

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2018

Il Consorzio UnicoCampania ha effettuato l'indagine annuale di Customer Satisfaction per i servizi eserciti da EAV.

Scopo dell'indagine svolta è stato quello di raccogliere informazioni relative al giudizio dei Clienti sul servizio relativamente ai seguenti aspetti:

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

Le rilevazioni sono state effettuate da personale debitamente formato e conoscitore dei servizi di trasporto di EAV, attraverso la somministrazione di un questionario in formato cartaceo, strutturato *ad hoc*. L'indagine ha coinvolto un campione di 3.203 utenti EAV, **nel periodo compreso tra il 19 marzo e il 9 maggio 2019**. Le rilevazioni sono state ripartite per linea, per tipologia di giorno e per fascia oraria, sulla base dei dati di domanda e offerta del 2018, con interviste condotte dalle 6.30 alle 21.30.

Dai dati raccolti è possibile delineare le caratteristiche principali del viaggiatore EAV per macro-aggregazioni e anche per tipologia di servizio.

In relazione al **sesso del Cliente EAV**, dall'analisi delle risposte si evince una distribuzione con **circa il 57% donne**. L'analisi per tipologia di servizio mantiene, in linea generale, le stesse proporzioni tra uomini e donne, fatta eccezione per il servizio della linea Arcobaleno di MCNE, che vede una lieve prevalenza di utenti di genere maschile.

L'età rilevata sul campione analizzato fa emergere che circa l'85 % degli utenti EAV ha un'**età compresa tra i 18 e i 60 anni, con una prevalenza di giovani maggiorenni (tra 18 e 26 anni)**.

I Clienti risiedono, per il 79,52%, in Provincia di Napoli (il dato della residenza risulta coerente con la distribuzione e l'estensione delle aree coperte dai servizi EAV).

Oltre il 40%, degli utenti appartiene alla categoria "studenti", coerentemente con la distribuzione per età, **mentre una percentuale più bassa (26,75%) è costituita da impiegati/docenti**.

Il motivo dello spostamento è per il **38,04%** legato al **lavoro** e per il **35,55%** legato allo **studio**.

Passando all'analisi delle caratteristiche proprie **dei titoli di viaggio posseduti** e dello spostamento, si evince che il titolo di viaggio posseduto è, per il **47,54%, di tipo aziendale**. Si evidenzia che **l'11,77% ha dichiarato di non possedere il titolo di viaggio**.

Incrociando i dati di tipologia di titolo con quelli relativi al motivo dello spostamento, si evince che:

- tra i possessori di "biglietto" vi è una elevata percentuale di utenti che si sposta per "acquisti/commissioni" (23,77%); risultano elevate anche le percentuali per "lavoro" e "studio";
- tra i possessori di abbonamento mensile, predominante è la percentuale di coloro che si spostano per motivo "lavoro" (84,68%);
- tra i possessori di abbonamento annuale, invece, predominante è la percentuale di coloro che si spostano per motivo "studio" (69,18%);

- tra i possessori di titolo aziendale, prevale nettamente la % degli occasionali (possesto biglietto 57,51%), mentre tra i possessori del titolo integrato la percentuale di possessori di abbonamento annuale è nettamente prevalente (57,33%).



















Gli utenti utilizzano mediamente 3,88 giorni a settimana il servizio di EAV; in particolare, il 25,50% degli utenti lo utilizza 5 giorni a settimana.

Circa il 57% dei Clienti EAV porta a compimento il proprio viaggio utilizzando un solo mezzo.

Le aree indagate nell'indagine sono le seguenti:

























1. **fattori di qualità in stazione** (sicurezza personale, comfort, pulizia, informazione, servizi di biglietteria);
2. **fattori di qualità a bordo** (sicurezza, affollamento, comfort, pulizia, informazioni);
3. **fattori di qualità generali del servizio** (puntualità, regolarità, sicurezza del viaggio, reperibilità delle informazioni, comportamento del personale, accessibilità ai mezzi, servizi per diversamente abili, integrazione modale, attenzione ai problemi ambientali).

1

FATTORI DI QUALITÀ IN STAZIONE	2018	2017	2016
SICUREZZA PERSONALE STAZIONI	 2,23	 3,10	 2,80
COMFORT STAZIONI	 2,19	 3,00	 2,60
PULIZIA STAZIONI	 2,23	 3,00	 2,60
INFORMAZIONI FORNITE STAZIONE	 2,57	 3,00	 2,80
SERVIZI BIGLIETTERIA	 2,63	 3,20	 3,10
MEDIA	 2,37	 3,00	 2,78

Il giudizio complessivo per la qualità in stazione è pari a 2,37, che rileva un livello di qualità che si posiziona nell'area di miglioramento ed è inferiore al 2017.

