

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLE INTERVISTE SOMMINISTRATE AGLI UTENTI DELL'EAV BUS Srl PER LE CUSTOMER SATISFACTION



Data	Autore	Titolo	Versione
11 Maggio 2010	Direttore Tecnico G.G. Resp. Di Commessa F.G.	Relazione sull'andamento delle interviste somministrate agli utenti dell'EAV BUS per la Customer Satisfaction	2.1



INDICE

1. Presentazione dell'indagine	3
2. Analisi dei risultati	7
2.1. Dati generali ed anagrafici	7
2.2. I risultati globali dell'indagine	9
- Affidabilità	9
- Informazioni	11
- Comfort del viaggio	14
- Ambiente d'esercizio	16
2.3. Analisi del risultato per tipologia degli utenti	20
2.4. I risultati dell'indagine per linee	27
- Ex SEPSA	27
- Ex CIRCUMVESUVIANA	39
- Ex MCNE	55
- Ex A.S.M.	63
- Ischia	66
3. Conclusioni	69
4. APPENDICE ALLA RELAZIONE	72



CUSTOMER SATISFACTION EAVBUS

1. PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE

L'indagine di Customer Satisfaction per le autolinee EAVBUS ha l'obiettivo di fornire risultati utili all'individuazione dei punti di forza e delle criticità del servizio di trasporto pubblico offerto, così come percepito dall'utenza.

Si tratta di un ampio numero di informazioni che, se correttamente rilevate ed analizzate, possono fungere da strumento di fondamentale importanza nell'individuazione delle strategie future dell'Azienda.

Muovendo da un'attenta analisi del contesto, che ha permesso l'individuazione dei principali punti di interesse, si è successivamente proceduto a stabilire quali dovessero essere, in effetti, gli obiettivi di tale indagine. Solo dopo questa fase è stato possibile decidere un piano di azione, al termine del quale sono stati ottenuti i risultati che qui di seguito andremo ad analizzare.

Volendo schematizzare le fasi dell'indagine sono riassumibili nei seguenti punti:

- *Analisi contestuale e focalizzazione dei punti di principale interesse;*
- *Individuazione degli obiettivi dell'indagine;*
- *Progettazione del questionario;*
- *Somministrazione dei questionari e rilevazione dei dati;*
- *Imputazione dei dati;*
- *Elaborazione statistica dei dati;*
- *Valutazione dei risultati ottenuti.*

Per quanto concerne, in particolare, la progettazione del questionario, si è optato per la somministrazione di un questionario di tipo strutturato, ovvero composto da domande alle quali gli utenti possono rispondere solo in maniera chiusa. Nello specifico, per quanto riguarda i giudizi sulla qualità del servizio, sono state proposte, per ciascuna delle undici variabili che si è scelto di analizzare, tre modalità, (insufficiente, sufficiente e buono).

Le variabili analizzate possono, inoltre, essere raggruppate nelle quattro dimensioni "affidabilità", "Informazioni", "comfort del viaggio" e "ambiente d'esercizio", come mostrato di seguito:

- **AFFIDABILITA'**
 - Frequenza
 - Puntualità
 - Senso di sicurezza a bordo

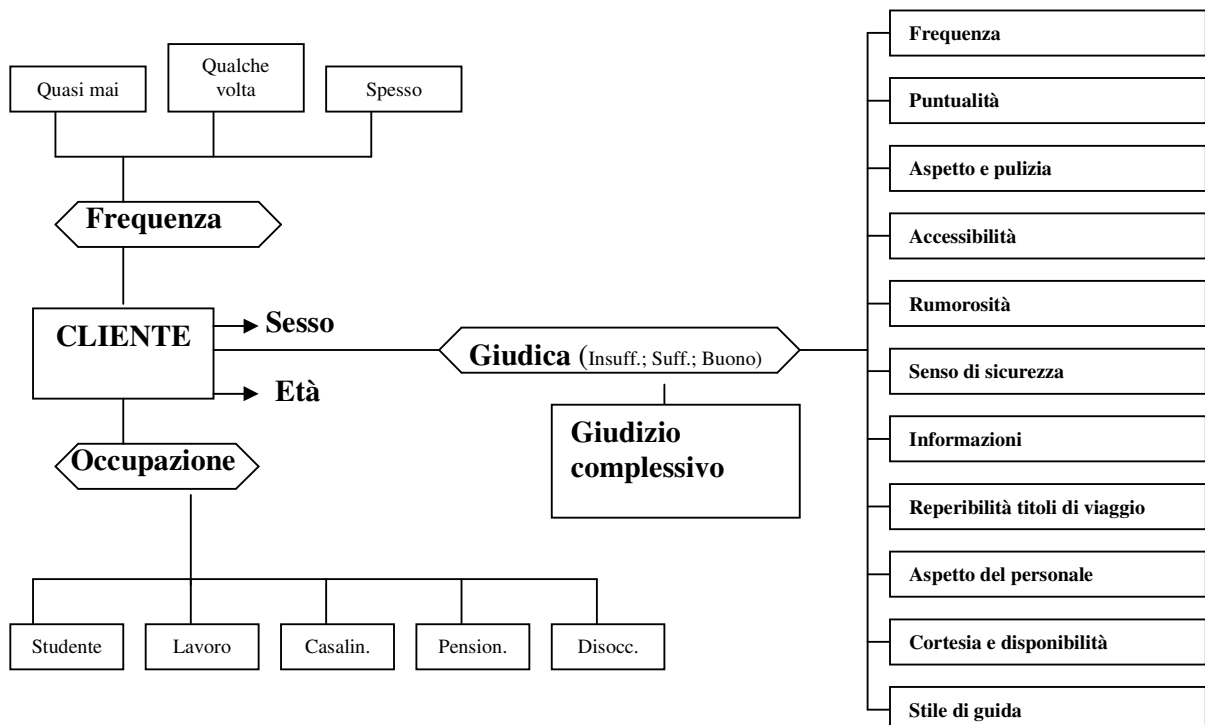
- **INFORMAZIONI**
 - Cortesia e disponibilità del personale

- Informazioni alla fermata
- Reperibilità titolo di viaggio
- **COMFORT DEL VIAGGIO**
 - Stile di guida
 - Accessibilità (gradini e appigli)
 - Rumorosità dei mezzi
- **AMBIENTE D'ESERCIZIO**
 - Aspetto del personale
 - Aspetto e pulizia dei mezzi

Questa scelta risponde all'esigenza di rappresentare, in modo più rapido ed efficace, un insieme di valori i quali, presi singolarmente, finirebbero per risultare troppo generici, fornendo risultati molto precisi ma, allo stesso tempo, dispersivi, e di scarsa efficacia pratica.

Le dimensioni di interesse sono, infatti, variabili latenti, ovvero non direttamente osservabili ma ricavabili tramite l'analisi delle variabili manifeste sulle quali l'utenza è stata chiamata a rispondere, opportunamente combinate tra loro.

Di seguito riportiamo il grafico relativo alla struttura del questionario nel suo complesso:





Passando ora alla fase di raccolta dei dati, si è stimato che, partendo dal dato di base dei 42.000 viaggiatori/giorno serviti dall' Azienda, il numero di questionari da somministrare all'utenza per rendere attendibile l'indagine doveva essere all'incirca di 1.200.

Nel periodo dal 1/02/2010 al 28/02/2010 un gruppo di intervistatori ha provveduto, dunque, alla realizzazione delle suddette interviste presso le principali linee servite da EAVBUS.

Come da programma, l'indagine ha interessato quindi i principali bacini di utenza, e , precisamente, il campione è stato ripartito per linee, come illustrato di seguito:

PER SEPSA (423 schede):

- Napoli - Monte Di Procida (134 schede)
- P.zzale Tecchio - Monteruscello (99 schede)
- Miseno - Bacoli e Miseno - Cuma (70 schede)
- Circolare M. S. Angelo e P.zzale Tecchio - Traiano (120 schede)

PER CIRCUMVESUVIANA (425 schede):

- Torre Annunziata - Boscoreale (59 schede)
- Napoli - Scafati (95 schede)
- Meta Alimuri - Massalubrense e Sorrento - Marina piccola (66 schede)
- Napoli - Nola - Avellino (50 schede)
- Napoli - Nola (76 schede)
- Nola - Moschiano (19 schede)
- Circolari Vico Equense (66 schede)

PER MCNE (121 schede):

- Napoli - Benevento (40 schede)
- Napoli - S. Agata Dei Goti (40 schede)
- S. Agata - Arpaia scalo (41 schede)

PER ASM (62 schede)

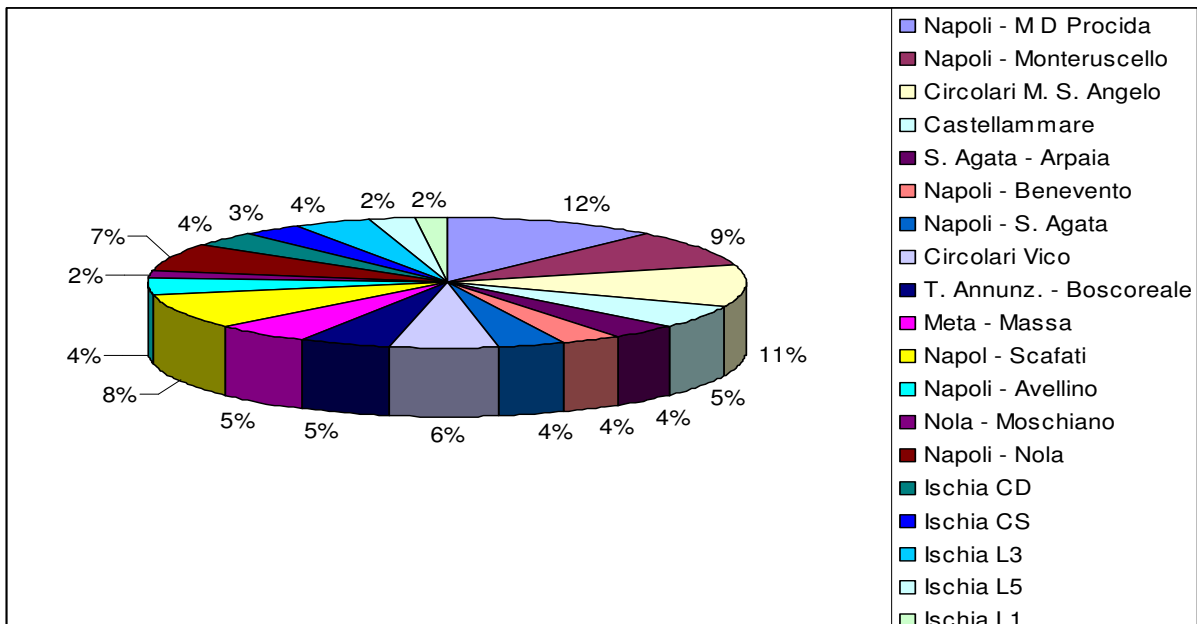
- 7 nero (25 schede)
- 12 rosso (25 schede)
- 3 nero (10 schede)

PER ISCHIA (180 schede):

- Linea 1 (18 schede)
- Linea 5 (20 schede)

- Circolare Destra (43 schede)
- Circolare sinistra (38 schede)
- Linea 3 (48 schede)
- Alla fermata di Ischia porto (13 schede)

Ovvero, come si evince dal seguente grafico:



La suddivisione dei dati sopra riportata corrisponde, in effetti, ai dati sulla frequentazione riferiti a ciascuna linea d'interesse per l'indagine.

2. ANALISI DEI RISULTATI

2.1. Dati generali ed anagrafici

Passando all'analisi effettiva dei dati rilevati, è possibile, per prima cosa, fare una suddivisione del campione sulla base delle caratteristiche generali ed anagrafiche.

Si nota che, tra gli intervistati, esiste una leggera maggioranza di utenti di sesso femminile, il 56,5%, contro il 43,5% di utenti maschi.

Sesso	
Femmine	681
Maschi	527

Inoltre, per quanto concerne l'occupazione, si nota che la maggioranza degli intervistati ha una occupazione fissa, una buona parte sono studenti, mentre i restanti si dividono tra casalinghe, pensionati e disoccupati (appena il 6,5% del campione totale).

Occupazione			
		Percentuale	Perc. Cumulata
Lavoratore	461	38%	38%
Studente	321	26,50%	64,50%
Casalinga	192	16%	80,50%
Pensionato	155	13%	93,50%
Disoccupato	79	6,50%	100%

Anche per quanto riguarda il titolo di viaggio utilizzato, esattamente come illustrato dalle passate indagini condotte dal consorzio Unico Campania, si riscontra una percentuale più alta di utenti in possesso di un biglietto orario/giornaliero (56,5%), a fronte di una minoranza di abbonati (43,5%).

Titolo di viaggio		
Orario	686	56,50%
Abbonamento	522	43,50%



Infine, di fondamentale importanza per poter avere una corretta visione dei risultati ottenuti, è la ripartizione del campione sulla base della frequenza d'uso dei servizi EAVBUS.

In tal senso risulta che, come evidenziato dalla tabella in basso, il 53% degli intervistati ha dichiarato di usufruire "spesso" del servizio, il 27,5% ha risposto "qualche volta", mentre il restante 19,5% prende "quasi mai" gli autobus EAVBUS.

Frequenza d'uso		
Spesso	640	53%
Qualche volta	332	27,5%
Quasi mai	235	19,50%

Questi sono i dati generali ed anagrafici riferiti al complesso dell'indagine.

Nel particolare, sarà inoltre possibile, per ciascuna linea, stabilire l'età media degli intervistati, e, ancora più nello specifico, si procederà ad una suddivisione delle risposte per fasce d'età.

2.2. I RISULTATI GLOBALI DELL'INDAGINE

La prima parte dell'analisi procederà ad una valutazione complessiva del giudizio dell'utenza per l'intero servizio offerto, mentre in un secondo momento ci si soffermerà sulle singole linee.

Per quanto concerne l'analisi delle dimensioni d'interesse precedentemente evidenziate, bisogna, per prima cosa, fare alcuni chiarimenti sul metodo qui utilizzato. Non avendo previsto nel questionario da Voi fornito una parte dedicata a stabilire quali siano per l'utenza le variabili di maggiore e minore importanza, risulta, a posteriori, impossibile stabilire il peso effettivo esercitato da ciascuna di esse nella determinazione dei valori della dimensione stessa. Si procederà, dunque, attribuendo in maniera arbitraria a ciascuna variabile il medesimo peso, ricavando, in altre parole, i risultati per ciascuna dimensione dalla semplice somma delle risposte date per ciascuna variabile.

Nel complesso, l'utenza valuta come segue le tre variabili che insieme afferiscono alla dimensione "Affidabilità":

AFFIDABILITÀ

- Frequenza d'uso

Frequenza del servizio		
Insufficiente	247	20,50%
Sufficiente	542	45%
Buono	418	34,50%

Su 1208 intervistati, il dato complessivo, per quanto riguarda la frequenza del servizio, appare piuttosto soddisfacente. Questo in quanto il 34,5% degli utenti giudica la frequenza buona, mentre solo il 20% ritiene che sotto tale aspetto il servizio erogato non sia di buon livello. Il restante 45%, ovvero la maggioranza degli intervistati, ha risposto invece che la frequenza del servizio è sufficiente.

- Puntualità e regolarità del servizio

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	301	25%
Sufficiente	544	45%
Buono	363	30%



Leggermente meno confortante, ma comunque al di sopra della sufficienza, appare invece il dato relativo al giudizio sulla puntualità e regolarità del servizio. In questo caso, infatti, il 30% dell'utenza ritiene che i mezzi rispettino pienamente gli orari stabiliti, mentre il 25% lamenta eccessivi ritardi ed irregolarità nel passaggio degli autobus. Per il restante 45% dell'utenza, invece, il servizio si attesta su livelli sufficienti.

- Senso di sicurezza a bordo

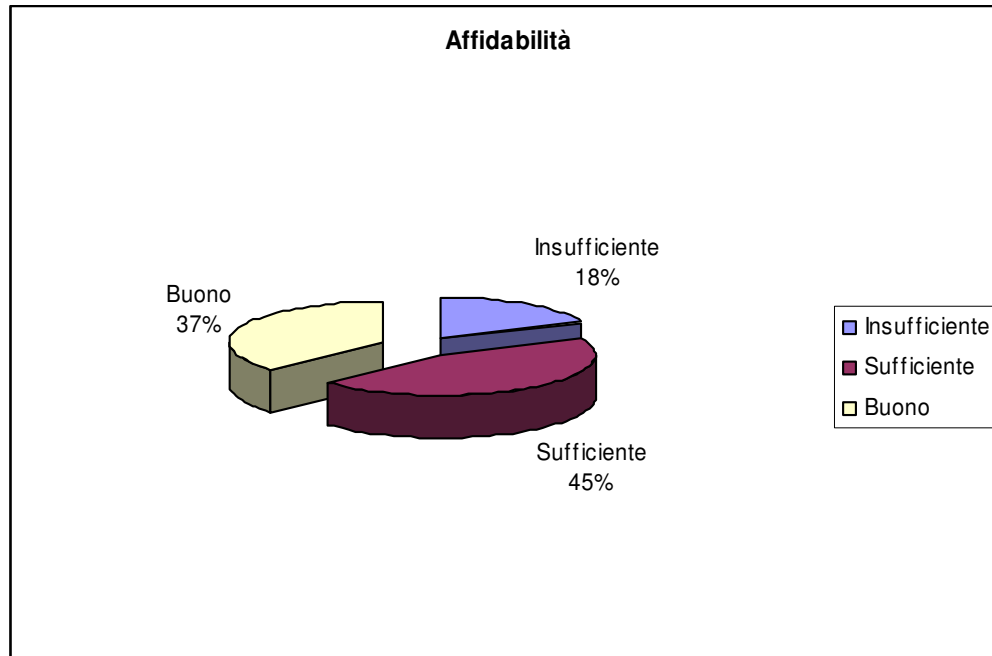
Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	118	10%
Sufficiente	531	44%
Buono	559	46%

Ottimo, infine, appare il senso di sicurezza a bordo percepito dall'utenza. Il 46% dichiara di sentirsi assolutamente tranquillo durante la corsa sui mezzi, ed il 44% giudica sufficiente tale aspetto. Solo il 10% degli intervistati, infine, non si sente sicuro a bordo.

Combinando i risultati sopra evidenziati si può ottenere il giudizio complessivo dell'utenza riguardo la dimensione del servizio "Affidabilità":

- Affidabilità

Affidabilità		
Insufficiente	666	18,50%
Sufficiente	1617	44,50%
Buono	1340	37%



Nel complesso, dunque, per quanto concerne l'affidabilità del servizio si registrano risultati eccellenti, con solo il 18% di utenza insoddisfatta, a fronte di una grande maggioranza di intervistati che hanno giudicato invece sufficiente (il 45%) o buono (il 37%) il servizio. Bisogna però tenere conto della grande incidenza, in positivo, che ha avuto in questo caso la percezione della sicurezza a bordo dei mezzi.

