

# TPM - TRASPORTI PUBBLICI MONZESI

\* CARTA DEI SERVIZI 2007 \*

INDICI DELLA QUALITÀ

PARCHEGGI

I dati sono relativi all'indagine svolta tramite interviste dirette, questionari auto-compilati, questionario on-line.

I risultati complessivi sono disponibili nell'apposita sezione del sito web: [www.tpmonzesi.com](http://www.tpmonzesi.com)

## I NUMERI DELL'INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

L'INDAGINE E' STATA SVOLTA DAL 18 AL 23 DICEMBRE 2007

**UTENTI COINVOLTI 461 - UTENTI PARTECIPANTI 169**

INTERVISTE DIRETTE PROGRAMMATE	100	INTERVISTE DIRETTE EFFETUATE	79	79 %
QUESTIONARI DISTRIBUITI	382	QUESTIONARI RICONSEGNA TI	90	24 %
QUESTIONARI INTERNET	--	QUESTIONARI INTERNET	0	--

Tipologia di utenza		18-25	26-40	41-65	>65	TOTALE
Categoria	Studenti	3	1	0	0	4
	Lavoratori dipendenti	0	36	29	0	65
	Lavoratori autonomi	3	7	13	2	25
	Casalinghe-Pensionati	0	3	26	37	66
	Altri	1	1	3	4	9
<b>TOTALE</b>						<b>169</b>

Gli intervistati sono stati individuati in modo casuale, al fine di intervistare un campione statistico rappresentativo, secondo la tipologia riportata nella tabella

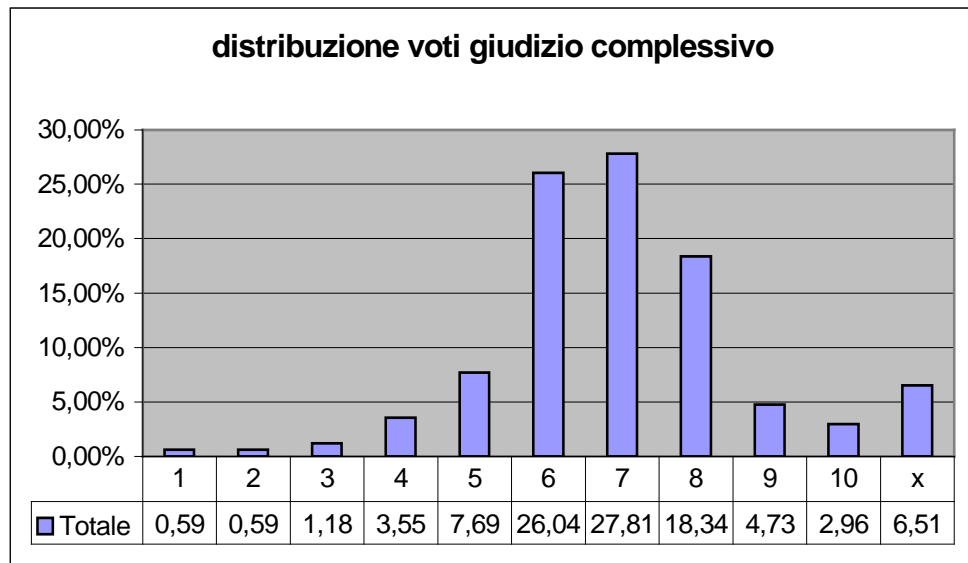
parcheggio		Interviste Program. - fatte		Questionari distribuiti - riconsegnati	
P.zza Castello	parcometro	30	30	70	9
Ospedale nuovo	A barriera	30	29	192	49
C.so Milano	parcometro	20	9	25	5
Ospedale Vecchio	parcometro	20	12	25	5
P.zza Carducci	A barriera	---	---	70	22
		100	79	382	90

