



MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

***INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
Metropolitana di Catania***



Giugno 2023

INDICE

1	Premessa	3
2	Struttura del questionario	3
	2.1 Profilo del passeggero	3
	2.2 Domande richiedenti un giudizio di gradimento mediante un voto compreso tra 1 e 10.....	3
3	I risultati ottenuti.....	4
	3.1 Profilo del passeggero	5
	Profilo del passeggero – Sesso	5
	Profilo del passeggero - Età	5
	Profilo del passeggero – Frequenza dello spostamento	6
	Profilo del passeggero – Motivo prevalente dello spostamento	6
	3.2 Domande richiedenti un giudizio di gradimento mediante un voto compreso tra 1 e 10.....	7
	Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti.....	7
	Facilità di accesso ai mezzi	7
	Comunicazioni e informazioni	8
	Offerta del servizio (frequenza).....	8
	Offerta del servizio (puntualità)	9
	Pulizia vettura.....	9
	Pulizia stazioni	10
	Sicurezza (furti e aggressioni).....	10
	3.3 Valutazioni compressive.....	11
	Valutazione globale	11
	Medie pesate.....	12

1 Premessa

La presente indagine di soddisfazione del cliente rientra nell'ambito di quelle che, periodicamente, Ferrovie Circumetnea effettua per monitorare i propri servizi, urbani ed extraurbani, al fine di migliorarne la qualità. L'indagine è riferita al servizio di trasporto urbano di Ferrovie Circumetnea, svolto tramite la metropolitana di Catania, che attualmente ha in esercizio una linea lunga circa 6,8 km, con dieci stazioni. Dalle ore 22:30 alle ore 2:00 il servizio è svolto tramite autobus.

Il questionario è stato proposto agli utenti in forma digitale, tramite i moduli di Google; esso è stato strutturato per essere anonimo. Per potere compilare con successo il questionario gli utenti hanno dovuto rispondere a tutte le domande poste. Agli utenti non è stato reso possibile fornire più risposte alla stessa domanda.

2 Struttura del questionario

2.1 Profilo del passeggero

Sesso	Maschio <input type="checkbox"/>	Femmina <input type="checkbox"/>		
Età	14-18 <input type="checkbox"/>	19-30 <input type="checkbox"/>	31-60 <input type="checkbox"/>	Oltre 60 <input type="checkbox"/>
Frequenza dello spostamento	Ogni giorno <input type="checkbox"/>	1-3 volte a settimana <input type="checkbox"/>	Alcune volte al mese <input type="checkbox"/>	Raramente <input type="checkbox"/>
Motivo prevalente dello spostamento	Studio <input type="checkbox"/>	Lavoro <input type="checkbox"/>	Tempo libero <input type="checkbox"/>	Altro <input type="checkbox"/>

2.2 Domande richiedenti un giudizio di gradimento mediante un voto compreso tra 1 e 10

È stato richiesto di esprimere un giudizio di gradimento, mediante l'indicazione di un voto compreso tra 1 e 10, alle domande di seguito elencate.

Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti

Come giudica la facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti (sia materiali, sia immateriali) in relazione alle bigliettatrici automatiche presenti nelle stazioni della metropolitana, ai punti vendita nelle stazioni ferroviarie, ai punti vendita esterni (bar, tabacchini, ecc.), alle App di vendita dei titoli immateriali?

Facilità di accesso ai mezzi

Come giudica l'accessibilità alle banchine di arrivo e partenza dei treni?

Comunicazioni e informazioni

Come giudica la diffusione delle informazioni, sia nelle stazioni sia sul web, in merito a: orari, tipologie dei titoli di viaggio offerti, possibilità di proseguire il viaggio utilizzando altri mezzi di trasporto, possibilità di portare a bordo biciclette o mezzi di micro-mobilità, viaggiatori diversamente abili?

Offerta del servizio (frequenza)

Come giudica l'attuale frequenza della linea metropolitana (un treno ogni 10 minuti, nella fascia mattutina e ogni 15 minuti in quella serale)?

Offerta del servizio (puntualità)

Come giudica la puntualità con la quale transitano i treni?

Pulizia vettura

Come giudica la pulizia dei treni?