INFORMAZIONI

Per quanto riguarda la seconda dimensione di interesse, quella concernente le informazioni, le variabili analizzate sono state:

- Cortesia e disponibilità del personale

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	99	8%
Sufficiente	586	49%
Buono	523	43%



Il giudizio complessivo dell'utenza riguardo la cortesia e disponibilità del personale è estremamente positivo. Solo l' 8% degli intervistati ritiene tale aspetto insufficiente, a fronte di un 43% per il quale il personale si caratterizza per un elevato grado di disponibilità. Il restante 48,5% giudica, infine, tale aspetto sufficiente.

- Informazioni alla fermata

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	477	39,50%
Sufficiente	452	37,50%
Buono	280	23%

La variabile analizzata "informazioni alla fermata" incide, contrariamente alla precedente, in maniera estremamente negativa sul risultato globale della dimensione "informazioni". Risulta, infatti, che ben il 39,5% giudica tale aspetto insufficiente. Per il 37,5% la presenza di informazioni alle fermate è sufficiente, mentre solo per il 23% il servizio offerto appare essere buono.

- Reperibilità titoli di viaggio

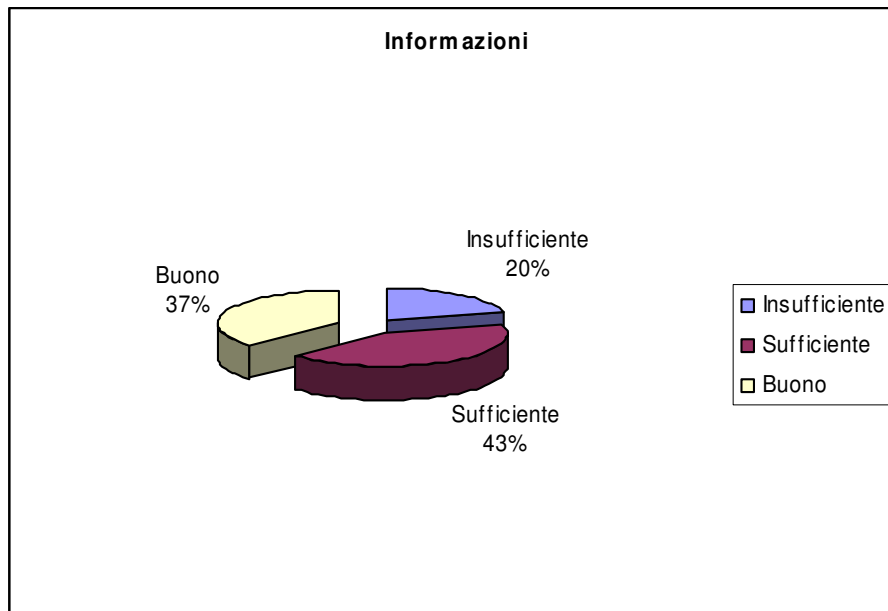
Reperibilità titoli di viaggio		
Insufficiente	164	13,50%
Sufficiente	514	42,50%
Buono	530	44%

L'ultima variabile di cui tenere conto nella valutazione della dimensione "informazioni" è quella concernente la reperibilità dei titoli di viaggio. In questo caso risulta che ben il 44% degli intervistati giudica più che positiva la situazione. Inoltre per il 42,5% tale aspetto è sufficiente, mentre solo il 13,5% degli utenti dichiarano di avere difficoltà nel reperire i biglietti per il viaggio.

Dopo avere illustrato singolarmente i risultati per le tre variabili analizzate, è ora possibile ricavare un valore globale che riassume il giudizio dell'utenza riguardo la dimensione "Informazioni":

- Informazioni

Informazioni		
Insufficiente	740	20,50%
Sufficiente	1552	43,00%
Buono	1333	36,50%



La dimensione “informazioni” presenta, nel complesso, valori abbastanza equilibrati. Sebbene l’assenza di informazioni alla fermata incida sul risultato globale in modo abbastanza negativo, nel complesso le insufficienze registrate non vanno oltre il 20% delle risposte, a fronte del 37% che ha risposto buono, e del restante 43% dell’utenza per la quale l’aspetto del servizio afferente le informazioni è sufficiente.

COMFORT DEL VIAGGIO

Passando all'analisi della dimensione "Comfort del viaggio", bisogna tenere conto dei risultati afferenti le tre variabili "stile di guida", "accessibilità" e "rumorosità dei mezzi".

- Stile di guida

Stile di guida		
Insufficiente	202	16,50%
Sufficiente	575	47,50%
Buono	431	36,00%

La maggioranza degli utenti intervistati ritiene buono lo stile di guida adottato dagli autisti. Il dato estremamente positivo è ulteriormente confermato dalla bassissima percentuale di intervistati che si sono detti insoddisfatti di tale aspetto (ovvero il 16,5%). Il restante 47,5% giudica, invece, lo stile di guida sufficiente.

- Accessibilità

Accessibilità (gradini e appigli)		
Insufficiente	119	10,00%
Sufficiente	614	51,00%
Buono	475	39,00%

Discorso analogo a quello fatto per la variabile precedente vale per la valutazione dell'accessibilità ai mezzi. Anche in questo caso ben il 36% giudica più che sufficiente la qualità dei mezzi, ed in particolare si dice contento della situazione afferente a gradini, appigli e posti a sedere. Di contro, solo il 10% si dichiara insoddisfatto, mentre per il restante 51% dell'utenza l'accessibilità è sufficiente.

- Rumorosità dei mezzi

Rumorosità dei mezzi		
Insufficiente	269	22,50%
Sufficiente	606	50,00%
Buono	332	27,50%

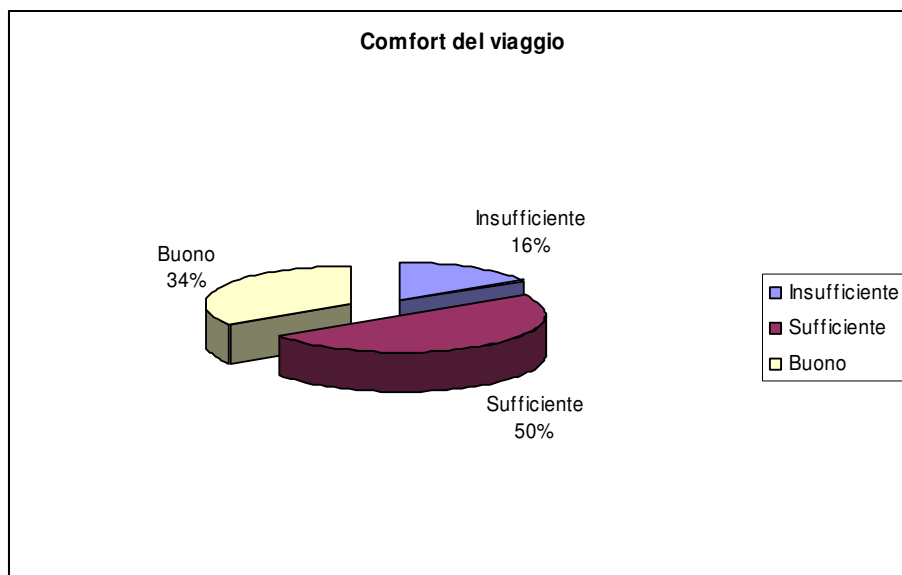
La rumorosità dei mezzi è l'ultima variabile di cui tenere conto per ottenere un valore complessivo nella valutazione del comfort del viaggio.

Il risultato in questo caso appare abbastanza equilibrato, anche se sempre tendente al positivo. In effetti, solo il 22,5% degli utenti si dice insoddisfatto e ritiene troppo rumorosi i mezzi, mentre il 27,5% ha dichiarato di essere estremamente soddisfatto per tale aspetto. Sebbene esista dunque un gap minimo tra utenti soddisfatti e non soddisfatti, anche in questo caso, come nella maggioranza delle variabili precedentemente analizzate, vi è una netta prevalenza di utenti che giudicano sufficiente il servizio, rendendo il risultato complessivo più che soddisfacente.

Possiamo, dunque, procedere alla valutazione complessiva del comfort combinando i risultati fin qui ottenuti:

Comfort del viaggio

Comfort del viaggio		
Insufficiente	590	16,00%
Sufficiente	1795	49,50%
Buono	1238	34,50%





Come poteva intuirsi la grande maggioranza di utenti intervistati è mediamente soddisfatta del comfort del viaggio. Questo risulta dal fatto che il 50% degli intervistati ha risposto sufficiente alle domande poste. Il dato risulta inoltre positivo, poiché ben il 34% delle risposte si attesta sul buono, mentre solo per il 16% il comfort del servizio offerto da EAVBUS è insufficiente.

AMBIENTE D'ESERCIZIO

L'ultima dimensione che interessa qui analizzare è quella concernente il giudizio dell'utenza sull'ambiente d'esercizio, per lo studio del quale è necessario tenere conto delle risposte date alle variabili "aspetto e pulizia dei mezzi" e "aspetto del personale".

- Aspetto e pulizia dei mezzi

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	285	23,50%
Sufficiente	617	51,00%
Buono	306	25,50%

La stragrande maggioranza degli utenti intervistati giudica sufficiente l'aspetto e la pulizia dei mezzi. Per il 16%, invece, gli autobus si presentano eccessivamente poco puliti e non curati, mentre il restante 34,5% si è detto estremamente soddisfatto anche di questo aspetto. Ne deriva un giudizio complessivo nettamente positivo da parte dell'utenza.

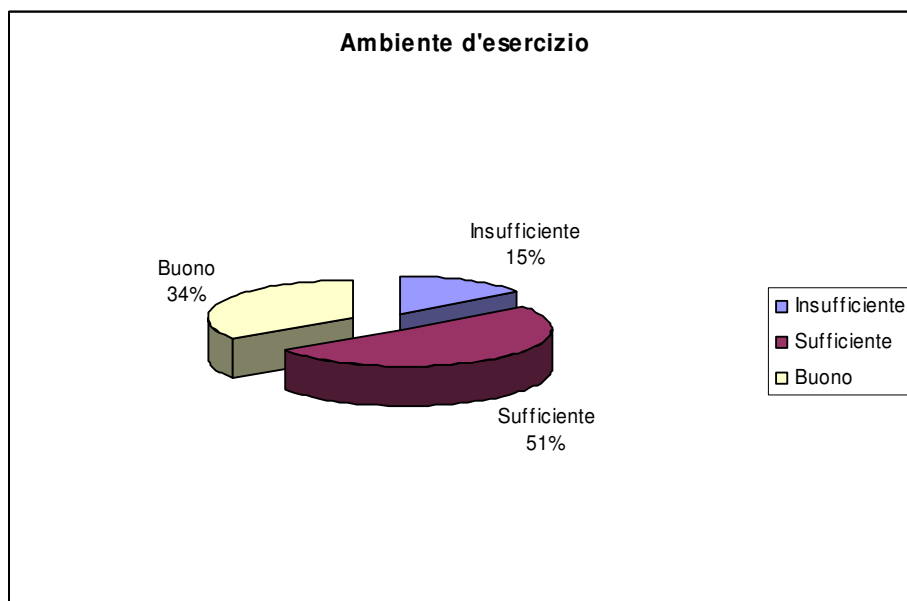
- Aspetto del personale

Aspetto del personale		
Insufficiente	69	6,00%
Sufficiente	614	50,00%
Buono	525	44,00%

L'ultima variabile analizzata è quella da cui si ricava il giudizio dell'utenza sull'aspetto del personale. In questo caso, come precedentemente avevamo visto anche per l'altra variabile afferente al personale, ovvero "Cortesia e disponibilità del personale", i valori riscontrati dall'indagine sono estremamente positivi, conseguenza di un 44% dell'utenza che giudica buono tale aspetto, e del 50% per il quale il livello del servizio si attesta sulla sufficienza. Solo per il 6% degli intervistati le uniformi ed il modo di presentarsi del personale risulta essere inadeguato.

- Ambiente d'esercizio

Ambiente d'esercizio		
Insufficiente	354	14,50%
Sufficiente	1231	51,00%
Buono	831	34,50%



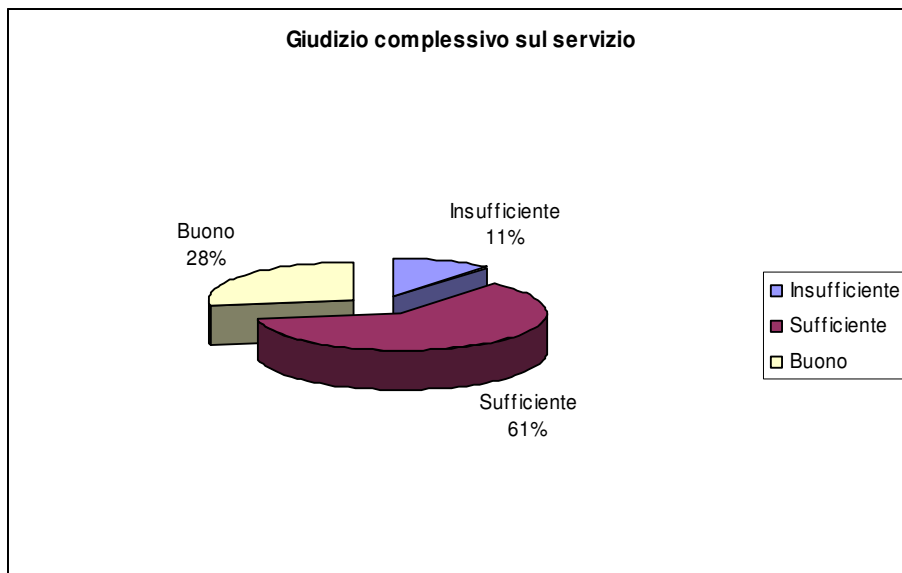
Nel complesso, dall'analisi dell'ultima dimensione di interesse per la nostra indagine, ovvero quella concernente l'ambiente di esercizio, si rilevano, ancora una volta, valori estremamente positivi.

Sebbene la maggior parte degli utenti, anche in questo caso, si dica mediamente soddisfatta del servizio offerto, attestandosi sulla sufficienza (il 51%), d’altro canto esiste un evidente gap (circa il 20%) tra la percentuale di coloro i quali hanno risposto “buono”, e quella di coloro per i quali il servizio, invece, è insufficiente. Mentre i primi sono, infatti, ben il 34% del totale degli intervistati, i secondi risultano essere appena il 15%. Si tratta, dunque, anche in questo caso, di un risultato estremamente positivo per l’Azienda.

Una volta prese ad esame singolarmente tutte le variabili e le dimensioni di interesse per l’indagine qui svolta, è possibile verificare la veridicità dei risultati fin qui ottenuti attraverso il confronto di questi ultimi con le risposte che l’utenza ha dato all’ultima domanda del questionario, ovvero quella in cui si chiedeva di dare un giudizio complessivo sul servizio offerto da EAVBUS.

I valori riferiti a quest’ultima domanda sono riportati nelle tabelle qui sotto:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	132	11,00%
Sufficiente	738	61,50%
Buono	331	27,50%





In effetti, i risultati complessivi qui ottenuti sono molto vicini a quelli ricavati sia dall'analisi delle variabili prese singolarmente (e sopra esposti), che delle dimensioni risultanti dall'aggregazione di queste ultime. Si evince, quindi, una conferma da un lato della bontà del lavoro svolto, e, dall'altro lato, della veridicità ed attendibilità delle risposte fornite dagli utenti.

In quest'ultimo caso, inoltre, risulta ancora più evidente come il giudizio medio dell'utenza riguardo al servizio si attesti assolutamente su livelli di sufficienza (ben il 61%), mentre molto bassa è la percentuale di coloro per i quali l'offerta è inadeguata (solo l' 11%). Inoltre c'è sempre una buona percentuale di utenti (il 28%) per la quale il servizio autobus erogato da EAVBUS è più che sufficiente.

Procediamo ora, nei prossimi paragrafi, ad un'analisi che tenga conto dei risultati per le singole variabili sia per le diverse classi di utenza intervistate che per le singole linee interessate dall'indagine, allo scopo di individuare dove, eventualmente, il giudizio dell'utenza si discosti da quanto sino ad ora osservato, evidenziando quindi eventuali problematiche sulle quali l'Azienda potrebbe dover intervenire.

2.3. ANALISI DEL RISULTATO PER TIPOLOGIA DEGLI UTENTI

Per ottenere un dato complessivo ancora più approfondito, è possibile ricavare un risultato che sintetizzi il grado di soddisfazione riferito a ciascuna differente classe di utenti.

Questi ultimi, infatti, come già visto sopra, oltre che per sesso, possono essere distinti per professione, per titolo di viaggio utilizzato, per la frequenza nell'utilizzo degli autobus e per fasce d'età.

IL SESSO



Come già ricordato sopra, la maggioranza di intervistati è stata di sesso femminile. Si tratta di un dato che, come si evince dai risultati complessivi riportati qui di seguito, influenza in modo non determinante l'indagine. Sia per i maschi che per le femmine, infatti, la percentuale di utenza che si è detta molto soddisfatta del servizio è nettamente superiore a quella ottenuta valutando le insufficienze. E' appena il caso di sottolineare la leggera prevalenza di giudizi più che positivi espressi dalle donne piuttosto che dagli uomini, dato questo che, ad ogni modo, incide poco sul risultato globale.

In entrambi i casi, inoltre, c'è una fortissima tendenza dei pareri verso il livello di sufficienza, con percentuali del 64% per i maschi e del 59,5% per le donne.

Giudizio complessivo uomini		
Insufficiente	52	10,00%
Sufficiente	333	64,00%
Buono	135	26,00%

Giudizio complessivo donne		
Insufficiente	79	11,50%
Sufficiente	404	59,50%
Buono	196	30,00%

OCCUPAZIONE

Per quanto riguarda l'occupazione degli intervistati, riprendiamo di seguito la tabella riportata al paragrafo 2.1 :

Occupazione			
		Percentuale	Perc. Cumulata
Lavoratore	456	38%	38%
Studente	321	26,50%	64,50%
Casalinga	190	16%	80,50%
Pensionato	151	13%	93,50%
Disoccupato	78	6,50%	100%

Giudizio complessivo lavoratori		
Insufficiente	43	9,50%
Sufficiente	279	61,00%
Buono	134	29,50%

Giudizio complessivo casalinghe		
Insufficiente	22	11,50%
Sufficiente	124	65,00%
Buono	44	23,00%

La maggioranza di lavoratori e di casalinghe chiamata a rispondere si è detta sufficientemente soddisfatta del servizio. In particolare, la percentuale di casalinghe insoddisfatte del servizio si attesta su 11,5% del totale e quella dei lavoratori sul 9,5%, indicando una percezione molto positiva da parte di questi ultimi.

