



PROVINCIA DI TARANTO

8° SETTORE

SERVIZIO TRASPORTI

ALLEGATO N. 2 AL DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA DI TARANTO N. 92 DEL 17/11/2017

Report finale sull' indagine di customer satisfaction nei servizi di trasporto pubblico extraurbano, esercitati dall'azienda partecipata CTP s.p.a., realizzata con la collaborazione del personale aziendale incaricato, mediante somministrazione, agli utenti abbonati, di un questionario a bordo degli automezzi.

INTRODUZIONE

È stato intervistato un totale di 255 utenti ed il campione è stato elaborato come dato percentuale per quanto riguarda la scheda anagrafica e come valore numerico intero il dato relativo al grado di soddisfazione del servizio in oggetto.

Di seguito si presentano i risultati relativi ai suddetti questionari.

1. ANAGRAFICA DEL TARGET INTERVISTATO

In particolare, è stato indagato il genere di appartenenza, la fascia d'età, il tipo di titolo acquistato per il viaggio (abbonamento settimanale/mensile o biglietto) e il motivo dell' utilizzo del mezzo pubblico, come si evince dalla tabella 1 e dai grafici di cui alle Fig. 1-2-3-4.

Tab. 1

INTERVISTATI N° 255	TOTALI %	TOTALI N.
Genere maschile	58,04	148
Genere femminile	41,96	107
ETA' inferiore a 18	37,26	95
Da 18 a 30	36,47	93
Da 31 a 60	23,92	61
Superiore a 60	2,35	6
Abbonato settimanale	24,32	62
Abbonato mensile	68,23	174
Biglietto	7,45	19
Utilizzo del mezzo pubblico per: lavoro	31,37	80
scuola	66,67	170
altro	1,96	5