Pulizia delle stazioni

Come giudica la pulizia delle stazioni?

Sicurezza (furti e aggressioni)

Come giudica la sicurezza (in termini di ordine pubblico) a bordo dei treni e nelle stazioni?

3 I risultati ottenuti

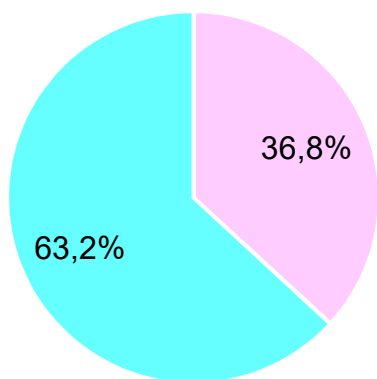
Il sondaggio è stato aperto il 23 aprile 2023 ed è stato chiuso il 1° giugno 2023, data alla quale non è stato più possibile agli utenti compilarlo.

Le risposte pervenute in questo arco di tempo sono state 399.

Di seguito si riportano i risultati per ciascuna delle domande di cui ai punti 2.1 e 2.2.

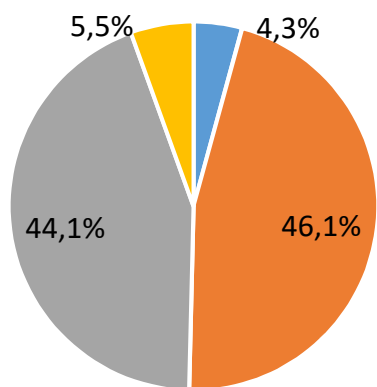
3.1 Profilo del passeggero

Profilo del passeggero – Sesso



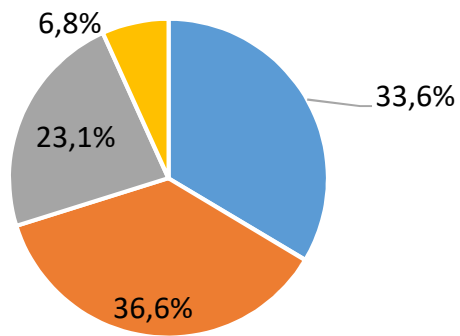
■ Femmine ■ Maschi

Profilo del passeggero - Età



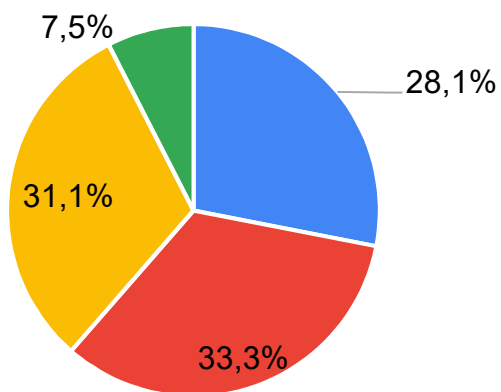
■ 14-18 ■ 19-30 ■ 31-60 ■ Oltre 60

Profilo del passeggero – Frequenza dello spostamento



- Ogni Giorno
- 1-3 volte a settimana
- Alcune volte al mese
- Raramente

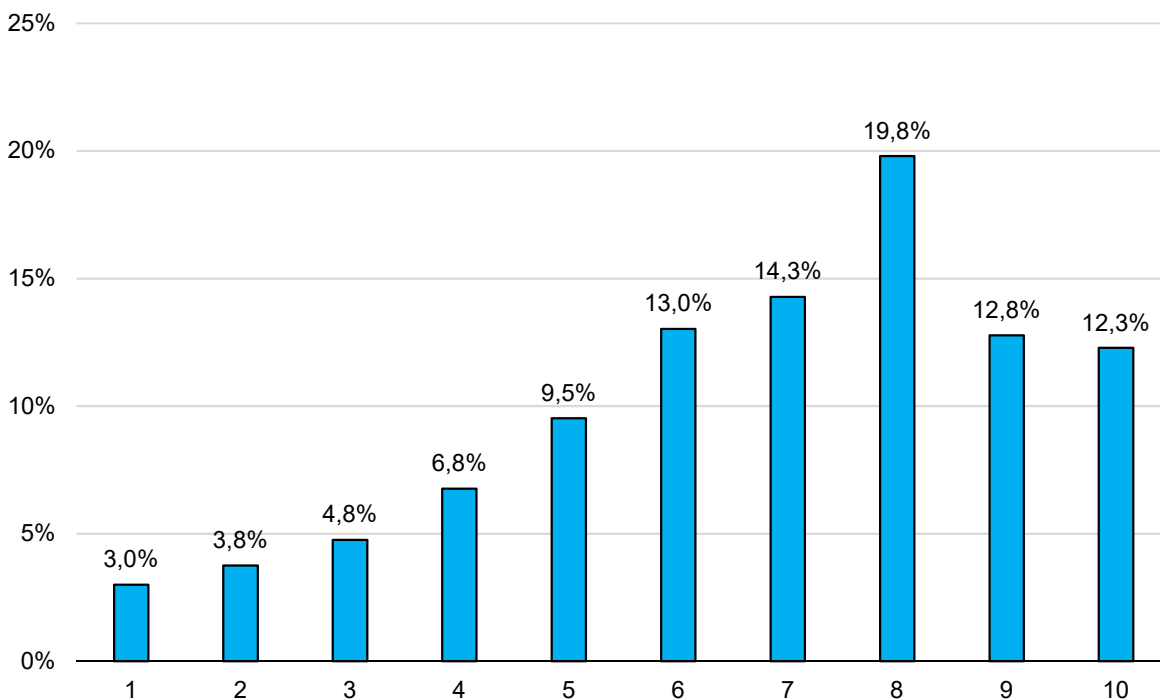
Profilo del passeggero – Motivo prevalente dello spostamento



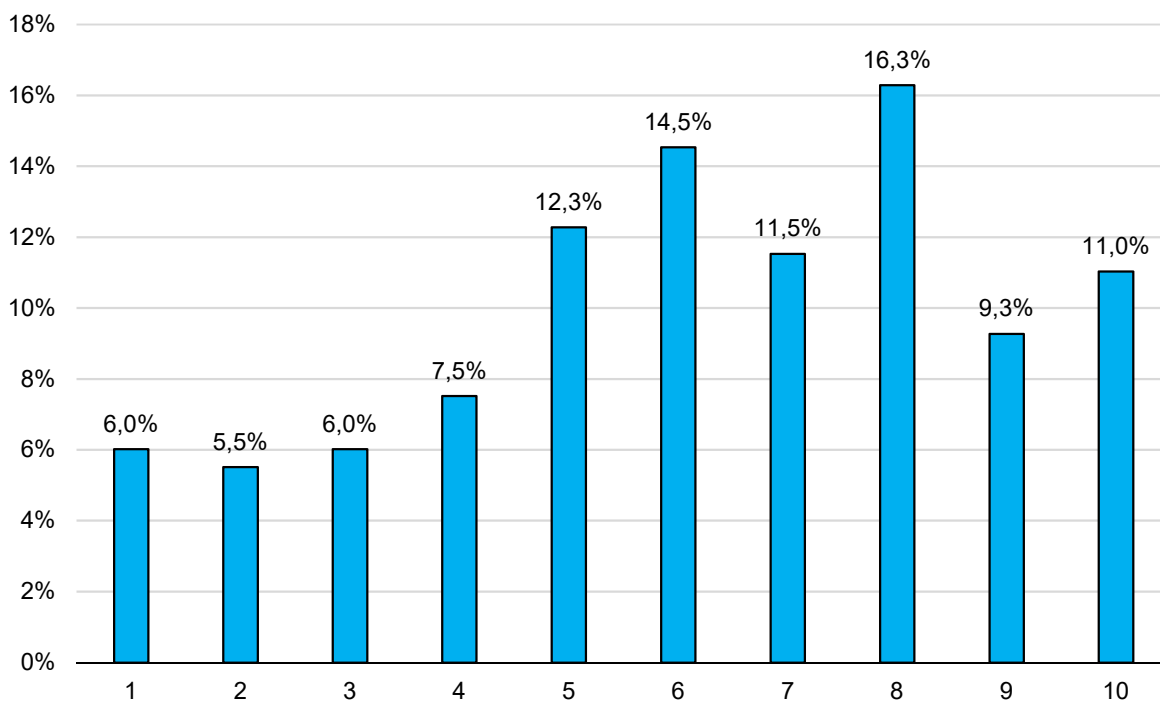
- Studio
- Lavoro
- Tempo libero
- Altro