Giudizio complessivo pensionati		
Insufficiente	30	20,00%
Sufficiente	86	57,00%
Buono	35	23,00%

Giudizio complessivo disoccupati		
Insufficiente	5	6,50%
Sufficiente	59	75,50%
Buono	14	18,00%

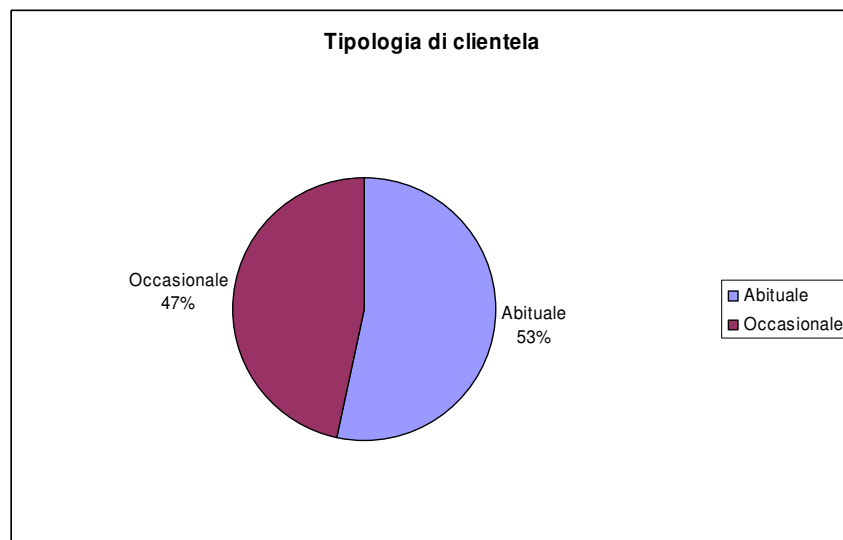
Giudizio complessivo studenti		
Insufficiente	30	9,50%
Sufficiente	187	58,00%
Buono	104	32,50%

Discorso analogo si ripete per le altre categorie, mostrando, anche in questo caso, un forte equilibrio. In particolare, per il 57% dei pensionati il servizio è sufficiente, lo stesso vale per il 58% degli studenti ed addirittura per il 75,5% di disoccupati.

Inoltre, se in generale sono sempre molto bassi i valori per le insufficienze, si rileva il 20% di pensionati che non è contento del servizio ricevuto, ed è la più alta percentuale di insufficienze registrata tra tutte le categorie prese in analisi.

Freuenza nell'uso e titolo di viaggio

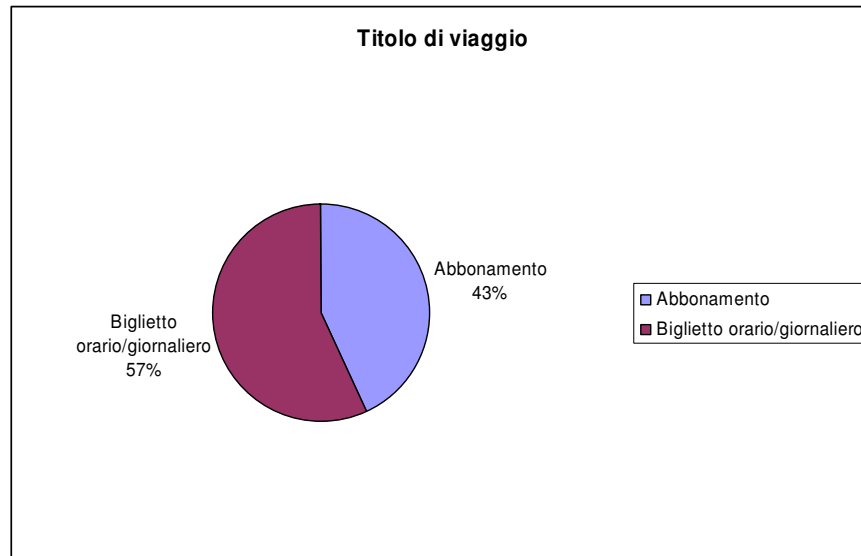
L'ultimo aspetto attraverso il quale può essere filtrato il risultato dell'analisi è forse anche il più importante. Valutare il livello di soddisfazione dell'utenza abituale piuttosto che di quella occasionale è uno strumento di fondamentale importanza per l'Azienda, soprattutto in un'ottica di fidelizzazione del cliente che miri a creare un servizio sempre più vicino ai bisogni di quest'ultimo.



I clienti abituali (ovvero coloro i quali hanno dichiarato di usufruire spesso degli autobus) ammontano al 53% del totale del campione intervistati, mentre i restanti 562, ovvero il 47% circa, si divide tra chi usa gli autobus “qualche volta” e chi “quasi mai”.

In coerenza con i numeri sopra riportati, si registra anche un alto numero di utenti in possesso di un abbonamento.

Un dato di un certo interesse può essere anche quello riguardante l’età media degli abbonati e dei possessori di un biglietto. I primi, infatti, con un’età media di 36 anni, si presentano molto più giovani rispetto ai secondi, con 40 anni, a conferma anche della tendenza dei giovani a preferire titoli di viaggio a lunga durata.



Passiamo ora ad analizzare il giudizio complessivo per queste fasce di utenza:

Giudizio complessivo clienti abituali		
Insufficiente	99	15,50%
Sufficiente	354	55,50%
Buono	185	29,00%

Giudizio complessivo clienti occasionali		
Insufficiente	31	5,50%
Sufficiente	379	68,00%
Buono	146	26,50%

Nel valutare i risultati si nota che, ancora una volta, c’è grande equilibrio tra le due parti. In effetti, sia i clienti abituali che quelli occasionali finiscono entrambi per valutare il servizio come “sufficiente” (il 55,5% e il 68%), mentre molto basse sono le percentuali delle insufficienze

(15,5% e 5,5%). Bisogna comunque rimarcare il dato risultante dal giudizio dei clienti abituali. Questi ultimi hanno, infatti, una conoscenza più approfondita del servizio, ed il loro parere, nell'ambito di un'indagine che voglia rilevare il livello di qualità del servizio, risulta decisamente più pesante. Per questa ragione, procediamo adesso ad analizzare nello specifico da quali fattori dipende il 15% di insufficienze registrato per questa classe di utenza:

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	196	30,50%
Sufficiente	269	42,00%
Buono	176	27,50%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	162	19,00%
Sufficiente	266	44,50%
Buono	213	36,50%

Per quanto attiene le variabili concernenti l'erogazione effettiva del servizio, ovvero la frequenza e puntualità e la regolarità, l'andamento rilevato per i clienti abituali si mostra coerente con quanto evidenziato dai risultati globali dell'analisi. La prevalenza di intervistati ha scelto la risposta "sufficiente", sebbene però, per quanto riguarda in particolare la puntualità, va necessariamente segnalata un'alta percentuale di lamentele (il 30,5%). Si tratta di un dato che non va affatto trascurato, trattandosi, come già detto sopra, dell'opinione espressa da coloro i quali più spesso si servono del servizio. Per quanto invece riguarda la frequenza delle corse, il 19% di insufficienze è un dato che si mostra coerente con il resto dell'analisi.

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	173	27,00%
Sufficiente	290	45,00%
Buono	178	28,00%

Rumorosità		
Insufficiente	140	22,00%
Sufficiente	287	45,00%
Buono	213	33,00%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	272	42,50%
Sufficiente	208	32,50%
Buono	162	25,00%

Stesso discorso vale per la pulizia, la rumorosità e le informazioni alle fermate, dove si registrano risultati leggermente peggiori rispetto agli altri in conseguenza della maggioranza di utenti che hanno risposto insufficiente piuttosto che buono. Si rileva, ad ogni modo, una prevalenza di sufficienze per quanto riguarda la pulizia e la rumorosità, mentre molto alte sono le insufficienze per ciò che concerne le informazioni alle fermate messe a disposizione dall'Azienda.

I restanti aspetti analizzati non si discostano particolarmente da quanto evidenziato nell'analisi globale, come riportato nelle tabelle in basso:

Accessibilità		
Insufficiente	67	10,50%
Sufficiente	294	46,00%
Buono	280	43,50%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	67	10,50%
Sufficiente	237	37,00%
Buono	337	52,50%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	91	14,00%
Sufficiente	266	41,50%
Buono	284	44,50%

Aspetto del personale		
Insufficiente	47	7,50%
Sufficiente	298	46,50%
Buono	296	46,00%

Stile di guida		
Insufficiente	82	12,50%
Sufficiente	299	46,50%
Buono	260	41,00%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	69	11,00%
Sufficiente	277	43,00%
Buono	294	46,00%

La sola variabile, tra quelle sopra elencate, che merita di essere segnalata è quella afferente la reperibilità dei biglietti. In questo caso, infatti, sebbene ci sia una prevalenza di risposte positive o, comunque, sufficienti, si registra anche una percentuale del 14% di utenti assolutamente insoddisfatti e secondo i quali è troppo difficile acquistare i titoli di viaggio (in particolare nella zona Sorrentina).

I valori fin qui riportati per l'utenza abituale sono, probabilmente, quelli che più dovrebbero interessare l'Azienda, poiché si tratta dell'opinione espressa da coloro i quali conoscono più a fondo il servizio. Per questa ragione riportiamo di seguito un riassunto dei punti di forza e delle criticità del servizio:

Punti di forza del servizio: *personale, frequenza, reperibilità biglietti, sicurezza, accessibilità stile di guida.*

Aspetti da migliorare: *rumorosità.*

Criticità: *puntualità e regolarità, informazioni, pulizia.*

FASCE D'ETÀ

Qui in basso, infine, riportiamo i risultati per il campione diviso in tre fasce d'età (giovani, adulti, anziani). Premesso che la maggioranza degli intervistati si collocano nella fascia intermedia (quella che va dai 25 ai 55 anni), per un'età media degli intervistati che è di 38,5 anni, procediamo nel commento dei risultati:

Giudizio complessivo per i giovani (10/25 anni)		
Insufficiente	34	9,50%
Sufficiente	217	59,50%
Buono	113	31,00%

Giudizio complessivo per gli adulti (25/55 anni)		
Insufficiente	53	8,50%
Sufficiente	400	64,50%
Buono	165	27,00%

Giudizio complessivo per gli anziani (oltre 55 anni)		
Insufficiente	43	20,00%
Sufficiente	118	55,00%
Buono	53	25,00%

La fascia di età maggiormente soddisfatta è quella che comprende i giovani, ovvero le persone tra i 13 ed i 25 anni. In questo caso, infatti, si registra il 31% di giudizi più che positivi, il 59,5% di sufficienze e solo il 9,5% di utenti che ritengono che il servizio sia altamente insufficiente. Percentuali molto simili si evidenziano anche per la fascia di età intermedia, mentre osservando i risultati per gli anziani (da 55 a 80 anni) si riscontra, comunque, una percentuale di utenti insoddisfatti che si attesta al 20% (a fronte del 25% di buono e del 55% di sufficienze).

2.4. I RISULTATI DELL' INDAGINE PER LINEE

Fino ad ora abbiamo proceduto ad una valutazione dei risultati che attenesse al servizio inteso nella sua globalità. Per ottenere risultati più precisi (anche se forse un po' più dispersivi), e che, in ogni caso, possano avere una maggiore valenza operativa per l'Azienda, è ora necessario passare ad un'analisi dei risultati di natura disgiunta, che tenga quindi conto delle differenze che, ovviamente, intercorrono tra ciascuna linea servita da EAVBUS.

Tale ulteriore passaggio procederà prendendo ad esame le linee raggruppate per rami Aziendali:

EX SEPSA

Linea Miseno – Cuma

La prima linea che andiamo ad analizzare nel dettaglio è quella che parte da Capo Miseno per andare verso Cuma. Qui sono stati somministrati all'utenza 70 schede nell'arco di una giornata lavorativa.

L'età media degli intervistati è di 44 anni. La maggioranza sono state donne (41 contro 29), mentre per quanto riguarda l'occupazione, c'è una leggera prevalenza di lavoratori, seguiti in ordine da casalinghe, pensionati, studenti ed, in ultimo, disoccupati.

Per quanto riguarda la frequenza d'uso, sono stati intervistati in maggioranza utenti abituali, che utilizzano dunque spesso il servizio (62%), mentre pochi sono coloro che hanno dichiarato di prendere quasi mai il bus.

C'è equilibrio, inoltre, per quanto riguarda l'uso di biglietti orari/giornalieri o abbonamenti.

Passiamo ora all'analisi dei risultati attenenti la Customer in senso stretto:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	18	25,50%
Sufficiente	35	50,00%
Buono	17	24,50%

Si rileva, nel complesso, che il servizio si attesta su livelli appena sufficienti. Il 35% di utenti si è detto abbastanza soddisfatto, mentre coloro che hanno risposto "buono" e quelli che hanno risposto "insufficiente" si equivalgono (rispettivamente 25,5% e 24,5%).

Procederemo, dunque, sulla base del dato complessivo, ad analizzare nel dettaglio quali sono le variabili che più si discostano da quest'ultimo, così da individuare le principali cause di disagio riscontrate dall'utenza.

Particolarmente interessante risulta il dato afferente sia la frequenza che la puntualità e regolarità del servizio per questa linea. Se nell'analisi complessiva, come visto sopra, avevamo potuto evidenziare un risultato abbastanza positivo, si nota che, nella fattispecie, il discorso è completamente differente, ed i risultati disgiunti si discostano non poco da quelli globali.

Frequenza del servizio		
Insufficiente	28	40,50%
Sufficiente	26	37,50%
Buono	15	22,00%

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	28	40,00%
Sufficiente	28	40,00%
Buono	14	20,00%

In effetti, qui si registrano molte lamentele riguardo la scarsa frequenza delle corse, nonché una scarsa attenzione nel rispetto degli orari prestabiliti (in entrambi i casi il 28% dell'utenza si dichiara insoddisfatto). Sebbene si tratti di un dato evidentemente influenzato dalla gran mole di lavori che da qualche tempo interessano le strade della zona, e che inevitabilmente sono spesso causa di ingorghi e disagi, si tratta comunque di un dato di cui l'Azienda dovrebbe tenere conto, prevedendo un maggior numero di corse o studiando percorsi alternativi che possano rendere più scorrevole il servizio.

Grosse lamentele sono state riscontrate dal nostro personale anche per quanto riguarda l'aspetto e la pulizia dei mezzi e, soprattutto, la rumorosità di questi ultimi.

Rumorosità dei mezzi		
Insufficiente	34	48,50%
Sufficiente	23	33,00%
Buono	13	18,50%

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	22	31,50%
Sufficiente	34	48,50%
Buono	14	20,00%

Se nel primo caso il gap tra coloro che giudicano insufficiente la pulizia e coloro per i quali, al contrario, tale aspetto è buono, si attesta attorno al 10% (rispettivamente il 31,5% contro il 20%), molto più marcato appare invece il malcontento per quanto riguarda la rumorosità dei mezzi. In questo caso, infatti, il gap si allarga notevolmente, ad evidenziare una situazione che necessita di un intervento da parte dell'Azienda per sostituire, o eventualmente sottoporre a manutenzione, un parco bus (automezzi) evidentemente troppo obsoleto ad opinione dell'utenza. E' importante, ad ogni modo, evidenziare che in entrambi i casi c'è una buona percentuale di utenti per i quali il servizio è comunque sufficiente.

Positivi sono, invece, gli aspetti concernenti l'accessibilità dei mezzi, la reperibilità dei biglietti ed il senso di sicurezza a bordo, mentre ulteriori problemi, in linea con i risultati mostrati dall'analisi globale, si riscontrano nella presenza di informazioni alla fermata.

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	15	21,50%
Sufficiente	25	35,50%
Buono	30	43,00%

Accessibilità		
Insufficiente	12	17,00%
Sufficiente	32	46,00%
Buono	26	37,00%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	40	57,00%
Sufficiente	16	23,00%
Buono	14	20,00%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	16	23,00%
Sufficiente	29	41,50%
Buono	25	35,50%

Molto positivi, infine, sono tutti i risultanti concernenti il personale, dall'aspetto alla cortesia e disponibilità, nonché per quanto concerne lo stile di guida degli autisti.

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	6	8,50%
Sufficiente	21	30,00%
Buono	43	61,50%

Aspetto del personale		
Insufficiente	7	10,00%
Sufficiente	22	31,50%
Buono	41	58,50%

Stile di guida		
Insufficiente	3	4,00%
Sufficiente	38	54,50%
Buono	29	41,50%

Questi, dunque, i risultati per la linea Miseno – Cuma, facente parte del ramo Aziendale ex SEPSA.

Punti di forza della linea: *reperibilità dei biglietti, accessibilità, sicurezza a bordo ed il personale*

Aspetti da migliorare: *nessuno.*



Criticità: *Frequenza, puntualità e regolarità del servizio, rumorosità, aspetto e pulizia dei mezzi, informazioni alla fermata*

Napoli – Monte Di Procida

Passiamo ora all'analisi della seconda linea, ovvero quella che collega Napoli con Monte di Procida. Qui le interviste realizzate sono state 134, equamente ripartite tra maschi e femmine (69 e 65). Stesso discorso vale per il tipo di titolo di viaggio utilizzato, mentre una marcata prevalenza di lavoratori si registra analizzando il tipo di occupazione degli intervistati (58, a fronte di 31 casalinghe, 25 studenti, 12 pensionati ed 8 disoccupati). L'età media degli intervistati si attesta attorno ai 39 anni circa, mentre, per quanto concerne, infine, la frequenza d'uso, anche in questo caso sono stati intervistati, in gran parte, utenti di tipo abituale (71), mentre 38 hanno dichiarato di utilizzare il servizio qualche volta e 25 quasi mai.

Passando all'analisi dei risultati della customer, anche per questa linea è bene partire da un valore che esprima il giudizio complessivo dell'utenza.

Giudizio complessivo		
Insufficiente	12	9,00%
Sufficiente	69	52,00%
Buono	51	39,00%

Per la tratta Napoli – Monte Di Procida si rileva un giudizio estremamente positivo da parte dell'utenza. In effetti, questa è una linea molto utilizzata, sia per i brevi spostamenti (nel tratto cittadino) che per quelli più lunghi, offrendo all'utenza una valida alternativa ai mezzi su rotaia per raggiungere da Napoli la zona Flegrea e viceversa. Nel particolare, salta all'occhio il 39% di utenti che si dice più che soddisfatto, ed il 52% di questi ultimi per i quali il servizio è assolutamente sufficiente. La restante parte, ovvero solo il 9% degli intervistati, lamenta disagi e si dice non soddisfatta.