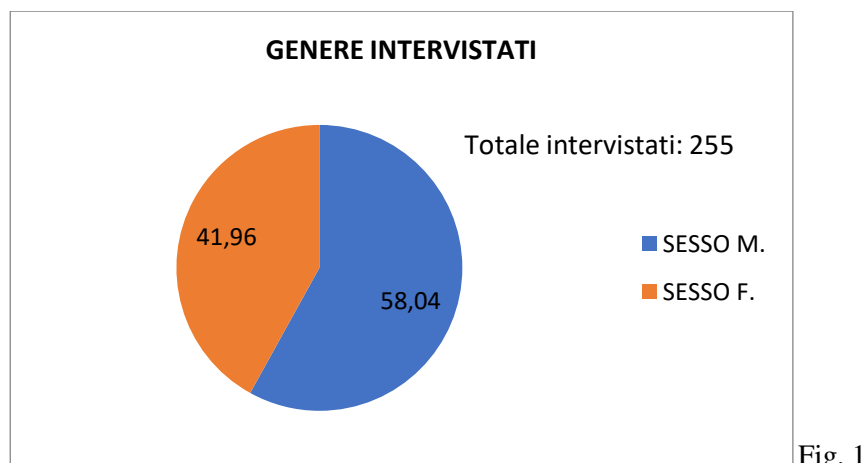


Fig. 1

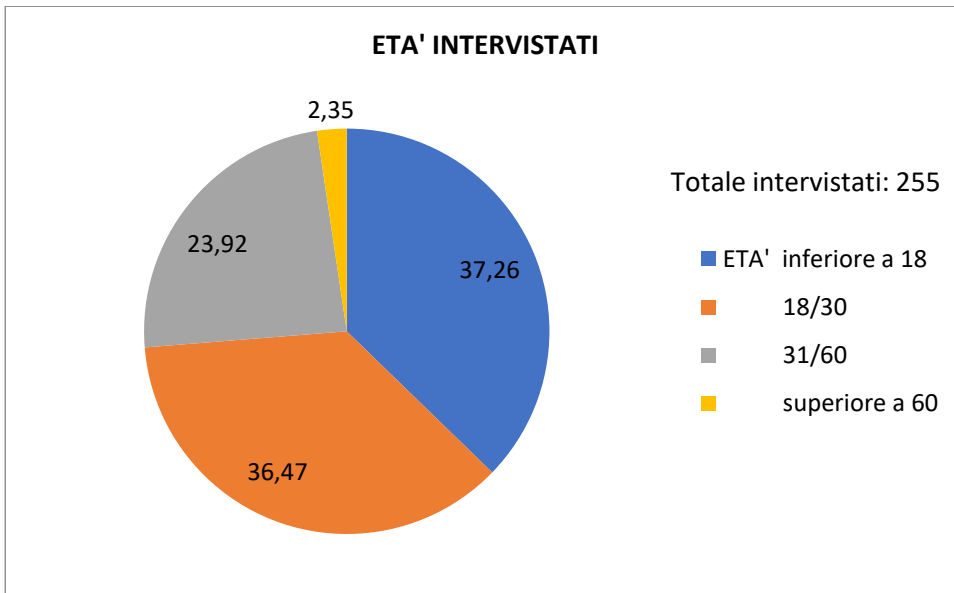


Fig. 2

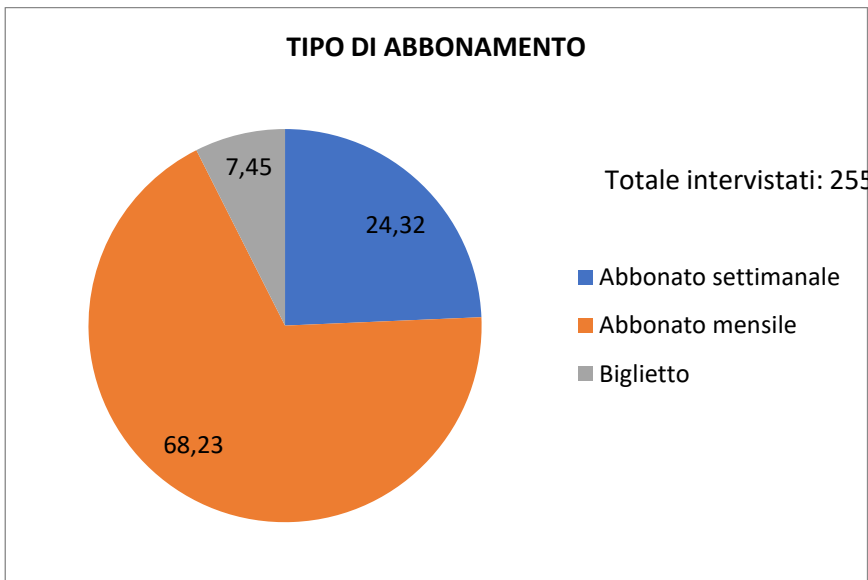


Fig. 3

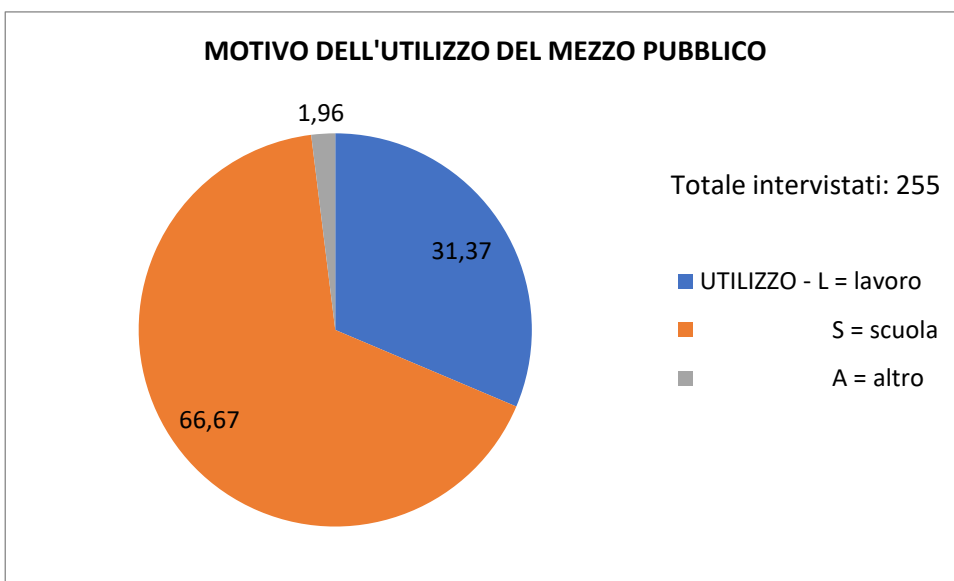


Fig. 4

2. INDICI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Relativamente al gradimento del servizio, i dati sono stati elaborati come valori medi tra le tre macro aree individuate (Versante Occidentale, Versante Orientale e Area di Grottaglie). Di conseguenza, vengono riportati una tabella riassuntiva con tali valori medi e un grafico di comparazione fra i vari temi proposti nel questionario. (Tab. 2 e grafico di cui alla Fig. 5).

Dall'analisi dei risultati, è emerso che, in media il servizio è stato giudicato, in riferimento ad una scala da 1 a 10, complessivamente sufficiente (valore 6,2). Il tema con il punteggio più basso è risultato essere quello relativo al confort del viaggio e alla qualità degli autobus impiegati nel servizio, (valori da 5,7 a 5,9), mentre quelli relativi alla sicurezza, in particolare alla sicurezza personale, sono risultati i più soddisfacenti (valore 6,6) (Tab. 2).

Tab. 2

STANDARD	DOMANDA	GRADIMENTO
Sicurezza	Sicurezza del viaggio	6,3
	Sicurezza personale (aggressioni o molestie)	6,6
	Sicurezza personale (furti e rapine)	6,6
Regolarità e puntualità del servizio	Regolarità servizio (regolarità corse)	6,3
	Regolarità servizio (rispetto orari)	6,1
Confort del viaggio	Confort viaggio (pulizia)	5,7
	Confort viaggio (affollamento)	5,9
Qualità dei veicoli	Qualità veicoli (accessibilità diversamente abili)	5,8
	Qualità veicoli (climatizzazione)	5,9
Informazione alla clientela	Informazioni (reperimento informazioni)	6,3
	Informazioni (chiarezza dei messaggi)	6,3
Livello di servizio sportelli al pubblico	Servizi al pubblico (informazioni fornite)	6,3
	Servizi al pubblico (sito internet)	6,3
Servizio commerciale	Servizio commerciale (facilità reperimento titoli)	6,4
	Servizio commerciale (riscontro ai reclami)	6,1
	Aspetti relazionali (cortesia correttezza personale)	6,5
	Confronto servizio con anni precedenti	6,1
	MEDIA TOTALE	6,2