3.2 Domande richiedenti un giudizio di gradimento mediante un voto compreso tra 1 e 10

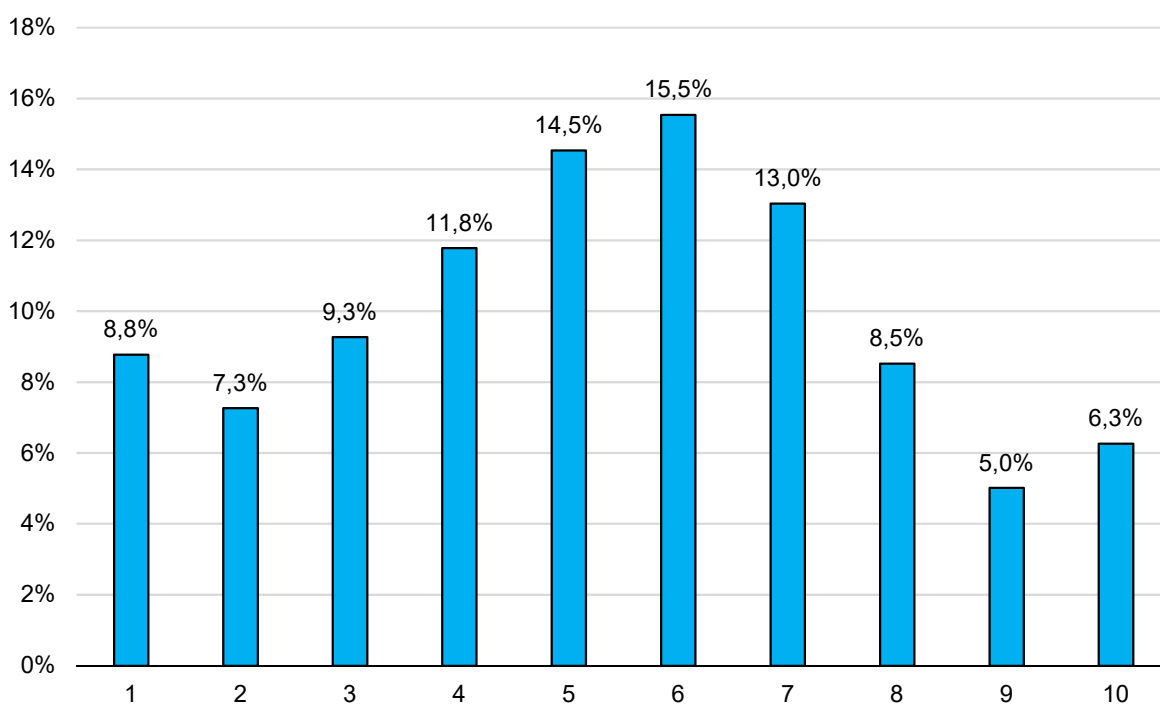
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti



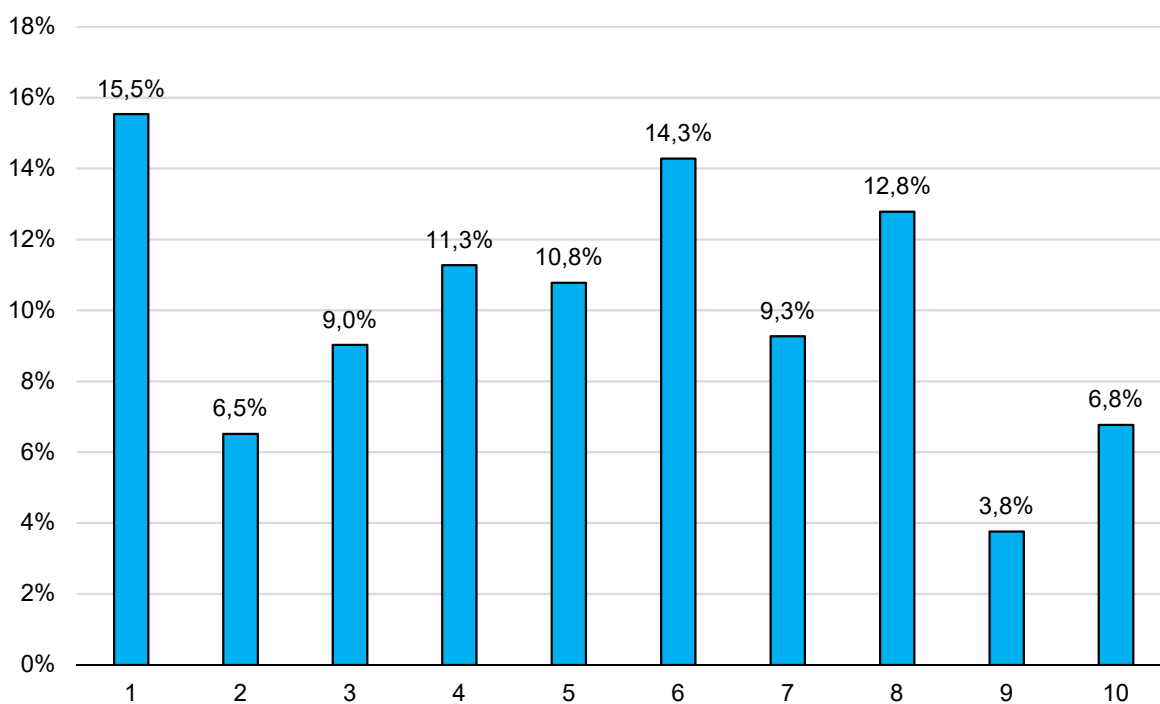
Facilità di accesso ai mezzi



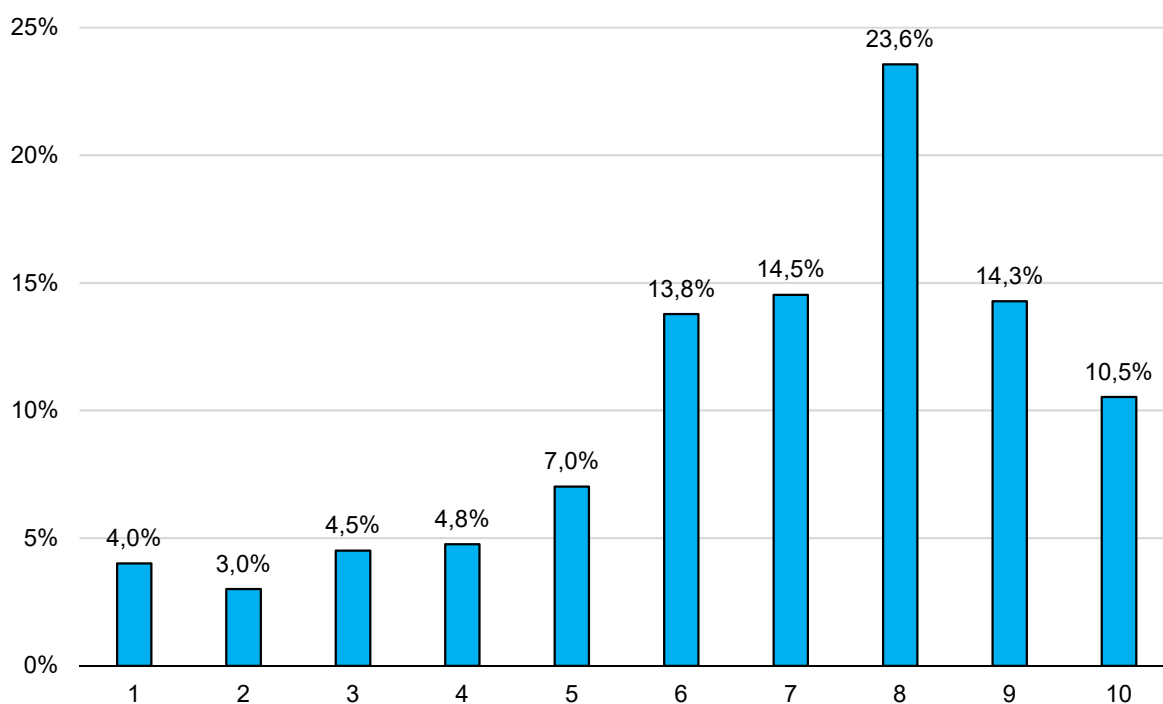
