



REGIONE
PUGLIA



asset

AGENZIA REGIONALE STRATEGICA PER LO
SVILUPPO ECOSOSTENIBILE DEL TERRITORIO



Prestazioni aggiuntive da O.T. (2)

Indagine di customer satisfaction

**Indagine sulla mobilità dei cittadini residenti nel territorio
regionale finalizzata allo studio della domanda di
trasporto in Puglia**

08/03/2019



1 Premessa

Questo documento contiene la descrizione delle attività svolte nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction e dei relativi risultati. Tale attività costituisce la realizzazione del "primo elemento migliorativo" incluso nell'Offerta Tecnica di B&C srl.

L'elenco dei contenuti della RT è il seguente:

1	Premessa	2
2	Struttura dell'indagine.	3
2.1	Contenuto del questionario	3
2.2	Descrizione del campione	3
3	Analisi dei risultati	7
3.1	Caratteristiche dello spostamento valutato	7
3.2	Livelli di soddisfazione	11
3.2.1	Segmentazione dei risultati	17
3.2.2	Driver della soddisfazione complessiva	26



2 Struttura dell'indagine.

L'indagine di customer satisfaction è stata condotta in parallelo all'indagine sulla mobilità dei cittadini pugliesi, somministrando alcune domande aggiuntive a un sub-campione casuale di cittadini. Le interviste sono state realizzate in modalità cavi o cati. Il periodo di effettuazione delle interviste ha avuto inizio il 23 novembre e termine il 12 dicembre. La scelta dei cittadini da intervistare è stata come detto casuale, ma nell'ambito di quote di campionamento su base provinciale, fissate in modo da garantire la rappresentatività del campione rispetto alla popolazione adulta pugliese.

2.1 CONTENUTO DEL QUESTIONARIO

Come precisato la quasi totalità delle interviste è avvenuta in combinazione con l'intervista sulla mobilità, sottoponendo all'intervistato una sezione aggiuntiva del questionario contenente domande su:

- Le caratteristiche percepite del trasporto pubblico locale regionale
- Linee ferroviarie utilizzate per chi ha utilizzato il treno per realizzare lo spostamento
- Soddisfazione per la qualità del servizio di trasporto fruito con riferimento all'ultimo viaggio svolto, sia globale che con riferimento a una lista di fattori di qualità specifici.

Tali informazioni sono state combinate con quelle già rilevate nella parte del questionario dedicata agli spostamenti, in particolare al motivo del viaggio, al tipo di destinazione, alla frequenza del viaggio nel corso di una settimana-tipo, alla fascia oraria di partenza, ai mezzi di trasporto utilizzati. In totale sono state realizzate **1.201** interviste complete di sezione riferita alla customer satisfaction.

2.2 DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito da 1201 interviste, suddivise tra le sei province pugliesi come da tabella seguente.

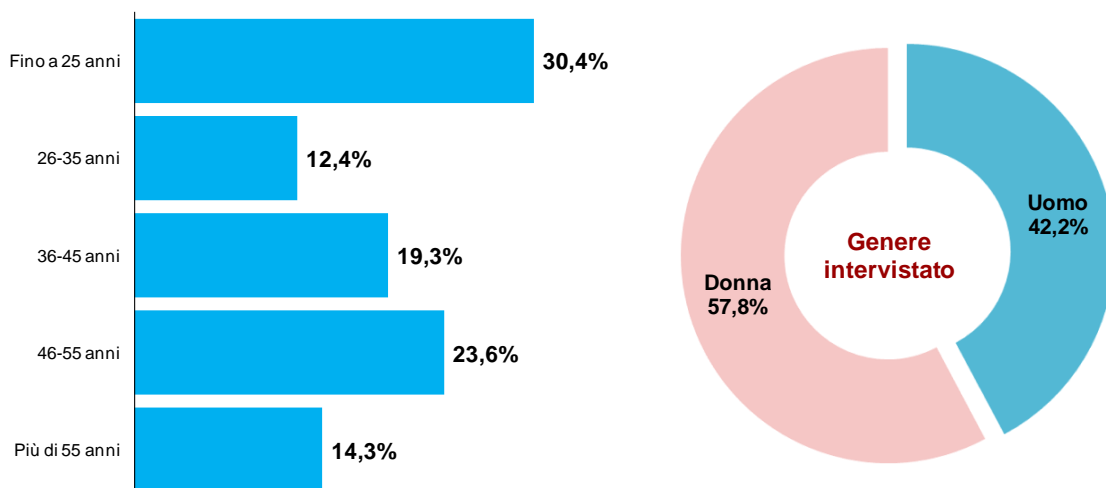


Provincia di residenza		
motivi	v.a.	%
BAT	64	5,3
Foggia	118	9,8
Bari	494	41,1
Taranto	135	11,2
Brindisi	109	9,1
Lecce	281	23,4
Totale	1201	100,0

Il 57% degli intervistati è di genere femminile. L'incidenza dei giovani fino a 25 anni del 30%, l'età mediana ricade all'interno della classe 36-45 anni.

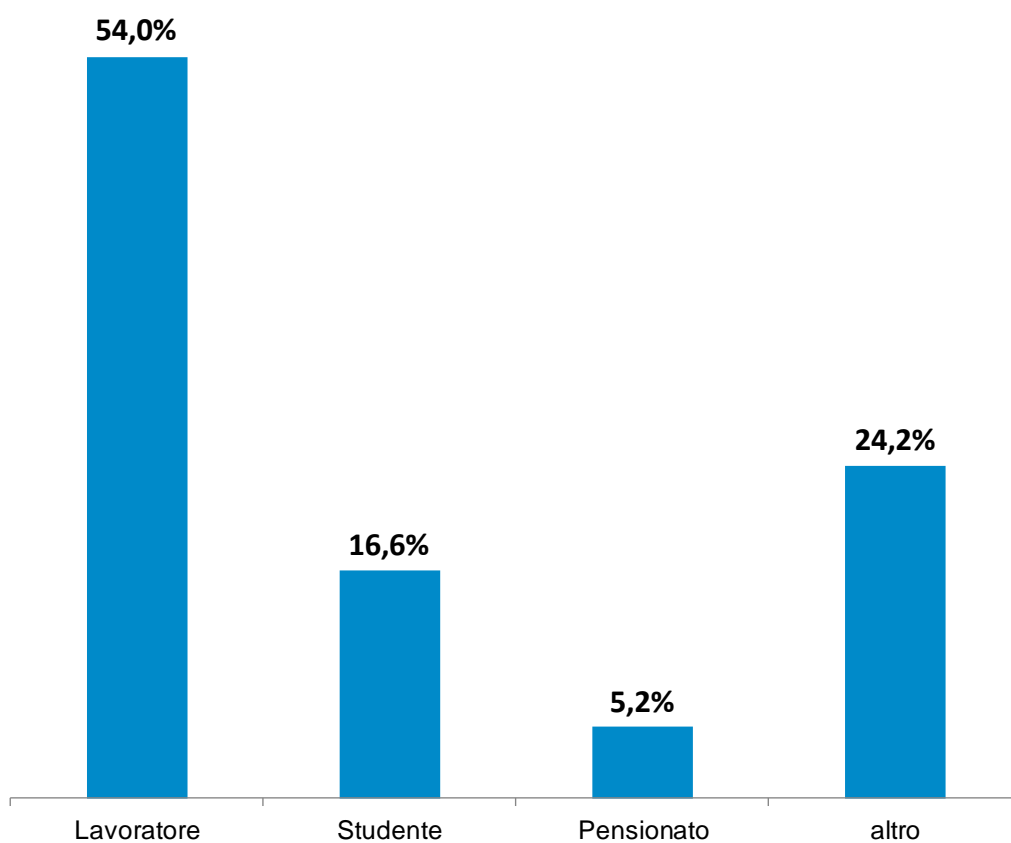
Intervistati per Fascia di età e Genere			
Fascia di età/Genere	Uomo	Donna	Totale
Fino a 25 anni	142	223	365
26-35 anni	72	77	149
36-45 anni	100	132	232
46-55 anni	120	163	283
Più di 55 anni	73	99	172
TOTALE	507	694	1201

Intervistati per Fascia di età e Genere			
Fascia di età/Genere	Uomo	Donna	Totale
Fino a 25 anni	11,8%	18,6%	30,4%
26-35 anni	6,0%	6,4%	12,4%
36-45 anni	8,3%	11,0%	19,3%
46-55 anni	10,0%	13,6%	23,6%
Più di 55 anni	6,1%	8,2%	14,3%
TOTALE	42,2%	57,8%	100,0%



