

Scheda Progetto

Descrizione Generale

Progetto	Linee Extraurbane Stagionali 2014
Descrizione	Monitorare ed analizzare la adeguatezza del servizio offerto da STP Brindisi rispetto alla domanda e la qualità del servizio fornito sulle linee Extraurbane Stagionali di competenza di questo Ente.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Migliorare la qualità complessiva del servizio fornito ➤ Ottimizzare l'impiego dei mezzi e delle risorse ➤ Aumentare la fruizione del servizio ➤ Ridurre l'evasione tariffaria e tutelare l'equità sociale ➤ Accrescere la sicurezza a bordo
Stakeholder	COTRAP; STP Brindisi SpA; cittadini
Strumenti di Valutazione	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numero passeggeri per ciascuna tratta/linea dei Servizi Stagionali 2014 sulla base dei TdV venduti ✓ Programma di Verifiche a bordo anche con l'utilizzo unità guardie giurate ✓ Indagine di Customer Satisfaction dedicata
Indicatori di risultato	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del rapporto dei passeggeri/km percorsi sulle linee interessate rispetto all'anno precedente • Aumento del numero dei titoli di viaggio venduti sulle linee interessate rispetto all'anno precedente • Risultanze della Customer Satisfaction

Strumenti di Valutazione:

✓ **Numero passeggeri sulle linee stagionali di competenza provinciale**

Descrizione	Periodo di riferimento	Attività STP Brindisi SpA
Numero passeggeri per tratta/linea sulla base dei TdV venduti	1° luglio – 31 agosto 2012/2013/2014	Report 2014 a consuntivo

✓ **Programma Verifiche a bordo sulle linee stagionali di competenza provinciale**

Descrizione	Periodo di riferimento	Attività STP Brindisi SpA
Programma per corsa	1° luglio – 31 agosto 2014	Report 2014 a consuntivo (settimana

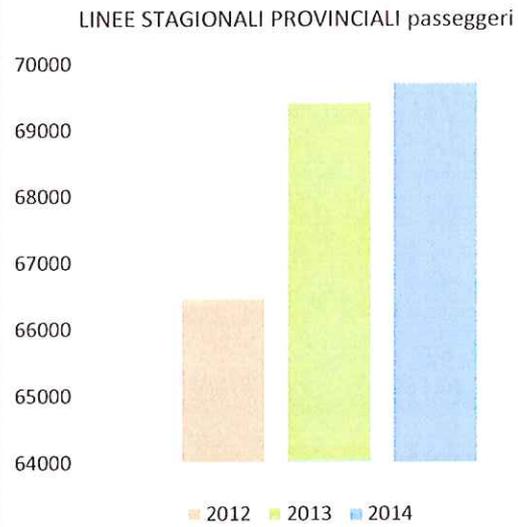
		campione)
--	--	-----------

✓ **Indagine di Customer Satisfaction**

Descrizione	Periodo di riferimento	Attività STP Brindisi SpA
<p>Indagine svolta direttamente sui propri mezzi aziendali, attraverso interviste strutturate con le quali viene misurato il livello di soddisfazione dei clienti rispetto ad alcuni parametri individuati dal DPCM 30/12/1998. Fattori analizzati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sicurezza del viaggio 2. Sicurezza conducente 3. Sicurezza personale e patrimoniale 4. Regolarità del servizio 5. Puntualità del servizio 6. Pulizia e condizione igienica dei mezzi 7. Comfort del viaggio 8. Servizi per diversamente abili e passeggeri con difficoltà di deambulazione 9. Informazione 10. Informazione - chiarezza 11. Servizi informativi utilizzati 12. Aspetti relazionali 13. Livello servizio commerciale 14. Ambiente 	1° luglio – 31 agosto 2014	Report 2014 a consuntivo

STP BRINDISI: VIAGGIATORI LINEE PROVINCIALI 2014

ANNO 2014	TOTALE PASSEGGERI	PASSEGGERI/GIORNO
	n°	n°



CAROVIGNO-TORRE S.SABINA	5.486	
CAROVIGNO-P. P.NNA GROSSA	107	
CAROVIGNO-STAZIONE FF.SS.	134	
<u>LINEA N°</u>		
	5.727	92

