Sosta a pagamento:

Parcheggio S. Andrea a P.le Roma

Presentazione dati

realizzata dal Dipartimento Mobilità Pragma

Gennaio 2017

RM16-4731

Indice

- 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 8
- Conoscenza e utilizzo del parcheggio 12
- Valutazioni 22
- Suggerimenti e nuovi servizi 33

Premessa

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 del parcheggio di S. Andrea a Venezia.**

Nota metodologica

Target di indagine e obiettivi

Target

Utilizzatori del parcheggio S. Andrea di Piazzale Roma a Venezia

Obiettivi

- Profilo dell'utenza
- Abitudini di utilizzo del parcheggio
- Valutazione del servizio offerto ed eventuali suggerimenti per il suo miglioramento

Tecnica di rilevazione e campione

La rilevazione è stata realizzata mediante **interviste face-to-face presso il parcheggio stesso.**
La struttura, dotata di 100 posti auto, è interamente riservata a utenti in transito.
Gli intervistati sono stati contattati da rilevatori Pragma al momento in cui pagavano, presso le casse, dopo aver usufruito del servizio.

La rilevazione si è svolta nel periodo compreso tra il 2 e l'11 dicembre 2016.

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

Il questionario è stato realizzato sia in versione italiana che inglese per garantire il corretto contatto con eventuali utilizzatori stranieri.

Nel complesso sono state realizzate **413 interviste valide,** Il campione reale di interviste ha rispettato – superandola di poco - la numerosità teorica prevista di 400 interviste.

Le elaborazioni

Per le elaborazioni sui dati e la presentazione 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.

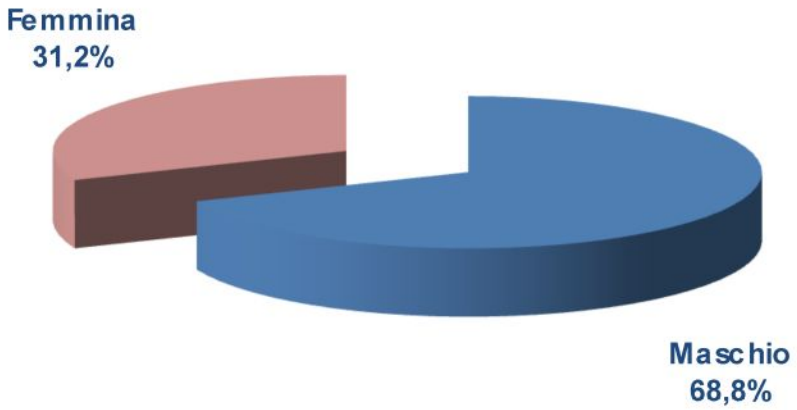
Nelle elaborazioni relative alle valutazioni di Customer Satisfaction il calcolo dei livelli di soddisfazione è stato effettuato al netto di eventuali mancate risposte/non utilizzo.

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.

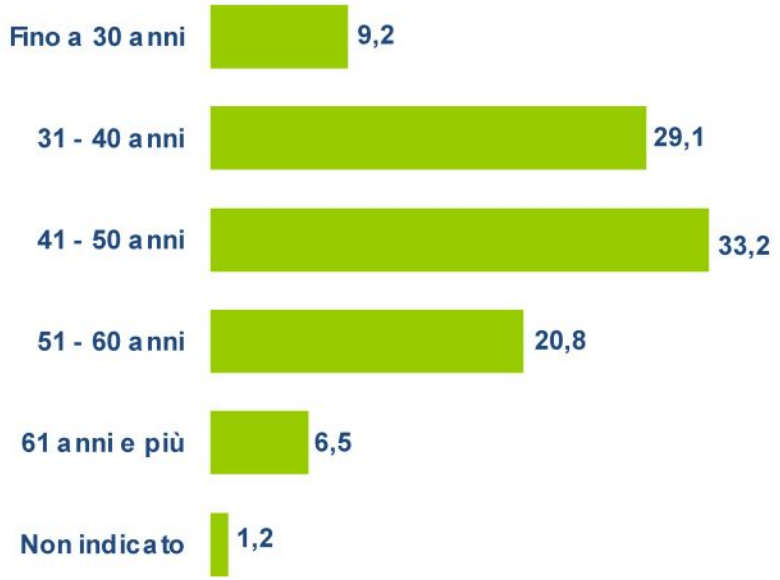
Profilo degli intervistati

Profilo degli intervistati

Genere (%)



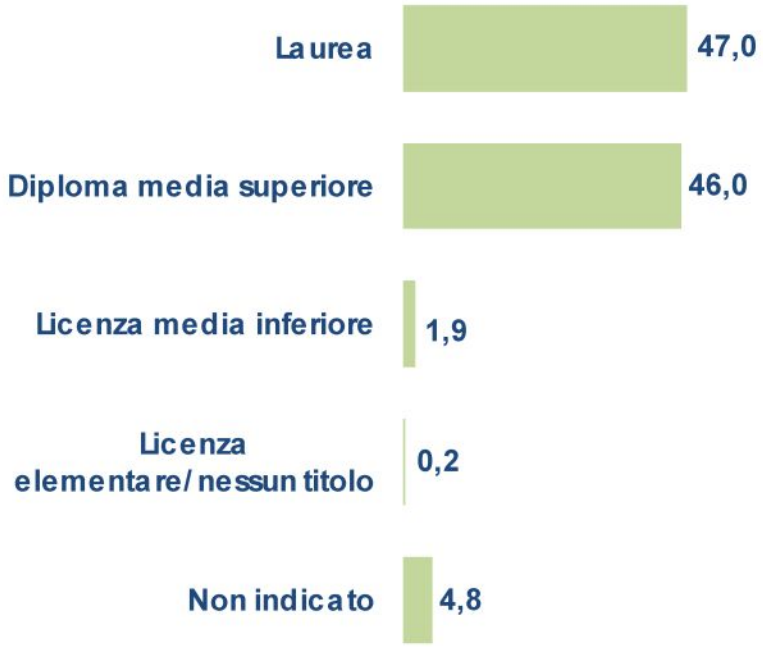
Classe di età (%)



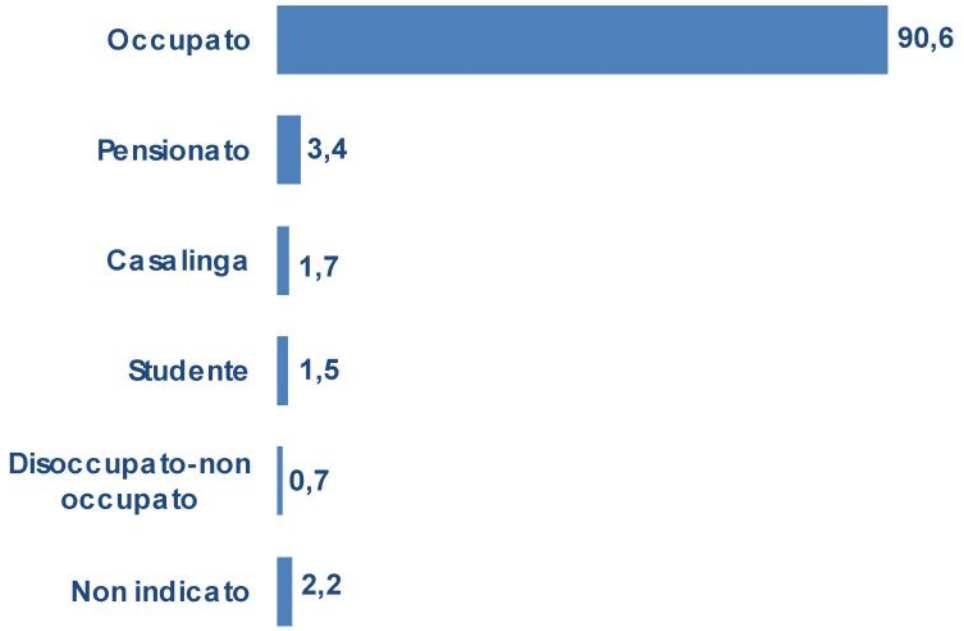
Base: totale intervistati (413)

