



Prot. n. 53388 del 06/06/2013
I, 15

Ancona, li 5 giugno 2013

**Al Dirigente Settore Mobilità
SEDE**



**Al Presidente Mobilità &
Parcheggi
Via Senigallia, 16
60100 ANCONA**

**p.c. Al Direttore Generale
SEDE**

**OGGETTO:QUALITA' SERVIZI PUBBLICI: RISULTATI 1°INDAGINE:
PARCHEGGI A RASO E COPERTI.**

In allegato alla presente si trasmettono i risultati della prima indagine di cui in oggetto.

Il lavoro svolto rappresenta una valida occasione per il miglioramento dei servizi svolti, laddove il livello di gradimento non risulta soddisfacente. Dai suggerimenti e reclami, inoltre, potranno essere evidenziati nuovi obiettivi di miglioramento.

Distinti saluti.

Il Dirigente del Settore

Dott. Daniela Ghiandoni

All. risultati indagine



MONITORAGGIO QUALITÀ - 2^a ediz. Indagine 1: I parcheggi **RISULTATI**



Sondaggio effettuato dal 4 marzo al 5 aprile 2013

INFORMAZIONI GENERALI

Modalità di distribuzione	n. questionari
Su strada	502
On line	123
Totale	625

NOTA METODOLOGICA:

- ✓ I dati riportati considerano solo le risposte valide.
- ✓ La scala dei giudizi è così espressa:

1 = insufficiente

2 = mediocre

3 = sufficiente

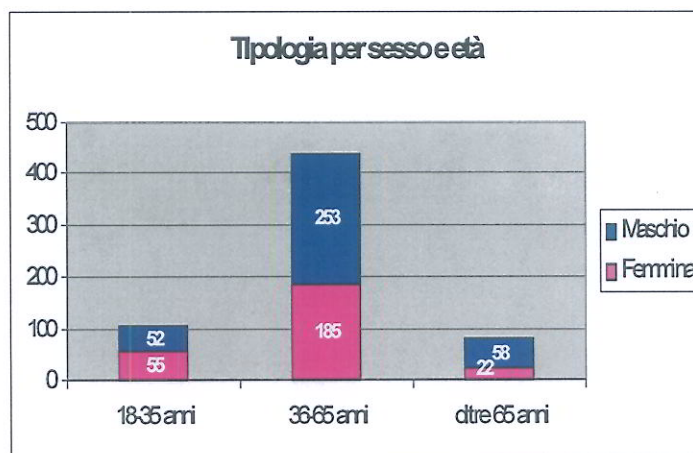
4 = buono

5 = ottimo

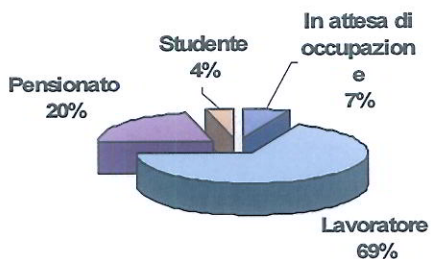


sesto	su strada	on line	tot
Femmina	209	53	262
Maschio	293	70	363
Totale	502	123	625

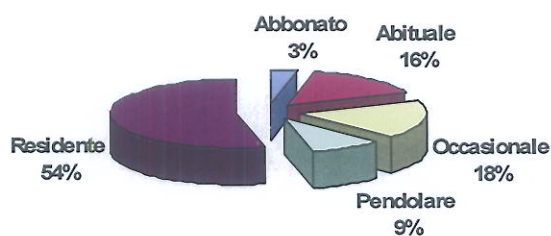
Età	su strada	on line	tot
18-35 anni	69	38	107
36-65 anni	357	81	438
oltre 65 anni	76	4	80
Totale	502	123	625