## TPM SpA Gestione sosta in numeri

<b>AREE DI SOSTA SERVITE DA PARCOMETRI</b>	<b>Posti auto</b>
VIA ANITA GARIBALDI (ADIACENTE TRIBUNALE)	37
C.SO MILANO (PROSSIMITÀ POSTA CENTRALE)	35
VIA CORTELONGA (CENTRO CITTÀ)	18
VIA UMBERTO PRIMO ( OSPEDALE VECCHIO)	36
VIA SEGANTINI (CENTRO CITTÀ)	19
VIA CAMPERIO (POLIAMBULATORIO ASL)	27
VIA PADRE R. GIULIANI (POLIAMBULATORIO ASL-BIBLIOTECA CIVICA)	19
P.ZZA CASTELLO (ADIACENTE STAZIONE FS ED URBAN CENTER)	142
P.ZZA CAMBIAGHI	300
<b>AREE DI SOSTA A BARRIERA</b>	<b>Posti auto</b>
- P.ZZA CARDUCCI ( CENTRO CITTÀ)	50
- PARCO DI MONZA - PRESSO PORTA MONZA IL PARCHEGGIO È SERVITO ANCHE DA UN BUS NAVETTA CHE LO COLLEGA A/R A PIAZZA CITTERIO DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 19.00 DEI GIORNI FERIALI -	1000
- OSPEDALE NUOVO	650

## GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO

Il grafico mostra la distribuzione dei voti riguardo al giudizio complessivo espresso dagli intervistati

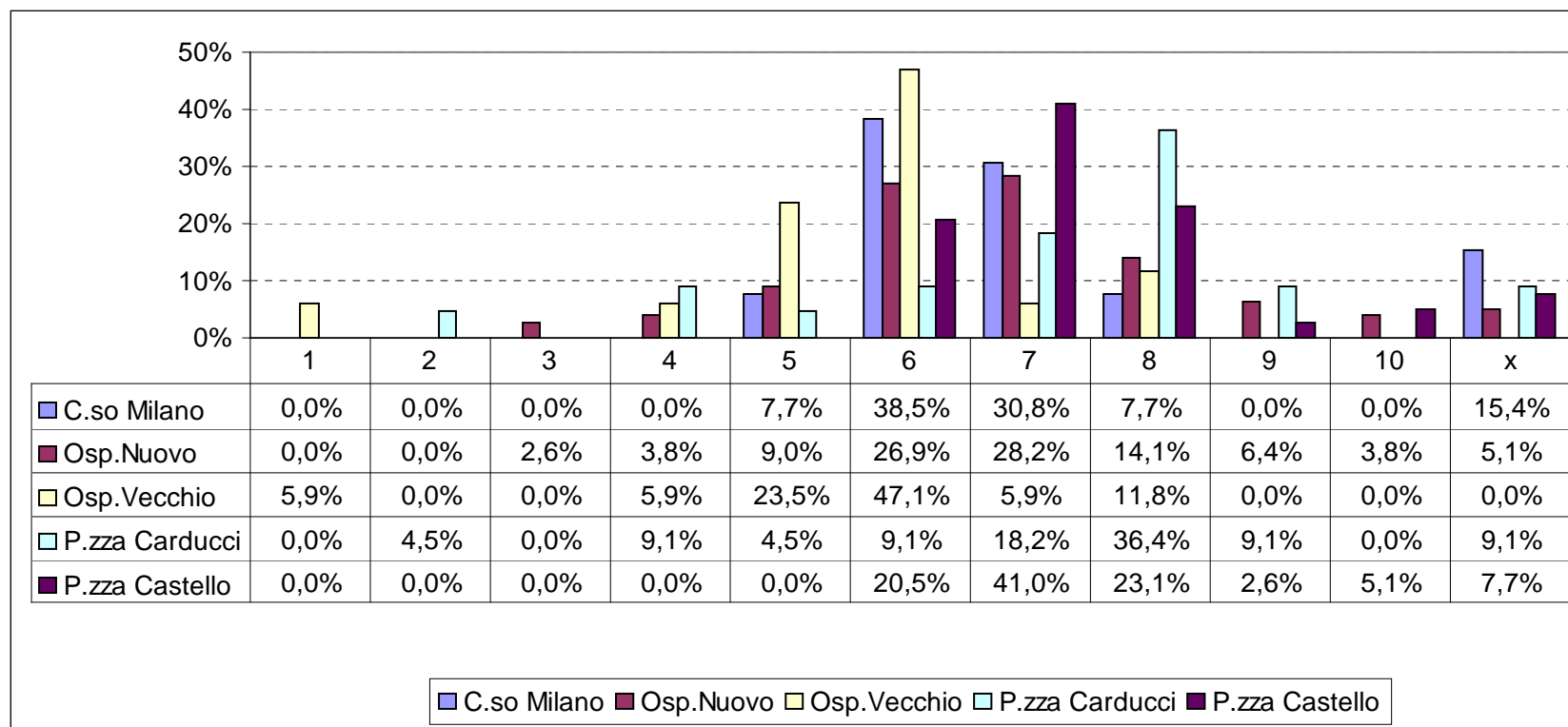


Il giudizio complessivo espresso è positivo con voto medio 6,72 e l'86 % (\*) degli utenti che esprimono soddisfazione assegnando voto uguale 6 ( 28%) o superiore a 6 (58%). Essendo la prima indagine effettuata per il settore sosta i dati non sono confrontabili.