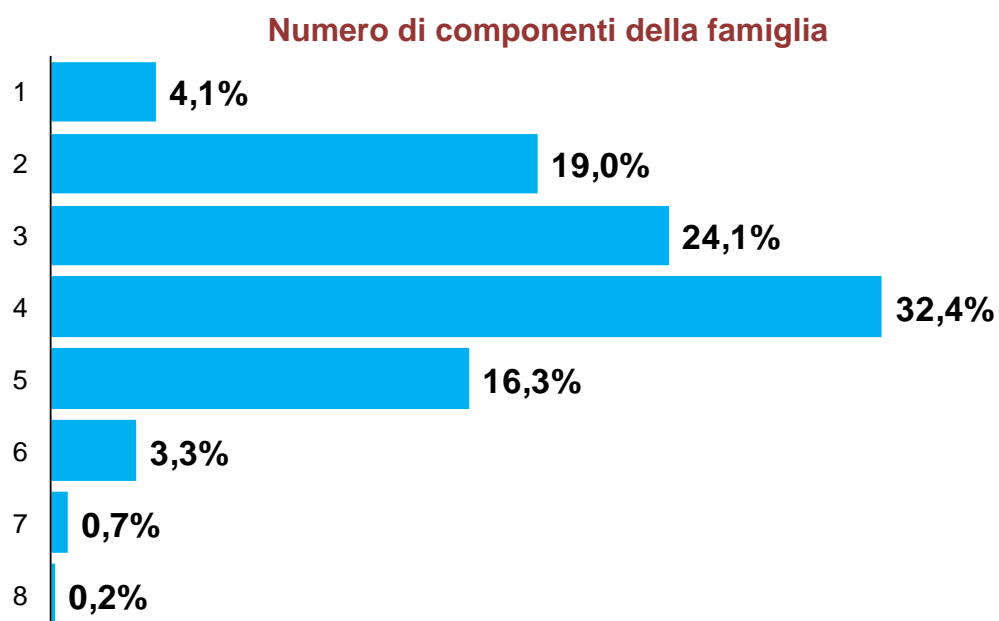
Oltre la metà del campione è costituito da lavoratori, mentre solo il 5% da pensionati.

Condizione professionale degli intervistati





Il numero medio di componenti delle famiglie dei rispondenti è pari a 3,5.





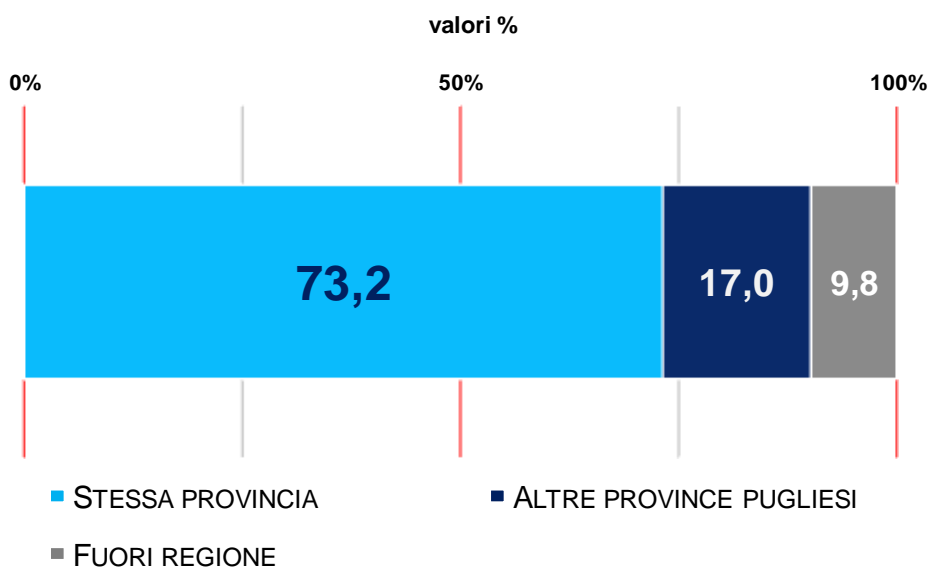
3 Analisi dei risultati

3.1 CARATTERISTICHE DELLO SPOSTAMENTO VALUTATO

Agli intervistati sono state chieste anzitutto valutazioni generali sulla percezione della qualità del trasporto pubblico in Puglia. Poi, in relazione al tipo di viaggio che effettua più spesso, sono state richiesti giudizi più approfonditi sulla qualità del servizio di trasporto pubblico fruito, qualora utilizzato, per percorrere almeno un tratto dello spostamento.

Il 73% degli spostamenti valutati sono diretti all'interno della provincia di residenza dell'intervistato, mentre quasi il 10% è diretto fuori regione.

Tipo di destinazione dello spostamento

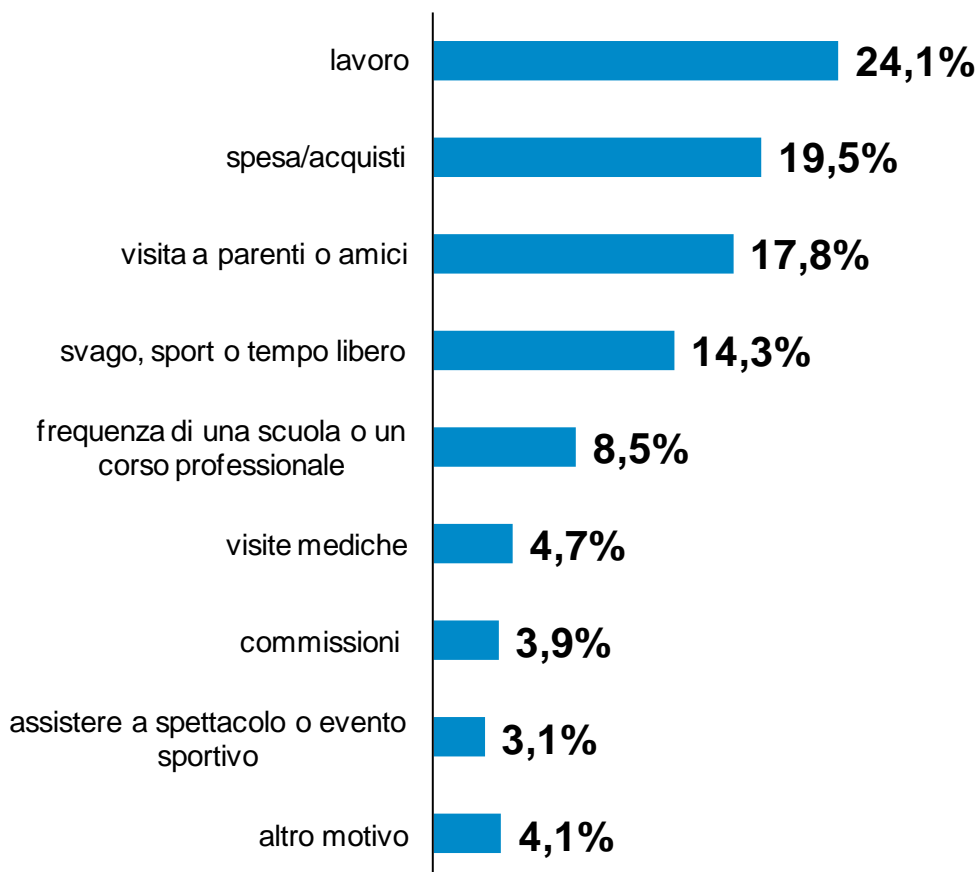


Base: 1201



Il motivo di viaggio più frequente è costituito dal lavoro (24%), seguito da spese/acquisti (19%) e visite a parenti/amici (18%).

Motivo dello spostamento

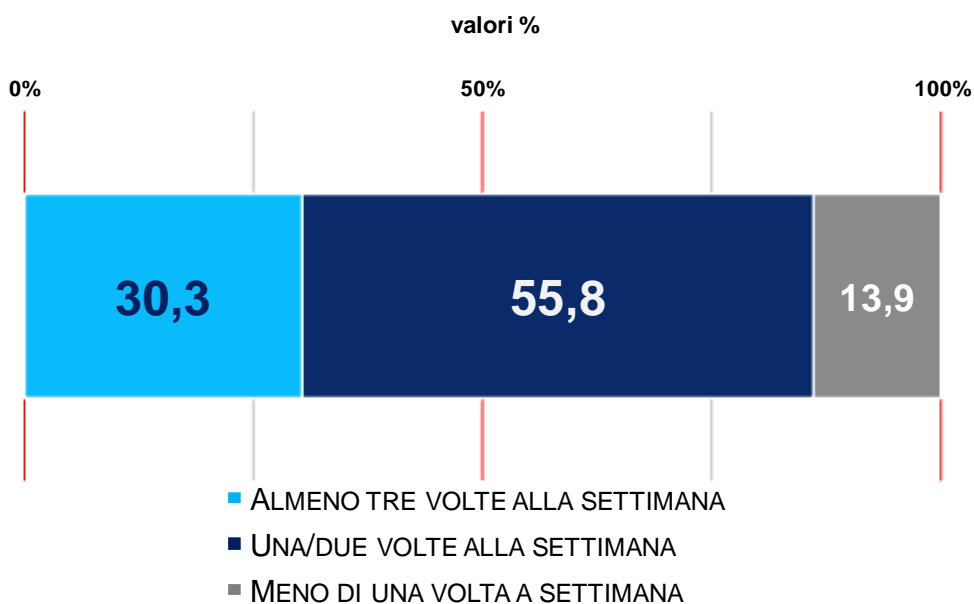


Base: 1201



Oltre il 30% degli spostamenti in esame sono di alta frequenza. In maggior parte si tratta però di spostamenti effettuati una/due volte alla settimana.