Tipologia per occupazione lavoro



Tipologia di utente

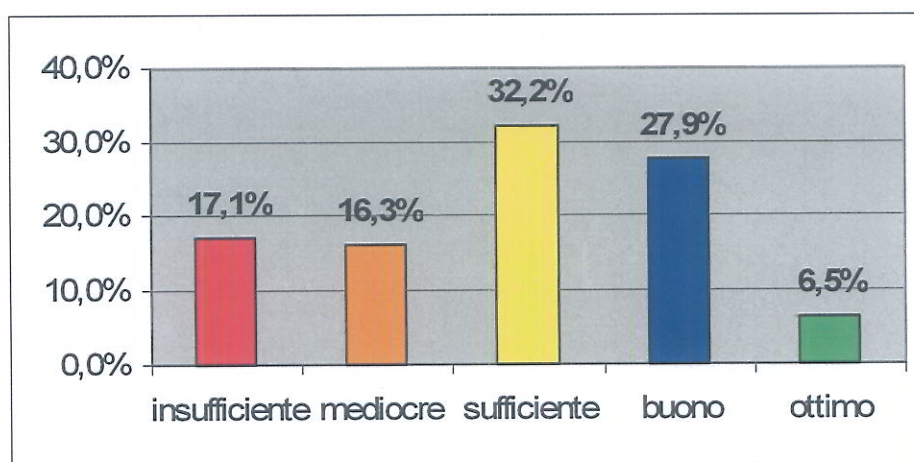


PARCHEGGI A RASO

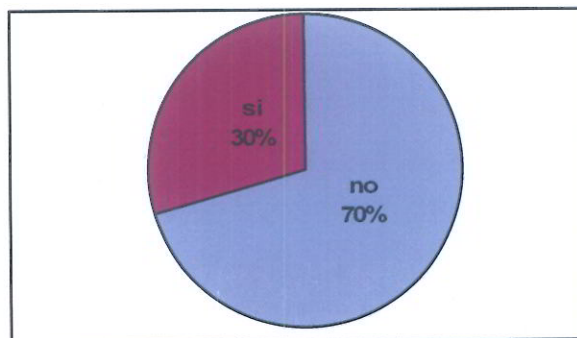
CON RIFERIMENTO ALLA SEGNALETICA STRADALE SI CONFERMANO SOSTANZIALMENTE I DATI DELLO SCORSO ANNO, MENTRE PER QUANTO RIGUARDA LA NUOVA MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA CON IL CELLULARE RISULTA ANCORA POCO CONOSCIUTA, MENTRE LE ALTRE MODALITÀ DI PAGAMENTO SONO CONOSCIUTE ED IL GIUDIZIO È BUONO. IL POSIZIONAMENTO DEI PARCOMETRI, GIUDICATO BUONO LO SCORSO ANNO, QUEST'ANNO È RITENUTO SUFFICIENTE. IL GIUDIZIO SULLA PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEGLI AUSILIARI PEGGIORA, AUMENTA IL GIUDIZIO INSUFFICIENTE (DA 16 A 23) E DIMINUISCONO LE PERCENTUALI DI QUELLI SUFFICIENTI (DA 28,5 A 24,6) E BUONI DA (34,2 A 25,6).

NEL SUO COMPLESSO, TUTTAVIA, IL GIUDIZIO SUI PARCHEGGI A RASO È MIGLIORE RISPETTO A QUELLO DELLO SCORSO ANNO, AUMENTA, INFATTI, LA PERCENTUALE DEL GIUDIZIO SUFFICIENTE E DIMINUISCE LA PERCENTUALE DI QUELLO INSUFFICIENTE.

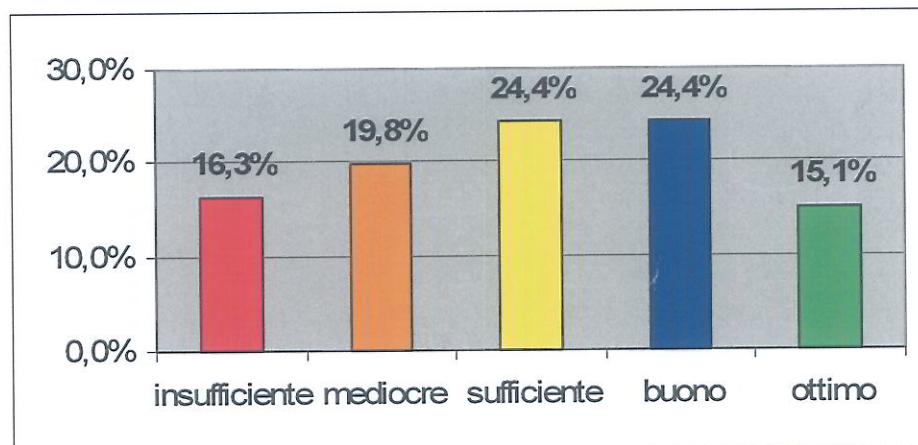
1. . Come giudica la **visibilità e la chiarezza della segnaletica verticale** (orari della sosta e tariffe) e **orizzontale** (delimitazione zone)?



