



PER



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2018 **EXECUTIVE SUMMARY**

1. PREMESSA E METODOLOGIA

Scenari srl, società di ricerca di mercato, leader nel settore delle indagini di Customer Satisfaction nei Trasporti, e assegnataria del bando di gara EAV per la rilevazione per l'anno 2018, si è occupata dello svolgimento dell'attività.

L'indagine, condotta con metodologia CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) è stata realizzata nei giorni dal **26 febbraio all'11 marzo 2017**. Scenari ha provveduto alla selezione e alla formazione, mediante una giornata di briefing, di un team di **16** intervistatori professionisti e specializzati, coadiuvati da una supervisor e coordinati dalla responsabile Field di Scenari.

La rilevazione ha permesso di indagare la soddisfazione dei viaggiatori relativamente ai seguenti ambiti:

- ✓ Soddisfazione complessiva sui servizi offerti (QP)
- ✓ Soddisfazione sui singoli fattori di qualità relativi alle stazioni di partenza, alla permanenza a bordo e ai servizi offerti e , in particolare:
 - SECURITY
 - COMFORT E PULIZIA DELLE STAZIONI/TRENI/AUTOBUS
 - PUNTUALITA'
 - FREQUENZA DELLE CORSE
 - SERVIZI BIGLIETTERIA
 - REGOLARITA' DEL SERVIZIO
 - PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE
 - SAFETY
 - INFORMAZIONI
 - ACCESSIBILITA'
 - SERVIZI PER PMR
 - INTERMODALITA'

1.1 PREMESSA E METODOLOGIA

Per la valutazione della qualità percepita dagli utenti in stazione e a bordo treno e autobus, è stata utilizzata una scala pentenaria, in cui per ciascun fattore è stato chiesto di esprimere un giudizio da 1 a 5, dove 1 rappresenta il minimo della soddisfazione e 5 il massimo.

Al fine di favorire la lettura dei grafici e delle tabelle, si utilizzerà una scala cromatica secondo la legenda di seguito riportata:

1	2	3	4	5
totalmente insoddisfatti insufficiente negativo	poco soddisfatti mediocre migliorabile	parzialmente soddisfatti sufficiente positivo	soddisfatti buono positivo	molto soddisfatti eccellente molto positivo

Nelle slide successive si riporteranno i dati rilevati ed analizzati considerando il voto medio attribuito dal campione totale e per i singoli servizi e comparando le informazioni con lo storico disponibile.

2. IL CAMPIONE

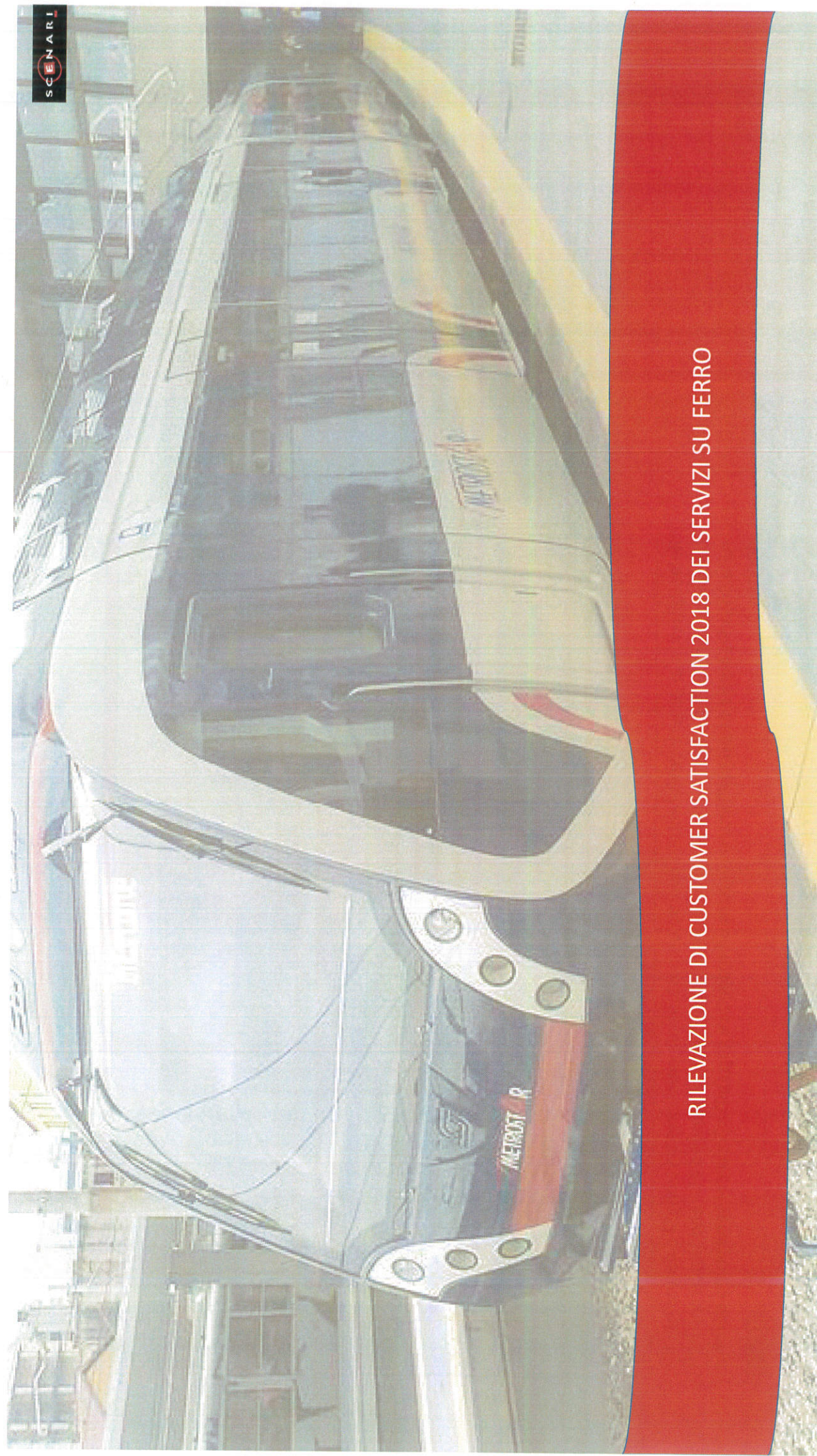
L'indagine ha coinvolto un campione di passeggeri dei servizi su ferro e gomma EAV. In totale sono state effettuate 3.191 interviste ai viaggiatori dei servizi su ferro e 694 interviste ai viaggiatori dei servizi su gomma.

Sono stati considerati validi ed analizzati esclusivamente i questionari **completi di tutte le risposte**.

Si riportano di seguito le tabelle di sintesi con le numerosità delle interviste effettuate per ciascun servizio/linea oggetto dell'indagine.