Comunicazioni e informazioni



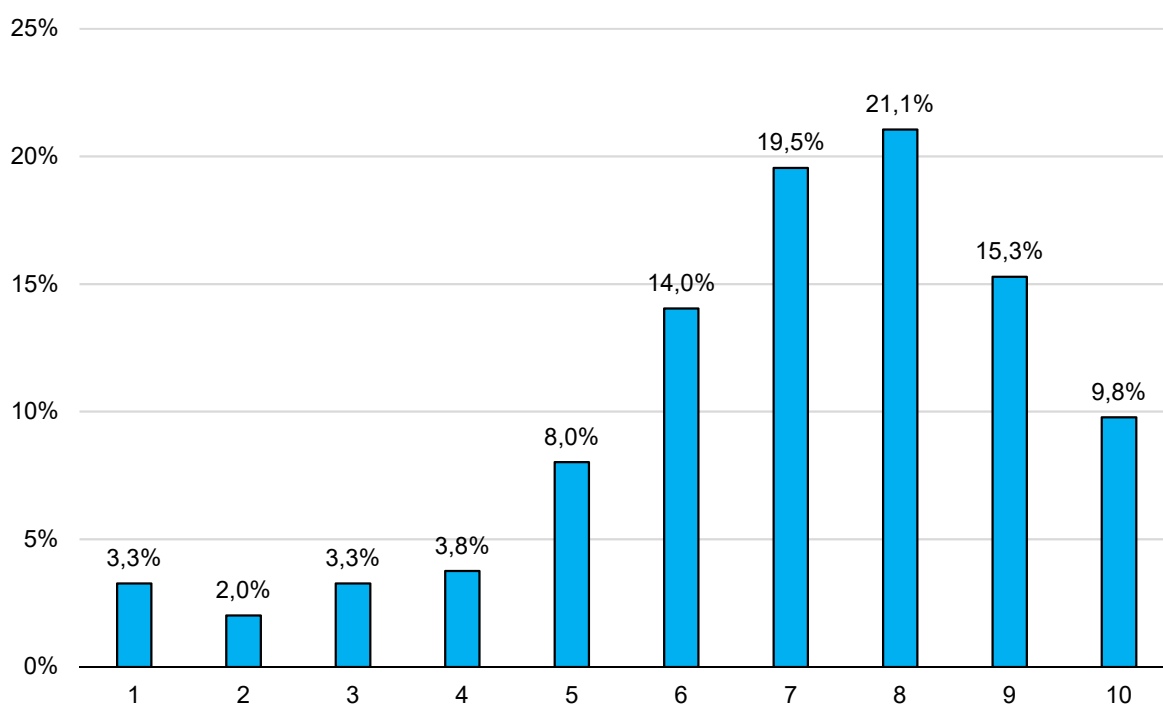
Offerta del servizio (frequenza)