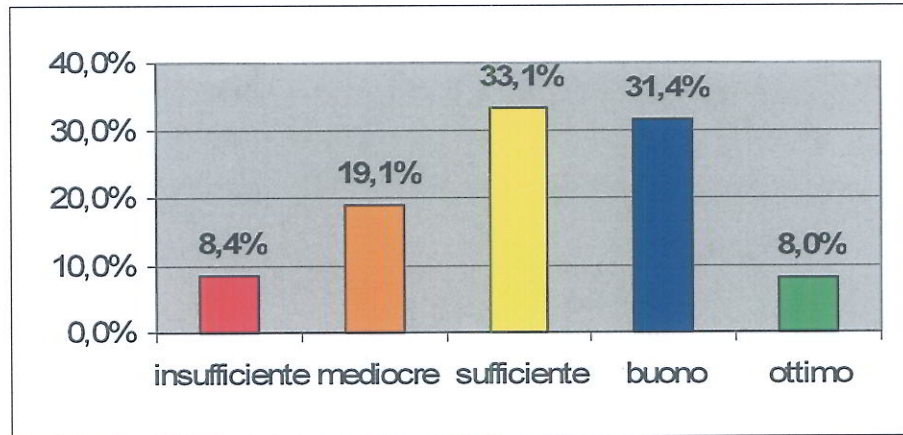
2. Conosce la **nuova modalità di pagamento della sosta con il cellulare** ?