FERRO	
SERVIZIO	NUMEROSITA'
Linea Vesuviana	2.038
Linea Flegrea	878
Linea Metropolitana	195
Linea Suburbana	80

GOMMA	
SERVIZIO	NUMEROSITA'
Area Ischia	256
Area Napoli e Provincia	175
Area Sorrento	116
Area Bacoli	77
Area Procida	40
Area Castellammare	30



RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION 2018 DEI SERVIZI SU FERRO

3. I VIAGGIATORI: SESSO



Si riportano in queste pagine i dati strutturali relativi ai viaggiatori intervistati.

SESSO: TOTALE FERRO



SESSO PER TIPOLOGIA SERVIZIO			
	Linea Vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana
UOMO	52%	54%	43%
DONNA	48%	46%	570%
	Linea Suburbana		
	49%		
	51%		

Relativamente al genere dell'utente si denota un sostanziale equilibrio tra uomini e donne per il campione totale. Per singolo servizio si rilevano alcune differenze rispetto al trend totale poiché sulla linea Flegrea e Metropolitana si registra un maggiore gap sull'utilizzo del servizio tra uomo e donna.



3.2 I VIAGGIATORI: RESIDENZA

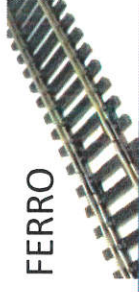


RESIDENZA: TOTALE FERRO	
NAPOLI	39%
PROVINCIA NAPOLI	48%
PROVINCIA AVELLINO	3%
PROVINCIA BENEVENTO	1%
PROVINCIA CASERTA	4%
PROVINCIA SALERNO	2%
ALTRE REGIONI ITALIANE	1%
ALTRA NAZIONE/STRANIERA	1%

RESIDENZA: PER TIPOLOGIA SERVIZIO				
	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee Metropolitane	Linee Suburbane
NAPOLI	30%	67%	22%	1%
PROVINCIA NAPOLI	58%	30%	40%	6%
PROVINCIA AVELLINO	5%	1%	1%	10%
PROVINCIA BENEVENTO	0%	0%	1%	35%
PROVINCIA CASERTA	1%	0%	35%	43%
PROVINCIA SALERNO	4%	0%	1%	0%
ALTRE REGIONI ITALIANE	2%	0%	0%	5%
ALTRA NAZIONE/STRANIERA	1%	1%	2%	0%

La Provincia di residenza dei viaggiatori riflette le tratte coperte dai diversi servizi, con una maggioranza di passeggeri residenti a Napoli e Provincia per le linee Vesuviane e Flegree; sulle linee Metropolitane e Suburbane, aumenta la di passeggeri provenienti dalla provincia di Caserta.





3.3 I VIAGGIATORI: MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO

MOTIVO DEL VIAGGIO: TOTALE FERRO	
Lavoro	36%
Acquisti/Commissioni personali	28%
Studio	21%
Turismo/Svago	15%

Il 64% del campione intervistato afferma di spostarsi per motivi legati al Lavoro e ad Acquisti/commissioni private.

Rispetto all'edizione di indagine del 2017 è aumentato l'utilizzo delle linee su Ferro per Lavoro e calato quello legato a commissioni personali e studio.

Rispetto al servizio su linea, si registra un elevato numero di soggetti che utilizzano le Linee Suburbane per studio (45%).

MOTIVO DEL VIAGGIO PER TIPOLOGIA SERVIZIO				
	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee Metropolitane	Linee Suburbane
Lavoro	39%	30%	40%	35%
Acquisti/Commissioni personali	27%	30%	29%	16%
Studio	21%	20%	14%	45%
Turismo/Svago	13%	21%	16%	4%

3.5 I VIAGGIATORI: FREQUENZA VIAGGIO

	TOTALE FERRO	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
E' la prima volta che utilizzo un mezzo EAV	5%	6,77%	1,25%	7,18%	6,25%
Lo utilizzo frequentemente	95%	93%	99%	93%	94%
Media gg di utilizzo	3,49	3,46	3,63	3,25	3,21
Frequenza di viaggio per numero gg					
GIORNI	TOTALE FERRO	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
1	17%	17%	16%	27%	23%
2	19%	21%	17%	19%	13%
3	15%	15%	15%	12%	21%
4	13%	12%	15%	9%	11%
5	23%	25%	19%	19%	27%
6	9%	6%	14%	8%	5%
7	4%	5%	4%	6%	

Su tutti i servizi c'è più del 90% di utenza 'fidelizzata' al servizio su ferro EAV. Sul totale del campione intervistato per il servizio Ferro, il 5% afferma di utilizzarlo per la prima volta. La media dei giorni di utilizzo in una settimana è di almeno 3 volte a settimana. Sono pochi i soggetti che utilizzano il servizio per più di 5 gg a settimana.

3.6 I VIAGGIATORI: MEZZI UTILIZZATI



TOTALE FERRO	
Per completare il viaggio utilizza o utilizzerà altri mezzi?	
SI	28%
NO	72%

UTILIZZO ALTRI MEZZI PER TIPOLOGIA SERVIZIO				
	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee Metropolitane	Linee Suburbane
SI	27%	21%	63%	46%
NO	73%	79%	37%	54%

MEZZI UTILIZZATI	
Quali mezzi di trasporto utilizza maggiormente?	
Treno/Metro/Funicolare	61%
Mezzo privato	28%
Autobus	10%

MEZZI UTILIZZATI: PER TIPOLOGIA SERVIZIO				
	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee Metropolitane	Linee Suburbane
Treno/Metro/Funicolare	63%	59%	51%	69%
Mezzo privato	28%	27%	34%	26%
Autobus	8%	14%	15%	5%

Il 72% del totale viaggiatori dichiara che non prenderà altri mezzi per raggiungere la sua destinazione, questo dato varia in maniera significativa per il servizio Metropolitano, dove a fronte di una % più elevata di soggetti che utilizzano un titolo di viaggio integrato, si ha un numero maggiore di soggetti che dichiara di utilizzare più mezzi durante lo spostamento.

I mezzi di trasporto più utilizzati sono Treno, Metropolitana e Funicolare, seguiti da un mezzo privato.

