

Servizi relativi alle attività di *Customer satisfaction analysis* e di supporto all'Osservatorio per il monitoraggio sulla qualità dei servizi necessari all'attuazione del progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari di cui alla delibera di Giunta Comunale n. 2012/00627

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
DEI SERVIZI DI MOBILITÀ E IGIENE URBANA
DEL COMUNE DI BARI**

**RAPPORTO FINALE
ANNO 2016**



CLES s.r.l.



Ricerche di mercato, sociali e sondaggi di opinione

INDICE



1	PREMESSA E SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI	1
2	IL TRASPORTO PUBBLICO NEL COMUNE DI BARI.....	7
2.1	Il profilo degli intervistati	7
2.2	Il grado di soddisfazione complessivo degli utenti del servizio di trasporto pubblico	11
2.3	Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai principali aspetti del servizio di Trasporto pubblico	14
2.4	La soddisfazione degli utenti per gli aspetti informativi	17
2.5	I giudizi degli intervistati sugli aspetti più importanti da promuovere per garantire il miglioramento dei servizi	19
3	LE AREE DI SOSTA	20
3.1	Il profilo degli intervistati	20
3.2	Il grado di soddisfazione complessivo degli utenti dei servizi di sosta	23
3.3	Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai principali aspetti dei servizi di sosta	27
3.4	La soddisfazione degli utenti per i servizi di comunicazione e di informazione	31
3.5	Il giudizio degli intervistati sull'ipotesi di estensione dei servizi	33
3.6	I giudizi degli intervistati sugli aspetti più importanti da promuovere per garantire il miglioramento dei servizi	35
4	L'IGIENE URBANA.....	37
4.1	Il profilo degli intervistati	37
4.2	Conoscenza e pratica della raccolta differenziata dei rifiuti	38
4.3	Il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi di raccolta differenziata dei rifiuti	42
4.4	Preferenze e atteggiamenti sui differenti servizi di raccolta differenziata	49
4.5	Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di raccolta di rifiuti speciali, ritiro di materiale ingombrante e i centri di raccolta	51
4.6	Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di pulizia offerti da AMIU	53
4.7	Servizi di Informazione e comunicazione	55
4.8	I giudizi degli intervistati sugli aspetti più importanti da promuovere per garantire il miglioramento dei servizi	56
	ALLEGATO A: NOTA METODOLOGICA	57
	ALLEGATO B: QUESTIONARIO SUL TRASPORTO PUBBLICO	65
	ALLEGATO C: QUESTIONARIO SULLE AREE DI SOSTA	70
	ALLEGATO D: QUESTIONARIO IGIENE URBANA	75

1 PREMESSA E SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

I principali risultati emersi dalla realizzazione delle attività di *Customer satisfaction* dei servizi della mobilità urbana erogati da AMTAB (trasporto pubblico locale, sosta e servizi correlati) e dei servizi di igiene urbana gestiti da AMIU (raccolta dei rifiuti e i servizi relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi, disinfestazione, derattizzazione, deblattizzazione e pulizia del litorale e delle spiagge), acquisiscono nell'anno in corso una valenza particolare.

L'indagine, infatti, si situa in corrispondenza dell'avvenuta firma dei nuovi Contratti di servizio tra l'Amministrazione comunale e AMTAB e in occasione dell'imminente rinnovo del Contratto di servizio con AMIU, rendendo ancora più rilevante la verificare delle opinioni e il grado di soddisfazione dei cittadini sui servizi offerti per dotare l'Amministrazione di informazioni utili per valutare l'efficacia delle misure che si andranno ad implementare, sia riguardo ai servizi di mobilità sia ai servizi di igiene urbana.

La valutazione della soddisfazione degli utenti si situa in continuità con l'indagine di *Customer satisfaction* già realizzata nello scorso anno nel quadro del progetto sulla [qualità dei servizi pubblici locali](#) del Comune di Bari (Delibera di Giunta Comunale 2012/00627) che, in attuazione a quanto previsto all'art. 2 comma 461 della Legge Finanziaria 2008 (legge 244/2007), richiede la messa in essere di una serie di attività e adempimenti, da realizzarsi con la partecipazione attiva dei cittadini nella veste di consumatori e utenti dei servizi, tali da consentire un maggiore controllo sulla qualità dei servizi pubblici locali e la verifica annuale del grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai *target* individuati dai Contratti di servizio e dalle rispettive Carte dei servizi.

La rilevazione della *Customer satisfaction* (CS) assume pertanto un ruolo fondamentale nell'ambito degli strumenti utili al miglioramento continuo della qualità complessiva dei servizi. Nello specifico, il presente rapporto illustra la metodologia sottesa (campionamento, modalità di realizzazione delle interviste, questionari di indagine) e restituisce i risultati dell'indagine, le cui principali evidenze sono di seguito presentate.

Trasporto pubblico locale

Come già era stato evidenziato nell'indagine di *Customer satisfaction* dello scorso anno, la rilevazione registra una elevata insoddisfazione dei cittadini baresi sulla qualità del servizio di trasporto pubblico. Gli intervistati che si sono dichiarati abbastanza o molto soddisfatti della qualità del servizio offerto sono risultati pari al 28% del totale, contro un 49% di intervistati che afferma di essere poco soddisfatto e una percentuale non irrilevante di loro che si ritiene per nulla soddisfatto (il 23%).

Tuttavia, rispetto a quanto emerso nella precedente indagine di *Customer satisfaction*, si registra un lieve miglioramento dei giudizi espressi dai cittadini baresi sulla qualità del servizio offerto, con un 4% in più di intervistati che hanno affermato di essere molto o abbastanza soddisfatti del servizio offerto.

Si conferma come l'insoddisfazione verso il servizio di trasporto pubblico si manifesta in particolare tra la popolazione giovanile e, soprattutto, tra gli utenti che utilizzano quotidianamente i mezzi pubblici e che, proprio per tale motivo, sono a contatto giornalmente con le criticità del servizio verso cui si diviene meno tolleranti: tra gli utenti abituali il 74% risulta, infatti, poco o per nulla soddisfatto.

Va sottolineato, in ogni caso, come la percezione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi sia influenzata da fattori soggettivi, oltre che dalle difficoltà del contesto economico comunale, che possono in parte alterare i risultati dell'indagine. In questo senso va interpretata la forte

insoddisfazione espressa da parte dei disoccupati, mentre tra gli occupati e gli inattivi la percezione individuale risulta relativamente meno sfavorevole, con una percentuale di utenti che si dichiara abbastanza o molto soddisfatto che raggiunge rispettivamente il 28% e il 37% degli intervistati.

L'insoddisfazione generale viene rafforzata dal negativo giudizio degli intervistati sull'evoluzione manifestata dal servizio nel corso dell'ultimo anno: il 58% degli intervistati ritiene che il servizio sia peggiorato e tale percezione risulta comune tra tutte le tipologie di intervistati sia se si consideri la classe d'età sia se si consideri la condizione occupazionale o le abitudini d'uso del trasporto pubblico.

Sono proprio gli aspetti più importanti nel determinare la qualità del servizio quelli che presentano i giudizi più critici da parte degli intervistati. Nello specifico, si può osservare come:

- ▲ l'87% degli intervistati afferma di essere per nulla o poco soddisfatto per la pulizia dei mezzi;
- ▲ l'84% degli intervistati dichiara di essere insoddisfatto per la puntualità delle corse;
- ▲ il 79% degli intervistati è per nulla o poco soddisfatto per quanto riguarda l'affollamento dei mezzi;
- ▲ il 72% degli intervistati si dichiara insoddisfatto per quanto riguarda l'adeguatezza/comfort delle fermate;
- ▲ il 77% degli intervistati afferma di essere insoddisfatto per quanto riguarda la modernità/comfort/comodità dei mezzi.

E' proprio l'importanza che riveste il trasporto pubblico per garantire una buona qualità della vita a cittadini baresi che richiede la messa in atto di rilevanti interventi, sia dal punto di vista organizzativo sia dal punto di vista dei mezzi e delle infrastrutturale, e una conoscenza dei bisogni e delle preferenze espresse dai cittadini consente di meglio orientare l'azione dell'Amministrazione e di AMTAB.

Proprio per tale motivo l'indagine è stata volta anche a mettere in evidenza quali siano, secondo l'opinione degli intervistati, i principali aspetti del servizio che richiedono un intervento prioritario al fine di garantire un miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La scelta ricade su quegli aspetti per i quali la soddisfazione espressa è stata minore e che, anche nella precedente rilevazione del 2015, erano stati indicati quali fattori predominanti: l'efficienza del servizio, in termini di puntualità delle corse, la pulizia dei mezzi pubblici e la qualità e il comfort del servizio (modernità dei mezzi, climatizzazione, affollamento, ecc.).

Aree di sosta

Il giudizio degli utenti sulla qualità percepita dei servizi di sosta gestiti da AMTAB non conferma la positiva valutazione emersa nelle precedenti rilevazioni del 2015 e del 2012, ma evidenzia l'emergere di elementi di problematicità. In particolare, l'indagine sugli utenti dei servizi mostra un giudizio difforme tra le diverse tipologie di sosta con:

- ▲ il 40% degli utenti che si ritiene abbastanza o molto soddisfatto del servizio offerto nelle Zone di Sosta Regolamentata;
- ▲ il 33% degli intervistati che si dichiara abbastanza o molto soddisfatto del servizio di Park & Ride;
- ▲ il 27% degli utenti che si dichiara abbastanza o molto soddisfatto del servizio offerto da AMTAB nelle Aree di Sosta Recintata.

Il peggioramento del grado di soddisfazione degli utenti sembra riconducibile essenzialmente allo stato di manutenzione delle infrastrutture, soprattutto per quanto riguarda le Aree di

Sosta Recintata e il Park & Ride, mentre si conferma un giudizio sostanzialmente positivo per quanto riguarda il comportamento del personale ausiliario (in termini di cortesia, disponibilità e chiarezza delle informazioni fornite) e l'adeguatezza dei titoli di sosta (per tutte le tipologie di sosta gli utenti mediamente, abbastanza o molto soddisfatti superano il 60%, con un livello che raggiunge il 75% tra gli utenti del Park & Ride e delle Aree di Sosta Recintata). Nello specifico, si può evidenziare come:

- ▲ per le *Zone di Sosta Regolamentata* emerge una significativa criticità connessa alla difficoltà di acquisire i titoli di sosta (il 64% degli intervistati dichiara che il numero di parcometri presenti nelle ZSR siano insufficienti). Si evidenzia, viceversa, un netto miglioramento nella percezione degli utenti sullo stato di manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale per le quali si dichiarano abbastanza o molto soddisfatti più del 50% degli intervistati, a fronte del 30% registrato nella passata indagine;
- ▲ giudizi negativi per i servizi di *Park & Ride* emergono per quanto riguarda lo stato di manutenzione delle aree di sosta (con il 68% di utenti insoddisfatti) e la visibilità della segnaletica sia orizzontale sia verticale, per la quale si sono dichiarati insoddisfatti il 66% degli intervistati;
- ▲ per le *Aree di Sosta Recintata* le valutazioni degli utenti appaiono in netto peggioramento soprattutto per quanto riguarda lo stato della manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale, rispetto alla quale si ritiene abbastanza o molto soddisfatta solo il 4% dell'utenza.

La necessità di scoraggiare l'auto privata e facilitare una maggiore intermodalità fra sistemi di trasporto appare una consapevolezza che sembra ormai maturata anche tra i cittadini del Comune di Bari: l'attivazione da parte dell'Amministrazione comunale delle Zone di Sosta Regolamentata trova, infatti, riscontri relativamente positivi da parte dell'utenza (tra gli intervistati il 47% si dichiara favorevole all'iniziativa). La percezione positiva è avvalorata dal giudizio favorevole espresso da una fetta consistente di utenti all'ipotesi di estendere a tutto il quartiere Libertà delle aree ZSR (pari al 35% degli utenti intervistati) e dall'ipotesi di aumento delle aree di sosta Park & Ride (più del 90% dell'utenza si dichiara favorevole a questa possibilità).

Nella gestione dei servizi di sosta sono comunque individuati fattori di miglioramento che possono essere così sintetizzati:

- ▲ per le *Aree di Sosta Recintata* gli intervistati sottolineano la necessità di provvedere ad interventi di manutenzione (34% degli utenti di tale tipologia di sosta) e ammodernamento delle aree di sosta (26% degli intervistati). In misura minore si sollecita l'incremento del numero dei posti auto e del livello di sicurezza (rispettivamente richiesto dal 15% e dal 13% degli intervistati);
- ▲ anche per le aree di sosta *Park & Ride* gli aspetti riguardanti la manutenzione e l'ammodernamento delle aree sono quelli più sentiti dagli intervistati (indicati rispettivamente da circa il 58% e il 53% del campione). L'incremento del numero di posti auto viene segnalato, invece, dal 35% circa degli intervistati, dato in crescita rispetto a quanto rilevato dalle interviste realizzate nel 2015;
- ▲ infine, per le *Zone di Sosta Regolamentata*, analogamente alle indicazioni ottenute dalla precedente indagine, l'aspetto ritenuto più importante è costituito dalla necessità di incrementare il numero di posti auto (indicato da ben il 66% circa degli intervistati). Inoltre, l'esigenza di ammodernamento e di manutenzione delle zone di sosta assume anche in questo caso una elevata rilevanza (rispettivamente per il 59% e il 27% degli utenti di questa tipologia di sosta).

Igiene urbana

L'indagine sul servizio di raccolta differenziata dei rifiuti è stata realizzata distintamente per le due differenti modalità di raccolta: la raccolta dei rifiuti manuale, effettuata nei quartieri del centro storico, e la raccolta stradale tramite contenitori posti sulle strade pubbliche, di cui usufruiscono i restanti cittadini.

Il primo elemento da sottolineare è che coloro che ricorrono al servizio di raccolta con contenitori stradali affermano di effettuare la differenziazione dei rifiuti in misura nettamente maggiore rispetto a coloro che sono serviti dalla raccolta manuale: tra gli intervistati del primo gruppo la percentuale di coloro che, almeno in parte, adottano la raccolta differenziata si avvicina all'80%, mentre nel secondo gruppo il dato si ferma al 64% del totale degli intervistati.

E' rilevante notare che, rispetto alla rilevazione del 2015, entrambe le tipologie di raccolta registrino un lieve incremento delle persone che hanno dichiarato di svolgere, almeno in parte, la raccolta differenziata. Segno questo di una tendenza verso una maggiore sensibilità e consapevolezza da parte dei cittadini dell'importanza di una corretta gestione dei rifiuti.

In generale, si può affermare che sono più "sensibili" alla pratica della raccolta differenziata le donne, i giovani e coloro che hanno un livello di istruzione più elevato, anche se permangono resistenze di tipo culturale, tanto che una quota significativa (oltre il 20% degli intervistati) afferma di trovare difficoltà nella differenziazione dei rifiuti in conseguenza di una scarsa collaborazione da parte dei propri familiari.

L'indagine evidenzia come siano i residenti del II Municipio a realizzare in misura maggiore la raccolta differenziata (quasi il 90% del campione), seguiti dai residenti del I e V Municipio (80% circa), mentre la partecipazione è risultata inferiore tra gli intervistati del III e IV Municipio, dove la differenziata è praticata da meno del 60% del campione. L'incremento nella partecipazione alla raccolta differenziata rispetto alla precedente indagine si manifesta in tutti i municipi (spicca soprattutto il netto miglioramento avvenuto nel V Municipio, dove la differenziazione dei rifiuti ha raggiunto quasi il 90%), con la sola eccezione del primo Municipio, l'unico a presentare un seppur non marcato peggioramento.

Rispetto alla soddisfazione/insoddisfazione per i servizi di raccolta differenziata emerge un giudizio complessivamente positivo, sia rispetto alla percezione del servizio prestato a livello comunale sia rispetto al servizio offerto nel quartiere di residenza. Nello specifico, si può osservare come:

- ▲ in relazione al Comune di Bari nel suo complesso, il 60% circa degli intervistati dichiara di essere mediamente o molto soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti offerto da AMIU, sostanzialmente in linea con quanto affermato nella precedente indagine, quando il valore era risultato pari al 63%;
- ▲ in relazione al quartiere di residenza, il grado di soddisfazione è leggermente inferiore e si ferma al 57% del campione complessivo (pur con un 15% degli intervistati che si dichiara molto soddisfatto). I valori sono del tutto analoghi a quelli riscontrati nel 2015 e si conferma la generale percezione degli intervistati a considerare il servizio offerto nel proprio quartiere più negativo rispetto a quello offerto complessivamente a livello comunale.

E' la zona di residenza il fattore che tende ad influenzare in maniera più rilevante il grado di soddisfazione percepito dagli intervistati. Gli intervistati residenti nel I e II Municipio manifestano, infatti, un livello di soddisfazione per il servizio di raccolta considerevolmente più elevato di quanto espresso dai residenti degli altri Municipi del Comune di Bari. Valori critici

sulla qualità del servizio si registrano in modo particolare tra i residenti del III Municipio, dove il 60% degli intervistati si dichiara per nulla o poco soddisfatto del servizio.

Gli intervistati sono stati interpellati anche in merito al grado di soddisfazione su aspetti specifici del servizio. In relazione alle due tipologie di servizio l'indagine evidenzia:

- ▲ per quanto concerne la *raccolta effettuata manualmente* una buona parte degli intervistati si dichiara soddisfatto riguardo agli orari e ai giorni di deposito dei rifiuti differenziati (48% tra mediamente e molto soddisfatti) e dalla pulizia delle aree di esposizione (44% di intervistati soddisfatti). L'aspetto più critico rimane, come già evidenziato nell'indagine dello scorso anno, la puntualità e la frequenza del ritiro dei rifiuti, per il quale oltre il 65% degli intervistati esprime un giudizio negativo;
- ▲ per quanto riguarda la *raccolta stradale* per mezzo di contenitori collocati sulla strada pubblica, gli aspetti maggiormente apprezzati dagli intervistati risultano essere l'ubicazione dei contenitori e la loro distanza dalle abitazioni (75% circa di individui soddisfatti), seguito dal numero e dalla frequenza di svuotamento degli stessi (rispettivamente 70% e 68% di persone soddisfatte). I giudizi rimangono più critici per quanto riguarda la pulizia e l'igiene delle aree in cui sono collocati i contenitori con il 76% del campione esaminato che afferma di essere poco o per nulla soddisfatto, giudizio in calo di quasi tre punti percentuale rispetto all'indagine del 2015.

In merito all'ulteriore ambito di indagine relativo al gradimento dei servizi di raccolta dell'organico/umido, dei rifiuti speciali (ad esempio: toner, batterie, medicinali, prodotti infiammabili), il ritiro di materiale ingombrante e i centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti differenziati, si può evidenziare:

- ▲ tra coloro che hanno usufruito del servizio di raccolta dell'organico/umido soltanto un terzo ritiene che sia utile e che non presenti difficoltà;
- ▲ per quanto riguarda i servizi di raccolta di rifiuti speciali, il ritiro del materiale ingombrante e dei centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti differenziati emerge in primo luogo che solo una quota significativa degli intervistati ha usufruito di questi servizi (il servizio di raccolta di rifiuti speciali è stato utilizzato dal 63% circa degli intervistati, il servizio di materiale ingombrante dal 56,7% del campione, mentre per i centri di raccolta il dato scende al 42,7%). In generale, i cittadini intervistati appaiono piuttosto critici in relazione a tali tipologie di servizi. Infatti, se si eccettua il servizio di ritiro di materiale ingombrante, in cui gli intervistati si dividono esattamente a metà tra soddisfatti e insoddisfatti, per gli altri tipi di servizio il livello di gradimento viene indicato come insoddisfacente dalla maggior parte degli intervistati. In particolare, per la raccolta dei rifiuti speciali, coloro che si mostrano in parte o molto soddisfatti rappresentano solo il 36% del campione, mentre per i centri di raccolta il dato sale leggermente fino a raggiungere il 42%.

I cittadini intervistati evidenziano una minore soddisfazione per quanto riguarda altri servizi offerti da AMIU e relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi, ai servizi per la disinfestazione, derattizzazione, deblattizzazione e di pulizia del litorale e delle spiagge nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 15 settembre.

Il campione di cittadini intervistati si è mostrato piuttosto critico nei confronti del servizio di pulizia stradale sia a livello comunale complessivo sia a livello di quartiere di residenza: in entrambi i casi, infatti, solo il 40% circa di intervistati si ritiene mediamente, abbastanza o molto soddisfatto del servizio. Sono in particolare i residenti del IV e III Municipio ad essere

meno soddisfatti (il 75% e il 70,9% rispettivamente si è dichiarato per nulla o poco soddisfatto), mentre i minori livelli di insoddisfazione si registrano nel I e V Municipio (55,3% e 52,5% di insoddisfatti).

Gli intervistati esprimono un giudizio piuttosto severo anche per quanto riguarda il servizio di disinfestazione/derattizzazione/deblattizzazione: appena il 13,5% del campione si dichiara mediamente o molto soddisfatto. Giudizio migliore viene accordato dagli intervistati in relazione alla pulizia delle spiagge e del litorale, con la percentuale di cittadini soddisfatti che supera il 30%. In entrambi i casi si tratta di valori che rispecchiano quanto emerso già nella passata indagine.

Le opinioni espresse dei cittadini sono abbastanza chiare in merito agli aspetti che potrebbero essere migliorati da parte di AMIU per garantire una maggiore efficacia ed efficienza dei servizi di igiene pubblica. Oltre il 67% dei cittadini ritiene che debba essere potenziata la pulizia e la cura delle strade e dei marciapiedi e intensificati i servizi di pulizia e igiene delle aree di deposito (per il 64% degli intervistati). Seguono in ordine di preferenza i servizi di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione che costituiscono l'esigenza prioritaria per il 53% degli intervistati e la frequenza e puntualità nella raccolta dei rifiuti (36,8%).

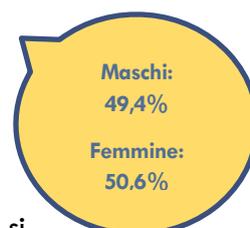
Sentita da parte dei cittadini è anche l'esigenza di una maggiore informazione (ritenuta come prioritaria dal 27% degli intervistati), percentuale che solo leggermente si riduce rispetto alla rilevazione dell'anno precedente, quando tale esigenza era ritenuta prioritaria dal 28% del campione intervistato.

2 IL TRASPORTO PUBBLICO NEL COMUNE DI BARI

2.1 IL PROFILO DEGLI INTERVISTATI

L'indagine di *Customer satisfaction* sui servizi di trasporto gestiti da AMTAB ha coinvolto un campione di 1.064 persone residenti nel Comune di Bari. Gli utenti sono stati intervistati in merito alle loro abitudini per ciò che concerne l'utilizzo dei mezzi pubblici e al livello di soddisfazione percepito riguardo ai servizi offerti.

Le interviste hanno coinvolto in maniera sostanzialmente equa uomini e donne. In considerazione della composizione della popolazione barese, la quota maggiore di interviste (28,7%) sono state somministrate alle persone con 65 anni o più, seguite da coloro che appartengono alla fascia d'età compresa tra 24 e 44 anni (25,5%) e a quella più giovane (14-24 anni). Coerentemente con l'età, gli intervistati risultano per lo più occupati (27,9%) e studenti (23,8%), con una buona componente di pensionati e persone che si occupano della cura della casa e della famiglia, rispettivamente pari al 22,6% e al 15,8%.



Ripartizione degli intervistati per età

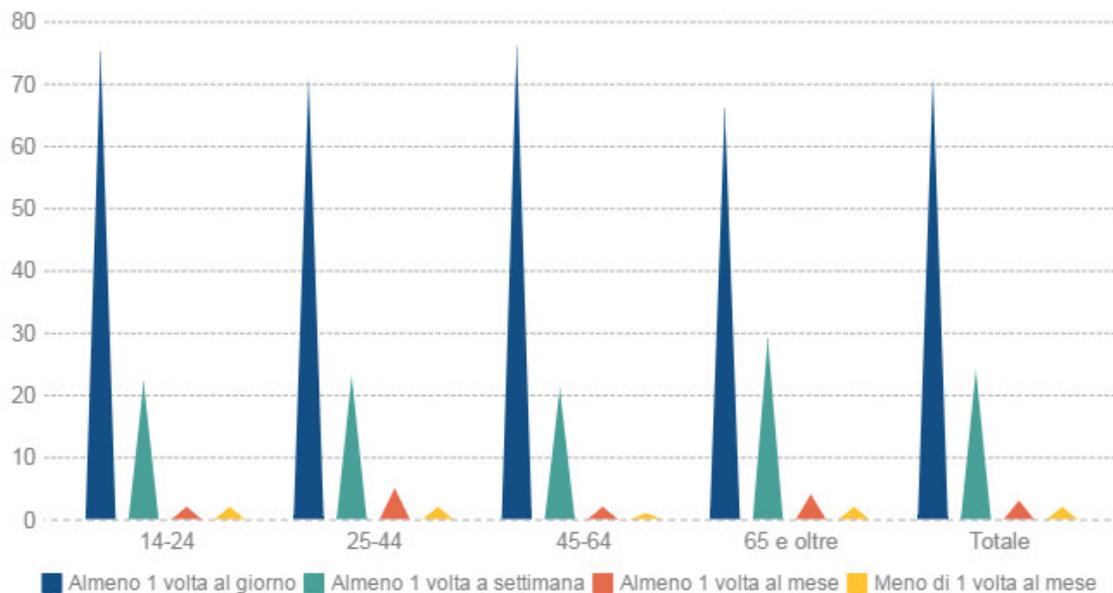
Età degli intervistati	V.a.	V.%
14-24	253	23,8
25-44	271	25,5
45-64	235	22,1
≥65	305	28,7
Totale	1.064	100,0

Ripartizione degli intervistati per condizione occupazionale

Status occupazionale	V.a.	V.%
Occupato	297	27,9
Disoccupato	96	9,0
Studente	253	23,8
Casalingo/a	168	15,8
Pensionato/a	240	22,6
Altra tipologia di inattivo	10	0,9
Totale	1.064	100,0

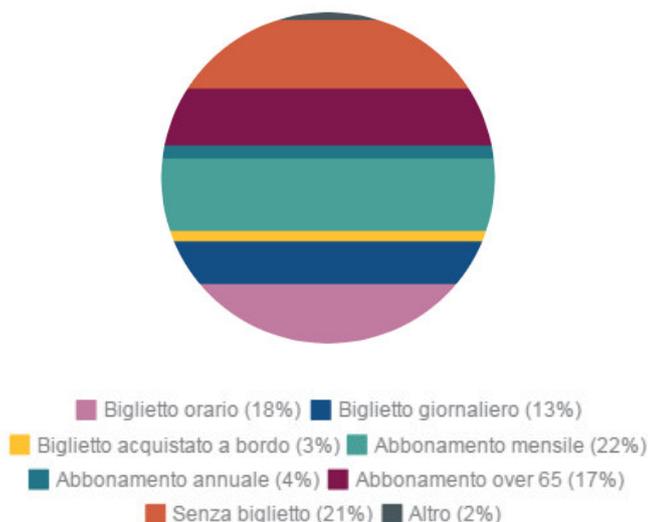
La maggioranza degli intervistati (oltre il 71%) è costituita da utenti abituali che utilizzano il trasporto pubblico almeno una volta al giorno. Ciò riguarda in modo particolare i giovani e le persone appartenenti alle fasce d'età centrali (con percentuali superiori al 71%), i quali generalmente utilizzano i mezzi pubblici per motivi di studio o di lavoro. Tra l'utenza con 65 anni e oltre aumenta l'utenza che ne fa un uso sporadico, con un 29% che ha dichiarato di utilizzare il TPL almeno una volta a settimana. Poco rilevante è invece il dato relativo all'utenza occasionale che si serve del TPL una volta al mese o meno, pari nel complesso al 4,7%, con una quota lievemente più alta per gli appartenenti alla fascia d'età 25-44 e per gli over 65.

Frequenza di utilizzo dei trasporti pubblici per classi di età



Le caratteristiche di abitudinarietà dell’utenza si riscontrano nelle tipologie di titolo di viaggio utilizzate: il 22% si avvale dell’abbonamento mensile e il 17% dell’abbonamento per gli over 65, mentre emerge per gli abbonamenti annuali uno scarso utilizzo. I biglietti orari e giornalieri sono relativamente meno utilizzati (rispettivamente il 18% e il 13%), dato che si concilia con una percentuale notevole (21%) di intervistati che hanno dichiarato di viaggiare senza biglietto, fattore che potrebbe suggerire, da un lato, un’inadeguata presenza di un effettivo sistema di controlli e, dall’altro lato, una forte disaffezione degli utenti verso il servizio offerto e la sua qualità percepita.

Titolo di viaggio utilizzato solitamente



Utilizzo dei mezzi pubblici per...

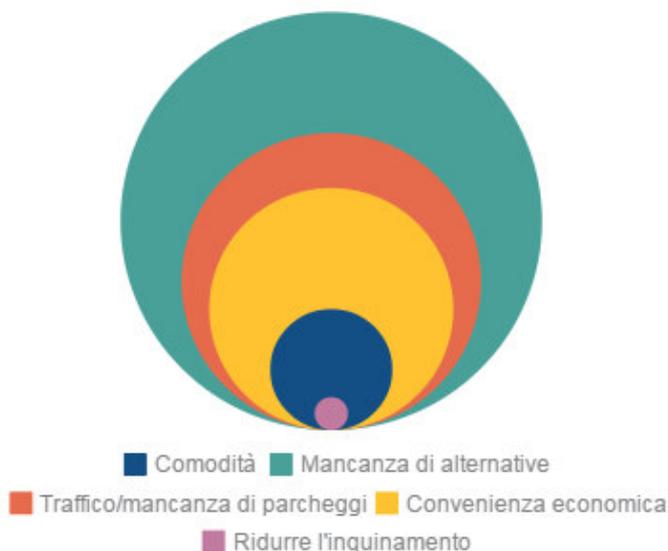


Per quanto riguarda le motivazioni che inducono gli utenti ad avvalersi del trasporto pubblico, la maggior parte dichiara (il 41% del totale degli intervistati) di utilizzarlo sia per motivi di lavoro sia per il tempo libero, mentre – in linea con la condizione occupazionale e l'età degli intervistati – una buona parte (37%) se ne serve esclusivamente nel tempo libero. Il 22% utilizza invece il TPL esclusivamente per motivi di lavoro o studio.

La maggior parte degli intervistati (38%) ha dichiarato di utilizzare i mezzi pubblici per la mancanza di un'alternativa adeguata, suggerendo la generale propensione degli utenti verso il trasporto privato. A questo dato si aggiunge un 27% di utenti che si servono del TPL per la mancanza di parcheggi e per evitare il traffico automobilistico e, in misura minore, per la convenienza economica. Solo l'11% degli intervistati ha affermato di utilizzare i mezzi pubblici per la loro effettiva comodità (valore che peraltro presenta un calo di oltre 10 punti percentuali rispetto alla rilevazione del 2015). A differenza della precedente indagine di *Customer satisfaction* in cui tale motivazione era assente, emerge dalle interviste una piccola percentuale (3%) di persone che utilizzano il TPL per contribuire a ridurre l'inquinamento, a dimostrazione di un lieve aumento della sensibilità della cittadinanza nei confronti delle tematiche ambientali.