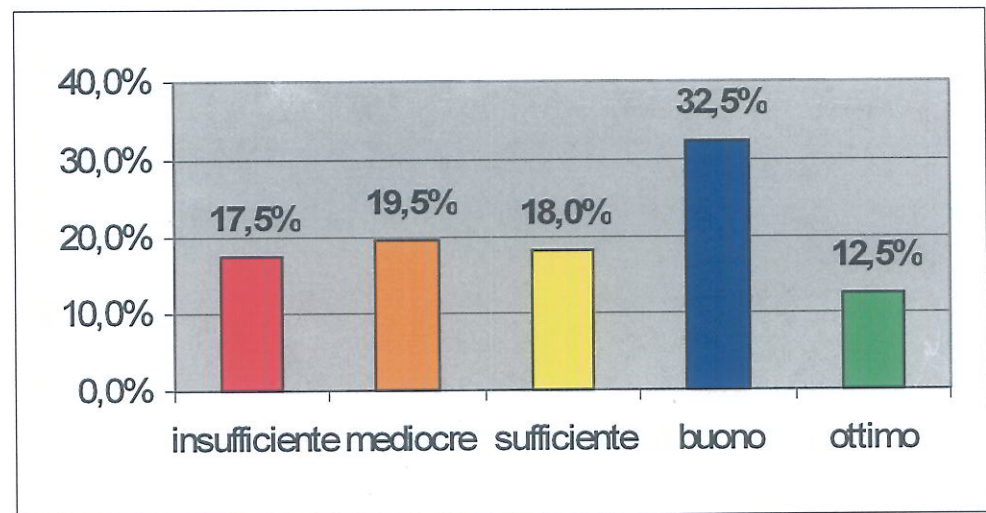
2.1. Se sì, **come le giudica?**



3. Come giudica il **posizionamento e funzionamento dei parcometri** presenti nelle aree di sosta?



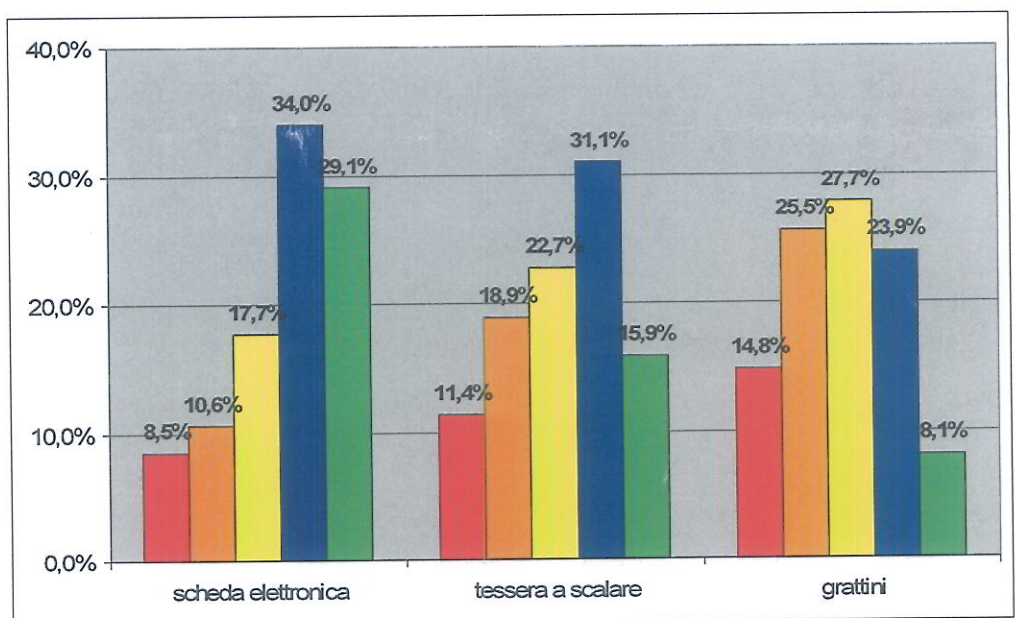
4. Come giudica le modalità di rilascio dei **permessi della sosta**?



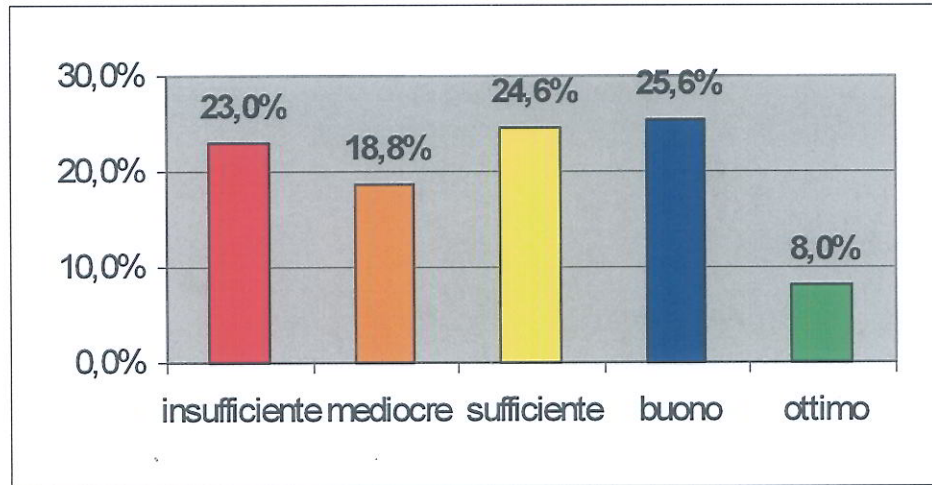
5. Conosce le seguenti **modalità di pagamento**?