4. FATTORI DI QUALITA' A BORDO TRENO



TOTALE FERRO – Base 3.191 casi

FATTORI QUALITA'	VALORE MEDIO CS FERRO 2018				
	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
SECURITY	3,0	3,0	3,0	3,7	2,9
AFFOLLAMENTO	2,9	2,9	2,6	4,0	2,6
COMFORT	2,9	3,0	2,7	3,8	2,6
PULIZIA	2,9	2,9	2,7	3,3	3,0
INFORMAZIONI	2,8	3,0	2,4	2,8	2,7
VOTO MEDIO	2,9	3,0	2,7	3,5	2,8

Linee Vesuviane: 2038 casi

Linee Flegree: 878 casi

Linee Metropolitane: Base 195 casi

Linee Suburbane: Base 80 casi

Il Voto medio espresso dai viaggiatori relativamente ai servizi a bordo treno è pari a **2,9**, un voto quasi sufficiente. Rispetto al 2017 si registra un miglioramento di circa 0,4-0,5 su tutti i fattori di qualità. Il servizio migliore tra quelli offerti da EAV è quello delle linee **metropolitane**; su questo servizio l'utenza appare molto esigente in quanto, pur essendo un servizio con voti di giudizio tutti superiori alla sufficienza (ad eccezione del fattore informazioni), è quello su cui si registra un maggior delta inferiore rispetto al 2017. Sulle linee Suburbane, c'è un delta negativo di 1,3 sull'affollamento dei treni. Il dato appare scostarsi con la percezione dell'anno 2017 ma abbastanza in linea con quello delle precedenti rilevazioni. Sulla security c'è, per tutti i servizi una sufficiente percezione. Nessun fattore registra voti al di sotto del 2.

FATTORI QUALITA'	DELTA CS FERRO 2018 - 2017					DELTA CS FERRO 2018 - 2016					DELTA CS FERRO 2018 - 2014				
	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
SECURITY	0,5	0,5	0,8	-0,2	0,0	0,4	1,3	0,5	0,1	0,0	0,7	0,7	0,7	0,5	-0,1
AFFOLLAMENTO	0,5	0,5	0,6	0,5	-1,3	0,3	1,0	0,3	0,1	0,3	1,3	1,4	1,2	1,8	-0,4
COMFORT	0,4	0,5	0,6	0,1	0,0	0,7	1,0	1,1	0,6	0,4	1,1	1,1	1,1	1,4	-0,3
PULIZIA	0,4	0,5	0,5	-0,4	0,6	0,7	1,0	1,1	0,5	0,7	1,1	1,2	1,1	0,9	0,9
INFORMAZIONI	0,4	0,4	0,8	-0,8	0,2	0,7	0,8	0,5	0,6	0,3	0,9	0,8	0,9	0,7	0,3
VOTO MEDIO	0,4	0,5	0,7	-0,2	-0,2	0,5	1,0	0,7	0,4	0,4	1,0	1,1	1,0	1,1	0,1



4.2 FATTORI DI QUALITA' IN STAZIONE

TOTALE FERRO – Base 3.191 casi

FATTORI QUALITA'	VALORE MEDIO CS FERRO 2018			
	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana
SECURITY	3,1	3,0	3,1	3,3
COMFORT	3,0	3,0	2,9	3,8
PULIZIA	3,0	2,9	2,8	3,7
INFORMAZIONI	3,0	3,1	2,6	3,7
SERVIZI DI BIGLIETTERIA	3,2	3,2	3,5	2,9
VOTO MEDIO	3,0	3,0	3,0	3,5

Linee Vesuviane: 2038 casi

Linee Flegree: 878 casi

Linee Metropolitane: Base 195 casi

Linee Suburbane: Base 80 casi

Il Voto medio espresso dai viaggiatori relativamente alla qualità percepita in stazione è pari a 3, un voto sufficiente, in aumento rispetto alle precedenti indagini. Sulla totalità del servizio tutti gli aspetti sono in aumento rispetto agli anni precedenti; fanno eccezione i servizi di metropolitana e suburbana, per i quali cala in maniera più evidente la percezione di efficienza dei servizi di biglietteria.

FATTORI QUALITA'	DELTA CS FERRO 2018 - 2017				DELTA CS FERRO 2018 - 2016				DELTA CS FERRO 2018 - 2014			
	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea
	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,6	1,3	0,7	0,0	0,6	0,8	0,8
SECURITY	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,6	1,3	0,7	0,0	0,6	0,8	0,8
COMFORT	0,4	0,4	0,4	-0,1	0,3	0,9	1,1	1,0	1,1	0,8	0,7	0,8
PULIZIA	0,4	0,4	0,3	0,0	0,2	0,9	1,1	1,2	0,9	0,9	0,8	1,0
INFORMAZIONI	0,2	0,2	0,4	0,1	-0,3	0,7	0,9	0,6	0,7	0,6	0,5	0,6
SERVIZI DI BIGLIETTERIA	0,1	0,1	0,5	-0,9	-0,5	0,9	0,9	1,3	0,0	1,1	0,3	1,2
VOTO MEDIO	0,3	0,2	0,4	-0,1	-0,1	0,8	1,1	1,0	0,6	0,7	0,6	0,9



4.3 FATTORI DI QUALITA' GENERALI



TOTALE FERRO – Base 3.191 casi

FATTORI QUALITA'	VALORE MEDIO CS FERRO 2018			
	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana
PUNTUALITA'	3,0	3,0	2,6	4,4
REGOLARITA'	2,9	2,9	2,6	3,9
SICUREZZA VIAGGIO	3,2	3,1	3,5	3,4
REPERIBILITA' INFORMAZIONI	3,0	3,1	2,9	3,4
COMPORTAMENTO PERSONALE	3,3	3,3	3,2	3,9
ACCESSIBILITA'	3,4	3,3	3,5	4,1
SERVIZI PMR	2,6	2,6	2,5	3,3
INTEGRAZIONE MODALE	3,1	3,1	3,4	2,4
PROBLEMI AMBIENTALI	2,9	3,0	2,7	3,0
VOTO MEDIO	3,1	3,1	3,0	3,5

Linee Vesuviane: 2038 casi

Linee Flegree: 878 casi

Linee Metropolitane: Base 195 casi

Linee Suburbane: Base 80 casi

Il Voto medio espresso dai viaggiatori relativamente alla qualità percepita sui fattori di qualità attinenti il servizio erogato da EAV è pari a 3,1; un giudizio in aumento rispetto al passato. Anche su questo aspetto, si **conferma la piena sufficienza assegnata ai servizi della linea Metropolitana (voto medio 3,5)** ad eccezione del fattore inerente l'integrazione modale. Appare migliorata la percezione dei servizi per i passeggeri con mobilità ridotta anche se resta costante il voto, rispetto al 2017, per gli utenti delle linee Suburbane che quindi non hanno percepito alcun cambiamento. I delta più negativi si registrano tra gli utenti delle linee Metropolitane e Suburbane.