LINEE STAGIONALI PROVINCIALI

anno	passengeri n°
2012	66.465
2013	69.426
2014	69.731

CISTERNINO-CARANNA	2.198	
CISTERNINO-TORRE CANNE	7.523	
<u>LINEA N°</u>		
	9.721	157

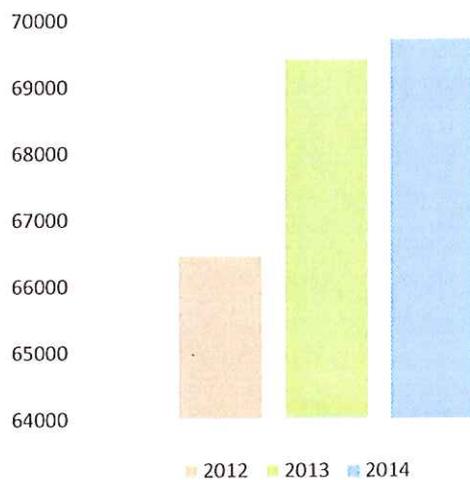
S.VITO N. - SPECCHIOLLA	6.638	
S.MICHELE S.NO-SPECCHIOLLA	1.222	
<u>LINEA N°</u>		
	7.860	127

MESAGNE-APANI	2.566	
<u>LINEA N°</u>		
	2.566	41

STP BRINDISI: VIAGGIATORI LINEE PROVINCIALI 2014

ANNO 2014	TOTALE PASSEGGERI	PASSEGGERI/GIORNO
	n°	n°

LINEE STAGIONALI PROVINCIALI passeggeri



CEGLIE M.-VILLANOVA	3.185	
OSTUNI-VILLANOVA	7.707	
<u>LINEA N° 16</u>		
	10.892	117

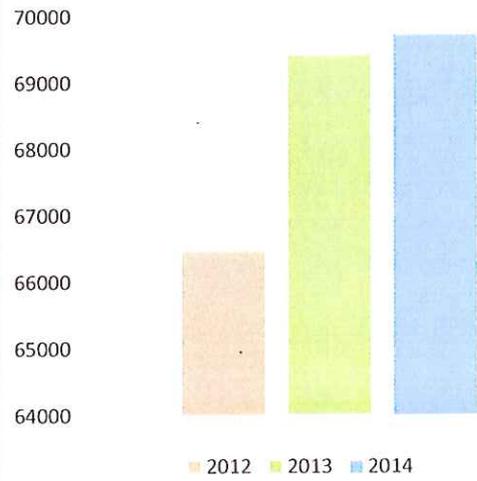
OSTUNI - PILONE	3.319	
CEGLIE M. - TORRE CANNE	1.492	
CEGLIE M. - PILONE	301	
OSTUNI - TORRE CANNE	1.381	
<u>LINEA N° 17</u>		
	6.493	105

TORRE CANNE - BRINDISI	112	
TORRE CANNE-ROSA MARINA	15	
ROSA MARINA - BRINDISI	380	
VILLANOVA - BRINDISI	20	
VILLANOVA - TORRE CANNE	7	
TORRE S.SABINA - BRINDISI	207	
TORRE S.SABINA - TORRE CANNE	1	
SPECCHIOLLA - BRINDISI	130	
<u>LINEA N° 18</u>		
	872	17

STP BRINDISI: VIAGGIATORI LINEE PROVINCIALI 2014

ANNO 2014	TOTALE PASSEGGERI	PASSEGGERI/GIORNO
	n°	n°
CELLINO -TORRE S.GENNARO	4.642	
TORCHIAROLO - TORRE S.GENNARO	62	
S.PIETRO V.CO-TORRE S.GENNARO	20.896	
<u>LINEA N° 13</u>		
	25.600	413

