



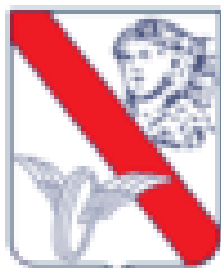
PRAXI S.p.A. - ORGANIZZAZIONE e CONSULENZA

Cap. Soc. Euro 6.000.000 int. vers.

80133 NAPOLI - Via G. Melisurgo, 4 - Tel. +39 081 551 19 45 - Fax +39 081 551 99 43

praxi.napoli@praxi.com - www.praxi.com

ORGANIZZAZIONE - INFORMATICA - VALUTAZIONI e PERIZIE - RISORSE UMANE



Ente Autonomo Volturno

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

REPORT

Luglio 2014



INDICE

1. METODOLOGIA	3
1.1 Il Campionamento	3
1.2 Il Questionario	7
 2. IL CLIENTE	 10
 3. LA QUALITA' DEL SERVIZIO	 19
3.1 La qualità comparata tra settore Ferroviario e Automobilistico.....	21
3.2 La qualità percepita in Circumvesuviana.....	24
3.3 La qualità percepita in Cumana-Circumflegrea.....	26
3.4 La qualità percepita nelle tratte Piscinola-Aversa e Napoli-Benevento	28
3.5 La qualità comparata tra linee Ferroviarie	30
3.6 La qualità percepita nelle aree del settore Automobilistico	33
 4. CONCLUSIONI	 36

Allegati



1. METODOLOGIA

In questo report si descrivono i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction svolta da Praxi per l'Ente Autonomo Volturno.

Scopo dell'indagine svolta è stato quello di raccogliere informazioni relative al giudizio dell'utenza sul servizio delle aziende di trasporto pubblico campano afferenti al gruppo EAV, in particolare rispetto a :

- soddisfazione complessiva sui Servizi offerti (qualità percepita);
- soddisfazione sui singoli fattori di Qualità;
- correlazione dei dati più significativi a parametri del campione considerato (età, occupazione, residenza, motivazione ecc.)
- individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento.

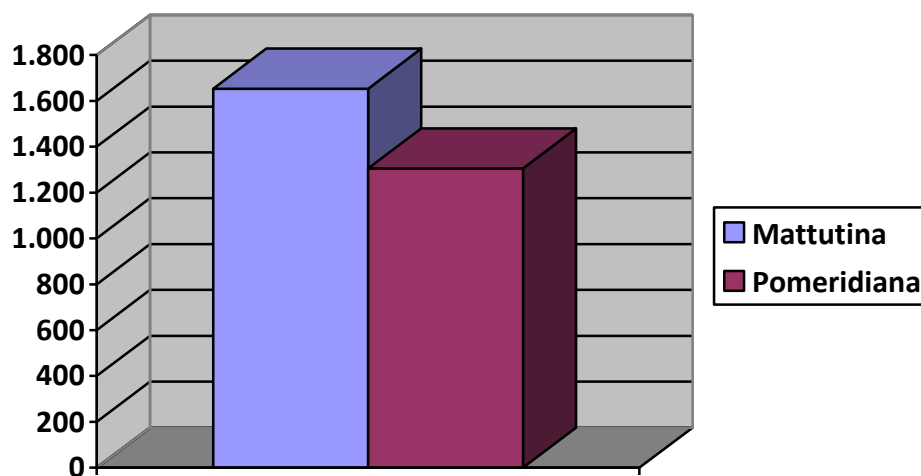
La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di un questionario strutturato ad un campione di 2.958 viaggiatori, nel periodo compreso tra il 2 ed il 14 giugno 2014.

1.1 IL CAMPIONAMENTO

Per garantire la massima completezza ed attendibilità della rilevazione, Praxi ha cercato di ottenere la massima rappresentatività del campione di intervistati, attraverso una presenza distribuita sulla tipologia di servizio (ferroviario – automobilistico), sulle linee interessate, sulle tratte di riferimento e sul luogo dell'intervista, così come concordato in fase di analisi dei fabbisogni con il Committente.

Inoltre, le interviste sono state effettuate in due distinte fasce orarie, definite come mattutina dalle 07.00 14.00 e come pomeridiana dalle 14.00 alle 21.00.

FASCIA ORARIA	N. INTERVISTE	%
Mattutina	1.653	55,88
Pomeridiana	1.305	44,12
Totale	2.958	100,00

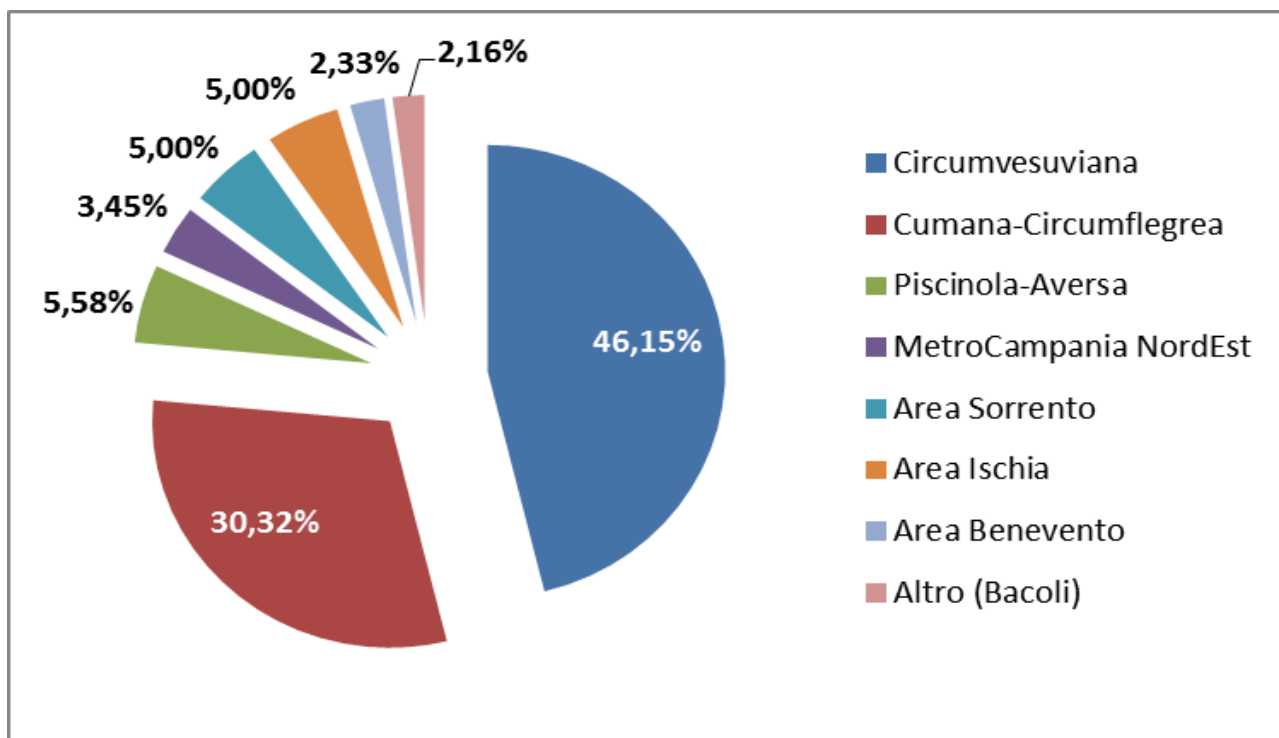




La numerosità del campione sulle linee interessate alla rilevazione rispecchia i dati dei “viaggiatori giorno medio UnicoCampania” a noi trasmessi, per cui la distribuzione risulta la seguente:

TIPOLOGIA SERVIZIO	N. INTERVISTE	%	LINEA	N. INTERVISTE	%
FERROVIARIO	2.529	85,50	Circumvesuviana	1.365	46,15
			Cumana-Circumflegrea	897	30,33
			Piscinola-Aversa	165	5,58
			MetroCampania NordEst	102	3,45
AUTOMOBILISTICO	429	14,50	Area Sorrento	148	5,00
			Area Ischia	148	5,00
			Area Benevento	69	2,33
			Altro (Bacoli)	64	2,16
TOTALE	2.958	100,00		2.958	100,00

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DI INTERVISTATI SU LINEE

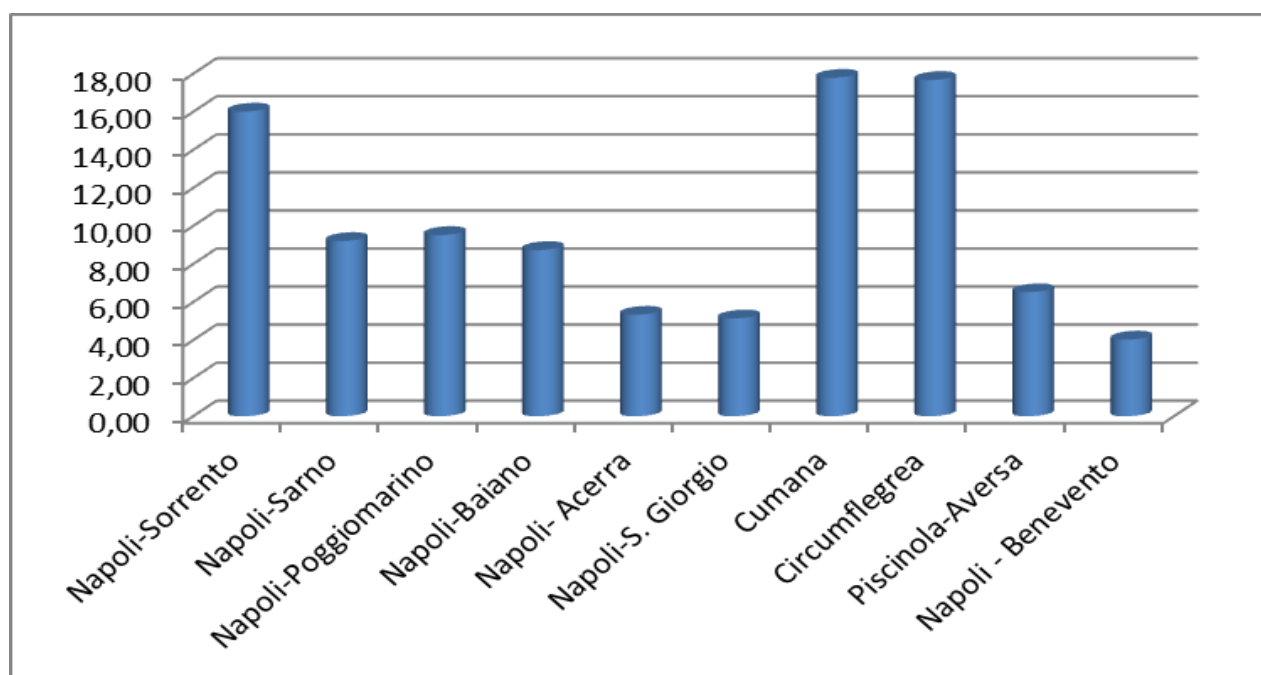




Il dettaglio della distribuzione dei viaggiatori sulle specifiche tratte considerate per il SETTORE FERROVIARIO, risulta come segue:

LINEA FERROVIARIA	TRATTA DI RIFERIMENTO	N. INTERVISTE	%
Circumvesuviana	Napoli-Sorrento	405	16,01
	Napoli-Sarno	233	9,21
	Napoli-Poggiomarino	241	9,53
	Napoli-Baiano	221	8,74
	Napoli- Acerra	135	5,34
	Napoli-S. Giorgio	130	5,14
<i>Sub-totale linea</i>		<i>1.365</i>	<i>53,97</i>
Cumana-Circumflegrea	Cumana	450	17,79
	Circumflegrea	447	17,67
<i>Sub-totale linea</i>		<i>897</i>	<i>35,47</i>
Piscinola-Aversa	Piscinola-Aversa	165	6,52
<i>Sub-totale linea</i>		<i>165</i>	<i>6,52</i>
MetroCampania NordEst	Napoli - Benevento	102	4,03
	Napoli - Piedimonte Matese	\ (corse/pax insufficienti nel periodo)	
<i>Sub-totale linea</i>		<i>102</i>	<i>4,03</i>
TOTALE GENERALE LINEE		2.529	100,00

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DI INTERVISTATI SU TRATTE FERROVIARIE