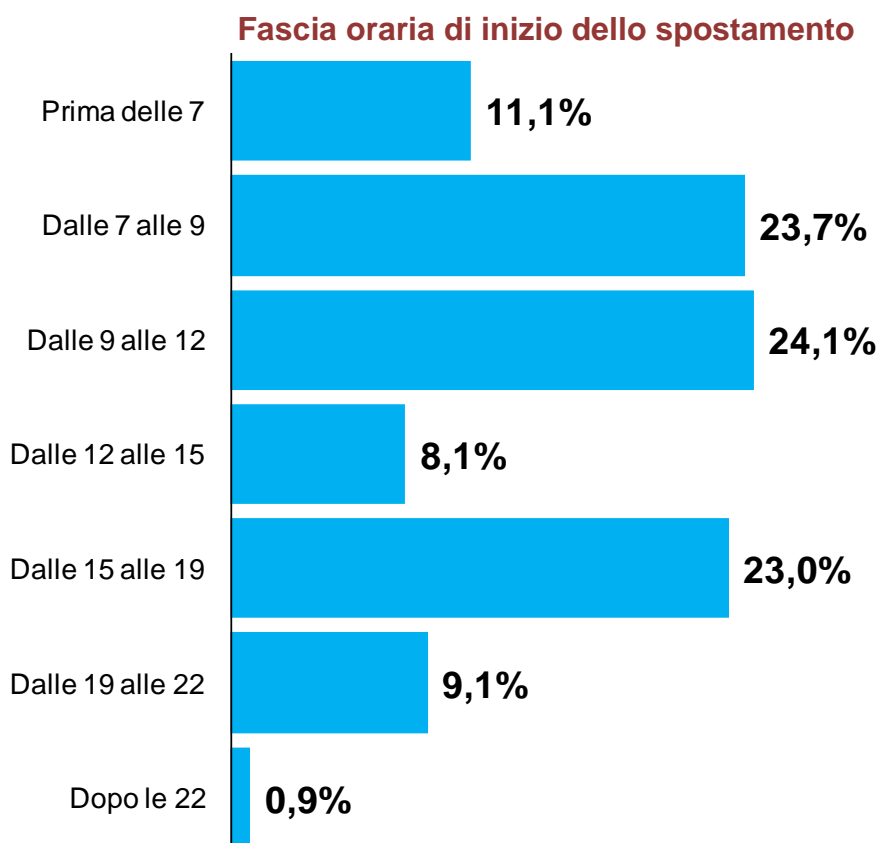
Frequenza dello spostamento



Base: 1201



Le fasce orarie di partenza più frequenti sono quelle mattutine dalle 7 alle 9 e dalle 9 alle 12, nonché quella pomeridiana dalle 15 alle 19.



Base: 1201

364 dei 1201 spostamenti in esame hanno comportato l'uso del trasporto pubblico regionale, almeno per un tratto. In circa un quinto dei casi è stato realizzato un uso combinato di autobus e treno.

Tra gli utilizzatori del treno prevalgono nettamente clienti di Trenitalia (65%). Ferrovie del Sud-Est e Ferrotramviaria seguono a distanza, con percentuali di uso tra il 16% e il 18%.

Ferrovie utilizzate

Linee	% su casi	% su risposte
Trenitalia	64,9	58,4
Ferrovie del Sud-Est	18,3	16,5
Ferrottramviaria	15,9	14,3
Appulo-Lucane	8,7	7,8
Ferrovie del Gargano	1,9	1,7
non so / non ricordo	1,4	1,3
TOTALE	111,1	100,0

Base (N° rispondenti) 208

DOMANDA A RISPOSTA MULTIPLA

3.2 LIVELLI DI SODDISFAZIONE

I giudizi richiesti agli intervistati sono espressi su scala numerica con *range* da 1 a 7, dove 1 è il minimo e 7 il massimo¹. Nella tabella seguente sono riportate le distribuzioni

¹ La scala 1-7 è stata preferita alla scala "scolastica" 0-10 per una serie di vantaggi noti in letteratura, in particolare per la maggiore neutralità rispetto alle valutazioni scolastiche vissute dall'intervistato nella propria esperienza scolastica. L'aggancio inconscio alla scala scolastica comporta innanzi tutto una disomogeneità dei valori centrali percepiti, così come dei valori percepiti di *scarsità* o *eccellenza*, dovuti ai cambiamenti degli stili di valutazione degli insegnanti nel corso degli anni. Inoltre, solo una parte della scala scolastica è effettivamente in uso, cosicché il minimo teorico di 0 non corrisponde al minimo percepito (più spesso pari a 4, o per altri pari a 2). Allo stesso tempo per una parte degli intervistati sarebbe stato percepito come fuori scala attribuire un "10", ecc. La scala 1-7 è considerata molto efficiente in letteratura ed è ormai, probabilmente, la scala più utilizzata, tra quelle numeriche. Nell'esperienza di B&C circa un terzo degli intervistati tende a sopravvalutare il giudizio, per motivi di malintesa "empatia" verso gli organizzatori dell'indagine. D'altra parte però, una quota variabile di intervistati attribuisce volutamente valori molto negativi al servizio (tipica la striscia "1-1-1-1-1-1-1-1...") per manifestare il proprio dissenso verso la gestione del servizio o anche per avversità politica alla classe dirigenziale delle amministrazioni pubbliche. Nel caso in oggetto l'incidenza delle valutazioni estremamente negative sul TPL regionale è stata del 2,4%, percentuale che sale al 4,2% se includiamo anche le combinazioni di voti "1" e "2".

di frequenza delle risposte per ciascuno degli undici item di giudizio, al netto delle risposte "non so" (per questo motivo le basi di calcolo sono sempre inferiori a 1201).

Con riferimento ai servizi di trasporto pubblico regionale che Lei conosce, siano essi realizzati con treni, autobus, traghetto, servizi elicotteristici o loro combinazioni, quanto è soddisfatto rispetto a...								
Items	N° risp.ti	Voto (%)						
		1	2	3	4	5	6	7
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	1198	13,7	9,7	11,8	15,9	23,3	15,8	9,9
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	1186	12,9	12,3	13,3	17,3	21,2	14,8	8,3
Orario di inizio e fine del servizio	1183	13,5	10,8	11,8	18,3	19,9	17,0	8,6
Frequenza delle corse	1191	16,9	10,6	12,0	19,8	19,8	14,2	6,7
Gamma dei titoli di viaggio a disposizione	1165	12,3	11,2	13,6	17,4	23,5	15,2	6,8
Tariffe / costo del viaggio	1192	11,0	8,9	14,5	21,1	20,6	16,2	7,7
Facilità di acquisto dei biglietti e/o degli abbonamenti	1193	8,6	8,5	9,7	16,1	23,7	18,5	14,8
Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto	1174	14,8	12,7	14,7	19,8	19,5	11,8	6,8
Facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato	1181	17,1	13,8	14,4	18,0	17,0	12,4	7,3
Informazioni per l'organizzazione dello spostamento disponibili attraverso i vari canali di comunicazione	1184	12,9	11,4	14,8	16,0	18,6	17,6	8,8
Sicurezza personale presso stazioni o fermate	1186	13,2	10,2	13,1	18,7	22,9	15,2	6,7

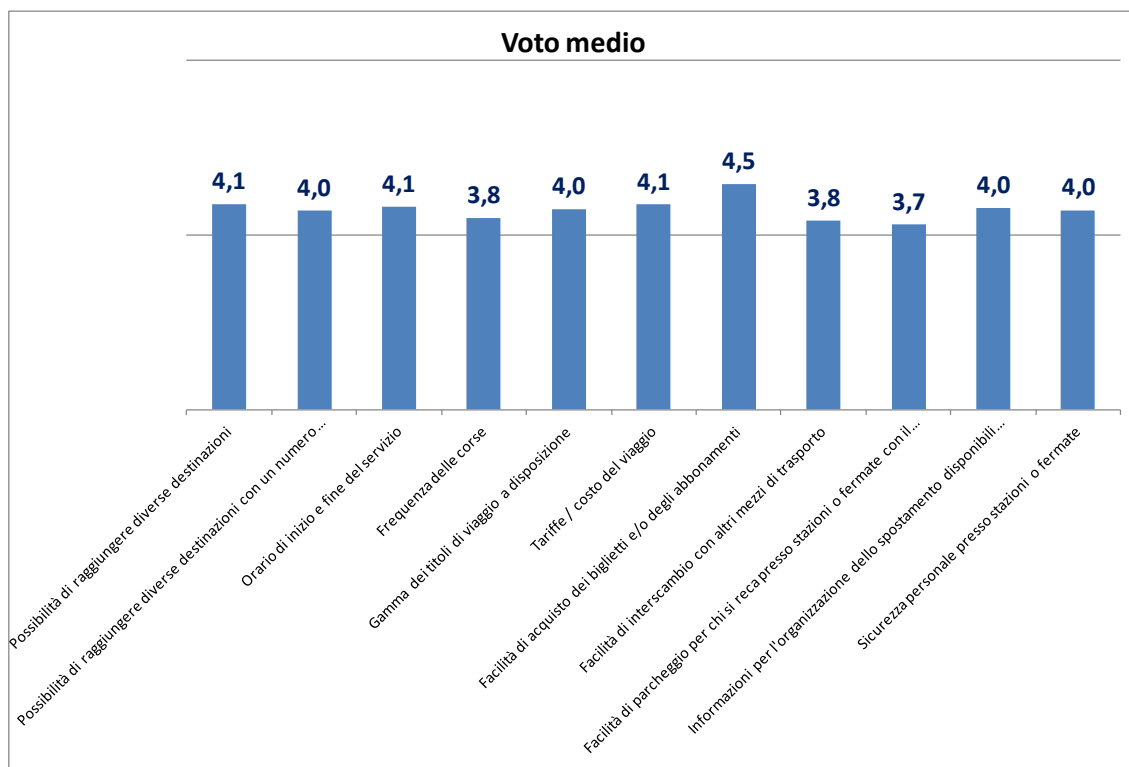
Esaminando i vari indici di posizione della distribuzione, in primis la media (rif. tabella seguente), notiamo che:

- Il voto medio più elevato è stato raggiunto dall'item "facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti", con una media di 4,5, mentre il voto più basso è relativo alla "facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato", pari a 3,7. La differenza tra voto massimo e voto minimo è di 0,8, quindi una differenza contenuta.
- I range interquartilici² sono del tipo 2-5, 3-5 o 3-6. Essi sono quindi di ampiezza compresa tra i 2 e i 3 punti e non comprendono mai i valori estremi 1 e 7. Un risultato che possiamo definire standard.
- I Coefficienti di Variazione sono relativamente bassi, segno di una certa omogeneità dei giudizi.
- Il valore minimo è sempre pari ad 1, per tutti gli item, mentre il valore massimo è sempre pari a 7. Gli intervistati hanno pertanto utilizzato tutta la scala a loro disposizione.

² Il range interquartile è costituito dall'intervallo che va dal primo quartile della distribuzione (quello che "taglia" il 25% dei valori più bassi della distribuzione) al terzo quartile ("taglio" del 75%). Esso rappresenta l'intervallo di voti standard della distribuzione.

Con riferimento ai servizi di trasporto pubblico regionale che Lei conosce, siano essi realizzati con treni, autobus, traghetto, servizi elicotteristici o loro combinazioni, quanto è soddisfatto rispetto a...

Items	Indici e indicatori					
	Voto medio	CV (x100)	Minimo	Quantile inf. (25% valori bassi)	Quantile inf. (25% valori alti)	Max
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	4,1	45,2	1,00	3,00	6,0	7,0
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	4,0	45,8	1,00	2,00	5,0	7,0
Orario di inizio e fine del servizio	4,1	45,6	1,00	3,00	6,0	7,0
Frequenza delle corse	3,8	48,0	1,00	2,00	5,0	7,0
Gamma dei titoli di viaggio a disposizione	4,0	44,2	1,00	3,00	5,0	7,0
Tariffe / costo del viaggio	4,1	42,4	1,00	3,00	5,0	7,0
Facilità di acquisto dei biglietti e/o degli abbonamenti	4,5	39,8	1,00	3,00	6,0	7,0
Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto	3,8	47,4	1,00	2,00	5,0	7,0
Facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato	3,7	50,3	1,00	2,00	5,0	7,0
Informazioni per l'organizzazione dello spostamento disponibili attraverso i vari canali di comunicazione	4,0	46,0	1,00	3,00	6,0	7,0
Sicurezza personale presso stazioni o fermate	4,0	44,5	1,00	3,00	5,0	7,0

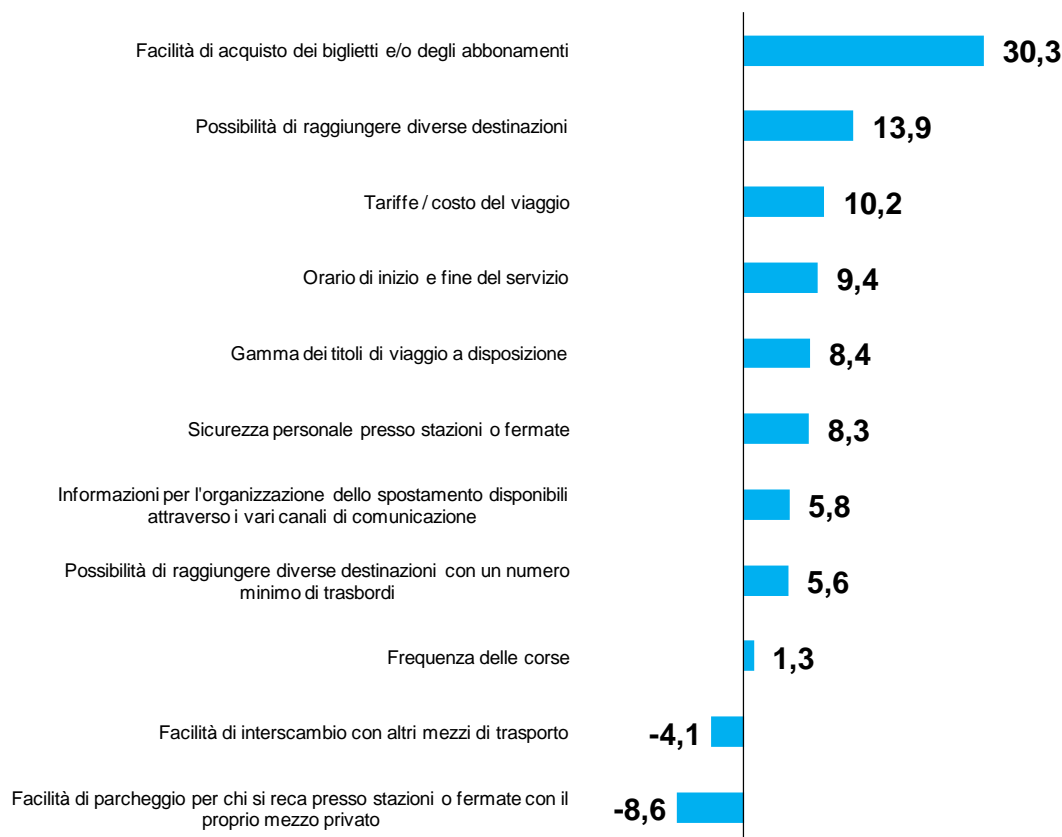




Il Delta Soddisfatti-Insoddisfatti ci fornisce alcune interessanti valutazioni aggiuntive.

Con riferimento ai servizi di trasporto pubblico regionale che Lei conosce, siano essi realizzati con treni, autobus, traghetti, servizi elicotteristici o loro combinazioni, quanto è soddisfatto rispetto a...

Delta Soddisfatti-Insoddisfatti



NB: Il Delta Soddisfatti-Insoddisfatti è calcolato come differenza algebrica tra l'incidenza dei *soddisfatti* (voti 5, 6 e 7) e degli *insoddisfatti* (voti 1, 2 e 3).

Notiamo anzitutto che il gap tra l'item con i giudizi migliori, "*facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti*", con il successivo "*possibilità di raggiungere diverse destinazioni*" è pari ad oltre 16 punti. Dal secondo item in graduatoria al sesto ("*sicurezza personale...*") le differenze sono minime.

In fondo alla graduatoria dei Delta S-I troviamo poi due item con un Delta negativo, ovvero con una percentuale di insoddisfatti che eccede quella dei soddisfatti. Si tratta della già citata "*facilità di parcheggio*" (D=-8,6) e della "*facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto*". Entrambi i fattori che hanno ottenuto un giudizio complessivamente negativo sono connessi al tema dell'intermodalità.