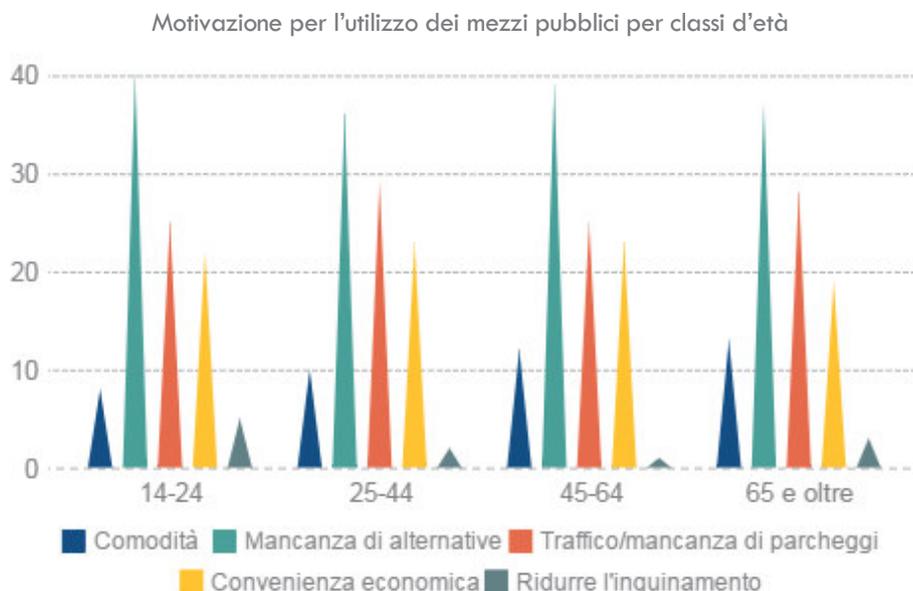
evitare il traffico automobilistico e, in misura minore, per la convenienza economica. Solo l'11% degli intervistati ha affermato di utilizzare i mezzi pubblici per la loro effettiva comodità (valore che peraltro presenta un calo di oltre 10 punti percentuali rispetto alla rilevazione del 2015). A differenza della precedente indagine di *Customer satisfaction* in cui tale motivazione era assente, emerge dalle interviste una piccola percentuale (3%) di persone che utilizzano il TPL per contribuire a ridurre l'inquinamento, a dimostrazione di un lieve aumento della sensibilità della cittadinanza nei confronti delle tematiche ambientali.

Motivazione per l'utilizzo dei mezzi pubblici

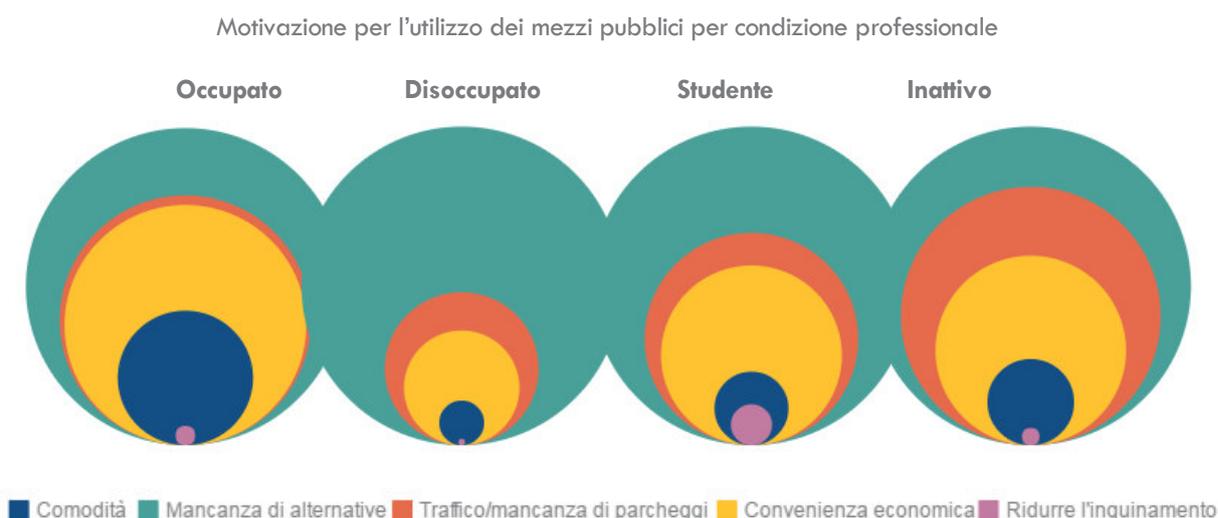


La mancanza di alternativa al trasporto pubblico è indicata come motivazione principale da tutte le classi d'età, in particolare fra i 14 e i 24enni, per i quali tale motivazione supera il 39% degli intervistati, e per l'utenza con un'età compresa fra i 45 e i 64 anni. Gli utenti che si servono maggiormente del TPL ritenendolo un mezzo comodo per le loro esigenze sono gli over 65, che

hanno dichiarato altresì di utilizzarli per evitare il traffico o le difficoltà di parcheggio. Si nota, infine, come sia l'utenza più giovane a provare verso le tematiche ambientali una sensibilità più accentuata, con la più elevata quota di intervistati che dichiara di utilizzare il trasporto pubblico per contribuire a ridurre l'inquinamento.

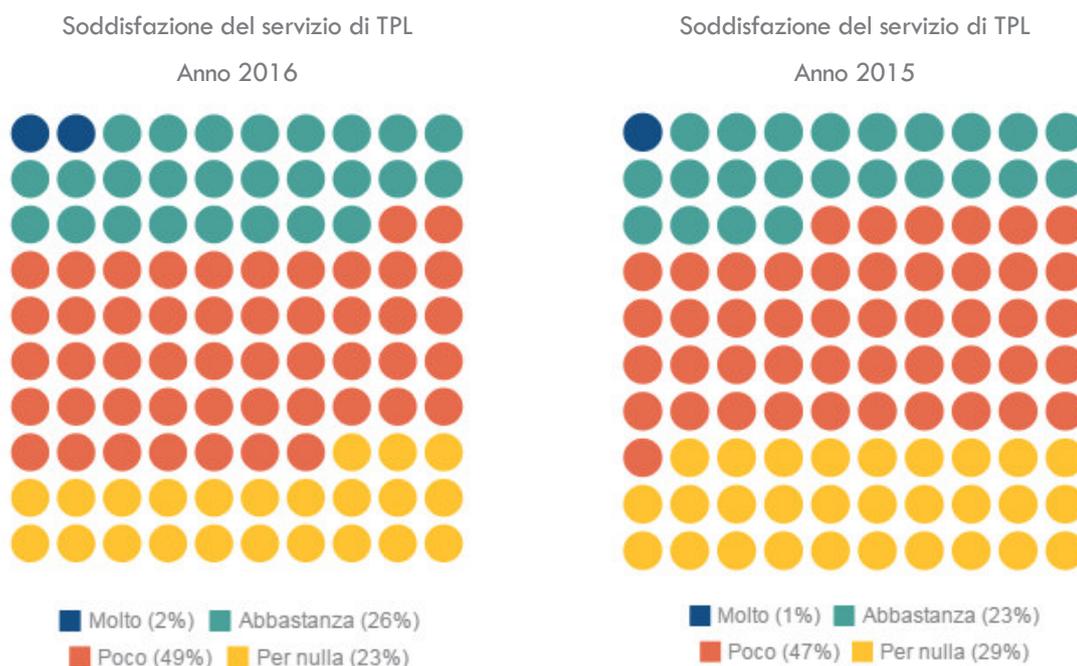


La preferenza per il TPL per mancanza di adeguate alternative risulta indipendente dalle condizioni occupazionali degli intervistati. Per gli occupati e gli inattivi, tuttavia, la scelta è motivata anche con la convenienza economica, con il traffico e la mancanza di parcheggio, probabilmente in funzione dell'abitudine degli spostamenti per i primi e dell'età e della disponibilità di più tempo libero per i secondi. La maggiore comodità del servizio pubblico rispetto al mezzo privato viene, invece, apprezzata maggiormente dagli occupati, mentre sono gli studenti a registrare la massima attenzione verso il bisogno di ridurre i livelli di inquinamento cittadino, in linea con il dato relativo all'età.



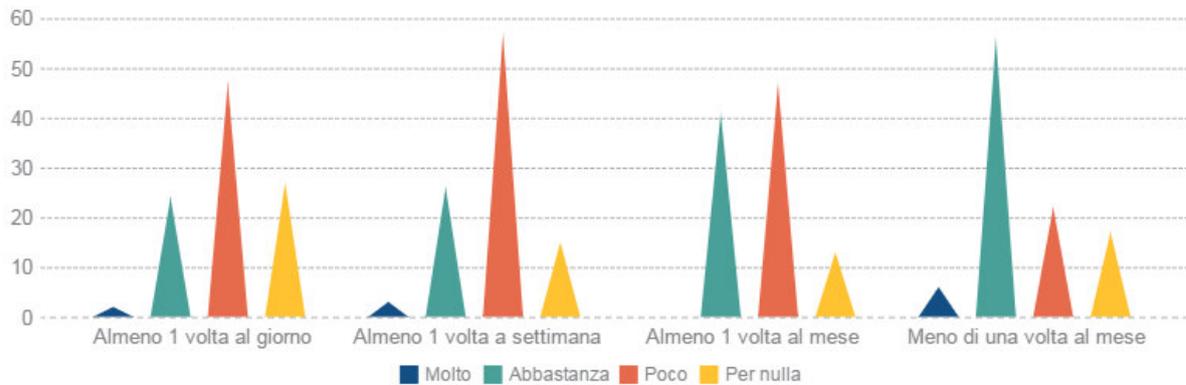
2.2 IL GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

Nel complesso gli utenti intervistati sembrano scarsamente soddisfatti del servizio di trasporto pubblico: il 49% ritiene, infatti, di essere poco soddisfatto e il 23% di non esserlo affatto. Non mancano anche riscontri positivi da parte dell'utenza con il 28% di essi che si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto. Si nota che, rispetto alla precedente indagine di *Customer satisfaction* del 2015, le valutazioni sono lievemente migliorate, con un 4% in più di intervistati che hanno affermato di essere molto o abbastanza soddisfatti del servizio offerto. Tale incremento rimane, comunque, ancora lontano dai livelli di gradimento espressi nella rilevazione del febbraio 2012, quando il giudizio positivo sul servizio di trasporto pubblico riguardava il 67% di persone.



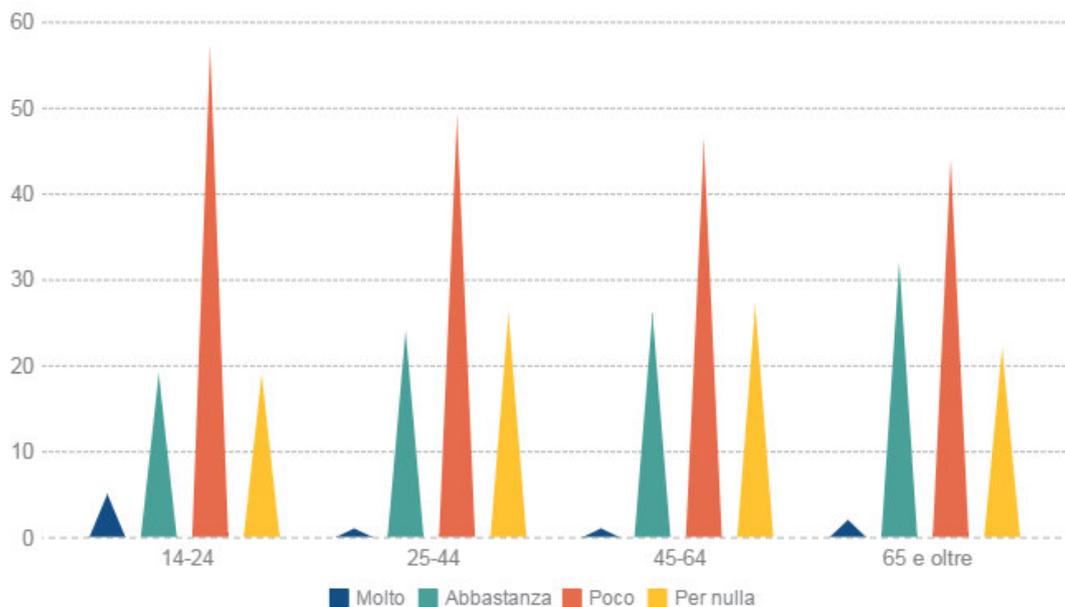
Dalle risposte fornite dagli intervistati sembra confermarsi – rispetto alla precedente rilevazione – che a un maggiore utilizzo dei mezzi di TPL corrisponde una maggiore insoddisfazione. Il 74% di coloro che ne usufruiscono almeno una volta al giorno risulta difatti poco o per nulla soddisfatto. Percentuale lievemente più bassa (71%) si rileva per coloro che si servono dei mezzi almeno una volta alla settimana, mentre il livello di insoddisfazione si riduce drasticamente per gli utenti occasionali (39%). Emerge, in tal senso, come un utilizzo abituale del TPL ne faccia risaltare le carenze, incidendo in maniera particolare sui quei segmenti di utenza che per necessità sono più esigenti in termini di affidabilità e qualità del servizio, quali quelli che utilizzano il trasporto pubblico per motivi di studio e di lavoro.

Soddisfazione del servizio di TPL per frequenza di utilizzo



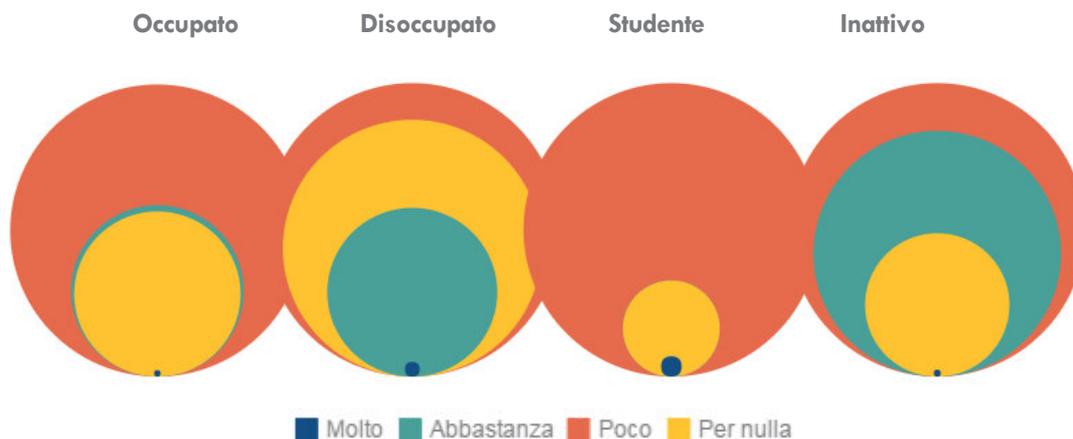
Relativamente all'età degli intervistati, si nota come con l'aumento degli anni la soddisfazione complessiva tenda ad aumentare passando dal 24% di utenti abbastanza o molto soddisfatti tra 14 e 24 anni, al 34% degli over 65. Tale dato rispecchia le abitudini e le motivazioni di utilizzo del TPL, con coloro che utilizzano i mezzi frequentemente per motivi di studio e lavoro che esprimono l'insoddisfazione maggiore, rispetto alla popolazione adulta costituita per lo più da pensionati o inattivi che utilizzano i trasporti con minore frequenza e nel tempo libero.

Soddisfazione del servizio di TPL per classi d'età



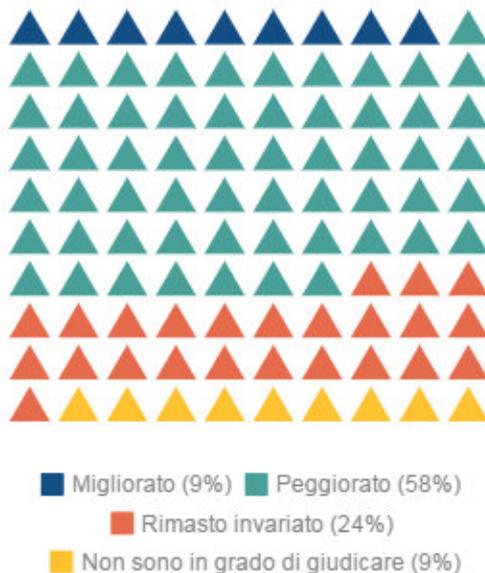
Va sottolineato come talvolta la percezione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi sia conseguenza di una condizione generale di insoddisfazione rispetto ai servizi e alle tutele offerte dalle amministrazioni pubbliche o del contesto politico ed economico locale e generale: in questo senso va interpretata la forte insoddisfazione da parte dei disoccupati che si sono espressi nel 75% dei casi con un giudizio di parziale o totale insoddisfazione per quanto riguarda il servizio di TPL. Al contrario, per gli occupati e gli inattivi la valutazione sulla qualità del servizio risulta relativamente meno negativa, con una percentuale di utenti abbastanza o molto soddisfatti che raggiunge rispettivamente il 28% e il 37% degli intervistati.

Soddisfazione del servizio di TPL per condizione occupazionale



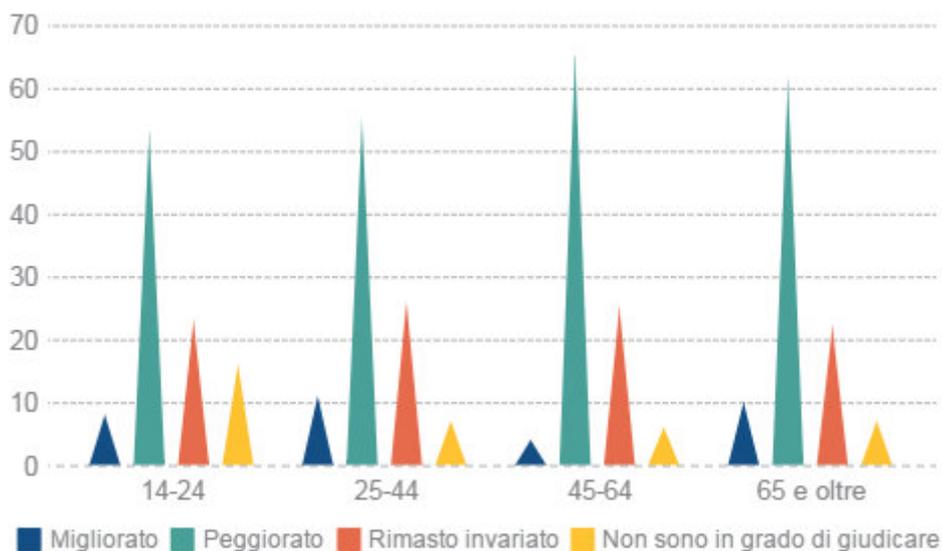
Il giudizio negativo sulla qualità del servizio viene confermato dalla percezione degli utenti sullo stato del servizio rispetto all'anno precedente, con il 58% degli intervistati che li ritiene peggiorati. Si manifesta, in ogni caso, una quota di intervistati che giudica invariata la qualità dei servizi offerti rispetto all'anno precedente (24% del totale) e un altro 9% che li ritiene migliorati.

Percezione del servizio di TPL rispetto all'anno precedente



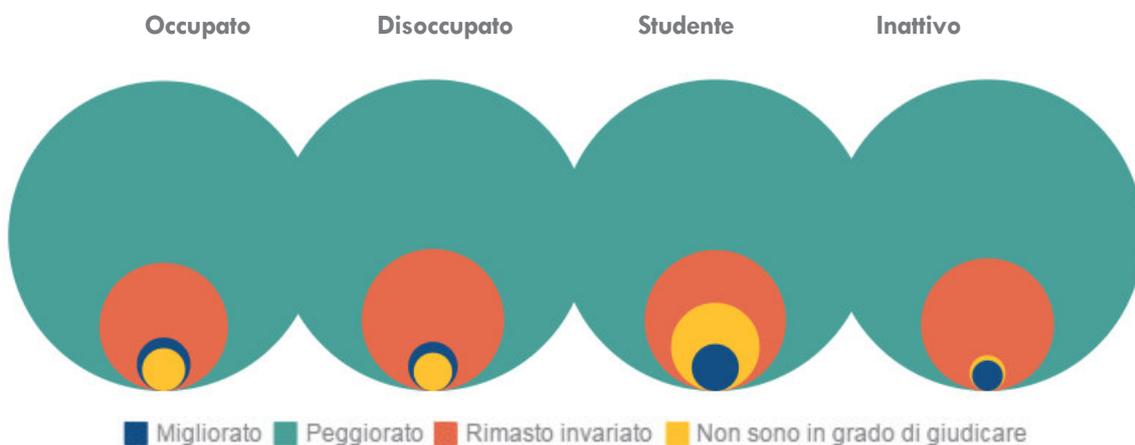
La condizione di peggioramento del servizio è percepita maggiormente dalle classi d'età più anziane: oltre il 65% degli intervistati con un'età compresa tra i 45 e i 64 anni afferma che il servizio sia peggiorato nell'ultimo anno e lo stesso vale per il 61% degli intervistati tra gli utenti di 65 anni e oltre.

Percezione del servizio di TPL rispetto all'anno precedente per classi d'età



Il dato riguardante la condizione della qualità del servizio di trasporto rispetto all'anno precedente sembra sostanzialmente indipendente dalla condizione professionale: per tutti le condizioni professionali la percentuale di coloro che ritengono che il servizio sia peggiorato è pressoché analoga e ricomprende tra il 53% (degli studenti) e il 61% (degli inattivi).

Percezione del servizio di TPL rispetto all'anno precedente per condizioni occupazionale

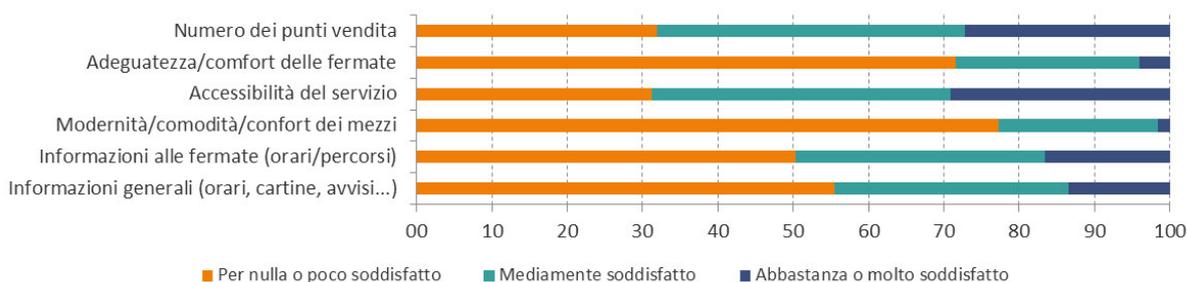


2.3 IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AI PRINCIPALI ASPETTI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

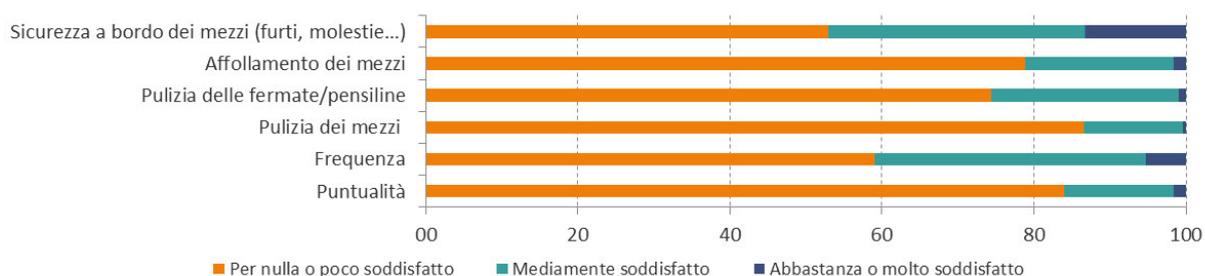
Al fine di approfondire gli elementi di soddisfazione e di criticità del servizio di TPL, agli intervistati sono state sottoposte delle domande su alcuni aspetti specifici che tendono ad incidere sulla qualità del servizio, dagli aspetti per così dire “strutturali”, agli aspetti che possono essere definiti di “gestione del servizio” e al comportamento del personale AMTAB.

Per quanto riguarda il giudizio degli intervistati sugli *aspetti strutturali* del servizio di trasporto pubblico sono emerse opinioni piuttosto differenziate e che, in generale, confermano quanto evidenziato già con i risultati dell'indagine dell'anno scorso:

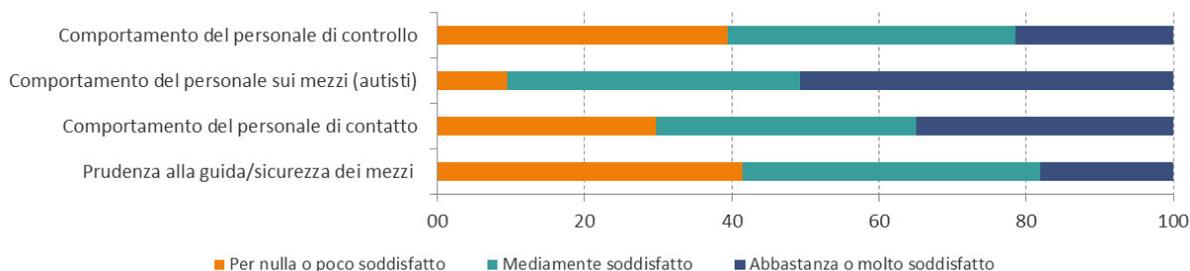
- ▲ il più alto grado di soddisfazione viene espresso riguardo all'accessibilità del servizio e al numero dei punti vendita di titoli di viaggio presenti sul territorio (i soddisfatti sono rispettivamente il 68,7% e 68,1% del campione);
- ▲ gli intervistati si dividono grossomodo equamente tra soddisfatti e insoddisfatti in relazione all'aspetto informativo. Questo fa riferimento sia al livello di informazioni presenti alle fermate sugli orari di arrivo e i percorsi delle diverse linee sia alle informazioni di carattere generale disponibili sul servizio di trasporto (quali cartine, orari, avvisi, informazioni allo sportello, ecc);
- ▲ sono, invece, evidenziati come elementi di maggiore criticità gli aspetti relativi alla modernità/comodità dei mezzi di trasporto e all'adeguatezza delle fermate, per i quali le persone soddisfatte rappresentano rispettivamente il 22,7% e 28,5% degli intervistati.



Un livello maggiore di insoddisfazione si riscontra per quegli aspetti che possono essere definiti di "gestione del servizio". Infatti, se si eccettuano la sicurezza sui mezzi e la frequenza degli stessi (per i quali gli intervistati soddisfatti superano il 40%), il campione si mostra nettamente insoddisfatto. Molto critico è il giudizio sul livello di pulizia dei mezzi e sulla puntualità per i quali solo il 13,4% e il 16% degli intervistati si ritengono rispettivamente mediamente, abbastanza o molto soddisfatti.



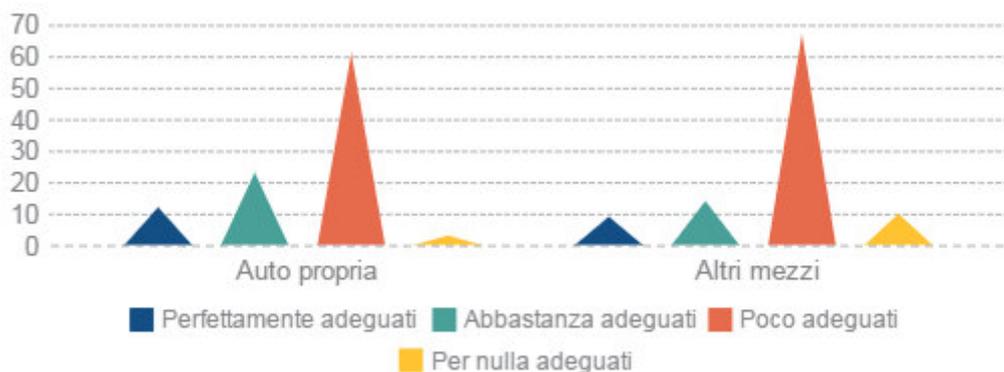
Più positivo il giudizio degli intervistati riguardo ad aspetti relativi al *comportamento del personale impiegato* da AMTAB nel servizio di trasporto pubblico. Particolare apprezzamento si riscontra per il comportamento del personale impegnato alla guida dei mezzi (con oltre il 90% di intervistati mediamente, abbastanza o molto soddisfatto) e per il comportamento del personale di contatto, cioè quello che ha maggiore rapporto con il pubblico (70,2% di soddisfatti). Altri livelli di soddisfazione si hanno anche in relazione alla guida e al comportamento del personale addetto al controllo.



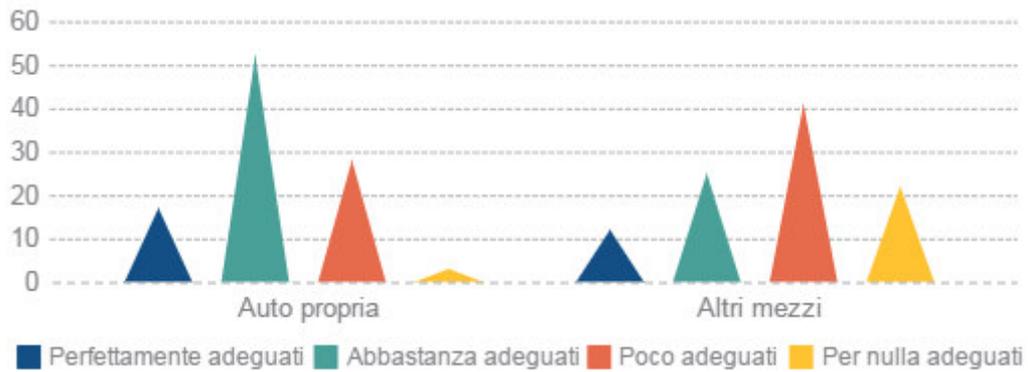
L'intermodalità, e quindi la possibilità di compiere spostamenti cambiando con facilità tipologia e mezzo utilizzato, è un aspetto del trasporto urbano che ha acquisito sempre più importanza per i vantaggi che può arrecare in termini di tempo di viaggio, ambiente e sviluppo del trasporto pubblico. È stato quindi chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio sul grado di integrazione tra gli orari del trasporto AMTAB e gli altri servizi del trasporto.

Il grado di soddisfazione è molto basso per quanto riguarda l'integrazione con altri mezzi del trasporto pubblico locale (il 77% degli intervistati ritiene che il grado di integrazione sia poco o per niente adeguata), mentre è leggermente migliore, ma pur sempre negativo, rispetto all'intermodalità tra mezzi privati che utilizzano i sistemi Park&Ride e il trasporto pubblico (con il 64% di intervistati insoddisfatti). Rispetto all'indagine del 2015, il quadro appare lievemente peggiorato soprattutto per quanto riguarda l'integrazione tra mezzi propri e trasporto pubblico, che nell'indagine precedente mostrava un livello di soddisfazione superiore al 60%.

Giudizio degli utenti sugli orari dell'AMTAB in funzione delle coincidenze con altri servizi di trasporto Anno 2016

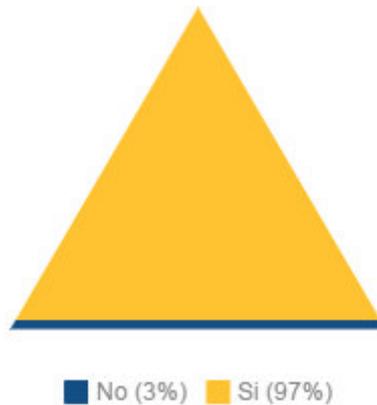


Giudizio degli utenti sugli orari dell'AMTAB in funzione delle coincidenze con altri servizi di trasporto
Anno 2015



Infine, come era lecito aspettarsi, la quasi totalità degli intervistati si è dichiarata disponibile ad accettare un cambio di mezzo a fronte di un servizio che garantisca maggiore puntualità e frequenza.