**Obiettivo 2007: voto 7 - 88 % clienti soddisfatti**

(\*) le percentuali sono calcolate escludendo i voti "x" (non risponde)

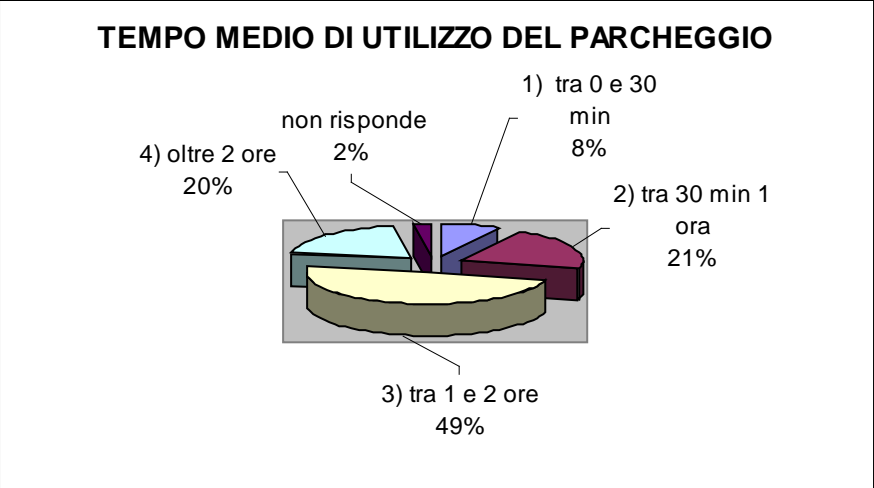
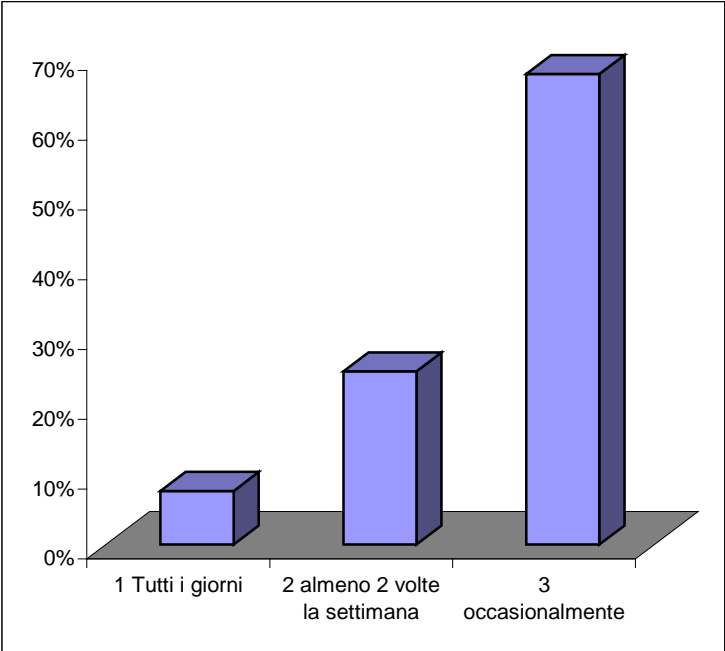
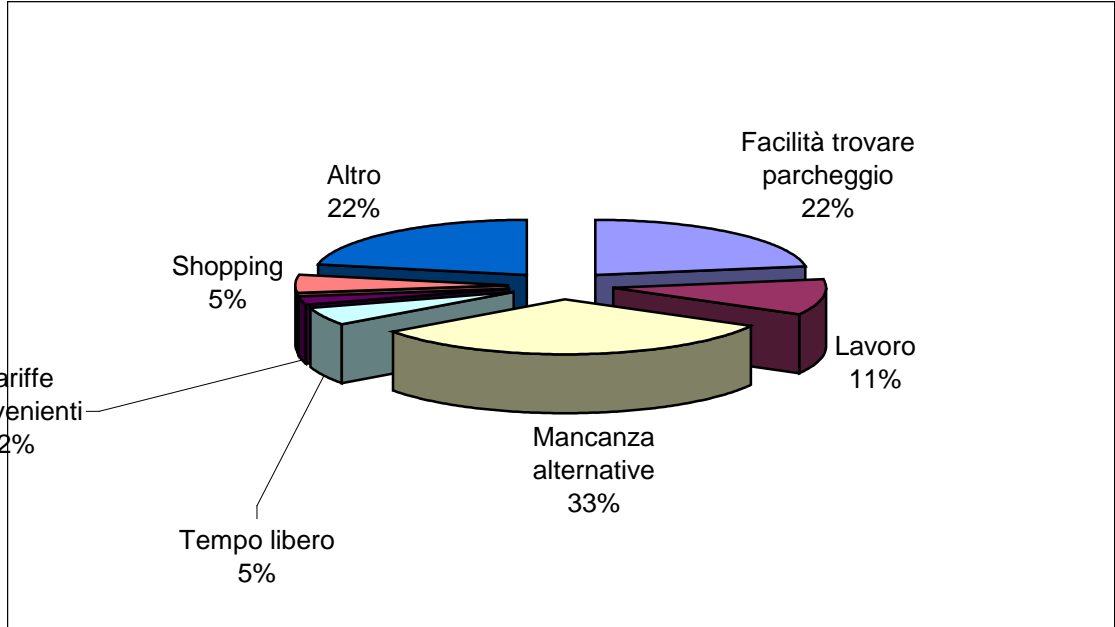
## Distribuzione voti giudizio complessivo tra le diverse aree di sosta