Entrando ora nel particolare, si può notare come, per quanto riguarda sia la frequenza che la puntualità e la regolarità del servizio, i valori ricavati sono estremamente positivi.

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	15	11,00%
Sufficiente	66	49,00%
Buono	53	40,00%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	13	10,00%
Sufficiente	60	44,50%
Buono	61	45,50%

30

Diverso è invece il discorso per quanto riguarda l'aspetto e la pulizia dei mezzi e le informazioni alla fermata, che, anche in questo caso, si attestano su risultati altamente negativi.

In effetti, soprattutto per quanto riguarda le informazioni alla fermata, ben il 42% dell'utenza si è dichiarato insoddisfatto. Così come il 30% dell'utenza ha espresso un giudizio negativo sulla pulizia dei mezzi.

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	56	42%
Sufficiente	53	39,5%
Buono	25	18,5%

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	41	30,50%
Sufficiente	63	47,00%
Buono	30	22,50%

Sempre in accordo con quanto evidenziato dai risultati per le altre linee, si rileva un alto grado di soddisfazione per quanto riguarda sia il senso di sicurezza a bordo che l'accessibilità, che registrano rispettivamente il 58% ed il 56% di risposte soddisfatte.

Accessibilità		
Insufficiente	7	5,00%
Sufficiente	59	44,00%
Buono	68	56,00%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	12	9,00%
Sufficiente	44	33,00%
Buono	78	58,00%

Stesso discorso vale per la reperibilità dei biglietti, per la quale i clienti soddisfatti sono il 54,5% e gli insoddisfatti solo il 12%, mentre, di contro il giudizio sulla rumorosità dei mezzi appare più equilibrato, con un gap del 12% tra gli insufficienti (18,5%) ed i buoni (30,5%).

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	16	12,00%
Sufficiente	45	33,50%
Buono	73	54,50%

Rumorosità		
Insufficiente	25	18,50%
Sufficiente	68	51,00%
Buono	41	30,50%

Infine, sempre estremamente positivo appare il giudizio per quanto concerne le variabili che afferiscono al lavoro ed all'aspetto del personale, come riportato nelle tabelle sottostanti.

Aspetto del personale		
Insufficiente	6	4,50%
Sufficiente	68	50,50%
Buono	60	45,00%

Stile di guida		
Insufficiente	18	13,50%
Sufficiente	64	47,50%
Buono	52	39,00%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	10	7,50%
Sufficiente	69	51,50%
Buono	55	41,00%

In particolare, si nota subito come la grande maggioranza degli utenti ritenga che le tre variabili si attestino sulla sufficienza (rispettivamente il 50,50%, il 47,5% ed il 51,5%). Le percentuali di coloro i quali hanno risposto insufficiente sono molto basse, mentre buono è anche il numero di utenti per il quale il servizio, ed in particolare il personale, si attestano su livelli più che soddisfacenti.

Riassumendo, dunque, i risultati afferenti la linea Napoli – Monte Di Procida, si mostrano perfettamente in linea con i valori evidenziati dall'analisi dell'Azienda nel suo complesso. In tal senso, meritano di essere rimarcate soprattutto le insufficienze concernenti la pulizia dei mezzi e le informazioni alla fermata, anche se, nel complesso, il servizio erogato appare di livello più che sufficiente.

Punti di forza della linea: *Puntualità e regolarità del servizio, frequenza, accessibilità, sicurezza a bordo, reperibilità biglietti, rumorosità, ed il personale.*

Aspetti da migliorare: *nessuno.*

Criticità: *informazioni, aspetto e pulizia dei mezzi.*

Linea Napoli - Monteruscello

Proseguendo nell'analisi delle linee facenti parte del ramo Aziendale ex SEPSA, passiamo ora ad analizzare i risultati per la tratta Napoli – Monteruscello. In questo caso sono stati somministrati 99 questionari, ad una maggioranza di utenti di sesso femminile (57 contro 42). L'età media dei rispondenti si attesta attorno ai 35 anni, ed ancora una volta la maggioranza di essi si sono qualificati come lavoratori (44, contro 23 casalinghe, 15 pensionati, 9 studenti e 8 disoccupati). Da

rilevare, in particolare, è la maggioranza di utenti che hanno dichiarato di usufruire del servizio solo qualche volta (38) o quasi mai (29), ad indicare che si tratta di una linea utilizzata dall'utenza in maniera più occasionale che abituale (gli utenti che usano spesso il servizio, in questo caso, sono 32). Per conseguenza, a conferma di quanto appena mostrato, si rileva una stragrande maggioranza di utenti che utilizzano il biglietto orario/giornaliero piuttosto che l'abbonamento (rispettivamente 69 e 30).

Passiamo ora ad analizzare gli aspetti afferenti, nello specifico, la soddisfazione dell'utenza, partendo come sempre dall'analisi complessiva della linea:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	1	1,00%
Sufficiente	87	88,00%
Buono	11	11,00%

I dati sopra riportati mostrano che, nel suo complesso, il servizio offerto da EAVBUS, per la linea Napoli – Monteruscello, si attesta nettamente sul livello della sufficienza. Vale comunque la pena di notare che, se esiste l'11% di utenti che qualificano quest'ultimo come buono, lo stesso non può dirsi per le insufficienze, paria ad appena l'1% (ovvero un solo intervistato).

Passando ad un'analisi specifica per singole variabili di interesse, il dato complessivo viene verificato anche per quanto fatto registrare dalle risposte sia per la puntualità e regolarità, sia per quanto concerne la frequenza.

Ben il 40,5% ed il 42,5% ritiene che tali aspetti siano eccellenti. Una buona percentuale di utenza si accontenta, rispondendo sufficiente alla domanda (il 49,5% ed il 51,5%), mentre solo il 10% nel primo caso, ed addirittura il 6% nel secondo, ritengono il servizio insufficiente.

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	10	10,00%
Sufficiente	49	49,50%
Buono	40	40,50%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	6	6,00%
Sufficiente	51	51,50%
Buono	42	42,50%

Gli aspetti peggiori del servizio offerto sono, per questa linea, oltre all'ormai nota assenza di pulizia e di informazioni alle fermate, anche l'eccessiva rumorosità dei mezzi, evidentemente troppo obsoleti per questa tratta e causa di disagio per l'utenza. In quest'ultimo aspetto, infatti, si registra il 20% di risposte negative, a fronte di un modesto 3% per il quale il servizio sarebbe buono. Resta comunque evidente che, come già evidenziato per il giudizio complessivo, la maggioranza degli utenti giudica anche tale aspetto sufficiente. Si tratta di un dato di grande importanza soprattutto per

gli altri due aspetti di interesse qui, ovvero la pulizia e le informazioni. Mentre per le altre tratte avevamo registrato una prevalenza di insufficienze, e quindi un diffuso malcontento, in questo caso, per quanto il livello di soddisfazione non sia altissimo, la maggioranza ha risposto di accontentarsi del servizio erogato.

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	27	27,50%
Sufficiente	65	65,50%
Buono	6	6,00%

Rumorosità		
Insufficiente	20	20,50%
Sufficiente	76	76,50%
Buono	3	3,00%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	25	25,00%
Sufficiente	62	62,50%
Buono	12	12,50%

Le sole variabili che si discostano dalle altre, presentando valori di gran lunga al di sopra della sufficienza, sono quelle che valutano la reperibilità dei biglietti, l'aspetto del personale ed il senso di sicurezza a bordo. Nel primo caso il 40,5% si mostra soddisfatto, confermando un andamento uguale a quello già riscontrato anche per le altre linee.

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	8	8,00%
Sufficiente	51	51,50%
Buono	40	40,50%

Aspetto del personale		
Insufficiente	0	0,00%
Sufficiente	79	80,00%
Buono	20	20,00%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	2	2,00%
Sufficiente	74	75,00%
Buono	23	23,00%

Analogo discorso vale per quanto riguarda il giudizio sull'aspetto del personale, estremamente positivo se si considera lo 0% riguardante l'insufficienza, ed il 20% di utenti che invece è soddisfatto.

L'ultimo aspetto che si discosta dalla media complessiva è, infine, il giudizio sul senso di sicurezza a bordo, il quale, ancora una volta, si attesta su valori molto positivi (come mostrato dalla tabella sopra).

Tutti gli altri valori analizzati non si discostano da quello che è il giudizio complessivo mostrato ad inizio paragrafo, caratterizzandosi, dunque, per il prevalere di sufficienze. Riportiamo di seguito le tabelle contenenti i valori per gli aspetti restanti:

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	7	7,00%
Sufficiente	83	84,00%
Buono	9	9,00%

Accessibilità		
Insufficiente	3	3,00%
Sufficiente	86	87,00%
Buono	10	10,00%

Stile di guida		
Insufficiente	22	22,00%
Sufficiente	65	66,00%
Buono	12	12,00%

L'unico aspetto da rilevare è che, per la prima volta, su questa tratta si registrano molte lamentele per quanto riguarda lo stile di guida dei conducenti (il 22% dell'utenza intervistata).

Riassumendo, dunque, per la linea Napoli – Monteruscello non si registrano risultati particolarmente negativi da attirare l'attenzione dell'Azienda. Ad ogni modo, anche qui vale il discorso fatto in precedenza per quanto riguarda i mezzi, evidentemente sporchi ed obsoleti, nonché l'assenza di informazioni alla fermata.

Punti di forza della linea : *puntualità e regolarità del servizio, frequenza, reperibilità dei biglietti, aspetto del personale, accessibilità, sicurezza a bordo.*

Aspetti da migliorare: *cortesia e disponibilità del personale.*

Criticità: *aspetto, rumorosità dei mezzi, informazioni, stile di guida.*

Circolari Monte Sant'Angelo e P.zzale Tecchio – Traiano

Nell'analisi per le linee di Monte Sant'Angelo, e per quella che collega P.zzale Tecchio con il Rione Traiano, sono stati somministrati all'utenza 120 questionari. Buona parte degli intervistati è stata di sesso femminile (69), per una grande maggioranza di studenti (59) piuttosto che di lavoratori (27). I restanti intervistati si ripartiscono equamente tra pensionati, casalinghe e disoccupati (con questi ultimi sempre in minoranza). Nonostante che la prevalenza degli intervistati abbia dichiarato di usare regolarmente gli autobus (64), il dato concernente l'utilizzo di biglietto orario/giornaliero è prevalente rispetto a quello di chi possiede un abbonamento (69 contro 51).

Seguendo sempre il modello di analisi fin qui adottato, procediamo alla valutazione del servizio nella sua globalità così come espressa dagli utenti che usufruiscono di queste linee:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	18	15,00%
Sufficiente	66	55,50%
Buono	35	29,50%

Dall'analisi dei dati sopra riportati, si evince una situazione positiva per le linee analizzate, nella quale però spicca un 15% di utenza insoddisfatta che deve indurre a prestare un'attenzione particolare alla ricerca delle cause di tale disagio.

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	36	30,00%
Sufficiente	46	38,50%
Buono	38	31,50%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	24	20,00%
Sufficiente	52	43,50%
Buono	44	36,50%

Se per quanto riguarda la frequenza, tenuto conto comunque del 20% di insoddisfatti, si può dire che il numero di corse sia, tutto sommato, accettabile dall'utenza, lo stesso non lo si può fare per la puntualità e regolarità del servizio. In questo caso, infatti, ben il 30% dell'utenza lamenta disagi e problemi legati agli eccessivi ritardi registrati dai mezzi, con conseguente enorme ammassamento di persone alle fermate nonché sui bus in movimento (che spesso si trovano a sovrapporsi negli orari effettivi).

Gli altri aspetti del servizio che incidono negativamente sul giudizio dell'utenza sono, come per le altre linee, l'aspetto e la pulizia, la rumorosità e le informazioni alla fermata, per le quali riportiamo più in basso i risultati.

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	42	35,00%
Sufficiente	57	47,50%
Buono	21	17,50%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	49	41,00%
Sufficiente	46	39,00%
Buono	25	21,00%

Rumorosità		
Insufficiente	32	26,50%
Sufficiente	67	56,00%
Buono	21	17,50%

Infine, riportiamo i valori relativi alle altre variabili analizzate, i quali, nella maggior parte dei casi, non differiscono da quelli registrati per tutte le altre linee, e non incidono, quindi, particolarmente sui risultati complessivi per questa tratta.

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	15	12,50%
Sufficiente	51	42,50%
Buono	54	45,00%

Accessibilità		
Insufficiente	25	21,00%
Sufficiente	58	48,50%
Buono	37	30,50%

Aspetto del personale		
Insufficiente	12	10,00%
Sufficiente	69	57,50%
Buono	39	32,50%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	29	24,00%
Sufficiente	49	41,00%
Buono	42	35,00%

Stile di guida		
Insufficiente	28	23,50%
Sufficiente	59	49,00%
Buono	33	27,50%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	15	12,50%
Sufficiente	67	56,00%
Buono	38	31,50%

Come detto si tratta di valori che, essendo in linea con quelli rilevati per le altre tratte, nonché, essendo perfettamente congruenti con quelli registrati nel complesso, non meritano una particolare



attenzione da parte dell'Azienda. Il personale, infatti, presenta sempre valori molto positivi, così come il senso di sicurezza e la reperibilità dei biglietti.

L'unica cosa da sottolineare è la buona percentuale di utenza che lamenta una scarsa accessibilità, segno questo, anche per questa linea, di mezzi troppo obsoleti e che forse andrebbero sostituiti o, quantomeno, modernizzati. Quest'ultima considerazione è valida soprattutto per quanto riguarda la tratta P.zzale Tecchio – Monte Sant'Angelo, potenzialmente una delle più usate dalla clientela universitaria, ma, inspiegabilmente, quasi sempre vuoto. Ciò è dovuto, oltre che alla scarsa informazione che a Piazzale Tecchio è evidentissima, ad una scarsa qualità del parco bus (autovetture) messo a disposizione per questa zona.

L'Azienda dovrebbe cercare, dunque, di mobilitarsi in tal senso.

Punti di forza della linea: *frequenza del servizio, sicurezza a bordo, accessibilità, reperibilità dei biglietti ed il personale.*

Aspetti da migliorare: *puntualità e regolarità del servizio.*

Criticità: *aspetto e pulizia dei mezzi, informazioni, rumorosità de mezzi.*



EX CIRCUMVESUVIANA

Torre Annunziata – Boscoreale

Le linee appartenenti al ramo Aziendale ex Circumvesuviana presentano grandi differenze tra loro nei risultati ottenuti.

La prima tratta che andremo ad analizzare è quella che collega Torre Annunziata con Boscoreale. Qui sono state somministrate all'utenza 59 interviste, per una maggioranza di femmine (35) rispetto ai maschi (24). L'età media degli intervistati è di 44 anni circa, un dato abbastanza alto che indica come, in particolare nelle ore mattutine, questa linea sia frequentata per lo più da persone anziane. Questo dato è confermato dall'alto numero di pensionate e casalinghe (25), contro 19 studenti, 11 lavoratori e 4 disoccupati. La scelta tra biglietto orario/giornaliero e abbonamento sembra molto equilibrata (30 e 29), mentre, contrariamente a quanto si potrebbe ricavare da quest'ultimo dato, la maggioranza degli intervistati (37) ha dichiarato di servirsi spesso dei mezzi EAVBUS (14 saltuariamente e 8 quasi mai).

Passiamo ora all'analisi dei risultati ottenuti per la customer per questa linea. Nel complesso, i valori totali ricavati sono i seguenti:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	15	24,50%
Sufficiente	31	52,50%
Buono	13	22,00%

Già da questo dato si evince chiaramente che il giudizio dell'utenza sul servizio è piuttosto negativo. Si riscontra, infatti, sempre una maggioranza di sufficienze, come per tutte le altre linee analizzate, ma, allo stesso tempo, merita di essere rimarcata la maggioranza di utenti per i quali il servizio è insufficiente (il 24 %) rispetto a coloro per i quali è buono (22%).

Procediamo ora analizzando le singole variabili, allo scopo di individuare quali sono gli aspetti che maggiormente incidono su questa insoddisfazione dell'utenza.

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	34	57,50%
Sufficiente	18	29,50%
Buono	7	13,00%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	34	57,50%
Sufficiente	17	29,00%
Buono	8	13,50%

Per quanto concerne gli aspetti afferenti al servizio offerto in senso stretto, ovvero la puntualità e regolarità e la frequenza delle corse, si rilevano risultati estremamente negativi. La grande maggioranza di insufficienze (il 57,5 % in entrambi i casi) indica una situazione di grande difficoltà per l'utenza, costretta ad aspettare per lungo tempo alle fermate, ma anche per l'Azienda, che evidentemente per questa zona non riesce a fornire un servizio adeguato alle necessità. La linea in questione è quella che peggio incide sui risultati Aziendali, e, pertanto, sarebbe indispensabile la ricerca di un'opportuna soluzione, intensificando le corse o, quantomeno, cercando di garantire la frequenza minima prevista (circa un bus ogni ora) e gli orari stabiliti.

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	24	40,50%
Sufficiente	21	35,50%
Buono	14	24,00%

Coerente con i risultati mostrati per tutte le altre linee è, ancora una volta, il dato ottenuto per la variabile "informazioni alla fermata", dove si registra un 40% di insufficienze a fronte di un 24% che ritengono che il servizio sia buono.

Paradossale è invece la situazione per quanto riguarda gli altri aspetti da valutare. Quei valori che, generalmente, per le altre linee si erano mostrati estremamente negativi, qui appaiono positivi. Ci riferiamo all'aspetto e pulizia dei mezzi ed alla rumorosità di questi ultimi.

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	12	20,50%
Sufficiente	24	40,50%
Buono	23	39,00%

Rumorosità		
Insufficiente	13	22,50%
Sufficiente	26	44,00%
Buono	20	33,50%

Nel valutare questo risultato difforme dagli altri, bisogna fare due considerazioni. Se da un lato è necessario tenere conto del contesto disagiato della zona, che probabilmente porta, inconsciamente, l'utenza a trascurare aspetti quali la pulizia o la rumorosità, ritenendoli secondari, d'altro canto è inevitabile prendere atto di tali risultati, stanti ad indicare un'organizzazione che, certamente, può essere migliorata. E' evidente, infatti, che l'effettiva gestione del servizio al momento della sua erogazione non è ben collegata con le funzioni interne inerenti al deposito ed alla manutenzione dei mezzi. Questo vale su questa tratta, ma è vero anche al contrario per le altre sin qui analizzate. Ne

deriva che l'Azienda dovrebbe cercare di trovare un suo equilibrio, prendendo spunto dagli aspetti che funzionano meglio al fine di migliorarsi dove necessario.