Tutti i fattori sono omogenei nel medesimo range di miglioramento e sono peggiorati rispetto ai giudizi forniti nel 2017

FATTORI DI QUALITÀ IN STAZIONE	CIRCUMVESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM
SICUREZZA PERSONALE STAZIONI	 1,91	 2,66	 3,16	 2,94
COMFORT STAZIONI	 2,07	 2,33	 2,69	 2,25
PULIZIA STAZIONI	 2,13	 2,25	 3,08	 2,46
INFORMAZIONI FORNITE STAZIONE	 2,59	 2,41	 3,01	 2,85
SERVIZI BIGLIETTERIA	 2,71	 2,40	 2,84	 3,00
MEDIA FATTORI STAZIONE	 2,28	 2,41	 2,95	 2,70

Il peggioramento così marcato dell'indicatore *Sicurezza personale nelle stazioni*, relativamente alle Linee Vesuviane, risente sicuramente di quanto accaduto nella stazione di San Giorgio a Cremano poco prima che iniziasse l'indagine, considerati invece i risultati positivi ottenuti nel settore della security:

- diminuzione danni al Patrimonio aziendale -39%
- diminuzione di furti e scippi in danno della Clientela - 18%
- diminuzioni aggressioni a danno della Clientela - 9%
- aumento di fermi e arresti +79%

Il peggioramento del giudizio sugli altri fattori, invece, può trovare motivazione nella protesta sfociata nel rifiuto delle prestazioni straordinarie del personale di stazione, non riscontrando diminutio delle attività oggetto della soddisfazione dei Clienti rilevata dall'indagine in questo settore.

2

FATTORI DI QUALITÀ A BORDO	2018	2017	2016
SICUREZZA BORDO	2,24	3,00	2,50
AFFOLLAMENTO	1,87	2,90	2,40
COMFORT	2,14	2,90	2,50
PULIZIA	2,24	2,90	2,50
INFORMAZIONI FORNITE BORDO	2,36	2,80	2,40
MEDIA	2,17	2,90	2,46

Il giudizio complessivo è pari a 2,17 che rileva, anche per i fattori di bordo, un livello di servizio “migliorabile”. Nel confronto con il 2017 si evidenzia un peggioramento di tutti i fattori; nello specifico la sicurezza a bordo, valutata positivamente nel 2017, è oggi giudicata migliorabile e l'affollamento, al limite superiore del range di miglioramento nel 2017, oggi è valutata negativamente.

In particolare è da rilevare come il fattore “affollamento” a bordo risulti il solo ad essere giudicato negativamente, tutti gli altri fattori si posizionano nell’area di miglioramento.

FATTORI DI QUALITÀ A BORDO	CIRCUMVESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM
SICUREZZA BORDO	1,86	2,81	3,10	3,16
AFFOLLAMENTO	1,79	1,81	2,44	2,89
COMFORT	1,87	2,52	2,76	2,75
PULIZIA	1,94	2,69	3,02	2,81
INFORMAZIONI FORNITE BORDO	2,32	2,35	2,84	2,35
MEDIA FATTORI DI BORDO	1,96	1,99	2,83	2,79

Anche in questo caso, dall’analisi dei dati interni, emerge un incremento dei posti totali offerti, fermo restando quelli seduti complessivi, anche per le linee vesuviane, che registrano il decremento maggiore della soddisfazione della Clientela.

3

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	2018	2017	2016
PUNTUALITÀ	2,12	3,00	2,40
REGOLARITÀ	2,14	2,90	2,50
SICUREZZA VIAGGIO	3,08	3,20	3,00
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI	3,09	3,00	2,90
COMPORTEMENTO PERSONALE	3,41	3,30	3,10
ACCESSIBILITÀ	3,67	3,40	3,00
DIVERSAMENTE ABILI	1,80	2,60	2,30
INTEGRAZIONE MODALE	2,85	3,10	2,90
PROBLEMI AMBIENTALI	2,30	2,90	2,40
MEDIA	2,72	3,10	2,72

Il valore medio del giudizio reso sui fattori generali è pari a 2,72 e, quindi, entra nel range dell’area di miglioramento.

Nel confronto con il 2017 il giudizio globale sui fattori di qualità generale è peggiorato, passando da 3,10 – giudizio positivo a 2,72 - area di miglioramento. Nello specifico l’andamento non è omogeneo, infatti:

- migliorano rispetto al 2017 reperibilità delle informazioni, comportamento del personale e accessibilità, pur rimanendo nella stessa area giudicata positivamente;
- tutti gli altri fattori peggiorano rispetto al 2017, in particolare la puntualità, giudicata positivamente nel 2017, oggi è valutata migliorabile; i servizi per i diversamente abili, giudicati migliorabili nel 2017, oggi sono valutati negativamente.

- la sicurezza del viaggio, in termini di conduzione del treno, pur inferiore al 2017, resta valutata positivamente e superiore alla media generale della categoria.