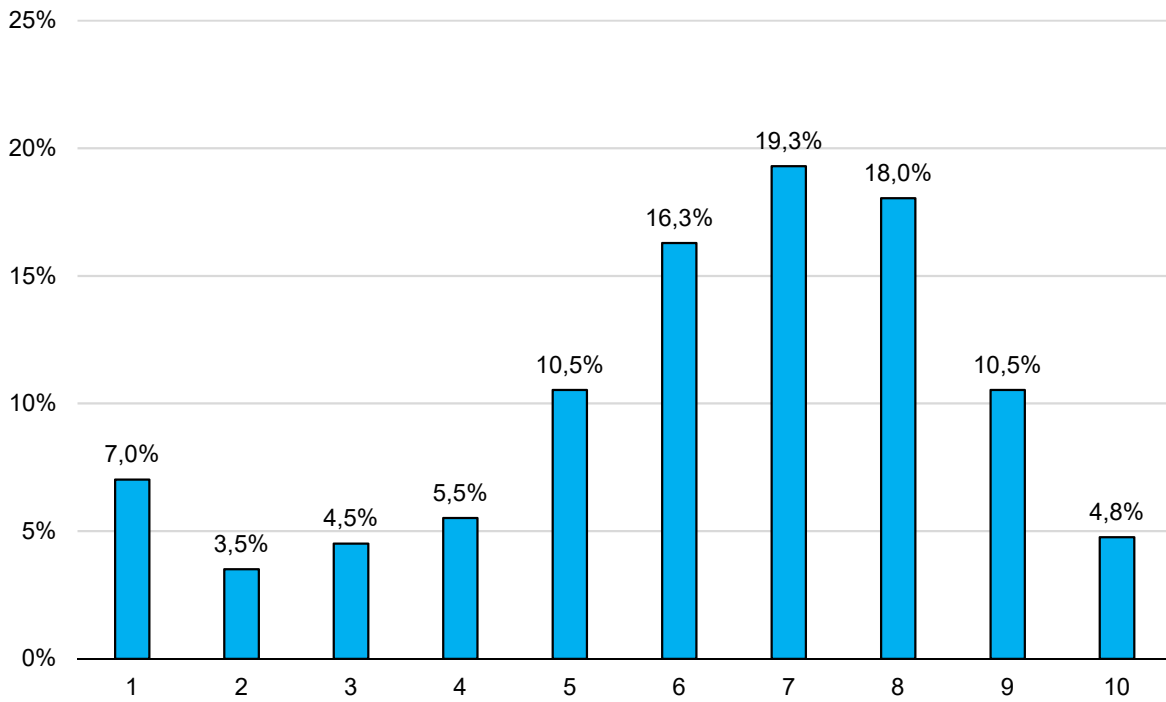
Offerta del servizio (puntualità)



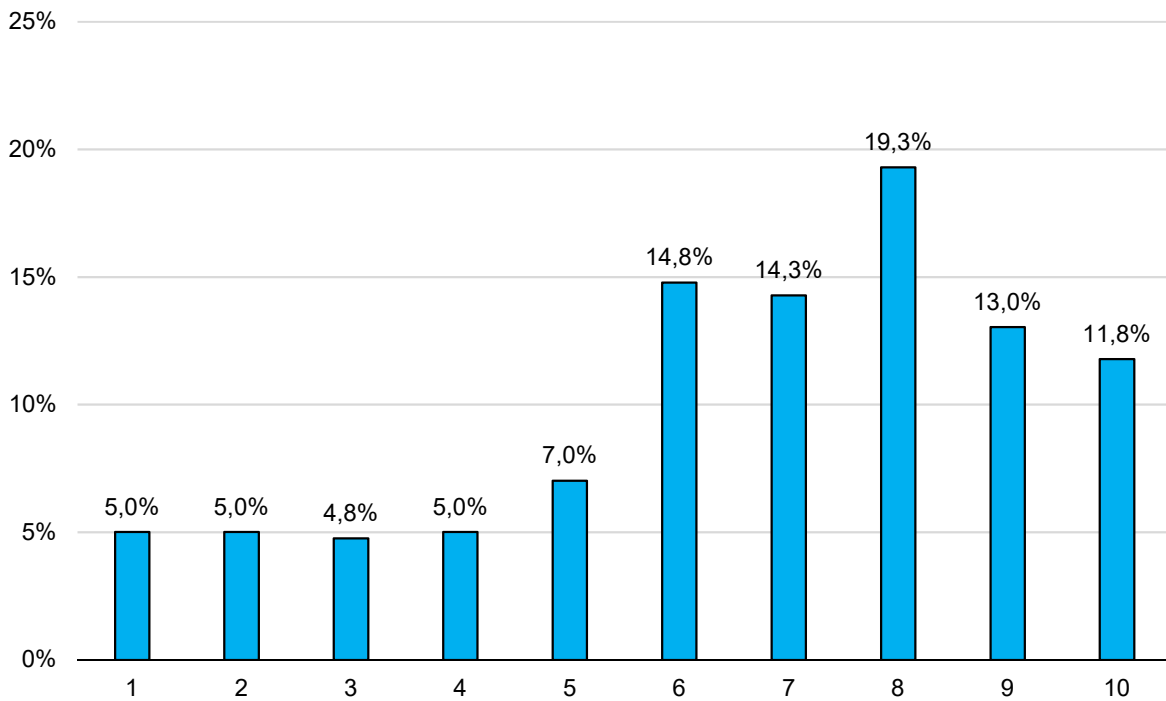
Pulizia vettura



Pulizia stazioni



Sicurezza (furti e aggressioni)