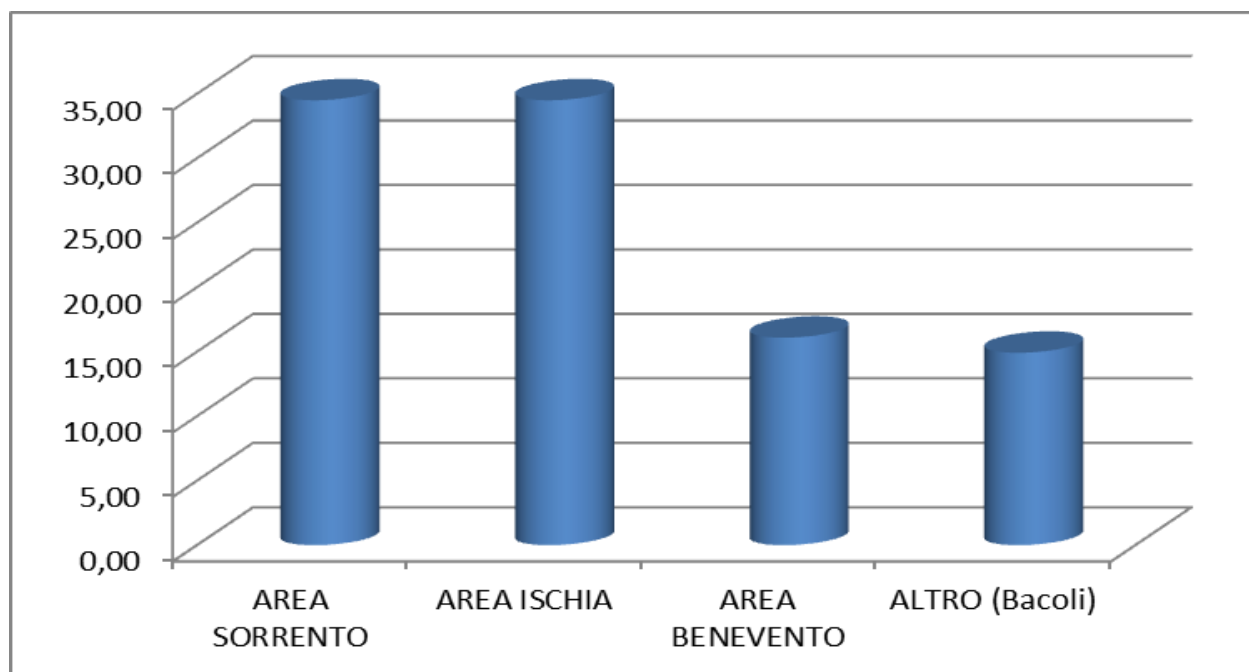




Per il SETTORE AUTOMOBILISTICO, Il dettaglio della distribuzione dei viaggiatori sulle specifiche aree considerate è il seguente:

LINEA AUTOMOBILISTICA	TRATTE DI RIFERIMENTO	N. INTERVISTE	%
AREA SORRENTO	LINEA MASSA/META, Circolari Marina grande e Marina piccola di Sorrento, CD e CS di Vico Equense	148	34,50
AREA ISCHIA	CD e CD, Linee 1 - 2 - 5	148	34,50
AREA BENEVENTO	LINEA NAPOLI/BENEVENTO, linea Pietraroja/Telese/Napoli	69	16,08
ALTRO (Bacoli)	Linea Baia / via Risorgimento (servizio urbano Bacoli dalla stazione Circumflegrea)	64	14,92
TOTALE GENERALE LINEE		429	100,00

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DI INTERVISTATI SU TRATTE AUTOMOBILISTICHE





1.2 IL QUESTIONARIO

Il modulo utilizzato è stato impostato per una registrazione delle risposte attraverso rapide marcature effettuate direttamente dall'operatore, in modo da minimizzare l'impegno di tempo richiesto all'intervistato e acquisire con lettura ottica/scanner le informazioni, abbattendo radicalmente la possibilità di errore in fase di elaborazione dei risultati.

Il questionario è stato strutturato in tre parti:

- la prima sezione acquisisce le coordinate spazio-temporali in cui viene effettuata l'intervista (data e fascia oraria, tipologia di servizio, linea, tratta e luogo);
- la seconda sezione definisce, attraverso 14 domande e numerose opzioni di risposta, la tipologia di viaggiatore (sesso, professione, età, residenza ecc.) e le abitudini d'uso del mezzo di trasporto pubblico (frequenza, tipologia biglietto, motivi del viaggio ecc.);
- la terza sezione rileva la qualità percepita del servizio, articolata in 20 fattori primari oltre un giudizio complessivo e 4 aree di valutazione comparativa di secondo livello sui primi venti fattori.

Per tutte le domande sui fattori primari della Qualità Percepita, era prevista la possibilità di rispondere esprimendo un giudizio su una scala pentenaria con equivalenza decimale così proporzionata:

<i>Scala pentenaria</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Scala decimale</i>
1	Insufficiente	da 1 a 4
2	Mediocre	5
3	Sufficiente	6
4	Buono	da 7 a 8
5	Ottimo	da 9 a 10

Le valutazioni sono considerate negative con valori fino a 1,9/Insufficiente/4,9, in area critica se fino a 2,9/Mediocre/5,9 e positive se uguali o superiori a 3/Sufficiente/6.

Per comodità di consultazione, di seguito riportiamo in dimensioni ridotte il questionario utilizzato, disponibile in versione integrale in allegato 1.



N° Quest. _____ Intervistatore _____ Data _____ Ora ☐ am ☐ pm

	1	2	3	4	5	6	7	8
Tipologia generale di servizio 1 – FERROVIARIO 2 – AUTOMOBILISTICO	☐	☐						
Linea interessata 1 – Circumvesuviana 2 – Cumana-Circumflegrea 3 – Piscinola-Aversa 4 – Metrocampania NordEst 5 – Area Sorrento (bus) 6 – Area Ischia (bus) 7 – Area Benevento (bus) 8 – Altro	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Luogo dell'intervista _____ **Tratta di riferimento** _____
(stazione o Fermata Via...) (numero o nome della corsa)

Indicare sempre una sola opzione

	INFORMAZIONI GENERALI E DATI SOCIO ANAGRAFICI					1	2	3	4	5	6	7	8
A Sesso 1 – M 2 – F	☐	☐											
B Nuovo Cliente 1 – Si 2 – No	☐	☐											
b1 se no, utilizza i servizi: 1 – più di prima 2 – meno di prima	☐	☐											
b2 se meno di prima, a favore di quali vettori: 1–Auto/Moto 2–Trenitalia 3–Vettori privati	☐	☐	☐										
C Qual'è la Sua professione 1 – Studente 2 – Operaio 3 – Impiegato/Docente 4 – Libero professionista 5 – Pensionato 6 – Casalinga 7 – Non occupato 8 – Altra attività	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
D Mi permetto di chiederLe l'età 1 – <18 2 – 19-26 3 – 27-40 4 – 41-60 5 – >60	☐	☐	☐	☐	☐								
E Dove risiede 1 – Napoli 2 – Provincia di Napoli 3 – Provincia di Avellino 4 – Provincia di Benevento 5 – Provincia di Caserta 6 – Provincia di Salerno	☐	☐	☐	☐	☐	☐							
F Frequenza d'uso della linea 1 – Quotidiana 2 – da 2 a 4 volte la settimana 3 – solo 1 volta alla settimana 4 – saltuaria	☐	☐	☐	☐									
G Quale tipo di biglietto Unico Campania "U" o "E" sta utilizzando 1 – Orario 2 – Giornaliero 3 – unico Napoli 4 – Abbonamento mensile 5 – Abbonamento annuale	☐	☐	☐	☐	☐								
H Dove acquista i biglietti 1 – Biglietterie 2 – Rivendite esterne 3 – Emettitori automatiche	☐	☐	☐										
I Quali mezzi di trasporto utilizza più frequentemente 1 – Autobus 2 – Ferrovia 3 – Auto/Moto	☐	☐	☐										
L Per completare il viaggio ha utilizzato o dovrà utilizzare altri mezzi 1 – Sì 2 – No	☐	☐											
l1 se sì, utilizza i servizi: 1–Ferrovia EAV 2–Ferrovia altro 3–Bus EAV 4–Bus altro	☐	☐	☐	☐									
M Motivo del viaggio (prevalente) 1 – Lavoro 2 – Studio 3 – Compere/Commissioni 4 – Turismo	☐	☐	☐	☐									



QUALITA' PERCEPITA						
ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO SUI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO 1=Insufficiente (1-4) 2=Mediocre (5) 3=Sufficiente (6) 4=Buono (7-8) 5=Ottimo (9-10)		1	2	3	4	5
1	PUNTUALITA' (rispetto degli orari - gli standard di servizio ammettono un ritardo di 5 minuti)	☐	☐	☐	☐	☐
2	REGOLARITA' (capacità di effettuare le corse previste)	☐	☐	☐	☐	☐
3	SICUREZZA DEL VIAGGIO (affidabilità nella conduzione del mezzo)	☐	☐	☐	☐	☐
4	SICUREZZA A BORDO (rischio da furti o aggressioni)	☐	☐	☐	☐	☐
5	Sicurezza nelle stazioni (rischio da furti o aggressioni)	☐	☐	☐	☐	☐
6	AFFOLLAMENTO A BORDO	☐	☐	☐	☐	☐
7	COMFORT DEL VIAGGIO	☐	☐	☐	☐	☐
8	Comfort stazioni (sala d'attesa, panchine, servizi igienici, presenziamento, ecc.)	☐	☐	☐	☐	☐
9	PULIZIA DEI MEZZI	☐	☐	☐	☐	☐
10	Pulizia delle stazioni	☐	☐	☐	☐	☐
11	INFORMAZIONI FORNITE A BORDO	☐	☐	☐	☐	☐
12	Informazioni fornite nelle stazioni	☐	☐	☐	☐	☐
13	FACILE REPERIBILITÀ DI INFORMAZIONI SU ORARI E PERCORSI	☐	☐	☐	☐	☐
14	Servizio numero verde informazioni 800211388 (solo per ferrovie)	☐	☐	☐	☐	☐
15	SERVIZI DI BIGLIETTERIA (copertura territoriale e temporale)	☐	☐	☐	☐	☐
16a	Comportamento del personale ferroviario (correttezza, cortesia, presentabilità)	☐	☐	☐	☐	☐
16b	COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DEGLI AUTOBUS (correttezza, cortesia, presentabilità)	☐	☐	☐	☐	☐
17	ACCESSIBILITÀ AI MEZZI (facilità discesa/salita)	☐	☐	☐	☐	☐
18	SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI (toilettes, rampe, ascensori ecc.)	☐	☐	☐	☐	☐
19	INTEGRAZIONE MODALE CON ALTRI VETTORI	☐	☐	☐	☐	☐
20	ATTENZIONE AI PROBLEMI AMBIENTALI (inquinamento acustico-ambientale, gestione rifiuti ecc.)	☐	☐	☐	☐	☐
21	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO	☐	☐	☐	☐	☐
22	QUALI TRA I FATTORI SOPRA ELENCATI RITIENE I PIÙ IMPORTANTI (max 2 indicazioni) 1-10 11-20	☐	☐	☐	☐	☐
23	QUALI TRA I FATTORI SOPRA ELENCATI RITIENE I MIGLIORI (max 2 indicazioni) 1-10 11-20	☐	☐	☐	☐	☐
24	QUALI TRA I FATTORI SOPRA ELENCATI RITIENE I PEGGIORI (max 2 indicazioni) 1-10 11-20	☐	☐	☐	☐	☐
25	CONSIDERATO IL SERVIZIO OFFERTO NEL 2013, PER QUALE DEI SEGUENTI FATTORI È PIÙ INSODDISFATTO (DUE INDICAZIONI) 1 – mancata informazione 2 – mancanza di soluzioni alternative 3 – soppressioni estemporanee 4 - ritardi in partenza 5 – mancata assistenza da parte del personale	Prima priorità		☐		☐
		Seconda priorità		☐		☐



2. IL CLIENTE

Dai dati raccolti è possibile identificare il “Cliente tipo” sia per macro-aggregazioni sia per linee specifiche e quindi per singole tratte.

Procedendo dal generale al particolare, i profili di utenza più ampi si riferiscono alle due categorie di servizio offerto, per cui abbiamo:

- il cliente tipo del settore FERROVIARIO

non ha una sostanziale prevalenza di genere (maschio 50,9%), è uno studente (38,4%) di età compresa tra 19-26 anni (31,1%), utente decisamente abituale (86,6%) con tendenza a usufruire prevalentemente del servizio ferroviario (62,8%), quotidianamente (40,4%) e più che in passato (65,6%), preferendo il biglietto Unico Napoli (32,3%) acquistato presso biglietterie (60,3%) ma senza utilizzare altri mezzi per arrivare a destinazione (69,4%). Il motivo del viaggio è perlopiù legato al lavoro (37,0%) ed a questo proposito notiamo sia che la sommatoria delle categorie di “occupati” (operaio+impiegato/docente+professionista) è pari al 38,9% sia che il periodo di rilevazione ha coinciso con la chiusura dell’anno scolastico.

Di scarso significato statistico in questa aggregazione è il fattore “residenza”, che risente evidentemente della numerosità del campione predefinita, con netta prevalenza di Provincia di Napoli (52,0%).

Per converso, segnaliamo le caratteristiche meno presenti del viaggiatore ferroviario: ultrasessantenne (7,6%), residente nella provincia di Salerno (1,6%), non occupato (5,4%), nuovo cliente (13,4%), utilizzo settimanale del servizio (7,6%) con biglietto giornaliero (12,7%) acquistato presso emittitrici automatiche (1,7%), viaggia per turismo (8,4%).

- il cliente tipo del settore AUTOMOBILISTICO

ha una modesta prevalenza di genere (femmina 54,3%), è una studentessa (33,2%) di età compresa tra 27-40 anni (29,9%), utente decisamente abituale (83,7%) con tendenza a usufruire prevalentemente del servizio autobus (58,4%), quotidianamente (36,4%) e più che in passato (65,4%), preferendo il biglietto Orario (36,0%) acquistato presso rivendite esterne (53,2%) ma senza utilizzare altri mezzi per arrivare a destinazione (85,8%). Il motivo del viaggio è perlopiù legato al lavoro (31,9%).

Annotiamo che la sommatoria delle categorie di “occupati” (operaio+impiegato/docente+professionista) è pari al 39,3% e che il periodo di rilevazione ha coinciso con la chiusura dell’anno scolastico; queste informazioni unitamente alla prevalenza di “studentesse tra i 27-40 anni”, fanno ritenere che nel campione sia presente un consistente nucleo di studenti-lavoratori.

Di scarso significato statistico anche in questa aggregazione è il fattore “residenza”, che risente evidentemente della numerosità del campione predefinita, con marcata prevalenza di Provincia di Napoli (71,3%).

Per converso, segnaliamo le caratteristiche meno presenti del viaggiatore autobus: ultrasessantenne (10,5%), residente nella provincia di Caserta (1,6%), non occupato (4,2%), nuovo cliente (16,3%), utilizzo settimanale del servizio (8,2%) con abbonamento annuale (10,3%) e biglietto acquistato presso emittitrici automatiche (2,6%).

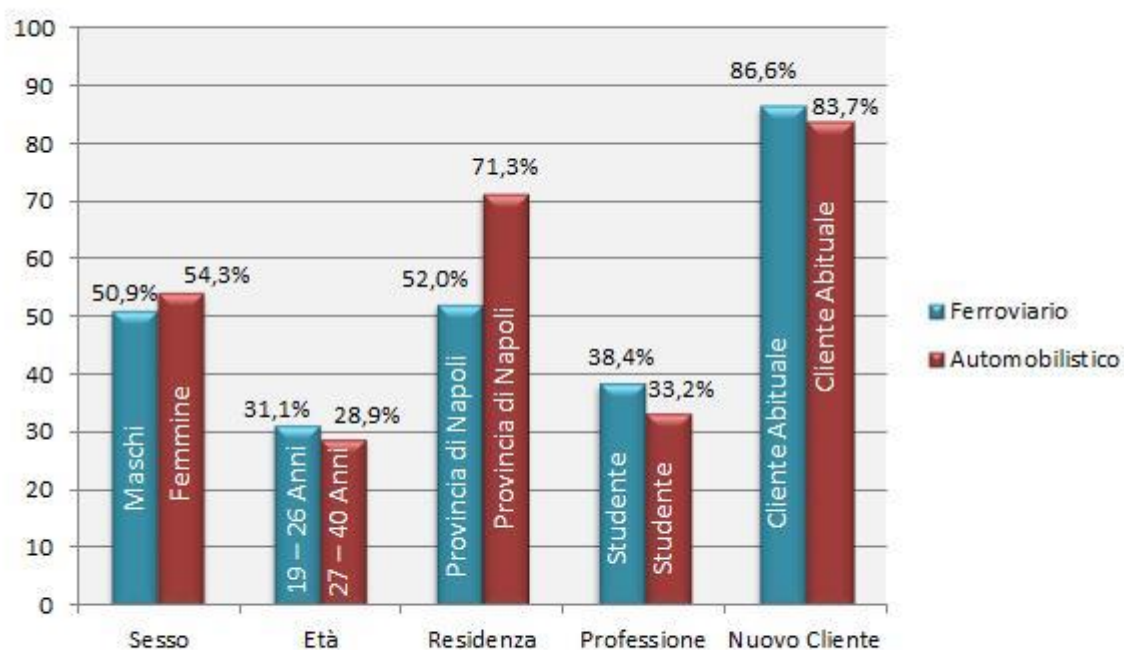
Per la consultazione dei dati completi per i macro-settori, si possono visionare le tabelle in allegato 2.



Di seguito alcuni grafici comparativi tra le caratteristiche prevalenti del viaggiatore ferroviario/automobilistico, in cui si evidenziano sostanziali allineamenti mentre le principali differenze riguardano la fascia d'età (maggiore per l'automobilistico) ed il biglietto (il ferroviario preferisce l'Unico Napoli acquistato in biglietteria mentre l'automobilistico si orienta sull'Orario acquistato presso rivendite esterne).

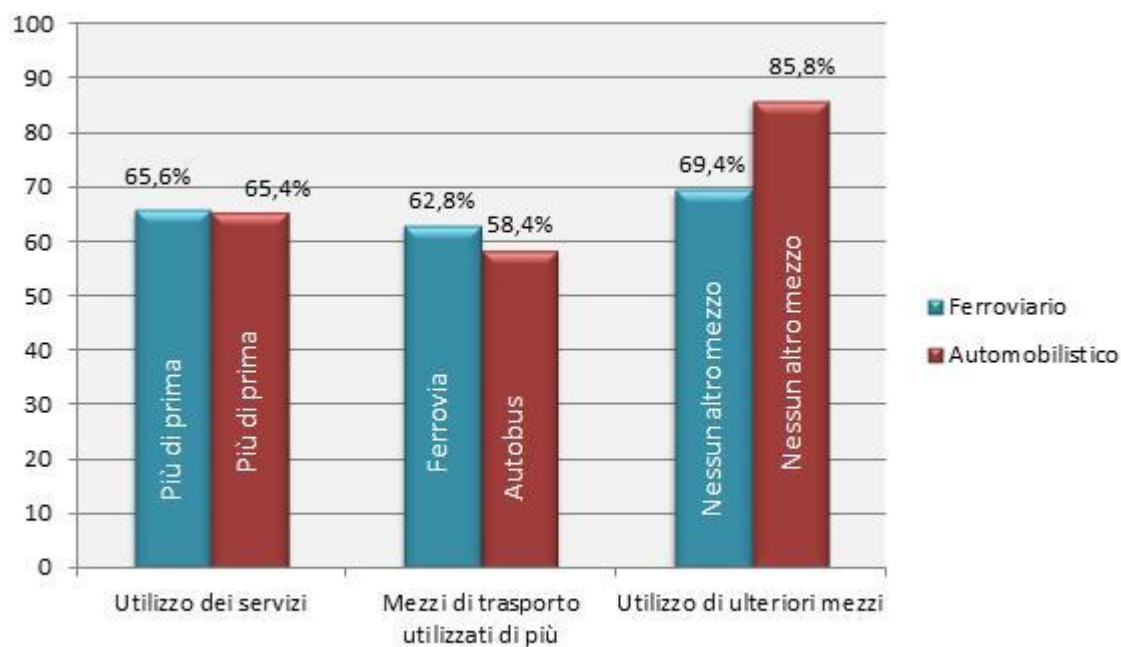
Da notare per entrambi i settori l'altissima presenza di viaggiatori abituali che, unitamente all'elevata percentuale di coloro che usufruiscono del servizio più di prima senza utilizzare altri mezzi per raggiungere la destinazione, definisce una tendenza in crescita della domanda di trasporto pubblico con marcate caratteristiche di fidelizzazione del cliente.

CONFRONTO CLIENTE FERROVIARIO / AUTOMOBILISTICO – Dati anagrafici clientela

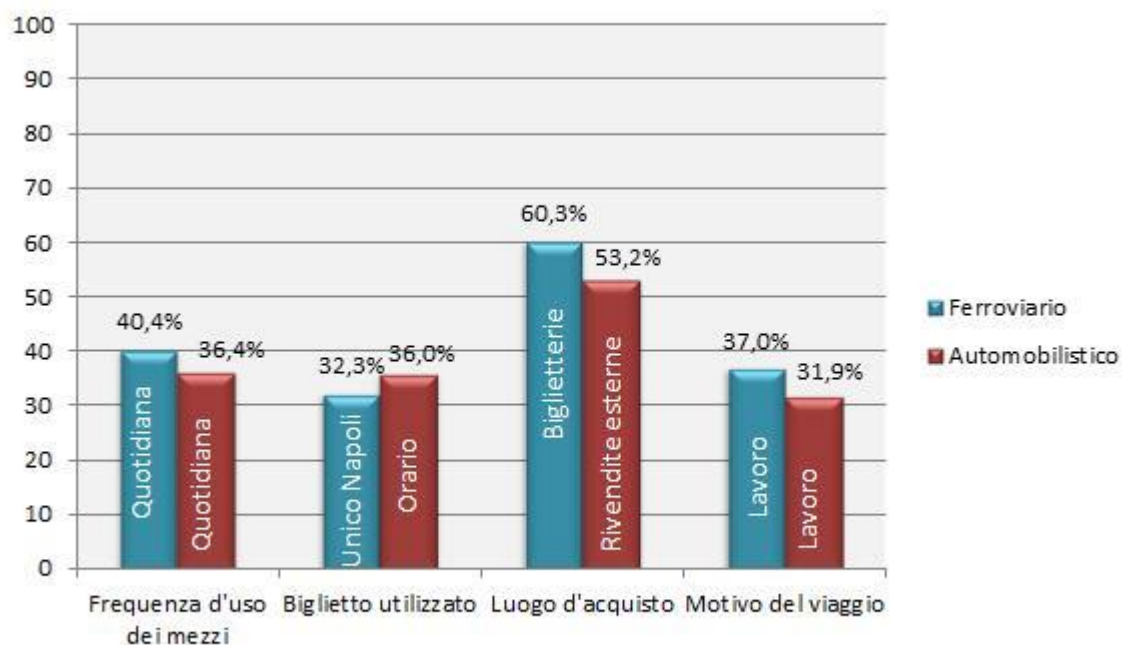




CONFRONTO CLIENTE FERROVIARIO / AUTOMOBILISTICO – Utilizzo servizio



CONFRONTO CLIENTE FERROVIARIO / AUTOMOBILISTICO – Modalità fruizione servizio





Il profilo di utenza relativo alle linee ha una sua connotazione soprattutto per la Circumvesuviana e la Cumana-Circumflegrea mentre per le altre si verifica una sovrapposizione con le tratte/aree considerate, che saranno oggetto di disamina puntuale a seguire.

▪ **Il cliente tipo della CIRCUMVESUVIANA**

ha un perfetto equilibrio di genere (maschio/femmina 50,0%), è uno studente (38,6%) di età compresa tra 19-26 anni (33,6%), utente decisamente abituale (87,8%) con tendenza a usufruire prevalentemente del servizio ferroviario (63,2%), quotidianamente (39,9%) e più che in passato (67,3%), preferendo il biglietto Unico Napoli (39,4%) acquistato presso biglietterie (66,2%) ma senza utilizzare altri mezzi per arrivare a destinazione (69,9%). Il motivo del viaggio è perlopiù legato al lavoro (39,4%).

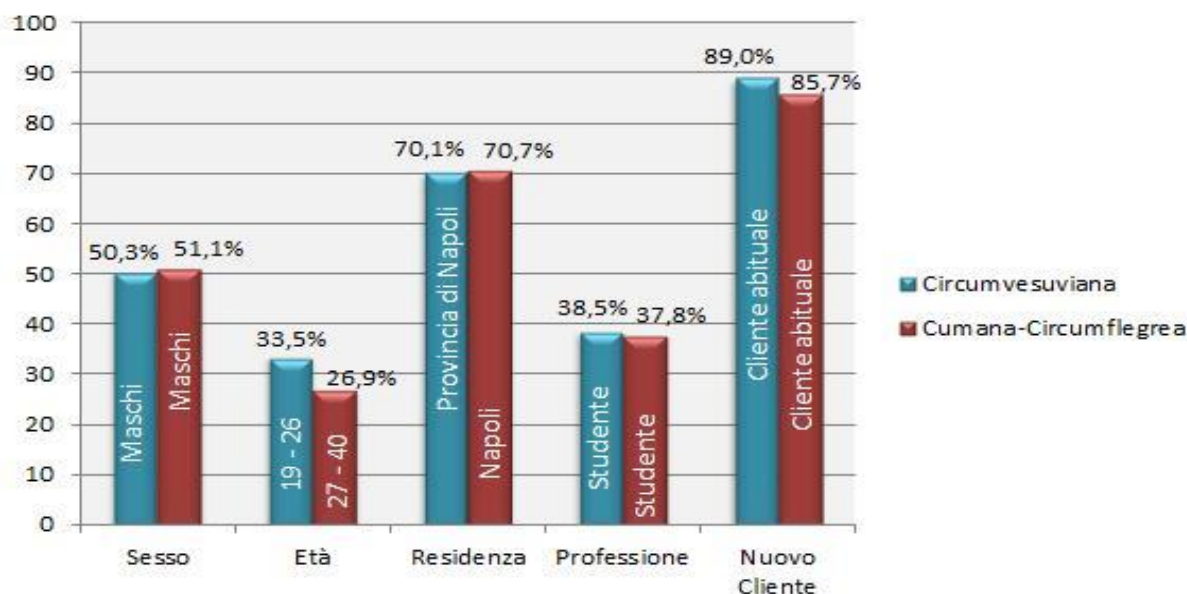
▪ **Il cliente tipo della CUMANA-CIRCUMFLEGREA**

ha una modesta prevalenza di genere (maschio 51,8%), è uno studente (38,0%) di età compresa tra i 27-40 anni (27,0%), utente decisamente abituale (85,7%) con tendenza a usufruire prevalentemente del servizio ferroviario (63,3%), quotidianamente (44,1%) e più che in passato (61,9%), preferendo il biglietto Orario (29,8%) acquistato presso biglietterie (53,1%) ma senza utilizzare altri mezzi per arrivare a destinazione (74,7%). Il motivo del viaggio è perlopiù legato al lavoro (33,1%).

Annotiamo anche in questa aggregazione che la sommatoria delle categorie di "occupati" (operaio+impiegato/docente+professionista) è pari al 37,7% e che il periodo di rilevazione ha coinciso con la chiusura dell'anno scolastico; queste informazioni unitamente alla prevalenza di "studenti tra i 27-40 anni", fanno ritenere che nel campione sia presente un consistente nucleo di studenti-lavoratori.

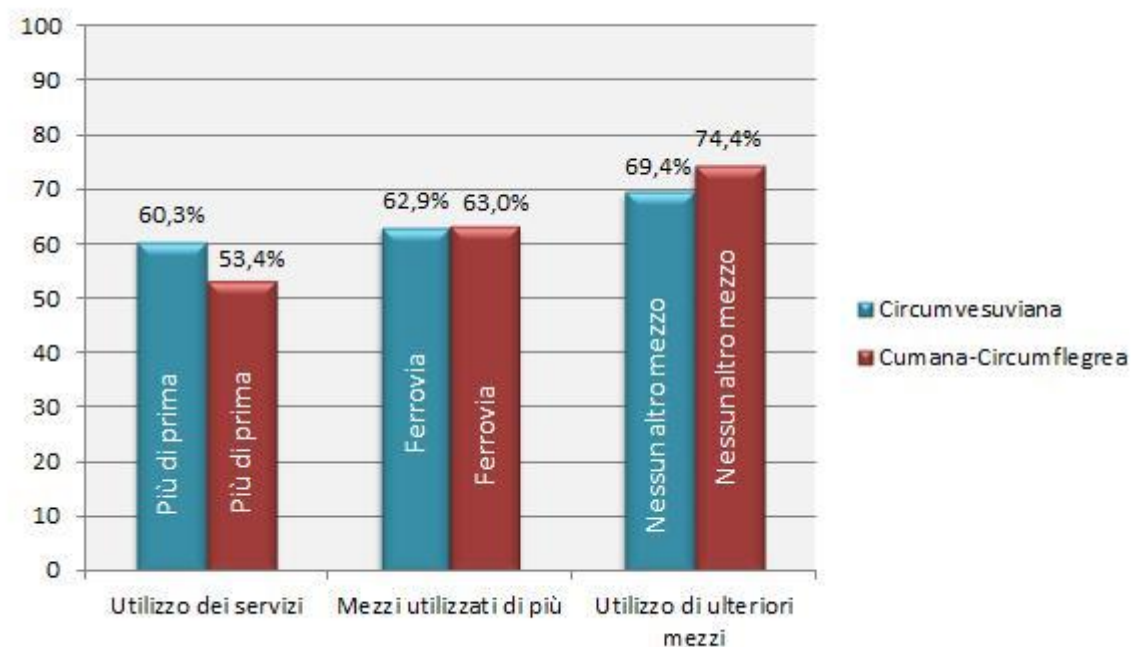
Per la consultazione dei dati completi per le suddette linee ferroviarie, si possono visionare le tabelle in allegato 3.

CONFRONTO CLIENTE CIRCUMVESUVIANA / CUMANA-CIRCUMFLEGREA – Dati anagrafici clientela

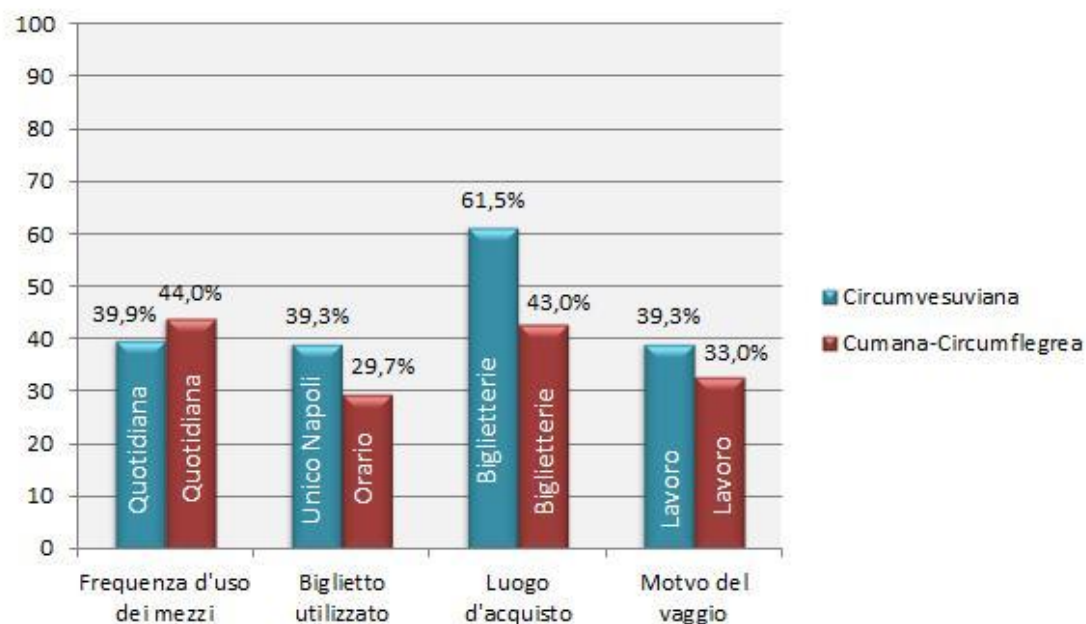




CONFRONTO CLIENTE CIRCUMVESUVIANA / CUMANA-CIRCUMFLEGREA – Utilizzo servizio



CONFRONTO CLIENTE CIRCUMVESUVIANA / CUMANA-CIRCUMFLEGREA – Modalità fruizione servizio





Vediamo ora le connotazioni specifiche della clientela per le singole tratte/aree considerate.

Item		CIRCUMVESUVIANA					
		Sorrento	Sarno	Poggiomarino	Baiano	Acerra	S. Giorgio
A	SESSO	M (51,5%)	M (50,2%)	M (51,5%)	M (53,5%)	F (58,3%)	M (51,2%)
D	ETA'	19-26 (36,4%)	27-40 (32,0%)	19-26 (35,6%)	41-60 (29,9%)	19-26 (36,3%)	19-26 (34,6%)
E	RESIDENZA	Prov. NA (74,5%)	Prov. NA (70,8%)	Prov. NA (77,9%)	Prov. NA (62,7%)	Prov. NA (70,1%)	Prov. NA (57,7%)
C	PROFESSIONE	Studente (40,7%)	Studente (34,5%)	Studente (40,4%)	Studente (34,4%)	Studente (42,9%)	Studente (38,8%)
B	NUOVO CLIENTE	No (83,2%)	No (85,8%)	No (87,1%)	No (96,4%)	No (86,7%)	No (93,8%)
b1- b2	UTILIZZO	Più (64,5%)	Più (62,8%)	Più (67,0%)	Più (72,6%)	Più (69,9%)	Più (71,7%)
I	MEZZI	Ferrovia (54,3%)	Ferrovia (69,4%)	Ferrovia (66,7%)	Ferrovia (70,5%)	Ferrovia (59,1%)	Ferrovia (65,1%)
L – I1	ALTRO MEZZO	No (62,4%)	No (75,4%)	No (72,7%)	No (73,3%)	No (69,2%)	No (72,9%)
F	FREQUENZA	Quotidiana (34,7%)	Quotidiana (41,6%)	Quotidiana (40,4%)	Quotidiana (43,4%)	Quotidiana (41,5%)	Quotidiana (44,6%)
G	BIGLIETTO	Unico NA (42,5%)	Orario (33,0%)	Unico NA (39,2%)	Unico NA (40,3%)	Unico NA (43,0%)	Unico NA (38,5%)
H	ACQUISTO	Biglietterie (70,3%)	Biglietterie (58,7 %)	Biglietterie (70,4%)	Biglietterie (66,7%)	Biglietterie (60,3%)	Biglietterie (64,2 %)
M	MOTIVO	Lavoro (34,2%)	Lavoro (41,2%)	Lavoro (37,1%)	Lavoro (48,6%)	Lavoro (43,7%)	Lavoro (36,2%)

Il campione della linea Circumvesuviana appare omogeneo, con categorie prevalenti allineate e percentuali abbastanza ravvicinate tranne la prevalenza di sesso femminile tra l'utenza della tratta Napoli-Acerra, per l'età della tratta Napoli-Baiano, che si alza nella fascia 41-60 anni, per la minor percentuale di residenti nella provincia di Napoli nella tratta Napoli-S. Giorgio, compensata da una maggior presenza di residenti napoletani, e nella preferenza per il biglietto Orario degli utenti della tratta Napoli-Sarno, evidentemente più rispondente alle esigenze di quella clientela.

Inoltre, annotiamo una percentuale di viaggiatori abituali particolarmente elevata per le tratte di Baiano e S. Giorgio.

Per la consultazione dei dati completi per le tratte della Circumvesuviana, si possono visionare le tabelle in allegato 4.



Item		CUMANA - CIRCUMFLEGREA	
		Cumana	Circumflegrea
A	SESSO	F (50,6%)	M (54,1%)
D	ETA'	27-40 (27,8%)	19-26 (31,2%)
E	RESIDENZA	Napoli (75,1%)	Napoli (66,6%)
C	PROFESSIONE	Studente (34,2%)	Studente (41,8%)
B	NUOVO CLIENTE	No (85,8%)	No (85,7%)
b1-b2	UTILIZZO	Più (59,6%)	Più (64,2%)
I	MEZZI	Ferrovia (63,5%)	Ferrovia (63,2%)
L – l1	ALTRO MEZZO	No (76,8%)	No (72,5%)
F	FREQUENZA	Quotidiana (43,3%)	Quotidiana (44,8%)
G	BIGLIETTO	Orario (30,7%)	Orario (28,8%)
H	ACQUISTO	Biglietterie (52,3%)	Biglietterie (53,8%)
M	MOTIVO	Lavoro (33,5%)	Studio (34,8%)

Il campione della linea Cumana-Circumflegrea appare molto omogeneo, con categorie prevalenti e percentuali allineate. Gli unici fattori di differenziazione sono la fascia d'età (nella Cumana si eleva a 27-40 anni anche se con percentuale non particolarmente rilevante) ed il motivo del viaggio (che in Circumflegrea vede la prevalenza dello Studio) mentre annotiamo una minor incidenza di acquisto del biglietto orario per la tratta Circumflegrea, che scende al di sotto del 30%.

Per la consultazione dei dati completi per le tratte di Cumana e Circumflegrea, si possono visionare le tabelle in allegato 4.



Item		ALTRE LINEE FERROVIARIE	
		Piscinola - Aversa	Napoli - Benevento
A	SESSO	F (54,3%)	M (56,7%)
D	ETA'	19-26 (32,9%)	19-26 (36,3%)
E	RESIDENZA	Provincia Napoli (47,6%)	Provincia Benevento (44,9%)
C	PROFESSIONE	Studente (42,1%)	Studente (33,3%)
B	NUOVO CLIENTE	No (86,0%)	No (80,0%)
b1-b2	UTILIZZO	Più (75,2%)	Più (57,8%)
I	MEZZI	Ferrovia (59,8%)	Ferrovia (59,0%)
L – l1	ALTRO MEZZO	Si (58,9%) Ferrovia altro (82,7%)	No (61,8%)
F	FREQUENZA	Quotidiana (43,3%)	2-4 volte a settimana (42,0%)
G	BIGLIETTO	Orario (35,4%)	Unico Napoli (40,6%)
H	ACQUISTO	Biglietterie (43,4%)	Biglietterie (65,3%)
M	MOTIVO	Studio (38,4%)	Lavoro (39,2%)

La linea Piscinola-Aversa si caratterizza per una leggera prevalenza di viaggiatrici, unico caso nel settore ferroviario, che utilizzano spesso un altro vettore ferroviario per giungere a destinazione.

La tratta Napoli-Benevento è utilizzata con frequenza da 2 a 4 volte a settimana da viaggiatori che preferiscono il biglietto Unico Napoli.

Per la consultazione dei dati completi per le suddette tratte, si possono visionare le tabelle in allegato 4.



Le aree del settore automobilistico considerate, eterogenee e non direttamente confrontabili, hanno peculiari profilazioni in termini di cliente tipo.

Item		AREE AUTOMOBILISTICHE			
		Area Sorrento	Area Ischia	Area Benevento	Altro (Bacoli)
A	SESSO	F (62,6%)	F (55,1%)	M (59,4%)	M (51,6%)
D	ETA'	27-40 (34,5%)	27-40 (33,1%)	41-60 (36,2%)	19-26 (37,5%)
E	RESIDENZA	Prov. NA (93,2%)	Prov. NA (68,2%)	Prov. BN (65,2%)	Prov. NA (92,2%)
C	PROFESSIONE	Studente (22,3%)	Studente (32,4%)	Studente 33,3% (Somma Occupati 44,9%)	Studente (60,3%)
B	NUOVO CLIENTE	No (92,6%)	No (63,5%)	No (94,2%)	No (98,4%)
b1- b2	UTILIZZO	Più (61,7%)	Più (61,2%)	Più (67,7%)	Più (77,8%)
I	MEZZI	Autobus (64,4%)	Auto/Moto (49,7%)	Autobus (65,2%)	Autobus (63,5%)
L – l1	ALTRO MEZZO	No (85,4%)	No (92,6%)	No (76,8%)	No (81,0%)
F	FREQUENZA	Quotidiana (39,9%)	Saltuaria (37,8%)	Quot. – 2/4 volte (31,9% – 31,9%)	Quotidiana (53,1%)
G	BIGLIETTO	Orario (29,3%)	Orario (37,8%)	Orario (36,2%)	Orario (46,9%)
H	ACQUISTO	Rivenditori est. (60,6%)	Biglietterie (62,2%)	Rivenditori est. (66,0%)	Rivenditori est. (78,0%)
M	MOTIVO	Compere/Comm. (38,5%)	Turismo (45,9%)	Lavoro (37,7%)	Studio (42,2%)

Per l'area di Sorrento si evidenzia una significativa prevalenza di viaggiatrici probabilmente residenti in zona. Prevale le studentesse ma in percentuale non elevata e quindi con distribuzione regolare su questo fattore. Il cliente abituale è quasi la totalità ed utilizza il mezzo prevalentemente per compere e commissioni.

Per l'area di Ischia la prevalenza di viaggiatrici è modesta, mentre emerge una significativa tendenza ad utilizzare veicoli propri per gli spostamenti senza dover ricorrere ad altri mezzi. Infatti la frequenza di utilizzo dell'autobus è perlopiù saltuaria, legata peraltro al turismo.

Per l'area di Benevento, emerge un profilo distintivo per più di un fattore: maschio di 41-60 anni con correlazione alla sommatoria degli utenti occupati (operaio+impiegato/docente+professionista) e con la prevalente motivazione del viaggio legata al lavoro, elevatissima presenza di viaggiatori abituali con frequenza di utilizzo che vede in parità coloro che ne fanno un utilizzo da 2-4 volte settimanali rispetto agli utenti quotidiani.

Per l'area di Bacoli la caratterizzazione è verso uno studente di 19-26 anni che si muove per studio, quasi sempre residente in provincia di Napoli (probabilmente locale) e viaggiatore abituale.

Per la consultazione dei dati completi per le aree automobilistiche, si possono visionare le tabelle in allegato 5.



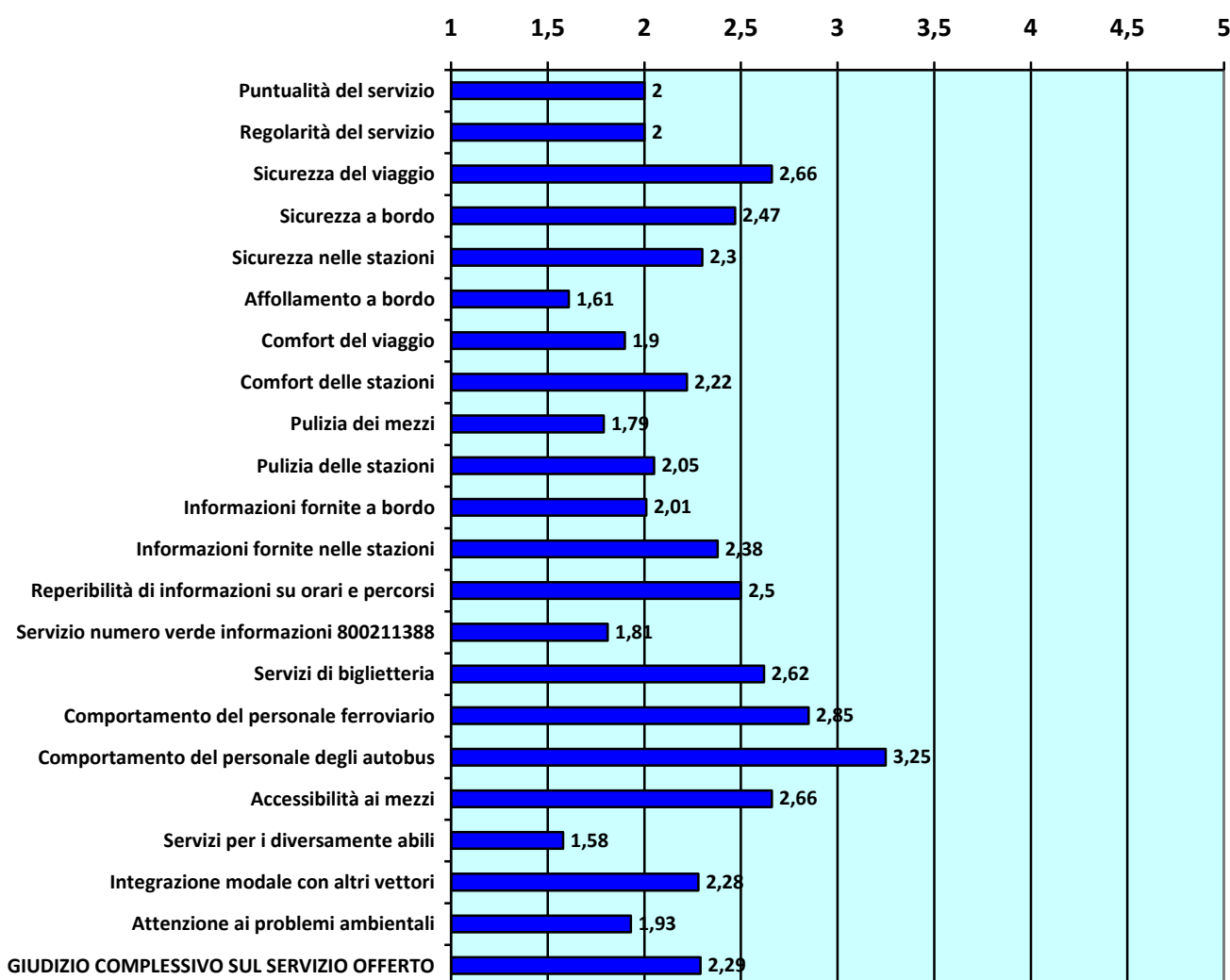
3. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

In questo paragrafo sono riportati i dati di merito sulle valutazioni dei fattori individuati come afferenti alla qualità del servizio, proposti seguendo ancora una volta un procedimento che parte da considerazioni generali per arrivare a fornire analisi puntuali fino al livello delle specifiche tratte considerate.

Il primo risultato è, quindi, relativo alle risposte fornite dall'intero campione intervistato per i primi 21 items di rilevazione, i cui dati completi sono visionabili nella tabella in allegato 6.

3a - Media punteggi campione totale

FATTORE PRIMARIO		Media
1	Puntualità del servizio	2,0
2	Regolarità del servizio	2,0
3	Sicurezza del viaggio	2,66
4	Sicurezza a bordo	2,47
5	Sicurezza nelle stazioni	2,30
6	Affollamento a bordo	1,61
7	Comfort del viaggio	1,90
8	Comfort delle stazioni	2,22
9	Pulizia dei mezzi	1,79
10	Pulizia delle stazioni	2,05
11	Informazioni fornite a bordo	2,01
12	Informazioni fornite nelle stazioni	2,38
13	Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	2,50
14	Servizio numero verde informazioni 800211388	1,81
15	Servizi di biglietteria	2,62
16a	Comportamento del personale ferroviario	2,85
16b	Comportamento del personale degli autobus	3,25
17	Accessibilità ai mezzi	2,66
18	Servizi per i diversamente abili	1,58
19	Integrazione modale con altri vettori	2,28
20	Attenzione ai problemi ambientali	1,93
21	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO	2,29
Media punteggi		2,23
Legenda: i fattori con punteggi decisamente negativi sono evidenziati in rosso, quelli in area critica sono riportati in nero ed in verde le valutazioni che raggiungono la soglia di sufficienza.		



Il quadro generale delle medie dei punteggi, ben sintetizzato dal giudizio complessivo, esprime un diffuso sentimento di insoddisfazione nella qualità percepita dai viaggiatori, in cui **6 fattori sono decisamente in area negativa, con i Servizi per i diversamente abili al punto più basso, 14 fattori si situano in area critica** e di questi solo 5 riescono a raggiungere almeno il valore di 2,5 e quindi più vicini alla sufficienza che alla negatività.

Ottiene la **piena sufficienza il COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DEGLI AUTOBUS**, seguito dal Comportamento del personale ferroviario con un valore prossimo ad un livello di soddisfazione minimo accettabile.

Per la valutazione di secondo livello, i fattori indicati sono riportati nella tabella che segue.



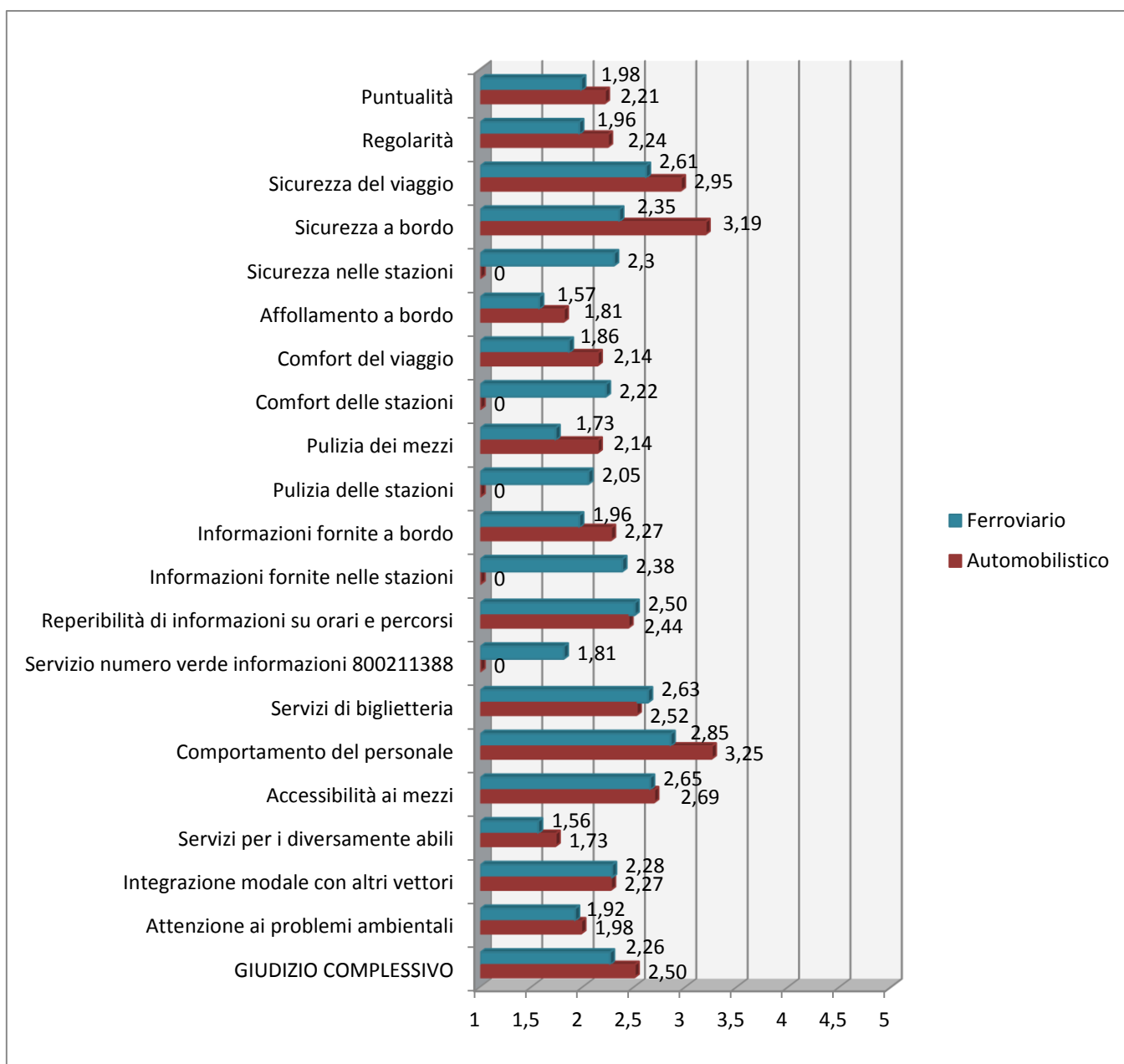
3b – Priorità fattori campione totale				
Priorità	22 - FATTORI IMPORTANTI	23 - FATTORI MIGLIORI	24 - FATTORI PEGGIORI	25 - FATTORI NON SODDISFACENTI
1° SCELTA	Puntualità (56,7%)	Sicurezza del viaggio (17,5%)	Puntualità (35,7%)	Soppressioni estemporanee (33,2%)
2° SCELTA	Regolarità (25,6%)	Comportamento del personale (12,6%)	Regolarità (17,9%)	Ritardi in partenza (36,1%)

Appare evidente che la **PUNTUALITÀ** è il fattore determinante nella percezione del livello di qualità per i clienti del servizio di trasporto pubblico in Campania, sia perché oltre la metà degli utenti lo valuta come il più importante in assoluto sia perché esso coincide con l'aspetto identificato come peggiore del servizio da oltre un terzo dei viaggiatori. Peraltro anche le **SOPPRESSIONI ESTEMPORANEE** ED I **RITARDI IN PARTENZA** sono forti fattori non trascurabili di insoddisfazione, segnalati da oltre un terzo degli utenti.

3.1 LA QUALITA' COMPARATA TRA SETTORE FERROVIARIO E AUTOMOBILISTICO

Il confronto tra i due macro-settori considerati, vede il comparto automobilistico con risultati medi quasi sempre lievemente migliori rispetto al ferroviario, come illustrato nella tabella e nel grafico che seguono.

3.1a – Media punteggi per settori			
FATTORE PRIMARIO		SETTORE FERROVIARIO	SETTORE AUTOMOBILISTICO
1	Puntualità	1,98	2,21
2	Regolarità	1,96	2,24
3	Sicurezza del viaggio	2,61	2,95
4	Sicurezza a bordo	2,35	3,19
5	Sicurezza nelle stazioni	2,30	\
6	Affollamento a bordo	1,57	1,81
7	Comfort del viaggio	1,86	2,14
8	Comfort delle stazioni	2,22	\
9	Pulizia dei mezzi	1,73	2,14
10	Pulizia delle stazioni	2,05	\
11	Informazioni fornite a bordo	1,96	2,27
12	Informazioni fornite nelle stazioni	2,38	\
13	Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	2,50	2,44
14	Servizio numero verde informazioni 800211388	1,81	\
15	Servizi di biglietteria	2,63	2,52
16	Comportamento del personale	2,85	3,25
17	Accessibilità ai mezzi	2,65	2,69
18	Servizi per i diversamente abili	1,56	1,73
19	Integrazione modale con altri vettori	2,28	2,27
20	Attenzione ai problemi ambientali	1,92	1,98
21	GIUDIZIO COMPLESSIVO	2,26	2,50
Media punteggi		2,16	2,39



Il settore automobilistico, pur riportando la maggior parte dei punteggi in area critica, rileva **due sole insufficienze gravi (SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI E AFFOLLAMENTO A BORDO)** e **tre fattori in area positiva (COMPORTAMENTO DEL PERSONALE, SICUREZZA A BORDO E DEL VIAGGIO)**, raggiungendo nel giudizio complessivo il valore di 2,5 che può essere letto come potenzialità verso il miglioramento.

Più difficile la situazione nel settore ferroviario, che oltre a condividere le criticità dell'automobilistico, evidenzia **carenze gravi anche nel COMFORT DEL VIAGGIO, NELLA PULIZIA DEI MEZZI, NEL SERVIZIO INFORMAZIONI CON NUMERO VERDE E NELL'ATTENZIONE AI PROBLEMI AMBIENTALI**, raggiungendo un giudizio complessivo di 2,26 più vicino all'area negativa.



I fattori di secondo livello confermano, di fatto, il quadro emerso dall'analisi del campione totale.

3.1b – Priorità fattori per settori								
	22 - FATTORI IMPORTANTI		23 - FATTORI MIGLIORI		24 - FATTORI PEGGIORI		25 - FATTORI NON SODDISFACENTI	
	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta
Ferrovia	Puntualità (56,2%)	Regolarità (26,7%)	Sicurezza del viaggio (20,3%)	Comportamento personale (11,8%)	Puntualità (36,7%)	Regolarità (18,9%)	Soppressioni estemporanee (34,7%)	Ritardi in partenza (35,6%)
Autobus	Puntualità (59,4%)	Regolarità (28,7%)	Sicurezza del viaggio (16,9%)	Comportamento personale (17,0%)	Puntualità (29,9%)	Servizio per i diversamente abili (16,8%)	Mancanza di soluzioni alternative (35,5%)	Ritardi in partenza (38,8%)

Entrambi i settori condividono l'indicazione sulla PUNTUALITÀ e sui RITARDI IN PARTENZA, a cui si aggiunge per il settore automobilistico una marcata insoddisfazione per la MANCANZA DI SOLUZIONI ALTERNATIVE mentre nel settore ferroviario prevalgono le SOPPRESSIONI ESTEMPORANEE.

I dati completi relativi ai risultati per i fattori di secondo livello, sono visionabili nell'allegato 7.



3.2 LA QUALITA' PERCEPITA IN CIRCUMVESUVIANA

Il dettaglio delle valutazioni dei viaggiatori della linea Circumvesuviana è così composto:

3.2a – Media punteggi per Circumvesuviana								
FATTORE PRIMARIO		VALUTAZ. GENER. LINEA	SORRENTO	SARNO	POGGIO MARINO	BAIANO	ACERRA	S. GIORGIO
1	Puntualità	2,15	2,11	2,28	1,86	2,29	2,16	2,33
2	Regolarità	2,12	2,18	2,29	1,78	2,23	1,97	2,19
3	Sicurezza del viaggio	2,59	2,50	2,65	2,57	2,68	2,59	2,63
4	Sicurezza a bordo	2,26	2,31	2,22	2,13	2,24	2,46	2,23
5	Sicurezza nelle stazioni	2,20	2,34	2,21	2,01	2,10	2,28	2,17
6	Affollamento a bordo	1,50	1,48	1,62	1,47	1,47	1,53	1,47
7	Comfort del viaggio	1,88	1,79	1,90	1,83	1,98	1,98	1,94
8	Comfort delle stazioni	2,22	2,21	2,22	2,17	2,30	2,14	2,36
9	Pulizia dei mezzi	1,71	1,74	1,69	1,54	1,89	1,72	1,61
10	Pulizia delle stazioni	2,10	2,24	2,08	2,06	2,12	1,97	1,82
11	Informazioni a bordo	2,16	2,14	2,16	2,24	2,11	2,15	2,15
12	Informazioni nelle stazioni	2,57	2,63	2,54	2,78	2,43	2,33	2,58
13	Reperibilità informazioni	2,91	3,02	3,02	3,00	2,85	2,47	2,77
14	Numero verde	2,02	2,03	1,77	1,92	2,10	2,25	2,37
15	Servizi di biglietteria	2,85	2,95	2,78	3,03	2,74	2,59	2,77
16a	Comportamento personale	3,00	3,00	2,99	3,15	3,14	2,75	2,78
17	Accessibilità ai mezzi	2,75	2,83	2,73	2,71	2,87	2,48	2,71
18	Servizi diversamente abili	1,70	1,78	1,54	1,66	1,93	1,55	1,59
19	Integrazione modale	2,44	2,39	2,28	2,32	2,71	2,58	2,52
20	Attenzione ambiente	2,10	2,16	2,03	2,11	2,29	1,86	1,98
21	GIUDIZIO COMPLESSIVO	2,39	2,47	2,46	2,30	2,39	2,19	2,39
Media punteggi		2,26	2,30	2,26	2,22	2,33	2,19	2,25

I clienti della Circumvesuviana sono scontenti soprattutto dell’AFFOLLAMENTO A BORDO DEI TRENI, che si conferma come fattore con valore più negativo per tutte le tratte ad eccezione della Napoli-Sarno, dove la critica è più intensa per la **CARENZA NEI SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI**. Quest’ultimo è comunque un aspetto decisamente negativo per i viaggiatori di tutte le tratte, insieme alla **PULIZIA DEI MEZZI ED AL COMFORT DEL VIAGGIO**.

Il fattore di forza è nel COMPORTAMENTO DEL PERSONALE, che nel complesso raggiunge la sufficienza e rimane positivo in 4 tratte su 6. Anche la **REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI** E I **SERVIZI DI BIGLIETTERIA** fanno segnare dei risultati positivi per le tratte di Sorrento e Poggiomarino (Sarno si aggiunge solo per la reperibilità informazioni), con valori generali di linea che tendono alla sufficienza.

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO, pur non rientrando nelle insufficienze gravi, testimonia un quadro di ampia e omogenea criticità sulla qualità del servizio percepito, che per tutti i fattori viene rappresentato da valori inferiori a 2,5 e quindi più vicini all’area negativa.



Per la valutazione di secondo livello, i viaggiatori di Circumvesuviana esprimono le seguenti indicazioni.

3.2b – Priorità fattori per totale Circumvesuviana				
Priorità	22 - FATTORI IMPORTANTI	23 - FATTORI MIGLIORI	24 - FATTORI PEGGIORI	25 - FATTORI NON SODDISFACENTI
1° SCELTA	Puntualità (48,3%)	Facile reperibilità di informazioni (15,5%)	Puntualità (26,5%)	Soppressioni estemporanee (36,5%)
2° SCELTA	Regolarità (21,1%)	Comportamento del personale (13,0%)	Regolarità (11,3%)	Ritardi in partenza (32,8%)

La **PUNTUALITÀ** si conferma **fattore primario nel determinare il livello di qualità percepita**, a cui si aggiunge per almeno un terzo dei clienti della linea considerata L'INSODDISFAZIONE PER LE SOPPRESSIONI ESTEMPORANEE Ed i RITARDI IN PARTENZA.

Il quadro di dettaglio per le singole tratte offre la panoramica che segue:

3.2c – Priorità fattori per tratte Circumvesuviana								
	22 - FATTORI IMPORTANTI		23 - FATTORI MIGLIORI		24 - FATTORI PEGGIORI		25 - FATTORI NON SODDISFACENTI	
	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta
Sorrento	Puntualità (50,4%)	Regolarità (23,7%)	Reperibilità info (18,1%)	Comportamento personale (13,1%)	Puntualità (27,0%)	Affollamento a bordo (10,9%)	Soppressioni estemp. (32,8%)	Ritardi in partenza (31,9%)
Sarno	Puntualità (52,4%)	Regolarità (25,1%)	Reperibilità info (14,7%)	Comportamento personale (12,9%)	Puntualità (26,6%)	Servizi diversamente abili (12,0%)	Soppressioni estemp. (34,9%)	Mancanza di soluzioni alternative (27,4%)
Poggio marino	Puntualità (45,6%)	Regolarità (24,3%)	Servizio biglietteria (17,4%)	Comportamento personale (18,7%)	Puntualità (33,2%)	Regolarità (21,2%)	Soppressioni estemp. (37,2%)	Ritardi in partenza (38,9%)
Baiano	Puntualità (37,4%)	Sicurezza a bordo (14,5%)	Reperibilità info (16,7%)	Integrazione altri vettori (13,6%)	Affollamento a bordo (21,5%)	Servizi diversamente abili (10,4%)	Soppressioni estemp. (43,7%)	Ritardi in partenza (29,9%)
Acerra	Puntualità (47,0%)	Regolarità (16,3%)	Sicurezza del viaggio (20,8%)	Integrazione altri vettori (14,8%)	Affollamento a bordo (27,3%)	Servizi diversamente abili (14,1%)	Soppressioni estemp. (38,8%)	Ritardi in partenza (42,2%)
S. Giorgio	Puntualità (59,1%)	Regolarità (22,3%)	Sicurezza del viaggio (13,1%)	Integrazione altri vettori (10,8%)	Affollamento a bordo (25,2%)	Servizi diversamente abili (14,6%)	Soppressioni estemp. (35,2%)	Ritardi in partenza (30,1%)

Per tutte le tratte il problema **PUNTUALITÀ** è di **primaria importanza insieme alle SOPPRESSIONI ESTEMPORANEE**. L'AFFOLLAMENTO A BORDO è particolarmente avvertito per Baiano, Acerra e S. Giorgio mentre oltre un terzo dei viaggiatori per Poggiomarino e Acerra segnalano il disagio per i RITARDI IN PARTENZA.



3.3 LA QUALITA' PERCEPITA IN CUMANA-CIRCUMFLEGREA

Il dettaglio delle valutazioni dei viaggiatori della linea Cumana-Circumflegrea è così composto:

3.3a – Media punteggi per Cumana-Circumflegrea				
FATTORE PRIMARIO		VALUTAZIONE GENERALE LINEA	CUMANA	CIRCUMFLEGREA
1	Puntualità	1,40	1,40	1,39
2	Regolarità	1,44	1,44	1,44
3	Sicurezza del viaggio	2,40	2,41	2,38
4	Sicurezza a bordo	2,27	2,27	2,28
5	Sicurezza nelle stazioni	2,26	2,26	2,27
6	Affollamento a bordo	1,39	1,45	1,32
7	Comfort del viaggio	1,61	1,64	1,58
8	Comfort delle stazioni	2,05	2,10	2,00
9	Pulizia dei mezzi	1,59	1,65	1,54
10	Pulizia delle stazioni	1,82	1,91	1,73
11	Informazioni fornite a bordo	1,59	1,60	1,58
12	Informazioni fornite nelle stazioni	2,00	1,95	2,06
13	Reperibilità di informazioni	1,82	1,83	1,81
14	Servizio numero verde informazioni	1,24	1,24	1,23
15	Servizi di biglietteria	2,22	2,23	2,22
16a	Comportamento del personale	2,50	2,54	2,46
17	Accessibilità ai mezzi	2,34	2,46	2,23
18	Servizi per i diversamente abili	1,23	1,20	1,25
19	Integrazione modale con altri vettori	1,94	1,97	1,92
20	Attenzione ai problemi ambientali	1,55	1,59	1,51
21	GIUDIZIO COMPLESSIVO	1,84	1,86	1,83
Media punteggi		1,83	1,86	1,81

I clienti della Cumana-Circumflegrea esprimono valutazioni pressochè sovrapponibili nelle due tratte ed emettono all'unisono un **risponso particolarmente negativo sulla qualità percepita, che viene articolato in 12 valori su 20 in area negativa. Inoltre, annotiamo che il GIUDIZIO COMPLESSIVO ricade nelle insufficienze gravi e che non emergono fattori in area positiva.**



Per la valutazione di secondo livello, i fattori indicati sono i seguenti:

3.3b – Priorità fattori per totale Cumana-Circumflegrea				
Priorità	22 - FATTORI IMPORTANTI	23 - FATTORI MIGLIORI	24 - FATTORI PEGGIORI	25 - FATTORI NON SODDISFACENTI
1° SCELTA	Puntualità (69,5%)	Sicurezza del viaggio (24,3%)	Puntualità (58,4%)	Soppressioni estemporanee (32,6%)
2° SCELTA	Regolarità (35,8%)	Comportamento del personale (11,3%)	Regolarità (34,1%)	Ritardi in partenza (44,0%)

Anche per i viaggiatori di Cumana e Circumflegrea la **PUNTUALITA'** è il fattore prioritario nel determinare il livello di qualità percepita, con percentuali molto elevate e corrispondenti tra “fattore più importante e peggiore”. Altro fattore di rilievo in cui l'importanza si correla alla carenza è la **REGOLARITA'**, mentre l'insoddisfazione è espressa verso le **SOPPRESSIONI ESTEMPORANEE** ed i **RITARDI IN PARTENZA**, dove quest'ultimo è un fattore di seconda scelta ma con una percentuale più alta, presumibilmente perché, pur essendo molto frequente, come disagio risulta più sopportabile della mancata effettuazione della corsa.

Il dettaglio delle due tratte considerate evidenzia l'assoluta sovrapposizione di valutazione dei viaggiatori, sia nell'indicazione dei fattori che nelle percentuali, con **l'importanza della puntualità sottolineata da oltre i due terzi dei clienti**.

3.3C – Priorità fattori per tratte Cumana-Circumflegrea								
	22 - FATTORI IMPORTANTI		23 - FATTORI MIGLIORI		24 - FATTORI PEGGIORI		25 - FATTORI NON SODDISFACENTI	
	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta	1° Scelta	2° Scelta
CUMANA	Puntualità (69,7%)	Regolarità (35,3%)	Sicurezza del viaggio (23,2%)	Comportamento personale (11,1%)	Puntualità (60,1%)	Regolarità (33,8%)	Soppressioni estemporanee (33,0%)	Ritardi in partenza (43,8%)
CIRCUM FLEGREA	Puntualità (69,2%)	Regolarità (36,2%)	Sicurezza del viaggio (25,5%)	Comportamento personale (11,6%)	Puntualità (56,8%)	Regolarità (34,5%)	Soppressioni estemporanee (32,2%)	Ritardi in partenza (44,2%)



3.4 LA QUALITA' PERCEPITA NELLE TRATTE PISCINOLA-AVERSA E NAPOLI-BENEVENTO

Di seguito i dati risultanti dalle ultime due tratte considerate per il settore ferroviario, che solo per sintesi espositiva vengono riportate congiuntamente e non per analisi comparative. Va però annotato che entrambe sono connotate dai giudizi più positivi del comparto.

3.4a - Media punteggi per Piscinola-Aversa e Napoli-Benevento			
FATTORE PRIMARIO		PISCINOLA AVERSA	NAPOLI BENEVENTO
1	Puntualità	3,11	2,90
2	Regolarità	2,86	2,93
3	Sicurezza del viaggio	3,60	3,13
4	Sicurezza a bordo	3,16	3,02
5	Sicurezza nelle stazioni	3,02	2,93
6	Affollamento a bordo	2,22	3,07
7	Comfort del viaggio	2,43	2,85
8	Comfort delle stazioni	2,68	2,98
9	Pulizia dei mezzi	2,40	2,11
10	Pulizia delle stazioni	2,57	2,55
11	Informazioni fornite a bordo	2,15	2,36
12	Informazioni fornite nelle stazioni	2,63	2,82
13	Reperibilità di informazioni	2,55	3,04
14	Servizio numero verde informazioni	1,61	2,70
15	Servizi di biglietteria	2,66	3,31
16a	Comportamento del personale	3,30	3,04
17	Accessibilità ai mezzi	3,17	3,18
18	Servizi per i diversamente abili	2,18	1,56
19	Integrazione modale con altri vettori	2,55	2,62
20	Attenzione ai problemi ambientali	2,35	2,12
21	GIUDIZIO COMPLESSIVO	2,88	3,17
Media punteggi		2,67	2,78

La tratta Piscinola-Aversa sfiora la sufficienza nel GIUDIZIO COMPLESSIVO ed evidenzia ben 6 fattori in area positiva, in cui i viaggiatori si sentono particolarmente rassicurati dalla SICUREZZA DEL VIAGGIO e dal COMPORTAMENTO DEL PERSONALE. Inoltre, circa la metà dei fattori in area critica si posizionano sopra la media dei 2,5 punti, proiettandosi quindi verso la sufficienza mentre il solo SERVIZIO NUMERO VERDE INFORMAZIONI risulta nell'area di carenza grave.

La tratta Napoli-Benevento raggiunge nel GIUDIZIO COMPLESSIVO la piena sufficienza (unico caso del settore ferroviario) e conferma valutazioni positive per 8 fattori, in cui emerge in particolare il SERVIZIO DI BIGLIETTERIA. Inoltre, degli 11 fattori in area critica, ben 8 sono oltre la media di 2,5 punti e spesso molto vicini alla sufficienza, come nel caso della PUNTUALITA', REGOLARITA' E SICUREZZA NELLE STAZIONI. L'unico rilievo fortemente negativo è per i SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI.



I clienti della Piscinola-Aversa non mancano di sottolineare l'importanza della **PUNTUALITA'** ed esprimono particolare **insoddisfazione per le SOPPRESSIONI ESTEMPORANEE**.

3.4b – Priorità fattori per tratta Piscinola-Aversa				
Priorità	22 - FATTORI IMPORTANTI	23 - FATTORI MIGLIORI	24 - FATTORI PEGGIORI	25 - FATTORI NON SODDISFACENTI
1° SCELTA	Puntualità (52,1%)	Puntualità (24,9%)	Affollamento a bordo (17,9%)	Soppressioni estemporanee (36,0%)
2° SCELTA	Regolarità (26,1%)	Sicurezza a bordo (9,7%)	Servizi di biglietteria (8,5%)	Mancanza soluzioni alternative (26,8%)

Per i viaggiatori della Napoli-Benevento il tema della **PUNTUALITA'** si ripropone con costanza, in affiancamento all'indicazione di **carenza nei SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI**.

3.4c – Priorità fattori per tratta Napoli-Benevento				
Priorità	22 - FATTORI IMPORTANTI	23 - FATTORI MIGLIORI	24 - FATTORI PEGGIORI	25 - FATTORI NON SODDISFACENTI
1° SCELTA	Puntualità (52,0%)	Comfort del viaggio (11,6%)	Puntualità (22,5%)	Ritardi in partenza (28,4%)
2° SCELTA	Pulizia dei mezzi (21,6%)	Servizi di biglietteria (14,7%)	Servizi diversamente abili (33,3%)	Soppressioni estemporanee (25,5%)



3.5 LA QUALITA' COMPARATA TRA LINEE FERROVIARIE

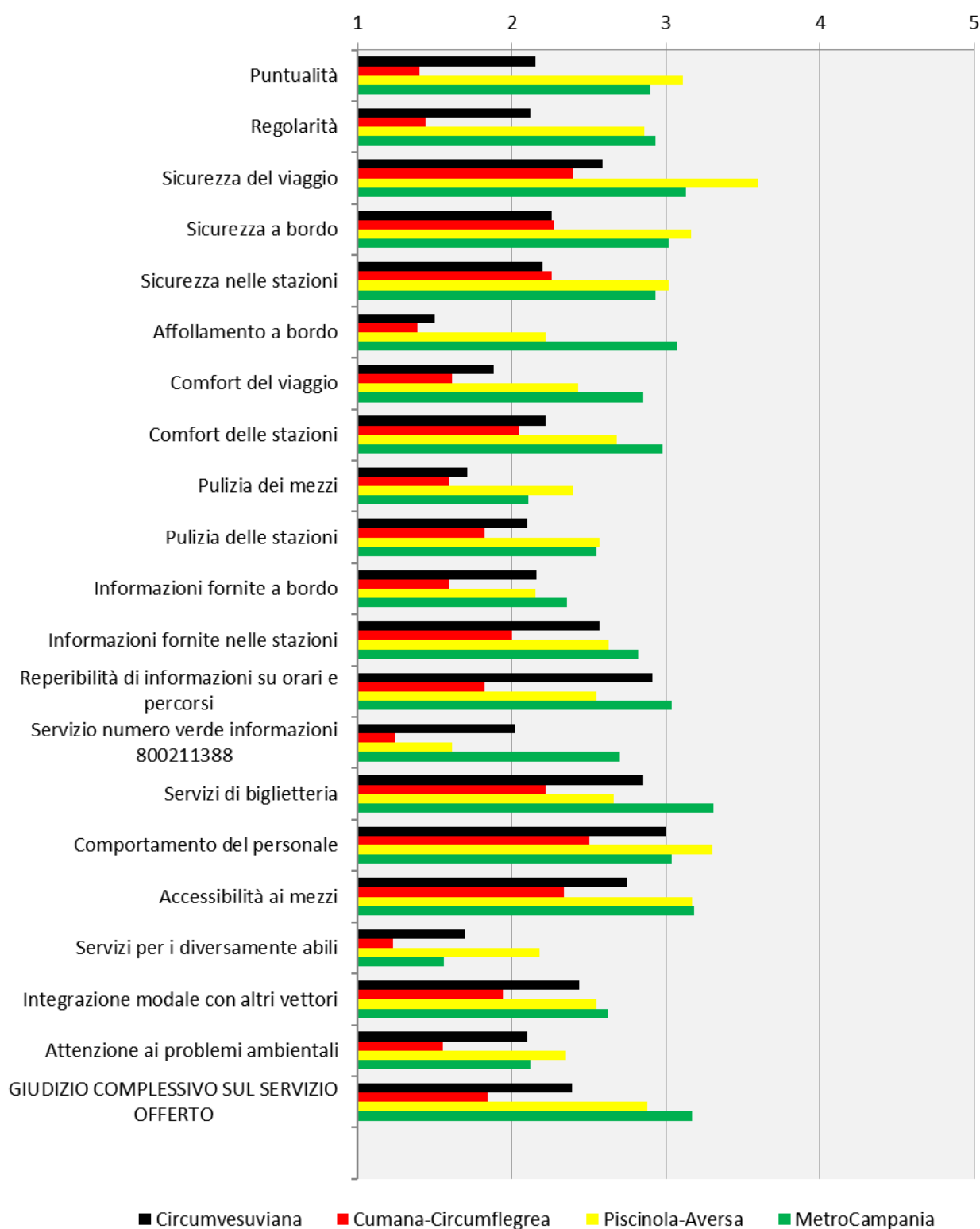
Procediamo ad una analisi comparativa di sintesi tra le 4 linee ferroviarie considerate, espresse prima con tabella commentata e poi con grafici.

3.5a - Media punteggi per linee ferroviarie						
FATTORE PRIMARIO		GENERALE FERROVIA	TOTALE CIRCUM.	TOTALE CUMANA-CIRCUMF.	TOTALE PISCINOLA-AVERSA	TOTALE NAPOLI-BENEVENTO
1	Puntualità	1,98	2,15	1,40	3,11	2,90
2	Regolarità	1,96	2,12	1,44	2,86	2,93
3	Sicurezza del viaggio	2,61	2,59	2,40	3,60	3,13
4	Sicurezza a bordo	2,35	2,26	2,27	3,16	3,02
5	Sicurezza nelle stazioni	2,30	2,20	2,26	3,02	2,93
6	Affollamento a bordo	1,57	1,50	1,39	2,22	3,07
7	Comfort del viaggio	1,86	1,88	1,61	2,43	2,85
8	Comfort delle stazioni	2,22	2,22	2,05	2,68	2,98
9	Pulizia dei mezzi	1,73	1,71	1,59	2,40	2,11
10	Pulizia delle stazioni	2,05	2,10	1,82	2,57	2,55
11	Informazioni fornite a bordo	1,96	2,16	1,59	2,15	2,36
12	Informazioni fornite nelle stazioni	2,38	2,57	2,00	2,63	2,82
13	Reperibilità di informazioni	2,50	2,91	1,82	2,55	3,04
14	Servizio numero verde	1,81	2,02	1,24	1,61	2,70
15	Servizi di biglietteria	2,63	2,85	2,22	2,66	3,31
16a	Comportamento del personale	2,85	3,00	2,50	3,30	3,04
17	Accessibilità ai mezzi	2,65	2,75	2,34	3,17	3,18
18	Servizi per i diversamente abili	1,56	1,70	1,23	2,18	1,56
19	Integrazione modale altri vettori	2,28	2,44	1,94	2,55	2,62
20	Attenzione ai problemi ambientali	1,92	2,10	1,55	2,35	2,12
21	GIUDIZIO COMPLESSIVO	2,26	2,39	1,84	2,88	3,17
Media Punteggi		2,16	2,26	1,83	2,67	2,78

All'interno della valutazione complessivamente critica nella percezione della qualità del settore ferroviario, **si distinguono la tratta Napoli-Benevento e la linea Piscinola-Aversa**, in cui molti fattori sono già in area positiva o prossimi ad essa. La media totale dei valori è in questi due casi di oltre mezzo punto superiore alla media generale del settore e, soprattutto, per ciascuna linea/tratta si riduce ad uno solo il fattore con valore in area negativa. **Da segnalare la percezione complessivamente positiva del servizio espressa dai viaggiatori della tratta Napoli-Benevento.**

Purtroppo **molto più pesante la situazione per Circumvesuviana e, in particolare, per Cumana-Circumflegrea**, che registra una media totale decisamente al di sotto della media generale del settore.

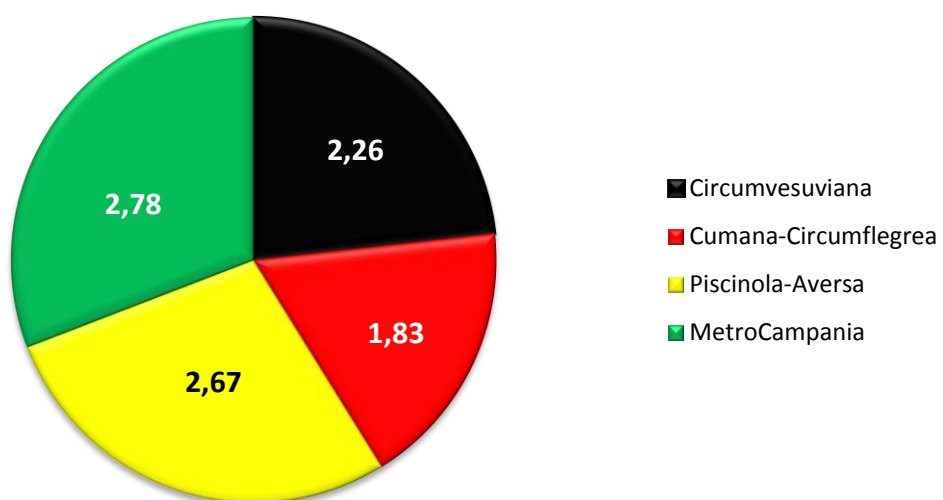
Così come i SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI rappresentano il tallone d'Achille trasversale di carenza più avvertita dagli utenti, annotiamo che il COMPORTAMENTO DEL PERSONALE è, viceversa, il fattore più apprezzato dai clienti di tutte le linee, a testimonianza della dedizione e capacità degli operatori coinvolti quotidianamente nel fronteggiare situazioni obiettivamente difficili e impegnative.





Settore Ferroviario

3.5b - INDICE SINTETICO DI CUSTOMER SATISFACTION (media punteggi)



Media generale di riferimento per il settore Ferroviario: 2,16



3.6 LA QUALITA' PERCEPITA NELLE AREE DEL SETTORE AUTOMOBILISTICO

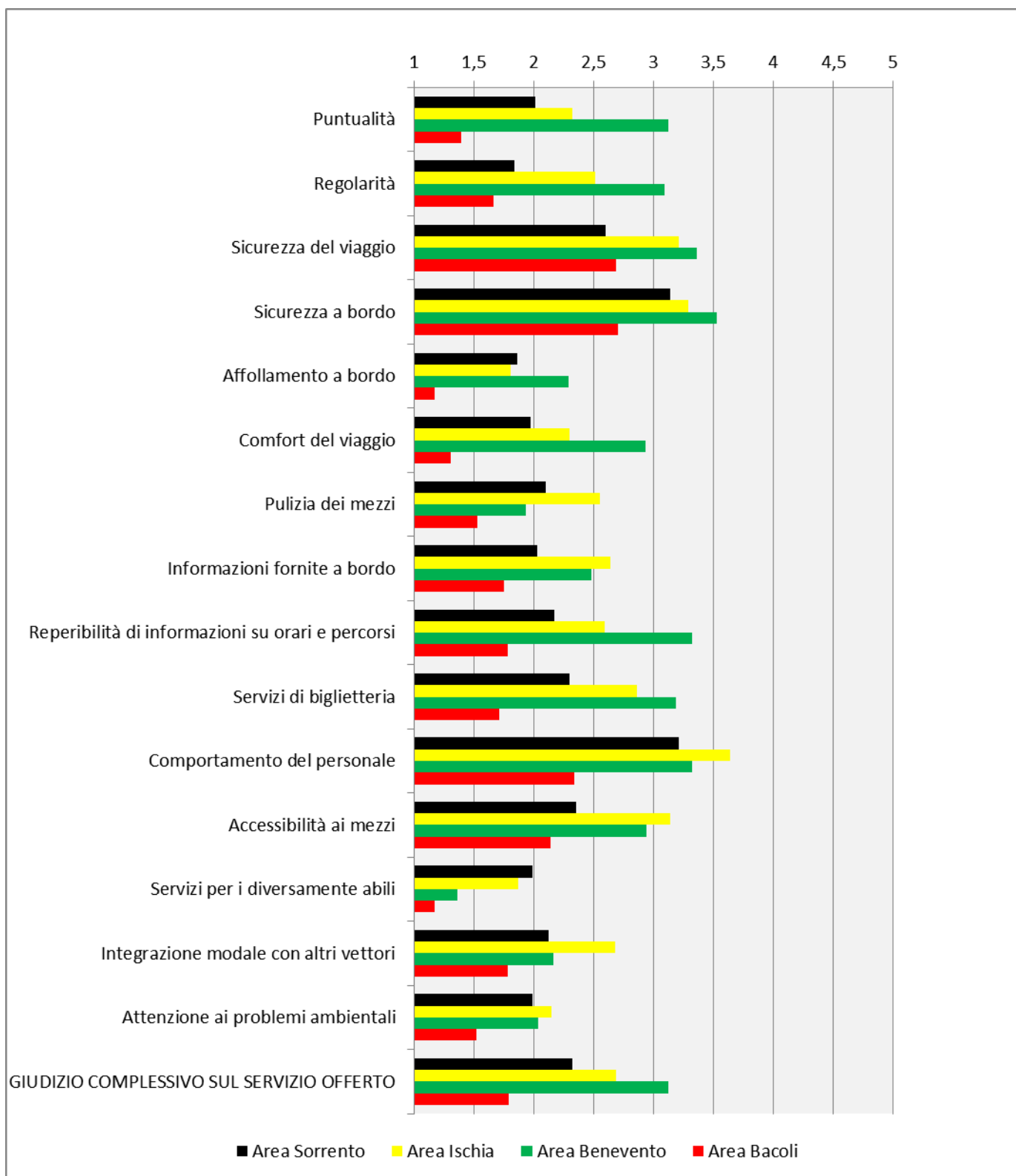
Procediamo ad una analisi comparativa di sintesi tra le 4 aree automobilistiche considerate, espresse prima con tabella commentata e poi con grafici.

3.6a - Media punteggi per aree Automobilistiche						
FATTORE PRIMARIO		VALUTAZIONE GENERALE SETTORE	Area SORRENTO	Area ISCHIA	Area BENEVENTO	Altro BACOLI
1	Puntualità	2,21	2,01	2,32	3,12	1,39
2	Regolarità	2,24	1,84	2,51	3,09	1,66
3	Sicurezza del viaggio	2,95	2,60	3,21	3,36	2,69
4	Sicurezza a bordo	3,19	3,14	3,29	3,53	2,70
6	Affollamento a bordo	1,81	1,86	1,81	2,29	1,17
7	Comfort del viaggio	2,14	1,97	2,30	2,93	1,31
9	Pulizia dei mezzi	2,14	2,10	2,55	1,93	1,53
11	Informazioni fornite a bordo	2,27	2,03	2,64	2,48	1,75
13	Reperibilità di informazioni	2,44	2,17	2,59	3,32	1,78
15	Servizi di biglietteria	2,52	2,30	2,86	3,19	1,71
16b	Comportamento del personale	3,25	3,21	3,64	3,32	2,34
17	Accessibilità ai mezzi	2,69	2,35	3,14	2,94	2,14
18	Servizi per i diversamente abili	1,73	1,99	1,87	1,36	1,17
19	Integrazione modale altri vettori	2,27	2,12	2,68	2,16	1,78
20	Attenzione problemi ambientali	1,98	1,99	2,15	2,04	1,52
21	GIUDIZIO COMPLESSIVO	2,50	2,32	2,69	3,12	1,79
Media punteggi		2,39	2,25	2,64	2,76	1,78

All'interno della valutazione complessivamente critica nella percezione della qualità del settore automobilistico, si distingue l'area di Benevento, in cui oltre la metà dei fattori sono già in area positiva o prossimi ad essa, con una valutazione di sufficienza piena anche nel GIUDIZIO COMPLESSIVO.

Purtroppo le rilevazioni dell'area Bacoli denunciano una situazione di grave disagio su quasi tutti i fattori esaminati, con l'AFFOLLAMENTO A BORDO, SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI e GIUDIZIO COMPLESSIVO che ottengono i valori medi più bassi in assoluto.

Annotiamo che anche nel settore Automobilistico il COMPORTAMENTO DEL PERSONALE insieme alla SICUREZZA A BORDO sono i fattori più apprezzati dai clienti di tre aree su quattro.





3.6b – Priorità fattori per aree Automobilistiche

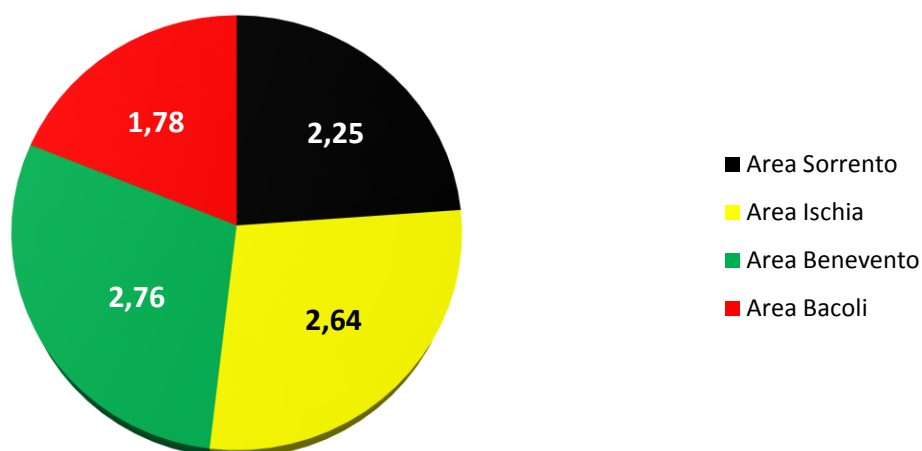
	22 - FATTORI IMPORTANTI		23 - FATTORI MIGLIORI		24 - FATTORI PEGGIORI		25 - FATTORI NON SODDISFACENTI	
	1°	2°	1°	2°	1°	2°	1°	2°
	Scelta	Scelta	Scelta	Scelta	Scelta	Scelta	Scelta	Scelta
Area Sorrento	Puntualità (66,2%)	Regolarità (41,9%)	Sicurezza a bordo (22,7%)	Comport. personale (18,9%)	Puntualità (35,2%)	Regolarità (23,0%)	Soppressione estemp. (33,8%)	Ritardi in partenza (31,9%)
Area Ischia	Puntualità (39,9%)	Regolarità (16,9%)	Comportamento personale (17,1%)	Comport. personale (20,3%)	Affollamento a bordo (29,3%)	Affollamento a bordo (14,9%)	Manca soluz. alter. (46,6%)	Ritardi in partenza (38,8%)
Area Benevento	Puntualità (72,5%)	Regolarità (23,2%)	Puntualità (22,2%)	Servizi di biglietteria (13,0%)	Pulizia dei mezzi (27,5%)	Servizi diversam.abili (42,0%)	Manca soluz. alter. (36,2%)	Ritardi in partenza (34,8%)
Altro Bacoli	Puntualità (75,0%)	Regolarità (31,2%)	Sicurezza del viaggio (51,7%)	Sicurezza a bordo (26,6%)	Puntualità (56,2%)	Affollamento a bordo (35,9%)	Manca soluz. alter. (52,4%)	Ritardi in partenza (58,7%)

La **PUNTUALITA'** è l'indiscusso fattore di importanza prioritaria ma anche significativamente il peggiore in due aree su quattro. L'insoddisfazione si concentra su **MANCANZA DI SOLUZIONI ALTERNATIVE** e **RITARDI IN PARTENZA** in 3 delle 4 aree.

Annotiamo una elevata percezione di **SICUREZZA DEL VIAGGIO** nell'area Bacoli.

Settore Automobilistico

3.6c - INDICE SINTETICO DI CUSTOMER SATISFACTION (media punteggi)



Media generale di riferimento per il settore Automobilistico: 2,39



4. CONCLUSIONI

La valutazione dei risultati dell'indagine è nel complesso a segno negativo, particolarmente significativo in quanto dalla pur articolata ed estesa rilevazione effettuata, nessuna media di punteggi raggiunge il valore di sufficienza, né sulle singole tratte o aree considerate né tantomeno su aggregazioni più ampie.

Come già annotato nell'esposizione di dettaglio dei dati, in termini di "settore" l'Automobilistico mostra un livello meno marcato di criticità nelle aree considerate e, quindi, una migliore potenzialità di miglioramento del servizio, pur avendo al suo interno le tratte della zona di Bacoli, dove risulta la media punteggi più bassa in assoluto.

Per il comparto Ferroviario, la recente tratta Piscinola-Aversa, pur ottenendo un discreto riconoscimento di qualità su alcuni fattori, purtroppo non riesce a raggiungere un pieno livello di soddisfazione nel giudizio complessivo dei clienti. Inoltre, desta seria preoccupazione l'elevato tasso di negatività espresso dagli utenti della linea Cumana-Circumflegrea, che sembra richiedere con urgenza azioni di sostanziale recupero nella fiducia dei viaggiatori.

In termini di "territorio", emerge il doppio riscontro positivo, ferroviario e automobilistico, che si verifica per i collegamenti con Benevento, dove perlomeno nel giudizio complessivo viene raggiunta la piena sufficienza, proponendosi questi come servizi di relativa eccellenza nel panorama esaminato.

Non sorprendono ma a maggior ragione non possono essere ignorate, le indicazioni per i "fattori di secondo livello", che orientano con forza le azioni di miglioramento verso il rispetto della puntualità, sempre indicato come il fattore più importante ma anche peggiore nella percezione dei clienti, insieme all'insoddisfazione espressa per le soppressioni estemporanee, ritardi in partenza e mancanza di soluzioni alternative che, ad evidenza, affliggono la maggior parte dei viaggiatori.

Infine, in termini di "fattori primari", deve essere posto l'accento sulla gravissima carenza esistente nei servizi per i diversamente abili, che si accompagna sempre e dovunque alle ulteriori specifiche negatività indicate dalle diverse tipologie di viaggiatori.

Altrettanto trasversale ma questa volta in positivo, è il fattore rappresentato dal comportamento del personale, che risulta essere l'unico vero punto di forza sul quale fondare e ripartire per restituire ai trasporti pubblici in Campania un livello di qualità dignitoso.