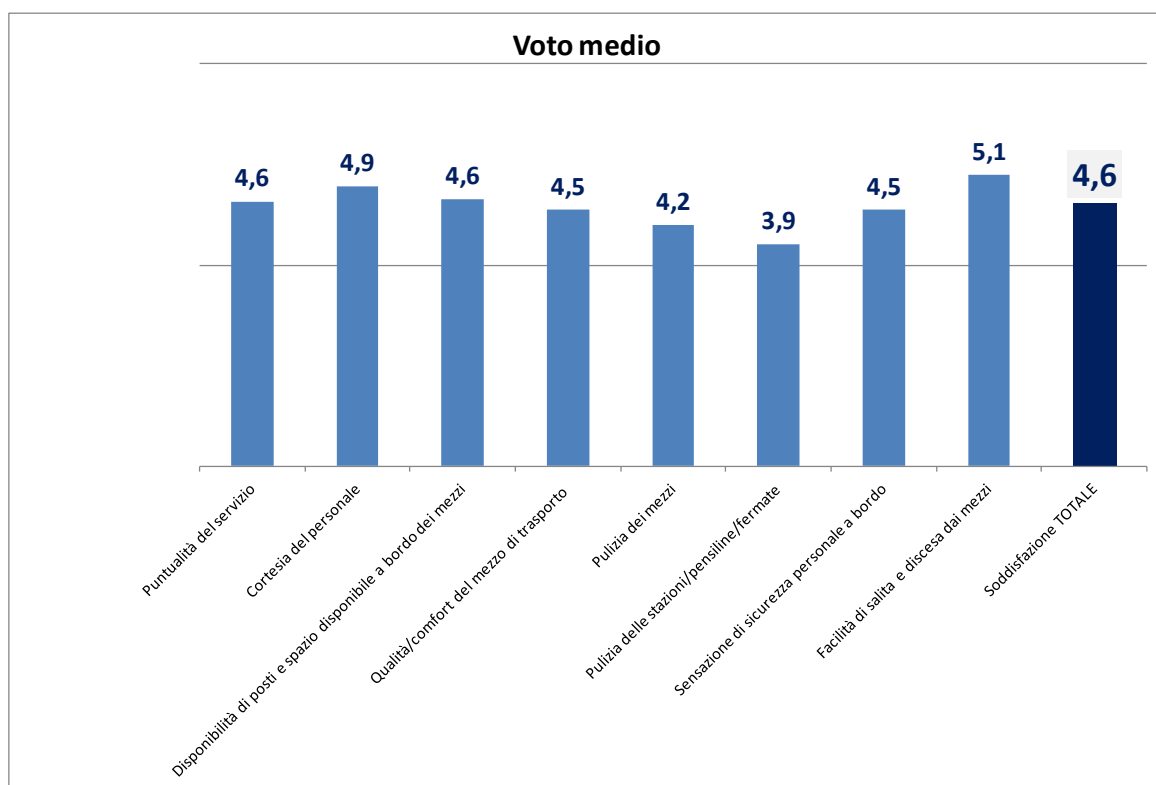
Nel complesso, quindi, un giudizio molto positivo sulla rete di vendita, ma anche uno negativo su alcuni aspetti relativi all'intermodalità.

La soddisfazione media globale di coloro che hanno utilizzato i servizi pubblici è pari a 4,6, un valore che possiamo classificare come *medio-medio/alto* nel contesto trasportistico italiano.

Giudizi sulle caratteristiche del viaggio effettuato								
Items	N° risp.ti	Voto (%)						
		1	2	3	4	5	6	7
Puntualità del servizio	364	7,1	5,2	14,8	12,4	27,5	19,5	13,5
Cortesia del personale	358	2,5	5,9	7,5	20,9	24,6	25,7	12,8
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	363	11,6	2,5	11,6	12,9	24,0	21,5	16,0
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	363	11,0	5,8	7,7	16,8	26,2	25,3	7,2
Pulizia dei mezzi	363	12,1	6,1	12,4	20,1	26,7	14,9	7,7
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	361	12,5	15,0	12,7	20,2	18,8	14,7	6,1
Sensazione di sicurezza personale a bordo	360	9,7	6,7	11,7	15,8	20,3	27,5	8,3
Facilità di salita e discesa dai mezzi	364	4,9	5,5	5,2	8,5	30,2	29,7	15,9
Soddisfazione TOTALE	364	5,2	3,8	14,8	16,8	31,0	20,3	8,0

Giudizi sulle caratteristiche del viaggio effettuato						
Items	Indici e indicatori					
	Voto medio	CV (x100)	Minimo	Quartile inf. (25% valori bassi)	Quartile inf. (25% valori alti)	Max
Puntualità del servizio	4,6	37,09	1,00	3,00	6,0	7,0
Cortesia del personale	4,9	30,44	1,00	4,00	6,0	7,0
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	4,6	39,76	1,00	3,00	6,0	7,0
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	4,5	38,94	1,00	4,00	6,0	7,0
Pulizia dei mezzi	4,2	41,27	1,00	3,00	5,0	7,0
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	3,9	46,02	1,00	2,00	5,0	7,0
Sensazione di sicurezza personale a bordo	4,5	39,51	1,00	3,00	6,0	7,0
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5,1	31,33	1,00	5,00	6,0	7,0
Soddisfazione TOTALE	4,6	33,08	1,00	4,00	6,0	7,0

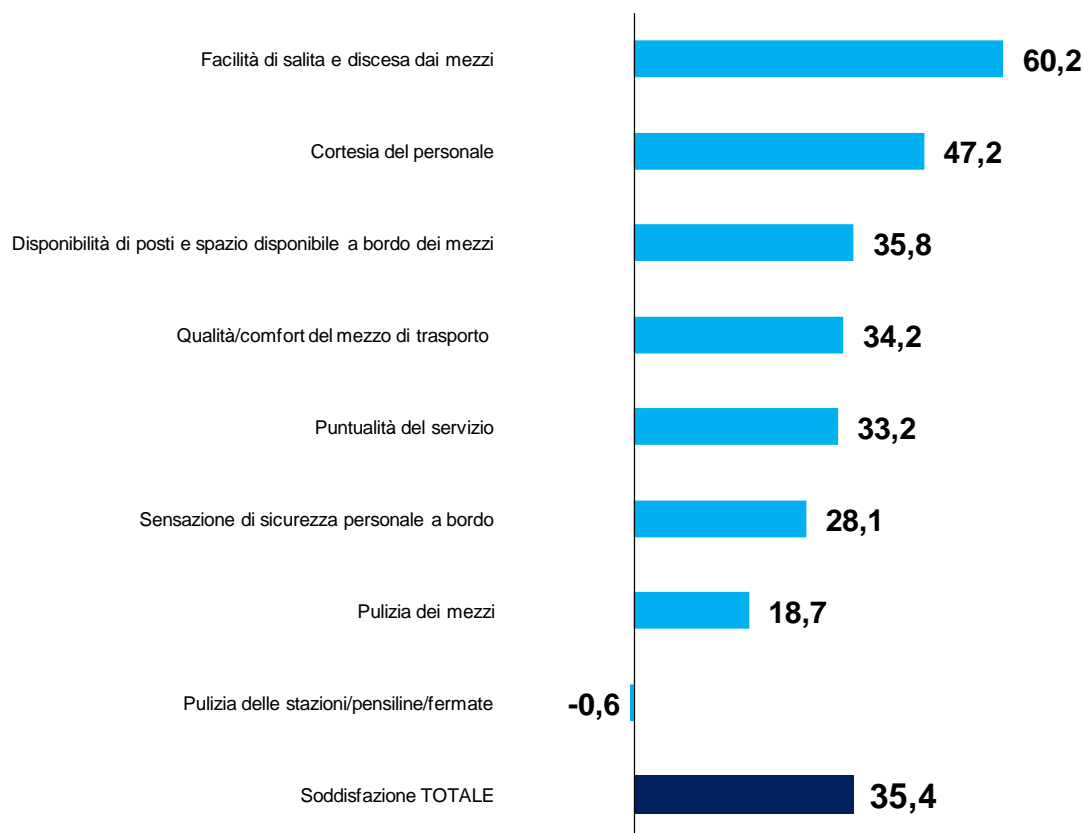
L'elemento di dettaglio più apprezzato è stato la "*facilità di salita e discesa dai mezzi*", con un valore medio pari a 5,1. Il voto medio più basso è quello ottenuto dalla "*pulizia di stazioni/pensiline/fermate*", di poco inferiore a 4.





Dia per favore un voto da 1 a 7 a ognuna delle seguenti caratteristiche di questo viaggio (...)

Delta Soddisfatti-Insoddisfatti



Il Delta Soddisfatti-Insoddisfatti complessivo si colloca su un buon livello: +35%. Questo risultato mette in luce come l'incidenza del 5,2% dei "molto delusi" che hanno attribuito al TPL pugliese il giudizio minimo (=1), trascina oltremodo in basso la media, alterando la visione più generale della situazione. Situazione che è quindi positiva.

Tra i fattori con un Delta S-I molto elevato troviamo la "*facilità di salita/discesa*" (+60), e la "*cortesia del personale*" (+47). Solo la "*pulizia di stazioni/pensiline/fermate*" presenta un Delta negativo. Al penultimo posto la "*pulizia dei mezzi*", con un Delta però nettamente superiore allo zero.

3.2.1 Segmentazione dei risultati

Per la segmentazione dei risultati sono state utilizzate tutte le variabili di struttura del campione (genere, età, provincia, ...) e le caratteristiche dello spostamento oggetto di valutazione (motivo, frequenza, mezzi utilizzati, ...). L'indice sintetico proposto nella tabelle che seguono come strumento di discriminazione tra la soddisfazione espressa

dai vari gruppi è la *mediana*. La mediana è stata scelta per la sua maggiore robustezza rispetto alla media, anche in considerazione del fatto che alcuni sub-campioni sono di numerosità non elevata, cosicché la media potrebbe risentire eccessivamente della presenza di valori anomali. Ad ogni tabella seguono brevi commenti sulle differenze principali tra sub-campioni.