LINEE STAGIONALI PROVINCIALI passeggeri



CONTROLLO A BORDO

Autolinee Stagionali

	Mercoledì 16.07.14	Giovedì 17.07.14	Venerdì 18.07.14	Venerdì 21.10.14	Lunedì 22.10.14	Martedì 23.07.14	Mercoledì 24.07.14	Giovedì 25.07.14	Venerdì 28.07.14	Martedì 29.07.14	Mercoledì 30.07.14	Media Giornaliera 16.07 - 30.07
Carovigno - Stazione F.S. - Santa Sabina spiaggia - Penna Grossa Spiaggia	145	159	152	201	106	93	227	301	175	225	172	178
Cisternino - Caranna - Pilonè - Torre Canne	145	212	204	76	82	68	171	196	71	128	67	129
S.Michele - S.Vito - Specchiolla Spiaggia	167	160	215	174	154	105	277	265	117	320	95	186
Mesagne - Apani	26	39	39	42	22	4	32	43	61	34	18	33
Ceglie - Ostuni - Villanova - (Costa meriata) - Pilonè - Torre Canne	161	191	205	225	156	155	223	153	273	162	151	187
Ostuni - Villanova - Costa Meriata	12	29	32	105	87	45	100	139	100	119	162	85
Torre Canne - Brindisi	48	13	30	57	21	24	46	48	27	35	34	35
Cellino - S.Pietro V.co - Torre S.Gemmaro (con diramazione Torchiarolo - Lendinuso)	501	479	447	non rilev.	395	non rilev.	310	non rilev.	402	435	439	426

stepbrino

S&L
consulenza marketing

Servizio Stagionale Estivo

Introduzione	Pag. 3
Caratteristiche socio-demografiche	Pag. 5
Fattore - Sicurezza del viaggio	Pag. 6
Fattore - Sicurezza conducente	Pag. 7
Fattore - Sicurezza personale e patrimoniale	Pag. 8
Fattore - Regolarità del servizio	Pag. 9
Fattore - Puntualità del servizio	Pag. 10
Fattore - Pulizia e condizione igienica dei mezzi	Pag. 11
Fattore - Confort del viaggio	Pag. 12
Fattore - Servizi per diversamente abili e passeggeri con difficoltà di deambulazione	Pag. 13
Fattore - Informazione	Pag. 14
Fattore - Informazione - chiarezza	Pag. 15
Servizi informativi utilizzati	Pag. 16
Fattore - Aspetti relazionali	Pag. 17
Fattore - Livello servizio commerciale	Pag. 18
Fattore - Ambiente	Pag. 19
Giudizio complessivo	Pag. 20
Confronto anni precedenti	Pag. 21
Analisi Riassuntiva	Pag. 22
Classifica Indicatori	Pag. 23
Indicazioni dei clienti	Pag. 24

Periodo di svolgimento dell'indagine: L'attività di rilevazione del livello di soddisfazione del cliente STP delle linee stagionali estive, si è svolta, nel periodo compreso tra il 21 luglio e l'8 agosto 2014, realizzando inchieste di percezione della qualità del servizio erogato direttamente sugli autobus, attraverso interviste face to face ad un target di utenti illustrato di seguito nelle sue caratteristiche socio-demografiche.

Fase preparatoria dell'indagine: **1 – Indicatori di qualità – definizione del Piano di Ricerca – Focus Groups**

Fase sviluppata sulla base delle esperienze maturate nel corso dello svolgimento delle indagini annuali sul servizio Urbano ed Extraurbano. Si è svolto un focus con il management dell'Azienda e con l'Ufficio Qualità, con l'obiettivo di valutare il questionario somministrato ai clienti sulla base delle esigenze conoscitive dell'azienda e sulla base delle indicazioni necessarie all'Ufficio Qualità. Si è deciso di somministrare lo stesso questionario della CS annuale per disporre di elementi di confronto ed interpretare meglio il dato. Sono state recepite inoltre le griglie relative alle linee sulle quali svolgere l'inchiesta, sulla base delle indicazioni degli uffici STP preposti.

2 – Avvio dell'attività di ricerca

Sono state effettuate complessivamente su tutte le linee stagionali estive n. 326 interviste complete.

3 – Elaborazione dei dati

I dati elaborati sono esposti nel presente report.

obiettivo dell'indagine: Incrementare il livello di confronto cogliendo spunti di riflessione operativi e concreti.

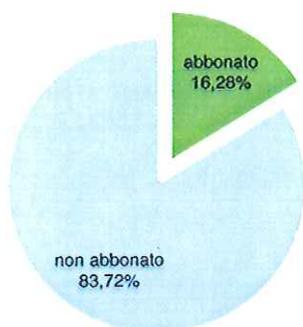
metodologia dell'indagine: Questionario anonimo somministrato face to face direttamente sui mezzi.

caratteristiche dell'indagine: Domande chiuse a risposta guidata, attribuzione "voto" da 1 a 10.

