

Indagine Darsena Isola Nova del Tronchetto



Presentazione dati
realizzata dal Dipartimento Mobilità Pragma

• L'indagine è stata curata ed eseguita da Pragma per conto del Gruppo AVM	
• La rilevazione dei dati si è svolta nel mese di dicembre 2016	
○ Premessa	3
○ Nota metodologica	4
○ Profilo degli intervistati	9
○ Conoscenza e contratto d'uso	12
○ Valutazione del servizio	22
○ Suggerimenti	33
○ Trend	39

Nell'autunno 2016 Pragma ha realizzato per conto del Gruppo AVM una **campagna di indagine relativa ai servizi gestiti dalle diverse società del gruppo.**

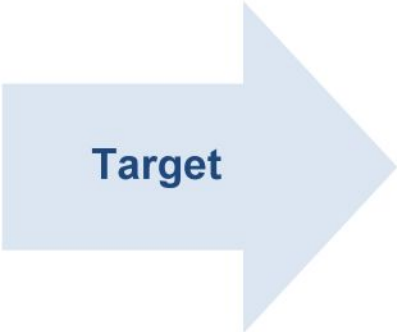
La campagna nello specifico ha riguardato:

- *i servizi di trasporto pubblico locale gestiti da ACTV (Urbani, Extraurbano, Navigazione)*
- *i servizi relativi alla mobilità privata gestiti da Avm Spa (Parcheggio di Via Costa a Mestre, Parcheggio S. Andrea a Venezia, Darsena del Tronchetto)*
- *il servizio di vendita dei titoli di viaggio gestito da Ve.La Spa*
- *i servizi informativo e reclami del gruppo via web*

Nel presente documento vengono presentati i principali risultati dell'indagine dedicata **all'utenza della Darsena Isola Nova del Tronchetto**

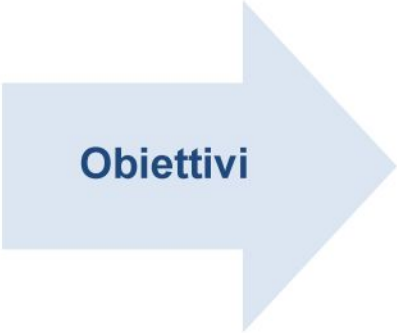
Nota metodologica

Target di indagine e obiettivi



Target

Utilizzatori abbonati della Darsena di Isola Nova del Tronchetto a Venezia



Obiettivi

- Profilo dell'utenza e canali di conoscenza
- Valutazione del servizio offerto ed eventuali suggerimenti per il suo miglioramento

La rilevazione presso gli utenti è stata realizzata mediante **intervista telefonica CATI** (*Computer Assisted Telephone Interview*).

I soggetti abbonati sono stati contattati partendo da un apposito elenco fornito da AVM.

Il field telefonico è stato realizzato nel periodo compreso tra l'1 e il 13 dicembre 2016, presso il centro CATI di Pragma di Roma.

Tutte le informazioni previste dallo studio sono state registrate mediante un **questionario semi- strutturato**, appositamente predisposto.

Nel complesso sono state realizzate **86 interviste valide**.

Per il campione è stato utilizzato l'apposito archivio fornito da AVM, costituito da 217 nominativi.

In tale archivio per alcuni soggetti non era però presente il numero di telefono ed in diversi casi uno stesso numero era riferito a più record.

Di fatto è stato possibile quindi contattare telefonicamente 136 soggetti unici.

Nella tavola a lato viene riportato l'esito di tutti i contatti realizzati.

Tavola 1 – Field report rilevazione Telefonica

Esito dei contatti	
Rifiuti	7
Soggetti irreperibili	5
Interviste interrotte	1
Referente non individuabile	2
Non parla italiano	1
Gia' intervistato	2
Non risponde	27
Fuori target	2
Numero non collegato-Fax	3
Successi	86
<i>Totale</i>	<i>136</i>

Per le elaborazioni sui dati e le presentazioni sono stati utilizzati i seguenti software:

- NIPO
- SPSS
- Microsoft Office (Excel/Power Point).

Nel rapporto vengono presentati i dati percentuali relativi a tutte le domande inserite nel questionario, con il riferimento alla base di calcolo in valori assoluti.

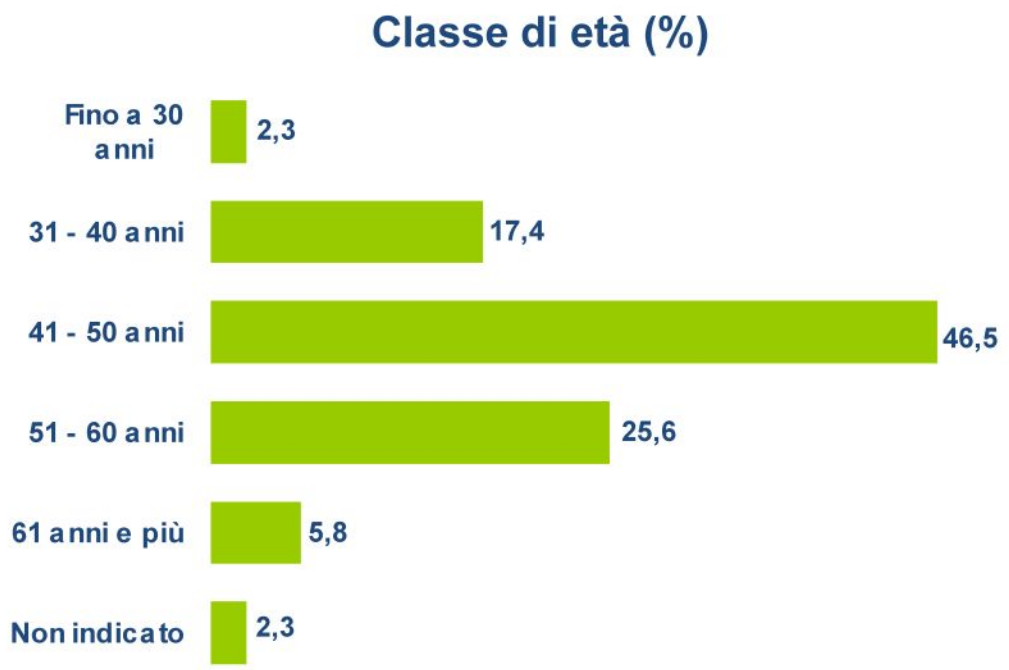
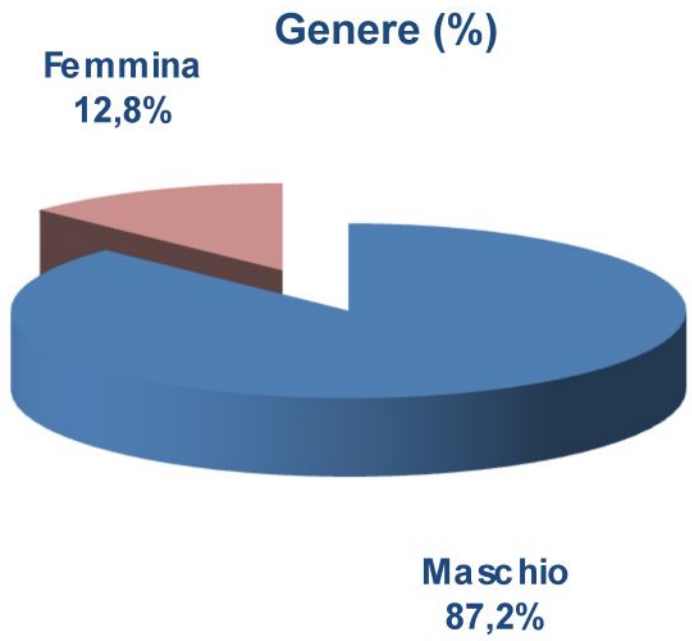
Nelle elaborazioni legate al giudizio complessivo sul servizio (espresso su scala 1 – 10) sono stati calcolati voto medio ed area della soddisfazione.

Per i fattori del servizio l'area delle valutazioni positive è stata calcolata sia comprendendo le eventuali mancate risposte sia al netto di queste.

In taluni casi, nei grafici o nelle tabelle, la somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.

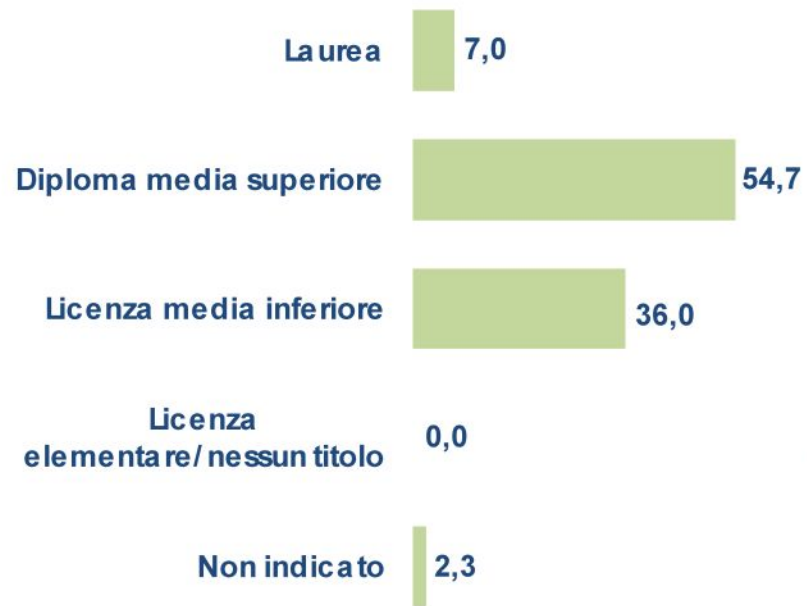
Profilo degli intervistati



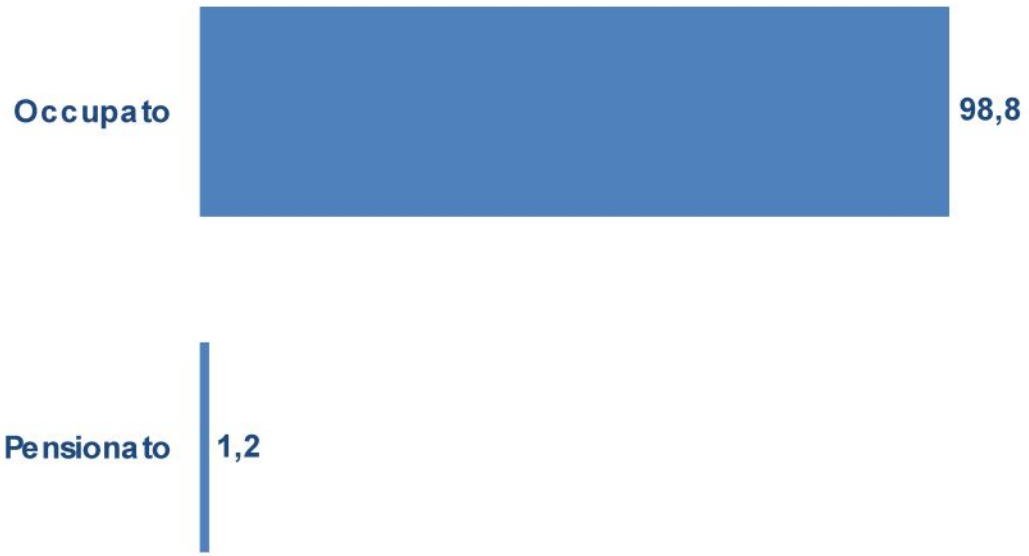


Base: totale intervistati (86)

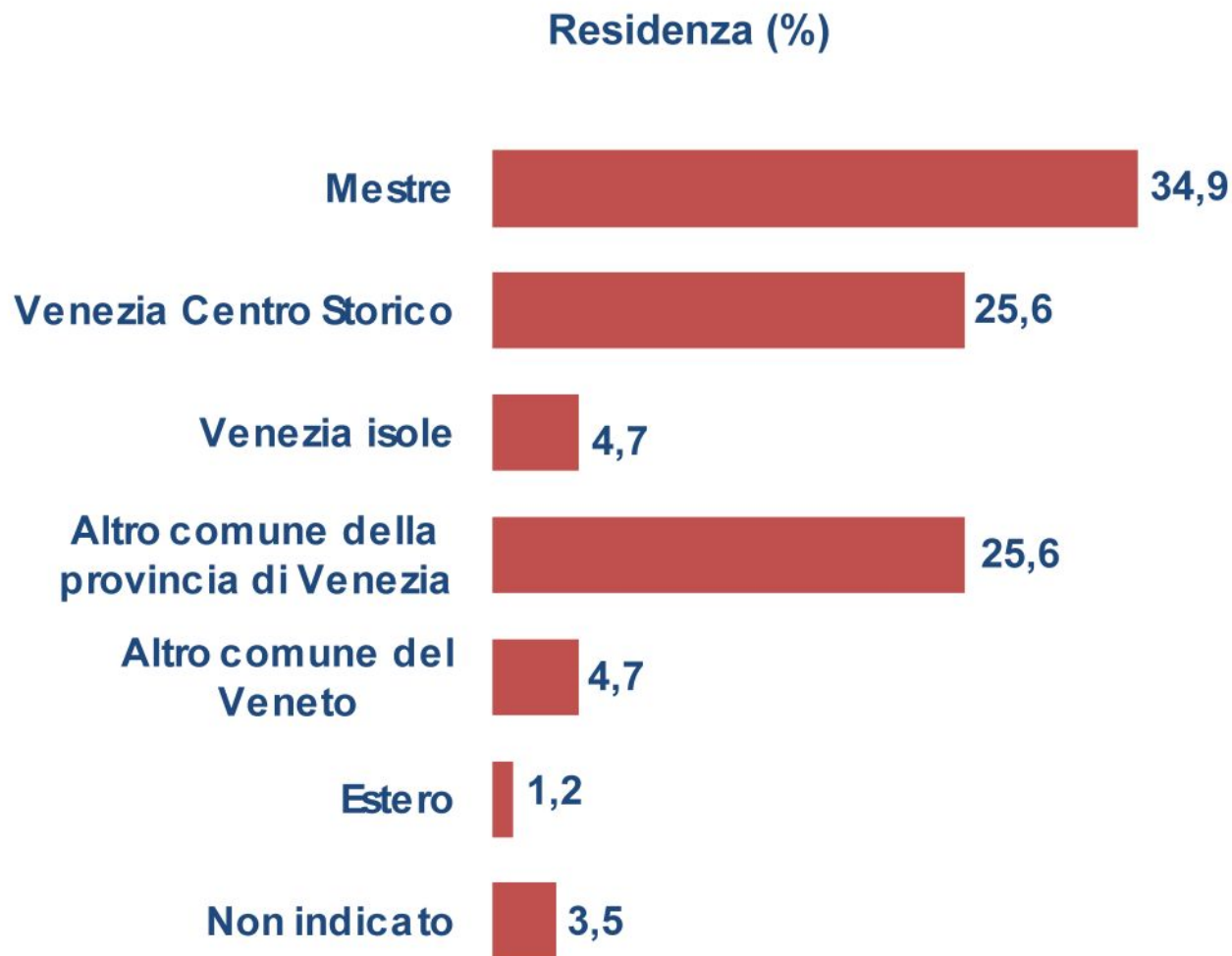
Titolo di studio (%)



Condizione professionale (%)



Base: totale intervistati (84)



Base: totale intervistati (86)

Conoscenza e contratto d'uso



Sintesi dei dati - 1

Il canale principale di conoscenza della Darsena di Isola Nova del Tronchetto è costituito dall'informazione ottenuta **presso gli uffici del comune** (citati dal 50% degli intervistati), seguita dal *passaparola di amici e conoscenti* (22,1%).

Altro rilevante canale di conoscenza è costituito dal fatto di avere avuto occasione di *vedere direttamente la Darsena* (17,4%) mentre risulta residuale l'informazione via *internet* (2,3%).

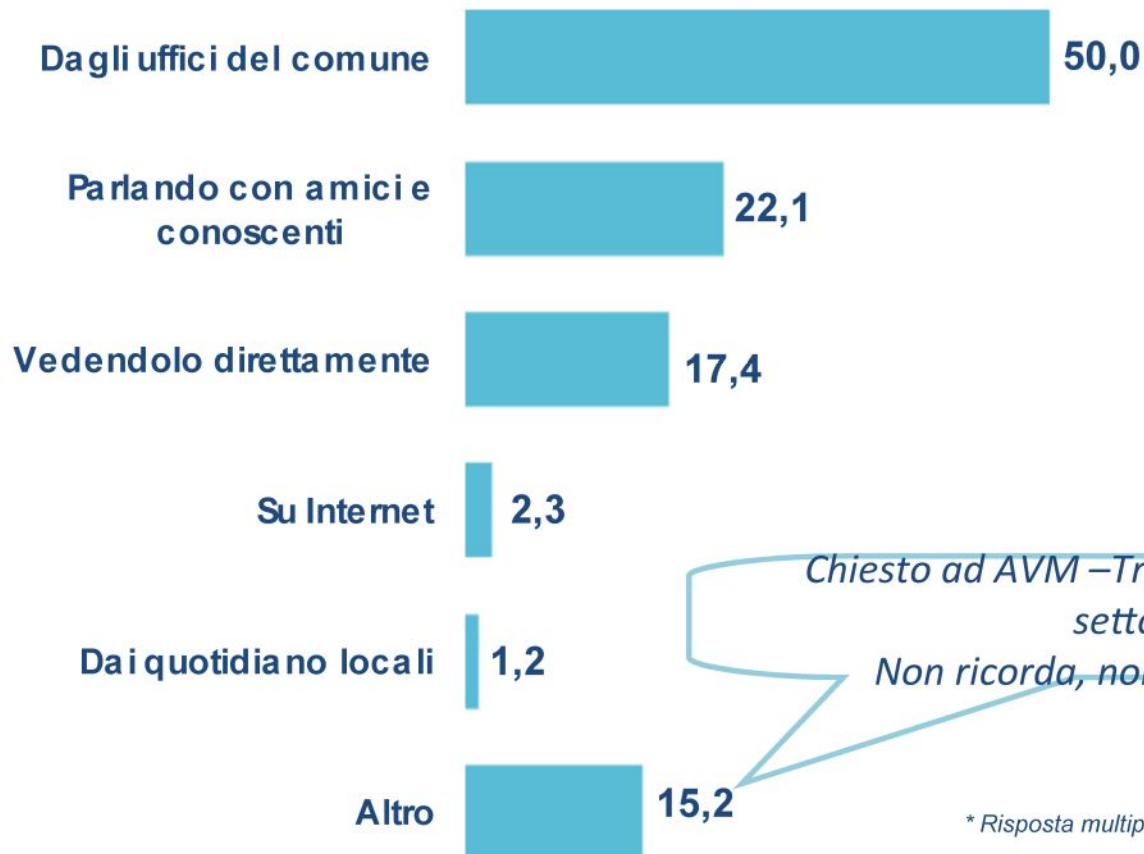
Si segnala che una parte degli intervistati non *ricorda il primo canale di conoscenza* del servizio o di fatto *non sa quale sia stato*, in quanto ad occuparsi della questione erano stati in passato altri (buona parte dell'utenza è costituita da aziende dove le questioni sono spesso gestite da soggetti diversi).

Nel 47,7% dei casi il contratto sottoscritto è a **pagamento a seguito della revoca definitiva della concessione spazio acqueo** e nel 19,8% a *pagamento assegnato tramite bando*; il 18,6% degli intervistati ha invece un *contratto mensile a pagamento*. Le assegnazioni *gratuite temporanee* interessano il 2,3% del campione.

Anche in questo caso alcuni intervistati *non sanno o non ricordano di che tipo di contratto si tratti*, alcuni sanno che è *annuale* ma non ricordano la tipologia specifica,



**Come è venuto a conoscenza di questa
struttura di ormeggio? *(%)**



** Risposta multipla - % su casi*

Base: totale intervistati (86)

RM16-4731 - DARSENA ISOLA NOVA DEL TRONCHETTO - GENNAIO 2017

Che tipo di contratto ha sottoscritto per l'ormeggio alla Darsena Isola Nova del Tronchetto? (%)



*Per richiesta lavoro conto terzi non è previsto bando -
Contratto annuale ma non sa altro -
Non ricorda, non se ne occupava al momento del contratto*

Base: totale intervistati (86)

Valutazione del servizio



Sintesi dei dati - 1

L'utenza da un **giudizio positivo** sul servizio offerto nel complesso dalla Darsena.

La *percentuale di soddisfatti* (voti da 6 a 10) è pari a 80,2%; tra i soddisfatti prevalgono le valutazioni comunque più contenute, espresse da coloro che assegnano voti tra 6 e 7 (46,5%) rispetto a chi da valutazioni comprese tra 8 e 10 (33,7%).

Si tratta di un giudizio pienamente sufficiente ma che non evidenzia entusiasmo, come attesta il *voto medio pari a 6,8*.

Tra i più soddisfatti, come è intuibile, gli utenti che hanno un contratto a titolo gratuito (v. m. 7,5), che però costituiscono solo il 2,3% dell'utenza intervistata; giudizio molto positivo anche tra chi ha un contratto a pagamento a seguito della revoca definitiva della concessione (v. m. 7,4) e in questo caso siamo di fronte al 47,7% degli intervistati.

Dal punto di vista della residenza i più soddisfatti sono gli utenti residenti nel centro di Venezia (v. m. 7,3).



Sintesi dei dati - 2

Gli aspetti complessivamente più soddisfacenti sono quelli relativi alle **informazioni ricevute dagli uffici di AVM** ed alla **cortesia del personale amministrativo di AVM** (rispettivamente 87,2% e 83,7% di soggetti *pienamente soddisfatti o abbastanza soddisfatti*); in dettaglio, la percentuale più elevata di soggetti pienamente soddisfatti si rileva per la *cortesia del personale amministrativo*, aspetto per il quale tale dato raggiunge il 61,6% degli intervistati.

Discreto livello di apprezzamento anche per la *manutenzione delle strutture* che ottiene valutazioni positive dal 66,3% degli intervistati, anche se in questo caso i pienamente soddisfatti sono il 20,9% a fronte del 45,3% di abbastanza soddisfatti.

Giudizio più critico rispetto alla *sicurezza all'interno della struttura* che nel complesso ottiene valutazioni positive dal 44,2% di intervistati, a fronte di una maggioranza assoluta che si dichiara invece insoddisfatta.

Una situazione particolare si rileva in relazione alla valutazione delle *informazioni fornite dal sito internet www.avmspa.it*, che ottiene nel complesso il 27,9% di valutazioni positive a fronte del 72,1% dell'utenza che non dà un giudizio perché evidentemente non raccoglie le informazioni dal sito; in sostanza, al netto delle mancate risposte, tutti gli utenti che hanno visitato il sito (24 soggetti) ne danno un giudizio positivo (100%).



Sintesi dei dati - 3

Tutti gli intervistati che hanno espresso valutazioni di insoddisfazione per i diversi aspetti hanno poi motivato i loro giudizi.

I pochi utenti critici rispetto alle informazioni ricevute dagli uffici di AVM esprimono lamentele di diverso tipo: alcuni segnalano che *di fatto non arrivano informazioni "spontaneamente" da AVM*, altri *mancate risposte* oppure *risposte negative alle loro mail*; in un caso si lamenta *l'assenza di un referente specifico per la Darsena*.

Solo due intervistati esprimono un giudizio insufficiente rispetto al personale amministrativo, per dinieghi rispetto a richieste espresse.

Le motivazioni delle valutazioni critiche (32,6%) in relazione alla manutenzione delle strutture fanno riferimento soprattutto alla *poca illuminazione* e alla *mancanza di pulizia* (spesso in riferimento alla presenza di guano). Viene inoltre lamentata *mancanza di manutenzione in generale (abbandono)* e il fatto che il *parcheggio sia di fatto insufficiente o lontano*, aspetto questo che viene evidentemente legato a una mancanza strutturale della Darsena stessa.

In alcuni casi viene citata la *presenza di ghiaccio* e il rischio di *interramento del fondale*.



Sintesi dei dati - 4

In relazione alla sicurezza all'interno della struttura (aspetto più critico, con il 54,7% di soggetti insoddisfatti) si osserva che i giudizi negativi sono legati in primo luogo ad aspetti relativi all'elemento *security*: il fatto che si verifichino spesso furti (44,7% di citazioni), l'assenza o il malfunzionamento delle telecamere (27,7%), la mancanza di sorveglianza anche con personale addetto (21,3%).

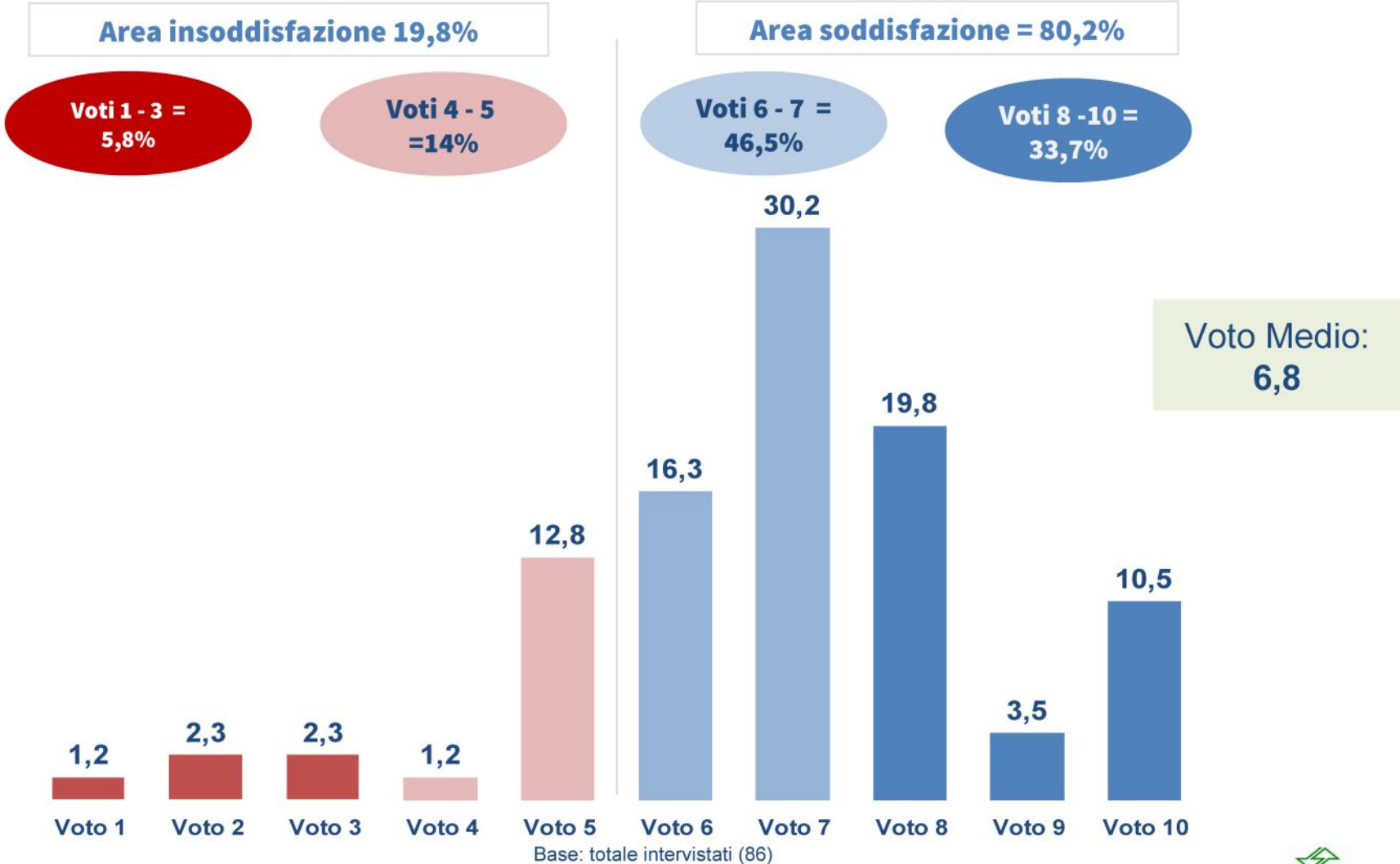
Altri elementi sono riferiti ad aspetti più legati alla *safety*, comportando difficoltà e rischi nella normale attività di movimento all'interno della struttura: *scarsa illuminazione* (19,9%), *rischio di scivolare* per ghiaccio o guano (19,1%), *rischio nel salire in barca* per il fatto di essere spesso costretti, data la situazione degli accessi, a passare da prua (12,8%).

Alcuni degli aspetti citati per la sicurezza, quali la mancanza di illuminazione e la scarsa pulizia, sono di fatto gli stessi già segnalati come cause del giudizio critico in relazione alla manutenzione: carenze della manutenzione diventano dunque anche elementi critici per la sicurezza personale.



Giudizio complessivo sul servizio offerto (%)

Livelli di soddisfazione - *Voto su scala 1 - 10*



Giudizio complessivo sul servizio offerto (%)

Dettaglio Voto Medio - Scala 1 - 10

Residenza	Mestre	6,9
	Venezia Centro Storico	7,3
	Venezia Isole	5,8
	Altro comune della provincia di Venezia	6,8
	Altro comune del Veneto	6,0
	Esteri	5,0
Tipologia di contratto	Gratuito in via temporanea	7,5
	A pagamento assegnato tramite bando	6,6
	A pagamento seguito revoca definitiva della concessione	7,4
	A pagamento con contratto mensile	5,9
	Altro	6,2
Totale		6,8

Base: totale intervistati (86)

Sintesi dei giudizi sui fattori del servizio (%)

Soddisfatto, abbastanza soddisfatto, per niente soddisfatto

Area soddisfazione

(soddisfatto + abbastanza soddisfatto)

% **comprensiva di
non so**

% **al netto
di non so**

Informazioni ricevute
dagli uffici AVM



87,2%

91,5%

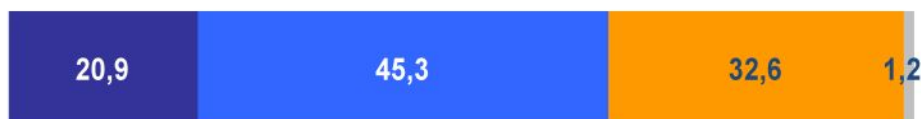
Cortesia del personale
amministrativo AVM



83,7%

97,3%

Manutenzione delle
strutture



66,3%

67,7%

Livello di sicurezza
all'interno della struttura



44,2%

44,7%

Informazioni riportate sul
sito www.avmspa.it



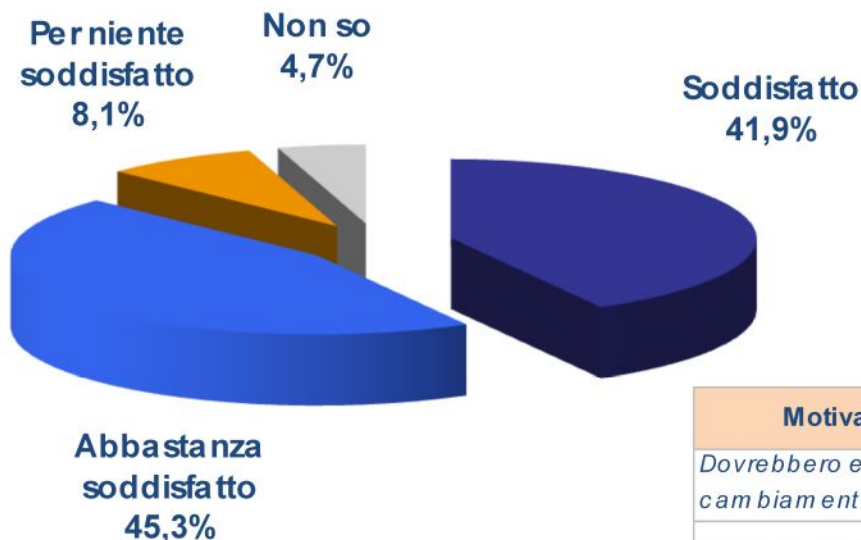
27,9%

100,0%

■ Soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Per niente soddisfatto ■ Non so

Base: totale intervistati (86)

Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dagli uffici AVM? (%)



Base: totale intervistati (86)

**Area della soddisfazione complessiva
di non so = 87,2%**

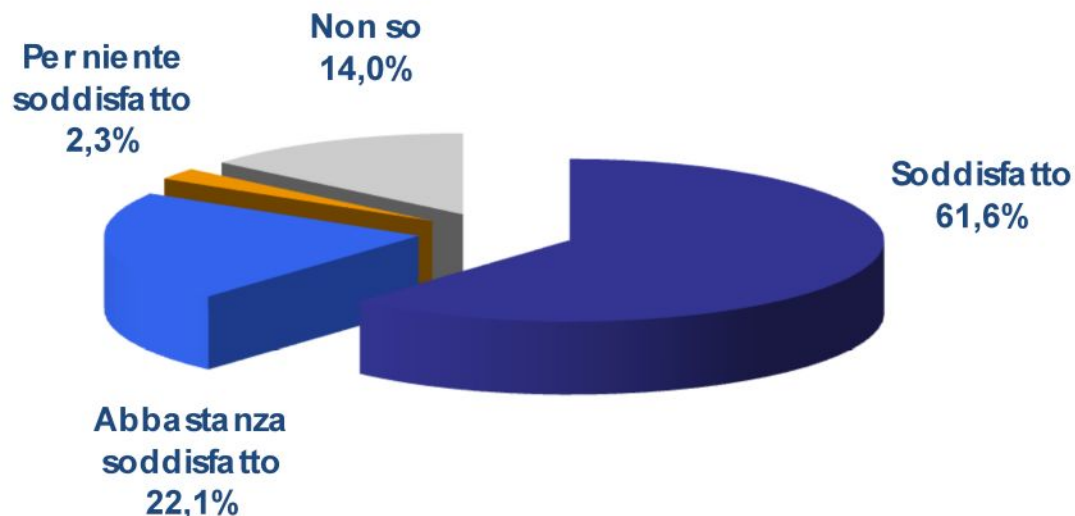
**Area della soddisfazione al netto
di non so = 91,5%**

Motivazioni della valutazioni di insoddisfazione (verba tim)	v.a
<i>Dovrebbero essere loro a informarmi invece vengo a sapere le cose o i cambiamenti che ci sono sempre da altri trasportatori, per passar parola</i>	1
<i>Mi era stato detto che l'abbonamento sarebbe stato temporaneo e poi ci sarebbe stato un bando ma sono passati 3 anni e ho continuato a pagare</i>	1
<i>Mai ricevuto informazioni. Solo sollecito per mancato pagamento.</i>	1
<i>Non hanno mai fatto comunicazioni</i>	1
<i>Non hanno risposto ad una mail in seguito ad un buco trovato sulla barca, anche se non potevano fare niente sarebbe stato gradito</i>	1
<i>Non sono rimasto soddisfatto per la risposta scarna e negativa dopo denuncia di furto</i>	1
<i>Si fa fatica a trovare un referente specifico per la darsena, con cui parlare</i>	1
Totale	7

Base: intervistati per niente soddisfatti (7)



Quanto è soddisfatto della cortesia del personale amministrativo AVM? (%)



Base: totale intervistati (86)

**Area della soddisfazione complessiva
di non so = 83,7%**

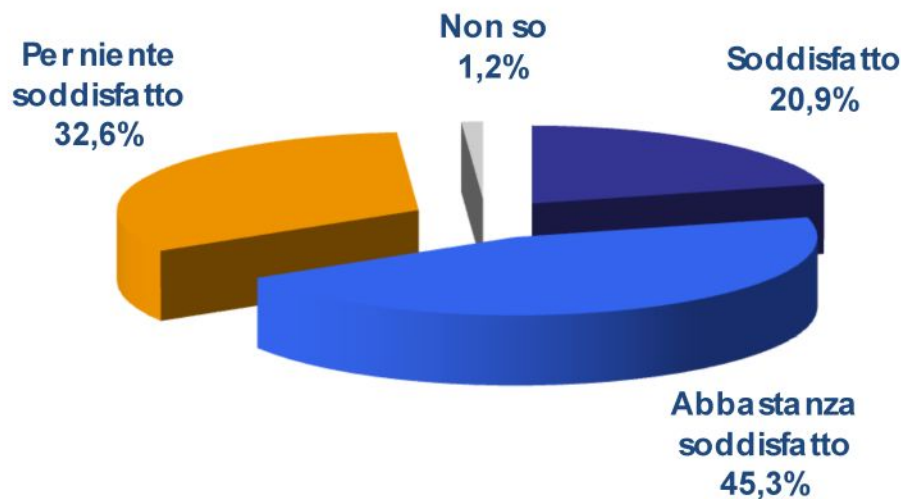
Area della soddisfazione al netto
di non so = 97,3%

Motivazioni della valutazioni di insoddisfazione (verba tim)	v.a
A seguito dei furti subiti non è stato preso in considerazione per un rimborso	1
Mi hanno solo risposto no	1
Totale	2

Base: intervistati per niente soddisfatti (2)



Quanto è soddisfatto della manutenzione delle strutture? (%)



Base: totale intervistati (86)

**Area della soddisfazione complessiva
di non so = 66,3%**

Area della soddisfazione al netto
di non so = 67,7%

Sintesi delle motivazioni della valutazioni di insoddisfazione*	v.a	%
Poca illuminazione	7	25,0
Poca pulizia	7	25,0
Abbandono - mancanza di manutenzione	5	17,9
Parcheggio insufficiente	5	17,9
Problemi fondale	3	10,7
Presenza di ghiaccio	3	10,7
Presenza abusivi	2	7,1
Altro	4	14,3

* Risposta multipla - % su casi

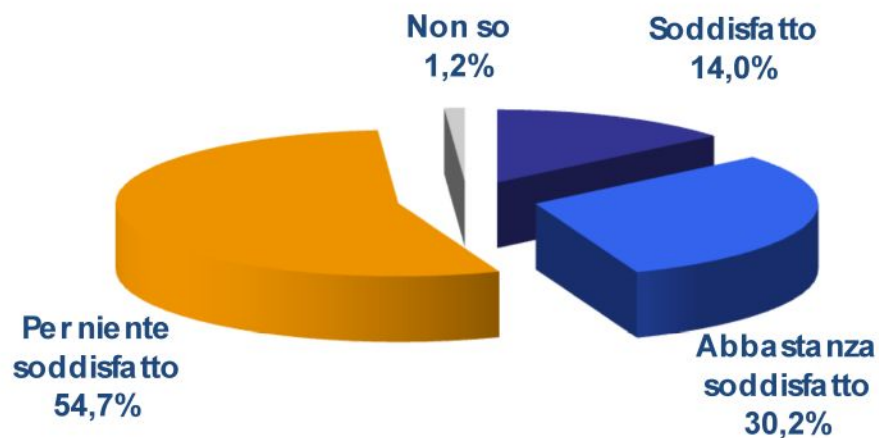
Base: intervistati per niente soddisfatti (28)

Motivazioni di insoddisfazione per la manutenzione – Dettaglio verbatim

	v.a
<i>Ambiente trascurato, non c'è illuminazione, non ci si sente a proprio agio soprattutto in inverno, non ci sono cestini per buttare i rifiuti a fine lavoro</i>	1
<i>Area parcheggio non finita, illuminazione scarsa</i>	1
<i>Carente la manutenzione in inverno per evitare ghiaccio sul pontile. Sporizia dovuta ai gabbiani</i>	1
<i>Ci vorrebbe più pulizia per il guano dei gabbiani</i>	1
<i>Dovrebbero fare entrare solo barche autorizzate, invece ci sono molti abusivi</i>	1
<i>Fondale non accessibile, si è alzato, i mezzi non riescono ad ormeggiare</i>	1
<i>Gli spazi non assegnati sono occupati abusivamente</i>	1
<i>I bagni per il personale non sono mai stati agibili. Il parcheggio è piccolo ma poteva essere utile per lavoro, per lo scarico merce invece è chiuso con rete e possono passare solo scooter a piedi.</i>	1
<i>Il parcheggio non è ripristinato</i>	1
<i>Illuminazione scarsa, misure delle cavane: strette in base alle misure delle barche come loro le hanno calcolate</i>	1
<i>La darsena si sta interrando; non è agibile per il pavimento scivoloso</i>	1
<i>La darsena tende ad interrarsi; per gli scavi di manutenzione mi hanno dato tempi lunghissimi</i>	1
<i>Luci notturne, la metà rotte</i>	1
<i>Mancano le passerelle per tutti i posti barca</i>	1
<i>Mancano luci, non ci sono telecamere</i>	1
<i>Manutenzione carente: luci, acqua; sembra un posto abbandonato</i>	1
<i>Non c'è manutenzione né pulizia né cestini</i>	1
<i>Non c'è manutenzione sulle passerelle si scivola perché si ghiacciano e nessuno provvede a gettare del sale</i>	1
<i>Non c'è manutenzione ordinaria, ci sono tanti disagi per i turisti</i>	1
<i>Non c'è sicurezza</i>	1
<i>Non hanno portato a termine il progetto per quanto riguarda il parcheggio, hanno messo le sbarre senza costruire i posti auto e si è obbligati a parcheggiare al posteggio con una spesa giornaliera di almeno 25 euro, o prendere il vaporetto, il primo mattutino è alle 4.30.</i>	1
<i>Non spargono sale quando ghiaccia, si scivola moltissimo</i>	1
<i>Paghiamo un prezzo pieno per un servizio che non c'è. Io non posso fare il mio lavoro perché non ho un parcheggio dove fare l'operazione di carico/scarico quindi pago un posto che non posso sfruttare</i>	1
<i>Pontili non sono puliti, c'è del verde, muschio che fa scivolare</i>	1
<i>Scarsa illuminazione, pulizia pavimenti insuff. sono scivolosi</i>	1
<i>Sembra abbandonata, l'accesso è disastroso. Un cantiere edile impedisce l'accesso alle carrozzine. Il furgone non ha posto e non riusciamo a far scendere le carrozzine. In inverno è tutto fango</i>	1
<i>Struttura vecchia che cade a pezzi</i>	1
<i>Telecamere non funzionano. Sporco.</i>	1
Totale	28

Base: intervistati per niente soddisfatti (28)

Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza all'interno della struttura? (%)



Base: totale intervistati (86)

**Area della soddisfazione complessiva
di non so = 44,2%**

**Area della soddisfazione al netto
di non so = 44,7%**

Sintesi delle motivazioni della valutazione di insoddisfazione*	v.a	%
Presenza di furti	21	44,7
Assenza - malfunzionamento telecamere	13	27,7
Poca sorveglianza	10	21,3
Poca illuminazione	9	19,1
Rischio di scivolare	9	19,1
Pericolosità nell'accesso alle barche	6	12,8
Posizionamento pali	2	4,3
Scalette	1	2,1
Altro	2	2,1

* Risposta multipla - % su casi

Base: intervistati per niente soddisfatti (47)

Motivazioni di insoddisfazione per la sicurezza – Dettaglio verbatim 1

	v.a
Abbiamo avuto vari danni ma le telecamere non sono funzionanti e quindi non ci risarciscono quando facciamo denuncia	1
Accessi non semplici sia all'approdo sia per salire in barca	1
Buio, no telecamere, molto pericoloso per pavimentazione viscosa	1
C'è poca illuminazione e scarsa sorveglianza	1
Ci sono stati furti	1
Ci sono stati parecchi furti per la scarsa sorveglianza la passerella d'inverno è pericolosa si scivola	1
Ci vorrebbe una ronda notturna per la sorveglianza	1
Ci vorrebbe una sorveglianza fisica come per le altre darsene	1
Continuano a rubare	1
Dobbiamo salire dalla prua. si scivola. se cado in acqua alle 3 di mattina chi mi raccoglie? le scalette sono poche. Non c'è illuminazione	1
È pericoloso scendere dal natante soprattutto in caso di ghiaccio. si rischia di scivolare in acqua	1
Entrano nelle barche, non c'è sorveglianza	1
Ho subito 2 furti	1
Ho subito il furto della barca, dalle telecamere non sono riusciti a risalire all'accaduto	1
Hanno rubato ma dalle telecamere è difficile risalire alle immagini	1
Hanno rubato più volte	1
Ho subito già quattro furti da quando sono abbonato	1
Ho subito un furto, mi hanno portato via tutto. l'accesso è aperto, non ci sono sbarre, libero a tutti. sia quello via terra sia quello via acqua	1
I pali non sono ad un'altezza adeguata per stare sicuri in caso di forti mareggiate. ci sono stati parecchi furti	1
Illuminazione quasi assente ho subito un furto all'interno della darsena	1
In seguito a tempesta un'imbarcazione ha mollato gli ormeggi ed è andata addosso alla mia ma non ho potuto chiedere risarcimento perché il video delle telecamere può essere visionato entro 3 gg poi viene cancellato	1
Luminosità scarsa. pericolosissime le passerelle. con il ghiaccio si scivola in acqua	1
Manca passaggio sui pontili. ormeggio barche non sicuro: dobbiamo salire dalla prua	1
Mancano pontili.	1
Mancano telecamere, ci hanno portato via delle cose e non possiamo dimostrare chi è stato	1

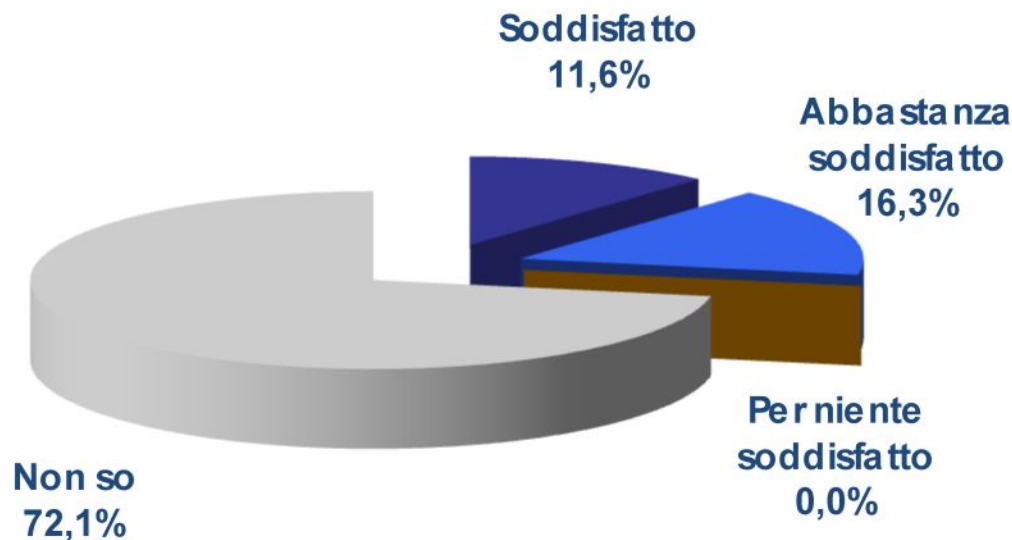
Base: intervistati per niente soddisfatti (47)

Motivazioni di insoddisfazione per la sicurezza – Dettaglio verbatim 2

	v.a
<i>Molti furti nonostante telecamere</i>	1
<i>Nessuno sorveglia, luce insuff. telecamera inutile. rubano dalle barche</i>	1
<i>No telecamere, furti continui</i>	1
<i>Non c'è passerella per andare in barca, dobbiamo entrare dalla prua. in caso di ghiaccio o neve manca sicurezza. per averla chiedono altri 1000 euro</i>	1
<i>Non c'è sicurezza, non c'è nessun guardiano</i>	1
<i>Non c'è sicurezza: furti costanti. buio, luci insufficienti. si scivola, non ci sono i corrimano</i>	1
<i>Non c'è sorveglianza, ci sono stati parecchi furti</i>	1
<i>Palificazioni troppo distanti, invece che 2 pali per imbarcazione almeno 3 perché le imbarcazioni da trasporto sono lunghe e l'organizzazione della darsena è stata ideata per piccole barche</i>	1
<i>Passerelle pericolose in inverno per ghiaccio. pericoloso salire dalla prua</i>	1
<i>Pavimento scivoloso in inverno no illuminazione no telecamere</i>	1
<i>Più di una volta mi sono ritrovato persone che dormivano dentro la barca</i>	1
<i>Può entrare chiunque.</i>	1
<i>Rubano all'interno delle barche. non so se funzionano le telecamere</i>	1
<i>Scarsa illuminazione la sera pontili esterni pieni di guano scivolosi</i>	1
<i>Scarsa illuminazione mancanza di sicurezza: si sono verificati molti furti all'interno della struttura</i>	1
<i>Scarsa illuminazione mancanza di sorveglianza</i>	1
<i>Si cade in acqua e le scalette per risalire sono poche</i>	1
<i>Si scivola in inverno quando gela è pericoloso</i>	1
<i>Subito furto dentro la barca, le telecamere non funzionavano</i>	1
<i>Telecamere non funzionanti, abbiamo subito diversi furti, è buio e accessibile a tutti quindi pericoloso</i>	1
<i>Telecamere per vandalismo o furti: area visualizzabile non suff. viene rifiutata la visione o è limitata a 72 ore</i>	1
<i>Zona malavitosa, non c'è sicurezza, molto abusivismo è costretto la sera a parcheggiare la sua imbarcazione presso un cantiere a pagamento con una spesa di 7000 euro annue</i>	1
Totale	47

Base: intervistati per niente soddisfatti (47)

**Quanto è soddisfatto delle informazioni riportate
sul sito www.avmspa.it? (%)**



**Area della soddisfazione complessiva
di non so = 27,9%**

**Area della soddisfazione al netto
di non so = 100%**

Suggerimenti



Sintesi dei dati

Una parte consistente degli intervistati (75,6%) offre dei suggerimenti per il miglioramento del servizio o comunque segnala aspetti su cui intervenire. Gli aspetti da migliorare riflettono in larga parte - come è ovvio - gli elementi critici già segnalati in relazione ai diversi aspetti del servizio.

In primo luogo è necessario **migliorare la sicurezza della struttura (36,9% di citazioni)**, attraverso *telecamere, personale addetto*; in alcuni casi si segnala la *disponibilità pagare di più* pur di avere maggiore sorveglianza.

Al secondo posto si colloca il **miglioramento dell'illuminazione (20%)**.

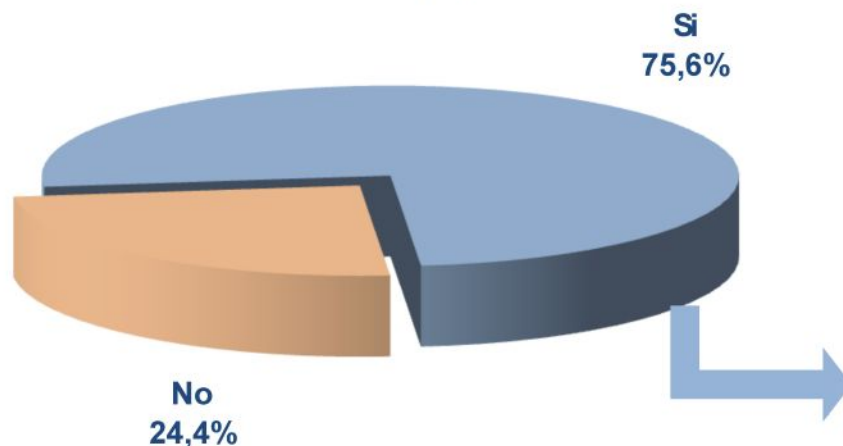
Altri suggerimenti fanno riferimento a *miglioramenti dell'accesso alle barche e delle passerelle (12,3%: passerelle corte, assenza di parapetti e passamano, necessità di salire da prua)* e a *maggiori possibilità di parcheggio (12,3%: parcheggi assenti, lontani, difficoltà con carico/scarico)*.

Vengono anche segnalate da diversi abbonati la necessità di *maggior pulizia (10,8%)* e di *ridurre le tariffe*, anche differenziandole con agevolazioni per le aziende locali (7,7%).

Alcune citazioni riguardano infine i *controlli sull'abusivismo, interventi rispetto all'ingresso considerato fatiscente, la creazione di nuovi posti e azioni per ridurre i rischi di scivolare*.



Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio? (%)



Base: totale intervistati (86)

Suggerimenti e osservazioni * (%)

Tavola di sintesi

	v.a.	%
Migliorare sorveglianza - sicurezza	24	36,9
Maggiore illuminazione	13	20,0
Migliorare l'accesso alle barche - le passerelle	8	12,3
Maggiore possibilità di parcheggio - facilità per il carico / scarico	8	12,3
Maggiore pulizia	7	10,8
Modifica delle tariffe	5	7,7
Perdita - mancanza acqua	4	4,6
Maggiori controlli per l'abusivismo	4	4,6
Interventi per ingresso fatiscente	2	3,1
Maggiore manutenzione (in generale)	2	3,1
Più posti	2	3,1
Interventi per il rischio scivolo	2	3,1
Altro	6	13,8

* Risposta multipla - % su casi

Base: intervistati che offrono suggerimenti (65)

Suggerimenti e osservazioni – Dettaglio verbatim 1

	v.a
90% degli utilizzatori arrivano via terra, trovasse un accordo per parcheggio auto, anche a pagamento	1
Accesso aperto a tutti non c'è allarme. Sorveglianza insufficiente	1
Alzare il ponte almeno di 1 mt in modo da far entrare più barche grandi e pulire i canali da queste imbarcazioni	1
Apportare molta più sicurezza con disponibilità da parte degli utenti di aumentare la tariffa di pagamento per ottenerla	1
Assegnare posti parcheggio anche a pagamento oppure farlo a ore in modo da poterlo utilizzare per lavorare	1
Aumentare la sicurezza. Allargare per far posto ad altre imbarcazioni	1
Aumentare sicurezza	1
Avere maggiori contatti/comunicazioni con gli utenti	1
Avrebbe bisogno di un altro posto barca	1
Ci sono troppi gabbiani; l'illuminazione è scarsa spesso si incontrano persone che vagano nella darsena senza alcun motivo	1
Controlli sull'abusivismo	1
Controlli telecamere e gabbiani	1
Costo alto dell'abbonamento mensile: troppo caro anche se il servizio è buono. Insostenibile. diversificare le tariffe o abb. annuali, più convenienti	1
Fare il ponte più alto e fare un'altra darsena, c'è tanto spazio	1
Furti, controllo più assiduo. Ci sono mezzi abusivi ormeggiati	1
Guardia notturna	1
I rubinetti dell'acqua sono pochi. Non ci sono cestini per immondizia	1
Indecente che manchi l'accesso	1
Ingresso fatiscente: si entra solo a piedi. Con la valigia è difficoltoso, si cammina sul fango. Non si può arrivare con la macchina. Tutto il resto ottimo	1
Io sono fortunato per avere il posto con accesso sicuro ma per quelli che sono costretti ad entrare dalla prua c'è il rischio di cadere in acqua	1

Suggerimenti e osservazioni – Dettaglio verbatim 2

	v.a
<i>La darsena dovrebbe essere ristrutturata completamente, sul modello della Misericordia</i>	1
<i>Maggiore pulizia, sicurezza delle passerelle</i>	1
<i>Mettere a norma. Le scalette sono troppo distanti. Manca sorveglianza</i>	1
<i>Mettere del personale addetto alla sorveglianza, creare un pontile di cortesia per salire in barca</i>	1
<i>Mettere delle guardie notturne, migliorare l'illuminazione</i>	1
<i>Migliorare l'illuminazione e la manutenzione</i>	1
<i>Migliorare l'illuminazione aumentare la sorveglianza abbassare la tariffa</i>	1
<i>Migliorare la praticità e sicurezza per salire in barca</i>	1
<i>Migliorare la sicurezza</i>	1
<i>Migliorare la sicurezza per salire a bordo: passarella troppo corta si scivola</i>	1
<i>Nel primo contratto era inclusa la possibilità di carico/scarico ma ad oggi il parcheggio non c'è; è aperto a tutti non si sa chi parcheggia e non è giusto che può parcheggiare solo chi arriva in moto e noi con il furgone no</i>	1
<i>Non c'è possibilità di caricare e scaricare colli da barca a macchina per le aziende questo è un aspetto molto importante</i>	1
<i>Non c'è acqua e non c'è luce</i>	1
<i>Non ci sono posti auto</i>	1
<i>Non credo che i vigili debbano entrare dentro la darsena a fare le multe. Se al mio posto lascio una barca diversa mi fanno la multa</i>	1
<i>Non è servita dai mezzi pubblici in notturna, dalle 21.00 alle 07.00. si dovrebbe portare la 380 (corrente elettrica)</i>	1
<i>Ormezzi con passerelle antisdrucchiolo</i>	1
<i>Pali troppo bassi, dovrebbero essere mezzo metro più alti quando c'è l'acqua alta la barca esce fuori</i>	1
<i>Parcheggio auto e passaggio pedonale da ristrutturare</i>	1
<i>Parcheggio per auto</i>	1
<i>Passare a fare giri di controllo più spesso: perdita d'acqua alle colonnine</i>	1
<i>Passerelle per i tassisti, se c'è ghiaccio non possono scendere, usano le nostre barche</i>	1
<i>Per entrare bisogna passare sotto un ponte forse troppo basso</i>	1
<i>Piu illuminazione</i>	1

Base: totale intervistati (86)

Suggerimenti e osservazioni – Dettaglio verbatim 3

	v.a
<i>Più illuminazione e maggiore sorveglianza, ottimo il servizio amministrativo da quando hanno cambiato personale</i>	1
<i>Più luci. Mancano parcheggi</i>	1
<i>Più manutenzione e vigilanza</i>	1
<i>Più pulizia per il guano dei gabbiani che rendono molto pericoloso il passaggio suggerirebbe un sistema per allontanarli come quello adottato nel cimitero</i>	1
<i>Poca illuminazione notturna</i>	1
<i>Ponte acceso da rialzare perché è troppo basso e tante imbarcazioni passano a malapena rialzarlo almeno a 2,5 mt attualmente è di 2 mt</i>	1
<i>Prezzo troppo alto, migliorare l'illuminazione</i>	1
<i>Prezzo troppo alto. Dovrebbero agevolare le aziende locali</i>	1
<i>Provvedere alla sicurezza delle passerelle; è poco o per niente illuminata di notte</i>	1
<i>Pulire i pontili, migliorare l'illuminazione</i>	1
<i>Riattivare telecamere, incrementare il personale per effettuare pulizia del muschio almeno ogni tre mesi</i>	1
<i>Ridurre i prezzi</i>	1
<i>Servizio di guardiania o telecamere funzionanti e con qualcuno che le guardi</i>	1
<i>Servizio telecamere. Abbiamo avuto furti in barca</i>	1
<i>Si scivola sulle passerelle, dovrebbero predisporre un piano antiscivolo, per la sicurezza dei passeggeri</i>	1
<i>Sicurezza illuminazione a led o crepuscolari</i>	1
<i>Sicurezza anche per clienti non ci sono parapetti, si scivola moltissimo mettere un punto di pronto soccorso</i>	1
<i>Sicurezza per chi deve salire in barca dalla prua e non ha il pontile comodo. Si rischia di cadere in acqua e in inverno è pericoloso</i>	1
<i>Sorveglianza</i>	1
<i>Sul contratto c'è scritto che si dovrebbe salire dalle passerelle, queste sono state fatte all'inizio e solo le prime imbarcazioni assegnate ne hanno usufruito poi non ci sono più e si deve salire da prua</i>	1
<i>Telecamere funzionanti che controllino meglio la darsena</i>	1
Totale	65

Base: totale intervistati (86)

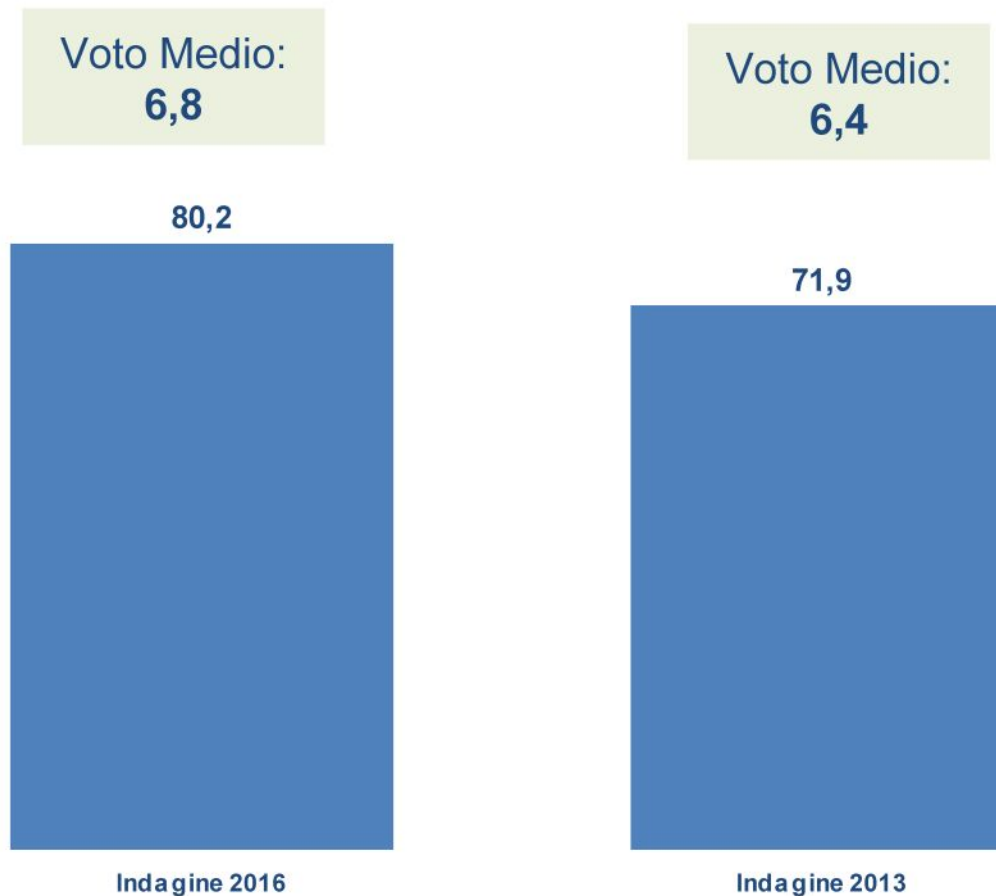
Trend



Giudizio Complessivo – Confronto 2016 - 2013

In questo capitolo le valutazioni registrate nell'indagine 2016 vengono messe sinteticamente a confronto con il dato rilevato nello studio effettuato da Pragma nel 2013, dove in relazione alla Darsena di Isola Nova erano state realizzate 31 interviste.

Il giudizio complessivo evidenzia un trend positivo nel tempo: il voto medio passa da 6,4 a 6,8 e si osserva un pari a 8,3 punti percentuali nell'area delle valutazioni positive.



Valutazione dei fattori – Confronto 2016 - 2013

Area soddisfazione

(soddisfatto + abbastanza soddisfatto)

Le valutazioni appaiono in crescita anche in relazione ai singoli fattori rilevati nelle due edizioni.

Lo scarto è positivo in particolare in relazione alle informazioni ricevute dagli uffici AVM che passano da un'area positiva pari a 65,6% a 87,2%.

*Informazioni ricevute dagli
uffici di AVM*

2016

87,2%

2013

65,6%

*Cortesía del personale
amministrativo AVM*

83,7%

81,3%

*Livello di sicurezza
all'interno della struttura*

44,2%

40,6%

*Informazioni riportate sul
sito www.avmspa.it*

27,9%

9,4%