Profilo degli intervistati

Titolo di studio (%)

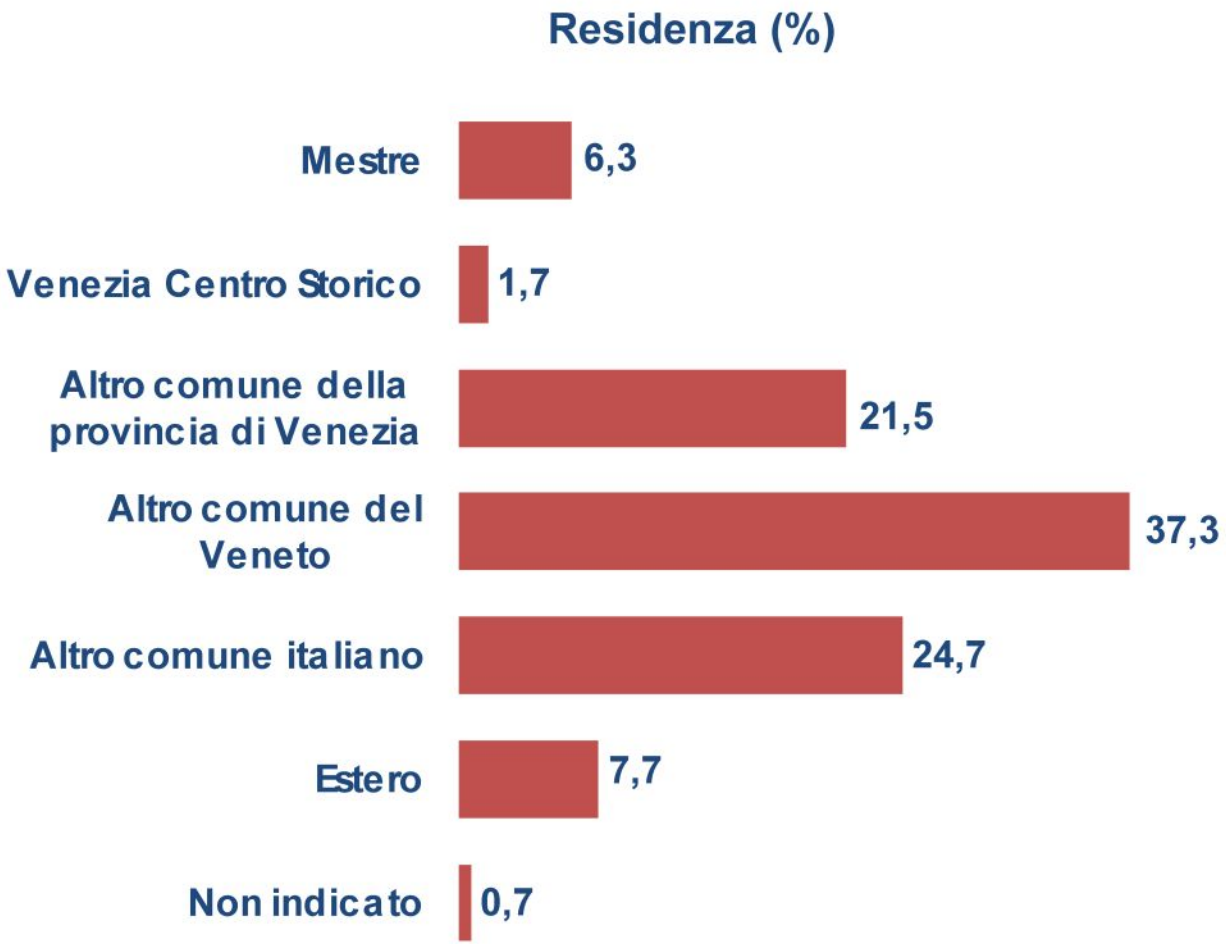


Condizione professionale (%)



Base: totale intervistati (413)

Profilo degli intervistati



Base: totale intervistati (413)

Conoscenza e utilizzo del parcheggio

Sintesi dei dati - 1

Il canale principale di conoscenza del parcheggio S. Andrea è costituito dal ***passaparola*** **di parenti amici (citato dal 47,9% degli intervistati)**, una fonte segnalata con percentuali più elevate dall'utenza che non risiede a Venezia o Mestre.

Altro canale di conoscenza importante è costituito dal fatto di avere avuto occasione di *vedere direttamente* il parcheggio (24,5%); in questo caso le percentuali più elevate sono riferite all'utenza residente a Venezia Centro e Mestre ma la visione diretta è fonte rilevante anche tra chi non risiede in città. Nel 9,4% dei casi l'informazione deriva da *internet,* soprattutto per l'utenza residente all'estero.

Il parcheggio, in conformità alla sua vocazione, viene utilizzato soprattutto per spostamenti di carattere *non sistematico*, legati principalmente allo ***svago – turismo*** **(40,7%)** e ad ***affari personali*** **(39,5%).** Nel 12,8% dei vengono citate *motivazioni personali legate a visite mediche, a parenti etc.* e nel 9,4% *commissioni – acquisti*.

L'utilizzo legato *svago turismo* si rileva soprattutto tra l'utenza che non risiede in Veneto mentre quello riferito agli *affari personali* e alle *commissioni* registra percentuali elevate tra chi vive nella regione, sia che si tratti di residenti nel comune o nella provincia di Venezia, sia negli altri comuni.

Sintesi dei dati - 2

Una parte molto contenuta di utenza (2,2%) si serve del parcheggio *3 o più volte a settimana*.

Nel 21,1% dei casi si rileva un **utilizzo settimanale** caratterizzato però da frequenza più bassa (*1 – 2 giorni a settimana*); si tratta in larga parte di utenti residenti in Veneto, che come osservato, si servono in misura elevata del parcheggio per affari personali e commissioni, con percentuali più alte tra chi vive a Venezia o a Mestre.

Il 26,6% degli utilizzatori si serve del parcheggio in **media 2 volte al mese**; anche in questo caso si tratta in prevalenza di residenti in Veneto, principalmente fuori dalla provincia di Venezia.

Nel 28,1% dei casi l'utilizzo del parcheggio può essere definito **sporadico** (almeno una volta all'anno) e nel 21,3% gli utenti intercettati si stanno servendo del parcheggio *per la prima volta*. Questo tipo di utilizzo, poco frequente e poco regolare, è più diffuso tra chi vive in altre regioni italiane o all'estero, in accordo con un uso del parcheggio legato principalmente a motivazioni di svago – turismo.