Item	PROVINCIA						MEDIANA
	BAT	Foggia	Bari	Taranto	Brindisi	Lecce	
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	5	4	5	5	5	4	4
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	4,5	4	4	4	4	4	4
Orario di inizio e fine del servizio	4	4	5	5	4	4	4
Frequenza delle corse	4,5	4	4	4	4	3	4
Gamma dei titoli di viaggio a disposizione	5	4	4	4	4	4	4
Tariffe / costo del viaggio	4	4	4	4	4	4	4
Facilità di acquisto dei biglietti e/o degli abbonamenti	5	5	5	5	5	5	5
Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto	4	4	4	4	4	3	4
Facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato	4	4	4	4	4	4	4
Informazioni per l'organizzazione dello spostamento disponibili attraverso i vari canali di comunicazione	4	4	4	4	4	4	4
Sicurezza personale presso stazioni o fermate	4	4	4	4	4	4	4
base (max)	64	118	494	135	109	281	1201

- Nella provincia BAT quattro items su undici sono stati valutati in modo migliore rispetto al campione complessivo regionale (*raggiungere diverse destinazioni, numero minimo di trasbordi, frequenza delle corse, gamma dei titoli*)
- Gli intervistati della provincia di Lecce non presentano mai un giudizio mediano superiore a quello regionale, ma, al contrario, in due casi hanno una mediana inferiore a quella regionale (*frequenza delle corse e facilità di interscambio*) .

Item	FREQUENZA D'USO DEL TPL				MEDIANA
	Almeno TRE volte alla settimana	Una/due volte alla settimana	Meno di una volta a settimana	TUTTE le frequenze	
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	4	5	4	4	
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	4	4	4	4	
Orario di inizio e fine del servizio	4	4	4	4	
Frequenza delle corse	4	4	4	4	
Gamma dei titoli di viaggio a disposizione	4	4	4	4	
Tariffe / costo del viaggio	4	4	4	4	
Facilità di acquisto dei biglietti e/o degli abbonamenti	5	5	5	5	
Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto	4	4	4	4	
Facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato	4	4	3	4	
Informazioni per l'organizzazione dello spostamento disponibili attraverso i vari canali di comunicazione	4	4	4	4	
Sicurezza personale presso stazioni o fermate	4	4	4	4	
base (max)	364	670	167	1201	

- Le differenze dei giudizi rispetto alla frequenza degli spostamenti valutati sono minime: superiore alla media la *possibilità di raggiungere diverse destinazioni*

per chi viaggia una/due volte alla settimana; inferiore la *facilità di parcheggio* per chi si muove meno di una volta alla settimana.

Item	NUMERO DI COMPONENTI DELLA FAMIGLIA							MEDIANA
	1	2	3	4	5	6	>6	
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	4	4	4	5	4	5	6	4
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	4	4	4	4	4	5	5,5	4
Orario di inizio e fine del servizio	4	4	4	4	4	5	5	4
Frequenza delle corse	4	4	4	4	4	4	5	4
Gamma dei titoli di viaggio a disposizione	4	4	4	4	5	5	5	4
Tariffe / costo del viaggio	4	4	4	4	4	4	4,5	4
Facilità di acquisto dei biglietti e/o degli abbonamenti	5	5	5	5	5	5	4,5	5
Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto	4	4	4	4	4	4,5	4	4
Facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato	4	4	4	4	4	4	3	4
Informazioni per l'organizzazione dello spostamento disponibili attraverso i vari canali di comunicazione	4	4	4	4	4	5	5	4
Sicurezza personale presso stazioni o fermate	4	4	4	4	4	5	4	4
base (max)	49	228	289	389	196	40	10	1201

- Chi ha una famiglia numerosa apprezza di più le destinazioni che può raggiungere, gli orari di servizio, la frequenza delle corse, i titoli di viaggio, le tariffe e le informazioni disponibili; apprezza invece di meno la facilità di parcheggio.

Item	CONDIZIONE PROF.LE				MEDIANA
	Studente	Lavoratore	Pensionato	altro	
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	4	5	4	4	4
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	4	4	4	4	4
Orario di inizio e fine del servizio	4	5	4	4	4
Frequenza delle corse	4	4	4	4	4
Gamma dei titoli di viaggio a disposizione	4	5	4	4	4
Tariffe / costo del viaggio	4	4	5	4	4
Facilità di acquisto dei biglietti e/o degli abbonamenti	5	5	5	5	5
Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto	4	4	4	4	4
Facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato	3,5	4	4	4	4
Informazioni per l'organizzazione dello spostamento disponibili attraverso i vari canali di comunicazione	4	4	4	4	4
Sicurezza personale presso stazioni o fermate	4	4	5	4	4
base (max)	199	649	62	291	1201

- I lavoratori sono più soddisfatti rispetto alle destinazioni raggiungibili, agli orari e alla gamma di titoli disponibili
- I pensionati valutano in modo migliore le tariffe e si sentono anche più sicuri presso stazioni e fermate

Item	GENERE		MEDIA
	Uomo	Donna	TUTTI
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	4,2	4,1	4,1
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	4,0	4,0	4,0
Orario di inizio e fine del servizio	4,2	3,9	4,1
Frequenza delle corse	3,9	3,8	3,8
Gamma dei titoli di viaggio a disposizione	4,1	4,0	4,0
Tariffe / costo del viaggio	4,3	4,0	4,1
Facilità di acquisto dei biglietti e/o degli abbonamenti	4,5	4,5	4,5
Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto	3,9	3,7	3,8
Facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato	4,0	3,5	3,7
Informazioni per l'organizzazione dello spostamento disponibili attraverso i vari canali di comunicazione	4,2	3,9	4,0
Sicurezza personale presso stazioni o fermate	4,2	3,9	4,0
base (max)	507	694	1201

- Per la segmentazione tra uomini e donne vengono proposti i giudizi medi, dato che la numerosità dei due sub-campioni ne garantisce la piena affidabilità ...
- Notiamo che gli uomini sono mediamente più soddisfatti del servizio, anche se la differenza è spesso minima. Sicuramente migliore, secondo gli uomini, la facilità di parcheggio.

Item	FASCIA DI ETÀ					MEDIANA
	Fino a 25 anni	26-35 anni	36-45 anni	46-55 anni	Più di 55 anni	Puglia
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	4	5	5	5	4	4
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	4	4	4	4	4	4
Orario di inizio e fine del servizio	4	4	4	5	4	4
Frequenza delle corse	4	4	4	4	4	4
Gamma dei titoli di viaggio a disposizione	4	4	4	5	4	4
Tariffe / costo del viaggio	4	4	4	4	4	4
Facilità di acquisto dei biglietti e/o degli abbonamenti	5	5	5	5	4	5
Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto	4	4	4	4	4	4
Facilità di parcheggio per chi si reca presso stazioni o fermate con il proprio mezzo privato	4	4	4	4	4	4
Informazioni per l'organizzazione dello spostamento disponibili attraverso i vari canali di comunicazione	4	5	4	5	4	4
Sicurezza personale presso stazioni o fermate	4	4	4	4	4	4
base (max)	365	149	232	283	172	1201

- Le persone in età 46-55 anni sono mediamente più soddisfatte per le destinazioni raggiungibili, per gli orari e per le informazioni disponibili.
- Più difficile per le persone più anziane acquistare biglietti e/o abbonamenti



Item	PROVINCIA						MEDIANA
	BAT	Foggia	Bari	Taranto	Brindisi	Lecce	
Puntualità del servizio	3	5	5	5	5	5	5
Cortesia del personale	4,5	5	5	5	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	5	5	5	4	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	5	5	5	5	4	5	5
Pulizia dei mezzi	3,5	4	5	5	5	4	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	3	3,5	4	4	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	3	5	5	6	5	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	5	5	5	5	6	5
Soddisfazione TOTALE	4	5	5	5	5	5	5
base (max)	20	47	175	25	30	67	364

- Per quanto concerne i giudizi di dettaglio sul servizio fruito, si nota anzitutto un giudizio peggiore per diversi item nella provincia BAT. Nel caso della puntualità del servizio e della sicurezza percepita a bordo la mediana è pari a 3, ovvero di ben due punti inferiore alla mediana calcolata su base regionale. Il fatto che il sub-campione sia di bassa numerosità non inficia le considerazioni fatte su tale risultato, anche perché la scelta della mediana assicura una buona affidabilità dei risultati anche con campioni di 20-30 unità. Ulteriore segnale concordante con quanto rilevato: la soddisfazione mediana complessiva è più bassa nella provincia (4 invece di 5)
- In provincia di Taranto i risultati sono migliori della media regionale sia per la percezione di sicurezza a bordo che per la pulizia dei mezzi
- In provincia di Brindisi è meno positiva la valutazione sui posti disponibili e il comfort generale del mezzo, ma migliore la valutazione sulla pulizia dei mezzi.

Item	FREQUENZA D'USO DEL TPL				MEDIANA
	Almeno TRE volte alla settimana	Una/due volte alla settimana	Meno di una volta a settimana	TUTTE le frequenze	
Puntualità del servizio	5	5	5	5	5
Cortesia del personale	5	5	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	5	5	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	4,5	5	5	5	5
Pulizia dei mezzi	4	4	5	4	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	4	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	5	5	5	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	5	6	5	5
Soddisfazione TOTALE	5	5	5	5	5
base (max)	148	185	31	364	

- Viaggiare di meno equivale in diversi casi a essere (un po') più soddisfatti, soprattutto in merito a pulizia dei mezzi e facilità di salita/discesa
- I viaggiatori abituali sono lievemente meno soddisfatti del comfort a bordo.