Il peggioramento della soddisfazione della Clientela relativamente ai fattori *puntualità e regolarità* non trova corrispondenza in analogo peggioramento dei dati di esercizio a consuntivo, che sono rimasti uguali o di poco migliorati rispetto al 2017, anche se non sono stati raggiunti tutti gli obiettivi fissati (64,27 % di treni con ritardo max di 5' invece che 80%, regolarità al 91,5% invece che al 92%). Pesano sicuramente, però gli impegni presi relativamente alla disponibilità di materiale rotabile, soprattutto per le linee vesuviane, che non è stato ancora possibile mantenere e che tanto peso hanno su questi fattori, oltre che su comfort, affollamento e pulizia.









































Analogamente, il giudizio negativo sui *servizi per i viaggiatori diversamente abili* – **ma non quello sull'accessibilità** - non trova riscontro nel forte impegno di EAV in questo campo, anche per il continuo e proficuo rapporto con le associazioni interessate. Si osservi che la domanda relativa a questo fattore ha registrato una % di mancate risposte di oltre il 10% con la motivazione che gli intervistati non avevano bisogno di tali servizi e quindi non vi prestavano attenzione.

Il nuovo servizio a chiamata dovrebbe rappresentare un punto di svolta, anche se va detto che questo fattore resta spesso negativamente valutato per le restrizioni alla libertà di movimento dei viaggiatori diversamente abili che vorrebbero avere gli stessi diritti di tutti senza bisogno, ad esempio di programmare gli spostamenti con l'anticipo necessario per la prenotazione del servizio a chiamata.

Come negli ultimi anni, indicatori assolutamente positivi, unici non peggiorati, quelli relativi alla *reperibilità di informazioni e al comportamento del personale*.






Unica osservazione a proposito del primo, l'esigua % di Clienti – il 25% del campione – che ha dichiarato di utilizzare i servizi di informazione (sito 61.34% e social 24,77%): poiché anche l'ente certificatore ci chiedeva di verificare l'efficacia delle azioni di comunicazione, andrebbe programmata una campagna informativa sui vari canali – convenzionali e non – che consentono di ottenere informazioni utili al viaggiatore, tema così all'attenzione dell'Authority.

Di seguito si riportano i giudizi sugli stessi fattori, ma suddivisi per servizio:
















FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	CIRCUVESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM
PUNTUALITÀ	 2,04	 1,82	 4,01	 2,73
REGOLARITÀ	 2,07	 1,88	 3,70	 2,72
SICUREZZA VIAGGIO	 2,73	 3,64	 3,47	 3,96
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI	 3,14	 2,86	 3,28	 3,75
COMPORAMENTO PERSONALE	 3,39	 3,29	 3,91	 4,14
ACCESSIBILITÀ	 3,74	 3,41	 3,83	 4,29
DIVERSAMENTE ABILI	 1,75	 1,84	 2,38	 1,53
INTEGRAZIONE MODALE	 2,96	 2,74	 2,35	 2,71
PROBLEMI AMBIENTALI	 2,22	 2,51	 2,53	 2,30
MEDIA FATTORI DI SERVIZIO	 2,67	 2,67	 3,27	 3,13

Il giudizio complessivo espresso dagli utenti relativamente ai servizi su ferro di EAV è pari a 2,35, espresso in scala a 5 items, mentre è pari a 4,2 su scala decimale, passando da un valore giudicato positivamente, 3,20 nel 2017, ad uno giudicato migliorabile, 2,35 nel 2018, (su scala decimale si passa da 6,00 del 2017 a 4,20 del 2018, ossia da un valore sufficiente ad uno mediocre).

Relativamente ai diversi servizi si registrano giudizi globali abbastanza omogenei:

2018				
CIRCUM VESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM	Totale EAV 2018
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO				
 2,14	 2,57	 3,19	 2,92	 2,35

Relativamente ai **FATTORI RITENUTI PIÙ IMPORTANTI**, i giudizi GLOBALI espressi si trovano tutti nell'area di MIGLIORAMENTO, ma le valutazioni per ogni singolo servizio sono assolutamente diverse:

	CIRCUM VESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM	Totale EAV 2018
PUNTUALITÀ	 2,04	 1,82	 4,01	 2,73	 2,12
SICUREZZA PERSONALE nelle STAZIONI	 1,91	 2,66	 3,16	 2,94	 2,23
SICUREZZA PERSONALE a BORDO	 1,86	 2,81	 3,10	 3,16	 2,24

Relativamente ai fattori di qualità si evidenziano:

AFFIDABILITÀ nella CONDUZIONE del MEZZO
(sicurezza del viaggio)

REPERIBILITÀ di INFORMAZIONI

COMPORTEMENTO del PERSONALE

ACCESSIBILITÀ ai MEZZI

QUALITÀ del SERVIZIO INFORMAZIONI

AFFOLLAMENTO a BORDO

SERVIZI per i **DIVERSAMENTE ABILI**

PUNTUALITÀ

SICUREZZA PERSONALE NELLE STAZIONI

SICUREZZA PERSONALE a BORDO

FATTORI GIUDICATI POSITIVAMENTE

FATTORI GIUDICATI NEGATIVAMENTE

FATTORI GIUCATI IMPORTANTI

N.B.: è importante sottolineare che, se il fattore **PUNTUALITÀ**, ritenuto il più importante, è un dato oggettivo, su cui l'Azienda ha controllo diretto, gli altri due fattori, relativi alla **SICUREZZA PERSONALE a BORDO** e **in STAZIONE**, sono strettamente legati a percezioni soggettive dell'utenza, quindi più difficilmente controllabili.