Sintesi dei dati - 3

Le fasce orarie di maggiore uso del parcheggio di S. Andrea sono quelle della parte centrale della mattina, ***dalle 9.00 alle 13.00*** **(32,4%),** e il pomeriggio ***dalle 15.00 alle 20.00*** **(32,7%);** l'utilizzo si mantiene comunque diffuso anche in altri momenti della giornata, evidenziando percentuali pari a 22% la mattina prima delle 9.00 e a 19,4% tra le *13.00 e le 15.00*.

Nel 13,3% dei casi *non c'è un orario prevalente di utilizzo*.

L'uso del parcheggio nelle ore centrali della mattina e del pomeriggio appare diffuso tra le diverse categorie di utenza. Si osservano percentuali più alte di utilizzo prima delle 9.00 da parte di coloro che vengono da comuni del Veneto al di fuori della provincia di Venezia; l'uso tra le 13.00 e le 15.00 così come quello non legato ad un orario prevalente si rilevano in misura maggiore tra chi risiede fuori dalla regione o all'estero, soggetti che si muovono principalmente per turismo e svago e hanno quindi maggiore libertà di orario nei loro spostamenti.

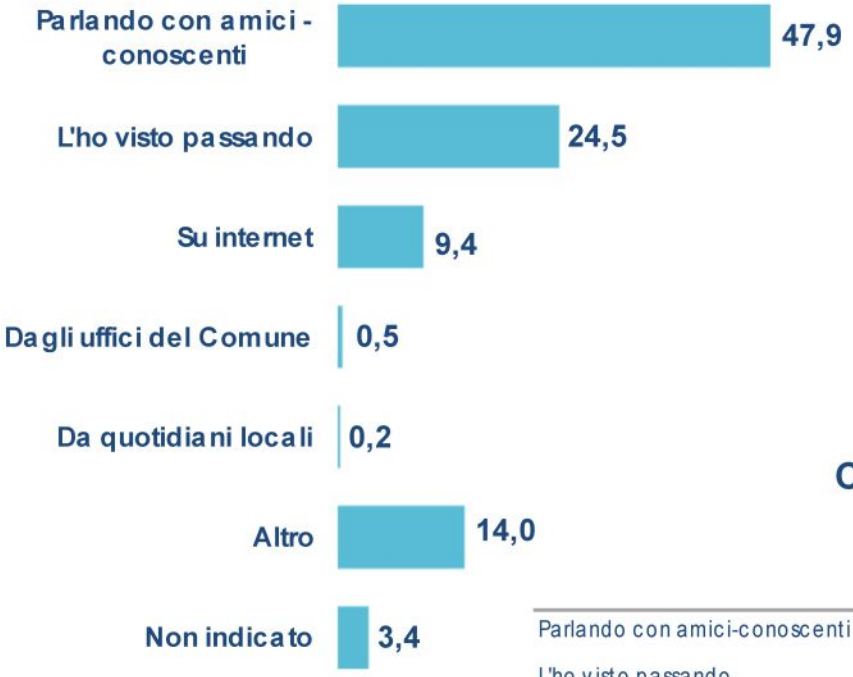
Un'ampia maggioranza di intervistati (71,2%) raggiunge la sua destinazione finale, dopo aver parcheggiato, ***andando soltanto a piedi,*** senza quindi aver bisogno di nessun altro mezzo.

A fronte di costoro, il 28,8% prosegue invece per destinazioni più distanti utilizzando il trasporto pubblico di navigazione, per il quale si serve in larga parte del *biglietto* (68,1%).

Conoscenza e utilizzo del parcheggio

AVM Holding

*Come è venuto a conoscenza di questo parcheggio? *(%)*



Conoscenza del parcheggio e residenza * (%)

	Mestre	Venezia Centro Storico	Altro comune della provincia di Venezia	Altro comune del Veneto	Altro comune italiano	Estero
Parlando con amici-conoscenti	34,6	14,3	57,3	50,6	50,0	21,9
L'ho visto passando	50,0	85,7	29,2	30,5	5,9	3,1
Su internet	7,7	0,0	5,6	7,1	6,9	43,8
Dagli uffici del Comune	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	3,1
Da quotidiani locali	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro	0,0	0,0	5,6	7,1	34,3	21,9
Non indicato	3,8	0,0	2,2	3,9	2,9	6,3

** Risposta multipla - % su casi*

Base: totale intervistati (413)

Conoscenza e utilizzo del parcheggio

AVM Holding

In occasione di quali spostamenti utilizza questo parcheggio? (%)*

* *Risposta multipla - % su casi*

Motivi di utilizzo e residenza * (%)

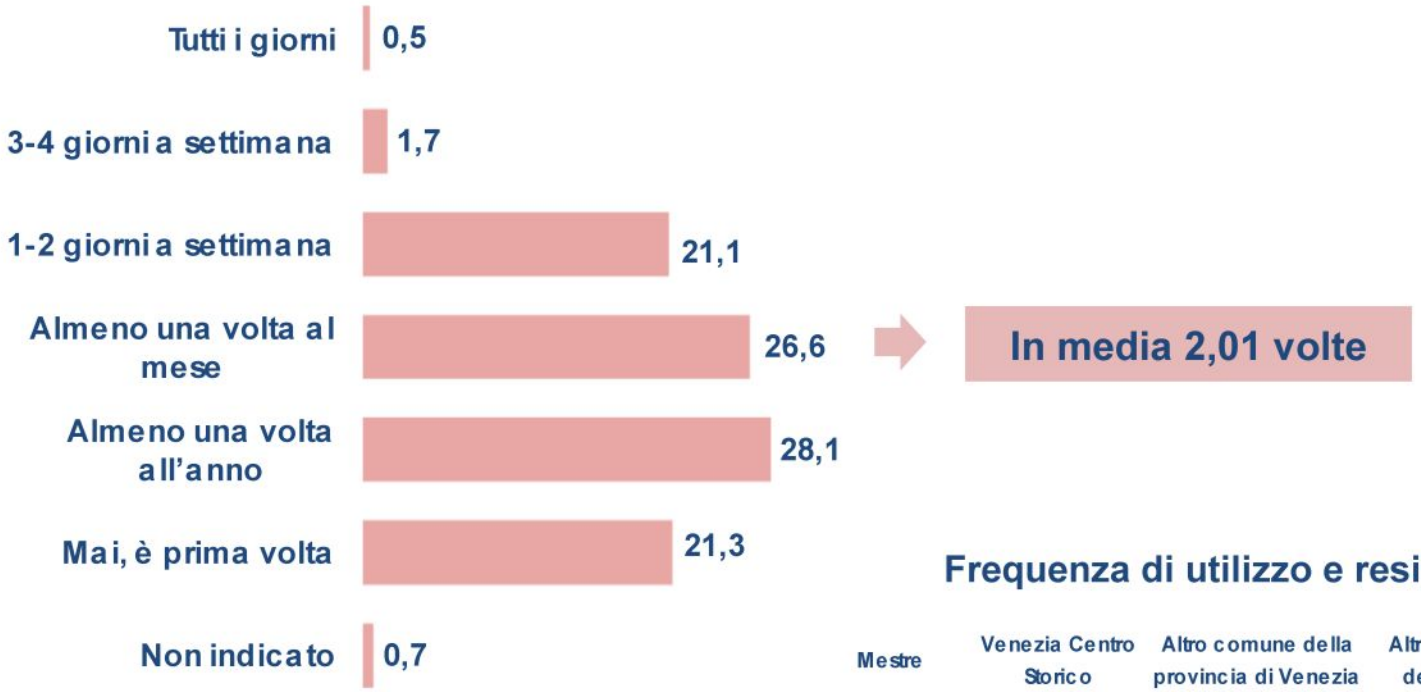
	Mestre	Venezia Centro Storico	Altro comune della provincia di Venezia	Altro comune del Veneto	Altro comune italiano	Estero
Turismo-svago-sport	15,4	0,0	13,5	27,9	76,5	90,6
Affari professionali	46,2	57,1	64,0	46,8	16,7	0,0
Motivi personali	19,2	42,9	14,6	14,9	5,9	9,4
Commissioni-acquisti	3,8	0,0	11,2	11,7	7,8	3,1
Raggiungere posto di lavoro	15,4	14,3	1,1	4,5	0,0	0,0
Studio-Istruzione	0,0	0,0	3,4	1,3	1,0	0,0
Altro	0,0	0,0	1,1	1,3	0,0	0,0
Non indicato	7,7	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0