	SI
scheda elettronica	22,6%
tessera a scalare	21,1%
grattini	49,6%

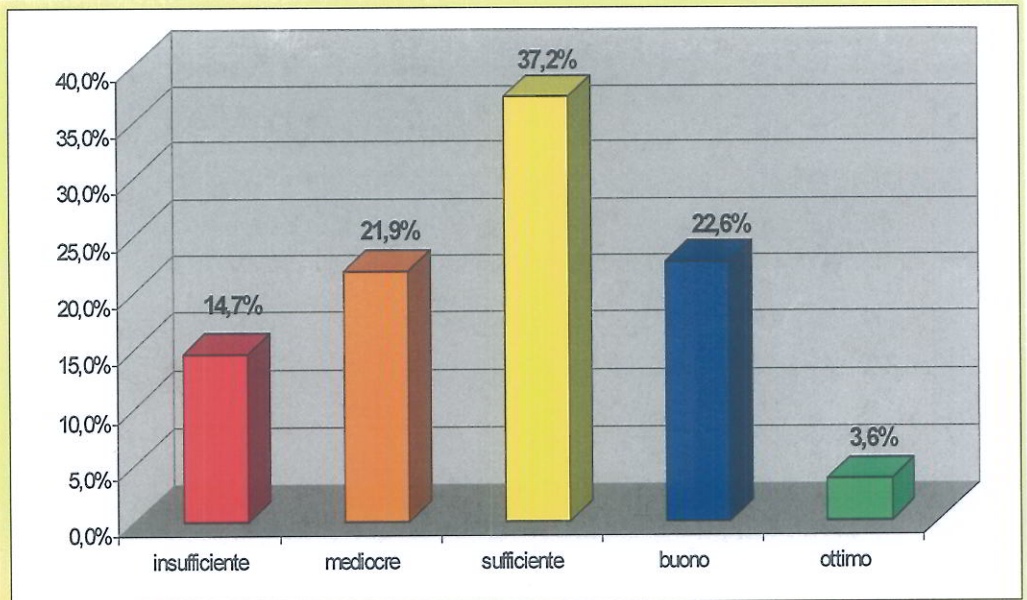
5.1. Se sì, **come la giudica?**



6. Come giudica la professionalità e la cortesia degli ausiliari della sosta?



7. Come giudica complessivamente e l'organizzazione dei parcheggi a raso?



PARCHEGGI COPERTI

MIGLIORA LA PROFESSIONALITÀ E LA CORTESIA DEL PERSONALE DEI PARCHEGGI CHE È GIUDICATA OVUNQUE BUONA ED OTTIMA AGLI ARCHI, MENTRE LO SCORSO ANNO ERA SUFFICIENTE NEGLI ALTRI PARCHEGGI E BUONA AGLI ARCHI. SI CONFERMA L'ADEGUATEZZA DEGLI ORARI. MIGLIORA SENSIBILMENTE LA PULIZIA DELLE AREE DI SOSTA E DEI SERVIZI IGENICI RAGGIUNGENDO UN GIUDIZIO BUONO IN GRAN PARTE E SUFFICIENTE PER LO SCOSCIACAVALLI E IL TORRIONI. AUMENTA LA PERCENTUALE DI CHI NON TROVA POSTI LIBERI AL CIALDINI E TRAIANO. VENGONO GIUDICATE OTTIME LE MODALITÀ DI RILASCIO DEGLI ABBONAMENTI. VIENE CONFERMATO UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI PARCHEGGI COPERTI BUONO, OTTIMO PER GLI ARCHI, PEGGIORA SOLTANTO IL GIUDIZIO SULLO SCOSCIACAVALLI CHE DA BUONO DIVENTA SUFFICIENTE.