Le altre variabili analizzate presentano tutti valori piuttosto positivi:

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	5	8,50%
Sufficiente	22	37,00%
Buono	32	54,50%

Accessibilità		
Insufficiente	4	7,00%
Sufficiente	16	27,00%
Buono	39	66,00%

Aspetto del personale		
Insufficiente	3	5,00%
Sufficiente	28	47,50%
Buono	28	47,50%

Reperibilità titolo di viaggio		
Insufficiente	7	12,00%
Sufficiente	24	40,50%
Buono	28	47,50%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	3	5,00%
Sufficiente	23	39,00%
Buono	33	56,00%

Stile di guida		
Insufficiente	4	7,00%
Sufficiente	20	34,00%
Buono	35	59,00%

Tutti i valori sopra riportati incidono positivamente sul risultato complessivo rilevato. Tutti gli aspetti concernenti il personale si mostrano più che positivi, confermando l'andamento generale sin qui osservato.

Allo stesso modo, anche il senso di sicurezza a bordo e la reperibilità dei biglietti si dimostrano molto positivi.

Merita di essere considerato, invece, il risultato afferente l'accessibilità dei mezzi. Anche in questo caso siamo dinanzi ad un aspetto che, per alcune delle altre linee, si era mostrato abbastanza insoddisfacente. Ora invece, a conferma di quanto detto sopra per la pulizia e la manutenzione, ben il 66% si dichiara molto soddisfatto dell'accessibilità, così come il 27% dell'utenza dice comunque di accontentarsi, mentre solo il 7% non è contento di gradini, appigli, posti a sedere e tutto ciò che ha a che vedere con il comfort interno dei mezzi.

Questo dato, quindi, contribuisce a rimarcare quanto detto poco sopra, ovvero la necessità di migliorare alcuni aspetti del servizio prendendo spunto da quelle aree nelle quali tali aspetti appaiono funzionare meglio.



Punti di forza della linea: *Il personale, l'accessibilità, la sicurezza, la reperibilità dei biglietti, l'aspetto e la pulizia e la rumorosità dei mezzi.*

Aspetti da migliorare della linea: *nessuno.*

Criticità: *Frequenza, puntualità e regolarità del servizio offerto, informazioni alla fermata.*

Circolari Vico Equense

Nella zona di Vico Equense sono stati somministrati 66 questionari nell'arco di una giornata di lavoro. La gran parte degli intervistati è stata di sesso femminile (42 contro 24), per un'età media di circa 43 anni, quindi piuttosto alta. Sono stati chiamati a rispondere per lo più lavoratori (28), seguiti da studenti (13), casalinghe (10), pensionati (12) e disoccupati (3). La maggioranza degli utenti ha, inoltre, dichiarato di usufruire abitualmente della linea, mentre per quanto concerne il titolo di viaggio scelto, si registra un sostanziale equilibrio (36 biglietti contro 30 abbonamenti).

Passando all'analisi complessiva dei risultati, riportiamo quanto rilevato nella tabella in basso:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	16	24,00%
Sufficiente	41	62,00%
Buono	9	14,00%

Si rileva anche in questo caso una situazione di leggera insoddisfazione dell'utenza, con un gap del 10% tra coloro i quali sono contenti del servizio (14%) e coloro i quali ne sono molto insoddisfatti (24%). La grande maggioranza ha comunque risposto di ritenere sufficiente quanto offerto da EAVBUS.

Procediamo dunque, come di consueto, alla valutazione di ciascun singolo aspetto di interesse.

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	23	35,00%
Sufficiente	35	53,00%
Buono	8	12,00%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	24	36,50%
Sufficiente	34	51,50%
Buono	8	12,00%

Per quanto concerne la frequenza e la puntualità e regolarità del servizio, si nota un risultato molto negativo. Rispettivamente il 36,5% ed il 35% degli utenti si dichiara molto insoddisfatto, mentre solo il 12%, per entrambi gli aspetti, si dice soddisfatto. Un risultato molto negativo, dunque, pur tenendo conto che più del 50% degli utenti ritiene, comunque, il servizio offerto sufficiente.

Rumorosità		
Insufficiente	23	35,00%
Sufficiente	24	36,00%
Buono	19	29,00%

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	30	45,50%
Sufficiente	24	36,50%
Buono	12	18,00%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	37	56,00%
Sufficiente	18	27,00%
Buono	11	17,00%

In linea con le altre tratte, anche nell'ambito delle circolari di Vico Equense si riscontra una forte negatività negli aspetti concernenti la pulizia, la rumorosità e le informazioni alla fermata.

In quest'ultimo caso in particolare ben il 56% si dichiara insoddisfatto, così come il 45% dell'utenza non è contento dell'aspetto e della pulizia dei mezzi.

Le altre variabili sono coerenti con quanto già evidenziato per le altre linee:

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	20	30,00%
Sufficiente	22	33,50%
Buono	24	36,50%

Accessibilità		
Insufficiente	10	15,00%
Sufficiente	36	55,00%
Buono	20	30,00%

Aspetto del personale		
Insufficiente	7	10,50%
Sufficiente	31	47,00%
Buono	28	42,50%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	11	16,50%
Sufficiente	35	53,50%
Buono	20	30,00%



Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	8	12,00%
Sufficiente	32	48,50%
Buono	26	39,50%

Stile di guida		
Insufficiente	10	15,00%
Sufficiente	29	44,00%
Buono	27	41,00%

Gli aspetti sopra esposti contribuiscono tutti ad alzare il livello di soddisfazione globale per questa tratta. Ad ogni modo, come già evidenziato, il risultato appare piuttosto negativo.

E' appena il caso di evidenziare il risultato per quanto riguarda il senso di sicurezza a bordo. In effetti, il risultato ottenuto è leggermente differente da quello che avevamo visto per le altre tratte, segno di un leggero disagio manifestato dall'utenza. Il 30% di risposte insoddisfatte non è un dato preoccupante, soprattutto a fronte del 36,5% di utenti che invece si sentono tranquilli a bordo, ma merita comunque una particolare attenzione in quanto si tratta di un'eccezione rispetto al contesto globale del servizio. Positivi sono, ancora una volta, i livelli di soddisfazione per quanto riguarda sia il personale, che l'accessibilità e la reperibilità dei biglietti.

Punti di forza della linea: *il personale, l'accessibilità e la reperibilità dei biglietti.*

Aspetti da migliorare: *senso di sicurezza a bordo, rumorosità.*

Criticità: *sicurezza a bordo, pulizia, informazioni alla fermata, frequenza e puntualità e regolarità del servizio.*

Meta - Massalubrense

Per la linea Meta – Massalubrense sono stati somministrati all'utenza 60 questionari nell'arco di una giornata lavorativa. Gli utenti interessati sono stati in grande maggioranza donne (38 contro 22), per un'età media abbastanza alta, ovvero 44 anni circa. La prevalenza di utenti si è dichiarata lavoratore (24), in ordine seguita dai pensionati (14), gli studenti (13), le casalinghe (8) ed i disoccupati (1). Da rilevare una netta maggioranza di utenti abbonati (40) rispetto a quelli che usano un biglietto orario giornaliero (20), dato quest'ultimo confermato anche dal gran numero di utenti abituali intervistati (ben 39, mentre i restanti 21 sono equamente divisi tra chi usa l'autobus qualche volta o quasi mai).



Procediamo con la valutazione del giudizio complessivo espresso dall'utenza intervistata per questa linea:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	9	15,00%
Sufficiente	32	54,00%
Buono	18	31,00%

Nel complesso, l'utenza si è espressa in modo positivo nel momento in cui è stata chiamata a giudicare il servizio offerto per questa tratta. Solo il 15% si è detto insoddisfatto, mentre il 30% ritiene che il servizio sia eccellente. La maggioranza, infine, giudica sufficiente, nel complesso, le prestazioni dell'Azienda.

Nello specifico si rileva una situazione molto equilibrata. Se da un lato, infatti, non ci sono aspetti che si segnalano per una particolare negatività, dall'altro si può notare che non sono presenti neanche eccellenze particolari. Al contrario, bisogna evidenziare che quella che collega Meta a Massalubrense è la sola linea per la quale, anche i valori riscontrati relativi al personale (in precedenza sempre nettamente positivi) si mostrano in leggero ribasso, attestandosi su una situazione di equilibrio, appunto.

Stile di guida		
Insufficiente	13	21,50%
Sufficiente	29	48,50%
Buono	18	30,00%

Aspetto del personale		
Insufficiente	19	31,50%
Sufficiente	18	30,00%
Buono	23	38,50%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	18	30,00%
Sufficiente	19	31,50%
Buono	23	38,50%

Le considerazioni sopra fatte, vanno comunque attenuate, in quanto si è riscontrato che, negli ultimi mesi, nella penisola sorrentina esiste una situazione che potremmo definire anomala. In effetti, gran parte del personale normalmente operante su Ischia è stato trasferito, durante i mesi invernali, ad operare sulla costiera sorrentina. E' inevitabile, di conseguenza, che si vengano a creare dei piccoli disagi che poi sono alla base del leggero malcontento manifestato dall'utenza.

Una nota positiva la si ricava osservando, invece, i risultati attinenti gli aspetti che presentano problemi nelle altre linee.

Rumorosità		
Insufficiente	4	6,50%
Sufficiente	35	58,50%
Buono	21	35,00%

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	13	21,50%
Sufficiente	33	55,00%
Buono	14	23,50%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	12	20,00%
Sufficiente	20	33,50%
Buono	28	46,50%

Colpisce, in particolar modo, il risultato riguardante le informazioni alla fermata. Gli utenti della linea in analisi, ed in particolare il 46,5% di essi, ritiene più che sufficiente il servizio sotto questo punto di vista, mentre solo il 20% si dichiara insoddisfatto.

Molto positivo appare anche il giudizio sulla rumorosità dei mezzi, mentre meno evidente, ma comunque di grande importanza se paragonato con le altre zone, è il risultato attinente l'aspetto e la pulizia dei mezzi (dove si riscontra un forte equilibrio).

Le restanti variabili da analizzare, come detto, presentano risultati abbastanza soddisfacenti:

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	15	25,00%
Sufficiente	29	48,50%
Buono	16	26,50%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	13	21,50%
Sufficiente	24	40,00%
Buono	23	38,50%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	5	8,00%
Sufficiente	29	48,50%
Buono	26	43,50%

Accessibilità		
Insufficiente	11	18,50%
Sufficiente	30	50,00%
Buono	19	31,50%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	6	10,00%
Sufficiente	22	36,50%
Buono	32	53,50%



Gli aspetti concernenti il servizio erogato in senso stretto, ovvero la frequenza e la puntualità e regolarità del servizio, presentano risultati positivi, in particolar modo per la frequenza. Molto positivi, infine, sono i restanti tre aspetti analizzati e per i quali i risultati sono mostrati sopra.

Punti di forza della linea: *sicurezza a bordo, reperibilità dei biglietti, frequenza del servizio, informazioni alla fermata, rumorosità dei mezzi.*

Aspetti da migliorare: *il personale, l'aspetto e la pulizia dei mezzi, la puntualità, l'accessibilità.*

Criticità: *nessuno.*

Napoli – Avellino

Per la linea Napoli – Avellino sono state somministrate 50 schede nell'arco di una giornata lavorativa. La maggioranza degli utenti chiamati a rispondere ha dichiarato di prendere quasi mai gli autobus (20), una buona parte ne usufruisce qualche volta (18), mentre sono pochi gli utenti abituali (12). Tale dato è verificato anche dal numero di utenti in possesso di un biglietto orario giornaliero, ben 40, a fronte dei soli 10 abbonati. L'età media degli intervistati è di circa 38 anni, leggermente più bassa se confrontata con il risultato delle altre linee, e non esiste un particolare squilibrio per quanto riguarda il sesso (24 maschi e 26 femmine).

Per quanto riguarda l'analisi dei risultati complessivi, riportiamo in basso la tabella contenente i valori di riepilogo:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	2	4,00%
Sufficiente	38	76,00%
Buono	10	20,00%

Come si può immediatamente notare il livello di soddisfazione per questa tratta è piuttosto alto. Solo 2 utenti, ovvero il 4% degli intervistati, si è detto insoddisfatto. Di contro, il 20% ha dichiarato di ritenere eccellente il servizio, e la maggioranza dell'utenza (il 76%) giudica quest'ultimo sufficiente.

Procediamo ad analizzare le variabili prese singolarmente, al fine di evidenziare gli aspetti che più incidono su tale risultato.

Stile di guida		
Insufficiente	18	36,00%
Sufficiente	31	62,00%
Buono	1	2,00%

Rumorosità		
Insufficiente	10	20,00%
Sufficiente	31	62,00%
Buono	9	18,00%

Sono due, in particolare, gli aspetti che incidono negativamente sull'opinione dell'utenza. Il primo è la rumorosità dei mezzi. In questo caso sono leggermente in maggioranza coloro i quali ritengono troppo rumorosi gli autobus (20%) rispetto a coloro per i quali tale aspetto si classifica come buono (18%). Si vince, comunque, nel complesso un giudizio che si attesta su livelli di sufficienza (ben il 62% degli intervistati).

Più pesante è il risultato afferente lo stile di guida, per il quale sono stati registrati valori molto bassi. Il 36% degli intervistati ha dichiarato di non apprezzare il modo di guidare degli autisti, mentre solo per un utente tale aspetto è buono. Anche qui, inoltre, la gran parte dell'utenza giudica il servizio sufficiente (62%). Si tratta di un dato, quest'ultimo, di grande rilievo in quanto non ripetuto per nessuna delle altre tratte analizzate. Sarà compito dell'Azienda cercare di individuare le cause di questo disservizio, al fine di migliorare una situazione che potrebbe causare non pochi disagi in futuro.

Le restanti variabili presentano, invece, valori sufficienti o più che positivi:

Frequenza del servizio		
Insufficiente	4	8,00%
Sufficiente	29	58,00%
Buono	17	34,00%

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	6	12%
Sufficiente	33	66%
Buono	11	22%

Accessibilità		
Insufficiente	2	4,00%
Sufficiente	31	62,00%
Buono	17	34,00%

Aspetto e pulizia		
Insufficiente	2	4,00%
Sufficiente	38	76,00%
Buono	10	20,00%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	6	12,00%
Sufficiente	28	56,00%
Buono	16	32,00%

Sicurezza a bordo		
Insufficiente	2	4,00%
Sufficiente	28	56,00%
Buono	20	40,00%

Aspetto del personale		
Insufficiente	0	8,00%
Sufficiente	37	74,00%
Buono	13	26,00%

Reperibilità titoli di viaggio		
Insufficiente	4	8,00%
Sufficiente	22	44,00%
Buono	24	48,00%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	3	6,00%
Sufficiente	29	58,00%
Buono	18	36,00%

Da rimarcare il risultato afferente le informazioni alla fermata. In questo caso i totali si discostano dal livello di insoddisfazione generale manifestato dall'utenza per questo aspetto, facendo registrare un 32% di utenti soddisfatti a fronte del 12% che invece si dicono insoddisfatti.

Analogo discorso vale per l'aspetto e la pulizia dei mezzi, che si attesta per questa linea su valori decisamente sufficienti (il 76% dell'utenza, mentre solo 2 utenti, ovvero il 4%, hanno espresso lamentele al riguardo).

La reperibilità dei biglietti, così come il senso di sicurezza a bordo e l'accessibilità dei mezzi, registrano, come nella maggior parte delle altre zone, risultati estremamente positivi, così come positive sono anche le altre due variabili afferenti al personale, sia per quanto riguarda l'aspetto che per la cortesia e disponibilità di quest'ultimo (con un risultato globale che, in questo caso, è fortemente influenzato da una maggioranza di utenti che si dice sufficientemente soddisfatta).

Riassumendo, la tratta che collega Napoli e Avellino presenta, nel complesso, risultati molto soddisfacenti, grazie ad una programmazione degli orari che riesce ad andare incontro alle esigenze della clientela, nonché all'utilizzo di mezzi per le tratte extraurbane, di sicuro più efficienti e dall'aspetto migliore rispetto a quelli urbani.

Punti di forza della linea: *frequenza, puntualità e regolarità, aspetto e pulizia, accessibilità, informazioni, sicurezza a bordo, reperibilità biglietti, aspetto, cortesia e disponibilità del personale*

Aspetti da migliorare: *rumorosità dei mezzi.*

Criticità: *stile di guida*

Napoli – Nola

Sulla tratta Napoli – Nola e Nola – Moschiano sono state realizzate 76 interviste nell’arco di 2 giorni lavorativi.

C’è stata una netta maggioranza di utenti donne rispetto agli uomini (48 contro 28), per un’età media molto bassa (34 circa). Si registra una grande maggioranza di lavoratori (33) e studenti (26), mentre in minoranza sono le casalinghe (10), i pensionati (5) ed i disoccupati (2).

La maggior parte degli utenti intervistati dichiara di usufruire del servizio in modo abituale (51), contro 18 saltuari e 7 quasi mai. Quest’ultimo dato è confermato dalla prevalenza di utenti in possesso di abbonamento (42) rispetto a coloro i quali utilizzano il biglietto orario/giornaliero (34).

Passiamo ora all’analisi del giudizio complessivo per questa linea:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	10	13,00%
Sufficiente	48	63,00%
Buono	18	24,00%

Nel complesso si registra un giudizio abbastanza positivo dell’utenza per questa linea, con un gap di 11 punti percentuali tra gli insufficienti (13%) ed i buono (24%). La grande maggioranza, anche in questo caso, ha comunque dichiarato di giudicare sufficiente il servizio.

Nello specifico, andiamo a vedere quali sono gli aspetti che più incidono su tale risultato:

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	37	48,50%
Sufficiente	29	38,50%
Buono	10	13,00%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	24	31,50%
Sufficiente	38	50,00%
Buono	14	18,50%

Il giudizio dell’utenza relativamente alla frequenza, la puntualità e la regolarità del servizio è estremamente negativo. In effetti, per quanto riguarda la puntualità, il 48,5% afferma che gli autobus sono spesso in ritardo, non rispettando gli orari programmati. In più, il giudizio negativo si estende anche alla frequenza del servizio, per la quale il 31,5% degli intervistati si è detto insoddisfatto.

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	30	39,50%
Sufficiente	28	37,00%
Buono	18	23,50%

Un'altra variabile che incide in modo molto negativo è quella che va a valutare la qualità delle informazioni alle fermate. Il 39,5% dei rispondenti si è detto insoddisfatto di tale aspetto, mentre per il 37% degli utenti le informazioni sono comunque sufficienti. Il restante 23,5% delle persone chiamate ha rispondere ha dichiarato, invece, di giudicare più che sufficiente tale aspetto.