Nella valutazione dei clienti sono emerse due criticità:

- la prima, non imputabile a volontà di TPM, relativa al l'insufficienza del numero dei posti auto a pagamento esistenti. La clientela si è espressa con un voto medio di 5,82 col 44 % di voti inferiori al 6
- la seconda relativa alla carenza di indicazioni stradali per raggiungere i parcheggi: voto medio 5,98 e 39% di clienti insoddisfatti ( voto < 6). A questo proposito TPM e Comune di Monza stanno approntando un progetto di Info Parking la cui realizzazione è prevista entro il 2007.

# Motivo, frequenza e tempo di utilizzo delle aree di sosta a pagamento

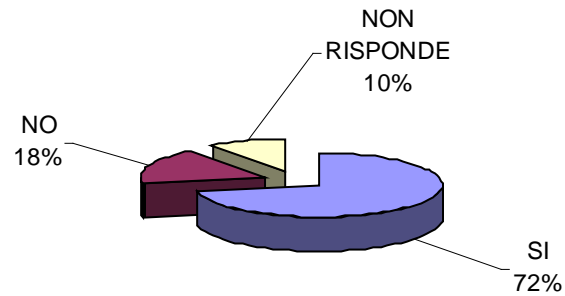


## VALUTAZIONE SUI FATTORI DI QUALITÀ

Lo spazio delimitato per il parcheggio è adeguato e ben identificabile ( adeguatezza della segnaletica orizzontale e verticale)?		
Voto medio 6,7	Utenti soddisfatti 76%	<b>Obiettivo 2007: voto 7 - 80 %</b>
E' soddisfatto del funzionamento delle casse e dei parcometri?		
Voto medio 6,9	Utenti soddisfatti 80%	<b>Obiettivo 2007: voto 7 - 80 %</b>
E' soddisfatto della pulizia dei ns. parcheggi?		
Voto medio 6,35	Utenti soddisfatti 72%	<b>Obiettivo 2007: voto 6,5 - 75 %</b>
Come valuta la professionalità e cortesia del ns. personale addetto alla sosta?		
Voto medio 6,9	Utenti soddisfatti 83%	<b>Obiettivo 2007: voto 7,5 - 85 %</b>

## CONSIDERAZIONI DELL'UTENZA

### UTILITA' DEI PARCHEGGI PER MIGLIORARE LA VIABILITA'



E' stato chiesto all'utenza di esprimere un parere circa l'utilità o meno dei parcheggi a pagamento per migliorare la viabilità:

- il 72 % è dell'opinione che servano con una votazione media di 7,26
- il 18 % no
- il 10 % non esprime parere