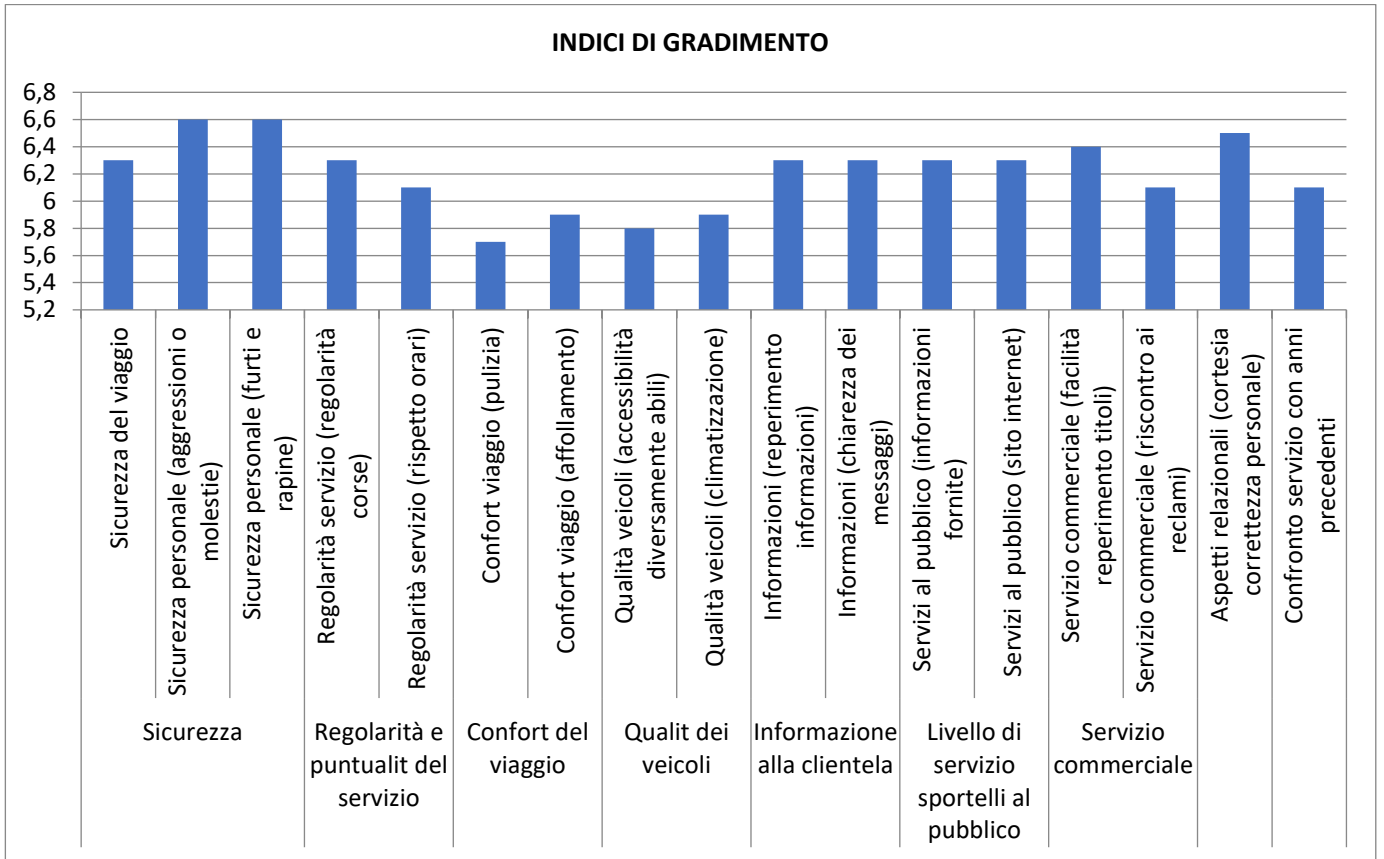


Fig. 5

3. COMPARAZIONE DELLE TRE MACRO AREE INDIVIDUATE ED INDAGATE

Dalla comparazione degli indici di gradimento dell'utenza relativi alle tre macro aree individuate, è emerso che gli intervistati hanno giudicato il servizio sufficiente. In particolare, per il versante occidentale e l'area di Grottaglie, è stato attribuito un punteggio di 6,2 e per il versante Orientale un punteggio di 6,3 in relazione alla scala di riferimento da 1 a 10 (tab. 3 – 4 e grafico di cui alla Fig. 6).