FATTORI QUALITA'	DELTA CS FERRO 2018 - 2017				DELTA CS FERRO 2018 - 2016				DELTA CS FERRO 2018 - 2014			
	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana
PUNTUALITA'	0,6	0,5	0,8	0,9	0,6	1,1	1,3	1,0	1,0	0,9	1,2	1,3
REGOLARITA'	0,4	0,2	0,7	0,2	0,6	1,1	1,2	0,5	0,9	1,2	1,0	1,0
SICUREZZA VIAGGIO	0,2	0,3	0,4	-0,4	0,3	0,6	0,6	0,0	0,6	1,1	-0,2	-0,2
REPERIBILITA' INFORMAZIONI	0,1	0,1	0,2	-0,2	0,4	0,1	0,7	0,5	0,5	0,2	1,1	0,8
COMPORTAMENTO PERSONALE	0,2	0,3	0,2	0,2	0,1	0,0	0,6	0,2	0,4	0,3	0,7	0,6
ACCESSIBILITA'	0,4	0,4	0,3	0,5	0,2	-0,4	0,6	0,3	0,7	0,5	1,2	0,9
SERVIZI PMR	0,3	0,2	0,5	-0,4	1,1	1,3	1,2	1,1	1,0	0,9	1,3	1,1
INTEGRAZIONE MODALE	0,2	0,2	1,0	-0,8	0,3	0,3	0,8	-0,4	0,9	0,7	1,4	-0,1
PROBLEMI AMBIENTALI	0,5	0,5	0,1	-0,8	0,7	1,0	0,4	0,2	1,0	0,9	1,2	0,6
VOTO MEDIO	0,3	0,4	0,5	-0,1	0,5	0,6	0,8	0,3	0,8	0,7	1,1	0,8



4.4 LIVELLO IMPORTANZA FATTORI DI QUALITA' GENERALI

LIVELLO IMPORTANZA	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
Puntualita'	43,5%	38,8%	58,4%	30,8%	30,0%
Regolarita' (capacita' di effettuare la corsa prevista)	30,8%	28,8%	38,0%	23,1%	22,5%
Sicurezza personale a bordo (rischio da furti e aggressioni)	21,7%	21,1%	23,0%	28,7%	6,3%
Sicurezza del viaggio (affidabilita' nella conduzione del mezzo guida, rispetto procedure...)	16,6%	20,9%	4,3%	20,5%	32,5%
Affollamento a bordo	12,1%	11,8%	14,7%	5,6%	7,5%
Reperibilita' di informazioni su orari e percorsi	11,4%	12,4%	7,1%	18,5%	17,5%
Comportamento del personale	10,2%	10,6%	10,3%	7,2%	7,5%
Comfort di viaggio	9,6%	13,3%	3,1%	1,5%	5,0%
Servizi per i diversamente abili (rampe, ascensori, toilette, ecc...)	8,8%	7,1%	10,3%	14,4%	23,8%
Pulizia del mezzo	8,4%	9,4%	6,6%	4,6%	10,0%
Integrazione modale	6,8%	5,9%	3,2%	34,4%	2,5%
Informazioni fornite a bordo treno/bus	6,2%	5,7%	7,6%	5,1%	5,0%
Accessibilita' ai mezzi (facilita' di salite e/o discesa)	5,5%	6,8%	3,1%	3,6%	2,5%
Attenzione ai problemi ambientali	1,8%	1,6%	2,3%	2,1%	1,3%

Agli intervistati è stato chiesto di individuare, tra i 14 fattori di servizio indagati quelli recepiti come i più importanti (max 2).

Si confermano rispetto al 2017 come importanti i fattori del servizio **Puntualità** e **Regolarità**; tale dato si convalida su tutte le linee anche se sulla linea Metropolitana appare poco più importante della puntualità, **l'integrazione modale** e per le linee Suburbane la **Sicurezza del viaggio**.

Pur se il giudizio sulla puntualità e regolarità è aumentato rispetto all'anno 2017, si deve puntare sempre al miglioramento di questi fattori in quanto sono i punti di forza di una società di Trasporto.

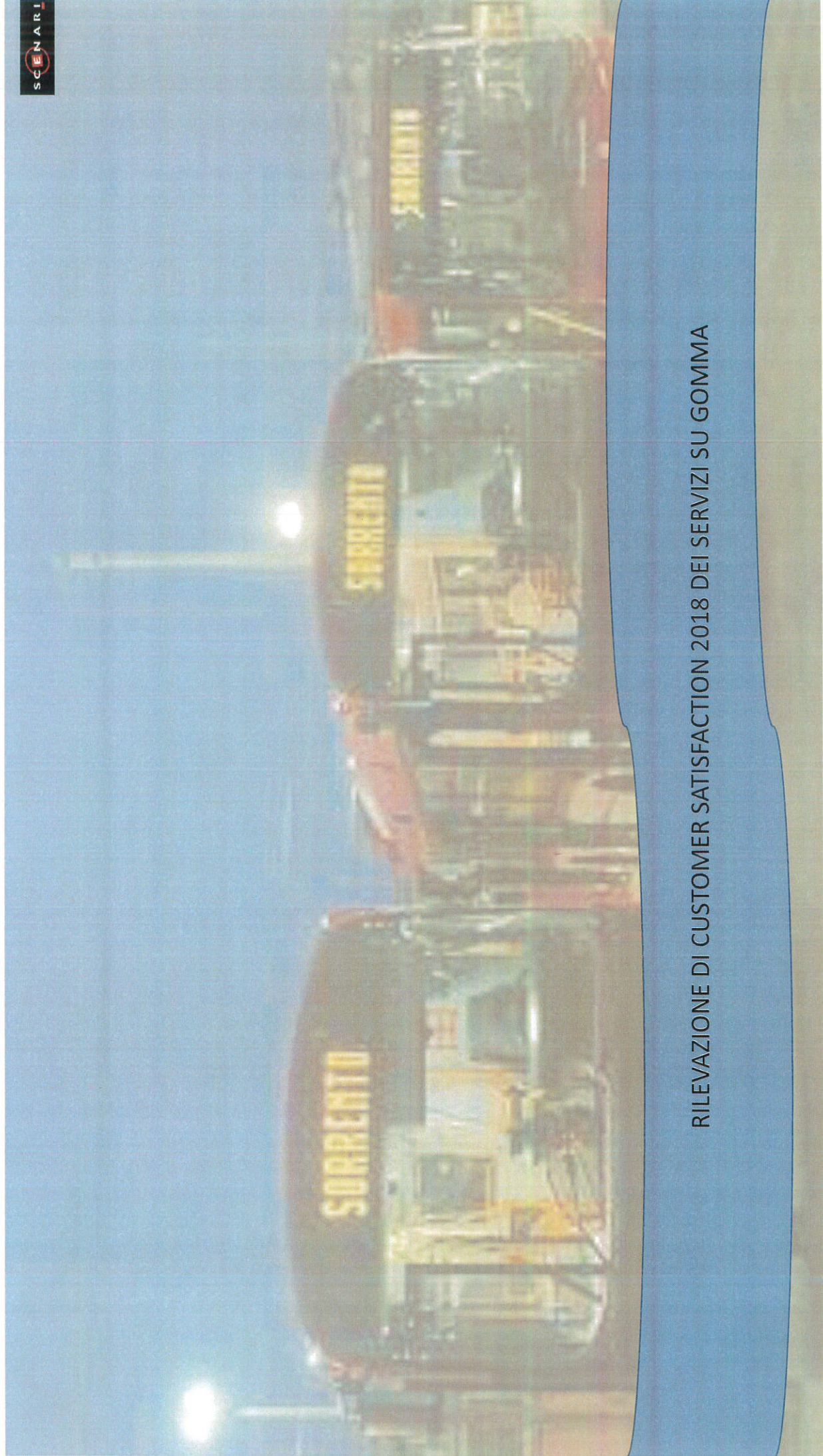
Il miglioramento di questi fattori o comunque il mantenimento dei livelli di soddisfazione raggiunti assumono quindi un'importanza strategica.



4.5 FATTORI QUALITA' A CONFRONTO

FATTORI QUALITA'		VALORE MEDIO CS FERRO 2017					VALORE MEDIO CS FERRO 2016					DELTA CS FERRO 2017 - 2016				
		Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolit	Linea Suburbana	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolit	Linea Suburbana	Totale	Linea vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolit	Linea Suburbana
Fattori qualità in stazione																
Sicurezza personale nelle stazioni	3,1	3,0	3,1	3,3	3,0	2,8	2,7	2,8	3,0	3,0	0,3	0,3	0,3	0,3	0,0	
Comfort nelle stazioni	3,0	3,0	2,9	3,8	2,8	2,6	2,6	2,5	3,9	2,5	0,4	0,4	0,4	-0,1	0,3	
Pulizia delle stazioni	3,0	2,9	2,8	3,7	3,1	2,6	2,5	2,5	3,7	2,9	0,4	0,4	0,3	0,0	0,2	
Informazioni fornite nelle stazioni	3,0	3,1	2,6	3,7	2,8	2,8	2,9	2,2	3,6	3,0	0,2	0,2	0,4	0,1	-0,3	
Servizi di biglietteria in stazione	3,2	3,2	3,5	2,9	3,0	3,1	3,1	3,0	3,8	3,5	0,1	0,1	0,5	-0,9	-0,5	
Media del macrofattore	3,0	3,0	3,0	3,5	2,9	2,8	2,8	2,6	3,6	3,0	0,3	0,2	0,4	-0,1	-0,1	
Fattori qualità a bordo																
Sicurezza personale a bordo	3,0	3,0	3,0	3,7	2,9	2,5	2,5	2,2	3,9	2,9	0,5	0,5	0,8	-0,2	0,0	
Affollamento a bordo	2,9	2,9	2,6	4,0	2,6	2,4	2,4	2,0	3,5	3,9	0,5	0,5	0,6	0,5	-1,3	
Comfort del viaggio	2,9	3,0	2,7	3,8	2,6	2,5	2,5	2,1	3,7	2,6	0,4	0,5	0,6	0,1	0,0	
Pulizia del mezzo	2,9	2,9	2,7	3,3	3,0	2,5	2,4	2,2	3,7	2,4	0,4	0,5	0,5	-0,4	0,6	
Informazioni fornite a bordo treno/bus	2,8	3,0	2,4	2,8	2,7	2,4	2,6	1,6	3,6	2,5	0,4	0,4	0,8	-0,8	0,2	
Media del macrofattore	2,9	3,0	2,7	3,5	2,8	2,5	2,5	2,0	3,7	2,9	0,4	0,5	0,7	-0,2	-0,2	
Fattori qualità generali del servizio																
Puntualita'	3,0	3,0	2,6	4,4	3,0	2,4	2,5	1,8	3,5	2,4	0,6	0,5	0,8	0,9	0,6	
Regolarita'	2,9	2,9	2,6	3,9	3,0	2,5	2,7	1,9	3,7	2,5	0,4	0,2	0,7	0,2	0,5	
Sicurezza del viaggio	3,2	3,1	3,5	3,4	3,0	3,0	2,8	3,1	3,8	2,9	0,2	0,3	0,4	-0,4	0,1	
Reperibilita' di informazioni su orari e percorsi	3,0	3,1	2,9	3,4	2,7	2,9	3,0	2,7	3,6	3,1	0,1	0,1	0,2	-0,2	-0,4	
Comportamento del personale	3,3	3,3	3,2	3,9	3,2	3,1	3,0	3,0	3,7	3,7	0,2	0,3	0,2	0,2	-0,5	
Accessibilita' ai mezzi	3,4	3,3	3,5	4,1	3,0	3,0	2,9	3,2	3,6	3,1	0,4	0,4	0,3	0,5	-0,1	
Servizi per i diversamente abili	2,6	2,6	2,5	3,3	1,6	2,3	2,4	2,0	3,7	1,6	0,3	0,2	0,5	-0,4	0,0	
Integrazione modale con altri vettori	3,1	3,1	3,4	2,4	2,4	2,9	2,9	2,4	3,2	2,9	0,2	0,2	1,0	-0,8	-0,6	
Attenzione ai problemi ambientali	2,9	3,0	2,7	3,0	2,3	2,4	2,5	2,6	3,8	2,2	0,5	0,5	0,1	-0,8	0,1	
Media del macrofattore	3,1	3,1	3,0	3,5	2,7	2,7	2,7	2,5	3,6	2,7	0,3	0,4	0,5	-0,1	0,0	
Giudizio Complessivo sul servizio offerto	3,2	3,1	3,2	3,9	3,0	2,8	2,8	2,6	3,7	2,5	0,4	0,3	0,6	0,2	0,5	
Giudizio complessivo rispetto lo scorso anno 2017	3,1	3,0	2,9	4,1	3,1	2,8	2,8	2,6	3,6	2,5	0,3	0,2	0,3	0,5	0,6	
Giudizio Complessivo sul servizio offerto scala 1-10	6,0	6,1	5,8	6,8	5,6	4,6	4,8	4,1	4,9	5,0	1,4	1,3	1,7	1,9	0,6	





RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION 2018 DEI SERVIZI SU GOMMA

7. I VIAGGIATORI: SESSO



Si riportano in queste pagine i dati strutturali relativi al campione casuale di viaggiatori intervistati.

SESSO: TOTALE GOMMA



SESSO PER TIPOLOGIA SERVIZIO

	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAMMARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
UOMO	59%	54%	50%	53%	57%	52%
DONNA	41%	46%	50%	47%	43%	48%

Relativamente al genere dell'utente si denota un sostanziale equilibrio tra uomini e donne sul campione totale. Per le singole aree si evidenzia una maggioranza di maschi soprattutto per le aree Sorrento e Napoli/Provincia; mentre tra i viaggiatori intervistati sulle linee di Procida si rileva una quota equa di intervistati uomini e donne.

7.1 I VIAGGIATORI: ETA' E PROFESSIONE



ETA' TOTALE CAMPIONE E PER TIPOLOGIA SERVIZIO

	Totale	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAMMARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
Meno di 18 anni	12%	9%	16%	5%	30%	7%	14%
18-26 anni	22%	24%	10%	28%	17%	40%	17%
27-40 anni	22%	28%	18%	28%	20%	21%	23%
41-60 anni	29%	27%	36%	25%	23%	25%	26%
Oltre 60 anni	15%	12%	21%	15%	10%	8%	20%

PROFESSIONE TOTALE CAMPIONE E PER TIPOLOGIA SERVIZIO

	Totale	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAMMARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
Studente	29%	28%	21%	20%	33%	43%	27%
Operaio/Artigiano	16%	11%	16%	23%	27%	17%	18%
Impiegato/Docente	20%	27%	18%	13%	30%	17%	21%
Libero professionista	8%	18%	8%	18%		5%	1%
Pensionato	14%	11%	19%	13%	10%	7%	18%
Casalinga	9%	3%	10%	13%		9%	12%
Non occupato	5%	1%	9%	3%		3%	3%

Rispetto all'età degli intervistati si registra una concentrazione dei soggetti nelle fasce tra i 18 e 60 anni. Sull'Area di Ischia il 55,7% dei soggetti ha età maggiore a 40 anni, mentre per l'area di Napoli e Provincia il 47% dei soggetti ha età inferiore ai 26 anni.

Il profilo professionale più diffuso nel campione è lo studente, scarso è quello del libero professionista e non occupato.

Rispetto ai singoli servizi sull'area di Napoli e Provincia, su cui c'è maggioranza di giovani c'è una maggior % di studenti; le linee di Castellammare sono quelle più utilizzate da studenti e lavoratori (impiegati, operai). I liberi professionisti sono presenti con % più alte sul campione delle linee di Sorrento e Procida.

7.2 I VIAGGIATORI: RESIDENZA



RESIDENZA TOTALE CAMPIONE E PER TIPOLOGIA SERVIZIO

	Totale	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAMMARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
NAPOLI	5,9%	6,0%	1,6%	45,0%		6,3%	1,3%
PROVINCIA NAPOLI	86,0%	87,9%	92,6%	52,5%	100,0%	74,9%	98,7%
PROVINCIA AVELLINO	1,4%	0,9%				5,1%	
PROVINCIA BENEVENTO	0,3%					1,1%	
PROVINCIA CASERTA	0,3%					1,1%	
PROVINCIA SALERNO	1,9%	0,9%				6,9%	
ALTRE REGIONI ITALIANE	3,6%	4,3%	5,5%			3,4%	
ALTRA NAZIONE/STRANIERA	0,6%		0,4%	2,5%		1,1%	

La Provincia di residenza dei viaggiatori riflette le tratte coperte dai diversi servizi, con una ampia maggioranza di passeggeri residenti in Provincia di Napoli. Sulle linee di Castellammare il campione intervistato è residente in Provincia di Napoli; sull'area di Procida il campione è distribuito in maniera più equa tra i cittadini residenti a Napoli ed i residenti sull'isola.

I soggetti che risiedono in altre regioni o nazioni costituiscono il 5% del campione.

7.3 I VIAGGIATORI: MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO



GOMMA

MOTIVO VIAGGIO TOTALE CAMPIONE E PER TIPOLOGIA SERVIZIO

	Totale	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAMMARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
Lavoro	23%	23%	15%	43%	57%	24%	29%
Studio	22%	10%	17%	15%	30%	41%	20%
Acquisti/Commissioni personalì	39%	34%	55%	35%	13%	18%	48%
Turismo/Svago	16%	34%	14%	8%	0%	17%	4%

Acquisti e commissioni private sono il principale motivo di viaggio sul totale del campione; seguite da Lavoro e Studio. Rilevante anche la % di soggetti che si spostano per **turismo**, percentuale che si registra alta soprattutto sulla linea Sorrento.

Sull'Area di Procida e Castellammare gli utenti si spostano maggiormente per motivi legati al lavoro, su tali linee infatti sono stati intervistati un maggior numero di soggetti lavoratori; sull'Area di Napoli e Provincia gli spostamenti avvengono prevalentemente per motivi legati allo studio infatti il campione è costituito da una maggioranza di giovani studenti.

8. FATTORI DI QUALITA' A BORDO AUTOBUS



TOTALE BUS – Base 694 casi

	TOTALE	DELTA VS 2017	DELTA VS 2014
SECURITY	3,3	-0,4	0,2
AFFOLLAMENTO	2,8	-0,9	1,0
COMFORT	3,0	-0,7	0,9
PULIZIA	2,8	-0,9	0,6
INFORMAZIONI	2,8	-1,0	0,6
MEDIA MACROFATTORE	2,9	-0,8	0,6

Il campione di utenti intervistati circa il servizio su gomma a appare poco soddisfatto della permanenza a bordo mezzo; i singoli fattori sono tutti in calo rispetto al 2017, in particolar modo per le informazioni a bordo, l'affollamento e la pulizia.

Per le singole linee il trend si conferma ad eccezione degli utenti delle linee circolati sulle isole i quali appaiono soddisfatti di tutti gli aspetti; in particolar modo gli utenti del servizio su Procida sono si sentono molto sicuri a bordo con un voto che sfiora l'eccellenza.

(per motivi grafici, i delta per le singole aree sono riportare nel file excel allegato al report)

	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAMMARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
SECURITY	2,8	4,1	4,8	2,2	2,7	2,9
AFFOLLAMENTO	2,5	2,9	4,2	2,5	2,6	2,6
COMFORT	2,8	3,2	4,2	2,6	2,8	2,8
PULIZIA	2,8	2,9	4,1	2,4	2,3	2,7
INFORMAZIONI	2,5	3,4	4,1	2,3	2,2	2,5
MEDIA MACROFATTORE	2,7	3,3	4,3	2,4	2,5	2,7
TOTALE RISPONDENTI	116	256	40	30	175	77

8.1 FATTORI DI QUALITA' GENERALI



TOTALE GOMMA – Base 694 casi

	TOTALE	DELTA VS 2017	DELTA VS 2014
PUNTUALITA'	2,7	-1,2	0,5
REGOLARITA'	2,7	-1,1	0,4
SICUREZZA VIAGGIO	3,4	-0,3	0,5
REPERIBILITA' INFORMAZIONI	2,8	-0,9	0,4
COMPORTAMENTO PERSONALE	3,6	-0,3	0,4
ACCESSIBILITA'	3,2	-0,4	0,5
SERVIZI PMR	2,8	0,0	1,1
INTEGRAZIONE MODALE	2,8	-0,3	0,5
PROBLEMI AMBIENTALI	2,9	-0,3	0,9
VOTO MEDIO	3,0	-0,5	0,6

Per i fattori di qualità generali si conferma un voto medio totale pari alla sufficienza. Le isole sono quelle in cui la QP è più elevata rispetto alle altre aree. Va evidenziato come risultino in calo rispetto al 2017 tutti i fattori che sembrano avvicinarsi ai valori del 2014.

La puntualità è il fattore che più degli altri ha registrato un calo rispetto all'anno precedente; tale percezione appare fortemente negativa nell'area di Castellammare.

Le isole sono i luoghi in cui gli utenti si dichiarano più soddisfatti, in particolare su Procida.

	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAMMARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
PUNTUALITA'	2,4	2,8	4,6	1,8	2,5	2,4
REGOLARITA'	2,4	2,9	4,5	2,0	2,4	2,2
SICUREZZA VIAGGIO	3,1	4,0	4,3	2,6	2,9	3,0
REPERIBILITA' INFORMAZIONI	2,2	3,6	4,3	2,0	2,2	2,2
COMPORTAMENTO PERSONALE	3,3	4,1	4,7	3,1	3,3	3,1
ACCESSIBILITA'	2,9	3,6	4,5	2,4	2,7	2,7
SERVIZI PMR	3,0	2,8	4,2	2,9	2,4	2,9
INTEGRAZIONE MODALE	2,8	3,1		2,4	2,3	2,9
PROBLEMI AMBIENTALI	3,2	2,8	3,4	2,9	2,7	2,8
VOTO MEDIO	2,8	3,3	4,1	2,5	2,6	2,7
TOTALE RISPONDENTI	116	256	40	30	175	77

8.2 FATTORI QUALITA' A CONFRONTO



FATTORI QUALITA'	VALORE MEDIO CS GOMMA 2017						VALORE MEDIO CS GOMMA 2016						DELTA CS GOMMA 2017 - 2016								
	Totale	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAM MARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI	Totale	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAM MARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI	Totale	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAM MARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
Fattori qualità a bordo																					
Sicurezza personale a bordo	3,3	2,8	4,1	4,8	2,2	2,7	2,9	3,7	3,3	4,0	4,0	3,9	3,5	3,7	-0,4	-0,5	0,1	0,8	-1,7	-0,8	-0,8
Affollamento a bordo	2,8	2,5	2,9	4,2	2,5	2,6	2,6	3,7	3,2	4,0	4,0	3,7	3,4	3,6	-0,9	-0,7	-1,1	0,2	-1,2	-0,8	-1,0
Comfort del viaggio	3,0	2,8	3,2	4,2	2,6	2,8	2,8	3,7	3,2	4,0	4,1	3,6	3,5	3,6	-0,7	-0,4	-0,8	0,1	-1,0	-0,7	-0,8
Pulizia del mezzo	2,8	2,8	2,9	4,1	2,4	2,3	2,7	3,7	3,5	4,0	3,9	3,7	3,5	3,7	-0,9	-0,7	-1,1	0,2	-1,3	-1,2	-1,0
Informazioni fornite a bordo treno/bus	2,8	2,5	3,4	4,1	2,3	2,2	2,5	3,8	3,4	4,1	4,1	3,8	3,7	3,7	-1,0	-0,9	-0,7	0,0	-1,5	-1,5	-1,2
Media del macrofattore	2,9	2,7	3,3	4,3	2,4	2,5	2,7	3,7	3,3	4,0	4,0	3,7	3,5	3,7	-0,8	-0,6	-0,7	0,3	-1,3	-1,0	-1,0
Fattori qualità generali del servizio																					
Puntualita'	2,7	2,4	2,8	4,6	1,8	2,5	2,4	3,9	3,4	4,3	3,9	3,9	3,6	3,7	-1,2	-1,0	-1,5	0,7	-2,1	-1,1	-1,3
Regolarita'	2,7	2,4	2,9	4,5	2,0	2,4	2,2	3,8	3,4	4,3	3,9	3,8	3,5	3,6	-1,1	-1,0	-1,4	0,6	-1,8	-1,1	-1,4
Sicurezza del viaggio	3,4	3,1	4,0	4,3	2,6	2,9	3,0	3,7	3,5	4,1	3,7	3,6	3,4	3,4	-0,3	-0,4	-0,1	0,6	-1,0	-0,5	-0,4
Reperibilità: di informazioni su orari e percorsi	2,8	2,2	3,6	4,3	2,0	2,2	2,2	3,7	3,3	4,2	3,9	3,5	3,5	3,5	-0,9	-1,1	-0,6	0,4	-1,5	-1,3	-1,3
Comportamento del personale	3,6	3,3	4,1	4,7	3,1	3,3	3,1	3,9	3,5	4,3	4,1	3,4	3,8	3,6	-0,3	-0,3	-0,2	0,6	-0,3	-0,5	-0,5
Accessibilità ai mezzi	3,2	2,9	3,6	4,5	2,4	2,7	2,7	3,6	3,3	3,9	3,8	3,5	3,3	3,5	-0,4	-0,4	-0,3	0,7	-1,1	-0,6	-0,8
Servizi per i diversamente abili	2,8	3,0	2,8	4,2	2,9	2,4	2,9	2,8	3,0	2,6	3,7	1,9	2,8	2,9	0,0	0,0	0,2	0,5	1,0	-0,4	0,0
Integrazione modale con altri vettori	2,8	2,8	3,1	2,4	2,4	2,3	2,9	3,1	3,3	3,0	3,6	2,8	3,2	2,9	-0,3	-0,5	0,1	-1,2	-0,4	-0,9	0,0
Attenzione ai problemi ambientali	2,9	3,2	2,8	3,4	2,9	2,7	2,8	3,2	3,3	3,6	3,8	1,9	2,9	3,1	-0,3	-0,1	-0,8	-0,4	1,0	-0,2	-0,3
Media del macrofattore	3,0	2,8	3,3	4,1	2,5	2,6	2,7	3,5	3,3	3,8	3,8	3,1	3,3	3,4	-0,5	-0,5	-0,5	0,3	-0,7	-0,7	-0,7
Giudizio Complessivo sul servizio offerto	3,1	2,9	3,3	4,3	2,5	2,7	2,8	3,8	3,4	4,1	4,0	3,8	3,6	3,7	-0,7	-0,5	-0,8	0,3	-1,3	-0,9	-0,9
Giudizio complessivo rispetto lo scorso anno 2017	3,2	2,9	3,4	4,6	2,6	2,8	2,9	3,8	3,3	4,1	3,8	3,8	3,8	3,7	-0,6	-0,4	-0,7	0,8	-1,2	-1,0	-0,8
Giudizio Complessivo sul servizio offerto scala 1-10	5,6	5,4	6,3	7,7	4,6	4,7	4,9	6,9	6,5	7,3	7,7	7,0	6,5	7,0	-1,3	-1,1	-1,0	0,0	-2,4	-1,8	-2,1