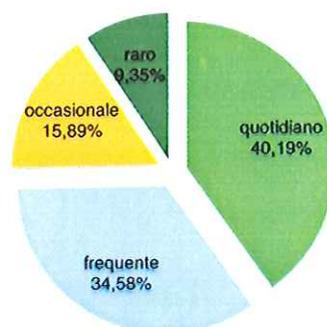
numerosità del campione: 326 interviste complete. Percentuale di rispondenti al questionario completo 98,0%.

distribuzione delle interviste: Su tutte le linee stagionali estive.

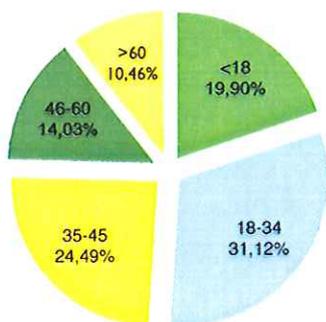
Abbonato



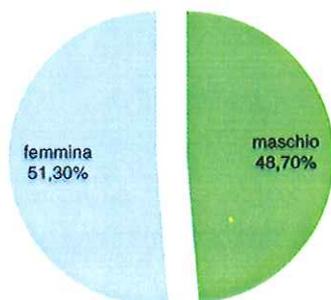
Utilizzo



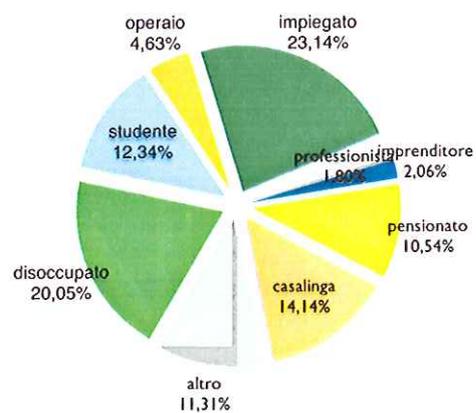
Età



Sesso



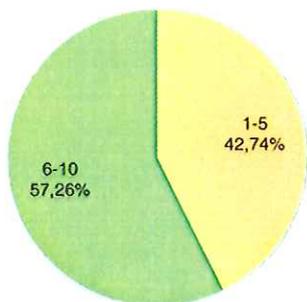
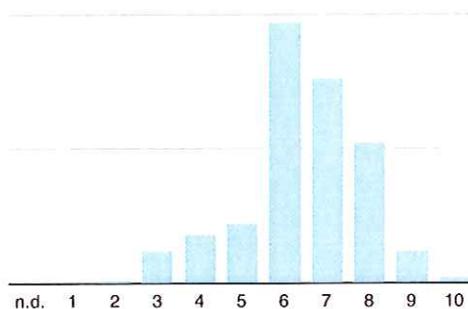
Occupazione



Gli autobus garantiscono un adeguato livello di sicurezza del viaggio?

Voto medio
6,71

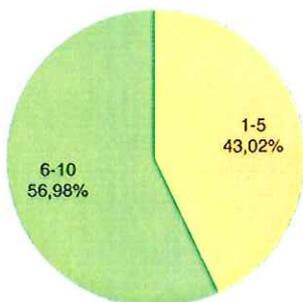
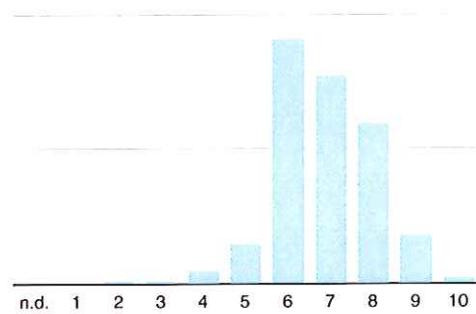
Distribuzione voto



Percezione di sicurezza data dall'autista che conduce il mezzo.