I temi che hanno riscosso i punteggi più bassi sono risultati, per il versante occidentale e il versante orientale, il comfort del viaggio, in particolare la pulizia e le condizioni igieniche degli autobus (rispettivamente 5,6 e 5,7). Mentre il punteggio più basso riscontrato per l'area di Grottaglie è relativo alla qualità dei veicoli, in particolare l'accessibilità dei mezzi ai diversamente abili. Il valore più alto riscontrato nel presente studio è stato quello relativo alla sicurezza personale a bordo dell'autobus, sia intesa come aggressioni o molestie sia come furti e rapine, con un valore di 6,8 nel versante orientale.

Tab. 3

INTERVISTATI N° 255	VERSANTE OCCIDENTALE	VERSANTE ORIENTALE	AREA GROTTAGLIE	gradimento
Sicurezza del viaggio	6,3	6,3	6,3	6,3
Sicurezza personale (aggressioni o molestie)	6,5	6,8	6,6	6,6
Sicurezza personale (furti e rapine)	6,5	6,8	6,6	6,6
Regolarità servizio (regolarità corse)	6,3	6,2	6,4	6,3
Regolarità servizio (rispetto orari)	6,2	5,9	6,2	6,1
Confort viaggio (pulizia)	5,6	5,7	5,6	5,7
Confort viaggio (affollamento)	6,1	5,8	5,7	5,9
Qualità veicoli (accessibilità diversamente abili)	5,9	6,0	5,5	5,8
Qualità veicoli (climatizzazione)	5,7	6,3	5,9	5,9
Informazioni (reperimento informazioni)	6,1	6,4	6,3	6,3
Informazioni (chiarezza dei messaggi)	6,2	6,3	6,4	6,3
Servizi al pubblico (informazioni fornite)	6,2	6,4	6,3	6,3
Servizi al pubblico (sito internet)	6,3	6,3	6,4	6,3
Servizio commerciale (facilità reperimento titoli)	6,5	6,5	6,4	6,4
Servizio commerciale (riscontro ai reclami)	5,9	6,3	6,1	6,1
Aspetti relazionali (cortesia correttezza personale)	6,5	6,5	6,5	6,5
Confronto servizio con anni precedenti	5,9	6,2	6,1	6,1

Tab. 4

INTERVISTATI N° 255	VERSANTE OCCIDENTALE	VERSANTE ORIENTALE	AREA GROTTAGLIE
gradimento	gradimento	gradimento	gradimento
MEDIA TOTALE	6,2	6,3	6,2

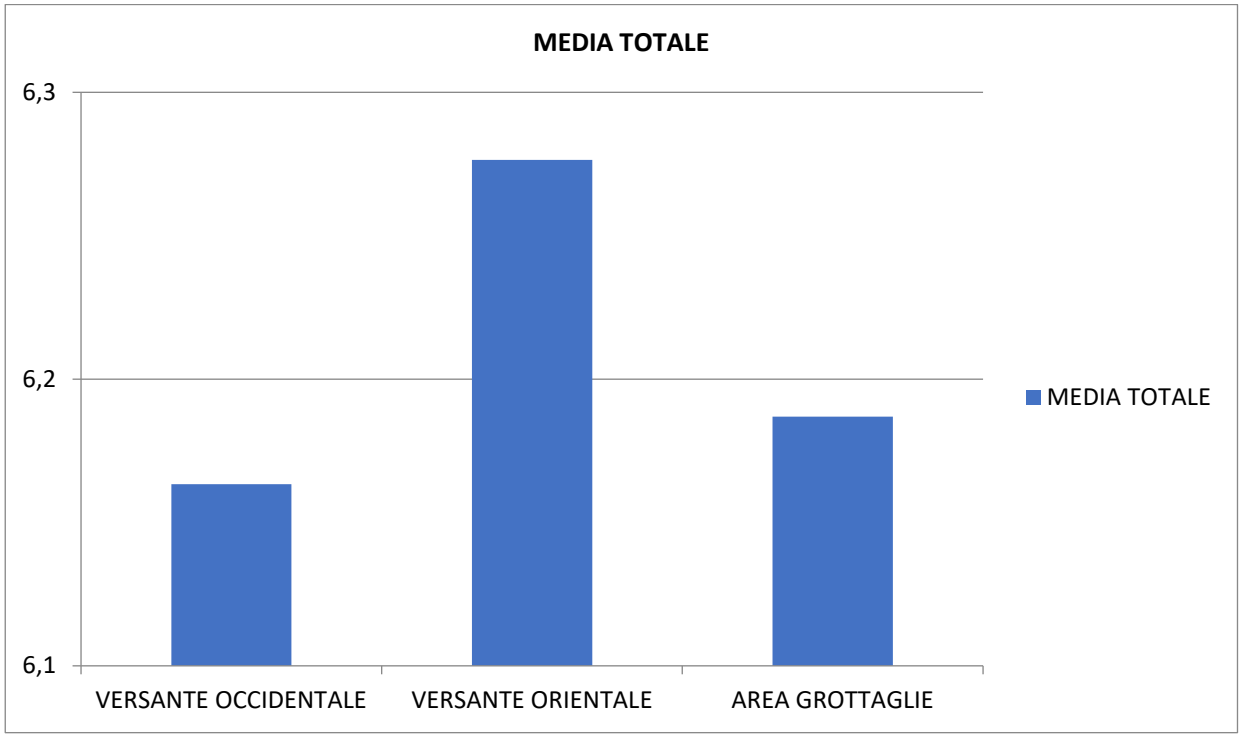


Fig. 6

4. TABELLE E GRAFICI RELATIVI A CIASCUN TEMA PROPOSTO NEL QUESTIONARIO

Tab, 5 – Sicurezza del viaggio e sicurezza personale e patrimoniale

INTERVISTATI N° 255	GRADIMENTO
Sicurezza del viaggio	6,3
Sicurezza personale (aggressioni o molestie)	6,6
Sicurezza personale (furti e rapine)	6,6