Tutte le altre variabili analizzate, invece, presentano risultati positivi, come si vede qui in basso:

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	14	18,50%
Sufficiente	30	39,50%
Buono	32	42,00%

Accessibilità		
Insufficiente	5	6,50%
Sufficiente	22	29,00%
Buono	49	64,50%

Rumorosità		
Insufficiente	9	12,00%
Sufficiente	30	39,50%
Buono	37	48,50%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	9	12,00%
Sufficiente	20	26,50%
Buono	47	61,50%

Aspetto del personale		
Insufficiente	1	1,50%
Sufficiente	26	34,00%
Buono	49	64,50%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	5	6,50%
Sufficiente	38	50,00%
Buono	33	43,50%

Stile di guida		
Insufficiente	1	1,50%
Sufficiente	29	38,00%
Buono	46	60,50%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	4	5,00%
Sufficiente	22	29,00%
Buono	50	66,00%

Tutte le variabili concernenti il personale presentano valori altamente positivi, con un livello di soddisfazione sempre superiore al 60%.



Meritano particolare attenzione i risultati per l'aspetto e pulizia dei mezzi, l'accessibilità e la rumorosità. Su questa linea, infatti, così come già visto per la linea Napoli – Avellino, si utilizzano per lo più, mezzi per le tratte extraurbane, che quindi si presentano certamente meglio rispetto a quelli urbani, sia sotto l'aspetto della pulizia che come struttura di base.

Per quanto riguarda la rumorosità e la pulizia, il livello di soddisfazione si attesta attorno al 40%, mentre ancora migliore è il risultato per l'accessibilità, la quale registra il 61,5% di utenti soddisfatti.

Nel complesso, dunque, questa linea si attesta sul livello della sufficienza. Se è vero, infatti, che molti aspetti che per altre linee risultano essere insufficienti, ora invece sono positivi, e anche vero che le due variabili forse più importanti per l'utenza, ovvero quelle concernenti la frequenza e la puntualità del servizio, presentano risultati molto insoddisfacenti e dei quali deve, necessariamente, tenersi conto.

Inoltre, durante la somministrazione delle schede all'utenza, i nostri intervistatori hanno avuto più volte modo di notare che, il tempo di percorrenza, stabilito a priori, per questa tratta è decisamente troppo breve se raffrontato alla situazione reale. La linea in analisi, infatti, interessa una zona caratterizzata dalla forte presenza di traffico, con conseguente congestione delle strade e grande difficoltà nella circolazione. Da ciò derivano, ovviamente, i ritardi che causano la gran parte delle lamentele dell'utenza. Una possibile soluzione potrebbe, dunque, essere quella di aumentare la frequenza, prevedendo che il tempo di percorrenza per una singola cosa è sicuramente superiore all'ora prevista.

Punti di forza della linea: *accessibilità, rumorosità, aspetto e pulizia, sicurezza a bordo, reperibilità dei biglietti ed il personale.*

Aspetti da migliorare: *nessuno.*

Criticità: *informazioni, frequenza e puntualità e regolarità del servizio.*

Napoli – Scafati

Per la linea Napoli – Scafati sono state somministrate 95 interviste nell'arco di due giornate lavorative. Si registra un equilibrio tra maschi e femmine, mentre l'età media degli interessati è stata di circa 38 anni. La gran parte ha dichiarato di usufruire quasi mai o qualche volta degli autobus (rispettivamente 37 e 28, contro 30 utenti abituali), e, per conseguenza, sono in netta maggioranza coloro i quali utilizzano un biglietto orario/giornaliero (67) piuttosto che l'abbonamento (28).

Vediamo in basso i dati riguardanti la valutazione complessiva della linea:

52

SIT srl

Giudizio complessivo		
Insufficiente	1	1,00%
Sufficiente	79	83,00%
Buono	15	16,00%

Come appare evidente dai dati, il giudizio complessivo dell'utenza è abbastanza positivo. Solo un intervistato si è detto insoddisfatto, mentre il 16% dell'utenza giudica il servizio buono. La prevalenza delle opinioni espresse si attesta, comunque, sulla sufficienza (83%).

Questi dati complessivi sono confermati anche dall'analisi disgiunta delle singole variabili.

Frequenza del servizio		
Insufficiente	11	11,50%
Sufficiente	57	60,00%
Buono	27	28,50%

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	12	12,50%
Sufficiente	57	60,00%
Buono	26	27,50%

Buone sono le percentuali di utenti che si dicono soddisfatti della frequenza e della puntualità e regolarità del servizio (rispettivamente il 28,5% ed il 27,5%), soprattutto se si confrontano questi con coloro i quali si sono detti insoddisfatti (11,5% e 12,5%).

Stile di guida		
Insufficiente	35	37,00%
Sufficiente	54	57,00%
Buono	6	6,00%

Rumorosità		
Insufficiente	27	28,50%
Sufficiente	57	60,00%
Buono	11	11,50%

Estremamente negativi, invece, sono i risultati per quanto concerne lo stile di guida e la rumorosità dei mezzi.

Per il primo, addirittura il 37% dell'utenza si è detto insoddisfatto del modo in cui sono condotti i mezzi, il 57% ritiene sufficiente tale aspetto, mentre solo il 6% si è detto molto soddisfatto. Sarà compito dell'Azienda, ove mai voglia intervenire, capire quali siano le cause di tale disagio.

Più facili da intuire sono, di contro, le ragioni alle quali sono legate le lamentele per quanto concerne la rumorosità. Oltre ai mezzi obsoleti di cui abbiamo più volte trattato, la causa principale è probabilmente da ricercare nell'inadeguatezza del fondo stradale, che di certo non facilita l'erogazione di un buon servizio.

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	8	8,50%
Sufficiente	69	72,50%
Buono	18	19,00%

Accessibilità		
Insufficiente	9	9,50%
Sufficiente	69	72,50%
Buono	17	18,00%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	4	4,00%
Sufficiente	65	68,50%
Buono	26	27,50%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	14	4,00%
Sufficiente	55	58,00%
Buono	26	28,00%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	6	6,50%
Sufficiente	47	50,00%
Buono	42	44,50%

Aspetto del personale		
Insufficiente	4	4,00%
Sufficiente	63	66,50%
Buono	28	29,50%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	4	4,00%
Sufficiente	67	70,50%
Buono	24	25,50%

Le variabili sopra illustrate si mostrano perfettamente in regola con quanto già evidenziato per la maggioranza delle altre linee.

Il solo dato difforme, che merita di essere segnalato, è il giudizio positivo sull'aspetto e la pulizia dei mezzi, dove c'è un gap di 10 punti percentuali tra coloro i quali ritengono questo aspetto insufficiente (8,5%) e coloro per i quali invece è più che soddisfacente (19%).

Stesso discorso vale anche per le informazioni alla fermata, che qui, difformemente da quanto rilevato nelle altre zone, presenta risultati nettamente positivi (solo per il 4% sono insufficienti).

Nel complesso, dunque, il livello di soddisfazione dell'utenza per la linea in analisi si mostra piuttosto elevato.

Punti di forza della linea: *frequenza, puntualità e regolarità del servizio, aspetto e pulizia, informazioni, accessibilità, sicurezza a bordo, reperibilità biglietti e personale.*

Aspetti da migliorare: *nessuno.*

Criticità: *stile di guida, rumorosità dei mezzi.*

EX MCNE

Napoli – S. A. dei Goti

Per quanto riguarda la linea che unisce Napoli con S. Agata dei Goti, sono state somministrate 40 schede nell'arco di una giornata lavorativa. Da un'analisi generale, si evince che la maggioranza sono donne (24 contro 16 uomini), per un'età media complessiva di 37 anni. Inoltre sono stati intervistati in prevalenza lavoratori (19), mentre gli studenti, casalinghi, pensionati e disoccupati registrano frequenze assolute più basse (rispettivamente 7, 7, 4, e 3). Inoltre esiste una maggioranza di utenti che non usa quotidianamente il bus (31 tra qualche volta e quasi mai, e solo 9 spesso) e che, per conseguenza, utilizza un biglietto orario/giornaliero (30) piuttosto che un abbonamento (10).

Sulla base dei dati sin qui esposti, procediamo ora alla consueta valutazione della soddisfazione, partendo dal giudizio complessivo espresso dall'utenza:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	0	0,00%
Sufficiente	34	85,00%
Buono	6	15,00%

Il risultato afferente al giudizio complessivo è estremamente positivo. Il dato più importante è dato dal fatto che non si registra alcuna insufficienza per quanto riguarda questa linea. La grande maggioranza (85%) ritiene sufficiente il servizio, mentre il restante 15% ha risposto “buon” alla domanda proposta.

Passiamo ora ad analizzare, singolarmente, come ciascuna variabile analizzata incide su tale risultato globale.

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	0	0,00%
Sufficiente	20	50,00%
Buono	20	50,00%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	0	0,00%
Sufficiente	20	50,00%
Buono	20	50,00%

Sia la puntualità e la regolarità del servizio che la frequenza sono entrambi aspetti molto positivi per questa indagine. In effetti, come visto per il giudizio complessivo, non si registrano insufficiente, ed in entrambi i casi le risposte dell'utenza si dividono equamente tra “sufficiente” e “buono”.

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	15	37,50%
Sufficiente	23	57,50%
Buono	2	5,00%

Rumorosità		
Insufficiente	14	35,00%
Sufficiente	23	57,50%
Buono	3	7,50%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	20	50,00%
Sufficiente	18	45,00%
Buono	2	5,00%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	25	62,50%
Sufficiente	13	32,50%
Buono	2	5,00%

Nonostante il risultato complessivamente molto positivo, il parere dell'utenza riguardo la pulizia dei mezzi, la rumorosità e le informazioni alla fermata, vale a dire le variabili solitamente non positive per la maggior parte delle altre linee, si ripete anche in questo caso.

In particolare, molto negativo è il giudizio per le informazioni alla fermata, dove ben il 62,5% ha risposto insufficiente, e per la reperibilità dei biglietti (50% di insufficienze), mentre il risultato è un po' più equilibrato per la rumorosità e la pulizia (in entrambi i casi la maggioranza degli utenti, ovvero il 57,5%; ha risposto sufficiente).

La negatività dei dati rilevati per questi aspetti si registra, comunque, soprattutto nelle bassissime percentuali rilevate per coloro che ritengono buono il servizio, mai oltre il 7%.

Accessibilità		
Insufficiente	5	12,50%
Sufficiente	34	85,00%
Buono	1	2,50%

Più equilibrato è, invece, il giudizio sull'accessibilità dei mezzi. In questo caso solo il 12% ha ritenuto insufficiente il servizio, mentre il 2,5% ha risposto buono e ben l'85% sufficiente. Esiste, quindi, anche in questo caso, una tendenza in negativo evidenziata dal gap del 10% tra giudizi positivi ed insufficienti.

Aspetto del personale		
Insufficiente	1	2,50%
Sufficiente	30	75,00%
Buono	9	22,50%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	5	12,50%
Sufficiente	27	67,50%
Buono	8	20,00%



Stile di guida		
Insufficiente	16	40,00%
Sufficiente	15	37,50%
Buono	9	22,50%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	2	5,00%
Sufficiente	28	70,00%
Buono	10	25,00%

Gli aspetti rimanenti presentano risultati molto positivi, sia per quanto riguarda la sicurezza a bordo, sia per quanto riguarda il personale. La sola eccezione riguarda lo stile di guida, poiché in questo caso una leggera maggioranza di utenti (40%) si è detta insoddisfatta, mentre per il 37,5% ha risposto sufficiente.

Nel complesso, dunque, ciò che appare più evidente è che, nonostante i risultati globali estremamente buoni per questa linea, esistono una serie di aspetti del servizio ai quali, anche per questa linea, bisognerebbe porre una maggiore attenzione.

Punti di forza della linea: *frequenza e regolarità, puntualità, personale, sicurezza a bordo.*

Aspetti da migliorare: *accessibilità.*

Criticità: *stile di guida, pulizia, reperibilità biglietti, informazioni e rumorosità.*

Napoli – Benevento

Anche per la linea Napoli – Benevento sono state effettuate 40 interviste nell'arco di una giornata lavorativa.

La leggera maggioranza di utenti chiamati a rispondere è stata di sesso femminile (22 contro 18 maschi), per un'età media complessiva di 38 anni.

Anche qui, come per la linea Napoli – S. Agata, la grande parte di intervistati si è qualificata come lavoratore, mentre i restanti sono 7 studenti, 4 casalinghe, 6 pensionati e 4 disoccupati. Ben 27 utenti hanno dichiarato di possedere un titolo di viaggio orario/giornaliero, mostrando una scarsa propensione all'uso abituale del mezzo confermata anche dal dato sulla frequenza dell'uso (solo 14 spesso, contro 26 tra qualche volta e quasi mai).

Passiamo ora all'analisi globale dei risultati ottenuti per questa linea:



Giudizio complessivo		
Insufficiente	0	0,00%
Sufficiente	27	67,50%
Buono	13	32,50%

Anche in questo caso, analizzando il giudizio complessivo si riscontra la tendenza all'eccellenza per quanto concerne le linee appartenenti al ramo Aziendale ex MCNE.

In effetti, nessun utente ha dichiarato che il servizio è insufficiente, mentre il 32,5% ne è estremamente soddisfatto ed il 67,5% lo ritiene soddisfatto.

Passiamo ora ad analizzare i risultati nel dettaglio per ciascuna variabile di interesse per l'indagine.

Frequenza del servizio		
Insufficiente	1	2,50%
Sufficiente	15	37,50%
Buono	24	60,00%

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	4	10,00%
Sufficiente	13	32,50%
Buono	23	57,50%

Molto positivi sono i risultati per quanto riguarda gli aspetti riguardanti la frequenza e la puntualità e regolarità del servizio. Nel primo caso solo il 2,5%, e nel secondo solo il 10%, hanno dichiarato di sentirsi insoddisfatti del servizio ricevuto. La grande maggioranza, attorno al 60% in entrambi i casi, si è detta estremamente soddisfatta, mentre il 37,5% ed il 32,5% ha risposto sufficiente.

Stile di guida		
Insufficiente	15	37,50%
Sufficiente	20	50,00%
Buono	5	12,50%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	16	40,00%
Sufficiente	19	47,50%
Buono	5	12,50%

I due aspetti che fanno registrare risultati negativi per questa linea sono lo stile di guida e le informazioni alla fermata. Nel primo caso è il 37,5% dell'utenza a lamentarsi di come vengono guidati i bus. Ad ogni modo, la maggioranza del 50% giudica tale aspetto sufficiente, ed il 12% ha invece risposto buono. Nel secondo caso, allo stesso modo, è il 40% ad aver risposto insufficiente, mentre il 47,5 ha risposto sufficiente ed il 12,5% buono.

Tutti i restanti aspetti analizzato hanno fornito risultati abbastanza soddisfacenti, come ben evidenziato dalle tabelle di riepilogo riportate qui in basso.

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	5	12,50%
Sufficiente	28	70,00%
Buono	7	17,50%

Accessibilità		
Insufficiente	2	5,00%
Sufficiente	28	70,00%
Buono	10	25,00%

Rumorosità		
Insufficiente	7	17,50%
Sufficiente	27	67,50%
Buono	6	15,00%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	2	5,00%
Sufficiente	28	70,00%
Buono	10	25,00%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	4	10,00%
Sufficiente	25	62,50%
Buono	11	27,50%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	5	12,50%
Sufficiente	25	47,50%
Buono	10	40,00%

Come si può immediatamente notare, tutti gli aspetti qui sopra mostrati presentano risultati molto simili fra loro. In particolare, si evidenzia un risultato costante per quanto riguarda coloro i quali hanno risposto “sufficiente”, che si attestano mediamente circa il 70% degli intervistati.

L’unico aspetto che si discosta leggermente, tendendo quindi all’eccellenza, è quello concernente la cortesia e disponibilità del personale, dove si evidenzia il 40% di utenti che ritengono buono servizio reso dal personale.

Aspetto del personale		
Insufficiente	0	0,00%
Sufficiente	31	77,50%
Buono	9	22,50%



Riassumendo, dunque, anche per quanto concerne la linea Napoli – Benevento, così come per quella Napoli – S. Agata, lo scenario si presenta più che positivo.

Punti di forza della linea: *frequenza, puntualità e regolarità, accessibilità, sicurezza a bordo, reperibilità dei titoli di viaggio, aspetto, cortesia e disponibilità del personale.*

Aspetti da migliorare: *pulizia dei mezzi, rumorosità.*

Criticità: *Stile di guida, informazioni alla fermata.*

S.Agata dei Goti – Arpaia

L'ultima linea appartenente al ramo Aziendale ex MCNE che abbiamo analizzato è quella che collega Arpaia a S. Agata dei Goti, dove sono stati somministrati 41 questionari nell'arco di una giornata di lavoro.

Qui, da un'analisi generale del campione intervistati, salta immediatamente all'occhio un'età media molto bassa, di circa 28 anni. Si tratta di un dato importante, che indica come ad usufruire di questi mezzi siano per lo più studenti che vanno e tornano dalle scuole dislocate nei paesi (a S. Agata in particolare). C'è grande equilibrio per quanto riguarda il sesso degli intervistati, mentre quanto detto prima viene confermato dall'occupazione dichiarata, che per ben 24 intervistati è stata studenti. Ad ogni modo, sono stati interpellati anche 13 lavoratori, 3 casalinghe ed un disoccupato.

Per quanto riguarda, infine la frequenza nell'uso degli autobus, 28 su 40 hanno detto di prendere spesso il mezzo, mentre la minoranza (i restanti 13) si dividono tra il quasi mai ed il qualche volta. Dato, quest'ultimo, confermato anche dalla tipologia di titolo di viaggio scelto, che nella grande maggioranza dei casi risulta essere l'abbonamento (26) piuttosto che il biglietto (15).

Come evidente già dalle premesse, si tratta di una linea abbastanza particolare data la tipologia di utenti servita per la quale andiamo ora ad analizzare i risultati complessivi:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	1	2,50%
Sufficiente	25	61,00%
Buono	15	36,50%

Analizzando le percentuali sopra proposte, si evidenzia una nuova volta per una linea ex MCNE, un risultato estremamente positivo. Solo un utente si è detto, infatti, estremamente insoddisfatto, mentre per il 63,5% il servizio offerto è sufficiente e per il 36,5% è invece buono.

Passiamo all'analisi disgiunta delle variabili rilevate:

Frequenza del servizio		
Insufficiente	9	22,00%
Sufficiente	20	48,50%
Buono	12	29,50%

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	10	24,50%
Sufficiente	24	58,50%
Buono	7	17,00%

Le due variabili attinenti la frequenza e la puntualità delle corse, contrariamente al valore complessivo sopra spiegato, mostrano un risultato non eccessivamente soddisfacente, con una netta maggioranza di sufficienze (48,5% e 58,5%), ma con buone percentuali anche di utenti insoddisfatti (22% e 24,5%). Un risultato, quello evidenziato, che evidentemente si discosta non poco da quanto visto per le altre linee ex MCNE.