Voto medio
6,84

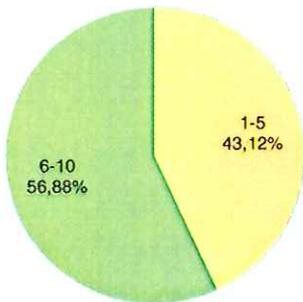
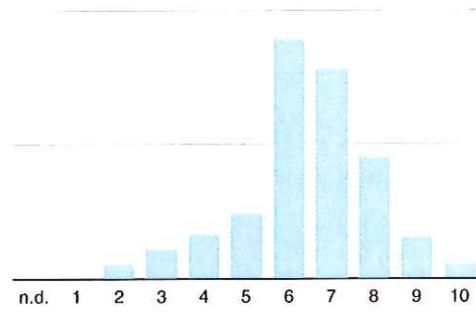
■ Distribuzione voto



Percezione di sicurezza a bordo da furti, rapine, aggressioni o molestie.

Voto medio
6,89

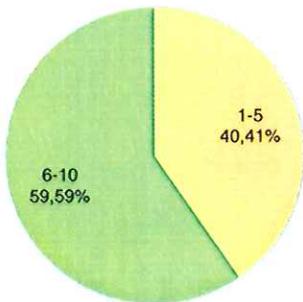
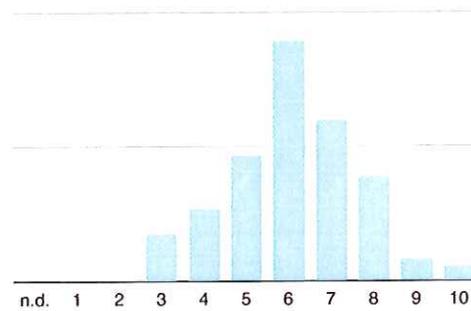
Distribuzione voto



Valutazione sulla regolarità delle corse.

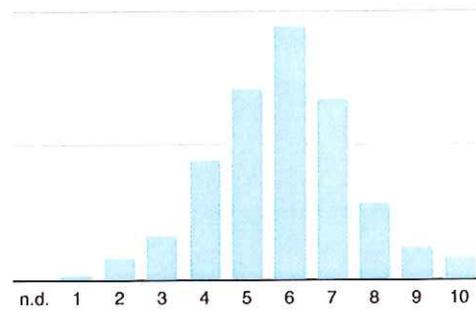
Voto medio
6,17

Distribuzione voto

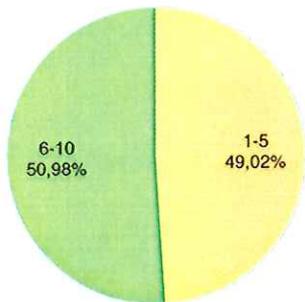


Valutazione sulla puntualità delle corse.

Distribuzione voto



Voto medio
6,01

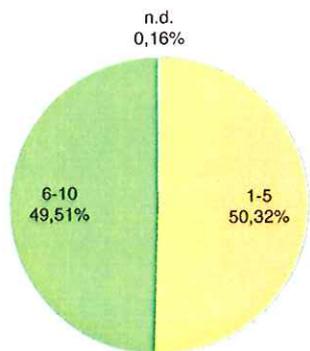
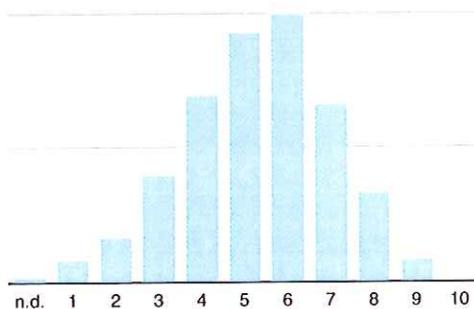


Valutazione sulla condizione igienica generale dei mezzi.

Voto medio

5,89

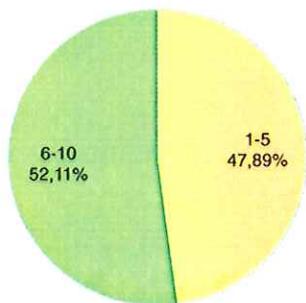
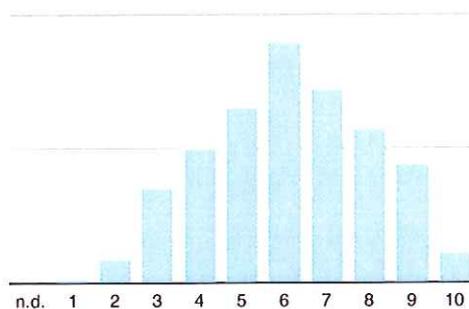
Distribuzione voto



Valutazione sulla confortevolezza di viaggio a bordo dei mezzi.