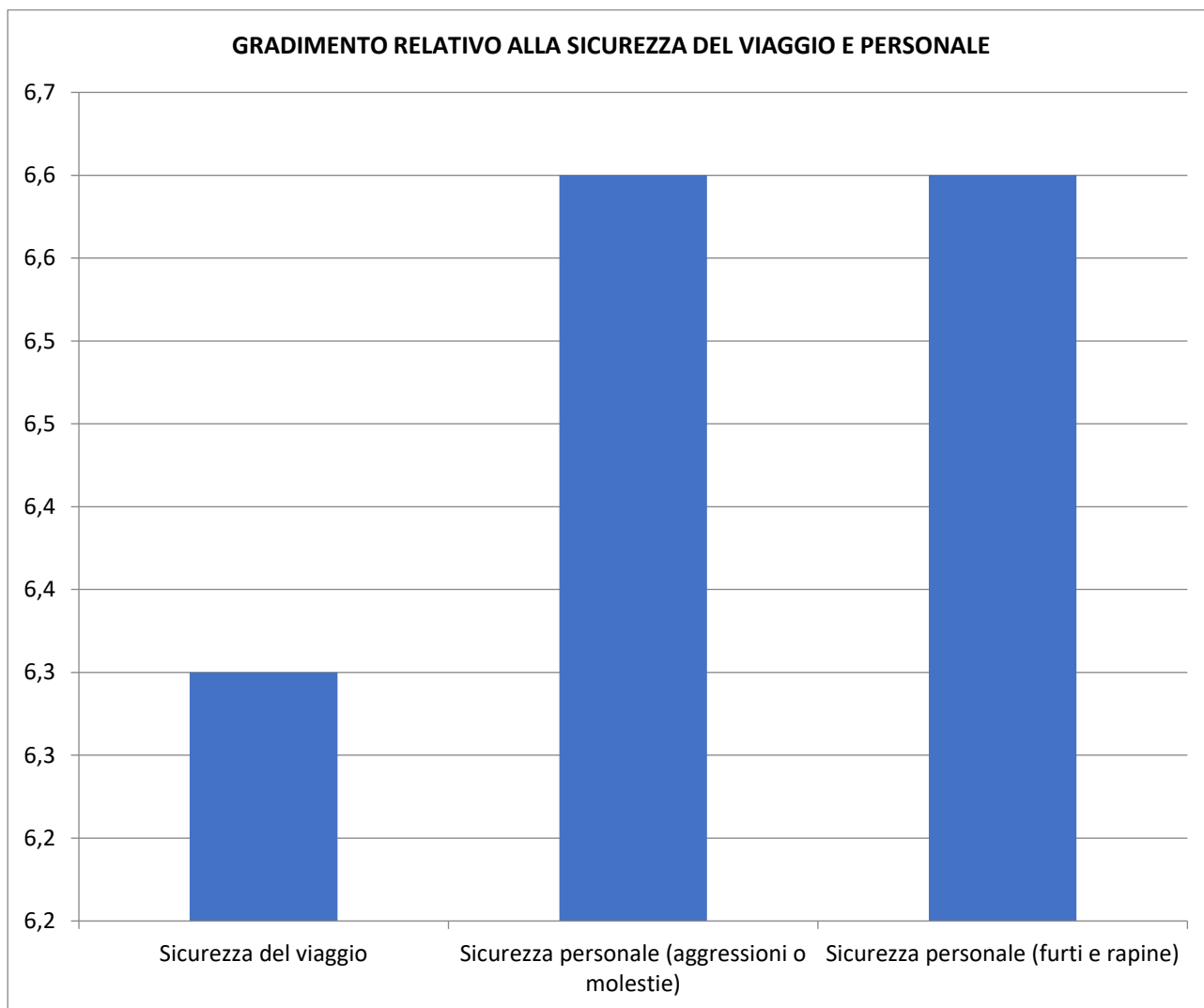


Fig.7

Tab, 6 – Regolarita' del servizio

INTERVISTATI N° 255	gradimento
Regolarità servizio (regolarità corse)	6,3
Regolarità servizio (rispetto orari)	6,1