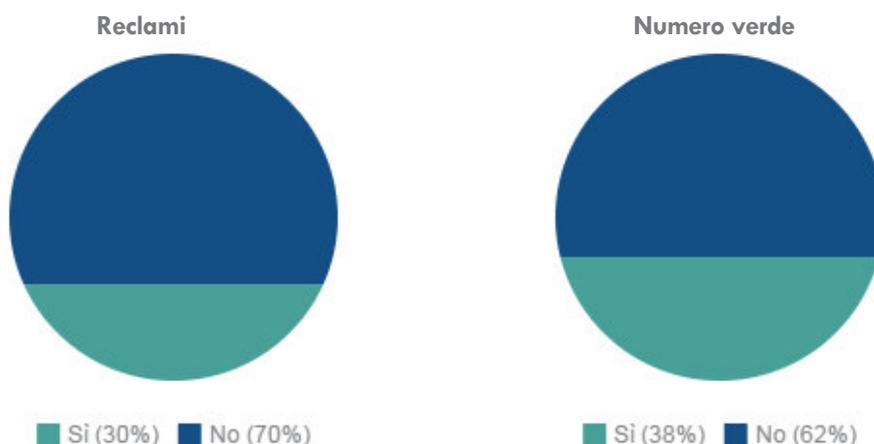
Disponibilità a un cambio di mezzo a fronte di un servizio più puntuale e frequente



2.4 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER GLI ASPETTI INFORMATIVI

Il livello di interazione e comunicazione dell'utenza con AMTAB non risulta particolarmente elevato: i servizi informativi per la segnalazione di reclami e suggerimenti, così come per l'ottenimento di informazioni, sono stati utilizzati solo da una minoranza degli intervistati. Il 30% degli intervistati ha presentato un reclamo o suggerimenti scritti all'AMTAB (in lieve aumento rispetto al 21% registrato nell'indagine precedente), mentre il 36% degli intervistati ha dichiarato di aver avuto occasione di contattare il numero verde.

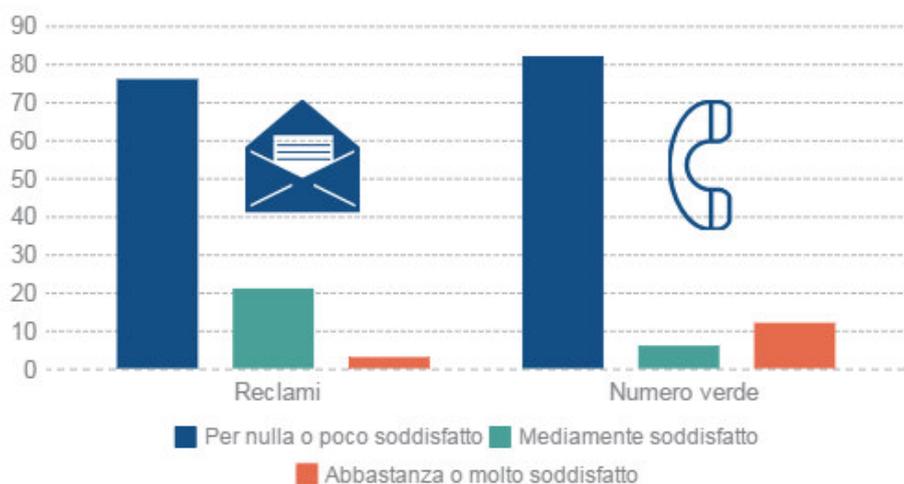
Intervistati che si sono rivolti ai servizi di informazione e reclamo



Tra gli utenti che sono entrati in contatto con AMTAB si rileva una elevata insoddisfazione rispetto ai servizi offerti: insoddisfazione che supera il 75% per i reclami e l'82% per il numero verde. Per quest'ultimo emerge, tuttavia, una percentuale maggiore di utenti che si dichiara abbastanza o molto soddisfatti (pari a circa il 12%).

E' da segnalare che il servizio di reclamo mostra un giudizio nettamente più positivo rispetto all'indagine precedente, con una riduzione degli utenti per nulla o poco soddisfatti (passati dal quasi il 90% al 75%) e un aumento degli utenti mediamente soddisfatti (passati dal 10% ad oltre il 20%).

Servizi di informazione e reclamo



2.5 I GIUDIZI DEGLI INTERVISTATI SUGLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI DA PROMUOVERE PER GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Come per le precedenti rilevazioni del 2015 e del 2012, l'efficienza del servizio (puntualità, regolarità, frequenza delle corse) e la pulizia dei mezzi sembrano essere gli aspetti che dal punto di vista degli intervistati necessitano di un'azione prioritaria di miglioramento (rispettivamente l'82% e il 58% delle indicazioni espresse).

Insieme alla qualità e al comfort del servizio (climatizzazione, affollamento, ecc.), rappresentano, infatti, gli aspetti più rilevanti al fine di garantire una valutazione positiva da parte di un'utenza sostanzialmente abituale.

In misura minore anche altri aspetti sono stati segnalati come passibili di miglioramento, come la sicurezza, la professionalità del personale AMTAB, l'adeguatezza/comfort dei punti di fermata, mentre minore attenzione è stata data al sistema informativo, all'accessibilità del servizio (numero di fermate e distanza) e al numero dei punti vendita.

Il "profilo tipo" degli intervistati è rappresentato da un utente adulto, occupato, che si serve del trasporto pubblico abitualmente con abbonamento mensile. Utilizza il trasporto pubblico per mancanza di alternative e si ritiene generalmente poco soddisfatto dal servizio. Gli aspetti che lo soddisfano maggiormente sono l'accessibilità del servizio, il numero di punti vendita per l'acquisto dei titoli di viaggio e il comportamento del personale sui mezzi. Al contrario, ha un giudizio negativo rispetto alla comodità e alla pulizia dei mezzi, alla puntualità e all'affollamento. Sarebbe disposto a sostituire il trasporto privato con il pubblico a fronte di un miglioramento del servizio, che dovrebbe riguardare per lo più l'efficienza in termini di puntualità, regolarità e frequenza delle corse. Non si serve, infine, dei servizi di informazione o per i reclami.

Aspetti di cui promuovere il miglioramento



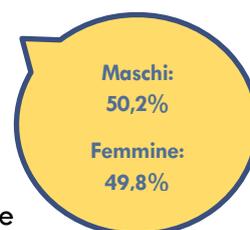
3 LE AREE DI SOSTA

3.1 IL PROFILO DEGLI INTERVISTATI

Il grado di soddisfazione degli utenti delle aree di sosta gestite da AMTAB è stato rilevato distintamente per le tre tipologie di servizio: Zone di Sosta Regolamentata (pagamento della sosta nelle zone contrassegnate da strisce blu), Park & Ride e aree di Sosta Recintata. L'analisi del gradimento si è focalizzata sulla valutazione dei servizi sia dal punto di vista della qualità percepita in merito ad aspetti generali e specifici, sia rispetto alle esigenze e proposte richieste al fine di consentire un miglioramento del servizio offerto.

In linea con quanto indicato nell'appendice metodologia del Rapporto, per le Zone di Sosta Regolamentata l'indagine si è svolta su un campione di 240 persone, di 265 individui per il servizio di Park & Ride e di 135 individui per le Aree di Sosta Recintata.

Complessivamente il campione di utenti è equamente distribuito tra maschi e femmine, sebbene si rilevi una maggior incidenza dei maschi nel campione relativo alla Sosta Recintata (81 a fronte di 54 femmine) e, in misura minore, per il Park&Ride. Al contrario, per le Zone di Sosta Regolamentata si rileva un campione di utenti costituito per la maggior parte da femmine (134 rispetto a 106 maschi).



Per tutte le tipologie di sosta le fasce d'età maggiormente rappresentate sono quelle comprese tra i 25-44 anni (con una quota ricompresa tra il 32% e il 34% del campione totale) e i 45-64 anni (che assorbe una quota del campione pari ad oltre il 28% per le ZSR e di circa il 26% per le aree di Sosta Recintata e il P&R).

Zone di Sosta Regolamentate: Ripartizione degli intervistati per classi d'età

Età degli intervistati	V.a.	V.%
18-24	53	22,1
25-44	78	32,5
45-64	68	28,3
≥65	41	17,1
Totale	240	100,0

Park & Ride: Ripartizione degli intervistati per classi d'età

Età degli intervistati	V.a.	V.%
18-24	55	20,8
25-44	89	33,6
45-64	70	26,4
≥65	51	19,2
Totale	265	100,0

Aree di Sosta Recintata: Ripartizione degli intervistati per classi d'età

Età degli intervistati	V.a.	V.%
18-24	34	25,2
25-44	43	31,9
45-64	35	25,9
≥65	23	17,0
Totale	135	100,0

Gli utenti intervistati utilizzano i servizi essenzialmente per motivi di lavoro: la maggioranza relativa degli intervistati risulta, infatti, occupata (57,1% per le ZSR, 41,5% per le SR e 44,5% per il P&R), mentre risulta meno consistente la quota di popolazione in cerca di un'occupazione (6,3% per la ZSR, 8,3% per il P&R e 8,9% per le aree SR). Emerge poi come la quota di studenti sia più rappresentativa nei campioni relativi al Park&Ride e alla Sosta Recintata, probabilmente in conseguenza del collocamento e le caratteristiche del servizio rispetto alle esigenze di studio.

Zone di Sosta Regolamentate: Ripartizione degli intervistati per condizione occupazionale

Status occupazionale	V.a.	V.%
Occupato	137	57,1
Disoccupato	15	6,3
Studente	29	12,1
Casalingo/a	29	12,1
Pensionato/a	27	11,3
Altra tipologia di inattivo	3	1,3
Totale	240	100,0

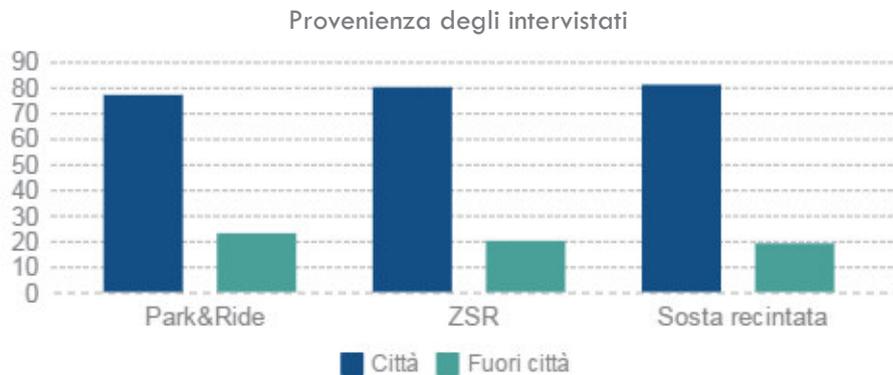
Park & Ride: Ripartizione degli intervistati per condizione occupazionale

Status occupazionale	V.a.	V.%
Occupato	118	44,5
Disoccupato	22	8,3
Studente	47	17,7
Casalingo/a	28	10,6
Pensionato/a	46	17,4
Altra tipologia di inattivo	4	1,5
Totale	265	100,0

Aree di Sosta Recintate: Ripartizione degli intervistati per condizione occupazionale

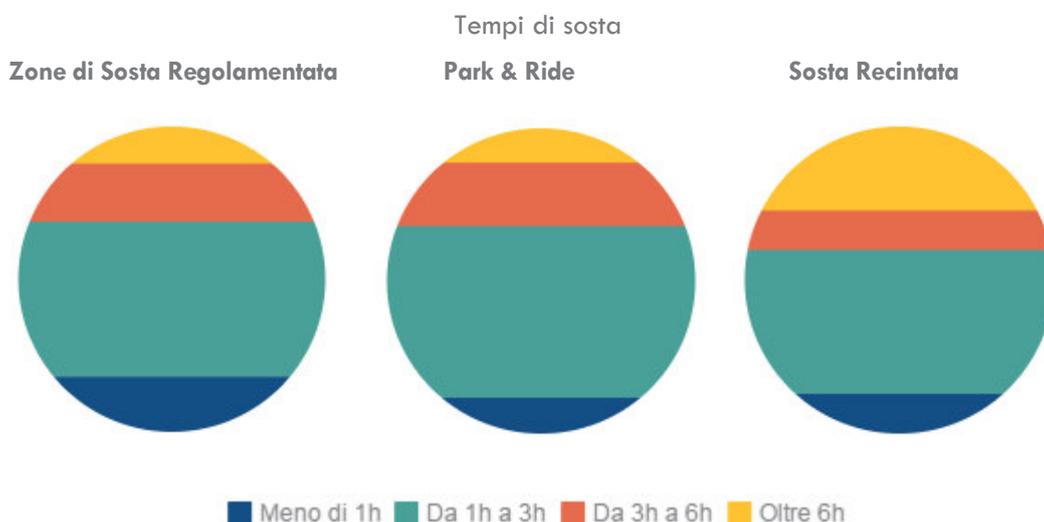
Status occupazionale	V.a.	V.%
Occupato	56	41,5
Disoccupato	12	8,9
Studente	27	20,0
Casalingo/a	15	11,1
Pensionato/a	23	17,0
Altra tipologia di inattivo	2	1,5
Totale	135	100,0

Gli utenti dei servizi di sosta risiedono principalmente in città, tuttavia, si registra anche un consistente flusso di pendolarismo per motivi di studio e lavoro: in particolare, il 23% degli utenti del ParkRide risiede fuori città, a indicazione di un efficace funzionamento degli strumenti di intermodalità fra trasporto pubblico e mezzo privato.



Mediamente la durata della sosta oscilla tra un'ora e 3 ore per tutte le tipologie di aree di sosta esistenti: ciò è vero soprattutto per quanto riguarda le ZSR e il Park & Ride (dove è pari al 55,8% del totale degli utenti), mentre scende al 46,7% per le SR.

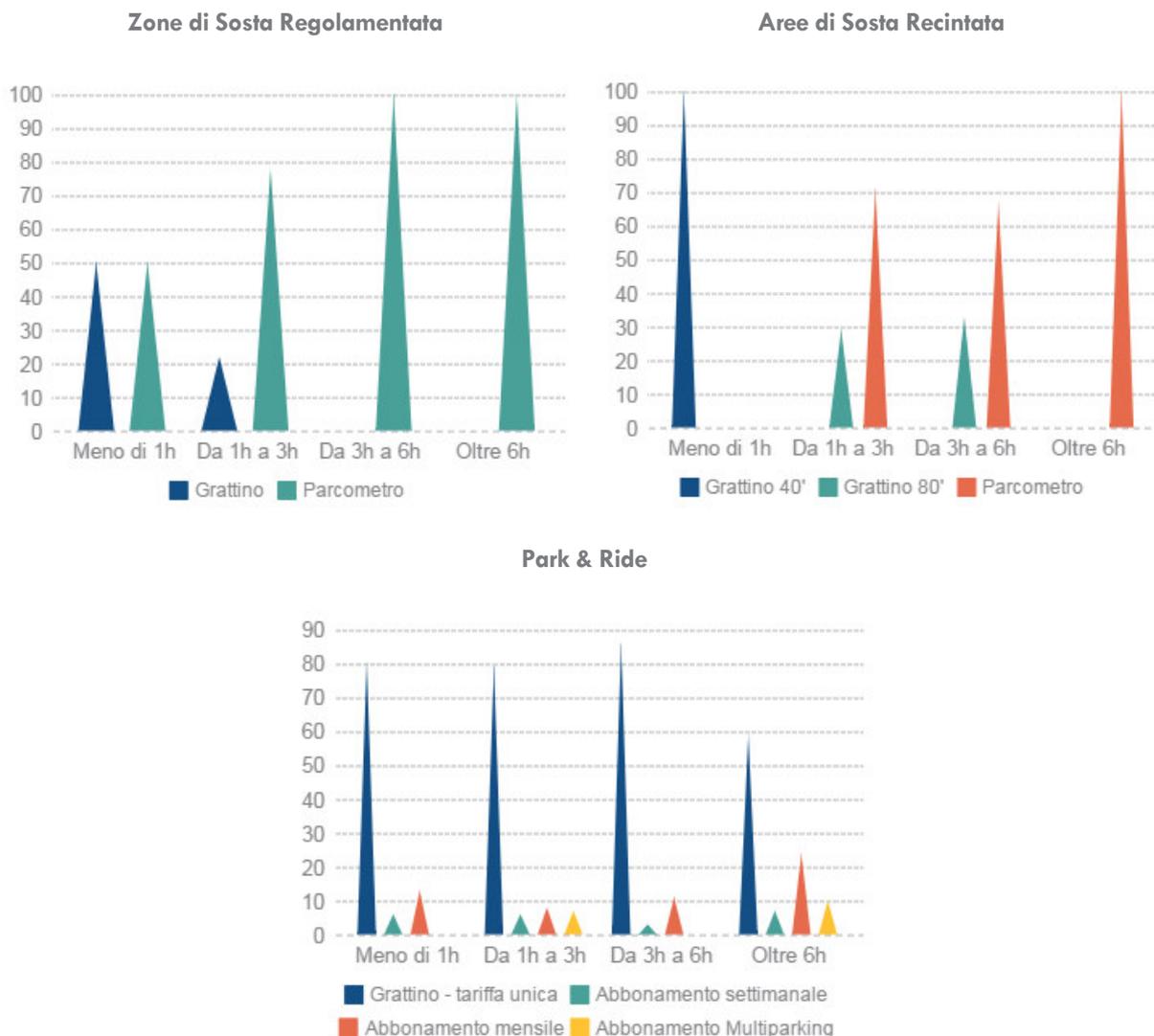
I tempi di sosta risultano mediamente più lunghi per le Aree di Sosta Recintata che, in virtù delle loro caratteristiche, sembrano prestarsi ad una permanenza superiore alle 6 ore giornaliere. Nelle SR circa il 27% degli intervistati dichiara di utilizzare il servizio per tempi mediamente superiori alle 6 ore giornaliere, a fronte di un valore che scende all'11-12% per le altre tipologie di sosta.



I titoli di sosta maggiormente utilizzati sono il grattino e il parcometro, con una preferenza per il grattino in caso di soste brevi e per il parcometro nel caso di soste di durata superiore. Ciò si rileva sia nel caso delle ZSR, dove per le soste inferiori ad un'ora i due metodi di pagamento si equivalgono, mentre per soste superiori si preferisce l'utilizzo del parcometro, sia per la Sosta Recintata, che vede l'utilizzo esclusivo del grattino per le soste brevi e del parcometro per quelle

superiori a 6 ore, con un parziale utilizzo dei Grattini da 80' per le soste intermedie. Per il Park & Ride, a fronte di un uso prevalente del Grattino, i risultati dell'indagine mostrano che con l'allungarsi del tempo medio di sosta l'utenza tende ad orientarsi in misura maggiore verso forme di abbonamento, a connotazione di un uso abituale del servizio.

Tempo medio e titolo di sosta



3.2 IL GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI SOSTA

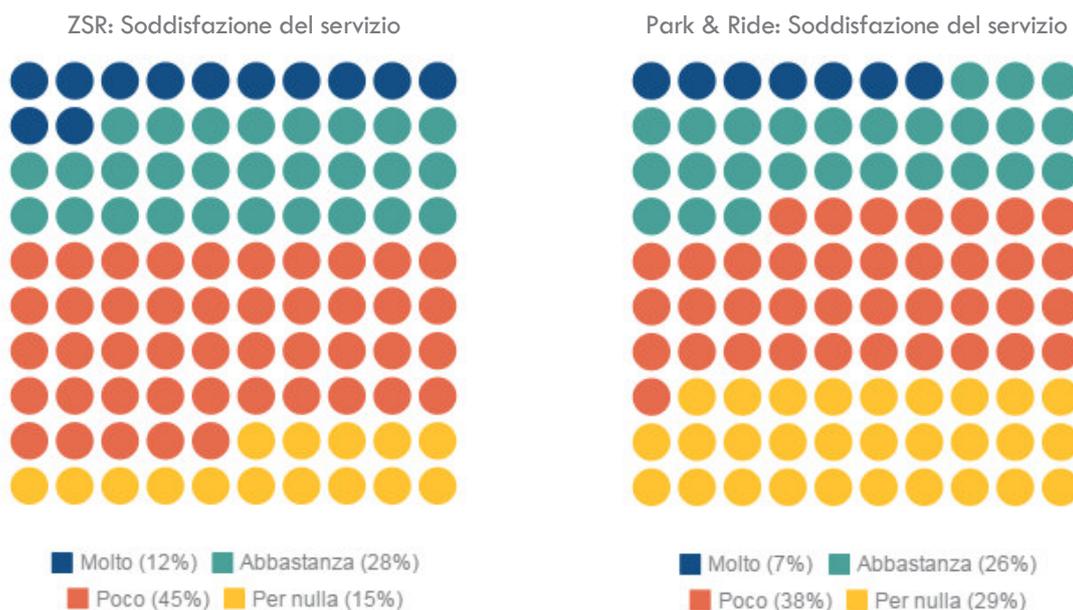
La soddisfazione complessiva per i servizi di sosta risulta alquanto differenziata tra i servizi di sosta e suggerisce alcuni margini di miglioramento nell'offerta. Nello specifico:

- ▲ Il 40% degli utenti si ritiene abbastanza o molto soddisfatto del servizio offerto nelle Zone di Sosta Regolamentata;
- ▲ il 33% degli intervistati si dichiara abbastanza o molto soddisfatto del servizio di Park & Ride;

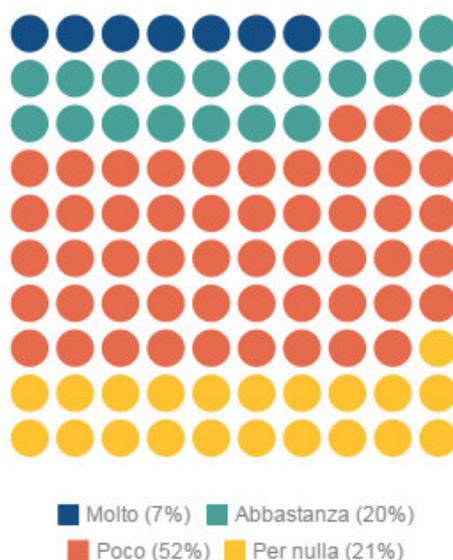
▲ il 27% degli utenti si dichiara abbastanza o molto soddisfatto del servizio offerto da AMTAB nelle Aree di Sosta Recintata.

Il maggior numero di utenti “molto soddisfatti” si riscontrano tra gli intervistati delle Zone di Sosta Regolamentata, mentre il maggior numero di persone “per nulla soddisfatte” si rilava tra gli utenti del Park&Ride.

Grado di soddisfazione del servizio
Anno 2016



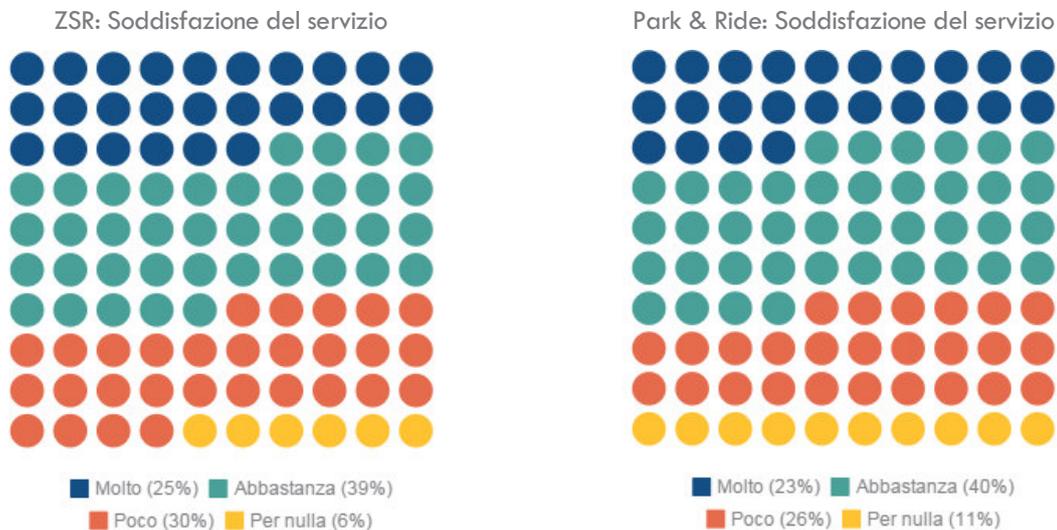
Aree di Sosta Recintata: Soddisfazione del servizio



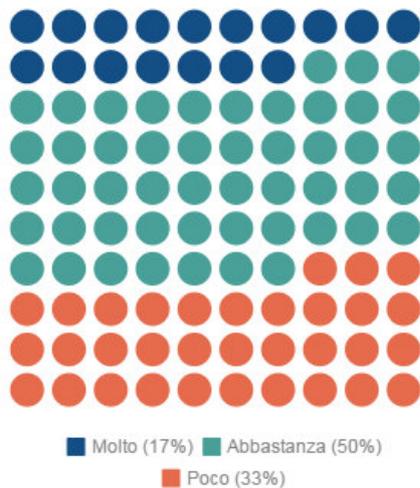
Non sembra confermarsi, pertanto, la positiva valutazione sui servizi di sosta emersa dalle rilevazioni del 2015 e del 2012, condizione che, tuttavia, si pone in continuità con la

progressiva contrazione di utenti soddisfatti che già si era rilevata nella precedente indagine di *Customer satisfaction*.

Grado di soddisfazione del servizio
Anno 2015

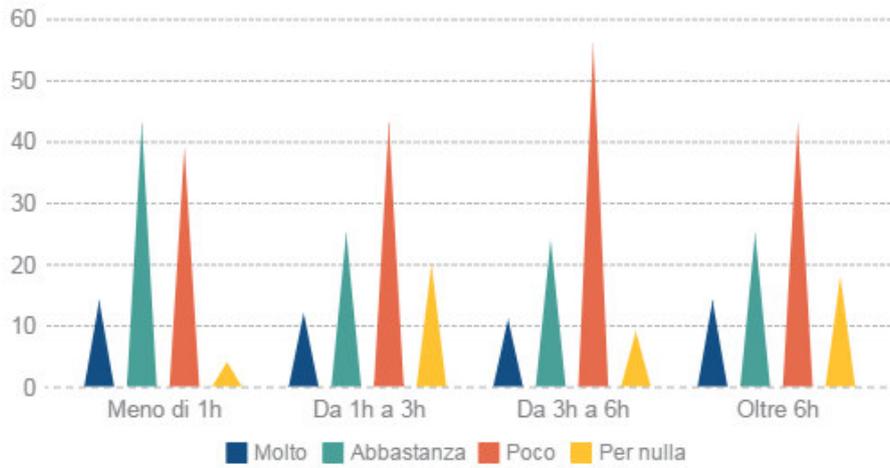


Aree di Sosta Recintata: Soddisfazione del servizio

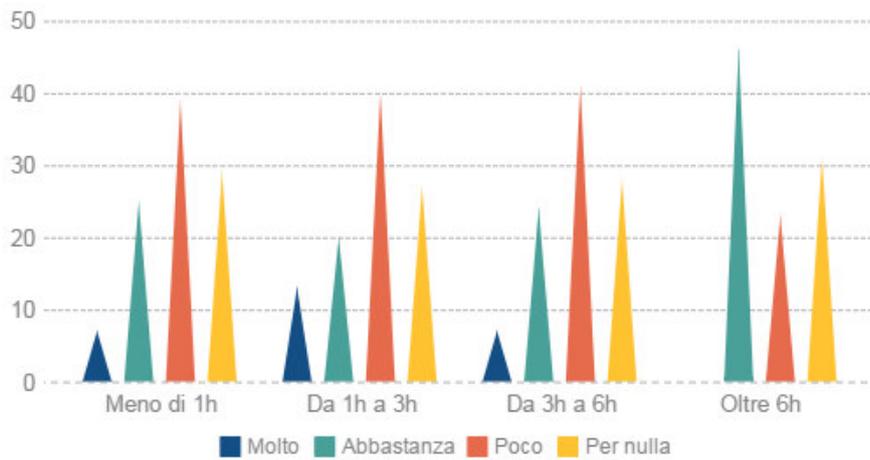


Il grado di soddisfazione sembra essere maggiore da parte dell'utenza che usufruisce della sosta per meno di un'ora, mentre tende a ridursi generalmente all'aumentare dei tempi medi di sosta. Ciò potrebbe essere associato al costo crescente sostenuto dall'utenza, rendendo verosimile l'ipotesi di valutare un allargamento delle modalità di abbonamento a favore di quella utenza che ricorre abitualmente ai servizi di sosta messi a disposizione da AMTAB.

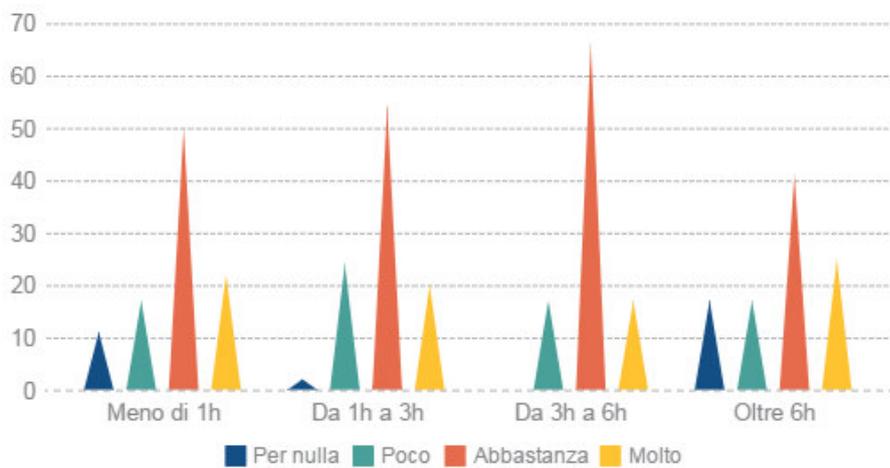
Zone di Sosta Regolamentata: Grado di soddisfazione per tempo medio di sosta



Park & Ride: Grado di soddisfazione per tempo medio di sosta



Aree di Sosta Recintata: Grado di soddisfazione per tempo medio di sosta



3.3 IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AI PRINCIPALI ASPETTI DEI SERVIZI DI SOSTA

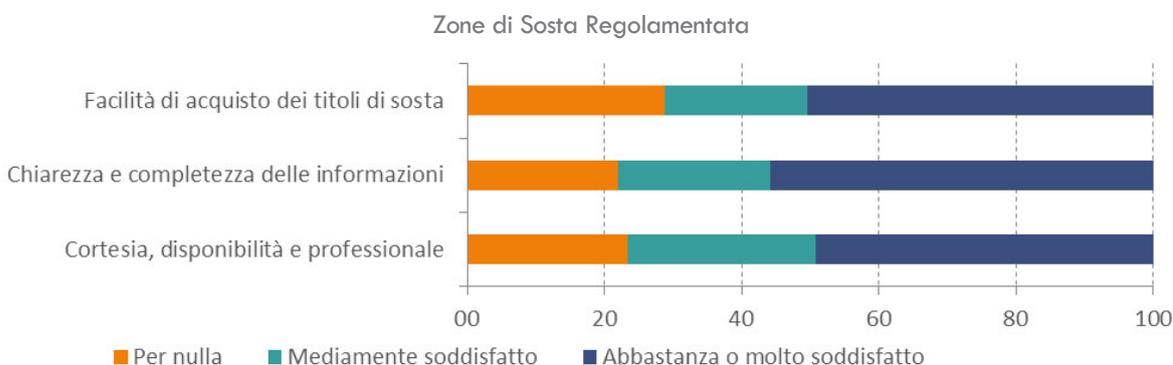
Le indicazioni fornite dagli utenti intervistati rispetto al grado di soddisfazione complessivo trovano riscontro nei risultati relativi agli ambiti specifici del servizio di sosta AMTAB indagati afferenti al servizio del personale, alla rivendita, alle infrastrutture e ai titoli di sosta offerti.