ARCHI



CIALDINI



SCOSCIACAVALLI



TORRIONI



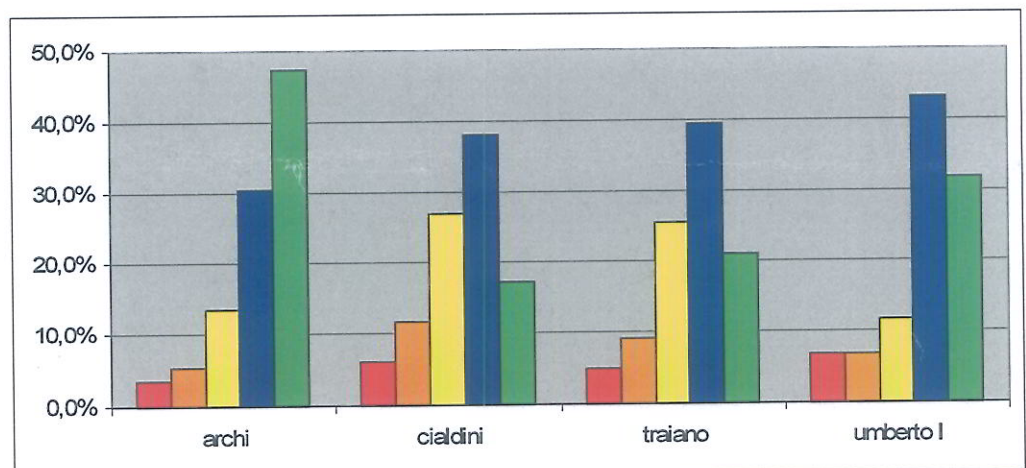
TRAIANO



UMBERTO I



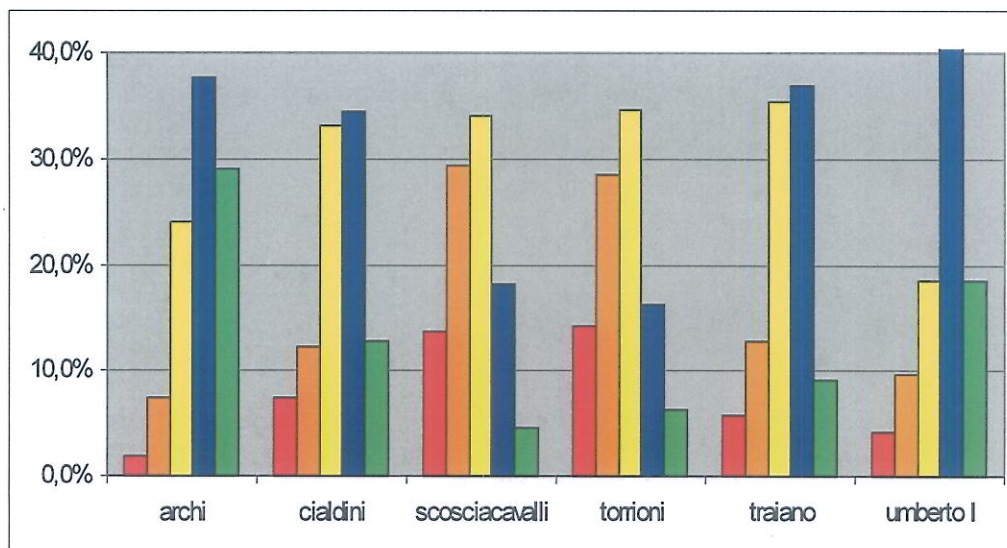
1. Come giudica la **professionalità** e la **cortesia** del personale?



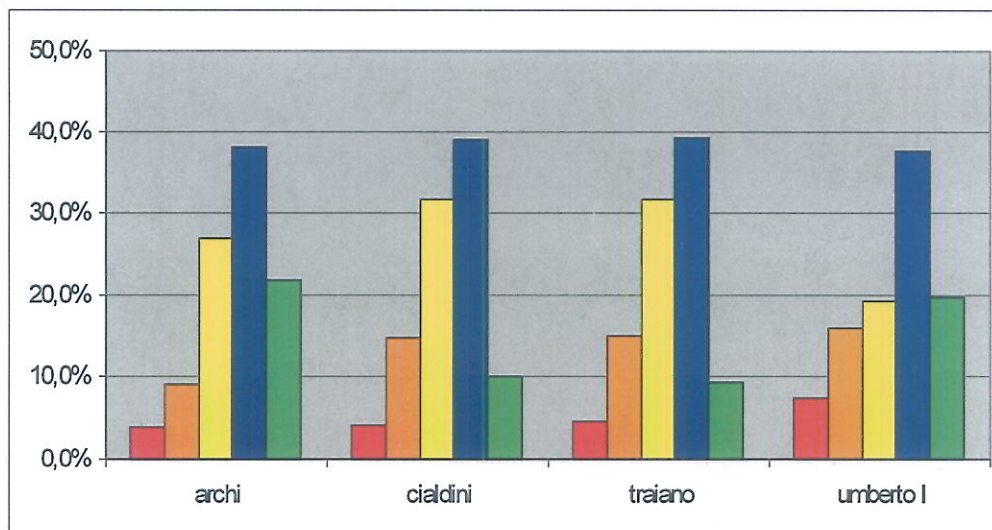
2. Gli **orari di apertura** sono **adeguati** alle sue esigenze?

	SI
archi	93,9%
cialdini	80,1%
traiano	81,2%
umberto I	81,4%

3. Come giudica la **pulizia delle aree di sosta e dei servizi igienici?**



4. Come giudica la **visibilità e la chiarezza della segnaletica** con le indicazioni degli orari e delle tariffe dei parcheggi?