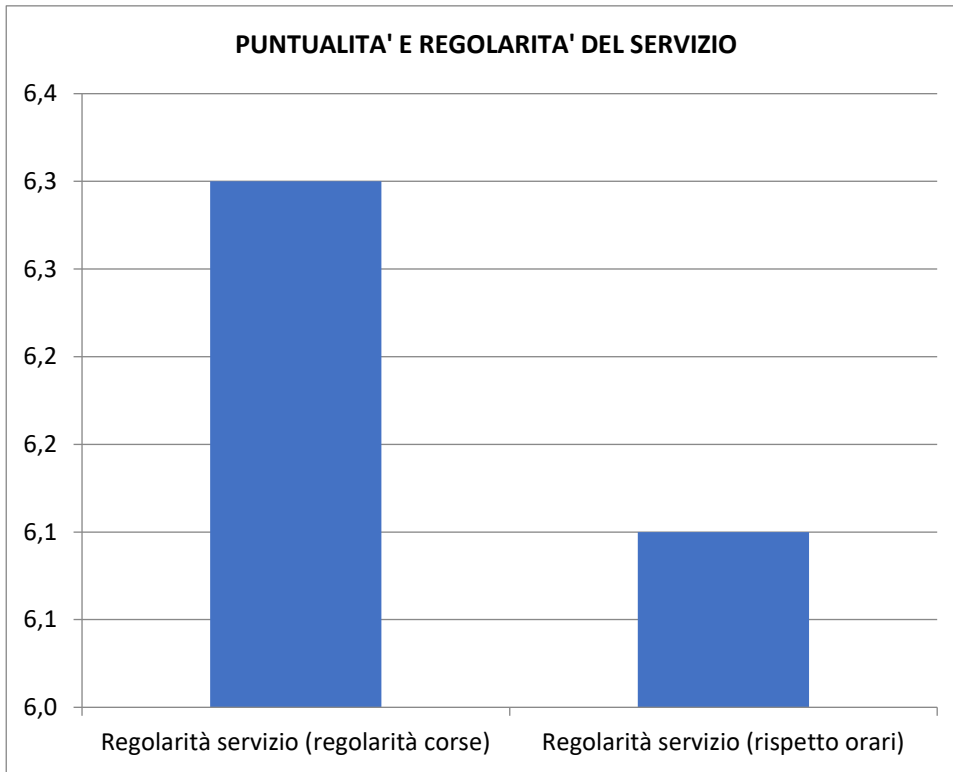


Fig. 8

Tab. 7 Comfort del viaggio

INTERVISTATI N° 255	gradimento
Comfort viaggio (pulizia)	5,7
Comfort viaggio (affollamento)	5,9

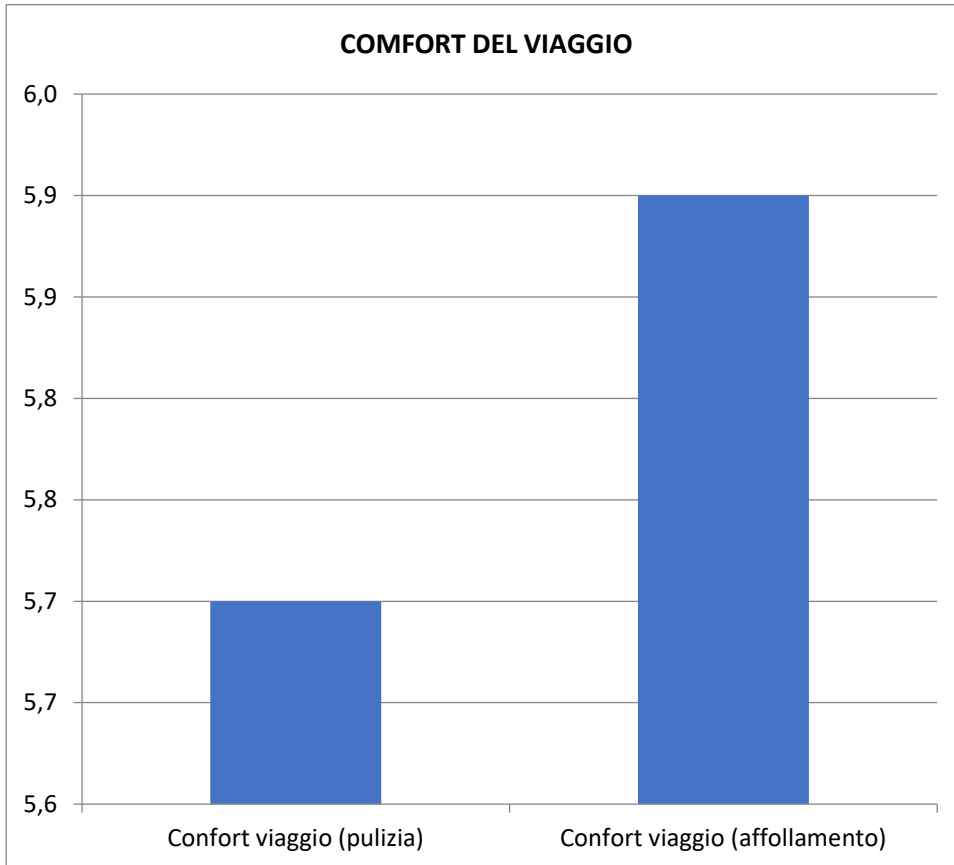


Fig. 9

Tab. 9 Qualità dei veicoli

INTERVISTATI N° 255	Gradimento
Qualità veicoli (accessibilità diversamente abili)	5,8
Qualità veicoli (climatizzazione)	5,9