8.2 LIVELLO IMPORTANZA FATTORI DI QUALITA' GENERALI



LIVELLO IMPORTANZA	TOTALE	AREA SORRENTO	AREA ISCHIA	AREA PROCIDA	AREA CASTELLAM MARE	AREA NAPOLI E PROVINCIA	AREA BACOLI
Puntualità	64,4%	69,8%	63,3%	27,5%	86,7%	65,7%	67,5%
Regolarità (capacità di effettuare la corsa prevista)	40,2%	56,0%	24,2%	12,5%	60,0%	57,1%	37,7%
Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	16,0%	23,3%	5,5%	20,0%	20,0%	25,7%	14,3%
Sicurezza del viaggio (affidabilità nella conduzione del mezzo guida, rispetto procedure...)	10,1%	15,5%	5,5%	30,0%	6,7%	9,1%	10,4%
Pulizia del mezzo	8,6%	16,4%	2,3%	5,0%	13,3%	5,1%	26,0%
Sicurezza personale a bordo (rischio da furti e aggressioni)	5,3%	0,0%	7,4%	27,5%	0,0%	1,7%	5,2%
Informazioni fornite a bordo treno/bus	5,2%	12,9%	0,8%	2,5%	0,0%	5,1%	11,7%
Servizi per i diversamente abili (rampe, ascensori, toilette, ecc...)	4,8%	0,9%	1,6%	22,5%	3,3%	10,3%	0,0%
Comfort di viaggio	4,6%	5,2%	2,3%	15,0%	6,7%	2,3%	10,4%
Accessibilità ai mezzi (facilità di salite e/o discesa)	3,0%	0,0%	0,8%	0,0%	3,3%	8,6%	3,9%
Affollamento a bordo	2,3%	0,0%	0,4%	7,5%	0,0%	2,3%	10,4%
Integrazione modale	2,0%	0,0%	4,3%	2,5%	0,0%	1,1%	0,0%
Attenzione ai problemi ambientali	1,9%	0,0%	0,0%	27,5%	0,0%	1,1%	0,0%
Comportamento del personale	1,7%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	4,0%	2,6%

I fattori considerati più importanti dal campione totale sono la **Puntualità** e la **Regolarità** del servizio che sono stati indicati rispettivamente dal 64% e dal 40% del campione.

Puntualità e Regolarità sono variabili molto rilevanti il cui livello di soddisfazione incide sulla percezione generale della qualità.

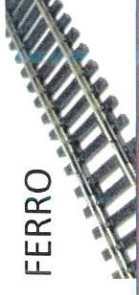
Tali fattori sono risultati in calo rispetto all'anno 2017 (-1,2 puntualità e -1,1 regolarità).

Per i singoli servizi sul territorio si conferma la scala di priorità del campione totale ad eccezione degli intervistati sulle linee di Procida per i quali appare risposte.

11. CONCLUSIONI: I SERVIZI SU GOMMA



- Il campione di soggetti intervistati sulle linee gomma appare diversificato per le linee oggetto di indagine;
- sull'Area di Ischia il 55,7% dei soggetti ha età maggiore a 40 anni, mentre per l'area di Napoli e Provincia il 47% dei soggetti ha età inferiore ai 26 anni. Il profilo professionale più diffuso nel campione è lo studente, scarso è quello del libero professionista e non occupato.
- Rispetto ai singoli servizi sull'area di Napoli e Provincia, su cui c'è maggioranza di giovani c'è una maggior % di studenti; le linee di Castellammare sono quelle più utilizzate da studenti e lavoratori (impiegati, operai). I liberi professionisti sono presenti con % più alte sul campione delle linee di Sorrento e Procida.
- Il 60% degli intervistati viaggia con un biglietto integrato.
- I fattori di qualità del servizio sono tutti in calo rispetto al 2017 in particolare la puntualità e regolarità del servizio; tali fattori sono i più importanti per l'utenza. Non aver recepito un miglioramento su questi fattori ha inciso negativamente sull'overall del servizio che si attesta a 3,1 contro il 3,8 del 2017.



11. CONCLUSIONI: I SERVIZI SU FERRO

- Il campione intervistato sul servizio su ferro è composto in prevalenza da persone con età compresa tra i 18 e 40 anni, studenti ed impiegati che si spostano per lavoro o per commissioni personali e che provengono dalla Provincia di Napoli;
- I mezzi EAV su ferro sono utilizzati nel 95% dei casi con frequenza, almeno 3 gg a settimana.
- Il voto complessivo del servizio su ferro è pari a 3,2, in miglioramento rispetto al 2017 tutti i fattori del servizio.
- Il servizio che registra una maggiore soddisfazione è il Metropolitano, su tale servizio si registra però un calo su alcuni fattori inerenti le info a bordo treno, il servizio di biglietteria. In netto miglioramento la Linea Vesuviana e Flegrea.
- I fattori di CS su cui l'utenza richiede un maggiore intervento si confermano dal 2017: Puntualità e Regolarità del servizio erogato. Su tali fattori si registra un miglioramento rispetto al 2017 ma c'è ancora da fare per ottenere l'eccellenza.
- Il dato rilevato di aumento del giudizio del servizio su Ferro, conferma la propensione del cittadino utente a premiare l'azienda di trasporto per aver migliorato il servizio in genere ed in particolare sui fattori per l'utenza più rilevanti.

11. CONCLUSIONI



- Ferro e Gomma si configurano come servizi diversi tra loro per i livelli di soddisfazione registrati ed i delta con gli anni precedenti.
- Per entrambi i servizi, gli utenti indicano come importanti i fattori di **puntualità** e **regolarità**, mentre i passeggeri dei servizi su ferro hanno riscontrato un miglioramento rispetto ai precedenti anni su questi due aspetti e giudicato di conseguenza con voti più che sufficienti il servizio nel complesso, i passeggeri dei servizi su gomma hanno dichiarato un malcontento diffuso in particolar modo sui due fattori più rilevanti.
- L'utenza tende a giudicare il servizio nel complesso anche in base a quanto è stato fatto sui fattori più rilevanti, pertanto si deve puntare sul miglioramento degli elementi recepiti come più importanti per poter aumentare la percezione di miglioramento del servizio nella sua totalità.
- Rispetto ai canali comunicativi messi a disposizione da EAV, si potrebbe puntare maggiormente sui canali più innovativi che, come si evince dai dati rilevati, appaiono più utilizzati rispetto ai canali tradizionali ma ancora poco usati.