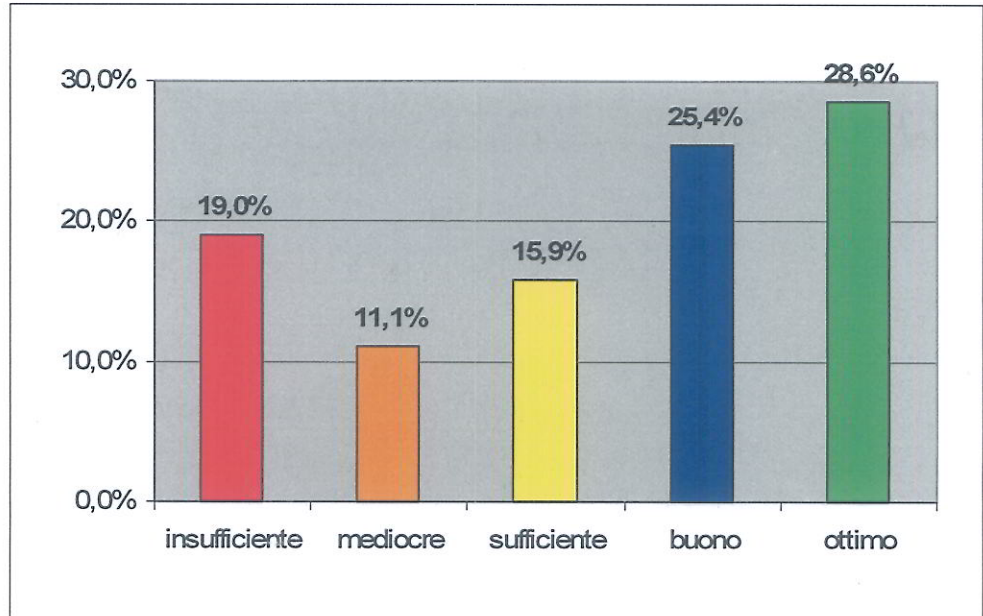
5. Le è mai capitato di **subire furti o atti vandalici** all'interno di un parcheggio coperto?

	%
MAI	95,1%
ALLE VOLTE	1,7%
SPESSO	3,2%

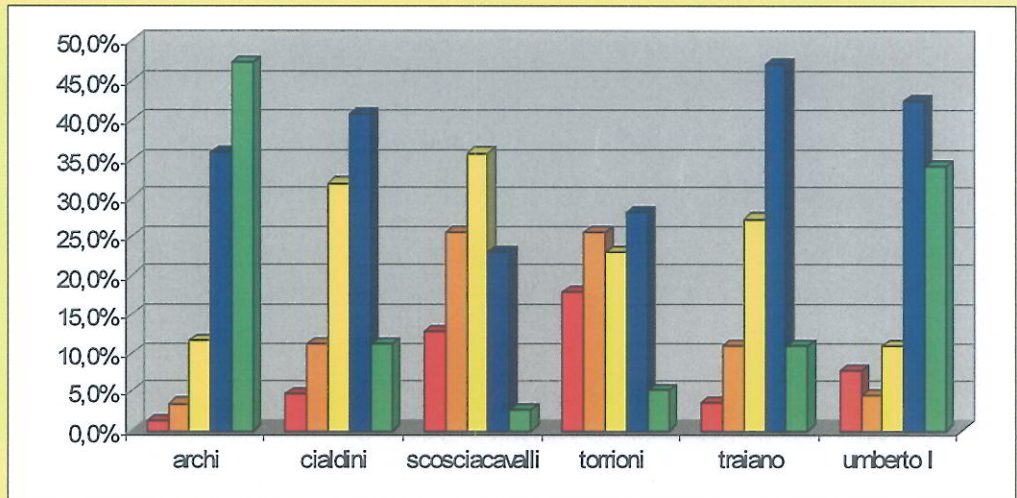
6. Ha difficoltà a **trovare posti liberi** ?