Item	NUMERO DI COMPONENTI DELLA FAMIGLIA						MEDIANA
	1	2	3	4	5	>5	TUTTI
Puntualità del servizio	5	5	5	5	5	6	5
Cortesia del personale	5	5	5	5	5	6	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	5	5	5	5	6	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	5	5	5	5	5	5	5
Pulizia dei mezzi	5	5	4	4	5	5	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	5	4	4	4	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	5	5	5	5	5	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	5	5	5	5	5,5	5
Soddisfazione TOTALE	5	5	5	5	5	6	5
base (max)	15	62	87	112	71	17	364

- Gli intervistati con famiglie numerose si confermano più propensi a rilasciare giudizi positivi sul servizio.

Item	CONDIZIONE PROF.LE				MEDIANA
	Studente	Lavoratore	Pensionato	altro	TUTTI
Puntualità del servizio	4	5	5	5	5
Cortesia del personale	5	5	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	4	5,5	6	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	4	5	5	5	5
Pulizia dei mezzi	4	4	4,5	5	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	4	5	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	4	5	5	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	5,5	5	5	5
Soddisfazione TOTALE	4	5	5	5	5
base (max)	117	158	14	75	364

- I pensionati sono più soddisfatti rispetto ai posti disponibili, alla pulizia di stazioni/fermate, alla pulizia dei mezzi.
- I lavoratori valutano in modo leggermente migliore sia la disponibilità di posti e spazio che la facilità di salita/discesa
- Gli studenti evidenziano invece un giudizio più severo, sia in termini generali (la mediana della soddisfazione complessiva è pari a 4, contro il 5 dell'intero campione), che per diversi fattori di dettaglio (puntualità, posti/spazio disponibili, comfort, sicurezza personale percepita).

Item	GENERE		MEDIANA
	Uomo	Donna	TUTTI
Puntualità del servizio	5	5	5
Cortesìa del personale	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	5	5	5
Pulizia dei mezzi	5	4	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	5	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	5	5
Soddisfazione TOTALE	5	5	5
base (max)	132	232	364

- Gli uomini sono più soddisfatti della pulizia dei mezzi e questa è l'unica differenza visibile tra i giudizi dei due sessi.

Item	FASCIA DI ETÀ					MEDIANA
	Fino a 25 anni	26-35 anni	36-45 anni	46-55 anni	Più di 55 anni	Puglia
Puntualità del servizio	4	6	5	5	4	5
Cortesìa del personale	5	5,5	5	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	4	6	5	5	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	4	6	5	5	5	5
Pulizia dei mezzi	4	5	5	5	4	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	5	4	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	4	6	5	5	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	6	6	5	5	5
Soddisfazione TOTALE	4	6	5	5	5	5
base (max)	154	32	73	74	31	364

- Gli utenti in età 26-35 anni sono più soddisfatti, sia in termini complessivi che per tutti i fattori di qualità in elenco
- Viceversa, i più giovani sono spesso meno soddisfatti, sia in termini complessivi che per diversi fattori specifici del servizio erogato.

Item	TIPO DI DESTINAZIONE			MEDIANA
	Stessa provincia	Altre province pugliesi	Fuori regione	TUTTE le destinazioni
Puntualità del servizio	5	5	4	5
Cortesia del personale	5	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	5	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	5	5	5	5
Pulizia dei mezzi	4	4	4	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	5	5	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	5	5	5
Soddisfazione TOTALE	5	5	4	5
base (max)	263	64	37	364

- Le persone in viaggio verso destinazioni esterne alla regione si sono dimostrati meno soddisfatti sia in generale che per la *puntualità* (anche in relazione a una presumibile maggiore attenzione alle coincidenze con mezzi di medio-lungo raggio)

Item	MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO									MEDIANA
	lavoro	frequenza di una scuola o un corso professionale	spesa/acquisti	evento sportivo	assistere a spettacolo o tempo libero	visite mediche	commissioni	visita a parenti o amici	altro motivo	TUTTI i motivi
Puntualità del servizio	5	4	5	--	5	5	4,5	5	4	5
Cortesia del personale	5,5	4	5	--	5	5	6	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	4	5	--	5	4,5	6	5	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	5	4	5	--	5	5	5	5	5	5
Pulizia dei mezzi	5	4	5	--	5	5	5	4	5	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	3	5	--	4	2,5	4	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	5	4	5	--	4	5	4,5	4	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	6	5	5	--	5	5,5	6	5	6	5
Soddisfazione TOTALE	5	4	5	--	5	4,5	5	5	5	5
base (max)	86	72	62	3	33	12	12	67	17	364

- Come vedremo più avanti il motivo di viaggio è il fattore che più discrimina i giudizi di soddisfazione e i risultati riportati nella tabella soprastante ne sono la testimonianza.
- In generale chi si muove per raggiungere una scuola è decisamente meno soddisfatto per la qualità del servizio, in quanto la maggior parte delle mediane è inferiore a quella marginale
- Coloro che si spostano per lavoro sono maggiormente soddisfatti per la facilità di salita/discesa, per la pulizia dei mezzi e la cortesia del personale
- Chi si sposta per commissioni, spesso lontano dalle ore di punta, è più soddisfatto per i posti a disposizione, per la facilità di salita/discesa, per la cortesia del personale

- Gli utenti che utilizzano il TPL per recarsi presso luoghi di cura sono lievemente meno soddisfatti in via generale, ma lo sono soprattutto per la pulizia delle stazioni e delle fermate. Nel contempo valutano però meglio sia la pulizia dei mezzi che la facilità di salita/discesa.

Item	FASCIA ORARIA DI PARTENZA						MEDIANA
	Prima delle 7	Dalle 7 alle 9	Dalle 9 alle 12	Dalle 12 alle 15	Dalle 15 alle 19	Dopo le 19	TUTTI i motivi
Puntualità del servizio	5	5	5	5	5	4	5
Cortesia del personale	5	5	5	5,5	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	5	5	5	6	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	5	5	5	5	5	5	5
Pulizia dei mezzi	5	4	5	4	5	4	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	4	4	4	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	5	5	5	5	4	4	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	5	6	5	5,5	5	5
Soddisfazione TOTALE	5	5	5	5	5	5	5
base (max)	51	119	78	31	58	27	364

- La percezione di sicurezza diminuisce nel pomeriggio e in serata
- La puntualità del servizio è stata valutata in modo peggiore dagli utenti serali
- La disponibilità di posti è più soddisfacente nel pomeriggio
- Più facile la salita/discesa nella fascia oraria 9-12.

Item	MEZZO UTILIZZATO		MEDIANA
	Autobus	Treno	TUTTI
Puntualità del servizio	5	5	5
Cortesia del personale	5	5	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	5	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	5	5	5
Pulizia dei mezzi	4	5	4
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	5	5	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	5	6	5
Soddisfazione TOTALE	5	5	5
base (max)	216	208	364
MULTIRESPONSE			

- Gli utenti del treno valutano in modo migliore sia la pulizia dei mezzi che la facilità di salita/discesa.

Item	FERROVIA					MEDIANA
	Trenitalia	Ferrovie del Gargano	Ferrottramviaria	Appulo-Lucane	Ferrovie del Sud-Est	TRENO
Puntualità del servizio	5	--	5	5	4	5
Cortesia del personale	5	--	5	4	4	5
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5	--	6	5,5	4	5
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	5	--	6	6	4	5
Pulizia dei mezzi	5	--	6	5	4	5
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	4	--	5	5,5	4	4
Sensazione di sicurezza personale a bordo	5	--	6	6	4	5
Facilità di salita e discesa dai mezzi	6	--	6	6	5	6
Soddisfazione TOTALE	5	--	5	5	4	5
base (max)	135	4	33	18	38	208
MULTIRESPONSE						

- Tra gli utenti delle ferrovie il campione si è concentrato soprattutto sui servizi Trenitalia. Ciò ha comportato campioni ridotti per tutte le ferrovie concesse ed in particolare per le Ferrovie del Gargano, per le quali non è possibile fornire valutazioni di merito affidabili. Nonostante questo si notano differenze notevoli che ci permettono di evidenziare alcune situazioni particolari
- La Ferrottramviaria si distingue positivamente per disponibilità di posti e spazio, comfort generale, sicurezza percepita, pulizia delle stazioni. Anche se la mediana non lo evidenzia, anche la soddisfazione complessiva è più elevata, dato che è la ferrovia con la soddisfazione media più elevata (5,03, contro il 4,79 di Trenitalia e il 4,72 delle Ferrovie Appulo-Lucane).
- Le ferrovie Appulo-Lucane si distinguono per i migliori risultati ottenuti in merito a comfort, posti disponibili, sicurezza percepita e soprattutto per la pulizia delle stazioni (5,5 contro il 4 medio regionale). La cortesia del personale è però inferiore al dato regionale.
- Le Ferrovie del Sud-Est presentano invece i risultati peggiori, con una mediana che è inferiore a quella regionale per quasi tutti fattori in esame. In termini di soddisfazione media le Ferrovie del Sud-Est si attestano a 3,68, sopravanzando solo le Ferrovie del Gargano (con media pari a 3, ma su un campione molto ridotto).