Base: totale intervistati (413)

Conoscenza e utilizzo del parcheggio

AVM Holding

Con quale frequenza utilizza questo parcheggio? (%)



Frequenza di utilizzo e residenza (%)

	Mestre	Venezia Centro Storico	Altro comune della provincia di Venezia	Altro comune del Veneto	Altro comune italiano	Estero
Tutti i giorni (da 5 a7 giorni)	0,0	0,0	1,1	0,6	0,0	0,0
3-4 giorni a settimana	7,7	0,0	2,2	1,3	1,0	0,0
1-2 giorni a settimana	57,7	71,4	29,2	23,4	3,9	0,0
Almeno una volta al mese	11,5	14,3	41,6	37,7	9,8	0,0
Almeno una volta all'anno	11,5	14,3	24,7	28,6	33,3	34,4
Mai, è prima volta	11,5	0,0	1,1	7,8	51,0	62,5
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,6	1,0	3,1

Base: totale intervistati (413)

Conoscenza e utilizzo del parcheggio

In quali fasce orarie utilizza prevalentemente il parcheggio?* (%)

** Risposta multipla - % su casi*

Base: totale intervistati (413)

Conoscenza e utilizzo del parcheggio

Fasce orarie di uso del parcheggio e residenza * (%)

	Mestre	Venezia Centro Storico	Altro comune della provincia di Venezia	Altro comune del Veneto	Altro comune italiano	Estero
Prima delle 9.00	11,5	14,3	44,9	26,0	6,9	0,0
Tra le 9.00 e le 13.00	53,8	57,1	28,1	38,3	23,5	21,9
Tra le 13.00 e le 15.00	3,8	0,0	12,4	20,1	24,5	31,3
Tra le 15.00 e le 20.00	34,6	14,3	27,0	32,5	35,3	37,5
Oltre le 20.00	0,0	0,0	1,1	1,3	0,0	0,0
Non c è un orario prevalente	3,8	14,3	4,5	5,2	28,4	37,5
Non indicato	7,7	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0

Fasce orarie di uso del parcheggio e frequenza di utilizzo * (%)

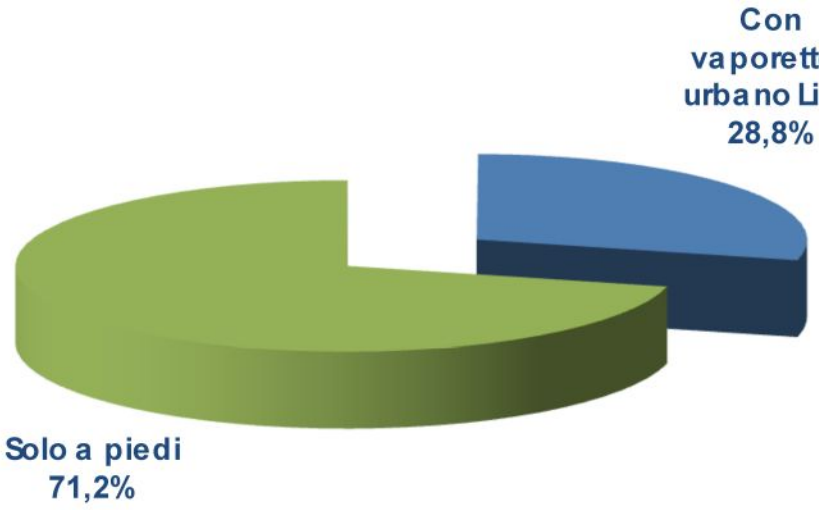
	Tutti i giorni	3-4 giorni a settimana	1-2 giorni a settimana	Almeno una volta al mese	Almeno una volta all'anno	Mai, prima volta
Prima delle 9.00	50,0	28,6	23,0	30,0	25,9	5,7
Tra le 9.00 e le 13.00	50,0	57,1	51,7	28,2	28,4	20,5
Tra le 13.00 e le 15.00	0,0	14,3	14,9	19,1	15,5	27,3
Tra le 15.00 e le 20.00	0,0	14,3	27,6	40,9	34,5	27,3
Oltre le 20.00	0,0	0,0	1,1	0,9	0,9	0,0
Non c è un orario prevalente	0,0	14,3	5,7	3,6	9,5	38,6
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	3,4

** Risposta multipla - % su casi*

Base: totale intervistati (413)

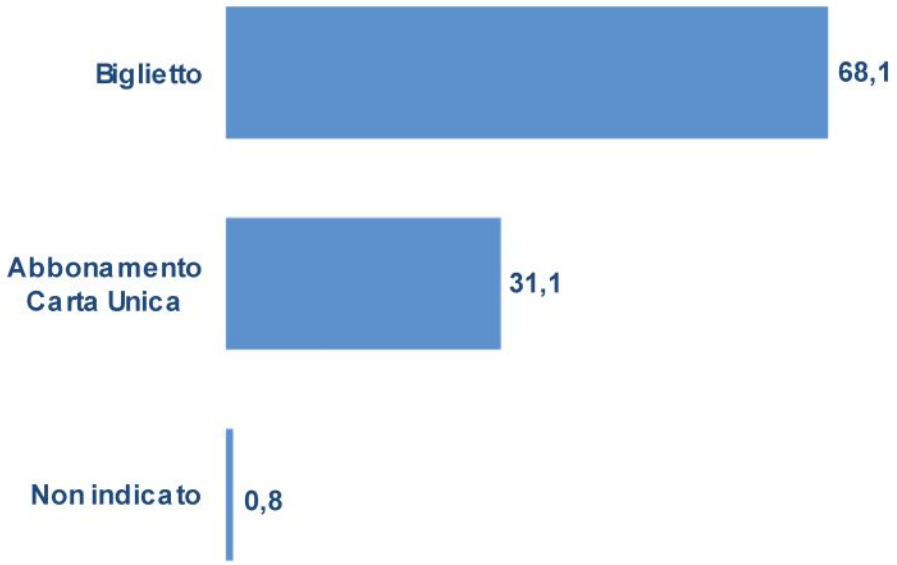
Conoscenza e utilizzo del parcheggio

Oggi dopo aver parcheggiato con quali mezzi ha raggiunto la sua destinazione finale? (%)



Base: totale intervistati (110)

Quale titolo di viaggio ha utilizzato? (%)



Base: intervistati che hanno proseguito con un mezzo (119)

Valutazione del servizio

Sintesi dei dati - 1

L'utenza da un **giudizio positivo** sul servizio offerto nel complesso dal parcheggio.