	SI
archi	4,4%
cialdini	68,5%
traiano	39,6%
umberto I	9,3%

7. Se utilizza gli abbonamenti per la sosta, come giudica le modalità di rilascio?



8. Come giudica complessivamente e il servizio offerto dai parcheggi coperti?

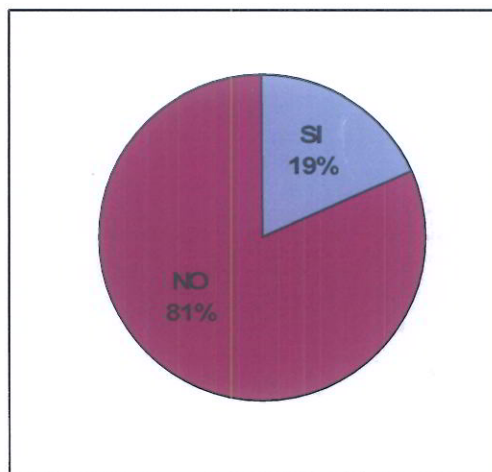


CARTA DEI SERVIZI

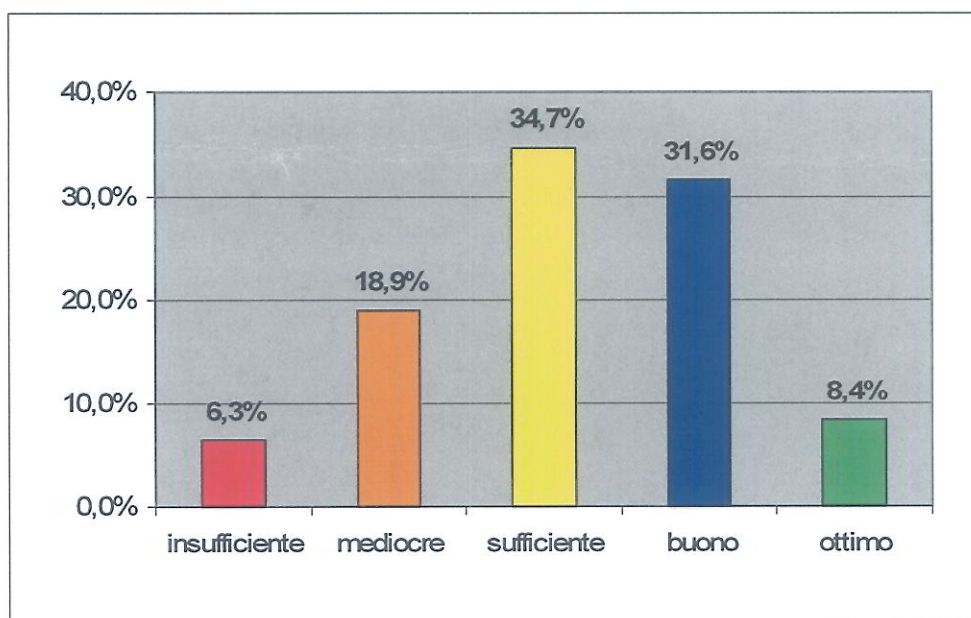
	SI
1. Conosce la Carta dei Servizi di M&P?	18,0%
2. E' al corrente del fatto che può presentare reclamo , e ne conosce le modalità ?	36,4%
3. Ha mai presentato reclamo ?	1,5%
3. 1 Se sì, ha avuto risposta entro 20 giorni (termine previsto dalla Carta dei servizi)?	66,7%

SITO WEB: www.anconaparcheggi.it

Conosce il **sito internet del gestore dei parcheggi M&P**?



Se sì, come giudica la **fruibilità**?



SUGGERIMENTI E/O RECLAMI

1. maggiori controlli:
 - ✓ sull'occupazione abusiva delle zone di carico/scarico;
 - ✓ sui parcheggi riservati ai portatori di handicap;
 - ✓ sull'uso improprio della sosta veloce;
2. manutenzione della segnaletica del manto stradale (zebre/linee blu);
3. installazione di un maggior numero di parcometri;
4. tariffe agevolate per:
 - ✓ i lavoratori in centro;
 - ✓ gli studenti;
 - ✓ i commercianti;
5. pochi parcheggi liberi in centro;
6. esenzione dal pagamento dei parcheggi nelle zone adiacenti l'ospedale Salesi e quello di Torrette;
7. riduzione delle tariffe dei parcheggi sia a raso che coperti;
8. ampliare le zone deputate alla sosta veloce;
9. maggiore professionalità e gentilezza da parte dell'operatrice dell'ufficio permessi;
10. malfunzionamento della cassa automatica presso il parcheggio degli Archi;
11. maggiore visibilità e chiarezza della segnaletica verticale e orizzontale all'interno dei parcheggi coperti;
12. posti auto nel parcheggio Cialdini troppo stretti e installazione di protezioni di gomma attorno alle colonne.