

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2019

DIVISIONE TRASPORTO AUTOMOBILISTICO

Il documento presenta i dati del monitoraggio della Carta dei Servizi effettuato dal Consorzio Unico Campania presso le linee, le fermate e i capolinea della divisione automobilistica del gruppo EAV, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto, la relazione con la Clientela e di recepirne i suggerimenti.

Gli obiettivi possono essere sintetizzati come segue:

- ✓ Fornire ad EAV una valutazione significativa del grado di soddisfazione dei propri clienti, sia a livello globale sia per i singoli fattori di qualità del servizio.
- ✓ Fornire un confronto con i risultati delle indagini degli anni precedenti.
- ✓ Fornire ai Clienti intervistati la testimonianza dell'impegno e dell'attenzione dell'Azienda nei confronti della Clientela e delle esigenze dell'intero territorio.

L'indagine è stata effettuata considerando in particolare i 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.

Al fine di ripartire le rilevazioni per linea, area di interesse, tipologia di giorno e per fascia oraria e fornire all'indagine affidabilità statistica, sono state condotte **1.327** interviste sui Clienti dei servizi automobilistici di EAV. La ripartizione del campione è stata effettuata sulla base dell'indagine di frequentazione del 2018, con rilevazioni condotte dalle 6.30 alle 21.30, nel periodo compreso tra il 3 e il 27 maggio 2019.

Di seguito il dettaglio relativo alle aree di esercizio individuate con il numero di interviste PROGRAMMATE per ciascuna area individuata.

SERVIZIO	interviste programmate CS 2018
Area Sorrento	285
Area Castellammare	143
Area Università	102
Area Napoli e provincia	224
Area Flegrea	60
Area Ischia	310
TOTALE	1.124

Allo scopo di assicurare la massima rappresentatività del campione di Clienti intervistati è stato estratto un campionamento casuale stratificato sul servizio e proporzionale sulle linee, alla tipologia di giorno e alla fascia oraria. In tal modo si è ottenuto un campione indipendente dalle linee, dai giorni e dagli orari e significativamente rappresentativo dell'universo considerato.

Il piano di campionamento è stato proporzionato, per ciascun servizio, rispetto ai passeggeri trasportati per linea, ai differenti giorni della settimana (feriali L-V-prefestivi S-festivi D) e alle fasce orarie, considerando da un lato i dati di frequentazione delle indagini svolte dal Consorzio UnicoCampania e dall'altro l'offerta esercita da EAV.

La scheda di rilevazione è stata predisposta e somministrata in formato cartaceo, da personale debitamente formato e con conoscenza nel settore trasporti e delle linee esercite da EAV.

Il questionario è stato strutturato in tre parti:

- la prima sezione acquisisce le coordinate spazio-temporali in cui viene effettuata l'intervista: data, ora, linea, fermata o Comune di riferimento, numero bus, direzione bus e, inoltre, la specifica se l'intervista è effettuata a terra o a bordo;
- la seconda sezione è relativa alla qualità percepita, a sua volta suddivisa in 2 macro aree: fattori di qualità a bordo (sicurezza, affollamento, comfort, pulizia, informazioni), 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). Inoltre, nella macro area dei fattori generali di qualità del servizio è stato richiesto:
 - il giudizio complessivo sul servizio offerto, relativo sia all'anno 2018 che all'anno 2017;
 - l'indicazione dei fattori di qualità che sono percepiti come più importanti tra quelli indagati (massimo 2 opzioni);
 - l'utilizzo del servizio informazioni e la qualità percepita sulle informazioni offerte.
- la terza sezione rileva i dati socio-anagrafici, le informazioni generali e comportamentali relativi all'utente intervistato.

Si evidenzia che il questionario è stato strutturato in modo da dare una priorità ai fattori di qualità da rilevare e, quindi, essendo di interesse la qualità percepita, è stato scelto di indagare, in prima battuta, i relativi fattori, delegando la parte finale del questionario alla raccolta delle "altre" informazioni.

Per tutte le domande sulla qualità percepita, è stata prevista la possibilità di un giudizio sulla base di una scala a 5 items:

1	2	3	4	5
insufficiente	mediocre	sufficiente	buono	ottimo
negativo	migliorabile	positivo		

Le valutazioni sono considerate negative (giudizio INSUFFICIENTE) con valori fino a 1,99, migliorabili (giudizio MEDIOCRE) fino a 2,99 e positive (giudizio almeno SUFFICIENTE) se uguali o superiori a 3.