3.2.2 Driver della soddisfazione complessiva

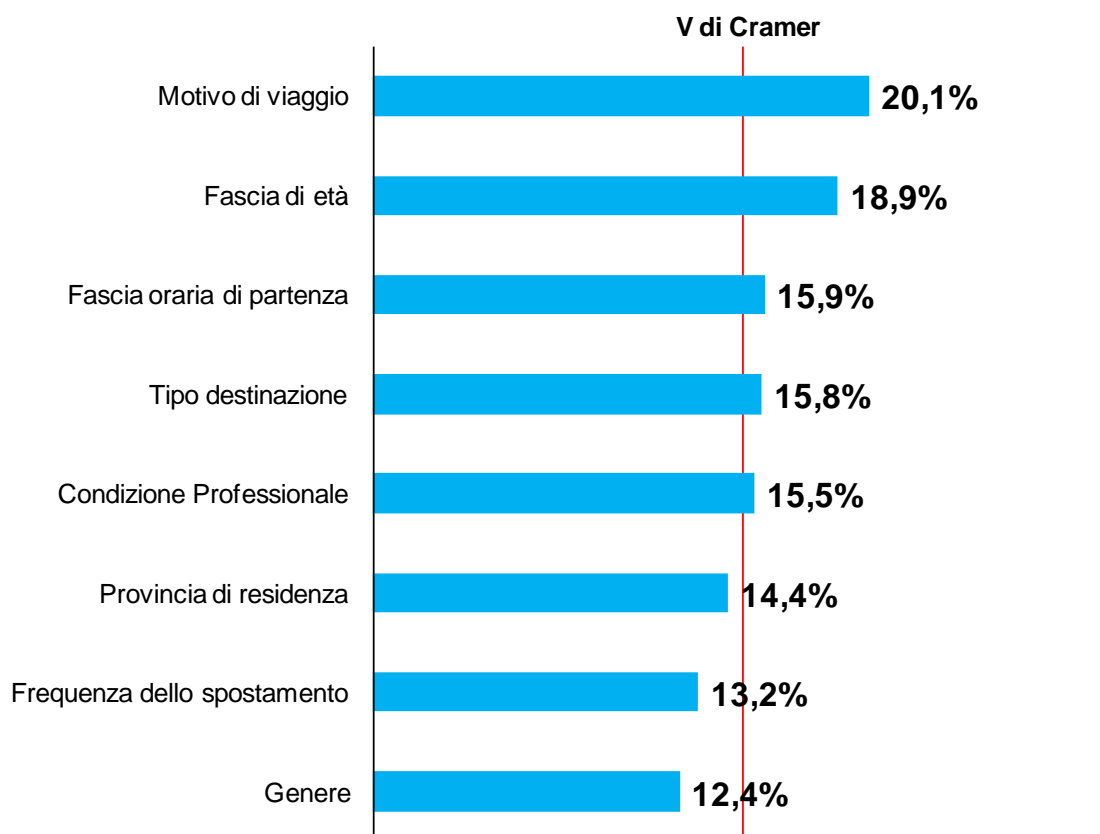
In quest'ultimo paragrafo viene proposta un'analisi delle componenti, anagrafiche o strutturali, che influenzano di più la soddisfazione.

Il grafico seguente riporta le misure di connessione³ tra la soddisfazione complessiva e diverse variabili relative all'intervistato o allo spostamento. L'indice utilizzato,

³ La connessione è un concetto di statistico analogo a quello di correlazione. Come la correlazione l'intento è di misurare la reciproca influenza tra due o più variabili, ma nello

denominato *V di Cramer*, assume valori da 0 a 100% e indica livelli di relazione "interessanti" a partire dalla soglia del 15%, evidenziata nel grafico con una linea verticale rossa.

Indagine customer satisfaction sul TPL in Puglia: connessione tra variabili di struttura e soddisfazione totale



Come anticipato, il motivo di viaggio è la variabile che influenza di più la soddisfazione. Segue la fascia di età. Sotto la soglia di interesse, invece, l'influenza del genere, della frequenza dello spostamento e della provincia di residenza.

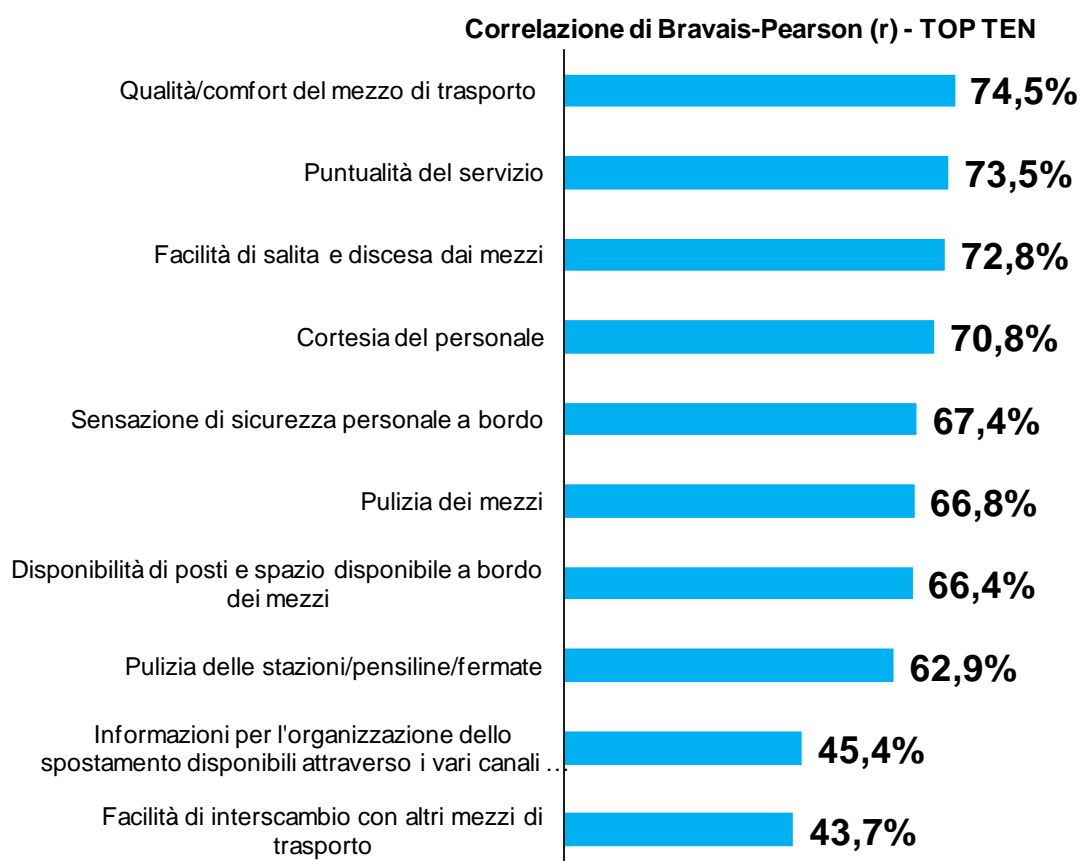
Il grafico seguente mostra invece il livello di correlazione binaria tra la soddisfazione totale e i giudizi di soddisfazione parziale connessi ai vari fattori di qualità del servizio. Anche l'indice di correlazione assume valori tra 0 ed 1 (qua moltiplicati per 100, quindi espressi in scala 0-100), con valori che possono essere considerati interessanti se

specifico la connessione non pone vincoli alla natura delle variabili che possono essere sia *quantitative*, che *ordinali* che *nominali* (p.e. la condizione professionale è una variabile nominale). L'indice V di Cramer misura quindi in questo caso l'influenza esercitata sulla soddisfazione complessiva da parte di ciascuna delle variabili riportate nel grafico.



superiori al 40%-50%. I fattori di qualità monitorati dal questionario sono 19, nel grafico sono riportati i primi 10 valori per intensità della correlazione.

Indagine customer satisfaction sul TPL in Puglia: correlazione tra fattori strutturali del servizio e soddisfazione totale



La correlazione binaria più elevata è quella tra soddisfazione complessiva e qualità/comfort del mezzi di trasporto. Quindi il comfort è persino più importante della puntualità (al secondo posto) nel determinare il giudizio complessivo sul servizio. Al terzo posto la facilità di salita/discesa, seguita poi dalla cortesia del personale. Tra i fattori meno correlati (fuori grafico), troviamo: *facilità di parcheggio* (28%), *sicurezza presso stazioni/fermate* (36%), *tariffe* (36%), *facilità di acquisto di biglietti/abbonamenti* (37%). Gli altri fattori presentano valori dal 40% in su.



REGIONE
PUGLIA



asset

AGENZIA REGIONALE STRATEGICA PER LO
SVILUPPO ECOSOSTENIBILE DEL TERRITORIO



REDAZIONE A CURA DI:

Sandro Savoldelli – Responsabile Scientifico di B&C srl

RELAZIONE CHIUSA E VALIDATA DAL RESPONSABILE DI PROGETTO

Romina Malaspina IN DATA 08/03/2019