Voto medio
6,21

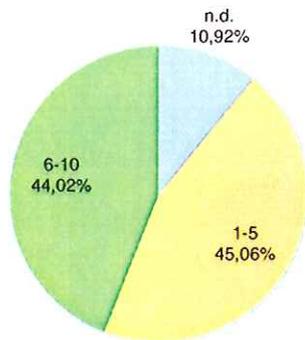
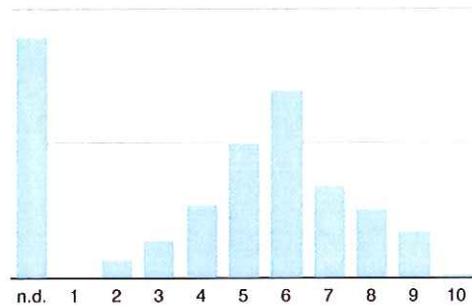
Distribuzione voto



Valutazione sulla attenzione rispetto alle problematiche dei diversamente abili.

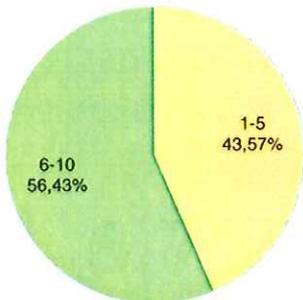
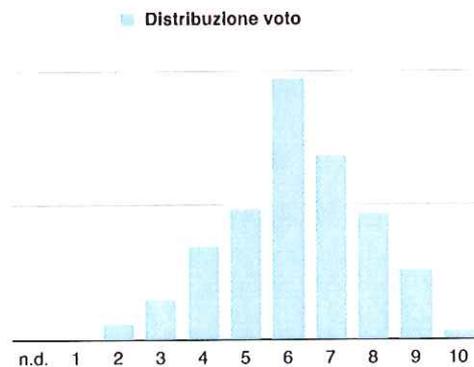
Voto medio
5,03

Distribuzione voto



Valutazione rispetto alle opportunità di reperire informazioni per la organizzazione e la realizzazione del viaggio.

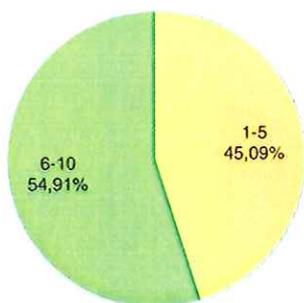
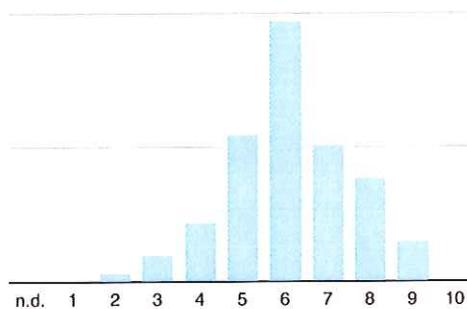
Voto medio
6,72



Percezione della chiarezza dei messaggi di informazione.

Voto medio
6,87

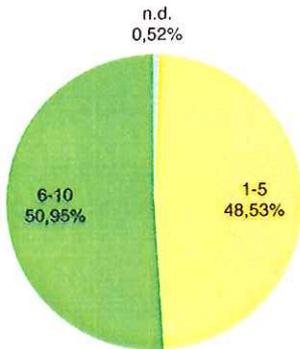
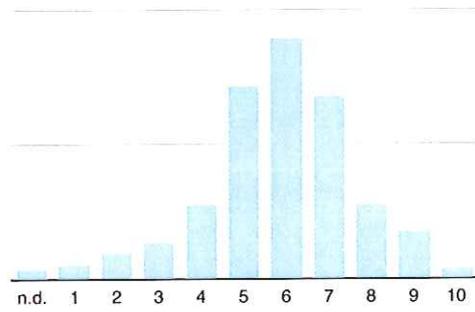
Distribuzione voto



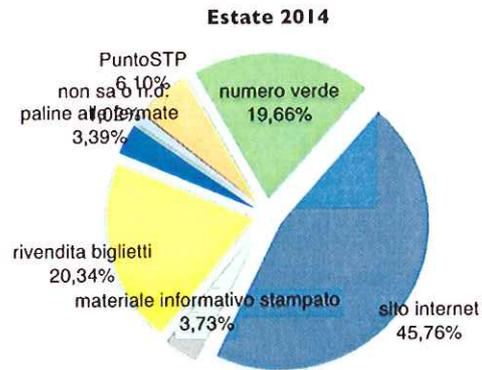
Valutazione sul PuntoSTP - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Voto medio
6,04

Distribuzione voto



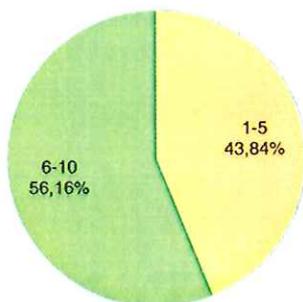
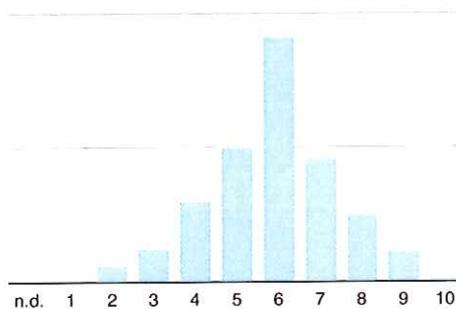
Servizi informativi utilizzati



**Valutazione cortesia, disponibilità,
correttezza nel comportamento del personale di servizio.**

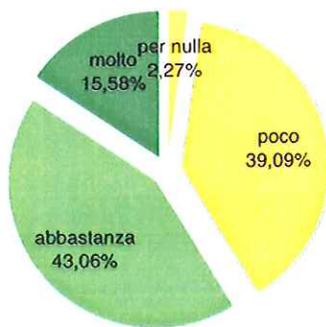
Voto medio
6,76

Distribuzione voto

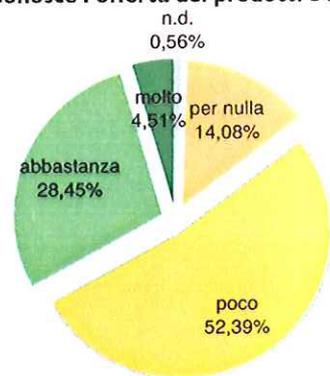


2014

Le risulta semplice reperire i titoli di viaggio?



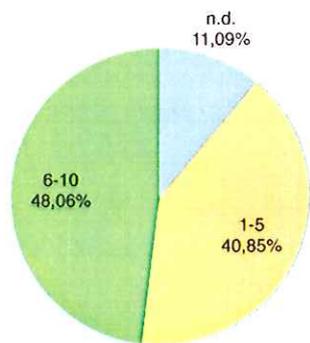
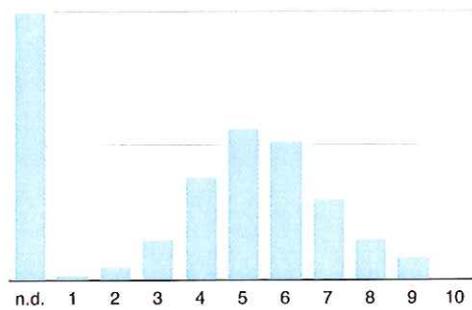
Conosce l'offerta dei prodotti STP?



Valutazione sulla attenzione per l'ambiente.

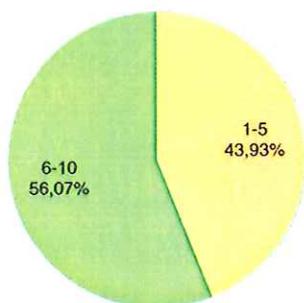
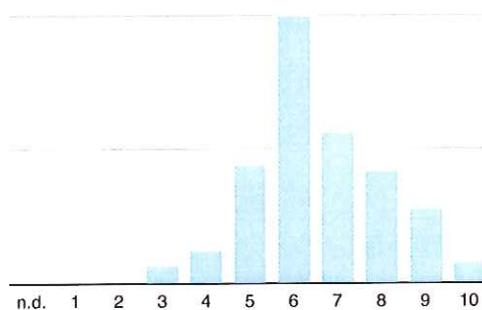
Voto medio
5,32

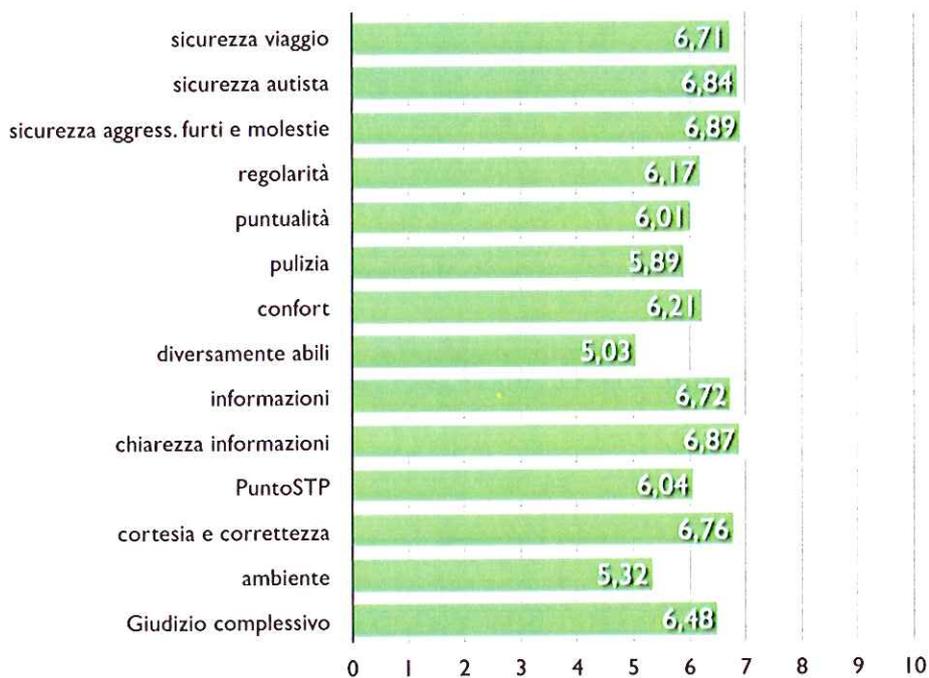
Distribuzione voto



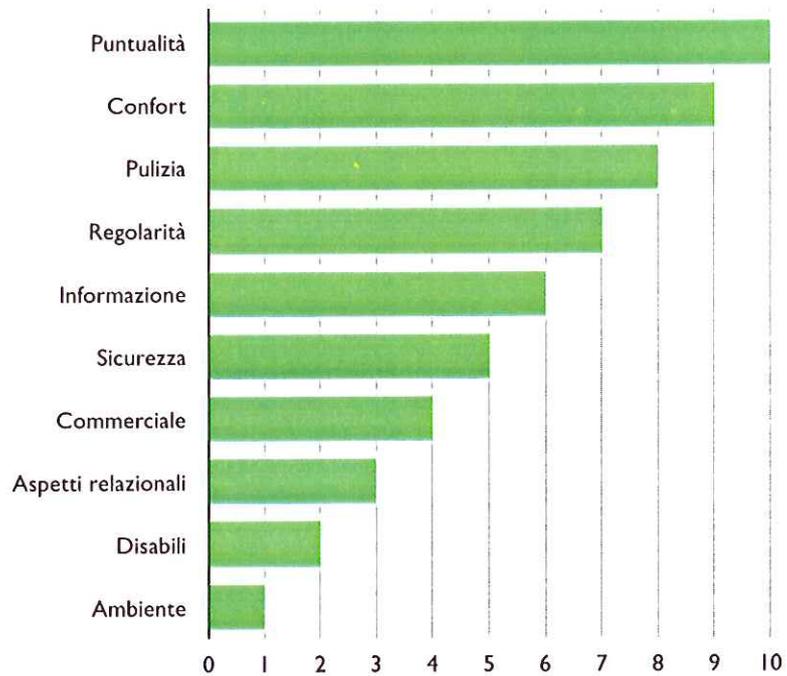
Voto medio
complessivo
6,48

Distribuzione voto





Importanza attribuita dai clienti agli indicatori oggetto dell'inchiesta



Quale suggerimento darebbe per migliorare complessivamente o in uno degli aspetti esaminati il servizio?