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	24	58,50%
Sufficiente	6	14,50%
Buono	11	27,00%

Di contro, il solo aspetto estremamente negativo per l'indagine è quello concernente le informazioni alle fermate, costantemente insufficiente per quasi tutte le tratte servite dall'Azienda. Qui è il 58,5% dell'utenza a dichiararsi insoddisfatta, mentre solo il 6% ha risposto sufficiente ed il 27% buono.

Accessibilità		
Insufficiente	2	5,00%
Sufficiente	11	27,00%
Buono	28	68,00%

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	1	2,50%
Sufficiente	19	46,50%
Buono	21	51,00%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	1	2,50%
Sufficiente	9	22,00%
Buono	31	75,50%

Rumorosità		
Insufficiente	2	5,00%
Sufficiente	17	41,50%
Buono	22	53,50%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	1	2,50%
Sufficiente	17	41,50%
Buono	23	56,00%

Stile di guida		
Insufficiente	1	2,50%
Sufficiente	15	36,50%
Buono	25	61,00%

Aspetto del personale		
Insufficiente	0	0,00%
Sufficiente	17	41,50%
Buono	24	58,50%

Cortesìa e disponibilità del personale		
Insufficiente	1	2,50%
Sufficiente	14	34,00%
Buono	26	63,50%

Tutte le variabili sopra esposte presentano valori molto positivi. La cosa più importante è data dal fatto che, per nessuno degli aspetti analizzati si registra una percentuale di insufficienze superiore al 5%.

Di contro, si verifica per tutti gli aspetti una netta tendenza al buono, eccezion fatta per quanto riguarda la pulizia, dove si registra il 46,5% di sufficienze.

Nel complesso, anche questa linea presenta valori molto positivi, sebbene sia sempre importante leggere i risultati ricordando la bassa età media degli intervistati che, inevitabilmente, influisce un minimo sull'attendibilità del lavoro qui svolto.

Punti di forza della linea: *accessibilità, pulizia, rumorosità, sicurezza, reperibilità titolo di viaggio e personale.*

Aspetti da migliorare: *frequenza, puntualità e regolarità,*

Criticità: *informazioni alla fermata,*



Ex A.S.M.

Per quanto riguarda la zona di Castellammare, sono state somministrate 59 schede nell'arco di una giornata lavorativa, con particolare attenzione per le linee 12 ROSSO, 7 NERO e 3 NERO.

L'età media degli intervistati è di 39 anni, quindi nella media dell'indagine complessiva, mentre per quanto riguarda il sesso non esiste una particolare differenza tra maschi (27) e femmine (32). La maggior parte degli intervistati si è dichiarata studente (20), pochi di meno sono i lavoratori (18), mentre sono stati intervistati anche 9 casalinghe, 11 pensionati e solo un disoccupati.

L'ultimo dato generale che qui ci interessa rilevare è la stragrande maggioranza di utenti che usano spesso gli autobus (43 contro 16 tra "qualche volta" e "quasi mai"), dato quest'ultimo confermato anche dai 41 possessori di abbonamento a fronte dei 18 che hanno dichiarato di usare il semplice biglietto orario/giornaliero.

Passiamo ora ad analizzare i risultati per quanto concerne la soddisfazione nello specifico:

Giudizio complessivo		
Insufficiente	15	25,50%
Sufficiente	34	57,50%
Buono	10	17,00%

Il giudizio complessivo dell'utenza per le linee prese in analisi a Castellammare appare tendente alla sufficienza (il 57,5%). Va rilevato, comunque, che a fronte del basso 17% di utenti che si è detto più che soddisfatto del servizio, sono ben il 25,5% quelli che lo giudicano insufficiente.

Procediamo nell'individuare quali sono gli aspetti che maggiormente incidono su questo dato complessivo:

Frequenza del servizio		
Insufficiente	27	46,50%
Sufficiente	22	37,00%
Buono	10	17,00%

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	30	51,00%
Sufficiente	24	40,50%
Buono	5	8,50%

Per quanto riguarda l'effettiva erogazione del servizio, si registrano valori molto elevati per le insufficienze. Il 46,5% degli utenti, infatti, è insoddisfatto della frequenza, ed il 51% non è contento invece della puntualità e della regolarità delle corse. Una buona parte di utenza si è dichiarata comunque soddisfatta, mentre sono molto pochi coloro per i quali il servizio è eccellente.

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	20	34,00%
Sufficiente	28	47,50%
Buono	11	18,50%

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	44	74,50%
Sufficiente	12	20,50%
Buono	3	5,00%

Gli altri due aspetti nei quali il servizio, in questa zona, si è mostrato decisamente insufficiente, sono l'aspetto e la pulizia dei mezzi e le informazioni alla fermata. Si tratta di due variabili che spesso, come abbiamo già avuto modo di constatare più sopra, hanno presentato risultati molto negativi. In questo caso però, in particolar modo per quanto riguarda le informazioni, è importante segnalare il 74,5% di utenti insoddisfatti, ovvero quasi la totalità del campione intervistato. Si tratta di una situazione alla quale l'Azienda deve necessariamente trovare rimedio.

Accessibilità		
Insufficiente	12	20,50%
Sufficiente	27	45,50%
Buono	20	34,00%

Rumorosità dei mezzi		
Insufficiente	13	22,00%
Sufficiente	32	54,00%
Buono	14	24,00%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	5	8,50%
Sufficiente	28	47,50%
Buono	26	44,00%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	8	13,50%
Sufficiente	34	57,50%
Buono	17	30,00%

Aspetto del personale		
Insufficiente	2	3,50%
Sufficiente	35	59,50%
Buono	22	37,00%

Stile di guida		
Insufficiente	2	3,50%
Sufficiente	37	62,50%
Buono	20	34,00%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	3	5,00%
Sufficiente	34	57,50%
Buono	22	37,50%

Tutte le altre variabili analizzate per la zona di Castellammare incidono positivamente sul risultato globale prima visto. In particolare, estremamente positivi sono stati i giudizi per quanto attiene al personale, sia sotto l'aspetto della cortesia, sia per quanto riguarda la guida ed il modo di presentarsi (con percentuali di insufficienze mai superiori al 5%). Analogo discorso vale per la reperibilità dei biglietti ed il senso di sicurezza a bordo, mentre qualche parere negativo in più deve essere segnalato per quanto riguarda l'accessibilità (con il 20,5% di insufficienze) e soprattutto la rumorosità dei mezzi (con un gap di solo il 2% tra utenti soddisfatti e non).



Riassumendo, dunque, possiamo dire che nel complesso le linee analizzate per la zona di Castellammare presentano molti aspetti su cui l'Azienda dovrebbe porre una particolare attenzione, soprattutto per quanto concerne l'effettiva erogazione del servizio, e quindi la frequenza e la puntualità delle corse.

Punti di forza della linea: *il personale, reperibilità dei biglietti, sicurezza a bordo, accessibilità.*

Aspetti da migliorare: *rumorosità dei mezzi.*

Criticità: *aspetto e pulizia dei mezzi, informazioni alla fermata, frequenza delle corse e puntualità e regolarità.*

ISCHIA

Nel complesso per valutare la soddisfazione dell'utenza in merito alle linee di Ischia sono stati somministrati circa 180 questionari, per un totale di due giorni lavorativi. Le schede, come mostrato in basso, sono state equamente ripartite per le principali linee servite da EAVBUS sull'isola. Di seguito procederemo, ad ogni modo, ad un'analisi complessiva del risultato.

Nello specifico, dei 180 utenti intervistati 77 sono maschi, mentre i restanti 103 sono femmine, per un'età media di circa 41 anni. Inoltre, ben 88 si sono dichiarati lavoratori, 40 studenti, 26 casalinghe, 21 pensionati e solo 5 disoccupati. Un dato importante lo si ricava dall'analisi del risultato afferente la frequenza d'uso. In effetti, esiste una grande maggioranza di utenti che usufruisce regolarmente del servizio (105), mentre i restanti 75 si hanno risposto qualche volta (47) o quasi mai (27). Tale dato non viene confermato dai risultati ottenuti per il titolo di viaggio utilizzato. A fronte di una grande maggioranza di utenti abituali, sono addirittura 117 quelli che hanno dichiarato di essere in possesso di un semplice titolo di viaggio orario/giornaliero, mentre solo 62 si sono detti abbonati. Si tratta di un dato importante, che potrebbe indicare un alto livello di evasione su queste linee, specie durante la stagione invernale.

Passiamo ora, come di consueto, ad analizzare i risultati ottenuti per ogni singola variabile analizzata.

Giudizio complessivo		
Insufficiente	8	5,00%
Sufficiente	84	47,00%
Buono	86	48,00%

Osservando il giudizio complessivo dell'utenza, spicca la bassissima percentuale di clienti che ritiene insufficiente il servizio ricevuto. Solo il 5% non si dice soddisfatto, mentre il 48% ha risposto buono ed il restante 47% ritiene il servizio sufficiente. Nel complesso, dunque, il risultato per le linee di Ischia appare estremamente positivo.

Procediamo ora nel vedere come le singole variabili hanno inciso sul raggiungimento di tale risultato:

Puntualità e regolarità del servizio		
Insufficiente	33	18,50%
Sufficiente	66	37,00%
Buono	80	44,50%

Frequenza del servizio		
Insufficiente	21	12,00%
Sufficiente	70	39,00%
Buono	88	49,00%

Il risultato per la frequenza e la puntualità del servizio è assolutamente in linea con quanto osservato sino ad ora. In effetti, per entrambe le variabili in oggetto si rilevano maggioranze elevate di utenti che rispondono buono (49% e 44,5%), a fronte di percentuali abbastanza basse di insufficienze (12% e 18,5%).

Informazioni alla fermata		
Insufficiente	60	33,50%
Sufficiente	50	28,00%
Buono	69	38,50%

La sola variabile che presenta risultati leggermente meno soddisfacenti sono, ancora una volta, quella attinente le informazioni alla fermata. In questo caso, infatti, è il 38% degli utenti a rispondere buono, ovvero sempre la maggioranza, ma, di contro, si registra anche il 33,5% di insufficienze ed il 28% di utenti che si sono detti comunque soddisfatte.

Accessibilità		
Insufficiente	8	4,50%
Sufficiente	66	36,50%
Buono	115	64,00%

Aspetto e pulizia dei mezzi		
Insufficiente	21	12,00%
Sufficiente	79	44,00%
Buono	79	44,00%

Rumorosità		
Insufficiente	27	15,00%
Sufficiente	64	35,50%
Buono	87	48,50%

Senso di sicurezza a bordo		
Insufficiente	7	4,00%
Sufficiente	47	26,00%
Buono	125	70,00%

Reperibilità dei biglietti		
Insufficiente	17	9,50%
Sufficiente	53	29,50%
Buono	109	61,00%

Gli altri aspetti, vale a dire l'accessibilità, l'aspetto dei mezzi, la rumorosità, la sicurezza a bordo e la reperibilità dei biglietti, presentano tutti risultati molto positivi, in linea con il giudizio complessivo.



Stile di guida		
Insufficiente	9	5,00%
Sufficiente	61	34,00%
Buono	109	61,00%

Aspetto del personale		
Insufficiente	3	1,50%
Sufficiente	50	28,00%
Buono	126	70,50%

Cortesia e disponibilità del personale		
Insufficiente	5	3,00%
Sufficiente	42	23,50%
Buono	132	73,50%

Anche tutte le variabili afferenti il personale, infine, presentano valori estremamente positivi, con livelli di insoddisfazione mai al di sopra del 5%, a fronte di un gran numero di utenti che si sono detti estremamente soddisfatti.

Nel complesso, dunque, dall'analisi dei risultati si osserva che il servizio offerto da Eavbus per la zona di Ischia presenta livelli di soddisfazione decisamente al di sopra della media delle altre linee oggetto dell'indagine.

Punti di forza della linea: *il personale, la frequenza e la puntualità, la pulizia, la rumorosità, l'accessibilità, la reperibilità dei biglietti.*

Aspetti da migliorare: *informazioni alla fermata.*

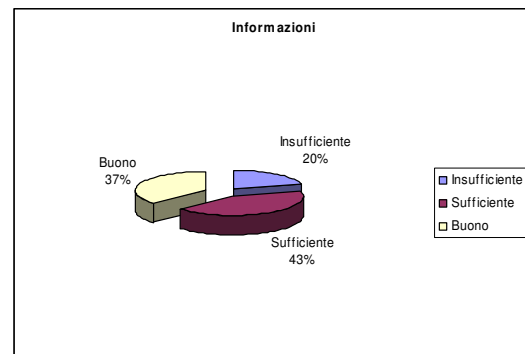
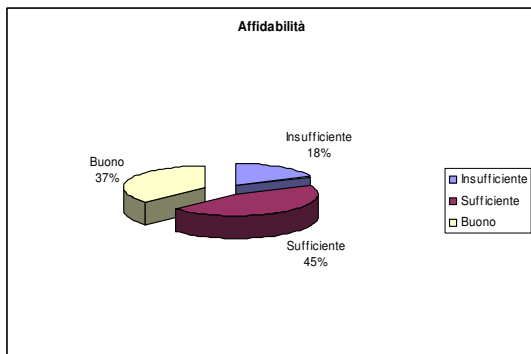
Criticità: *nessuno.*

3. CONCLUSIONI

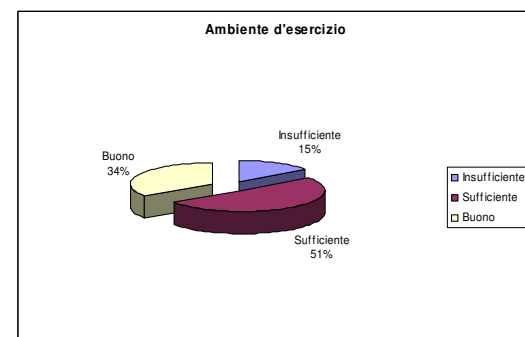
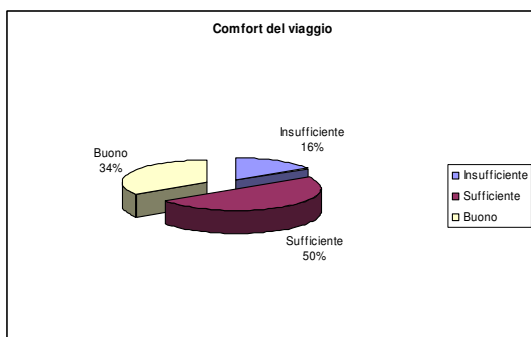
Al termine di questa disamina generale del servizio di trasporto su gomma offerto da EAVBUS, è senza dubbio utile trarre una serie di conclusioni che mettano in evidenza i risultati osservati fino ad ora.

Il giudizio medio dell'utenza si attesta su livelli di sufficienza, mentre le insufficienze tendono a ripetersi sempre nei medesimi aspetti.

Analizzando le dimensioni di interesse indicate dalla presente indagine non si evincono, infatti, situazioni gravi e che richiedano un intervento deciso da parte dell'Azienda.



Di queste ultime, infatti, solo le informazioni raggiungono un livello di insufficienza che va oltre il 20%, comunque molto basso, mentre nel complesso il servizio appare decisamente buono dal punto di vista dell'affidabilità, del comfort e dell'ambiente d'esercizio, merito di una serie di aspetti che, come abbiamo visto, incidono in modo estremamente positivo sulla qualità del servizio percepita dall'utenza.



In effetti, invece, se si procede ad una disamina specifica dei singoli aspetti, si osserva che determinate variabili presentano costantemente risultati negativi. Si tratta soprattutto delle informazioni alla fermata, che per la maggior parte delle linee osservate si limitano alla semplice indicazione del punto di sosta dell'autobus, mancando di informare l'utenza riguardo gli orari di transito dei mezzi o gli eventuali ritardi. Questo è senza dubbio un elemento che dovrebbe essere migliorato, pensando ad esempio all'installazione di pannelli elettronici alle principali fermate che tengano costantemente informata l'utenza sul flusso di mezzi in partenza ed in arrivo.

In maniera analoga, un altro aspetto non sempre positivo, sebbene migliore del precedente, è quello che riguarda i mezzi da un punto di vista strutturale. Spesso, infatti, l'utenza lamenta di vetture obsolete, e soprattutto sporche e rumorose. Si tratta di una situazione che si verifica molto frequentemente sulle linee ex SEPSA, ma che si ripete anche nelle zone di Torre Annunziata, e di Vico Equense, mentre, di contro, esiste grande soddisfazione da questo punto di vista per le linee servite dal ramo Aziendale ex MCNE, grazie alla disponibilità per queste tratte di autobus extraurbani decisamente più efficienti.

Un ulteriore aspetto di cui l'Azienda dovrebbe tener conto concerne la puntualità delle corse, nonché la frequenza di queste ultime, soprattutto nell'area flegrea (e quindi, in particolare, per le tratte ex SEPSA). Le gravi insufficienze fatte registrare ancora una volta per le linee Miseno – Cuma e circolari M.S. Angelo, senza dimenticare, ad ogni modo, la pessima situazione che si rileva anche per la Torre Annunziata - Boscoreale, per le circolari di Vico Equense e per la linea Napoli – Nola, devono fare riflettere l'Azienda sulla possibilità di modificare la programmazione delle corse, prendendo maggiormente in considerazione le implicazioni che, inevitabilmente, derivano dall'eccessiva congestione stradale, nonché dalla scarsa tenuta delle strade stesse, spesso sottoposte a manutenzione e causa, per conseguenza, di qualche disagio. In particolare, si è avuto modo di osservare che, in alcuni casi, i tempi di percorrenza prestabiliti quasi mai coincidono con i tempi di percorrenza effettivi per le linee (soprattutto quelle di lunga durata). La necessità, dunque, sarebbe quella, dove possibile, di incrementare il parco bus (automezzi) a disposizione e quindi la frequenza di alcune linee, allo scopo di poter garantire un servizio continuo e, soprattutto, puntuale per le zone sopra indicate.

Un ulteriore aspetto che merita di essere sottolineato riguarda lo stile di guida degli autisti per alcune tratte. In particolare sulle tratte Napoli – Scafati, Napoli - S.Agata, Napoli – Benevento e Napoli – Avellino gli utenti hanno lamentato una scarsa attenzione degli autisti nel condurre i mezzi.

L'ultima criticità da rilevare, che si è mostrata spesso presente sulle linee analizzate, concerne le difficoltà dell'utenza nell'acquisire i titoli di viaggio. Se in alcuni paesi della penisola Sorrentina l'utenza (soprattutto gli anziani) lamenta la completa assenza di punti di vendita, ancora più grave appare la situazione per la tratta Napoli – S. Agata dei Goti, dove per questo aspetto si è rilevato addirittura oltre il 50% di insufficienze.