3.3 Valutazioni compressive

I risultati di cui al punto 3.2 sono stati elaborati per avere una valutazione del gradimento complessivo da parte degli utenti che hanno risposto alle domande.

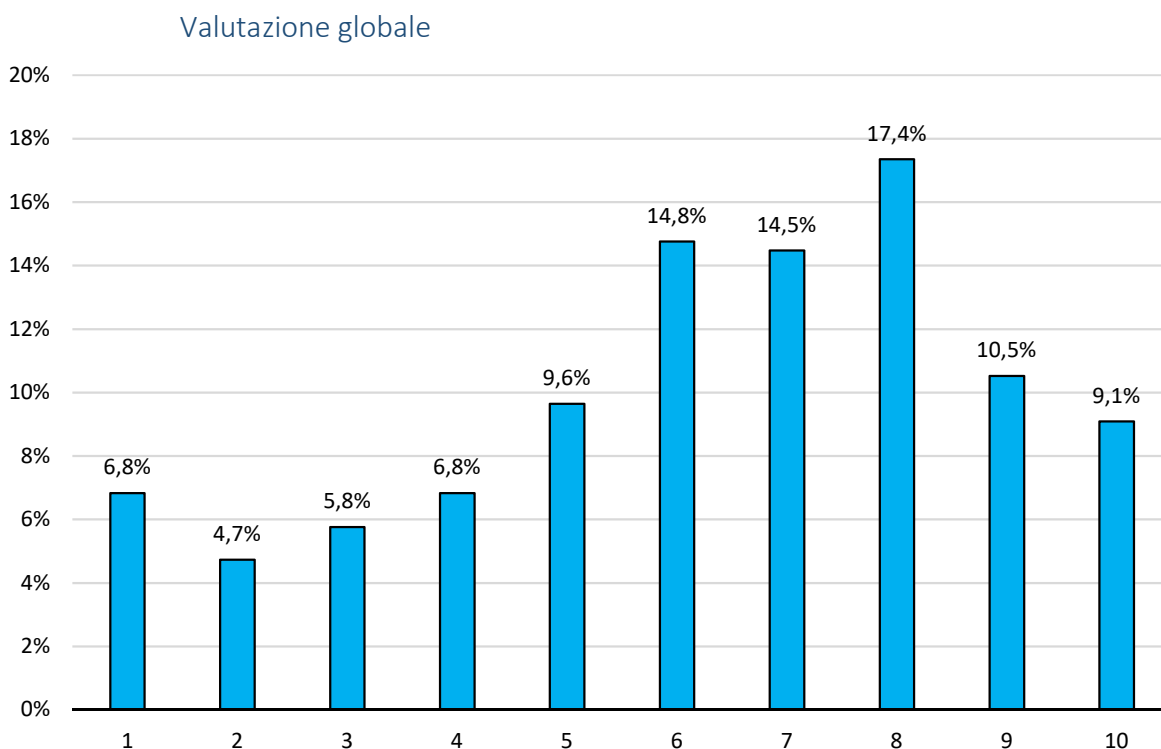
Nell'istogramma "Valutazione globale" si sono riportati, in valori percentuali, i gradimenti espressi, ottenuti sommando i rispettivi voti di tutte le domande. La distribuzione si presenta asimmetrica positiva, con moda pari a 8.

Per ciascuna risposta è stata inoltre calcolata la media pesata

$$\frac{\sum_{i=1}^{10} iP_i}{\sum_{i=1}^{10} i}$$

dove P_i è il numero di risposte attribuito al voto i -esimo, con $i=1,2,\dots,10$.

Le medie pesate ottenute sono riportate nell'istogramma "Medie pesate", nel quale sono state evidenziate in rosso quelle inferiori al voto 6.



Medie pesate