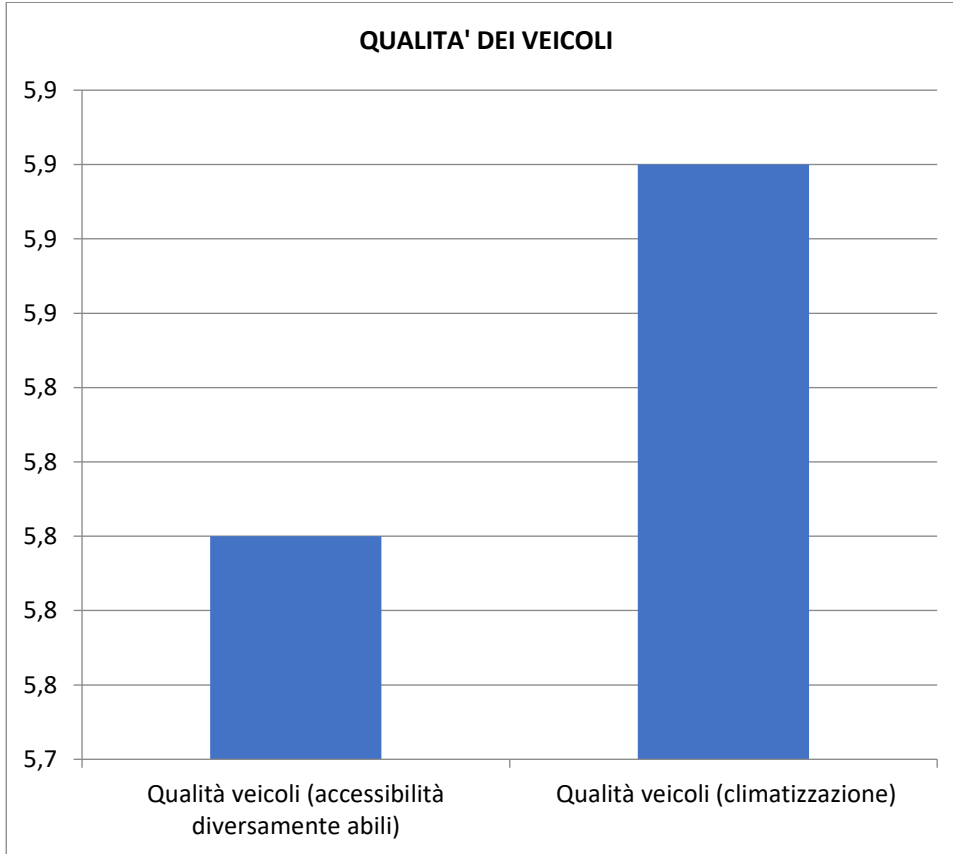


Fig. 10

Tab, 10 Informazioni alla clientela

INTERVISTATI N° 255	gradimento
Informazioni (reperimento informazioni)	6,3
Informazioni (chiarezza dei messaggi)	6,3

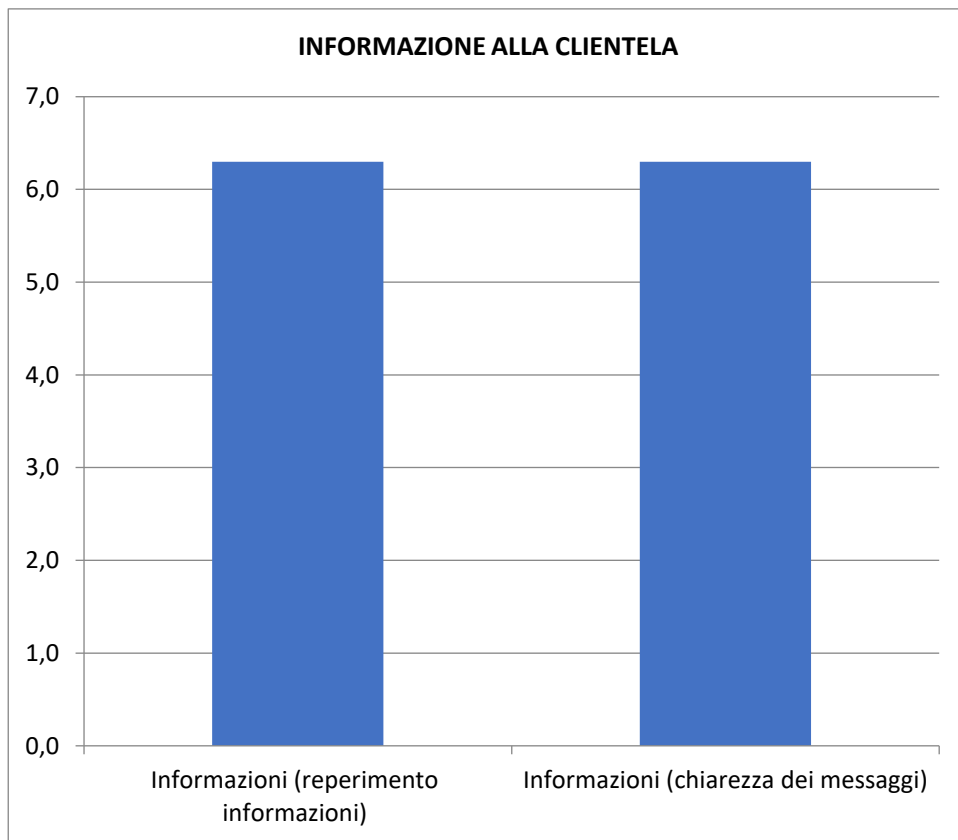


Fig. 11

Tab. 11 Servizi al pubblico

INTERVISTATI N° 255	gradimento
Servizi al pubblico (informazioni fornite)	6,3
Servizi al pubblico (sito internet)	6,3