La *percentuale di soddisfatti* (voti da 6 a 10) raggiunge il 97,9%; tra i soddisfatti prevalgono però le valutazioni più contenute, espresse da coloro che assegnano voti tra 6 e 7 (64,8%) rispetto a chi da valutazioni comprese tra 8 e 10 (33,1%).

In sostanza si tratta di un giudizio pienamente positivo ma che non evidenzia entusiasmo, come attesta il *voto medio pari a 7.*

Le valutazioni sono pienamente sufficienti presso tutte le tipologie utenza. Si possono evidenziare voti più elevati tra i maschi (v. m. 7,3 rispetto a 6,7 delle donne) e tra gli utenti giovani e adulti rispetto alle fasce di età più mature.

Tra i più soddisfatti (v. m. 7,6) gli utenti residenti nel centro di Venezia che costituiscono però l'1,7% dell'utenza; la valutazione più bassa (v. m. 6,7) si rileva invece tra i residenti negli altri comuni della provincia di Venezia, pari al 21,5% degli utilizzatori.

Sintesi dei dati - 2

Le valutazioni si mantengono pienamente sufficienti per 9 fattori del servizio sui 10 valutati; l'unico caso di giudizio insufficiente (v. m. 5,4) riguarda le *tariffe*, che fanno registrare anche la percentuale di soddisfatti più contenuta (40,9%).

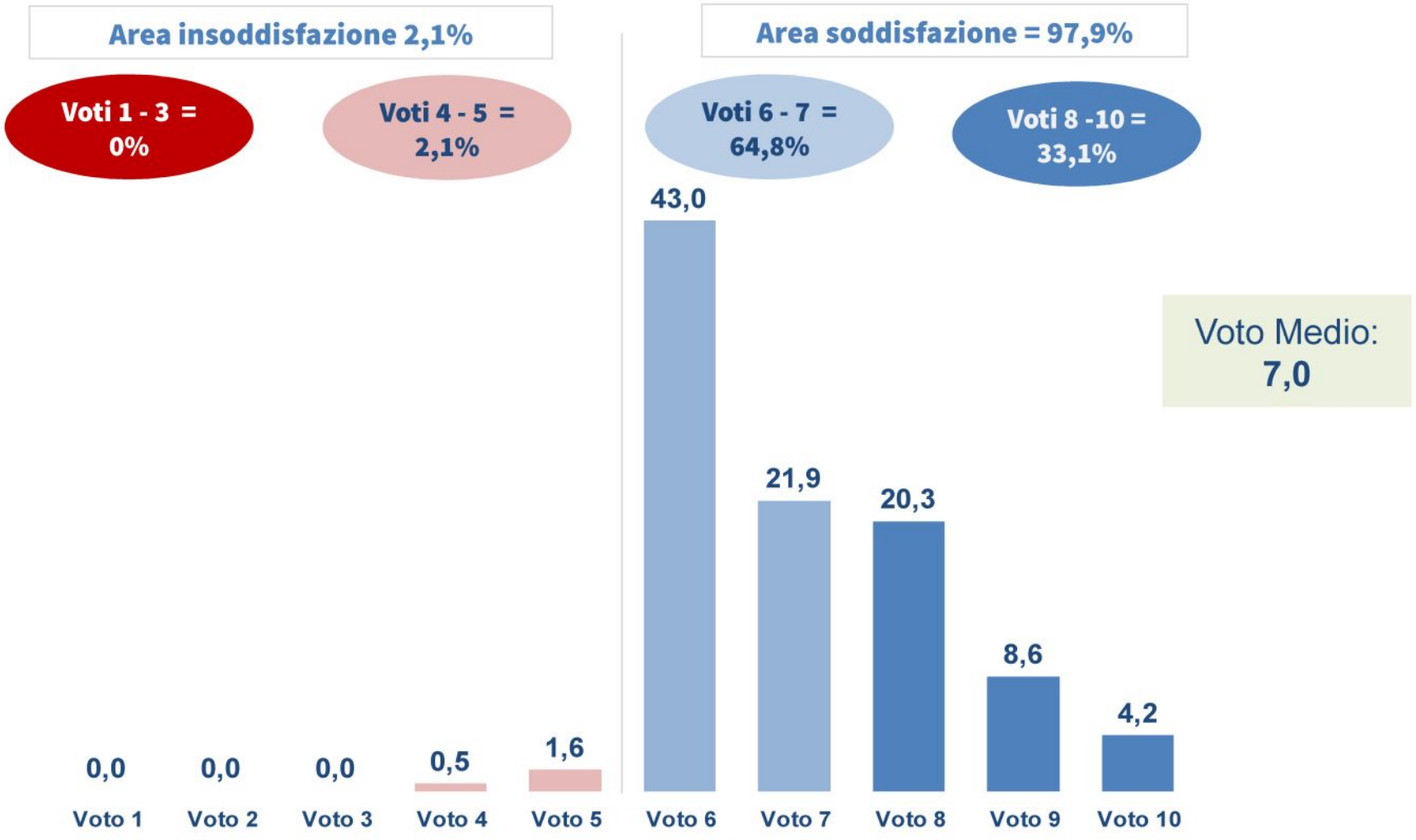
Le valutazioni sono sufficienti, ma inferiori a quella sul servizio nel complesso, anche per la *pulizia degli ambienti* (v. m. 6,2), l'*illuminazione* (v. m. 6,7) e il *tempo di attesa per parcheggiare* (v. m. 6,9).

Particolarmente apprezzati invece la *disponibilità del personale* (v. m. 7,9) e le *modalità di pagamento* (v. m. 8).

Valutazione del servizio

Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)

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



Base: totale intervistati (413)

Valutazione del servizio

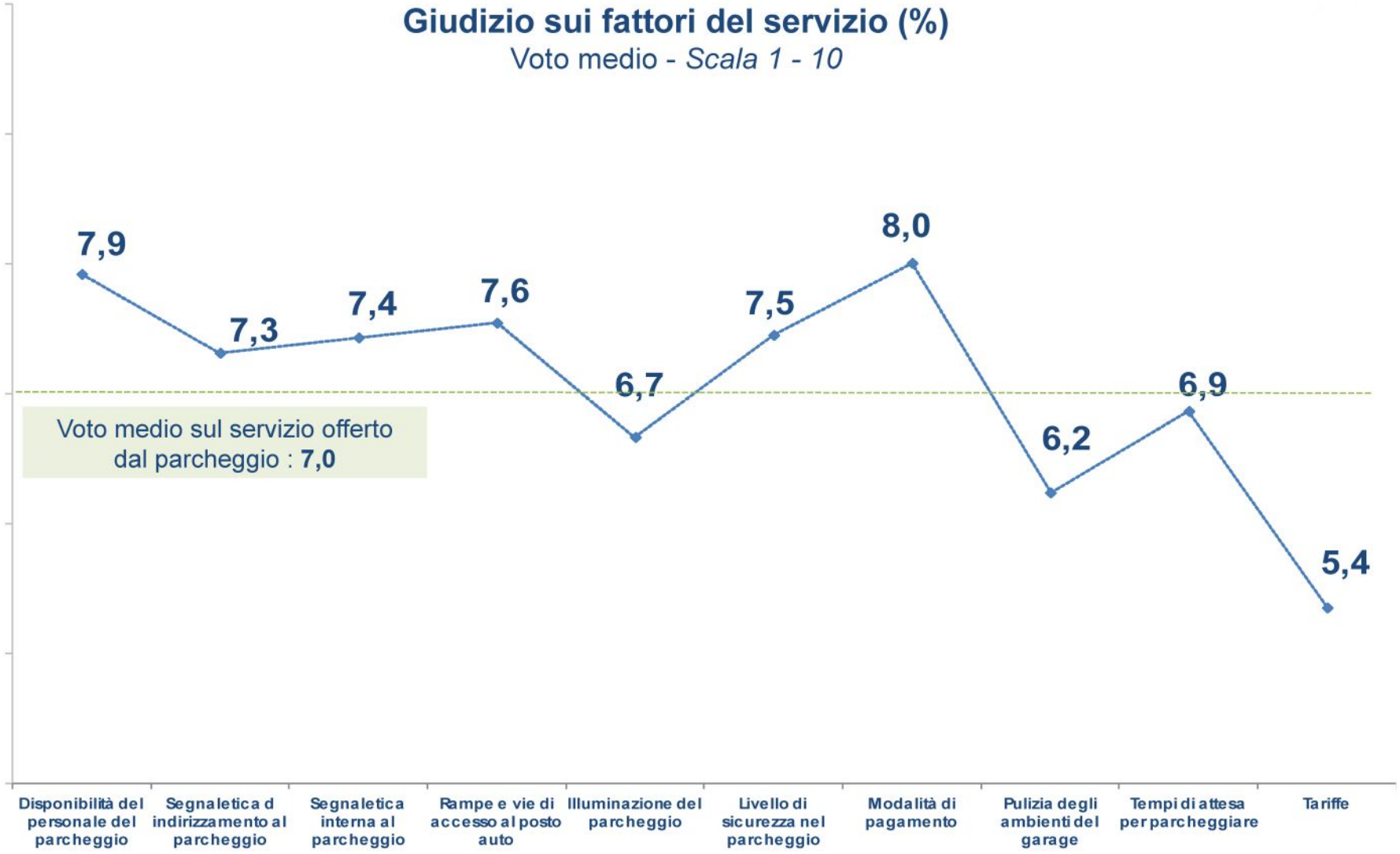
Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)

Dettaglio Voto Medio - *Scala 1 - 10*

Residenza	Mestre	7,2
	Venezia Centro Storico	7,6
	Altro comune della provincia di Venezia	6,7
	Altro comune del Veneto	7,0
	Altro comune italiano	7,1
	Estero	7,3
Genere	Maschio	7,2
	Femmina	6,7
Classe di età	Fino a 30 anni	7,3
	31 - 40 anni	7,0
	41 - 50 anni	7,2
	51 - 60 anni	6,8
	61 anni e più	6,7
Frequenza di utilizzo	Tutti i giorni (da 5 a7 giorni)	7,0
	3-4 giorni a settimana	7,3
	1-2 giorni a settimana	7,0
	Almeno una volta al mese	7,1
	Almeno una volta all'anno	7,0
	Mai, prima volta	6,9
	Totale	**7,0**

Base: totale intervistati (413)

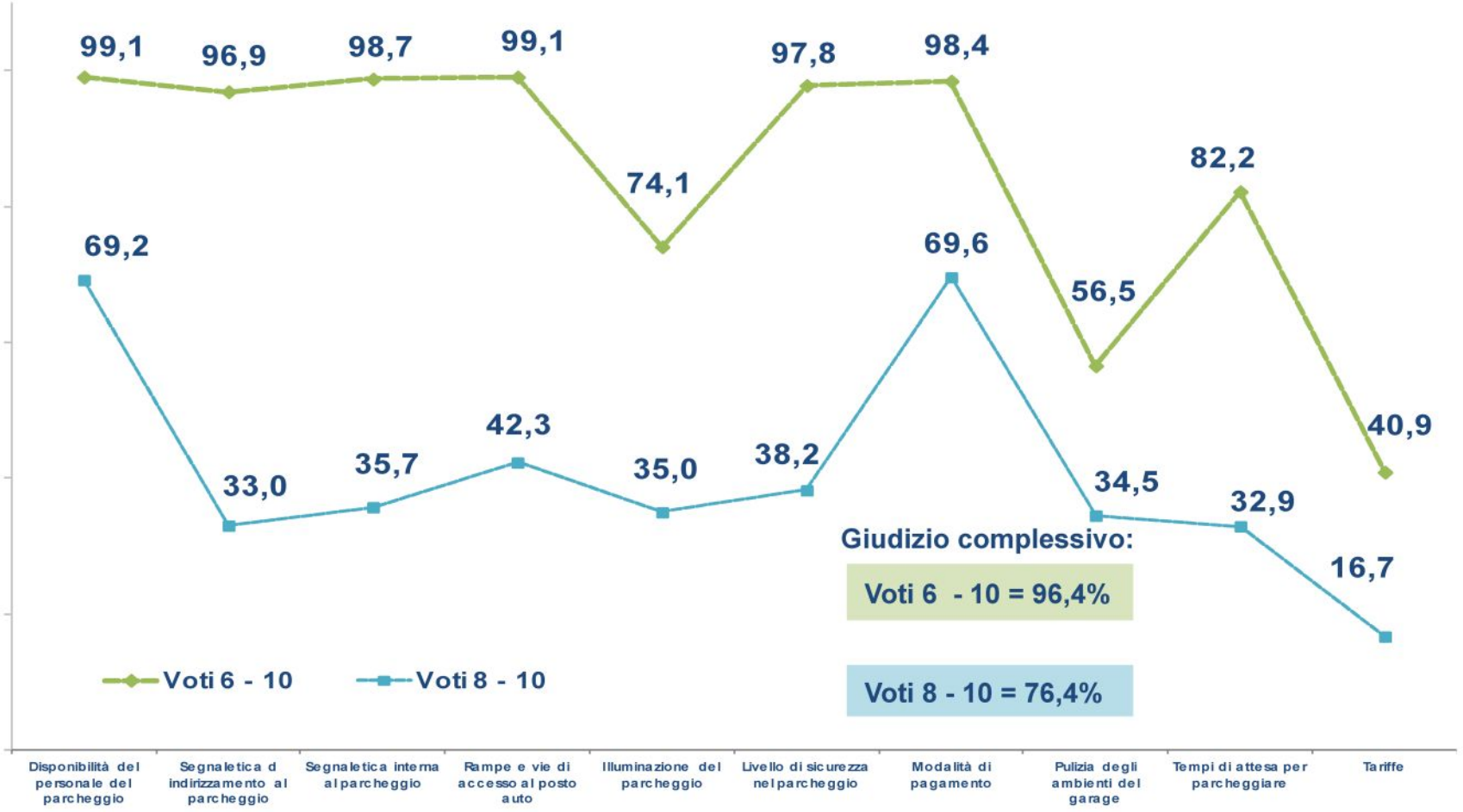
Valutazione del servizio



Valutazione del servizio

Giudizio sui fattori del servizio (%)

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



Valutazione del servizio

AVM Holding

Tavola di sintesi delle valutazioni (%)

Voto medio e livelli di soddisfazione – *Voto su scala 1 - 10*

	Voto Medio	% voti 6 - 10	% voti 8 - 10	Base
Disponibilità del personale del parcheggio	7,9	99,1	69,2	*318*
Segnaletica d indirizzamento al parcheggio	7,3	96,9	33,0	*321*
Segnaletica interna al parcheggio	7,4	98,7	35,7	*319*
Rampe e vie di accesso al posto auto	7,6	99,1	42,3	*319*
Illuminazione del parcheggio	6,7	74,1	35,0	*320*
Livello di sicurezza nel parcheggio	7,5	97,8	38,2	*319*
Modalità di pagamento	8,0	98,4	69,6	*322*
Pulizia degli ambienti del garage	6,2	56,5	34,5	*313*
Tempi di attesa per parcheggiare	6,9	82,2	32,9	*331*
Tariffe	5,4	40,9	16,7	*347*
Giudizio complessivo sul servizio offerto	**7,0**	**97,9**	**33,1**	***384***

Valutazione del servizio

Giudizio sui fattori del servizio – Dettaglio genere e classe di età

Voto medio - *Scala 1 - 10*

	Maschio	Femmina	Fino a 30 anni	31 - 40 anni	41 - 50 anni	51 - 60 anni	61 anni e più	Totale
Disponibilità del personale del parcheggio	8,0	7,8	8,0	8,0	7,9	7,8	8,0	7,9
Segnaletica d indirizzamento al parcheggio	7,4	7,2	7,5	7,4	7,4	7,1	7,3	7,3
Segnaletica interna al parcheggio	7,6	7,2	7,5	7,5	7,6	7,2	7,2	7,4
Rampe e vie di accesso al posto auto	7,7	7,4	7,6	7,7	7,5	7,4	7,4	7,6
Illuminazione del parcheggio	6,9	6,2	7,2	6,7	6,9	6,2	6,1	6,7
Livello di sicurezza nel parcheggio	7,6	7,2	7,6	7,6	7,5	7,3	7,0	7,5
Modalità di pagamento	8,1	7,9	8,2	8,2	7,9	7,8	7,8	8,0
Pulizia degli ambienti del garage	6,5	5,7	6,6	6,5	6,5	5,8	5,4	6,2
Tempi di attesa per parcheggiare	7,0	6,7	7,3	7,1	6,8	6,6	6,6	6,9
Tariffe	5,5	5,0	5,9	5,3	5,6	5,0	5,0	5,4
Giudizio complessivo sul servizio offerto	**7,2**	**6,7**	**7,3**	**7,0**	**7,2**	**6,8**	**6,7**	**7,0**

Valutazione del servizio

Giudizio sui fattori del servizio – Dettaglio residenza

Voto medio - *Scala 1 - 10*

	Mestre	Venezia Centro Storico	Altro comune della provincia di Venezia	Altro comune del Veneto	Altro comune italiano	Estero	Totale
Disponibilità del personale del parcheggio	7,6	8,3	7,8	7,9	8,1	8,2	7,9
Segnaletica d indirizzamento al parcheggio	7,0	7,9	7,3	7,2	7,6	7,5	7,3
Segnaletica interna al parcheggio	7,4	8,1	7,2	7,4	7,7	7,5	7,4
Rampe e vie di accesso al posto auto	7,6	8,1	7,4	7,5	7,7	7,7	7,6
Illuminazione del parcheggio	6,8	8,7	6,4	6,6	6,7	7,2	6,7
Livello di sicurezza nel parcheggio	7,6	8,8	7,2	7,4	7,5	7,8	7,5
Modalità di pagamento	7,8	9,0	8,0	8,1	7,9	8,1	8,0
Pulizia degli ambienti del garage	6,7	7,7	6,0	6,2	6,1	6,9	6,2
Tempi di attesa per parcheggiare	7,4	7,9	6,6	6,8	7,0	7,4	6,9
Tariffe	5,2	6,3	5,2	5,5	5,2	5,6	5,4
Giudizio complessivo sul servizio offerto	**7,2**	**7,6**	**6,7**	**7,0**	**7,1**	**7,3**	**7,0**

Valutazione del servizio

Giudizio sui fattori del servizio – Dettaglio frequenza di utilizzo

Voto medio - *Scala 1 - 10*

	Tutti i giorni	3-4 giorni a settimana	1-2 giorni a settimana	Almeno una volta al mese	Almeno una volta all'anno	Mai, è la prima volta	Totale
Disponibilità del personale del parcheggio	7,5	8,9	7,9	7,8	8,0	7,8	7,9
Segnaletica d indirizzamento al parcheggio	7,5	8,4	7,4	7,3	7,4	7,1	7,3
Segnaletica interna al parcheggio	7,5	8,7	7,5	7,3	7,5	7,3	7,4
Rampe e vie di accesso al posto auto	7,5	8,9	7,5	7,6	7,6	7,3	7,6
Illuminazione del parcheggio	7,5	7,9	6,9	6,6	6,6	6,3	6,7
Livello di sicurezza nel parcheggio	6,0	8,3	7,5	7,4	7,5	7,3	7,5
Modalità di pagamento	8,0	8,9	8,0	8,1	8,1	7,6	8,0
Pulizia degli ambienti del garage	8,5	8,4	6,5	6,4	6,3	5,4	6,2
Tempi di attesa per parcheggiare	6,5	7,4	6,9	6,7	7,0	6,8	6,9
Tariffe	5,5	7,0	5,5	5,5	5,4	4,8	5,4
Giudizio complessivo sul servizio offerto	**7,0**	**7,3**	**7,0**	**7,1**	**7,0**	**6,9**	**7,0**

Suggerimenti e nuovi servizi

Suggerimenti e nuovi servizi

Sintesi dei dati

Il 33,% degli intervistati manifesta interesse per l'introduzione di alcuni servizi nel parcheggio, a livello spontaneo il servizio più citato riguarda principalmente la presenza di *toilette* (89,5%).

Una parte consistente degli intervistati (46,2%) offre dei suggerimenti per il miglioramento del servizio o comunque segnala aspetti su cui intervenire.

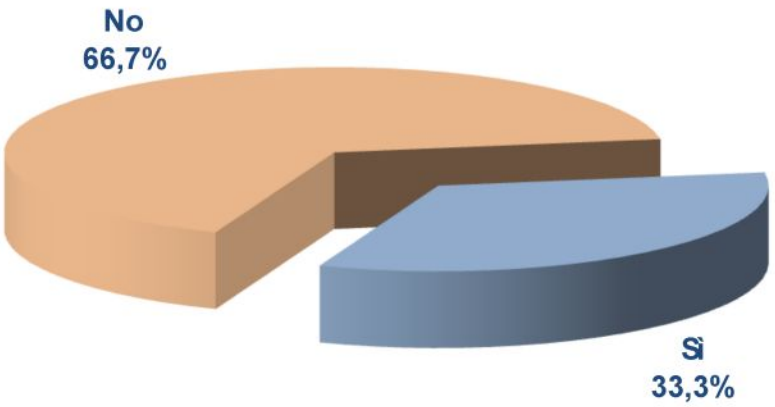
Le citazioni relative a interventi sulle **tariffe** (come già visto elemento caratterizzato da una valutazione insufficiente) interessano ben il 62,3% dell'utenza: le tariffe dovrebbero *essere abbassate* (30,9% di citazioni), essere riorganizzate con *tariffa oraria o di frazione di ora* (11,5%), prevedere *un abbonamento* (7,9%) o *riduzioni per residenti* (7,3%) e per *lavoratori* (4,7%).

Altre osservazioni fanno riferimento al miglioramento di **elementi strutturali** del parcheggio: in primo luogo con l'aumento *della dimensione dei singoli posti* (18,3%) ma anche con quello del *numero di posti disponibili* (4,2%).

L'8,9% delle citazioni si riferisce infine alla **segnaletica**, per la quale viene richiesto un miglioramento, inteso anche come *pannelli che segnalino i posti disponibili*.

Suggerimenti e nuovi servizi

Gradirebbe trovare altri servizi? (%)

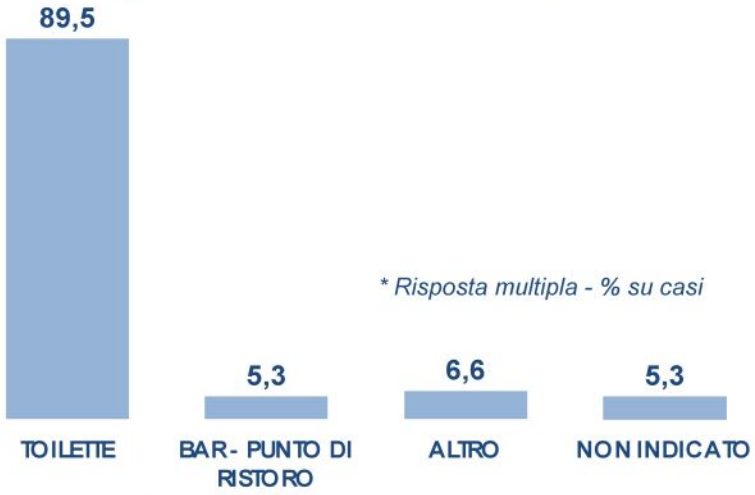


Base: totale intervistati (413)

Interesse per altri servizi e frequenza di utilizzo (%)

	Tutti i giorni	3-4 giorni a settimana	1-2 giorni a settimana	Almeno una volta al mese	Almeno una volta all'anno	Mai, è la prima volta
No	50,0	42,9	59,8	52,7	62,9	81,8
Sì	50,0	57,1	40,2	47,3	37,1	18,2

*Quali servizi ? * (%)*



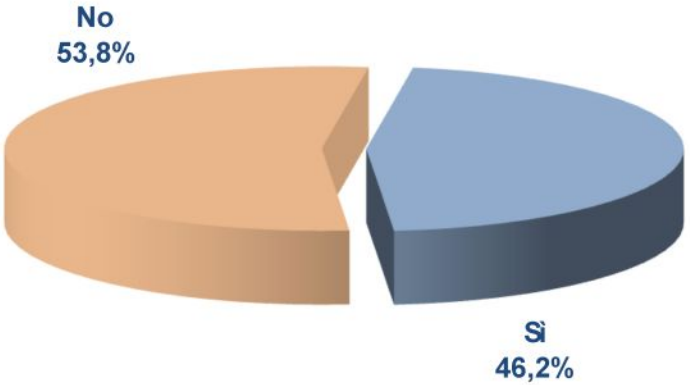
** Risposta multipla - % su casi*

Base: intervistati interessati ad altri servizi (152)

Suggerimenti e nuovi servizi

AVM Holding

Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio? (%)



Base: totale intervistati (413)

Offerta di suggerimenti e frequenza di utilizzo (%)

	Tutti i giorni	3-4 giorni a settimana	1-2 giorni a settimana	Almeno una volta al mese	Almeno una volta all'anno	Mai, è la prima volta
No	50,0	42,9	42,5	40,0	53,4	83,0
Sì	50,0	57,1	57,5	60,0	46,6	17,0

Suggerimenti * (%) – Tavola di sintesi

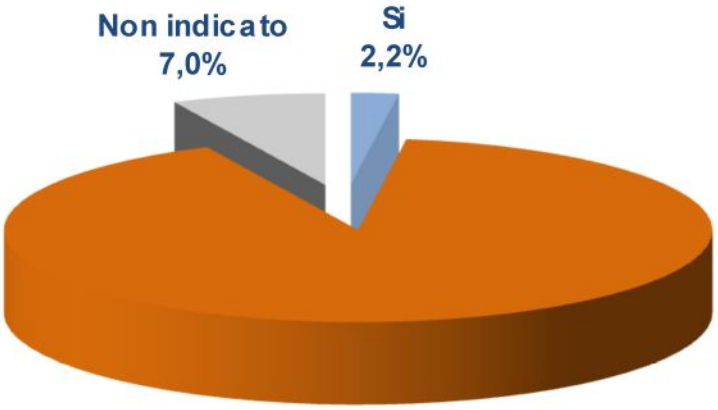
Riduzione delle tariffe (generico)	*30,9*
Introduzione di una tariffa oraria o frazione di ora	*11,5*
Introduzione di un abbonamento	*7,9*
Introduzione di una tariffa agevolata per residenti	*7,3*
Introduzione di una tariffa agevolata per lavoratori	*4,7*
Totale miglioramento delle tarife	**62,3**
Aumento la dimensione del singolo posto auto	**18,3**
Miglioramento della segnaletica - Pannello di segnalazione dei posti disponibili	**8,9**
Ampliamento della superficie del parcheggio - aumento del numero dei posti	**4,2**
Altro	**14,7**
Non indicato	**4,2**

** Risposta multipla - % su casi*

Base: intervistati che offrono suggerimenti (191)

La Carta dei Servizi

Conosce la Carta della Qualità dei servizi di AVM S.p.A? (%)



Base: totale intervistati (413)

Conoscenza della Carta della Qualità dei servizi e residenza (%)

	Mestre	Venezia Centro Storico	Altro comune della provincia di Venezia	Altro comune del Veneto	Altro comune italiano	Estero
Si	7,7	14,3	2,2	2,6	0,0	0,0
No	84,6	71,4	91,0	92,9	92,2	90,6
Non indicato	7,7	14,3	6,7	4,5	7,8	9,4

La conoscenza della **Carta della qualità dei Servizi di AVM** riguarda soltanto il 2,2% degli intervistati e risulta superiore alla media - come è intuibile - tra i residenti a Venezia Centro e a Mestre, pur registrando anche in questi casi percentuali contenute.