DATI SOCIO-ANAGRAFICI E INFORMAZIONI GENERALI

Di seguito, si analizzano i dati socio-anagrafici e le informazioni generali relative al viaggio dei Clienti dei servizi su gomma del gruppo EAV. Dai dati raccolti è possibile delineare le caratteristiche principali del Cliente dei servizi automobilistici EAV per macro-aggregazioni e per aree di servizio.

- **Sesso**

In relazione al sesso dell'utente delle autolinee EAV, dall'analisi delle risposte si evince una distribuzione con circa il 61% donne. L'analisi per tipologia di servizio mantiene, in linea generale, le stesse proporzioni tra uomini e donne, fatta eccezione per il servizio nell'area dell'isola di Ischia, che vede una lieve prevalenza di viaggiatori di genere maschile.

- **Età residenza e professione**

L'età rilevata sul campione analizzato fa emergere che circa il 76% dei Clienti EAV ha un'età compresa tra i 18 e i 60 anni, con una prevalenza adulti (tra 41 e 60 anni) e giovani maggiorenti (tra 18 e 26 anni).

I Clienti risiedono, per il 69,07%, in Provincia di Napoli (il dato della residenza risulta coerente con la distribuzione e l'estensione delle aree coperte dai servizi EAV).

Circa il 35% dei Clienti appartiene alla categoria "studenti", coerentemente con la distribuzione per età, mentre una percentuale più bassa (16,47%) è costituita da impiegati/docenti.

Analizzando le caratteristiche, appena riportate, per le singole aree, si nota che:

- relativamente all'età, per i servizi universitari l'età media dei Clienti presenta uno scostamento sensibile rispetto al Cliente medio EAV. Infatti, oltre il 92% appartiene ad una età compresa tra i 18 e 26 anni (25,23% per EAV totale);
- la residenza risente chiaramente dell'area di servizio relativa e, quindi, solo nel caso dei servizi nell'isola di Ischia è elevata la presenza di Clienti residenti a Napoli (60,43%); per le restanti aree c'è una netta prevalenza di Clienti residenti in Provincia di Napoli;
- relativamente alla professione i dati per i singoli servizi sono pressoché simili, con una prevalenza di studenti; fa eccezione solo l'area di Castellammare di Stabia, dove circa il 30% dei Clienti intervistati ha dichiarato di essere "casalinga".

- **Motivo dello spostamento**

Il motivo dello spostamento degli utenti è, per il 29,87% legato allo studio e, per il 25,99% legato al lavoro.

Analizzando il motivo dello spostamento tra le varie aree si rilevano differenze su:

- Sorrento, dove cresce la percentuale di spostamento legata a motivo "acquisti/commissioni" (34,32% contro il 21,33% per il Cliente medio EAV) e aumenta lo spostamento con motivo "lavoro" (31,66% contro il 25,99% dell'utente medio EAV) a discapito del motivo "studio";
- Castellammare, in cui la maggioranza di motivazioni è relativa a "acquisti/commissioni" (37,16% contro il 21,33% per il Cliente medio EAV); in netta diminuzione i motivi "lavoro" e "studio";
- Napoli e Provincia, dove c'è una netta prevalenza del motivo "lavoro" (circa il 48%), il quale con il motivo "studio" (31,60%) rappresenta circa l'80% delle ragioni di spostamento;
- Università, dove il 98,18% è rappresentato da spostamenti dovuti al motivo "studio";
- Area Flegrea, in cui il 62,07% effettua spostamenti con motivo "acquisti/commissioni" e diminuiscono le percentuali con motivo "lavoro" e "studio";
- Ischia, dove il 25,61% dei Clienti intervistati utilizza i servizi con finalità di "Turismo" contro il 9,78% del Cliente medio EAV.

- **Caratteristiche dello spostamento**

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 68,38%, di tipo aziendale. Si evidenzia che il 9,33% non ha mostrato il titolo di viaggio.
Analizzando solo i possessori di titolo di viaggio, il 40% di essi possiede un titolo integrato, valore coerente con la percentuale di utilizzo del TIC rilevate su indagini *ad hoc*, dove è pari a quasi il 35% per tutti i servizi automobilistici di EAV. Effettuare un medesimo confronto relativamente alla percentuale di evasori non è coerente per le diverse modalità di rilevazione dei dati.

Esaminando, ancora esclusivamente, i Clienti in possesso del titolo di viaggio, il 58,66% di essi possiede il biglietto, mentre la restante parte un abbonamento (mensile o annuale).

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 Clienti che si sposta per "acquisti/commissioni" (37,58%), perciò occasionali, ma 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" (63,98%);
- tra i possessori di abbonamento annuale, invece, predominante è la percentuale di coloro che si spostano per motivo "studio" (76,69%).

Sempre in relazione ai possessori del titolo di viaggio, la distribuzione cambia se filtriamo i risultati in funzione della tipologia di titolo posseduta (aziendale/integrato). In particolare, tra i possessori di titolo aziendale, prevale nettamente la % degli occasionali (possesso biglietto 64,50%), mentre tra i possessori del titolo integrato la percentuale di abbonamento annuale è nettamente prevalente (50,00%), Clienti sistematici del TPL.

Effettuando l'analisi delle caratteristiche dei titoli posseduti nelle diverse aree di indagine, si evince che:

per la distribuzione tra titolo Aziendale e Integrato, si rileva uno scostamento rispetto ai valori medi rilevati per il Cliente delle autolinee EAV nelle seguenti aree:

- per Università e Napoli e Provincia la % del titolo integrato è sensibilmente più elevata (rispettivamente 68,47% e 49,84% rispetto al 22,29% del Cliente EAV medio);
- per Sorrento, Area Flegrea e Ischia, la % del titolo aziendale raggiunge un valore superiori alla media (rispettivamente 72,30%, 72,88% e 83,31% - media EAV 68,38%).

Per la distribuzione tra biglietto ed abbonamento, la maggiore fidelizzazione si rileva su area Università (circa 85% tra mensile e annuale) e Napoli e Provincia. In particolare in queste aree la % di abbonamento annuale arriva rispettivamente al 72,07% e al 34,31% (18,34%% nel caso di Cliente EAV medio). Maggioranza di occasionali nelle aree Castellammare, flegrea e Ischia (91,13%, 64,71% e 73,63%).



















I Clienti utilizzano mediamente 3,81 giorni a settimana il servizio di EAV; in particolare, il 21,92% degli utenti lo utilizza 5 giorni a settimana.

FATTORI DI QUALITÀ A BORDO

Di seguito sono riportati i risultati relativi ai fattori di qualità del servizio indagati. In particolare, le aree interessate sono le seguenti:

- fattori di qualità a bordo (sicurezza, affollamento, comfort, pulizia, informazioni);
- 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) con giudizio complessivo sul servizio offerto, relativo all'anno 2018, l'indicazione dei fattori di qualità che sono percepiti come più importanti tra quelli indagati (massimo 2 opzioni) e utilizzo del servizio informazioni, con indicazione della modalità utilizzata e valutazione.





































Di seguito si riportano i giudizi forniti dagli utenti EAV relativi ai fattori di qualità percepita bordo dei bus:

FATTORI DI QUALITÀ A BORDO	2018	2017	2016
SICUREZZA BORDO	 3,65	 3,30	 3,70
AFFOLLAMENTO	 2,81	 2,80	 3,70
COMFORT	 2,89	 3,00	 3,70
PULIZIA	 2,52	 2,80	 3,70
INFORMAZIONI FORNITE BORDO	 3,26	 2,80	 3,80
MEDIA	 3,03	 2,90	 3,72

Il giudizio complessivo è pari a 3,03 che rileva, un livello di qualità complessiva percepita a bordo bus "sufficiente".

Nel confronto con il 2017 si evidenzia un miglioramento di tutti i fattori; a meno di "Comfort" e "Pulizia".

Di seguito si riportano i giudizi sugli stessi fattori, ma suddivisi per le varie aree:

FATTORI DI QUALITÀ A BORDO	Area Sorrento	Area Castellammare	Area Napoli e provincia	Area Università	Area Flegrea	Area Ischia
SICUREZZA BORDO	 3,65	 2,11	 3,66	 3,60	 3,20	 4,43
AFFOLLAMENTO	 2,56	 2,43	 3,21	 3,01	 3,44	 2,69
COMFORT	 2,85	 2,32	 3,17	 2,77	 3,05	 2,93
PULIZIA	 2,70	 2,22	 2,18	 2,50	 2,57	 2,77
INFORMAZIONI FORNITE BORDO	 3,40	 2,34	 3,45	 3,00	 3,07	 3,48
MEDIA FATTORI DI BORDO	 3,03	 2,28	 3,13	 2,98	 3,07	 3,26

Si evidenzia che:

nelle aree di Sorrento, Napoli e Provincia, Flegrea e Ischia presentano valori medi, relativamente alla qualità percepita a bordo, sufficienti, mentre restano nell'area di miglioramento i servizi universitari e nell'area di Castellammare.

In particolare sono da rilevare:

- Area Napoli e Provincia e Flegrea: tutti giudizi sufficienti, fatta eccezione per la pulizia a bordo bus;
- Area Castellammare, con giudizi tutti nell'area migliorabile.

Di seguito si riportano i giudizi forniti dagli utenti delle autolinee del gruppo EAV relativi ai fattori generali del servizio:

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	2018	2017	2016
PUNTUALITÀ	2,86	2,70	3,90
REGOLARITÀ	2,62	2,70	3,80
SICUREZZA VIAGGIO	3,61	3,40	3,70
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI	2,95	2,80	3,70
COMPORTEMENTO PERSONALE	3,90	3,60	3,90
ACCESSIBILITÀ	3,76	3,20	3,60
DIVERSAMENTE ABILI	2,61	2,80	2,80
INTEGRAZIONE MODALE	3,26	2,80	3,10
PROBLEMI AMBIENTALI	2,53	2,90	3,20
MEDIA	3,12	3,00	3,52

Il valore medio del giudizio reso sui fattori generali è pari a 3,12 e, quindi, entra nel range dell'area positiva.

Nel confronto con il 2017 il giudizio globale sui fattori di qualità generale complessivamente, passando da 3,00 a 3,12. Nello specifico l'andamento è pressoché omogeneo, infatti:

- nel confronto con l'anno 2017 migliorano tutti i fattori a meno della percezione sulla regolarità, sui servizi per i diversamente abili e attenzione ai problemi ambientali;
- la valutazione dell'integrazione modale, in particolare, passa dall'area di miglioramento all'area della sufficienza;
- il comportamento del personale, l'accessibilità del mezzo di trasporto e la sicurezza del viaggio, in termini di conduzione del bus, restano i fattori meglio valutati e superiore alla media generale della categoria.

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

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	Area Sorrento	Area Castellammare	Area Napoli e provincia	Area Università	Area Flegrea	Area Ischia
PUNTUALITÀ	2,93	1,62	3,54	2,89	2,12	2,85
REGOLARITÀ	2,94	1,65	2,58	2,68	2,18	2,83
SICUREZZA VIAGGIO	3,71	2,59	3,78	3,20	3,43	3,96
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI	3,10	2,71	2,19	2,88	2,65	3,62
COMPORTEMENTO PERSONALE	4,01	2,79	4,05	3,78	3,85	4,19
ACCESSIBILITÀ	4,23	2,86	4,05	4,12	3,76	3,30
DIVERSAMENTE ABILI	3,09	2,68	1,83	1,91	1,91	3,15
INTEGRAZIONE MODALE	3,03	2,95	3,29	3,16	2,60	3,75
PROBLEMI AMBIENTALI	2,95	2,77	2,31	2,75	2,48	2,45
MEDIA FATTORI DI SERVIZIO	3,33	2,51	3,07	3,04	2,78	3,34

Si evidenzia che:




- l'area Napoli e Provincia e i servizi universitari presentano valori medi, relativamente alla qualità generale del servizio, in linea con il valore aziendale della divisione bus di EAV e comunque in un'area positiva;
- i servizi delle aree Castellammare e Flegrea sono globalmente giudicati migliorabili per la qualità generale;
- nelle aree di Sorrento e Ischia, si evince la valutazione maggiore (rispettivamente 3,33 e 3,34).

Passando ai singoli fattori della qualità generale percepita, sono da rilevare:




















- Area Castellammare: giudizi negativi per la puntualità e la regolarità, mentre presenta giudizi migliorabili su tutti gli altri fattori;
- Area Napoli e Provincia: tra le varie aree indagate è la sola che presenta un giudizio positivo (3,54) in merito alla puntualità, ma comunque risulta "migliorabile la regolarità del servizio; giudizi negativi per l'attenzione ai problemi per i diversamente abili, mentre presenta giudizi positivi per integrazione modale, comportamento del personale e accessibilità;
- Area Sorrento e Ischia: tutti giudizi positivi, fatta eccezione per la puntualità, la regolarità e l'attenzione ai problemi per i diversamente abili, che, comunque, sono giudicati migliorabili;
- Area flegrea presenta giudizi in linea con i livelli medi delle autolinee EAV, fatta eccezione per l'attenzione ai servizi per i diversamente abili, valutata negativamente, e all'integrazione modale, valutata migliorabile;
- anche i Servizi universitari presentano valori in linea con quelli medi ad eccezione, solo, dell'attenzione ai servizi per i diversamente abili, che risulta valutata negativamente.

Il giudizio complessivo espresso dai Clienti relativamente ai servizi su gomma di EAV è pari a **3,27**, espresso in scala a 5 items, mentre è pari a 6,03 su scala decimale. È un giudizio sufficiente e positivo.

Rispetto al 2017 c'è un miglioramento del giudizio globale espresso, restando, comunque, in un'area positiva (da 3,10 del 2017 a 3,27 del 2018). Anche su una scala decimale si passa da 5,60 del 2017 a 6,03 del 2018, in questo caso da mediocre a sufficiente.

GIUDIZIO COMPLESSIVO	2018	2017	2016
scala 1 - 5	 3,27	 3,10	 3,80
scala 1 - 10	6,03	5,60	6,90

Di seguito si riporta l'analisi del giudizio globale per servizio: ed un confronto con tra 2018, 2017 e 2016.

	GIUDIZIO COMPLESSIVO		
	2018	2017	2016
AREA SORRENTO	 3,27	 2,90	 3,40
AREA CASTELLAMMARE	 2,81	 2,50	 3,80
AREA NAPOLI E PROVINCIA	 3,54	 2,70	 3,60
AREA UNIVERSITÀ	 3,14	N.D.	N.D.
AREA FLEGREA	 2,84	 2,80	 3,70
AREA ISCHIA	 3,36	 3,30	 4,10
TOTALE EAV	 3,27	 3,10	 3,80

È evidente che TUTTE le aree indagate presentano un miglioramento rispetto al giudizio globale del 2017. Gli unici servizi che evidenziano un giudizio mediocre sono quelli relativi all'Area di Castellammare (2,81) e Area Flegrea (2,84); per tutti gli altri servizi, il giudizio globale ricade nell'area positiva di sufficienza.

Nell'ambito del questionario, è stato richiesto agli utenti EAV di indicare, tra tutti i fattori di qualità, quali ritenessero più importanti, richiedendo al massimo due indicazioni.

Di seguito, si riporta la tabella riepilogativa sulle risposte ricevute, da cui si evince che la **REGOLARITÀ** è ritenuta decisamente il fattore più importante, essendo stata scelta dal 28,22% degli intervistati; al secondo posto, viene indicata la **PUNTUALITÀ** con il 18,56%, e al terzo la **SICUREZZA DEL VIAGGIO** con il 10,00%.

FATTORI DI QUALITÀ PIÙ IMPORTANTI	% rilevanza
REGOLARITÀ	28,22%
PUNTUALITÀ	18,56%
SICUREZZA del VIAGGIO	10,00%
SICUREZZA PERSONALE a BORDO	8,56%
PULIZIA dei MEZZI	7,88%
REPERIBILITÀ di INFORMAZIONI su ORARI e PERCORSI	6,02%
AFFOLLAMENTO a BORDO	5,25%
COMFORT del VIAGGIO	4,66%
COMPORTAMENTO del PERSONALE	4,24%
SERVIZI per i DIVERSAMENTE ABILI	2,03%
INFORMAZIONI FORNITE a BORDO	1,95%
ACCESSIBILITÀ ai MEZZI	1,61%
INTEGRAZIONE MODALE con ALTRI VETTORI	0,85%
SERVIZIO INFORMAZIONI	0,17%
ATTENZIONE ai PROBLEMI AMBIENTALI	0,00%
Totale	100,00%

È importante sottolineare che, se i fattori **REGOLARITÀ** e **PUNTUALITÀ**, ritenuti i più importanti, sono un dato oggettivo, su cui l'Azienda ha controllo diretto, l'altro fattore, relativo alla **SICUREZZA DEL VIAGGIO**, è strettamente legato a percezioni soggettive dell'utenza, quindi più difficilmente controllabile.

Per una opportuna valutazione delle zone di criticità, di seguito si riportano i giudizi ottenuti relativamente ai 3 fattori di qualità ritenuti più importanti dall'utenza intervistata nelle diverse aree indagate.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	Area Sorrento	Area Castellammare	Area Napoli e provincia	Area Università	Area Flegrea	Area Ischia
REGOLARITÀ	● 2,94	● 1,65	● 2,58	● 2,68	● 2,18	● 2,83
PUNTUALITÀ	● 2,93	● 1,62	● 3,54	● 2,89	● 2,12	● 2,85
SICUREZZA VIAGGIO	● 3,71	● 2,59	● 3,78	● 3,20	● 3,43	● 3,96

Con le ultime due domande del questionario si è indagato sull'utilizzo (utilizza sì/no) del servizio informazioni di EAV, chiedendo il "canale" preferito e un giudizio. È emerso che è appena inferiore al 20% la quota di Clienti intervistati che utilizza il servizio informazioni di EAV per avere notizie su orari, iniziative, percorsi, scioperi, ecc.

Tra coloro che utilizzano il servizio informazioni, la maggioranza si avvale del sito web (57,26%), mentre il numero verde è utilizzato da quasi il 24% degli utenti, meno del 16% utilizza i canali social e marginale è la preferenza per e-mail.

Il giudizio globale espresso relativamente al servizio informazioni è migliorabile (2,66), anche se risulta positivo il giudizio espresso per il canale più usato, quello web; giudicati mediocri i restanti canali di comunicazione.

CANALE SERVIZIO INFORMAZIONI	Totale	Giudizio
sito web	57,26%	● 3,13
n° verde	23,39%	● 2,31
social	15,73%	● 2,87
e-mail	3,63%	● 2,33
fax	0,00%	-
Totale	100,00%	● 2,66

La valutazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sulla Divisione Automobilistica di EAV - relativa al servizio erogato nell'anno 2018 - registra un generale miglioramento rispetto ai giudizi espressi nel 2017, sia in termini di **media totale dei fattori di qualità** indagati (**3,09** nel **2018** contro 2,97 nel 2017), che relativamente al **GIUDIZIO GLOBALE** espresso (**3,27** nel **2018** contro 3,10 nel 2017).

I servizi su Castellammare e area Flegrea si collocano nell'area di MIGLIORAMENTO, per le altre aree si evidenziano solo giudizi POSITIVI.

Relativamente ai singoli fattori di qualità si evidenziano:

FATTORI GIUDICATI POSITIVAMENTE:

SICUREZZA PERSONALE a BORDO

INFORMAZIONI FORNITE a BORDO

SICUREZZA del VIAGGIO

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

ACCESSIBILITA' AI MEZZI

INTEGRAZIONE MODALE

FATTORI GIUDICATI MIGLIORABILI

AFFOLLAMENTO a BORDO

COMFORT del VIAGGIO

PULIZIA dei MEZZI

PUNTUALITÀ

REGOLARITA' DELLE CORSE

REPERIBILITA' DI INFORMAZIONI

SERVIZI PER DIVERSAMENTE ABILI

ATTENZIONE AI PROBLEMI AMBIENTALI

FATTORI GIUDICATI IMPORTANTI

REGOLARITÀ

PUNTUALITÀ

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Relativamente ai **FATTORI RITENUTI PIÙ IMPORTANTI**, i giudizi GLOBALI espressi si trovano:

- nell'area di MIGLIORAMENTO la REGOLARITÀ e la PUNTUALITÀ
- nell'area POSITIVA la SICUREZZA DEL VIAGGIO

ad ogni modo, come risulta dalla tabella di seguito, le valutazioni per ogni singola area di indagine risultano alquanto eterogenee.

GIUDIZI sui FATTORI RITENUTI PIÙ IMPORTANTI

	Area Sorrento	Area Castellam mare	Area Napoli e provincia	Area Università	Area Flegrea	Area Ischia	Totale EAV 2018
<i>REGOLARITÀ delle CORSE</i>	🟡 2,94	🔴 1,65	🟡 2,58	🟡 2,68	🟡 2,18	🟡 2,83	🟡 2,62
<i>PUNTUALITÀ</i>	🟡 2,93	🔴 1,62	🟢 3,54	🟡 2,89	🟡 2,12	🟡 2,85	🟡 2,86
<i>SICUREZZA del VIAGGIO</i>	🟢 3,71	🟡 2,59	🟢 3,78	🟢 3,20	🟢 3,43	🟢 3,96	🟢 3,61

È importante sottolineare che, se i fattori la REGOLARITÀ e la PUNTUALITÀ, ritenuti i più importanti, sono un dato oggettivo, su cui l'Azienda ha controllo diretto, l'altro fattore, relativo alla SICUREZZA DEL VIAGGIO, è strettamente legato a percezioni soggettive della Clientela, quindi più difficilmente controllabile.