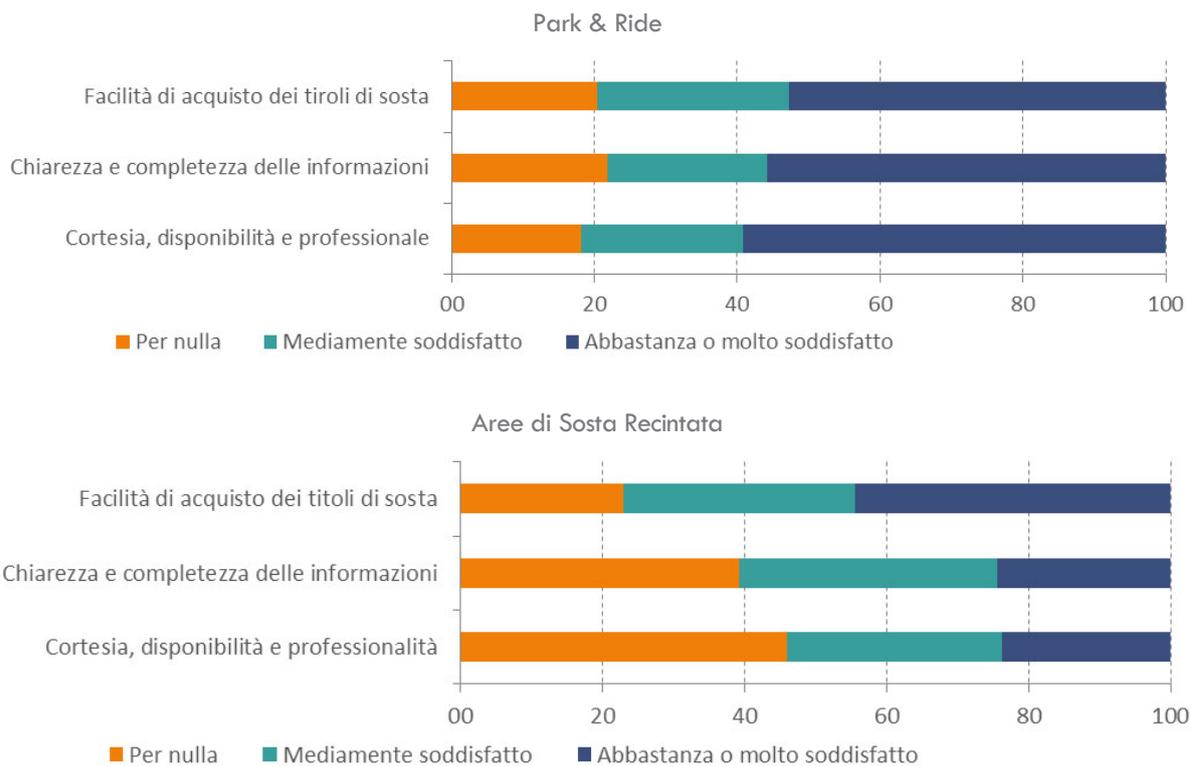
Servizi del personale ausiliario

Positivo sembra il riscontro dell'utenza rispetto al personale AMTAB. Per tutte le tipologie di sosta, più del 50% degli intervistati si ritiene abbastanza o molto soddisfatta in termini di cortesia e disponibilità del personale, di chiarezza delle informazioni fornite e sull'offerta dei titoli di sosta.

Stante un giudizio sostanzialmente positivo, le criticità più accentuate in merito al servizio fornito dal personale AMTAB sembrano riguardare due aspetti:

- ▲ per le *Zone di Sosta Regolamentata* emerge una certa criticità da parte dell'utenza ad acquisire i titoli di sosta (segnalata dal 29% circa degli intervistati), probabilmente connessa più alla dislocazione e qualità dei servizi di rivendita a disposizione degli utenti della sosta stradale, che al servizio prestato dal personale ausiliario;
- ▲ per le *Aree di Sosta Recintate* si evidenzia una scarsa soddisfazione per la cortesia e disponibilità professionale del personale, così come della chiarezza e completezza delle informazioni fornite (per le quali il 46% degli intervistati si è definito per nulla soddisfatto), segnale della necessità di promuovere una riorganizzazione del servizio che sia in grado di ridurre le difficoltà e il bisogno di assistenza dell'utenza nell'utilizzo di questa tipologia di sosta.
- ▲ i livelli di soddisfazione maggiore sembrano profilarsi per il *Park & Ride*, dove per tutti gli aspetti considerati il giudizio di totale insoddisfazione riguarda non più del 22% dei casi. Ciò rappresenta un risultato significativo in quanto ricalca gli esiti della precedente indagine di Customer satisfaction, a dimostrazione della buona preparazione raggiunta dal personale del Park & Ride e della qualità del servizio offerto.



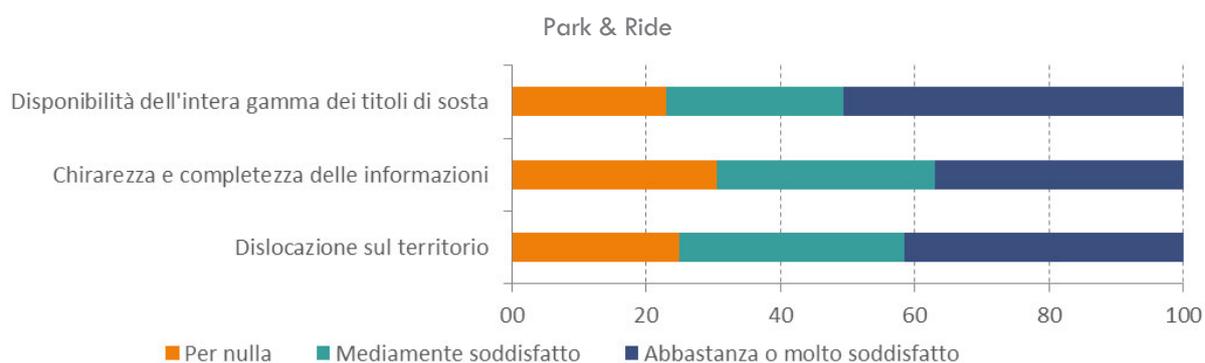
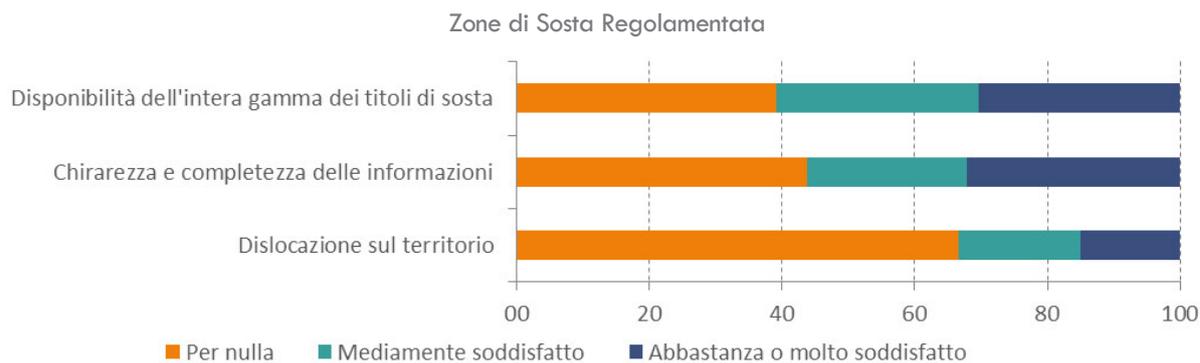


Servizi di rivendita

Riguardo all'offerta fornita dai servizi di rivendita, i giudizi risultano piuttosto differenziati in base alle diverse tipologie di sosta.

Per il Park&Ride emergono valutazioni sostanzialmente positive: una maggioranza degli utenti intervistati si ritiene soddisfatta, almeno in parte, dell'offerta AMTAB, con alcune criticità riscontrate in merito alla chiarezza delle informazioni a disposizione sui servizi di rivendita (per le quali il 30,6% degli intervistati si sono definiti per nulla soddisfatti). La dislocazione sul territorio del servizio di rivendita e la disponibilità dei titoli di sosta mostrano, invece, alti livelli di soddisfazione (ricompresi tra il 75% e il 77%).

Condizione differente si rileva per le Zone di Sosta Regolamentata dove emerge una significativa criticità nella dislocazione sul territorio dei servizi di rivendita, con il 67% circa degli utenti che ha espresso un giudizio di totale insoddisfazione. Tale valutazione potrebbe riguardare, da un lato, la maggiore difficoltà di individuare gli esercizi commerciali o punti di rivendita adiacenti al luogo di sosta, dall'altro, l'eccessiva distanza o la scarsa numerosità dei parcometri presenti nelle ZSR. Maggiore apprezzamento – sebbene inferiore al caso del Park & Ride – si constata per la disponibilità dei titoli di sosta e per la completezza delle informazioni, su cui la maggioranza degli intervistati si è dichiarata mediamente o molto soddisfatta.



Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc.)

Tra gli aspetti specifici considerati, quello che sembra destare maggiore insoddisfazione da parte dell'utenza è la qualità delle infrastrutture dei servizi di sosta, sebbene con alcune differenziazione a seconda delle diverse tipologie.

Per le Zone di Sosta Regolamentata più del 70% degli intervistati esprime un giudizio positivo rispetto alla visibilità della segnaletica stradale orizzontale e verticale (parcometri, segnali, strisce blu, ecc.), ma le informazioni fornite non sono valutate altrettanto positivamente: la metà circa degli utenti si ritiene per nulla soddisfatta sia in merito alla chiarezza sia all'aggiornamento delle informazioni, probabilmente in conseguenza della leggibilità e dell'insufficiente capacità esplicativa delle informazioni presenti sui parcometri stradali. Rispetto all'indagine effettuata nel corso del 2015 si rileva, in particolare, un evidente miglioramento nella percezione degli utenti sullo stato di manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale per le quali si dichiarano abbastanza o molto soddisfatti più del 50% degli intervistati, a fronte di circa il 30% registrato nella passata indagine.

Valutazione più negativa si registra per i Park & Ride, dove più del 60% degli utenti si ritiene insoddisfatto per tutti gli aspetti riguardanti lo stato delle infrastrutture (manutenzione, segnaletica, informazioni). In particolare, i giudizi maggiormente critici sono espressi sullo stato di manutenzione delle aree di sosta e sulla segnaletica orizzontale e verticale, per le quali solo l'8% e il 12% degli utenti si è dichiarato abbastanza o molto soddisfatto, valori questi che appaiono in peggioramento rispetto al già non positivo giudizio che era stato espresso dagli utenti nella precedente indagine di *Customer satisfaction*.

Per le Aree di Sosta Recintata le valutazioni degli utenti sulla qualità delle infrastrutture appaiono in netto peggioramento rispetto a quanto manifestato nell'indagine del 2015, con

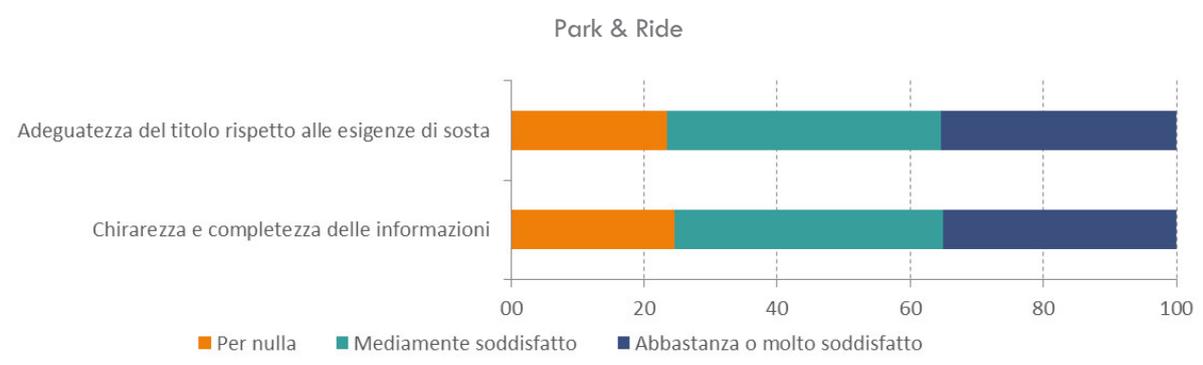
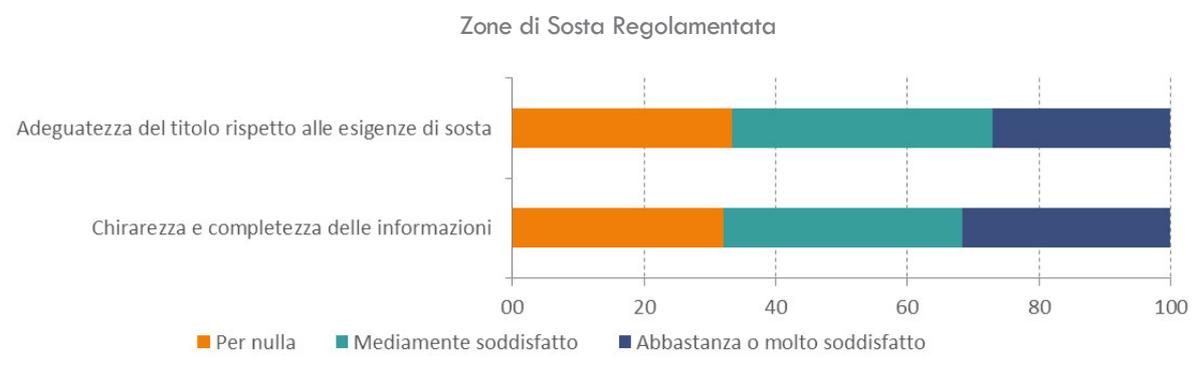
giudizi particolarmente negativi sullo stato manutentivo della segnaletica orizzontale e verticale rispetto alla quale si ritiene abbastanza o molto soddisfatta solo il 4% dell'utenza. Emergono evidenti criticità anche per quanto riguarda la chiarezza e completezza delle infrastrutture informative, mentre più positivo risulta il giudizio dell'utenza sul loro grado di aggiornamento (con il 29% dell'utenza abbastanza o molto soddisfatta del livello di aggiornamento delle informazioni).



Titoli di sosta

Dalle interviste emerge una notevole soddisfazione sia relativamente all'adeguatezza del titolo rispetto alle esigenze di sosta sia nel merito delle informazioni fornite sull'utilizzo delle diverse tipologie (grattino, abbonamento settimanale, abbonamento mensile, ecc.). Per tutte le tipologie di sosta gli utenti mediamente, abbastanza o molto soddisfatti superano il 60%, con un livello che raggiunge il 75% tra gli utenti del Park & Ride e delle Aree di Sosta Recintata.

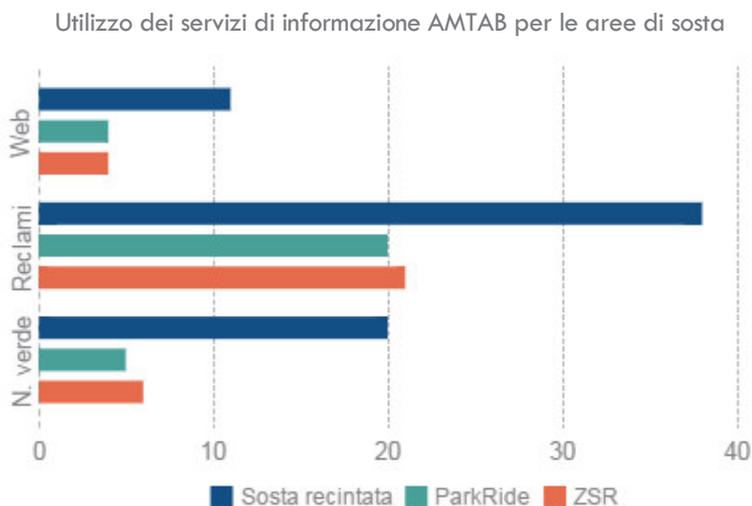
Valutazione lievemente più negativa si registra per le Zone di Sosta Regolamentata, per la quale il 32-33% degli utenti ritiene che i titoli di sosta non siano appropriati alle proprie esigenze di mobilità.



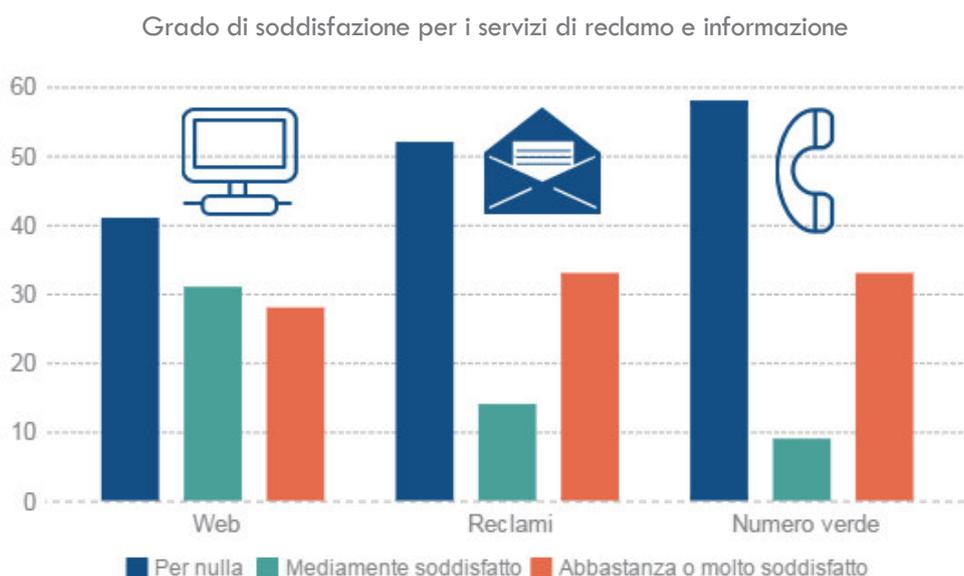
3.4 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE E DI INFORMAZIONE

Come era emerso già nel corso dell'indagine di *Customer satisfaction* dello scorso anno, gli intervistati dichiarano di fare un uso parziale degli strumenti di informazione e comunicazione messi a disposizione di AMTAB per le differenti finalità. Lo strumento più utilizzato è quello del reclamo, presentato dai cittadini nei casi in cui si è percepito un disservizio (ne hanno fatto uso il 38% circa degli utenti delle Aree di Sosta Recintate e poco più del 20% degli utenti delle altre

due tipologie di sosta). In misura minore gli utenti hanno fatto ricorso al numero verde messo a disposizione da AMTAB: il 20% per le Aree di Sosta Recintate, il 6% per le ZSR e meno del 5% per le aree Park and Ride. Infine, non ha riscosso molto successo la comunicazione offerta dal sito web di AMTAB, utilizzato solo dall'11% degli utenti della Sosta Recintata e dal 4% circa degli utenti del Park&Ride e delle ZSR.



Pur considerando il limitato utilizzo dei servizi offerti, l'indagine evidenzia un grado di insoddisfazione elevato da parte degli utenti, in modo particolare, per quanto riguarda i servizi di reclamo e del numero verde. In ogni caso, rispetto alla passata indagine di *Customer satisfaction* si rileva per entrambi i servizi offerti una significativa riduzione della quota di utenti per nulla soddisfatti: gli utenti per nulla soddisfatti sono scesi al 50% rispetto al 70% rilevato nel 2015 per i servizi di reclamo e sono scesi a meno del 60% da più del 70% per il servizio offerto dal numero verde.

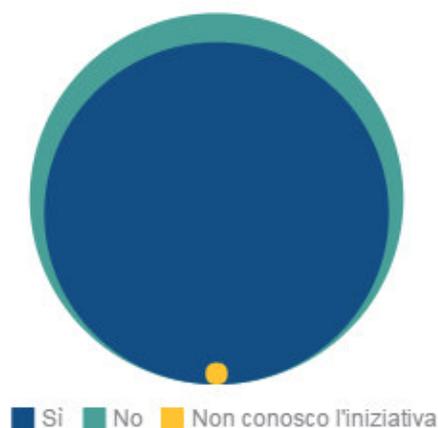


3.5 IL GIUDIZIO DEGLI INTERVISTATI SULL'IPOTESI DI ESTENSIONE DEI SERVIZI

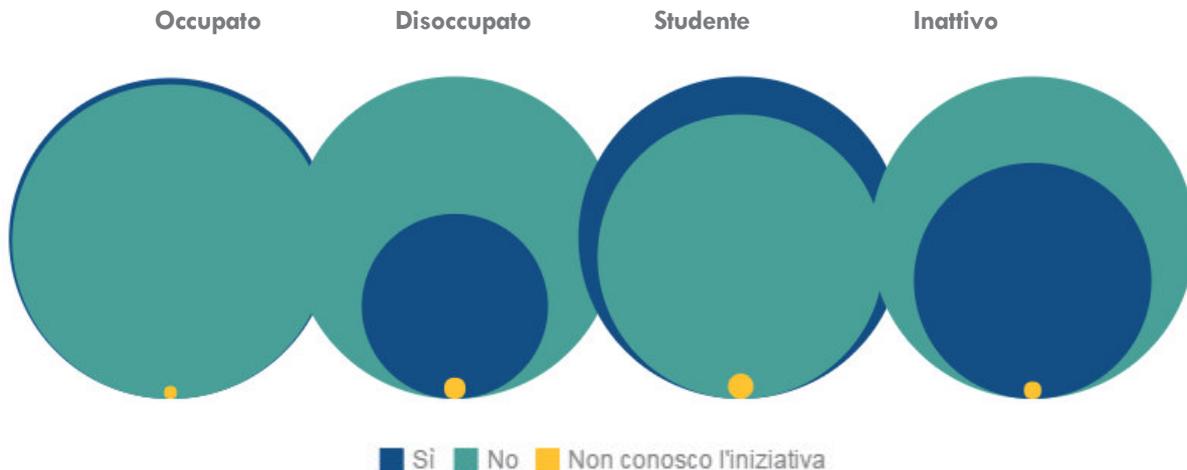
Il campione di cittadini intervistato si divide quasi equamente nel giudizio sull'attivazione delle Zone di Sosta Regolamentata (ZSR): il 47% degli utenti delle aree di sosta si dichiara favorevole, il 52% esprime una opinione contraria, mentre solo il 3% circa del campione afferma di non essere a conoscenza di questa politica cittadina.

Un giudizio di equilibrio si riscontra in particolare tra le persone occupate e gli studenti, persone accunante dal fatto di dover compiere spostamenti giornalieri abituali, mentre una valutazione sfavorevole dell'iniziativa si registra tra gli inattivi (56% di intervistati contrari alla ZSR) e soprattutto tra i disoccupati (sfavorevoli nel 61% dei casi). Sembra quindi che l'opinione sull'attivazione delle Zone di Sosta Regolamentata sia influenzata in modo particolare dalla condizione economica degli utenti, con le categorie più deboli – pensionati e disoccupati – fortemente contrari a sostenere costi aggiuntivi per gli spostamenti nell'area urbana.

Favorevoli all'attivazione delle ZSR

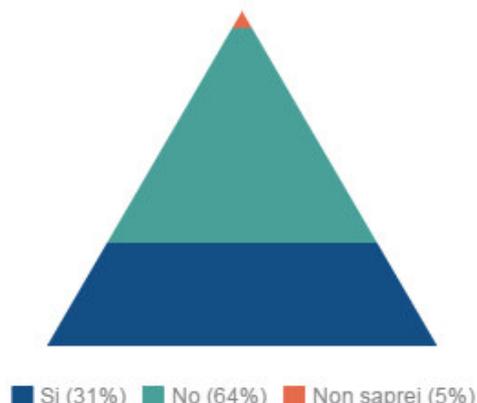


Favorevoli all'attivazione delle ZSR



Sempre in riferimento alle Zone di Sosta Regolamentate, i dati ottenuti dalle interviste indicano che la netta maggioranza del campione (64%) ritiene che il numero di parchimetri presenti nelle ZSR siano insufficienti, a fronte di un solo 31% degli intervistati che ha dichiarato adeguato il loro numero.

Adeguatezza del numero di parcometri presenti nelle ZSR



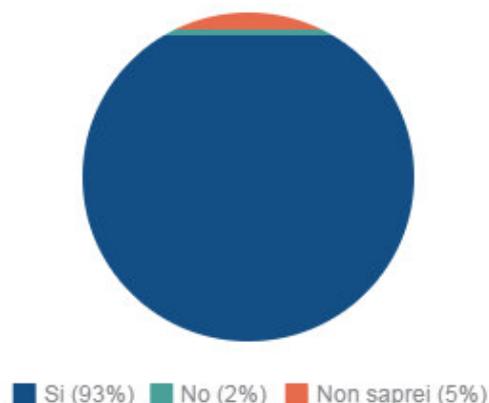
L'opinione non del tutto positiva dei cittadini riguardo alle Zone di Sosta Regolamentate trova conferma anche dal fatto che la maggior parte degli intervistati (44%) non è favorevole all'ipotesi di una loro estensione a tutto il quartiere Libertà, mentre si dichiara d'accordo il 35% del campione: in particolare, sono proprio gli utenti delle ZSR ad esprimere un'opinione più sfavorevole, laddove tra gli utenti delle altre tipologie di sosta il numero degli intervistati che si è dichiarato d'accordo all'estensione della ZSR superano quello dei contrari. È interessante rilevare che un quinto degli intervistati (21%) dichiara di non avere un'opinione precisa riguardo all'ipotesi di estensione della ZSR.

Favorevoli ad estendere le ZSR a tutto il quartiere Libertà



I cittadini del Comune di Bari mostrano, invece, un grande apprezzamento per l'ipotesi di incrementare le aree di sosta Park&Ride: la quasi totalità degli intervistati (93%) si dichiara, infatti, favorevole, a fronte di solo un 2% di intervistati che si dichiara contrario.

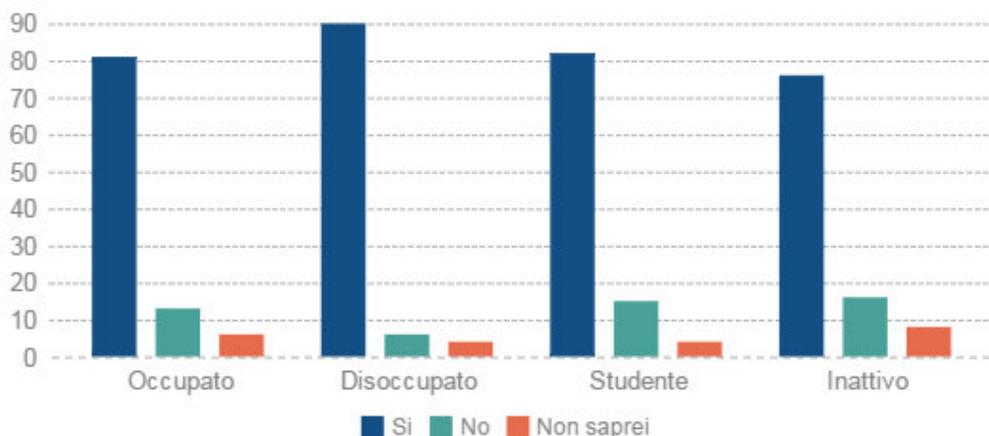
Favorevoli ad aumentare le aree di sosta Park & Ride



Infine, gli intervistati hanno manifestato una forte propensione all'ipotesi di rilancio del servizio pubblico relativo al noleggio di biciclette. Sono soprattutto i disoccupati a mostrarsi maggiormente favorevoli, (magari favoriti anche dal fatto di non avere orari e impegni fissi quotidiani), ma il livello di gradimento è alto (oltre l'80%) anche tra gli occupati e gli studenti. La percentuale è leggermente inferiore (anche se

comunque alta) per gli inattivi, probabilmente in conseguenza della presenza tra questi di un elevato numero di pensionati.

Sarebbe favorevole a un rilancio del servizio pubblico di noleggio biciclette?



3.6 I GIUDIZI DEGLI INTERVISTATI SUGLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI DA PROMUOVERE PER GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

L'indagine ha anche esplorato l'opinione dei cittadini riguardo agli aspetti che AMTAB potrebbe migliorare in relazione alle aree di sosta.

Gli aspetti da ottimizzare secondo gli utenti sono differenziati per le diverse tipologie di servizi di sosta:

- ▲ per le Aree di Sosta Recintata gli intervistati sottolineano la necessità di provvedere ad interventi di manutenzione (34% degli utenti di tale tipologia di sosta) e ammodernamento delle aree di sosta (26% degli intervistati). In misura minore si sollecita l'incremento del numero dei posti auto e del livello di sicurezza (rispettivamente il 15% e 13% degli intervistati), anche se si può rilevare come quest'ultima caratteristica assumesse nella rilevazione del 2015 un valore maggiore (era pari al 20% circa);
- ▲ anche per le aree di sosta Park & Ride gli aspetti riguardanti la manutenzione e l'ammodernamento delle aree sono quelli più sentiti dagli intervistati (indicati rispettivamente da circa il 58% e il 53% del campione). L'incremento del numero di posti auto viene segnalato, invece, dal

L'“utente tipo” dei servizi di sosta ha un'età compresa tra i 25 e i 44 anni, è occupato e vive in città. Utilizza i servizi di sosta per un tempo medio compreso tra un'ora e tre ore e come titolo di sosta preferisce il grattino per le soste più brevi e il parcometro o gli abbonamenti per le soste più lunghe. Nel complesso si ritiene poco soddisfatto del servizio, per lo più a causa della dislocazione dei punti di rivendita dei titoli di sosta nel caso di utilizzo delle Zone di Sosta Regolamentata, per alcune carenze informative rispetto ai titoli di viaggio e, nel caso del Park & Ride, per lo stato di manutenzione delle aree di sosta. Si ritiene invece soddisfatto per le tipologie di titoli di sosta offerte, per le informazioni e la segnaletica delle aree di sosta e per la professionalità dei dipendenti AMTAB. Non è favorevole alle Zone di Sosta Regolamentata, ritenendo tra l'altro insufficiente il numero di parcometri, mentre apprezzerrebbe un aumento delle aree di sosta Park & Ride e un rilancio del servizio di noleggio biciclette. Gli aspetti che migliorerebbe sono per lo più la manutenzione e l'ammodernamento delle Aree di Sosta Recintata e del Park & Ride, mentre per le Zone di Sosta Regolamentata vede come esigenza principale l'incremento dei posti auto.

35% circa degli intervistati, dato in crescita rispetto a quanto rilevato dalle interviste realizzate nel 2015;

- infine, per le Zone di Sosta Regolamentata, analogamente alle indicazioni ottenute dalla precedente indagine, l'aspetto ritenuto più importante è costituito dalla necessità di incrementare il numero di posti auto (indicato da ben il 66% circa degli intervistati), ritenuti quindi al momento insufficienti. Inoltre, l'esigenza di ammodernamento e di manutenzione delle zone di sosta assume anche in questo caso una elevata rilevanza (rispettivamente per il 59% e il 27% degli utenti di questa tipologia di sosta).

Aree di Sosta Recintata: aspetti di cui promuovere il miglioramento



Park & Ride: aspetti di cui promuovere il miglioramento



Zone di Sosta Regolamentata: aspetti di cui promuovere il miglioramento



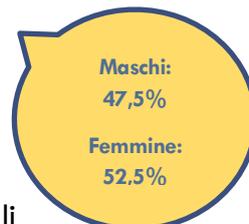
4 L'IGIENE URBANA

4.1 IL PROFILO DEGLI INTERVISTATI

L'indagine sui servizi di igiene urbana assume particolare rilevanza in un momento che vede l'Amministrazione intenta a ridefinire il contratto di servizio con AMIU, consentendo di fornire informazioni utili in merito alle opinioni, alle motivazioni dei cittadini e alle criticità percepite sull'efficacia e la qualità dei servizi offerti.

Considerata la rilevanza della distribuzione territoriale degli intervistati, il campione selezionato è rappresentativo del Municipio e della tipologia di raccolta effettuata nelle diverse zone del territorio.

Il campione, che ha interessato 1.120 persone, rispecchia sostanzialmente la composizione anagrafica della popolazione del Comune di Bari, con gli over 65 che costituiscono la classe più numerosa (il 32,3% degli intervistati complessivi), seguita dalla classe di persone tra i 25 e i 44 anni (28,8% del totale), dalla classe 45-64 anni (28,1%) e, infine, dai giovani (il 10,8% circa degli intervistati).



Ripartizione degli intervistati per età

Età degli intervistati	V.a.	V.%
18-24	121	10,8
25-44	322	28,8
45-64	315	28,1
≥65	362	32,3
Totale	1.120	100,0

La maggioranza assoluta delle persone intervistate possiede un livello di istruzione intermedio: il 56,2% è in possesso di un diploma, mentre quasi un quarto degli intervistati ha un titolo di studio basso (licenza elementare o media) o nessun titolo. I laureati rappresentano circa un quinto del campione (19,2%).

Ripartizione degli intervistati per titolo di studio

Titolo di studio	V.a.	V.%
Nessuno /licenza elementare	138	12,3
Licenza media	138	12,3
Diploma	629	56,2
Laurea e Post Laurea	215	19,2
Totale	1.120	100,0

Per quanto riguarda la condizione occupazionale, la maggioranza degli intervistati risulta essere occupata (51,3%); mentre il 13% è disoccupata o in cerca di prima occupazione. Il

17,3% del campione risulta essere pensionato, mentre le altre tipologie di inattivi (quali studenti e casalinghi) rappresentano il 18,4% circa del totale degli intervistati.

Ripartizione degli intervistati per condizione occupazionale

Status occupazionale	V.a.	V.%
Occupato	574	51,3
Disoccupato	146	13,0
Studente	88	7,9
Casalingo/a	108	9,6
Pensionato/a	194	17,3
Altra tipologia di inattivo	10	0,9
Totale	1.120	100,0

Gran parte degli intervistati vive in famiglie composte da 4 persone (35,3% del totale), mentre i nuclei di 2 e 3 persone rappresentano entrambi una quota di circa il 21%; discreta anche la rappresentanza di persone che vivono in famiglie numerose, composte da oltre 4 persone (14,4%).

4.2 CONOSCENZA E PRATICA DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

Per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti nel Comune di Bari sono attive due differenti modalità di raccolta, in base alla zona di residenza. Nei quartieri del centro storico la raccolta dei rifiuti avviene manualmente, mentre nei restanti quartieri i cittadini usufruiscono del servizio di raccolta stradale tramite contenitori posti sulle strade pubbliche.

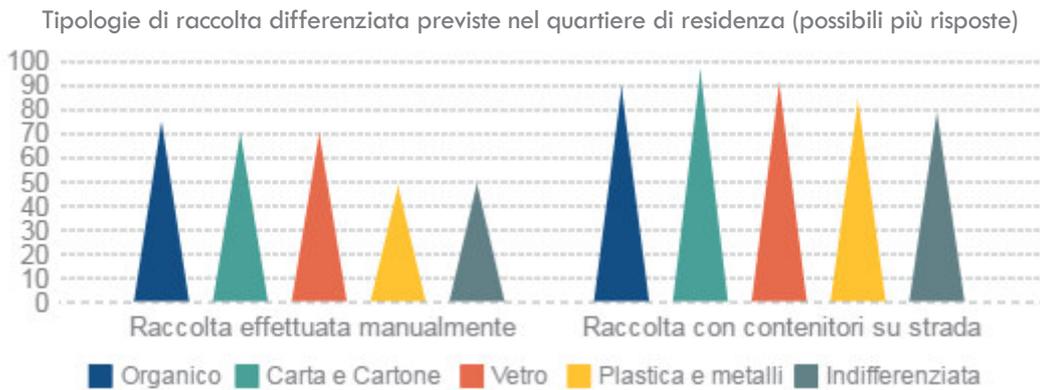
Quest'ultima soluzione è quella utilizzata dalla stragrande maggioranza delle persone intervistate (quasi il 90%), mentre poco più del 10% del campione si serve della raccolta effettuata manualmente.



Al fine di verificare la conoscenza tra i cittadini dei servizi offerti, agli intervistati è stato chiesto di indicare quali siano le tipologie di raccolta differenziata previste nel proprio quartiere, scegliendo tra le seguenti opzioni loro fornite: organico/umido; carta/cartone; vetro, plastica e

metalli; rifiuti non riciclabili/indifferenziata.

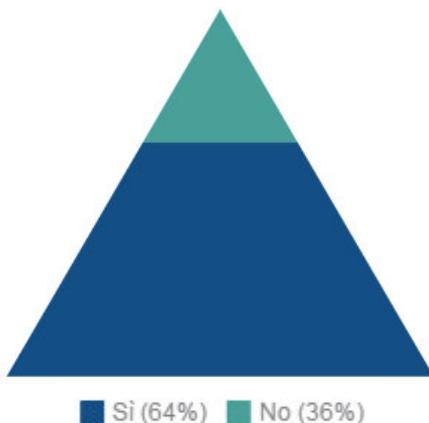
Tra coloro che abitano nel centro storico e sono interessati dalla raccolta manuale dei rifiuti emerge una conoscenza più elevata delle tipologie di raccolta differenziata legate all'organico, alla carta e al vetro (con valori ricompresi tra il 70 e il 75% circa), mentre la conoscenza risulta nettamente inferiore per la raccolta riguardante la plastica e i metalli e la frazione indifferenziata (tra il 48% e il 49% degli intervistati). Una conoscenza maggiore delle tipologie di raccolta differenziata si registra tra i residenti dei quartieri in cui la raccolta avviene tramite contenitori in strada: oltre il 90% degli intervistati è a conoscenza della raccolta differenziata di carta/cartone e vetro, poco meno del 90% è consapevole di quella relativa all'organico e quasi l'80% è a conoscenza della raccolta riguardante plastica e metalli.



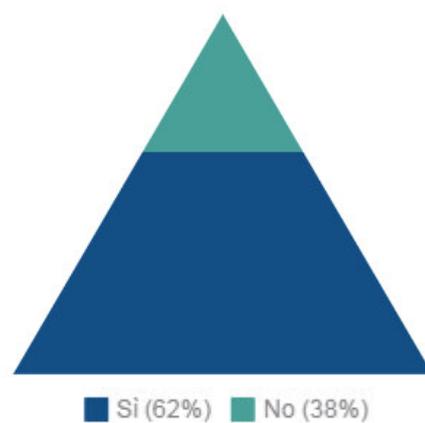
Il grado di conoscenza riguardo alla tipologie di raccolta presenti nel quartiere incide chiaramente anche sull'effettiva partecipazione dei cittadini alla raccolta differenziata. Coloro che ricorrono al servizio di raccolta con contenitori stradali affermano, infatti, di effettuare la differenziazione dei rifiuti in misura nettamente maggiore rispetto a coloro che sono serviti dalla raccolta manuale: tra gli intervistati del primo gruppo la percentuale di coloro che, almeno in parte, adottano la raccolta differenziata si avvicina all'80%, mentre nel secondo gruppo il dato si ferma al 64% del totale degli intervistati.

E' rilevante che, rispetto alla rilevazione del 2015, entrambe le tipologie di raccolta registrino un lieve incremento delle persone che hanno dichiarato di svolgere, almeno in parte, la raccolta differenziata. Segno questo di una tendenza verso una maggiore consapevolezza da parte dei cittadini dell'importanza di una corretta gestione dei rifiuti per garantire uno sviluppo sostenibile del territorio.

Differenziazione dei rifiuti - Raccolta effettuata manualmente
Anno 2016

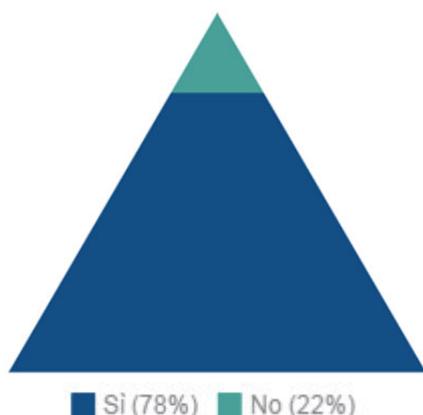


Differenziazione dei rifiuti - Raccolta effettuata manualmente
Anno 2015



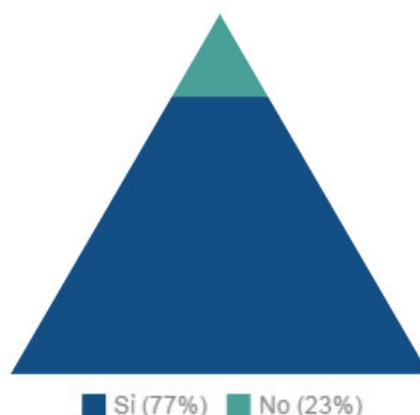
Differenziazione dei rifiuti - Raccolta effettuata con contenitori su strada

Anno 2016



Differenziazione dei rifiuti - Raccolta effettuata con contenitori su strada

Anno 2015

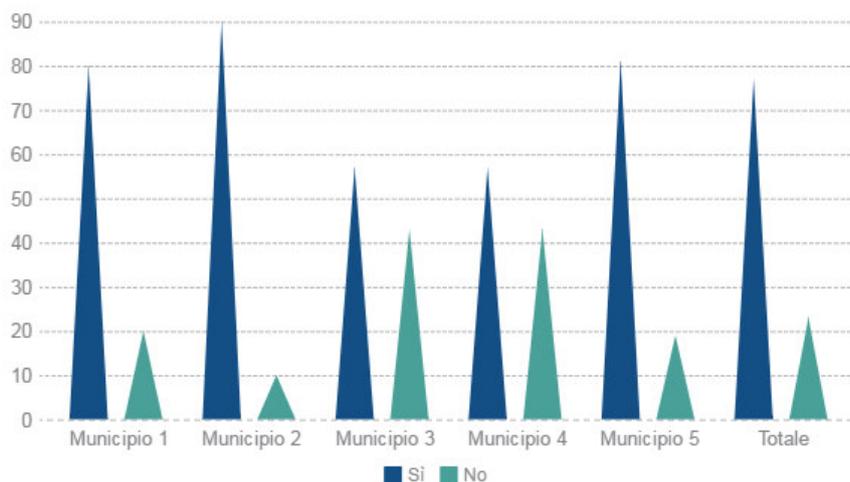


Come segnalato anche nell'indagine del 2015, le donne appaiono leggermente più sensibili al tema della raccolta differenziata rispetto agli uomini (il 77,2% delle donne effettua la raccolta differenziata contro il 75,9% degli uomini), così come i laureati (86%) rispetto a coloro che presentano più bassi livelli di istruzione.

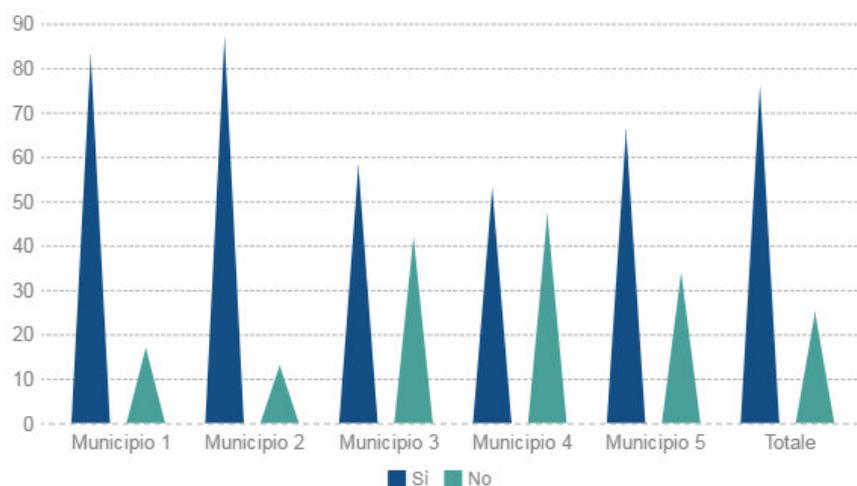
Le differenti modalità di raccolta svolte nei quartieri tendono, come era logico aspettarsi, ad influenzare la partecipazione dei cittadini alla pratica della raccolta differenziata. L'indagine evidenzia come siano i residenti del II Municipio a realizzare in misura maggiore la raccolta differenziata (quasi il 90% del campione), seguiti dai residenti del I e V Municipio (80% circa), mentre la partecipazione è risultata inferiore tra gli intervistati del III e IV Municipio, dove la differenziata è praticata da meno del 60% del campione.

Rispetto all'indagine effettuata nel 2015, l'incremento nella partecipazione alla raccolta differenziata si manifesta in tutti i municipi (spicca soprattutto il netto miglioramento avvenuto nel V Municipio, dove la differenziazione dei rifiuti ha raggiunto quasi il 90%), con la sola eccezione del primo Municipio, l'unico a presentare un seppur non marcato peggioramento.

Differenziazione dei rifiuti da parte degli intervistati in relazione al municipio di residenza Anno 2016



Differenziazione dei rifiuti da parte degli intervistati in relazione al municipio di residenza
Anno 2015

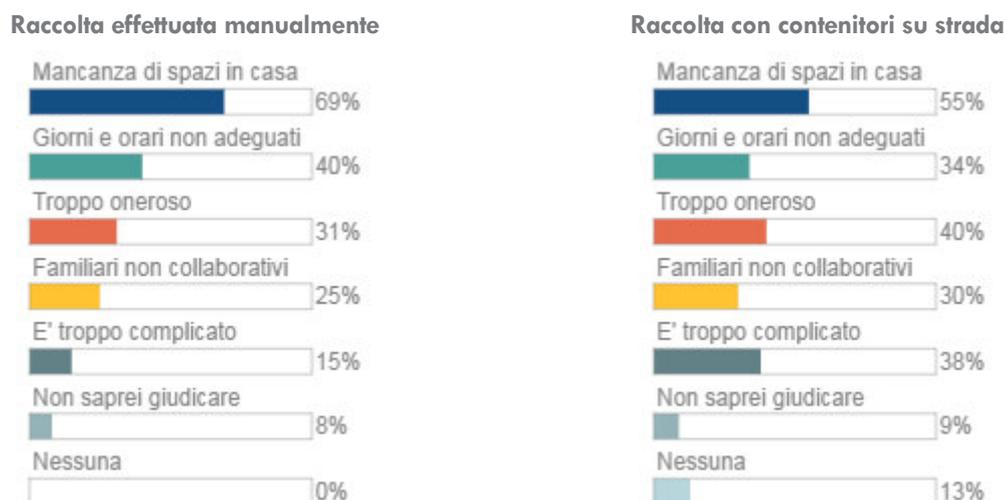


Agli intervistati è stato poi chiesto quali fossero le principali difficoltà incontrate nel differenziare i rifiuti in funzione della tipologia di raccolta, manuale o tramite contenitori in strada. Infatti, sebbene la mancanza di adeguati spazi in casa rappresenti per entrambi i gruppi la problematica più ricorrente, coloro che abitano in zone in cui la raccolta avviene manualmente lamentano la non adeguatezza dei giorni e orari del servizio (40%), mentre coloro che sono serviti dai contenitori stradali ritengono che la raccolta differenziata sia eccessivamente onerosa (40%), in termini di tempo, e troppo complicata da realizzare (38%), magari anche a causa di informazioni non sempre adeguate.

Inoltre, per entrambi i gruppi è piuttosto alta (tra il 25% e il 30%) la percentuale di coloro che affermano di incontrare difficoltà nel differenziare i rifiuti in conseguenza di comportamenti scarsamente collaborativi messi in atto da parte degli stessi familiari.

In risposta a tali difficoltà, così come al fatto che la raccolta differenziata risulti talvolta complicata, è necessario rafforzare le azioni di sensibilizzazione e informazione volte a facilitare un atteggiamento più propositivo e favorevole verso gli impegni che derivano dalla raccolta stessa.

Principali difficoltà nel differenziare i rifiuti (possibile più di una risposta)



Fra gli intervistati rimane ancora poco conosciuta l'ordinanza del Comune di Bari che vieta di esporre i rifiuti nei cassonetti stradali indifferenziati di domenica e nei giorni festivi. Mancata informazione che riguarda il 48,4% degli intervistati che usufruiscono della raccolta tramite contenitori stradali e il 53,5% dei residenti delle zone in cui la raccolta avviene manualmente. Si tratta di valori che rispetto all'indagine precedente non mostrano progressi e denotano una scarsa azione di informazione dei cittadini da parte dell'Amministrazione comunale e di AMIU.

Conoscenza dell'ordinanza relativa al divieto di esporre i rifiuti indifferenziati di domenica e nei giorni festivi



4.3 IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

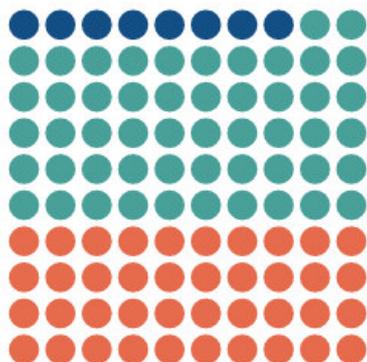
Gli intervistati hanno poi espresso la loro opinione sul grado di soddisfazione relativo al servizio di raccolta presente nel territorio del Comune di Bari. Dalle interviste realizzate emerge un quadro tendenzialmente positivo, sia rispetto alla percezione del servizio prestato a livello comunale sia rispetto al servizio offerto nel quartiere di residenza. Nello specifico, si può osservare come:

- in relazione al Comune di Bari nel suo complesso, il 60% circa degli intervistati dichiara di essere mediamente o molto soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti offerto da AMIU. Il grado di soddisfazione si mantiene pressoché in linea con i valori ottenuti dalla rilevazione effettuata nel 2015, evidenziando solo un lievissimo calo (dal 63% al 60% di individui soddisfatti);

▲ in relazione al quartiere di residenza, il grado di soddisfazione è leggermente inferiore e si ferma al 57% del campione complessivo (pur con un 15% degli intervistati che si dichiara molto soddisfatto). I valori sono del tutto analoghi a quelli riscontrati nel 2015 e si conferma la generale percezione degli intervistati a considerare il servizio offerto nel proprio quartiere più negativo rispetto a quello offerto complessivamente a livello comunale.

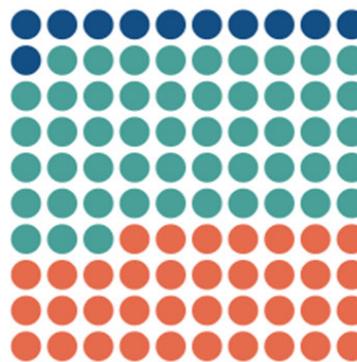
Soddisfazione del servizio di raccolta dei rifiuti

Comune di Bari
Anno 2016



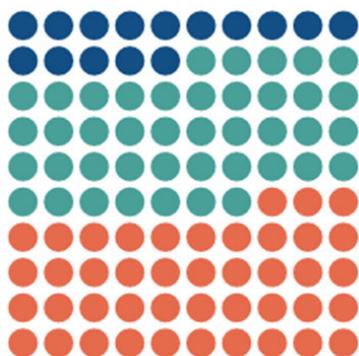
Soddisfazione del servizio di raccolta dei rifiuti

Comune di Bari
Anno 2015



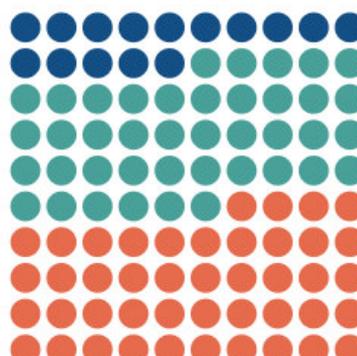
Soddisfazione del servizio di raccolta dei rifiuti

Quartiere di residenza
Anno 2016



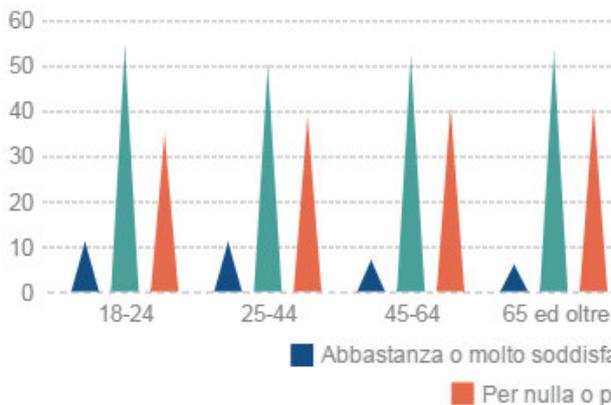
Soddisfazione del servizio di raccolta dei rifiuti

Quartiere di residenza
Anno 2015

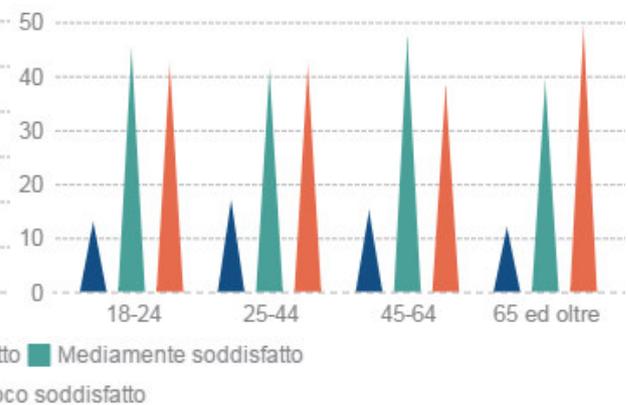


La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti è più elevata tra le persone di età più giovane e diminuisce tra le persone di età più avanzata: ciò potrebbe essere dovuto, da un lato, a una maggiore sensibilità ai temi ambientali da parte dei più giovani e, dall'altro, a una maggiore difficoltà da parte delle persone anziane di modificare le proprie abitudini ed adattarsi agli obblighi che la raccolta differenziata richiede.

Soddisfazione del servizio di raccolta dei rifiuti per età
Comune di Bari

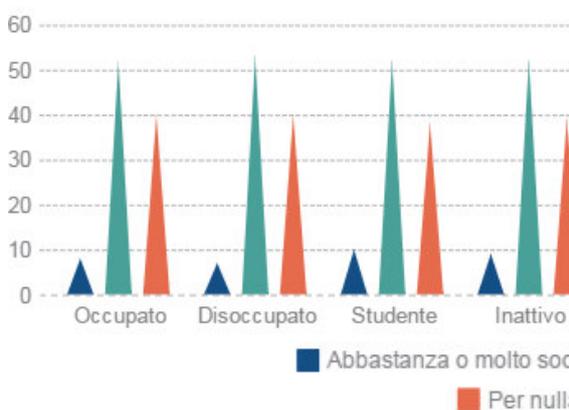


Soddisfazione del servizio di raccolta dei rifiuti per età
Quartiere di residenza

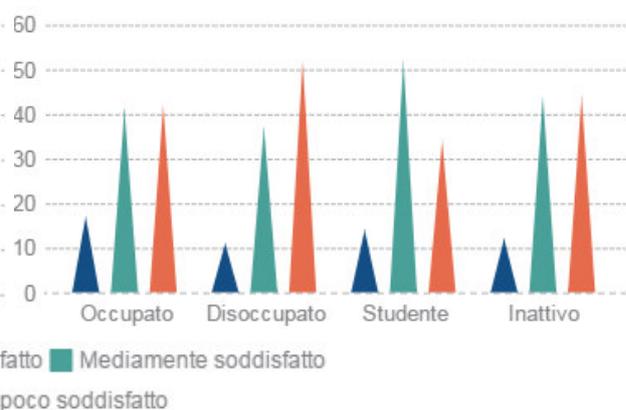


Non si verificano, invece, sostanziali differenze nel grado di soddisfazione del servizio rispetto alla condizione professionale degli intervistati. Soltanto a livello del proprio quartiere la percezione registrata tra gli intervistati mostra un grado di insoddisfazione maggiore da parte della popolazione disoccupata, a fronte di valori largamente positivi tra la popolazione studentesca.

Soddisfazione del servizio di raccolta dei rifiuti
Comune di Bari per condizione occupazionale

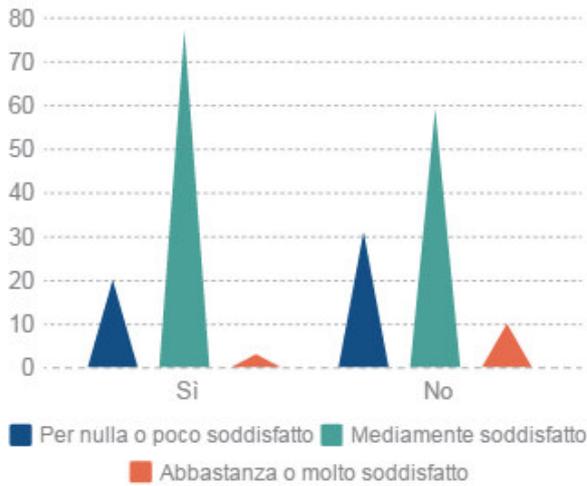


Soddisfazione del servizio di raccolta dei rifiuti
Quartiere di residenza per condizione occupazionale

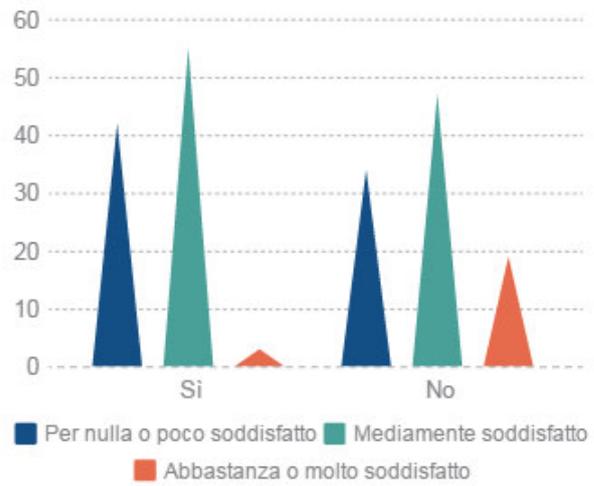


Operando un confronto sui livelli di soddisfazione del servizio di raccolta tra coloro che effettuano la raccolta differenziata, e che quindi manifestano una maggiore sensibilità alle tematiche ambientali, e coloro che non la effettuano, si confermano i dati già rilevati nella precedente indagine. La maggiore sensibilità alle tematiche ambientali si riflette anche quest'anno in un maggiore livello di soddisfazione rispetto al servizio di raccolta. Soltanto un 20-25% degli intervistati che effettuano la raccolta differenziata è "per nulla o poco soddisfatto", a fronte di valori che salgono al 30-35% tra coloro che non praticano forme di differenziazione dei rifiuti.

Soddisfazione del servizio di raccolta in caso si effettui la differenziata - Comune di Bari

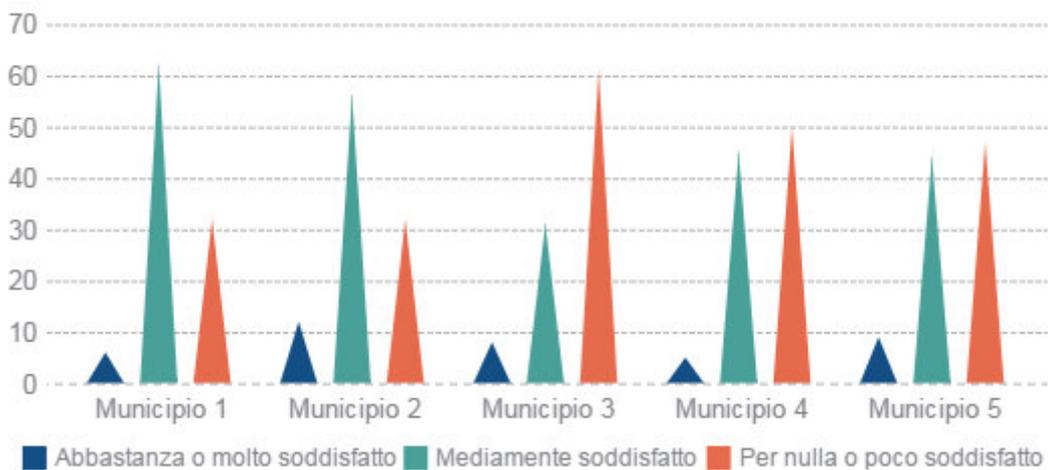


Soddisfazione del servizio di raccolta in caso si effettui la differenziata - Quartiere di residenza



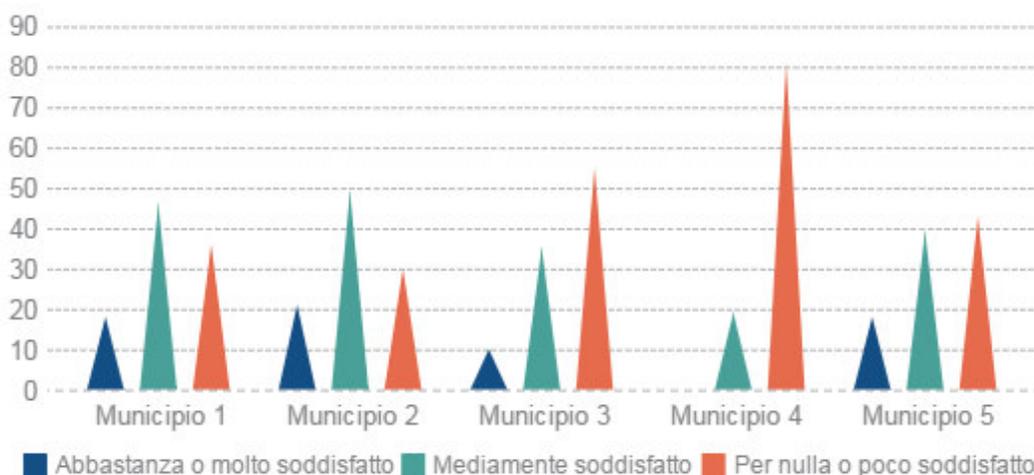
E', tuttavia, la zona di residenza il fattore che tende ad influenzare in maniera più rilevante il grado di soddisfazione percepito dagli intervistati. Gli intervistati residenti nel I e II Municipio manifestano un livello di soddisfazione per il servizio di raccolta considerevolmente più elevato di quanto espresso dai residenti degli altri Municipi del Comune di Bari. Valori critici sulla qualità del servizio si registrano in modo particolare tra i residenti del III Municipio, dove il 60% degli intervistati si dichiara per nulla o poco soddisfatto del servizio. Situazione che appare ancora più critica se si considera come, rispetto all'indagine del 2015, il grado di soddisfazione tende nel III Municipio a peggiorare, mentre risulta in crescita in tutti gli altri Municipi cittadini.

Soddisfazione del servizio di raccolta per municipi di residenza
Anno 2016



Soddisfazione del servizio di raccolta per municipi di residenza

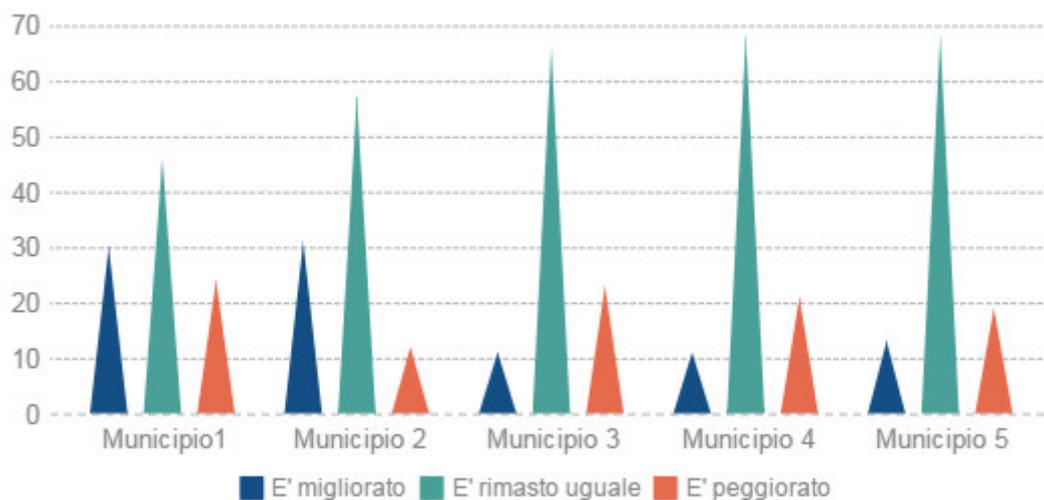
Anno 2015



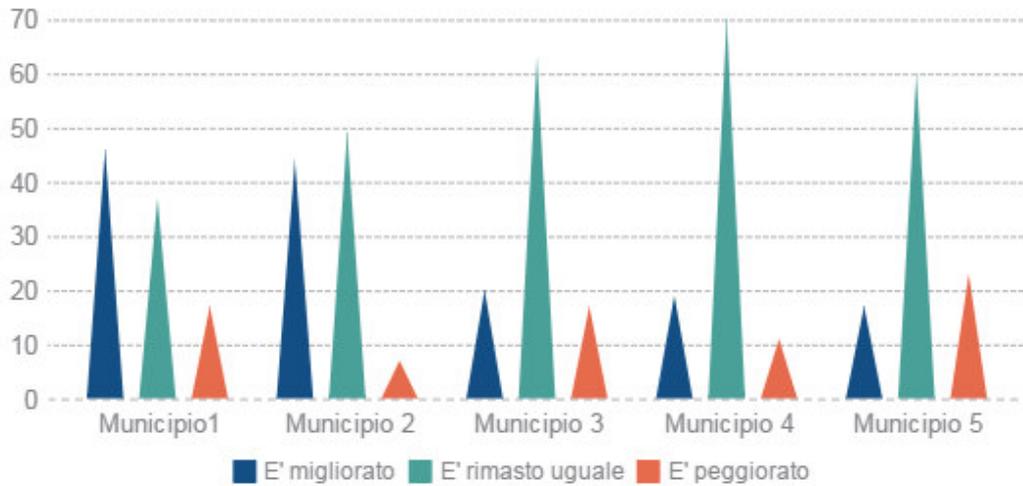
Il grado di soddisfazione o insoddisfazione è anche collegato alla percezione che i cittadini hanno in relazione all'evoluzione del servizio nel corso del tempo. In generale, la maggioranza dei residenti nel Comune di Bari ritiene che il servizio di raccolta sia rimasto invariato rispetto all'anno precedente (57% degli intervistati), a fronte di un 24% di intervistati che ritiene si sia registrato un miglioramento nella qualità dei servizi offerti. Il giudizio sull'evoluzione del servizio offerto rispecchia quanto già registrato in merito al grado di soddisfazione del servizio, con i residenti del I e II Municipio che ritengono come nel corso dell'ultimo anno il servizio offerto abbia mostrato un miglioramento in misura più elevata di quanto espresso dai residenti del III, IV e V Municipio.

Percezione del servizio di raccolta dei rifiuti rispetto all'anno precedente

Anno 2016



Percezione del servizio di raccolta dei rifiuti rispetto all'anno precedente
Anno 2015

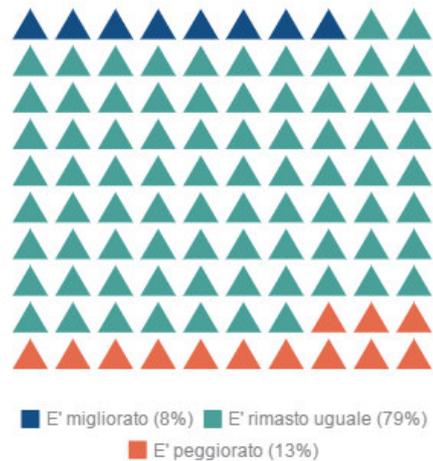


La diversa tipologia di raccolta presente nei differenti quartieri influisce, ovviamente, sulla percezione di eventuali miglioramenti o peggioramenti nell'esecuzione del servizio di raccolta: sono in particolare coloro che effettuano la raccolta dei rifiuti mediante contenitori stradali a percepire in misura maggiore un miglioramento nella qualità del servizio offerto (il 25% contro l'8% degli intervistati che effettuano la raccolta manuale). Rispetto alla rilevazione dello scorso anno, tuttavia, la percezione di uno sviluppo positivo del servizio rispetto all'anno precedente risulta in miglioramento tra coloro che sono serviti dalla raccolta manuale, mentre la percezione tende a peggiorare tra i cittadini serviti dalla raccolta stradale.

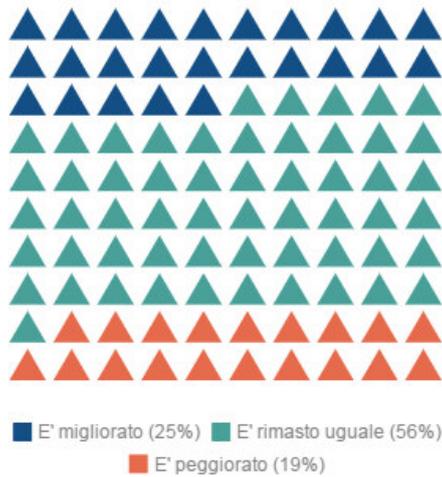
Percezione del servizio di raccolta dei rifiuti rispetto all'anno precedente
Raccolta effettuata manualmente
Anno 2016



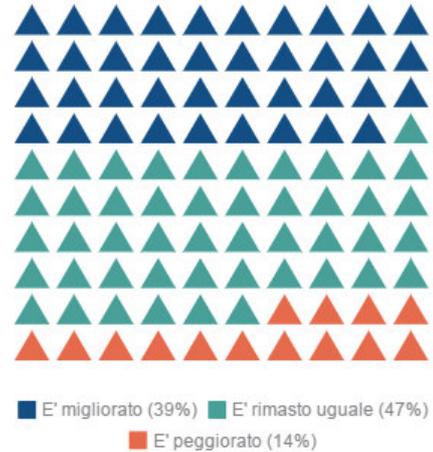
Percezione del servizio di raccolta dei rifiuti rispetto all'anno precedente
Raccolta effettuata manualmente
Anno 2015



Percezione del servizio di raccolta dei rifiuti rispetto all'anno precedente
Raccolta con contenitori stradali
Anno 2016

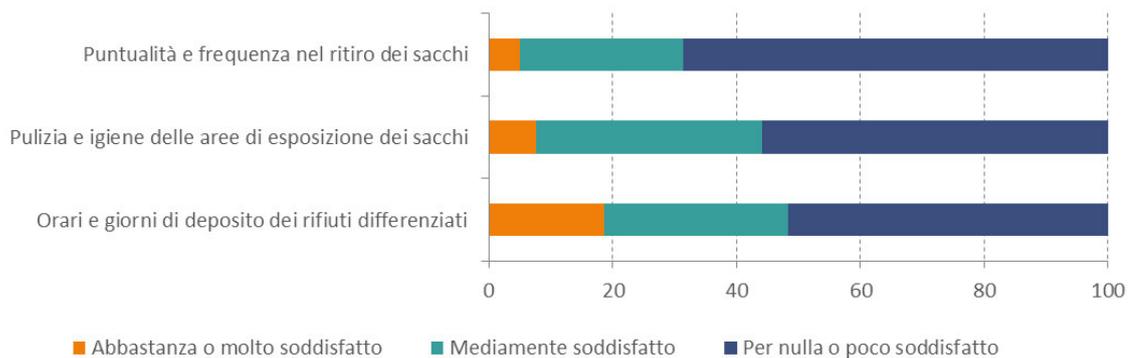


Percezione del servizio di raccolta dei rifiuti rispetto all'anno precedente
Raccolta con contenitori stradali
Anno 2015



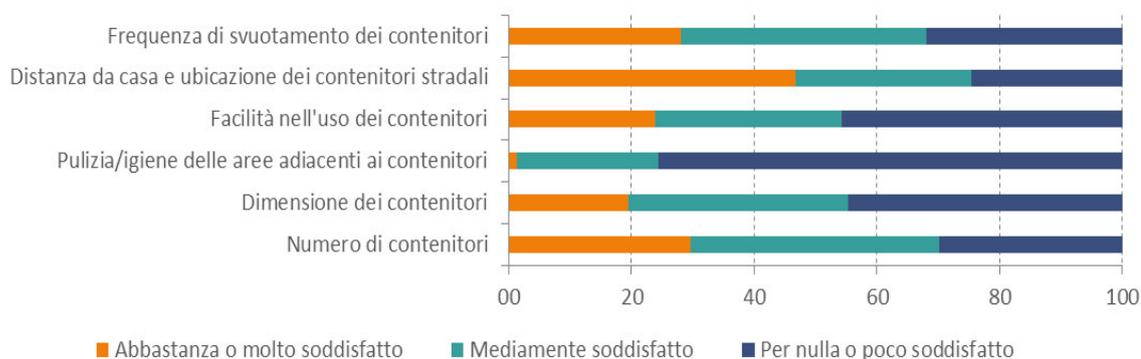
Gli intervistati sono stati interpellati anche in merito al grado di soddisfazione su specifici aspetti del servizio. Come si può osservare dalle figure seguenti, i risultati delle interviste in relazione alle due tipologie di raccolta mostrano come:

- per quanto concerne la *raccolta effettuata manualmente* gli intervistati presentano una maggiore soddisfazione riguardo agli orari e ai giorni di deposito dei rifiuti differenziati (48% tra mediamente e molto soddisfatti), seguito dalla pulizia delle aree di esposizione (44%). L'aspetto più critico rimane, come già evidenziato nell'indagine dello scorso anno, la puntualità e la frequenza del ritiro dei rifiuti, per il quale oltre il 65% degli intervistati esprime un giudizio negativo.



- per quanto riguarda la *raccolta stradale* per mezzo di contenitori collocati sulla strada pubblica, gli aspetti maggiormente apprezzati dagli intervistati risultano essere l'ubicazione dei contenitori e la loro distanza dalle abitazioni (75% circa di individui soddisfatti), seguito dal numero e dalla frequenza di svuotamento degli stessi (rispettivamente 70% e 68% di persone soddisfatte). La facilità nell'uso e la dimensione dei contenitori sono aspetti meno apprezzati, ma è in particolare sulla pulizia e l'igiene delle aree in cui sono collocati i contenitori che i giudizi rimangono più critici: il 76% del

campione esaminato afferma di essere poco o per nulla soddisfatto, giudizio in calo di quasi tre punti percentuale rispetto all'indagine del 2015.

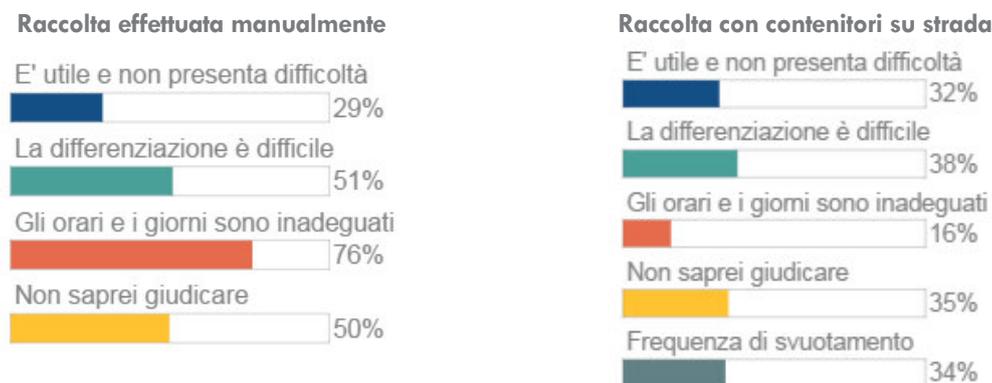


4.4 PREFERENZE E ATTEGGIAMENTI SUI DIFFERENTI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Ulteriori ambiti di indagine hanno riguardato la valutazione dei cittadini sulla raccolta della frazione relativa ai rifiuti organici e l'acquisizione del giudizio sulle modalità di raccolta – manuale o stradale con cassonetti – desiderate.

Per quanto riguarda il primo aspetto, la raccolta della frazione relativa ai rifiuti organici, solamente un terzo circa degli intervistati di entrambi i gruppi di cittadini (quelli serviti da raccolta manuale e quelli che usufruiscono dei contenitori su strada) ritiene che tale tipologia di raccolta sia utile e non presenti particolari difficoltà. I cittadini interessati dalla raccolta manuale sono quelli che sottolineano come la raccolta dell'organico sia particolarmente difficile da eseguire (51% degli intervistati), evidenziando soprattutto l'inadeguatezza di orari e giorni quale elemento problematico (76% degli intervistati). nettamente migliore la situazione relativa ai residenti che effettuano la raccolta tramite contenitori posti su strada pubblica: tra questi, la percentuale di coloro che ritiene difficile la differenziazione scende al 38%, mentre solo un terzo circa degli intervistati considera la frequenza di svuotamento dei contenitori un elemento critico della raccolta di rifiuti.

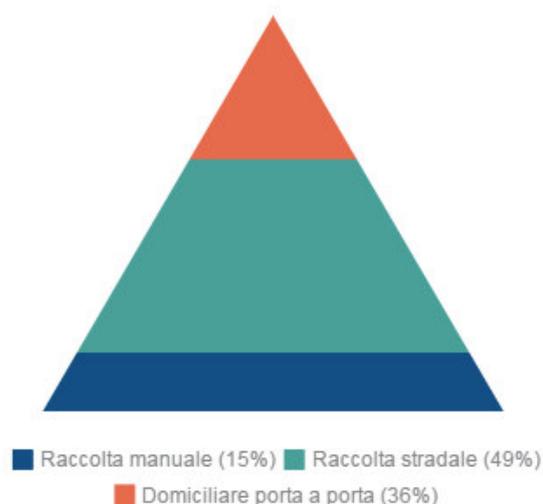
Giudizio sul servizio di raccolta differenziata dell'organico/umido (possibili più risposte – un item è previsto soltanto per gli intervistati che usufruiscono della raccolta con contenitori collocati sulla strada pubblica)



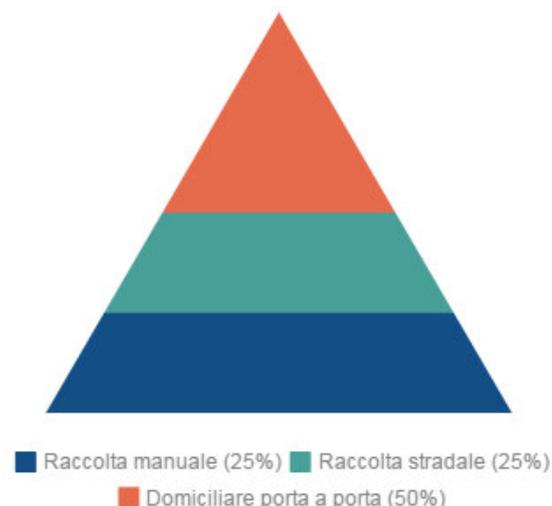
Per quanto riguarda la modalità di raccolta desiderata, gli intervistati propendono in modo prevalente per la raccolta effettuata tramite contenitori posti sulla strada pubblica: è, infatti, la tipologia di raccolta preferita sia tra quelli che la effettuano nella pratica (preferita dal 70% degli intervistati), sia tra coloro che sono serviti dalla raccolta manuale (49%). Interessante notare

come una tipologia non presente nel Comune di Bari - la raccolta domiciliare “porta a porta” con contenitori domestici differenziati per tipologia di rifiuto e ritiro secondo giorni e orari prestabiliti - abbia un discreto *appeal* tra i cittadini, con una preferenza compresa tra il 28% e il 36%. Rispetto alla rilevazione dello scorso anno, la raccolta effettuata attraverso contenitori stradali sembra riscuotere una crescente preferenza soprattutto tra i residenti delle aree servite dalla raccolta manuale, a dimostrazione ancora una volta delle minori difficoltà che tale modalità richiede in termini di gestione e impegno nell’ambito del nucleo familiare.

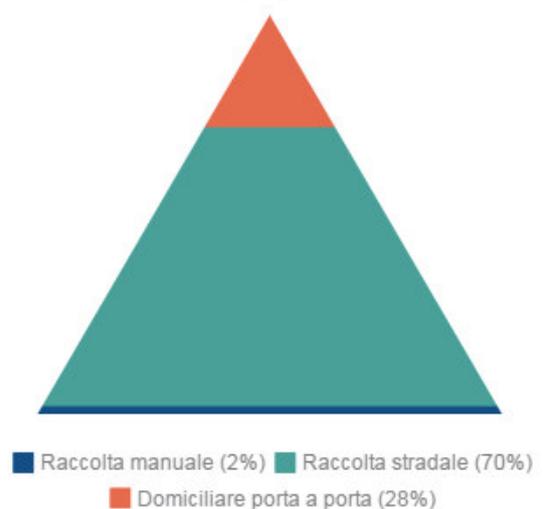
Modalità di raccolta dei rifiuti preferita - Raccolta effettuata manualmente
Anno 2016



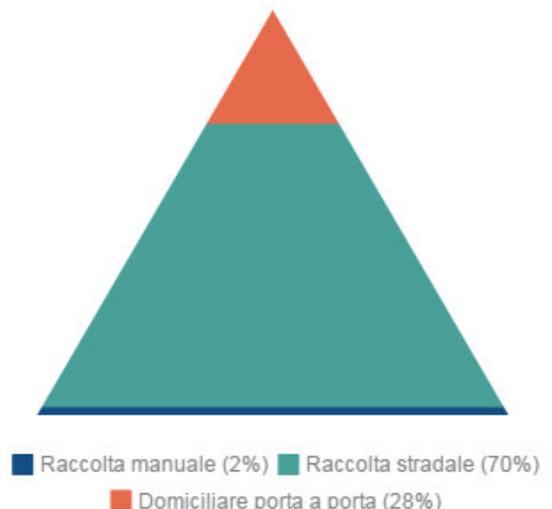
Modalità di raccolta dei rifiuti preferita - Raccolta effettuata manualmente
Anno 2015



Modalità di raccolta dei rifiuti preferita - Raccolta con contenitori su strada
Anno 2016

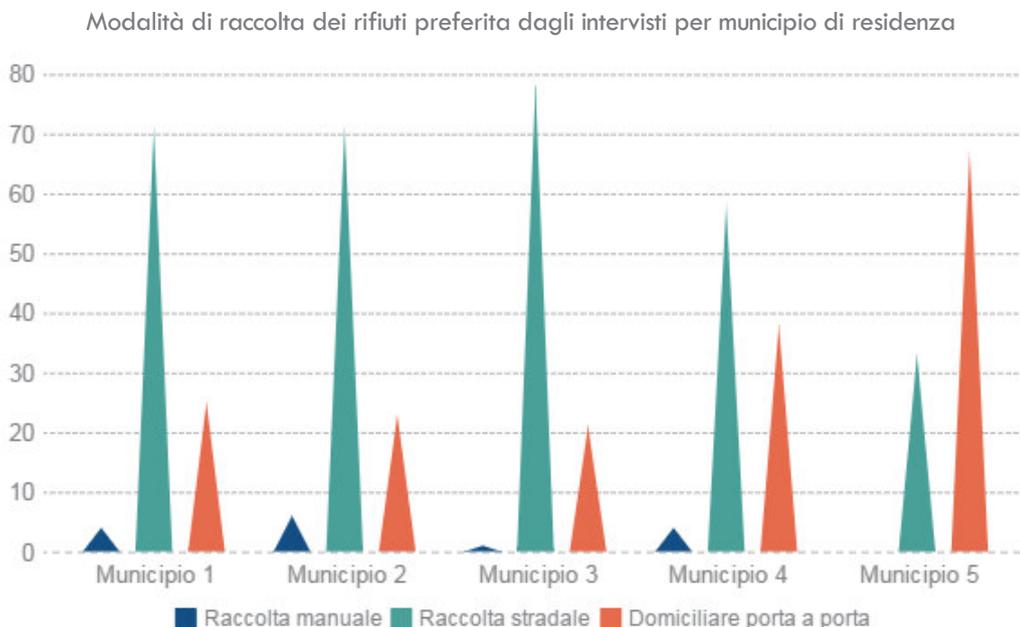


Modalità di raccolta dei rifiuti preferita - Raccolta con contenitori su strada
Anno 2015



Preferenza per la raccolta stradale che raggiunge i suoi livelli massimi sia dove il servizio è attualmente servito dalla raccolta manuale (I Municipio) sia laddove il giudizio dei cittadini ha espresso il grado di insoddisfazione maggiore in merito al servizio di raccolta (Municipi III).

E' interessante evidenziare come nei Municipi IV e V vi è una significativa preferenza per la raccolta domiciliare "porta a porta" con contenitori domestici differenziati per tipologia di rifiuto e ritiro secondo giorni e orari prestabiliti. E' questa, infatti, la modalità preferita da quasi il 40% degli intervistati del IV Municipio e da oltre il 65% degli intervistati residenti nel V Municipio.



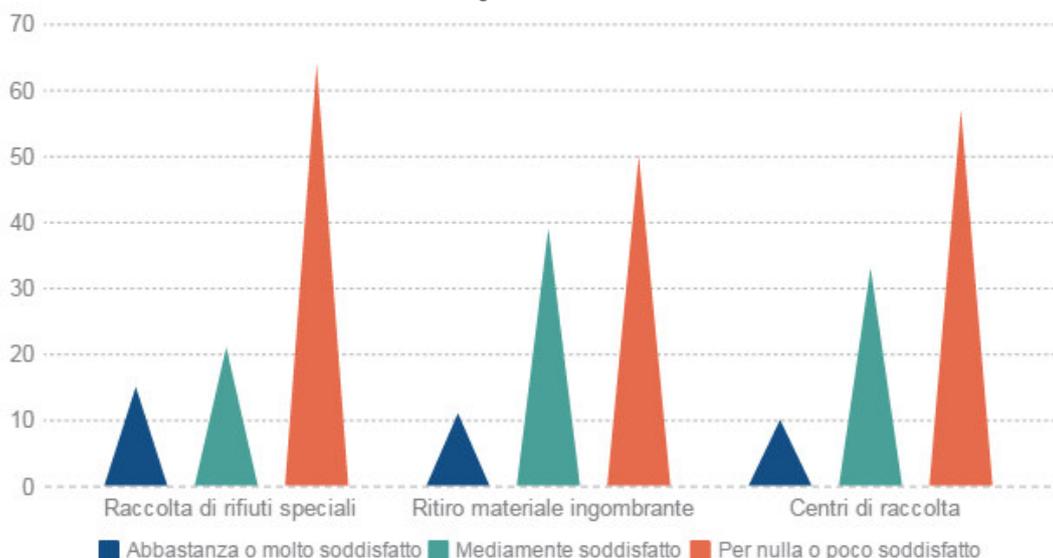
4.5 IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI DI RACCOLTA DI RIFIUTI SPECIALI, RITIRO DI MATERIALE INGOMBRANTE E I CENTRI DI RACCOLTA

Attraverso l'indagine si è anche constatato il gradimento dei servizi svolti da AMIU nel Comune di Bari per quanto riguarda la raccolta di rifiuti speciali (tra i quali batterie, prodotti infiammabili e medicinali), il ritiro di materiali ingombranti (come materassi, sedie e poltrone) e i servizi offerti dai centri di raccolta.

Rispetto a queste tipologie di servizi va innanzitutto chiarito che, data la particolarità e specificità dei rifiuti trattati, non tutti i cittadini hanno usufruito di tali servizi e di conseguenza il grado di soddisfazione tiene conto solo di coloro che ne hanno fatto utilizzo effettivo. Si ha, infatti, che il servizio di raccolta di rifiuti speciali è stato utilizzato dal 63% circa degli intervistati, il servizio di materiale ingombrante dal 56,7% del campione, mentre per i centri di raccolta il dato scende al 42,7%.

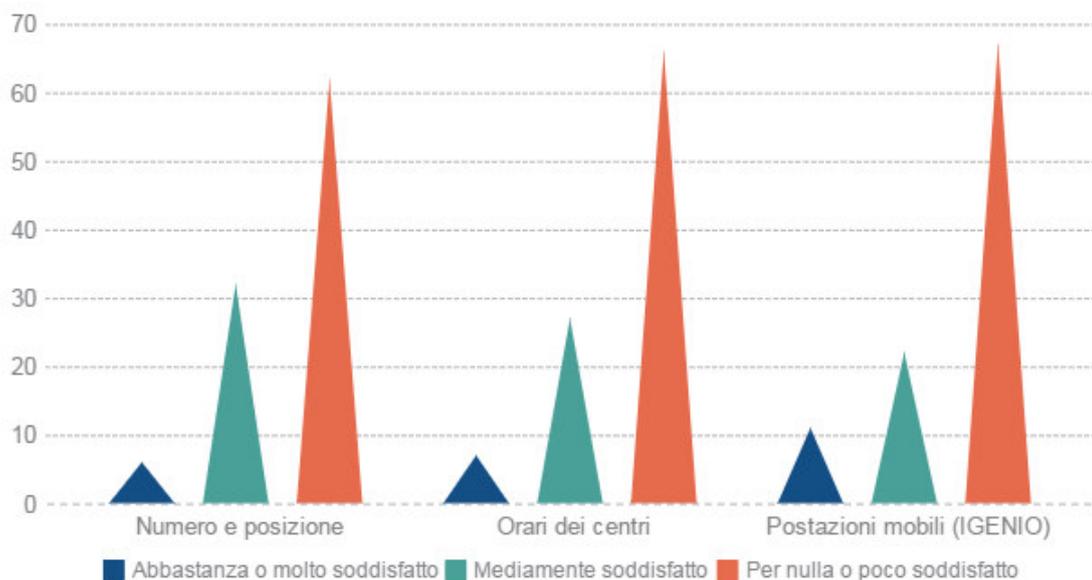
In generale, i cittadini intervistati appaiono piuttosto critici in relazione a tali tipologie di servizi. Se si eccettua il servizio di ritiro di materiale ingombrante, per il quale gli intervistati si dividono esattamente a metà tra soddisfatti e insoddisfatti, per gli altri tipi di servizio il livello di gradimento viene indicato come insoddisfacente dalla maggior parte di coloro che hanno usufruito dei servizi. In particolare, coloro che si mostrano in parte o molto soddisfatti per il servizio di raccolta di rifiuti speciali rappresentano solo il 36% del campione, mentre per i centri di raccolta il dato sale leggermente fino a raggiungere il 42%.

Soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di raccolta di rifiuti speciali, ritiro di materiale ingombrante e i centri di raccolta



Per quanto riguarda i centri di raccolta, l'indagine mostra come tutti gli aspetti del servizio osservati presentino per i cittadini analoghi elementi di criticità, con valori di insoddisfazione che superano il 60% sia per il numero e la posizione dei centri di conferimento esistenti, sia rispetto agli orari dei centri, sia per le postazioni mobili di raccolta presenti nei diversi quartieri, meglio conosciute con il nome di IGENIO.

Motivi di soddisfazione/insoddisfazione degli intervistati che hanno usufruito dei centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti differenziati



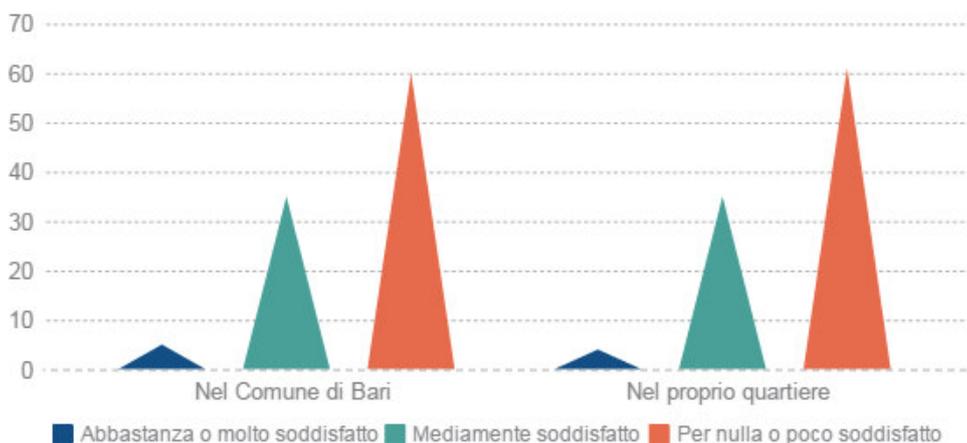
4.6 IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI DI PULIZIA OFFERTI DA AMIU

L'indagine ha preso in esame anche il gradimento degli utenti rispetto agli altri servizi offerti da AMIU. Si tratta, nello specifico, dei servizi relativi alla pulizia di strade e marciapiedi, dei servizi di disinfestazione/derattizzazione/deblattizzazione e della pulizia delle spiagge e del litorale effettuata di ciclicamente il 1° giugno e il 15 settembre di ogni anno.

Il campione di cittadini intervistati si è mostrato piuttosto critico nei confronti del servizio di pulizia stradale sia a livello complessivo comunale sia a livello di quartiere di residenza: in entrambi i casi solo il 40% circa di intervistati si ritiene mediamente, abbastanza o molto soddisfatto del servizio. I dati, inoltre, non evidenziano miglioramenti nel confronto con quelli registrati dall'indagine svolta nel 2015, registrando valori sostanzialmente analoghi a quelli dell'indagine precedenti. Sono in particolare i residenti del IV e III Municipio ad essere meno soddisfatti (il 75% e il 70,9% rispettivamente si è dichiarato per nulla o poco soddisfatto), mentre i minori livelli di insoddisfazione si registrano nel I e V Municipio (55,3% e 52,5% di insoddisfatti).

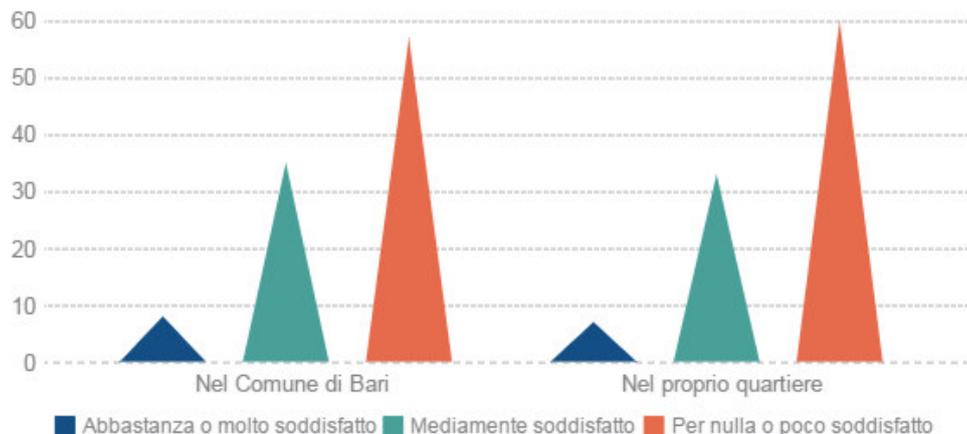
Soddisfazione dei servizi di pulizia di strade e marciapiedi

Anno 2016



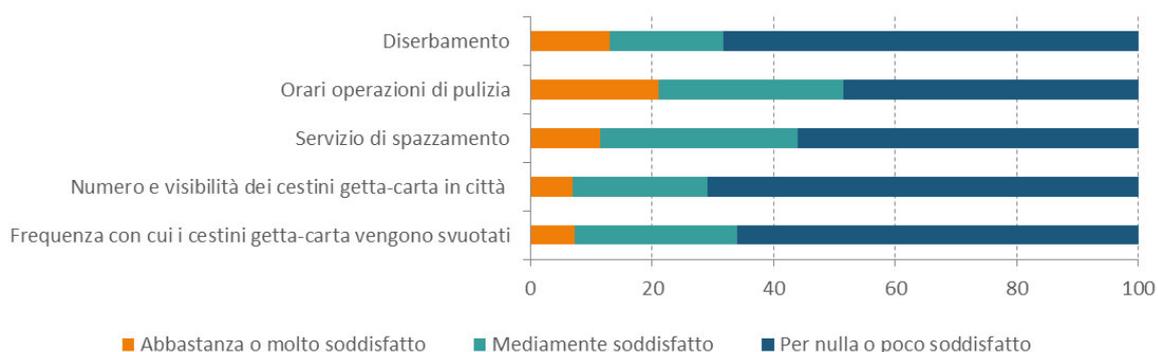
Soddisfazione dei servizi di pulizia di strade e marciapiedi

Anno 2015



Un ulteriore livello di dettaglio delle domande realizzate nell'ambito dell'indagine permette di comprendere quali siano in particolare gli aspetti maggiormente apprezzati e quali meno del servizio di pulizia delle strade. Il grado maggiore di soddisfazione si riscontra riguardo agli orari in cui vengono effettuate le operazioni di pulizia (soddisfatto il 52% degli intervistati), mentre il 44% è soddisfatto dello spazzamento di strade e marciapiedi. Il gradimento diminuisce notevolmente per quanto riguarda la frequenza dello svuotamento dei cestini (34%), il diserbamento delle erbe infestanti lungo i cigli delle strade (32%), e soprattutto il numero e la visibilità dei cestini getta-carta (29%).

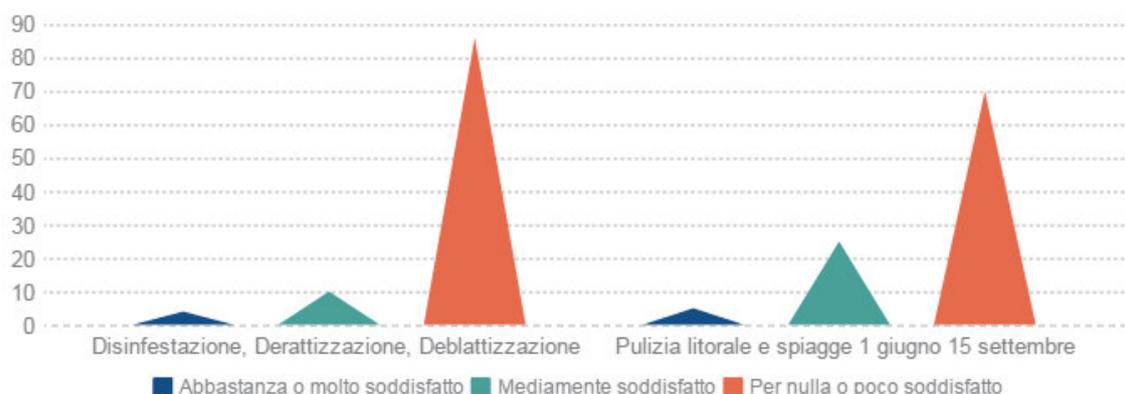
Soddisfazione dei principali aspetti dei servizi di pulizia di strade e marciapiedi



Bassi livelli di soddisfazione si ottengono anche per gli altri servizi offerti da AMIU. Gli intervistati esprimono un giudizio piuttosto severo in particolare per quanto riguarda il servizio di disinfestazione/derattizzazione/deblattizzazione: appena il 13,5% del campione si dichiara mediamente o molto soddisfatto, mentre l'86,5% esprime insoddisfazione. Giudizio migliore viene accordato dagli intervistati in relazione alla pulizia delle spiagge e del litorale, con la percentuale di cittadini soddisfatti che raggiunge il 30,3%. In entrambi i casi si tratta di valori che rispecchiano quanto emerso già nella passata indagine.

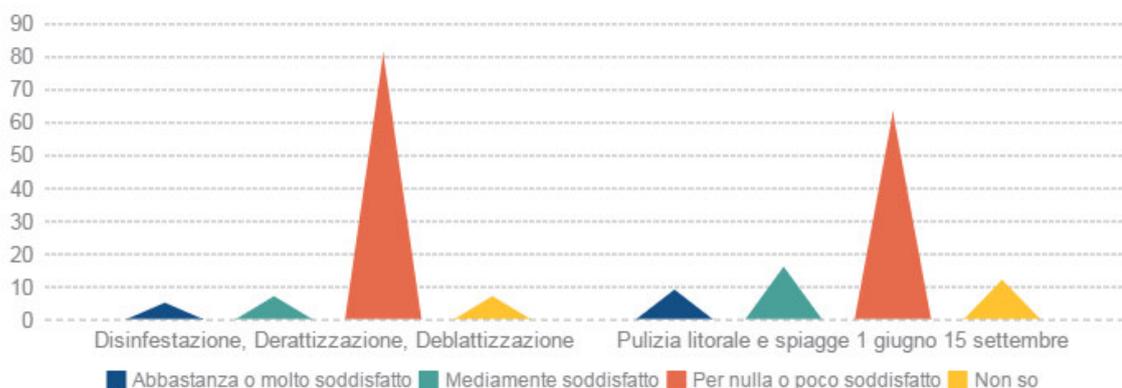
Soddisfazione degli altri servizi di pulizia

Anno 2016



Soddisfazione degli altri servizi di pulizia

Anno 2015



4.7 SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

La parte conclusiva dell'indagine di *Customer satisfaction* ha interessato la misurazione della qualità dei servizi di informazione predisposti da AMIU in relazione ai servizi per la raccolta dei rifiuti e per le altre attività svolte.

A tale riguardo si può evidenziare come solo una quota abbastanza limitata di intervistati, pari al 14,6%, ha fatto uso del sito informativo e del numero verde messo a disposizione da AMIU per richiedere informazioni e chiarimenti in merito alla raccolta differenziata. Tra questi poco più del 40% si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto mentre circa il 60% è insoddisfatto, dato che peraltro mostra un sostanziale peggioramento rispetto a quanto evidenziato nel corso della passata indagine quando gli insoddisfatti rappresentavano il 48% del campione.

In particolare, in riferimento all'iniziativa specifica "*Chi differenzia ci guadagna*", realizzata per diffondere la cultura del riciclo tra i cittadini, il 26% circa degli intervistati ha dichiarato di esserne a conoscenza: tra questi la stragrande maggioranza (76% circa) ritiene che l'iniziativa sia utile ma sarebbe anche opportuno migliorarne alcuni aspetti per renderla più efficace.

Livello di soddisfazione degli intervistati per i servizi di informazione attivati da AMIU
Anno 2016



■ Abbastanza o molto soddisfatto (11%) ■ Mediamente soddisfatto (30%)
■ Per nulla o poco soddisfatto (59%)

Livello di soddisfazione degli intervistati per i servizi di informazione attivati da AMIU
Anno 2015



■ Abbastanza o molto soddisfatto (9%) ■ Mediamente soddisfatto (43%)
■ Per nulla o poco soddisfatto (48%)

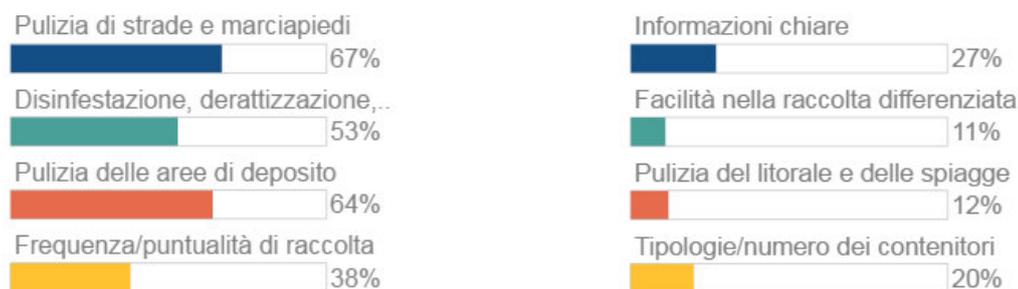
4.8 I GIUDIZI DEGLI INTERVISTATI SUGLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI DA PROMUOVERE PER GARANTIRE IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Le opinioni espresse dei cittadini sono abbastanza chiare in merito agli aspetti che potrebbero essere migliorati da parte dell'AMIU per garantire una maggiore efficacia ed efficienza dei servizi di igiene pubblica. Oltre il 67% dei cittadini ritiene che debba essere potenziata la pulizia e la cura delle strade e dei marciapiedi e intensificati i servizi di pulizia e igiene delle aree di deposito (per il 64% degli intervistati). Seguono in ordine di preferenza i servizi di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione che costituiscono l'esigenza prioritaria per il 53% degli intervistati e la frequenza e puntualità nella raccolta dei rifiuti (36,8%).

Sentita da parte dei cittadini è anche l'esigenza di una maggiore informazione (ritenuta come prioritaria dal 27% degli intervistati), percentuale che solo leggermente si riduce rispetto alla rilevazione dell'anno precedente, quando tale esigenza era ritenuta prioritaria dal 28% del campione intervistato.

Il "profilo tipo" degli utenti AMIU si identifica in una persona con 65 anni o più, diplomato e occupato, appartenente ad un nucleo familiare di quattro persone. Si serve dei contenitori stradali ed effettua la raccolta differenziata, sebbene rilevi delle difficoltà date soprattutto dalla mancanza di spazio per i contenitori in casa, dalla scarsa adeguatezza degli orari e i giorni di raccolta e dall'onere eccessivo rispetto alle esigenze familiari. Complessivamente si ritiene poco o per nulla soddisfatto del servizio e valuta che la qualità del servizio non si sia modificata rispetto all'anno precedente. Ha un giudizio negativo rispetto agli altri servizi di raccolta, soprattutto per i rifiuti speciali, mentre considera lievemente migliore il servizio di ritiro del materiale ingombrante. Non è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi, soprattutto rispetto al numero e alla pulizia dei cestini getta-carta e al servizio di diserbamento, così come del servizio di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione. Valuta invece in maniera più positiva il servizio di spazzamento, gli orari di pulizia e la pulizia delle spiagge. La modalità di raccolta dei rifiuti che preferisce è quella stradale rispetto a quella manuale o al porta a porta. Gli aspetti che migliorerebbe sono principalmente la pulizia e cura delle strade e dei marciapiedi, la pulizia delle aree di deposito e i servizi di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione. Non ha avuto modo di utilizzare i servizi di informazione e ascolto attivati da AMIU.

Aspetti di cui promuovere il miglioramento del servizio



ALLEGATO A: NOTA METODOLOGICA

PREMESSA

L'impianto metodologico dell'indagine di *Customer satisfaction* si presenta articolato e differenziato in corrispondenza degli ambiti indagati – trasporto, aree di sosta e igiene urbana.

Per consentire una corretta impostazione dell'indagine si è proceduto, nella fase iniziale del servizio, ad un esame delle precedenti rilevazioni di *Customer satisfaction* per i servizi gestiti da AMIU e AMTAB, al fine di acquisire informazioni e strumenti per una loro integrazione all'interno dell'attuale rilevazione. Si sono altresì valutati gli strumenti definiti e le metodologie di riferimento di indagini analoghe realizzate in diverse Regioni, Province e Comuni del territorio nazionale.

I successivi **step** che hanno caratterizzato l'impianto metodologico sono:

- ▲ definizione del questionario di indagine;
- ▲ definizione del campione;
- ▲ formazione degli intervistatori;
- ▲ realizzazione del pre-test del questionario;
- ▲ realizzazione delle interviste;
- ▲ elaborazione dei dati;
- ▲ definizione del report.

DEFINIZIONE DEL QUESTIONARIO DI INDAGINE

Elemento di cruciale rilevanza metodologica nell'ambito dell'indagine è chiaramente la definizione del questionario.

Visti gli ambiti toccati dall'indagine si è proceduto a definire tre differenti strumenti di rilevazione, differenziando la rilevazione della qualità delle aree di sosta dalla rilevazione della qualità del servizio di trasporto urbano poiché, seppur entrambi gestiti da AMTAB, intercettano un universo di riferimento differente. Gli strumenti di indagine sono quindi funzionali:

- ▲ un primo, alla rilevazione della qualità del *servizio di trasporto pubblico* erogati da AMTAB;
- ▲ un secondo, alla rilevazione della qualità delle *aree di sosta gestite* da AMTAB;
- ▲ un terzo, alla rilevazione della qualità del *servizio di igiene urbana*, gestito da AMIU.

Nella definizione degli strumenti di indagine è stata posta particolare attenzione all'utilizzo di un linguaggio chiaro ed immediato, nonché alle varie opzioni di risposta affinché fossero comprensibili e memorizzabili dall'intervistato. Per facilitare il processo di risposta e per rendere le risposte ricevute più strumentali al processo di valutazione dei servizi si è, inoltre, scelto di redigere dei questionari che contenessero *item* a risposta chiusa. Tali *item* prevedono, per lo maggior parte, alternative di risposta "sì/no" o scale di gradimento da 1 a 5.

La struttura dei tre questionari è simile e prevede una prima sezione con informazioni a cura dell'intervistatore; una seconda sezione nella quale vengono rilevate alcune caratteristiche socio anagrafiche degli intervistati; una o più sezioni successive, di numero differente per i vari

questionari in dipendenza degli aspetti indagati, che entrano nel merito della valutazione vera e propria dei servizi.

In estrema sintesi, l'articolazione prevista è la seguente:

- A. Questionario per la rilevazione della qualità dei servizi di trasporto urbano erogati da AMTAB (allegato A):**
- **Sezione A** - Informazioni a cura dell'intervistatore,
 - **Sezione B** - Informazioni socio/anagrafiche dell'intervistato,
 - **Sezione C** - Valutazione del servizio in riferimento ad aspetti quali, a titolo esemplificativo, i motivi di utilizzo dei mezzi pubblici di trasporto, la puntualità, la frequenza, il confort, la pulizia dei mezzi, le coincidenze fra i mezzi di trasporto pubblico, i servizi di informazione e reclami, gli elementi soggetti a miglioramento;
- B. Questionario per la rilevazione della qualità delle aree di sosta gestite da AMTAB (Allegato B):**
- **Sezione A** - Informazioni a cura dell'intervistatore,
 - **Sezione B** - Informazioni socio/anagrafiche dell'intervistato,
 - **Sezione C** - Valutazione del servizio in riferimento ad aspetti quali, ad esempio, il gradimento rispetto al personale ausiliario, ai servizi di rivendita, alle infrastrutture, ai titoli di sosta, l'utilizzo del sito web, della brochure, del numero verde, gli elementi soggetti a miglioramento;
- C. Questionario per la rilevazione della qualità del servizio di igiene urbana, gestito da AMIU (Allegato C):**
- **Sezione A** - Informazioni a cura dell'intervistatore,
 - **Sezione B** - Informazioni socio/anagrafiche dell'intervistato,
 - **Sezione C** - Valutazione del servizio di raccolta rifiuti. In questo caso la sezione C dello strumento di indagine è suddivisa in ulteriori aree in corrispondenza del tipo di raccolta dei rifiuti previsto nei quartieri di residenza degli intervistati: raccolta stradale dei sacchi effettuata manualmente, raccolta stradale effettuata con contenitori collocati sulla strada pubblica, raccolta domiciliare secondo modalità e tempi prefissati in apposito calendario ("porta a porta"). In linea generale, per ciascuna area, viene indagato il tipo di rifiuti che sono differenziati, le difficoltà incontrate per differenziare i servizi, la soddisfazione rispetto a specifici aspetti di raccolta dei rifiuti,
 - **Sezione D** - Misurazione della qualità degli altri servizi di AMIU per rilevare la soddisfazione rispetto ai servizi di pulizia di strade e marciapiedi nonché di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione,
 - **Sezione E** - Misurazione della qualità dei servizi di informazione e ascolto,
 - **Sezione F** - Misurazione degli aspetti di miglioramento dei servizi.

DEFINIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione definito **per l'indagine rivolta agli utenti dei servizi di mobilità urbana e di igiene urbana AMTAB** è articolato in base al sesso e classe di età, con riferimento ai valori della popolazione residente al 1 gennaio 2014, ripartita per sesso.

Nello specifico, le indagini hanno coinvolto:

- ▲ 1.064 unità campionarie per i servizi di trasporto;
- ▲ 230 unità campionarie per le aree di sosta contrassegnate dalle strisce blu (Zone a Sosta Regolamentata – ZSR);

- ▲ 265 unità campionarie per le aree di sosta di interscambio periferiche (Park & Ride);
- ▲ 135 unità campionarie per le aree di sosta recintata;
- ▲ 1.120 unità campionarie per i servizi di igiene urbana.

I profili degli intervistati rispetto alle principali caratteristiche socio-economiche (genere, titolo di studio, classi di età, ecc.) sono illustrati nello specifico nei capitoli di riferimento per la restituzione dei risultati di indagine.

FORMAZIONE DEGLI INTERVISTATORI

Nella realizzazione dell'indagine sono stati coinvolti esclusivamente intervistatori con esperienza in interviste *face to face*. La selezione dei rilevatori ha valutato la capacità comunicativa, l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni e di modificare l'approccio comunicativo a seconda dell'interlocutore, l'abilità di gestire con serietà e sensibilità situazioni delicate che possono determinarsi nel corso dell'intervista, la capacità di non mostrare disagio ed imbarazzo nelle differenti circostanze, le conoscenze informatiche di base e la dimestichezza con gli strumenti informatici necessari per la conduzione delle interviste.

Prima dell'avvio delle attività di rilevazione sul campo sono stati organizzati dei *briefing* teorici, dei *briefing* tecnici e dei *debriefing*, ai quali ha partecipato il team impegnato nell'indagine. L'onere dell'organizzazione della formazione e della simulazione delle interviste è stato totalmente a carico dell'RTI. Il **briefing teorico** ha avuto come oggetto le finalità ed i modi di operare dell'RTI, i contenuti e gli scopi dell'indagine, la struttura del questionario con puntuale attenzione al significato e alla corretta codifica di ogni singola domanda, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante la stessa e con l'intervistato, le strategie da utilizzare per motivare gli intervistati che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare; il **briefing tecnico** è stato condotto dai referenti dell'RTI con lo scopo di illustrare il funzionamento della versione del questionario elettronico e di far esercitare gli intervistatori sullo stesso.

REALIZZAZIONE DEL PRE-TEST DEL QUESTIONARIO

Tramite questa operazione si è sottoposta a verifica la stesura provvisoria del questionario, somministrandolo ad individui che potenzialmente potessero rientrare nei campioni definiti. Le procedure di verifica permettono di dare un giudizio sulla validità del questionario e sulle eventuali modifiche da apportare e hanno lo scopo di fornire eventuali indicazioni operative prima della fase di avvio delle interviste.

Più nello specifico, questa fase è stata mirata alla verifica di aspetti di contenuto e aspetti di tipo tecnico/gestionale. Inoltre, la fase test ha consentito di valutare l'intero processo di raccolta delle informazioni e, in particolar modo, di definire gli elementi che potessero favorire la disponibilità dei rispondenti a collaborare (e l'eventuale necessità di ulteriori specifiche/*briefing* per gli operatori).

In sintesi sono stati verificati i seguenti aspetti:

A. di "contenuto" e connessi alla possibilità di somministrare tutte le domande del questionario:

- formulazione delle singole domande (chiarezza e univocità semantica, modalità di risposta esaustive e esclusive, ecc.),
- analisi delle difficoltà o di mancate risposte su specifici quesiti,
- diagnostica sugli elementi che potessero favorire la disponibilità all'intervista (es. domande percepite come "invasive"),
- verifica delle modalità con cui registrare i diversi 'esiti' legati alla chiusura dell'intervista (ad es., non eleggibili, interruzione, rifiuto, ecc.);

B. tecnico/gestionale, in relazione alla:

- coerenza e logica del flusso d'intervista (funzionalità dei filtri),
- orari, al fine di ottimizzare l'organizzazione generale e la pianificazione delle risorse (turni) per la fase estensiva.

Il **testing** del questionario è stato realizzato attraverso la somministrazione di circa 30 interviste pilota per ciascuno dei tre ambiti di indagine. Queste interviste di test, sono state considerate valide ai fini del raggiungimento delle interviste complessivamente previste poiché il questionario è risultato funzionale e non si sono resi necessari interventi di modifica significativi.

REALIZZAZIONE DELLE INTERVISTE

Per la realizzazione dell'indagine campionaria si è scelto di condurre delle interviste "face to face". Tale tipologia di interviste è il metodo più tradizionale ed efficace di raccolta di informazioni, in quanto consente una approfondita analisi dell'oggetto di ricerca. Consente, inoltre, una maggiore partecipazione dell'intervistato, rispetto ad altre modalità di indagine – quali ad esempio l'intervista telefonica – e supporto da parte dell'intervistatore. Fra i vantaggi che offre si evidenziano:

- ▲ **flessibilità**, grazie alla quale l'intervistatore ha la possibilità di intervenire per fornire precisazioni sulle domande;
- ▲ **profondità**, poiché risulta più facile mantenere l'interesse dell'intervistato, consentendo all'intervistatore di intervenire, su input dell'intervistato, per assicurarsi una proficua collaborazione;
- ▲ **quantità ed accuratezza dei dati** che permettono all'intervistatore di fornire, se necessarie, spiegazioni aderenti all'oggetto di indagine.

Quanto delineato fa sì che, attraverso le interviste "face to face", si ottengano **dati qualitativamente elevati ed affidabili**, elemento reso ancor più solido dal fatto che il questionario da somministrare è stato costituito, come anticipato, da domande a risposta chiusa.

Ciascun intervistatore per la realizzazione delle interviste è stato dotato di un ipad/tablet collegato ad una piattaforma di proprietà dell'RTI nella quale sono confluite le risposte, generando di fatto un foglio excel, in modo da permettere di verificare la qualità dei dati registrati, ed anche i risultati, costantemente e in tempo reale.

Ciascun intervistatore ha avuto, inoltre, con sé copia cartacea dei questionari con una duplice finalità: poterlo sottoporre all'intervistato per visualizzare le opzioni di risposta, là dove presenti in un numero più elevato e dunque di più difficile memorizzazione per l'intervistato e sopperire l'eventuale 'disservizio' del proprio tablet in caso di problemi tecnici o legati all'eventuale esaurimento delle batterie.

Le interviste sono state realizzate in una location “pubblica”, rendendo il reperimento degli intervistati più veloce e sicuro, corrispondente alla stratificazione del campione individuato.

Ogni intervistatore è stato munito di un cartellino identificativo, così da facilitare la realizzazione delle interviste assicurando l'intervistato e qualificando l'intervistatore.

Le attività di rilevazione hanno coinvolto nell'arco del periodo ricompreso tra il 7 e il 27 novembre 2016 per l'indagine sui servizi di igiene urbana e tra il 21 novembre e il 1 dicembre 2016 per le indagini sui servizi di mobilità e sosta.

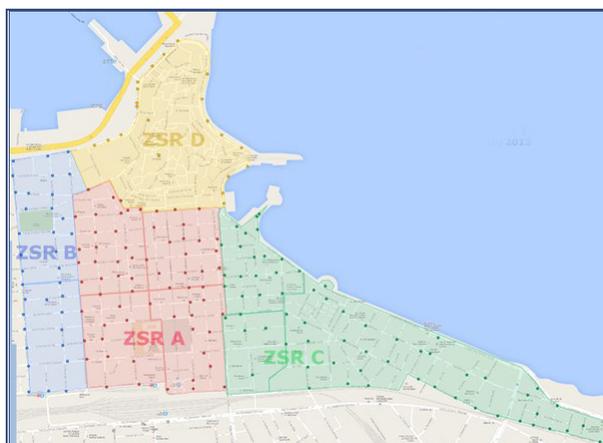
Per quanto concerne i servizi di trasporto urbano le interviste sono state realizzate sulle linee di trasporto attive nel Comune di Bari in tutte le fasce di orario in cui si effettua il servizio:

LINEA	DESCRIZIONE DELLA TRATTA	NUMERO DI INTERVISTE
1	Linea 01 P.zza Eroi del Mare - S.Spirito	42
2	Linea 02 Piscine Comunali - Japigia	24
02/	Linea 02/ Piscine Comunali - Japigia2	24
3	Linea 03 P.zza Moro - S. Paolo (perc. cinema e portici)	33
4	Linea 04 Viale Unità d'Italia - Ceglie	42
6	Linea 06 Piscine Comunali - Poggiofranco	61
7	Linea 07 P.zza Moro - M.C.T.C. - AMTAB	26
9	Linea 09 P.zza G.Cesare - Japigia	29
10	Linea 10 Parco Domingo - Japigia	28
11	Linea 11 P.zza Moro - Loseto - S. Rita - P.zza Moro	27
11/	Linea 11/ P.zza Moro - S. Rita - Loseto - P.zza Moro	20
12	Linea 12 P.zza Moro - Torre a Mare (Fontana Nuova)	42
12/	Linea 12/ P.zza Moro - Torre a Mare (dirette)	9
13	Linea 13 P.zza Moro - S. Paolo (Cap. via Dalfino)	77
14	Linea 14 Japigia - P.zza Moro - Z.I.	19
16	Linea 16 P.zza Moro - Aeroporto	68
19	Linea 19 P.zza Moro - Catino - Enzitetto	71
20	Piazza Moro - Parco Adria	22
20/	Piazza A. Moro - Stazione Marittima	20
21	Linea 21 P.zza Moro-Mungivacca-Via Fanelli	61
22	Linea 22 Piscine Comunali - Stazione Mungivacca	50
23	Via di Maratona - Via Torre di Mizzo, Stazione Mungivacca	29
25	Piazza Carabellese - Via Degli Oleandri Z. I.	44
27	Linea 27 Piscine Comunali - Parco Domingo	28
30	Via Don Nuzzi, Loseto - Via Delle Margherite Z.I.	34
33	Linea 33 Enzitetto - Ist. Prof. Palese - Osp. S.Paolo	38
35	Linea 35 Via Di Maratona(Pisc.Com.) - P.zza G.Cesare(Policlinico)	22
36	Ospedale S. Paolo - Stazione FS Via Lamasinata	9
53	Linea 53 -P.Moro- S.Girolamo-Fesca-Via De Blasi	45
71	Linea 71 Piazza Moro - Ipercoop S. Caterina	20
	TOTALE	1.064

Le interviste per la rilevazione della qualità delle aree di sosta gestite da AMTAB hanno riguardato:

- ▲ le **aree di sosta contrassegnate dalle strisce blu (Zone a Sosta Regolamentata – ZSR)**, ricomprendendo i quartieri San Nicola, Murat e in parte Libertà e Madonnella.

Mappa delle Zone a Sosta Regolamentata



Per ciascuna Zona di Sosta Regolamentata è stato realizzato il numero di interviste indicato nella tabella seguente:

ZONA DI APPARTENENZA	NUMERO DI INTERVISTE
Zona A - Murat	48
Zona B - Libertà	78
Zona C - Madonnella	39
Zona D – San Nicola	34
Zona P	41
TOTALE	240

- ▲ le **aree di sosta di interscambio periferiche (Park & Ride)** in considerazione delle aree seguenti:

BUS-NAVETTA	DESCRIZIONE DELLA TRATTA	NUMERO DI INTERVISTE
A	Piazza Massari - Corso Vittorio Veneto P&R Quasimodo	92
AB	C.so Vitt. Veneto, P&R Quasimodo - P&R Pane e Pomodoro	19
B	P&R Pane e Pomodoro - Piazza Massari	51
C	P&R Largo 2 Giugno -Piazza Eroi del Mare	64
E	Piazza Moro - Park & Ride Policlinico	22
42	Via Di Maratona - Park & Ride Pane Pomodoro	17
	TOTALE	265

- ▲ le **altre aree di sosta recintata**: Ex – Rossani, Ex - Manifattura Tabacchi, Executive center, Tommaso Fiore.

AREE DI SOSTA	NUMERO DI INTERVISTE
Ex - Rossani	50
Ex - Manifattura Tabacchi	27
Executive center	26
Tommaso Fiore	32
TOTALE	135

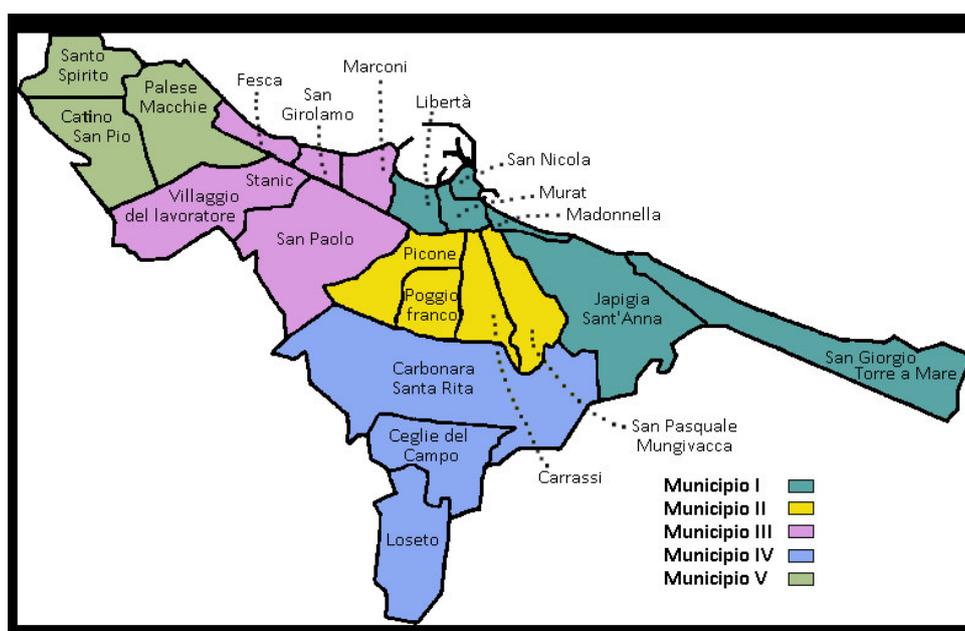
Per la rilevazione della qualità dei **servizi di igiene urbana** le interviste sono state realizzate sul territorio comunale fra i cittadini residenti della città. La distribuzione delle interviste per municipio di residenza degli intervistati è riportata nella tabella sottostante e riflette piuttosto fedelmente quella programmata nel piano di campionamento, con una leggera sovrastima delle interviste realizzate nel Municipio I.

Suddivisione delle interviste per Municipio

Municipio	Numero Interviste programmate	Numero Interviste realizzate	V.P. interviste realizzate
I	363	403	36,0
II	311	315	28,1
III	170	175	15,6
IV	126	128	11,4
V	94	99	8,8
Totale	1.064	1.120	100,0

Nella realizzazione delle interviste si è, inoltre, tenuto conto della necessità di garantire una rappresentatività dei quartieri (in relazione alla densità dei residenti) all'interno degli stessi municipi come si può osservare dalla tabella successiva che riporta la distribuzione delle interviste in relazione alla zona di appartenenza.

Mappa dei quartieri e municipi di Bari

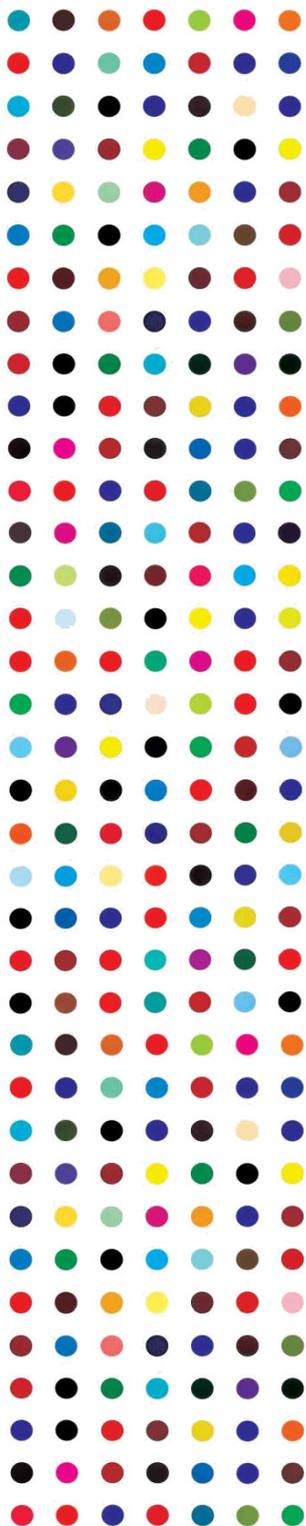


La distribuzione delle interviste in relazione ai quartieri che compongono il Comune di Bari è presentata nella tabella seguente.

Numero di interviste realizzate in relazione al municipio e al quartiere di residenza degli intervistati

Municipi	Quartieri	V.A.	V.P.
Municipio I	Japigia	80	19,9
	Torre a Mare	47	11,7
	Madonella	72	17,9
	Libertà	118	29,3
	Murat	45	11,2
	San Nicola	41	10,2
	Totale	403	100,0
Municipio II	Picone	57	18,1
	Poggiofranco	66	21,0
	Carassi	92	29,2
	San Pasquale	100	31,7
	Totale	315	100,0
Municipio III	San Paolo	71	40,6
	Stanic	38	21,7
	Marconi - Fesca - San Girolamo	66	37,7
	Totale	175	100,0
Municipio IV	Carbonara	61	47,7
	Ceglie del Campo	41	32,0
	Loseto	26	20,3
	Totale	128	100,0
Municipio V	Palese	44	44,4
	Santo Spirito	55	55,6
	Totale	99	100,0

ALLEGATO B: QUESTIONARIO SUL TRASPORTO PUBBLICO



Servizi relativi alle attività di *customer satisfaction analysis* e di supporto all'Osservatorio per il monitoraggio sulla qualità dei servizi necessari all'attuazione del progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari di cui alla delibera di Giunta Comunale n. 2012/00627

Questionario Mobilità urbana



Sezione A - Informazioni a cura dell'intervistatore

Data _____ Linea _____

Fascia oraria intervista:

A. 4 – 7	
B. 7 – 10	
C. 10 – 13	
D. 13 – 15*	
E. 15 – 18	
F. 18 – 21	
G. 21 – 24	

*Nel campionamento si terrà presente che tale fascia oraria è più breve, proporzionando in tal senso le interviste

N.B. L'intervistatore sarà provvisto di una copia cartacea del questionario che potrà sottoporre all'intervistato al fine di facilitare la visualizzazione, nelle domande per le quali sono previste numerose opzioni di risposta, di tutte le alternative previste dal questionario.

L'intervistatore informa che, in osservanza al d.lgs. 196/2003, i dati forniti saranno trattati in forma anonima e aggregata.

Sezione B - Informazioni socio/anagrafiche dell'intervistato

1. Recapito (facoltativo) dell'intervistato (tel/mail): _____

2. Sesso:

1. Maschio	
2. Femmina	

3. Età:

A. 14 - 24 anni	
B. 25 - 44 anni	
C. 45 - 64 anni	
D. 65 anni e oltre	

4. Condizione occupazionale:

A. Occupato	
B. Disoccupato	
C. Studente	
D. Casalinga/o	
E. Pensionato/a	
F. Altra tipologia di soggetto inattivo (inabile/ritirato dal lavoro ecc.)	

5. Zona di residenza:

A. Palese	
B. Santo Spirito	
C. San Paolo	
D. Stanic	
E. Picone	
F. Poggiofranco	
G. Carbonara	
H. Ceglie del Campo	
I. Loseto	

J. Japigia	
K. Torre a Mare	
L. Carrassi	
M. San Pasquale	
N. Madonna	
O. Libertà	
P. Marconi - Fesca - San Girolamo	
Q. Murat	
R. San Nicola	
S. Fuori città	

6. Luogo di partenza e di destinazione:

	Via/Piazza	Comune
A. Partenza		
B. Destinazione		

Sezione C - Valutazione del servizio

7. Con quale frequenza utilizza i mezzi pubblici per spostarsi in città?

A. Almeno una volta al giorno	
B. Almeno una volta alla settimana	
C. Almeno una volta al mese	
D. Meno di una volta al mese	

8. Quale titolo di viaggio utilizza solitamente?

A. Biglietto orario	
B. Biglietto giornaliero	
C. Biglietto acquistato a bordo	
D. Abbonamento mensile	
E. Abbonamento annuale	
F. Abbonamento over 65	
G. Altro (specificare) _____	

9. Utilizza i mezzi pubblici per?

A. Lavoro	
B. Tempo libero	
C. Entrambi	

10. Per quale motivo utilizza i mezzi pubblici? -Max 2 risposte-

A. Comodità	
B. Mancanza di alternative	
C. Traffico/mancanza di parcheggi alla destinazione	
D. Convenienza economica	
E. Contribuire a ridurre l'inquinamento	

11. Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti del servizio di mobilità urbana (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?

Aspetti oggetto di valutazione	Giudizio da 1 a 5
A. Puntualità (di arrivo a destinazione rispetto agli orari previsti)	
B. Frequenza (numero di corse per ora)	
C. Modernità/comodità/confort del mezzo di trasporto (pianale ribassato, tipologia sedili, climatizzazione, inquinamento acustico)	
D. Affollamento dei mezzi (1=molto affollato, 5=poco affollato)	

E. Pulizia dei mezzi	
F. Pulizia delle fermate/pensiline	
G. Prudenza alla guida/sicurezza dei mezzi	
H. Sicurezza personale a bordo degli automezzi (<i>furti, molestie, ecc.</i>)	
I. Accessibilità del servizio (<i>numero di fermate, distanza tra una fermata e l'altra</i>)	
J. Informazioni generali fornite alla clientela (<i>orari, cartine, avvisi, internet, sportello</i>)	
K. Informazioni alle fermate su orari e percorsi	
L. Adeguatezza/comfort dei punti di fermata (<i>pensiline, panchine, marciapiedi</i>)	
M. Comportamento (<i>correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità</i>) del personale AMTAB di contatto (<i>biglietterie, informazioni</i>)	
N. Comportamento (<i>correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità</i>) del personale AMTAB sui mezzi (<i>autisti/altro personale</i>)	
O. Comportamento (<i>correttezza, cortesia, presentabilità, professionalità</i>) del personale AMTAB di controllo (<i>verificatori titoli di viaggio</i>)	
P. Numero dei punti vendita per l'acquisto di biglietti e documenti	

12. Esprima un giudizio sugli orari dell'AMTAB in funzione delle coincidenze con altri servizi di trasporto (integrazione modale).

	Perfettamente adeguati	Abbastanza adeguati	Poco adeguati	Per nulla adeguati
A. Auto propria (<i>Park & Ride</i>)				
B. Altri mezzi TPL				

13. Sarebbe disponibile ad accettare un cambio di mezzi a fronte di un servizio che garantisca maggiore puntualità e frequenza.

A. Sì	
B. No	
C. Non saprei	

14. Ha già avuto modo di presentare reclami o suggerimenti scritti all'AMTAB?

D. Sì	Prosegui
E. No	Vai alla domanda 16

15. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito al riscontro ricevuto da parte di AMTAB per questo tipo di servizio (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Vai alla domanda 16

16. Anche se non ha mai presentato reclami/suggerimenti scritti, conosce il procedimento per poterli effettuare?

A. Sì	
B. No	

17. Ha già avuto modo di contattare il Numero Verde 800.450.444 per richiedere informazioni e/o inoltrare reclami?

A. Sì	Prosegui
B. No	Vai alla domanda 19

18. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dagli operatori del Numero Verde (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. Complessivamente, in che misura si ritiene soddisfatto del servizio di trasporto pubblico offerto da AMTAB?

- | | |
|---------------|--|
| 1. Molto | |
| 2. Abbastanza | |
| 3. Poco | |
| 4. Per nulla | |

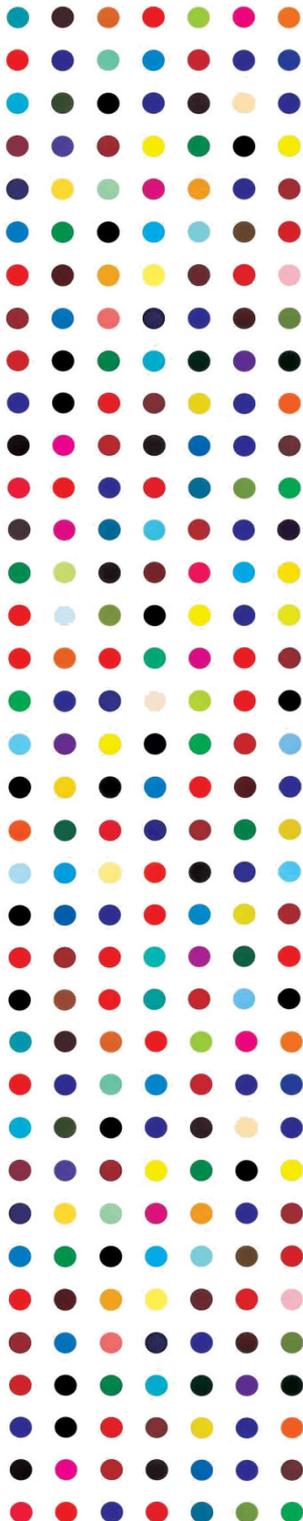
20. Nel corso dell'ultimo anno il servizio di trasporto pubblico è:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Migliorato | |
| 2. Peggiorato | |
| 3. Rimasto invariato | |
| 4. Non sono in grado di giudicare | |

21. Secondo lei, quali sono gli aspetti più importanti che AMTAB dovrebbe promuovere per garantire un miglioramento del servizio di trasporto pubblico (max tre risposte)?

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| A. Efficienza del servizio (<i>puntualità/regolarità/frequenza delle corse</i>) | Fine
intervista |
| B. Qualità/comfort del servizio (<i>comodità/climatizzazione/affollamento</i>) | |
| C. Pulizia dei mezzi | |
| D. Sicurezza (<i>sicurezza personale, prudenza degli autisti</i>) | |
| E. Accessibilità del servizio (<i>numero di fermate, distanza tra una fermata e l'altra</i>) | |
| F. Fruibilità/accessibilità informazioni (<i>orari, percorsi, avvisi, sportelli ecc.</i>) | |
| G. Adeguatezza/comfort dei punti di fermata (<i>pensiline, panchine, marciapiedi</i>) | |
| H. Personale AMTAB (<i>cortesia/professionalità del personale di contatto/controllo/di guida</i>) | |
| I. Numero dei punti vendita per l'acquisto di biglietti e documenti | |

ALLEGATO C: QUESTIONARIO SULLE AREE DI SOSTA



Servizi relativi alle attività di *customer satisfaction analysis* e di supporto all'Osservatorio per il monitoraggio sulla qualità dei servizi necessari all'attuazione del progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari di cui alla delibera di Giunta Comunale n. 2012/00627

Questionario

Aree di sosta



Sezione A - Informazioni a cura dell'intervistatore

Data _____ Ora _____

Area di sosta

E. Park & Ride

F. Recintata

G. Su strada

Tipologia di servizio erogato

A. Sosta e trasporto

B. Sosta

C. Trasporto

N.B. L'intervistatore sarà provvisto di una copia cartacea del questionario che potrà sottoporre all'intervistato al fine di facilitare la visualizzazione, nelle domande per le quali sono previste numerose opzioni di risposta, di tutte le alternative previste dal questionario.

L'intervistatore informa che, in osservanza al d.lgs. 196/2003, i dati forniti saranno trattati in forma anonima e aggregata.

Sezione B - Informazioni socio/anagrafiche dell'intervistato

22. Recapito (facoltativo) dell'intervistato

(tel/mail): _____

23. Sesso:

1. Maschio

2. Femmina

24. Età:

A. 18 - 24 anni

B. 25 - 44 anni

C. 45 - 64 anni

D. 65 anni e oltre

25. Condizione occupazionale:

G. Occupato

H. Disoccupato

I. Studente

J. Casalinga/o

K. Pensionato/a

L. Altra tipologia di soggetto inattivo (*inabile/ritirato dal lavoro ecc.*)

26. Zona di residenza:

T. Palese

U. Santo Spirito

V. San Paolo

W. Stanic

X. Picone

Y. Poggiofranco

Z. Carbonara

AA. Ceglie del Campo

BB. Loseto

CC. Japigia
DD. Torre a Mare
EE. Carrassi
FF. San Pasquale
GG. Madonna
HH. Libertà
II. Marconi - Fesca - San Girolamo
JJ. Murat
KK. San Nicola
LL. Fuori città

27. Luogo di partenza e di destinazione:

	Via/Piazza	Comune
C. Partenza		
D. Destinazione		

28. Orario inizio sosta:

H. 5 – 7
I. 7 – 10
J. 10 – 13
K. 13 – 15
L. 15 – 18
M. 18 – 21
N. 21 – 23:30

29. Tempo medio di sosta:

A. Meno di 1h
B. Da 1h a 3h
C. Da 3h a 6h
D. Oltre 6h

30. Titolo di sosta (Domanda da effettuare solo per interviste presso area Park&Ride):

A. Grattino da € 1,00 tariffa unica
B. Abbonamento settimanale da € 5,00
C. Abbonamento mensile da € 15,00
D. Abbonamento mensile Multiparking da € 35,00

31. Titolo di sosta (Domanda da effettuare solo per interviste presso area sosta recintata):

A. Grattino 40' (area periferica)
B. Grattino 80' (area periferica)
C. Parcometro

32. Abitualmente come effettua i suoi spostamenti giornalieri?

A. A piedi
B. Su mezzo privato
C. Con l'Autobus
D. Ferrovia metropolitana o extraurbana

Sezione C - Valutazione del servizio

33. Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti del servizio di sosta (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?

Servizi del personale ausiliario	Giudizio da 1 a 5
Q. Cortesia, disponibilità e professionalità	

R. Chiarezza e completezza delle informazioni	
S. Facilità di acquisto del titolo di sosta	
Servizi di rivendita (Agenzie) - Domanda da effettuare solo per i servizi di sosta su strada	
	Giudizio da 1 a 5
T. Dislocazione sul territorio	
U. Chiarezza e completezza delle informazioni	
V. Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta	
Infrastrutture (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri ecc.)	
	Giudizio da 1 a 5
W. Visibilità della segnaletica orizzontale e verticale	
X. Chiarezza e completezza delle informazioni	
Y. Aggiornamento delle informazioni	
Z. Stato di manutenzione della aree di sosta (solo per il Park&Ride)	
Titoli di sosta	
	Giudizio da 1 a 5
AA. Chiarezza e completezza delle informazioni	
BB. Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	
34. Ha mai utilizzato il sito web dedicato e/o visionato le brochure predisposte?	
F. Sì	Prosegui
G. No	Vai alla domanda 15
35. Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto a questi aspetti (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?	
Sito web e brochure	
	Giudizio da 1 a 5
A. Chiarezza e completezza delle informazioni	
B. Aggiornamento delle informazioni	
36. Complessivamente, in che misura si ritiene soddisfatto del servizio di gestione delle Aree di sosta offerto da AMTAB?	
1. Molto	
2. Abbastanza	
3. Poco	
4. Per nulla	
37. In caso di disservizi ha mai esposto un reclamo?	
A. Sì	Prosegui
B. No	Vai alla domanda 20
38. Con quale modalità ha effettuato il reclamo?	
1. Verbale al personale	
2. Verbale agli Uffici Sosta e/o Ufficio Relazioni con il Pubblico	
3. Scrittura di lettera/invio fax e/o mail, ecc.	
39. Ha ricevuto risposta al suo reclamo?	
A. Sì	Prosegui
B. No	Vai alla domanda 20
40. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito alla risposta ricevuta da AMTAB (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?	
Aspetti	
	Giudizio da 1 a 5
A. Tempi di risposta	

B. Capacità di risoluzione del problema

41. Ha mai utilizzato il numero verde 800.450.444?

A. Sì	Prosegui
B. No	Vai alla domanda 22

42. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dagli operatori del Numero Verde (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

43. L'Amministrazione comunale ha attivato le Zone di Sosta Regolamentata (ZSR) che prevedono il pagamento dei periodi di sosta nelle zone contrassegnate da strisce blu. È d'accordo con tale iniziativa?

1. Sì	prosegui
2. No	Vai alla domanda 24
3. Non sono a conoscenza dell'iniziativa	Vai alla domanda 25

44. È favorevole ad estendere tale iniziativa a tutto il quartiere Libertà?

1. Sì	
2. No	
3. Non saprei	

45. Ritiene adeguato il numero di parcometri presenti nelle ZSR?

1. Sì	
2. No	
3. Non saprei	

46. Sarebbe favorevole ad incrementare le aree di sosta "Park and ride" (servizio che consente agli automobilisti diretti verso il centro città di parcheggiare il veicolo nelle aree di sosta periferiche d'interscambio e di raggiungere il centro con mezzi pubblici detti "bus navetta")?

1. Sì	
2. No	
3. Non saprei	

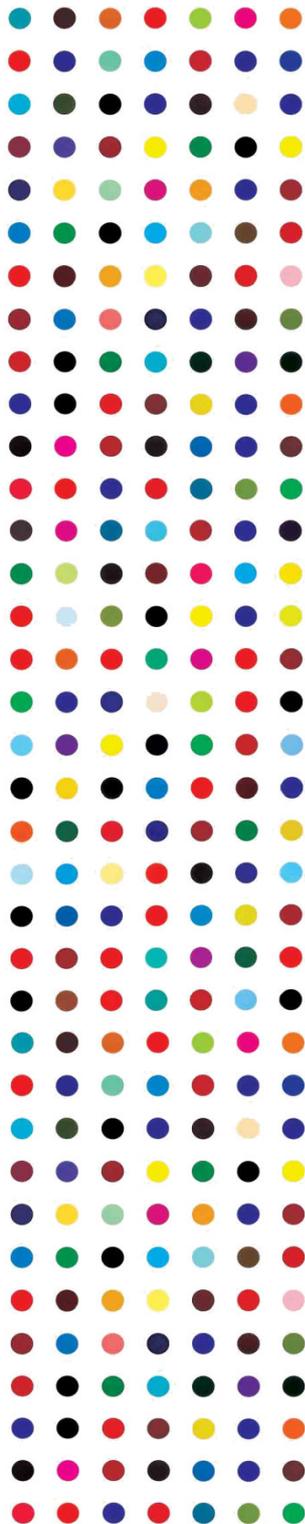
47. Sarebbe favorevole al rilancio di un servizio pubblico di noleggio biciclette, quale ulteriore possibilità per muoversi all'interno della città?

1. Sì	
2. No	
3. Non saprei	

48. Secondo lei, quali sono gli aspetti più importanti che AMTAB dovrebbe promuovere per garantire un miglioramento del servizio pubblico relativo alle Aree di sosta (max due risposte)?

A. Incremento del numero di posti auto	Fine intervista
B. Preparazione e professionalità del personale	
C. Manutenzione	
D. Ammodernamento	
E. Livello di sicurezza nelle aree di sosta recintata	
F. Pagamenti [sistemi alternativi di pagamento (es: SMS) e/o sistemi tariffari integrati (sosta+biglietto)]	

ALLEGATO D: QUESTIONARIO IGIENE URBANA



Servizi relativi alle attività di *customer satisfaction analysis* e di supporto all'Osservatorio per il monitoraggio sulla qualità dei servizi necessari all'attuazione del progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari di cui alla delibera di Giunta Comunale n. 2012/00627

Questionario Igiene urbana



Sezione A - Informazioni a cura dell'intervistatore

Data _____ Ora _____

N.B. L'intervistatore sarà provvisto di una copia cartacea del questionario che potrà sottoporre all'intervistato al fine di facilitare la visualizzazione, per le domande nelle quali siano previste numerose opzioni di risposta, di tutte le alternative previste.

L'intervistatore informa che, in osservanza al d.lgs. 196/2003, i dati forniti saranno trattati in forma anonima e aggregata.

Sezione B - Informazioni socio/anagrafiche dell'intervistato

49. Recapito (facoltativo) dell'intervistato (tel/mail): _____

50. Sesso:

- | | |
|------------|--|
| A. Maschio | |
| B. Femmina | |

51. Età:

- | | |
|--------------------|--|
| A. 18-24 anni | |
| B. 25-44 anni | |
| C. 45-64 anni | |
| D. 65 anni e oltre | |

52. Condizione occupazionale:

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------|--|
| A. Occupato | |
| B. Disoccupato | |
| C. Studente | |
| D. Casalinga/o | |
| E. Pensionato/a | |
| F. Altra tipologia di soggetto inattivo (inabile/ritirato dal lavoro ecc.) | |

53. Titolo di studio:

- | | |
|-------------------------------|--|
| A. Nessuno/licenza elementare | |
| B. Licenza media | |
| C. Diploma | |
| D. Laurea | |
| E. Post laurea | |

54. Zona di residenza:

- | | |
|---------------------|--|
| A. Palese | |
| B. Santo Spirito | |
| C. San Paolo | |
| D. Stanic | |
| E. Picone | |
| F. Poggiofranco | |
| G. Carbonara | |
| H. Ceglie del Campo | |
| I. Loseto | |
| J. Japigia | |
| K. Torre a Mare | |
| L. Carrassi | |

M. San Pasquale	
N. Madonnella	
O. Libertà	
P. Marconi - Fesca - San Girolamo	
Q. Murat	
R. San Nicola	

55. Composizione nucleo familiare:

A. 1 persona	
B. 2 persone	
C. 3 persone	
D. 4 persone	
E. > 4 persone	

56. Tipologia di abitazione:

A. Appartamento	
B. Villa/villino indipendente	
C. Villette a schiera	
D. Casale/cascina	
E. Altro tipo di alloggio	

Sezione C - Misurazione della qualità del servizio di raccolta rifiuti

L'intervistatore provvede a comunicare all'intervistato che, dal 2008, il Comune di Bari ha reso obbligatorio il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti che richiede ai cittadini di separare e depositare i rifiuti differenziandoli in base alla tipologia (indifferenziato, carta, vetro, ecc.).

57. Nello specifico, nel territorio di Bari sono attive tre tipologie di raccolta differenziata: saprebbe indicarmi quale tipo di raccolta si effettua nel suo quartiere?

A. Raccolta stradale dei sacchi effettuata manualmente (nei centri storici)	Prosegui
B. Raccolta stradale effettuata con contenitori collocati sulla strada pubblica	Vai alla domanda 17

Raccolta stradale dei sacchi effettuata manualmente (nei centri storici)
domande da sottoporre esclusivamente a chi ha risposto l'opzione A. della domanda 8

58. Quali sono le tipologie di raccolta differenziata previste nel suo quartiere (possibilità di risposta multipla)?

A. Organico/umido	
B. Carta e cartone	
C. Vetro	
D. Plastica e metalli	
E. Rifiuti non riciclabili/indifferenziata	

59. Lei differenzia, almeno in parte, i rifiuti?

A. Sì	Prosegui
B. No	Vai alla domanda 13

60. Lei quali tipologie di rifiuti differenzia? (possibilità di risposta multipla)

A. Organico/umido	
B. Carta e cartone	
C. Vetro	

D. Plastica e metalli

E. Rifiuti non riciclabili/indifferenziata

N.B. Se nelle opzioni di risposta della domanda n.12 è presente l'opzione A. Organico/umido, l'intervistatore effettuerà all'intervistato anche la domanda n.16

61. E' a conoscenza della recente ordinanza del Comune di Bari relativa al divieto di esporre i rifiuti indifferenziati per la raccolta di domenica e nei giorni festivi?

A. Si

B. No

62. Qual è la sua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti della raccolta dei rifiuti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

A. Puntualità e frequenza nel ritiro dei sacchi

B. Pulizia/igiene delle aree di esposizione dei sacchi

C. Orari e giorni di deposito dei rifiuti differenziati

63. Quali sono per lei le principali difficoltà nel differenziare i rifiuti? (possibilità di risposta multipla)

A. Mancanza di spazi nell'abitazione/nel condominio

B. E' troppo complicato/poche informazioni

C. Mancanza di tempo/ troppo oneroso rispetto ai rifiuti prodotti

D. I giorni e gli orari di raccolta non sono adeguati/scarsa igiene in casa

E. I familiari non sono collaborativi

F. Nessuna

G. Non saprei giudicare

Vai alla domanda 24
(nel caso l'intervistato abbia selezionato, alla domanda n.12, l'opzione A. Organico/umido procedere con la domanda successiva)

N.B. La seguente domanda va effettuata esclusivamente nel caso l'intervistato abbia selezionato, nella precedente domanda n.12, l'opzione A. Organico/umido.

64. Qual è il suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata dell'organico/umido? (possibilità di risposta multipla)

A. E' utile e non presenta difficoltà

B. La differenziazione dei rifiuti è difficile/c'è poca informazione

C. Gli orari e giorni di deposito dei sacchetti non sono adeguati

D. Non saprei giudicare

Vai alla domanda 24

Raccolta stradale effettuata con contenitori collocati sulla strada pubblica
domande da sottoporre esclusivamente a chi ha risposto l'opzione B. della domanda 8

65. Quali sono le tipologie di raccolta differenziata previste nel suo quartiere?: (possibilità di risposta multipla)

A. Organico/umido

B. Carta e cartone

C. Vetro

D. Plastica e metalli

E. Rifiuti non riciclabili/indifferenziata

66. Lei differenzia, almeno in parte, i rifiuti?

A. Si

B. No

Prosegui

Vai alla domanda 20

67. Lei quali tipologie di rifiuti differenzia? (possibilità di risposta multipla)

- | | |
|--------------------------------------------|--|
| A. Organico/umido | |
| B. Carta e cartone | |
| C. Vetro | |
| D. Plastica e metalli | |
| E. Rifiuti non riciclabili/indifferenziata | |

N.B. Se nelle opzioni di risposta della domanda n.19 è presente l'opzione A. Organico/umido, l'intervistatore effettuerà all'intervistato anche la domanda n.23

68. E' a conoscenza della recente ordinanza del Comune di Bari relativa al divieto di deposito dei rifiuti indifferenziati nei cassonetti stradali di domenica e nei giorni festivi?

- | | |
|-------|--|
| A. Si | |
| B. No | |

69. In generale, qual è la sua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti della raccolta differenziata dei rifiuti nel suo quartiere (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- | | |
|-----------------------------------------------------------|--|
| A. Numero di contenitori | |
| B. Dimensione dei contenitori | |
| C. Pulizia/igiene delle aree adiacenti ai contenitori | |
| D. Facilità nell'uso dei contenitori | |
| E. Distanza da casa e ubicazione dei contenitori stradali | |
| F. Frequenza di svuotamento dei contenitori | |

70. Quali sono per lei le principali difficoltà nel differenziare i rifiuti? (possibilità di risposta multipla)

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Mancanza di spazi nell'abitazione/nel condominio | Vai alla domanda 24
(nel caso l'intervistato abbia selezionato, alla domanda n.19, l'opzione A. Organico/umido procedere con la domanda successiva) |
| B. E' troppo complicato/poche informazioni | |
| C. Mancanza di tempo/ troppo oneroso rispetto ai rifiuti prodotti | |
| D. I giorni e gli orari di raccolta non sono adeguati/scarsa igiene in casa | |
| E. I familiari non sono collaborativi | |
| F. Nessuna | |
| G. Non saprei giudicare | |

N.B. La seguente domanda va effettuata esclusivamente nel caso l'intervistato abbia selezionato, nella precedente domanda n.19, l'opzione A. Organico/umido.

71. Qual è il suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata dell'organico/umido? (possibilità di risposta multipla)

- | | |
|----------------------------------------------------------------------|--|
| A. E' utile e non presenta difficoltà | |
| B. La differenziazione dei rifiuti è difficile/c'è poca informazione | |
| C. La frequenza di svuotamento dei contenitori non è adeguata | |
| D. Gli orari e giorni di deposito dei sacchetti non sono adeguati | |
| E. Non saprei giudicare | |

**Valutazione di ulteriore aspetti
domande da sottoporre a tutti gli intervistati**

72. Quale modalità di raccolta di rifiuti preferisce o preferirebbe utilizzare?

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| A. Raccolta stradale dei sacchi effettuata manualmente (come nei centri storici) | |
| B. Raccolta stradale effettuata con contenitori collocati sulla strada pubblica | |
| C. Raccolta domiciliare dei rifiuti "porta a porta" con contenitori domestici differenziati per tipologia di rifiuto e ritiro secondo giorni e orari prestabiliti | |

73. Al fine di favorire la diffusione della cultura del riciclo tra i cittadini, AMIU ha attivato il programma “Chi differenzia ci guadagna”. È a conoscenza dell’iniziativa?

- A. Sì
- B. No

Prosegui
Vai alla domanda 27

74. Come valuta l’iniziativa?

- A. Inutile rispetto al fine che si propone
- B. Utile, ma dovrebbe essere migliorata per renderla più efficace
- C. Si tratta di un’ottima iniziativa

75. AMIU offre i seguenti ulteriori servizi di raccolta dei rifiuti: come li valuta (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

N.B. Se l’intervistato risponde di non aver mai usufruito del servizio indicare “0”.

- A. Raccolta di rifiuti speciali (batterie, toner, medicinali, prodotti tossici e infiammabili, materiale elettrico ecc.)
- B. Ritiro materiale ingombrante
- C. Centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti differenziati

N.B. Se l’intervistato ha risposto “0” alla opzione C. della precedente domanda 28, procedere con la domanda 30.

76. Nello specifico dei centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti differenziati, come valuta i seguenti aspetti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Numero e posizione dei centri di conferimento
- B. Orari dei centri di conferimento
- C. Postazioni mobili di raccolta nei quartieri (IGENIO)

77. Nel complesso, quanto è soddisfatto dei servizi di raccolta dei rifiuti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Nel Comune di Bari
- B. Nel proprio quartiere

78. Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla raccolta di rifiuti negli ultimi anni?

- A. È migliorato
- B. È rimasto uguale
- C. È peggiorato

Sezione D - Misurazione della qualità degli altri servizi di AMIU

79. Riguardo alla pulizia delle strade e dei marciapiedi, qual è la sua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati
- B. Numero e visibilità dei cestini getta-carta in città
- C. Servizio di spazzamento
- D. Orari operazioni di pulizia
- E. Diserbamento (taglio/estirpazione delle erbacce dalle strade)

80. Nel complesso, come valuta il grado di pulizia di strade e marciapiedi (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Nel Comune di Bari
- B. Nel proprio quartiere

81. Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla pulizia di strade e marciapiedi negli ultimi anni?

A. È migliorato	
B. È rimasto uguale	
C. È peggiorato	

82. AMIU fornisce anche servizi di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione, così come di pulizia del litorale e delle spiagge (nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 15 settembre): qual è la sua soddisfazione rispetto a questi servizi (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?

A. Disinfestazione, Derattizzazione, Deblattizzazione	
B. Pulizia del litorale e delle spiagge nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 15 settembre	

83. Ritiene che questi servizi siano migliorati, peggiorati o rimasti uguale negli ultimi anni?

	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato
A. Disinfestazione, Derattizzazione, Deblattizzazione			
B. Pulizia del litorale e delle spiagge nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 15 settembre)			

Sezione E - Misurazione della qualità dei servizi di informazione e ascolto

84. Si ritiene soddisfatto/a dalle informazioni diffuse da AMIU relativamente al servizio di raccolta differenziata?

A. Sì	
B. No	

85. AMIU ha istituito un sito internet informativo e un numero verde per reclami e segnalazioni: ha mai utilizzato questi servizi?

A. Sì	Prosegui
B. No	Vai alla domanda 40

86. Come valuta questi servizi (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sezione F – Aspetti di miglioramento

87. Secondo lei, quali sono gli aspetti più importanti che AMIU dovrebbe promuovere per garantire un miglioramento del servizio (max tre risposte)?

A. Frequenza/puntualità nella raccolta dei rifiuti	Fine intervista
B. Pulizia/igiene delle aree di deposito	
C. Facilità nelle modalità di raccolta differenziata	
D. Maggiori tipologie/numero di contenitori	
E. Pulizia e cura delle strade e dei marciapiedi	
F. Informazioni chiare e supporto al cittadino nella raccolta differenziata	
G. Intensificare i servizi di Disinfestazione, Derattizzazione, Deblattizzazione	
H. Intensificare la pulizia del litorale e delle spiagge	