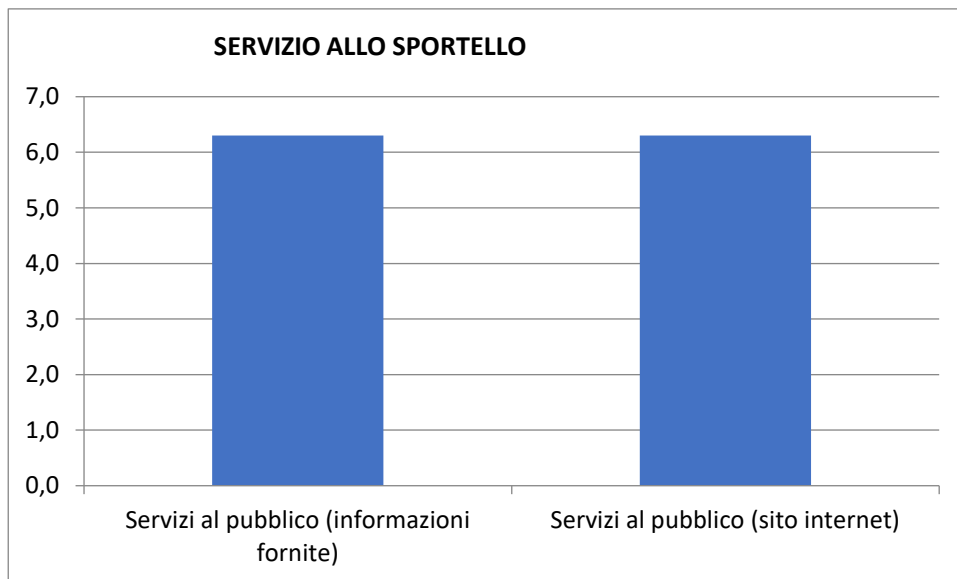


Fig. 12

Tab. 12 Servizio commerciale

INTERVISTATI N° 255	gradimento
Servizio commerciale (facilità reperimento titoli)	6,4
Servizio commerciale (riscontro ai reclami)	6,1

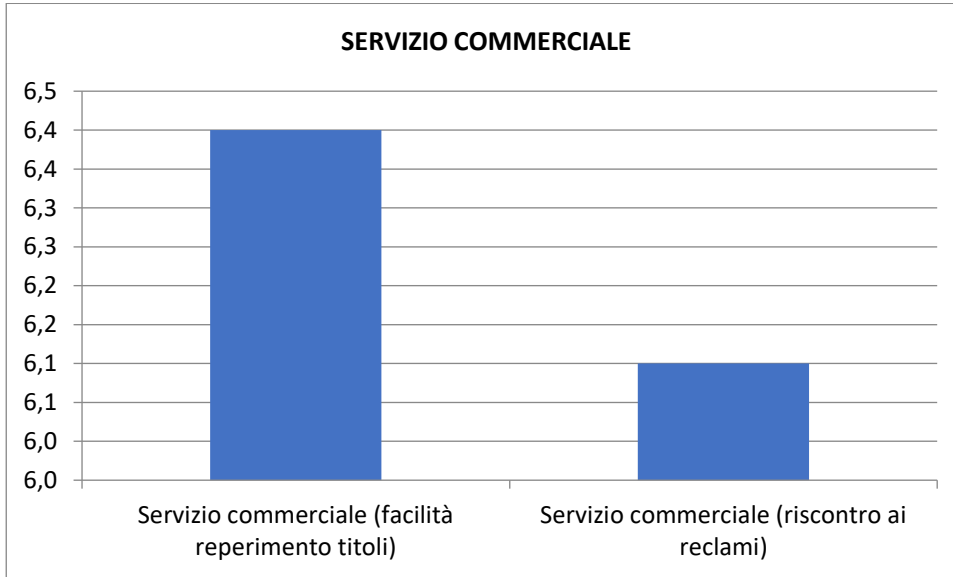


Fig.13

Tab. 13 Aspetti relazionali

INTERVISTATI N° 255	gradimento
Aspetti relazionali (cortesia correttezza personale)	6,5

Tab. 14 Confronto del servizio con anno precedente

INTERVISTATI N° 255	valutazione
Confronto servizio con anni precedenti	6,1

Le tabelle n. 13 e n. 14 non necessitano di grafici, in quanto valutazioni singole relative a singole domande.

CONCLUSIONI

Dall'esame del presente report sono emerse criticità relative alla pulizia e condizioni igieniche degli autobus impiegati dall'Azienda esercente, per il servizio di trasporto pubblico extraurbano.