Va qui ricordato, infine, il dato riguardante l'utenza abituale, ovvero coloro che più spesso fruiscono del servizio. In particolare, abbiamo potuto mostrare un eccessivo disagio di questi ultimi per quanto riguarda la puntualità e la regolarità delle corse, aspetto che l'Azienda deve necessariamente cercare di migliorare.



Completamente differente, e decisamente positivo, è invece il discorso per tutti gli altri aspetti che sono stati oggetto di questa indagine, ad iniziare dal senso di sicurezza, che ha fatto sempre registrare giudizi decisamente positivi, per continuare con l'accessibilità dei mezzi ed il personale di bordo. In particolare, il parere su quest'ultimo, inteso sia dal punto di vista dell'aspetto che sotto quello della cortesia e della disponibilità verso le esigenze degli utenti, è sempre stato estremamente positivo, registrando, di contro, veramente poche lamentele.

Conclusioni molto positive possono essere tratte, inoltre, per quanto riguarda in generale il servizio offerto dall'Azienda sull'isola di Ischia. Nonostante anche qui il parco bus sia ancora obsoleto, in effetti, il servizio erogato è di ottima qualità, con corse puntuali e regolari, a bordo di mezzi sufficientemente puliti ed organizzati e supportati da un personale qualificato ed all'altezza. Nel complesso, stando a quanto evidenziato dall'indagine, si tratta della zona servita meglio dall'Azienda.

Analogo discorso vale per le tratte ex MCNE, dove si registrano livelli di soddisfazione al di sopra della media dell'indagine, mentre nel complesso esiste un giudizio più variabile per quanto riguarda le linee ex SEPSA ed ex CIRCUMVESUVIANA.

In conclusione, dunque, tenendo sempre presente che la finalità di questo lavoro consiste nell'indicare all'Azienda quali siano i punti di forza del servizio erogato e le sue criticità, possiamo affermare che, nel complesso, l'indagine svolta rileva una situazione molto positiva, nell'ambito del quale, sono certamente evidenti delle criticità sulle quali l'Azienda potrà intervenire, ma, d'altro canto, sono moltissimi anche gli aspetti per i quali ci si può ritenere molto soddisfatti.

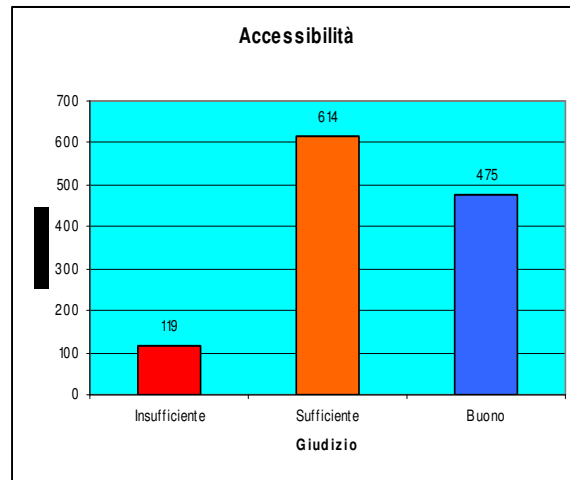
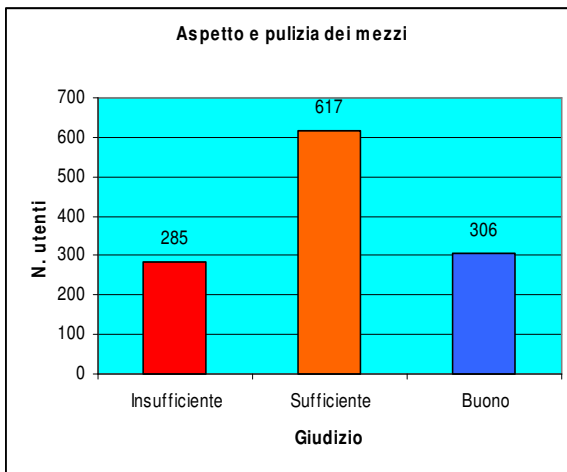
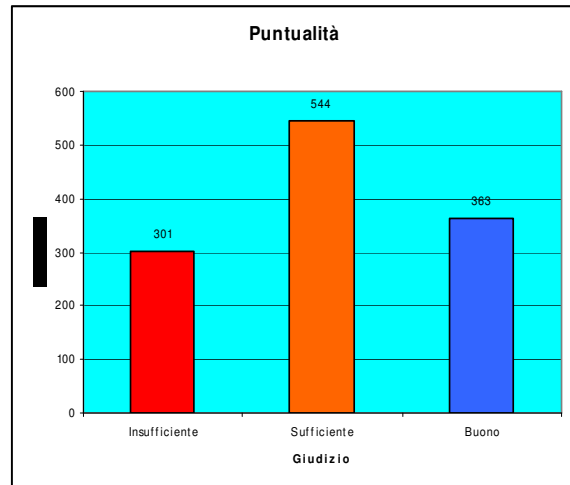
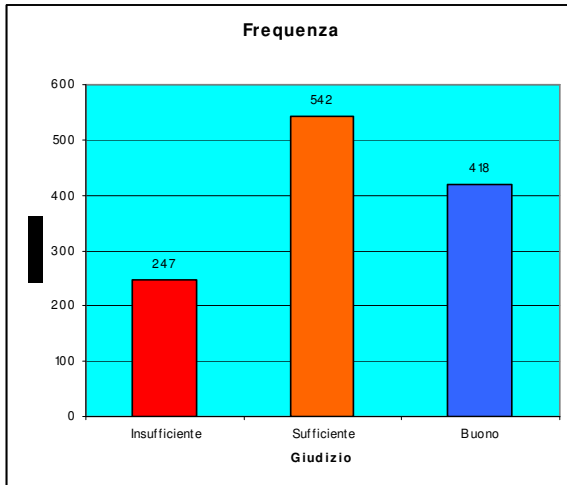
4. APPENDICE ALLA RELAZIONE

ANALISI DEI RISULTATI PER VARIABILI

Di seguito proponiamo una tabella a doppia entrata che riassume i risultati rilevati complessivamente per ciascuna variabile presente sul questionario:

VARIABILI/GIUDIZIO	Insuperabile	%	Sufficiente	%	Buono	%	Totale
Frequenza	247	20,50%	542	45%	418	34,50%	1207
Puntualità	301	25%	544	45%	363	30%	1208
Aspetto e pulizia	285	23,5%	617	51%	306	25,50%	1208
Accessibilità	119	10%	614	51%	475	39%	1208
Rumorosità	269	22,50%	606	50%	332	27,50%	1207
Senso di sicurezza	118	10%	531	44%	559	46%	1208
Informazioni	477	39,50%	452	37,50%	280	23%	1209
Reperibilità titolo di viaggio	164	13,50%	514	42,50%	530	44%	1208
Aspetto del personale	69	6%	614	50%	525	44%	1208
Cortesia e disponibilità del personale	99	8%	586	49%	523	43%	1208
Stile di guida	202	16,50%	575	47,50%	431	36%	1208
Totale	2350	17,50%	6195	46,50%	4742	36%	13287

I valori complessivi sopra riportati possono essere riassunti negli istogrammi di seguito generati:



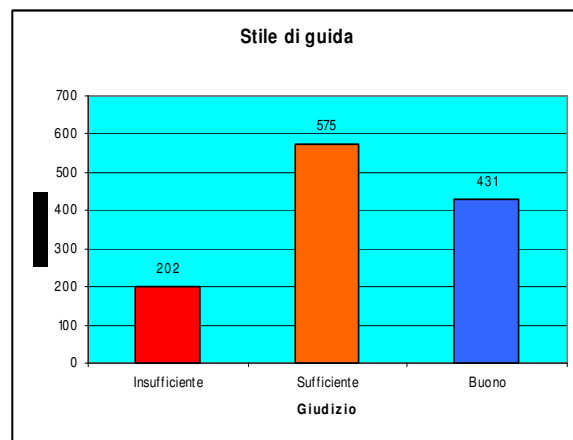
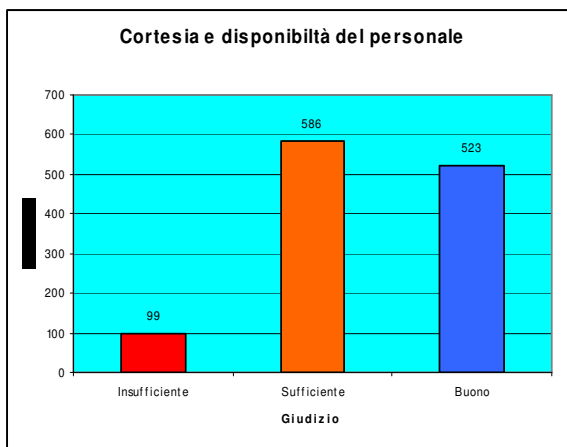
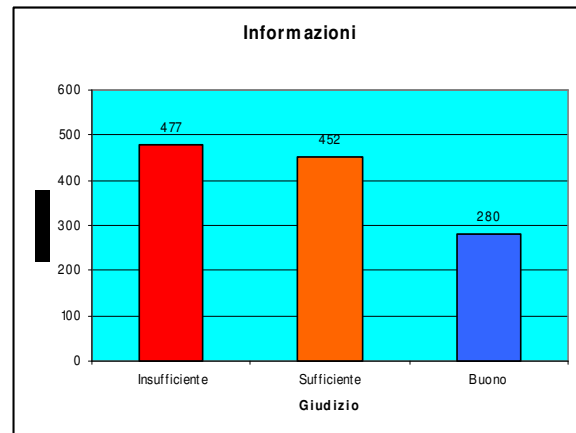
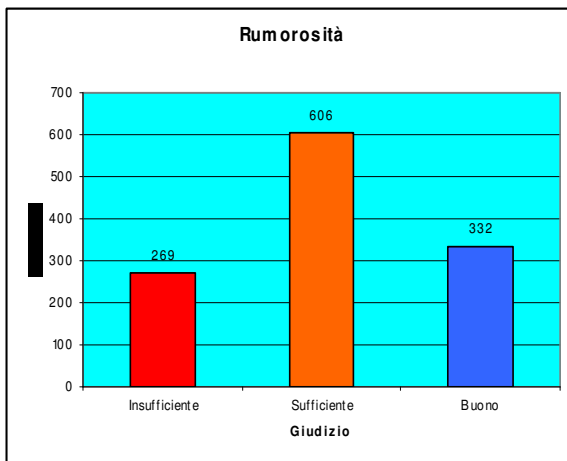
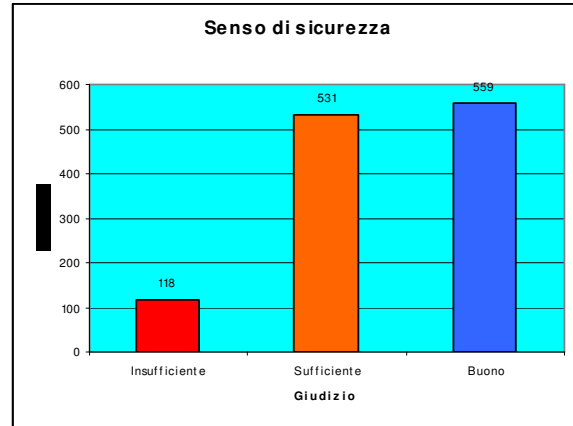
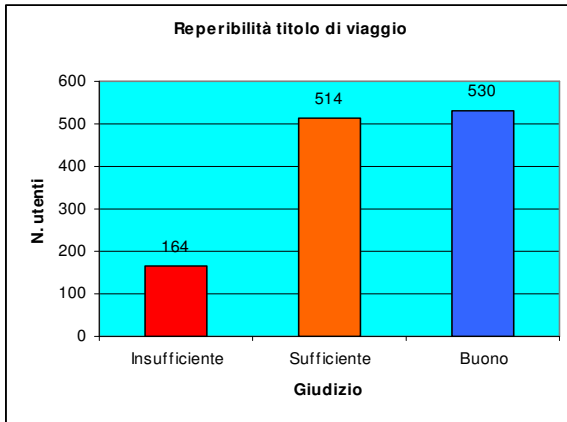


Tabelle a doppia entrata riportanti i risultati complessivi per variabili, in ordine decrescente per giudizio “sufficiente”, “buono” ed “insufficiente”:

VARIABILI/GIUDIZIO	Insufficiente	%	Sufficiente	%	Buono	%	Totale
Aspetto e pulizia	285	23,50%	617	51%	306	25,50%	1208
Accessibilità	119	10%	614	51%	475	39%	1208
Aspetto del personale	69	6%	614	50%	525	44%	1208
Rumorosità	269	22,50%	606	50%	332	27,50%	1207
Cortesìa e disponibilità del personale	99	8%	586	49%	523	43%	1208
Stile di guida	202	16,50%	575	47,50%	431	36%	1208
Frequenza	247	20,50%	542	45%	418	34,50%	1207
Puntualità	301	25%	544	45%	363	30%	1208
Senso di sicurezza	118	10%	531	44%	559	46%	1208
Reperibilità titolo di viaggio	164	13,50%	514	42,50%	530	44%	1208
Informazioni	477	39,50%	452	37,50%	280	23%	1209
Totale	2350	17,50%	6195	46,50%	4742	36%	13287

VARIABILI/GIUDIZIO	Insufficiente	%	Sufficiente	%	Buono	%	Totale
Senso di sicurezza	118	10%	531	44%	559	46%	1208
Reperibilità titolo di viaggio	164	13,50%	514	42,50%	530	44%	1208
Aspetto del personale	69	6%	614	50%	525	44%	1208
Cortesìa e disponibilità del personale	99	8%	586	49%	523	43%	1208
Accessibilità	119	10%	614	51%	475	39%	1208
Stile di guida	202	16,50%	575	47,50%	431	36%	1208
Frequenza	247	20,50%	542	45%	418	34,50%	1207
Puntualità	301	25%	544	45%	363	30%	1208
Rumorosità	269	22,50%	606	50%	332	27,50%	1207
Aspetto e pulizia	285	23,5%	617	51%	306	25,50%	1208
Informazioni	477	39,50%	452	37,50%	280	23%	1209
Totale	2350	17,50%	6195	46,50%	4742	36%	13287

VARIABILI/GIUDIZIO	Insufficiente	%	Sufficiente	%	Buono	%	Totali
Informazioni	477	39,50%	452	37,50%	280	23%	1209
Puntualità	301	25%	544	45%	363	30%	1208
Aspetto e pulizia	285	23,5%	617	51%	306	25,50%	1208
Rumorosità	269	22,50%	606	50%	332	27,50%	1207
Frequenza	247	20,50%	542	45%	418	34,50%	1207
Stile di guida	202	16,50%	575	47,50%	431	36%	1208
Reperibilità titolo di viaggio	164	13,50%	514	42,50%	530	44%	1208
Accessibilità	119	10%	614	51%	475	39%	1208
Senso di sicurezza	118	10%	531	44%	559	46%	1208
Cortesia e disponibilità del personale	99	8%	586	49%	523	43%	1208
Aspetto del personale	69	6%	614	50%	525	44%	1208
Totali	2350	17,50%	6195	46,50%	4742	36%	13287

ANALISI DEI RISULTATI PER LINEE

Risultati complessivi per le linee che sono state oggetto dell'analisi, in ordine decrescente di giudizio (prima per "buono, poi "sufficiente" ed infine per "insufficiente"):

LINEE/GIUDIZIO	Insufficiente	%	Sufficiente	%	Buono	%
Ischia	8	5%	84	47%	86	48%
Napoli - M. Di Procida	12	9%	69	52%	51	39%
S. Agata - Arpaia	1	2,50%	25	61%	15	36,50%
Napoli - Benevento	0	0%	27	67,50%	13	32,50%
Meta - Massalubrense	9	15%	32	54%	18	31%
P.zzale Tecchio - Traiano	18	15%	66	55,50%	35	29,50%
Miseno - Cuma	18	25,50%	35	50%	17	24,50%
Napoli - Nola	10	13%	48	63%	18	24%
T. Annunziata - Boscoreale	15	24,50%	31	52,50%	13	22%
Napoli - Avellino	2	4%	38	76%	10	20%
Castellamare	15	25,50%	34	57,50%	10	17%
Napoli - Scafati	1	1%	79	83%	15	16%
Napoli - S. Agata	0	0%	34	85%	6	15%
Circolari V. Equense	16	24%	41	62%	9	14%
Napoli Monteruscello	1	1%	87	88%	11	11%

LINEE/GIUDIZIO	Insufficiente	%	Sufficiente	%	Buono	%
Napoli Monteruscello	1	1%	87	88%	11	11%
Napoli - S. Agata	0	0%	34	85%	6	15%
Napoli - Scafati	1	1%	79	83%	15	16%
Napoli - Avellino	2	4%	38	76%	10	20%
Napoli - Benevento	0	0%	27	67,50%	13	32,50%
Napoli - Nola	10	13%	48	63%	18	24%
Circolari V. Equense	16	24%	41	62%	9	14%
S. Agata - Arpaia	1	2,50%	25	61%	15	36,50%
Castellamare	15	25,50%	34	57,50%	10	17%
P.zzale Tecchio - Traiano	18	15%	66	55,50%	35	29,50%
Meta - Massalubrense	9	15%	32	54%	18	31%
T. Annunziata - Boscoreale	15	24,50%	31	52,50%	13	22%
Napoli - M. Di Procida	12	9%	69	52%	51	39%
Miseno - Cuma	18	25,50%	35	50%	17	24,50%
Ischia	8	5%	84	47%	86	48%

LINEE/GIUDIZIO	Insufficiente	%	Sufficiente	%	Buono	%
Miseno - Cuma	18	25,50%	35	50%	17	24,50%
Castellamare	15	25,50%	34	57,50%	10	17%
T. Annunziata - Boscoreale	15	24,50%	31	52,50%	13	22%
Circolari V. Equense	16	24%	41	62%	9	14%
Meta - Massalubrense	9	15%	32	54%	18	31%
P.zzale Tecchio - Traiano	18	15%	66	55,50%	35	29,50%
Napoli - Nola	10	13%	48	63%	18	24%
Napoli - M. Di Procida	12	9%	69	52%	51	39%
Ischia	8	5%	84	47%	86	48%
Napoli - Avellino	2	4%	38	76%	10	20%
S. Agata - Arpaia	1	2,50%	25	61%	15	36,50%
Napoli Monteruscello	1	1%	87	88%	11	11%
Napoli - Scafati	1	1%	79	83%	15	16%
Napoli - S. Agata	0	0%	34	85%	6	15%
Napoli - Benevento	0	0%	27	67,50%	13	32,50%

Di seguito, riportiamo tutti i grafici che riassumono il giudizio complessivo dell'utenza per ciascuna linea oggetto dell'analisi condotta:

