



MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

FERROVIA CIRCUMETNEA

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

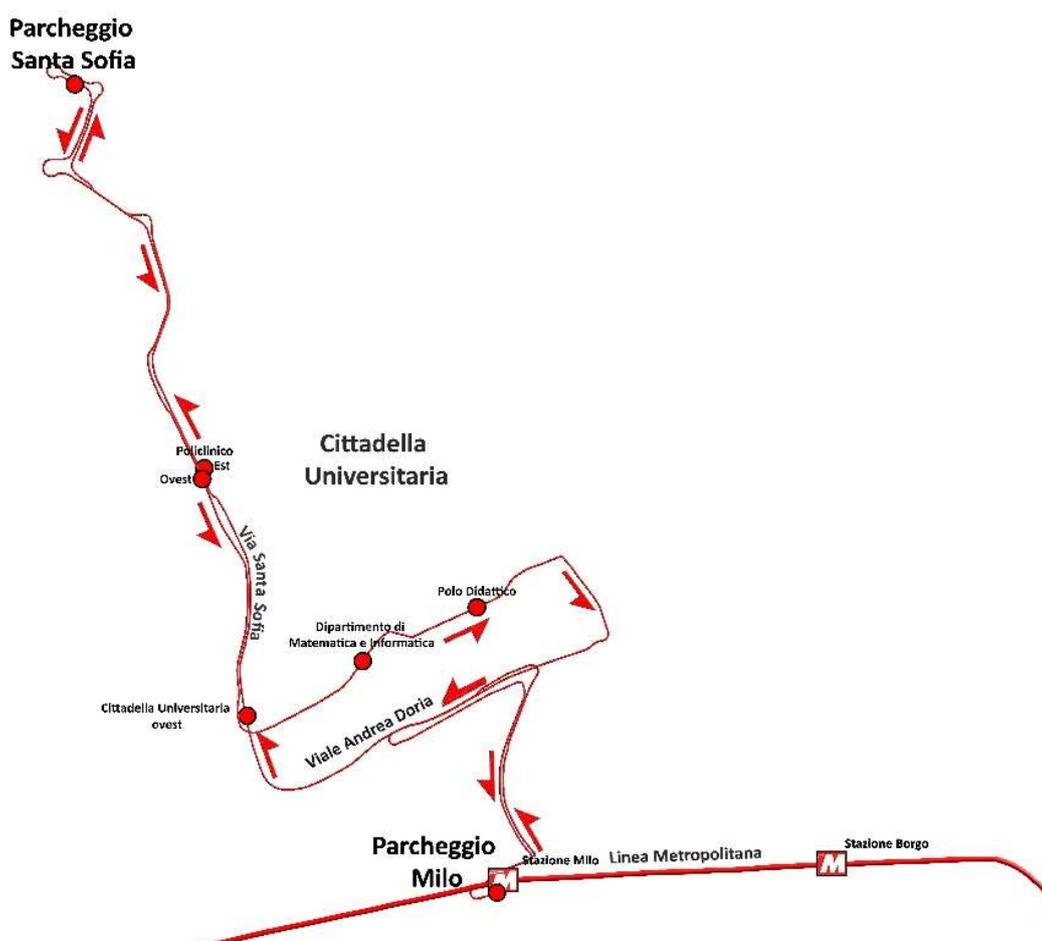


***Attività di trasporto pubblico con autobus navetta per collegare
i parcheggi di Milo e Santa Sofia
a servizio della Cittadella Universitaria e dei poli sanitari di via Santa Sofia***

Marzo 2024

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.....	4
2.3	Suggerimenti.....	4
3	I risultati ottenuti.....	4
3.1	Profilo del passeggero	5
3.2	Domande richiedenti un giudizio di gradimento mediante un voto compreso tra 1 e 10.....	7
3.3	Suggerimenti.....	10
4	Valutazioni complessive	11



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, denominato "Metro Shuttle FCE".

Questo servizio è frutto di un'intesa tra l'Università degli Studi di Catania, il Comune di Catania, l'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco" e la Ferrovie Circumetnea; esso collega, mediante autobus navetta dedicati, la stazione Milo e il parcheggio a essa connesso, con il parcheggio scambiatore Santa Sofia, posto al termine nord dell'omonima via. Il percorso delle navette consente, in tal modo, di ampliare il bacino servito dalla metropolitana di Catania, includendo quello relativo alle aree di attrazione universitaria e sanitaria che si sviluppano lungo la via Santa Sofia.

Il percorso tra i due parcheggi è di circa 10 minuti, sia in andata (Figura 1), sia in ritorno (Figura 2) e prevede le seguenti fermate:

- Parcheggio di Santa Sofia;
- Policlinico (corsie est e ovest);
- Cittadella Universitaria ovest (ingresso via Santa Sofia);
- Dipartimento di Matematica e Informatica;
- Polo Didattico;
- Parcheggio della stazione metropolitana Milo.

Il servizio si effettua regolarmente, da lunedì a venerdì, in forma ridotta, al sabato, ed è sospeso la domenica e i giorni festivi.

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.

Il sondaggio è stato attivo per l'intero mese di febbraio 2024.

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"/>	
Quanti giorni della settimana usa il servizio?	Ogni giorno <input type="checkbox"/>	5 giorni <input type="checkbox"/>	1-3 giorni <input type="checkbox"/>	Solo un giorno <input type="checkbox"/>	
Qual è il motivo prevalente dell'utilizzo del servizio Metro Shuttle FCE?	Studio <input type="checkbox"/>	Servizi sanitari <input type="checkbox"/>	Lavoro <input type="checkbox"/>	Lasciare l'auto al parcheggio Santa Sofia e proseguire con i servizi Metro Shuttle FCE e metropolitana per raggiungere il centro città <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 chiesto di esprimere una valutazione di gradimento, mediante l'indicazione di un voto compreso tra 1 e 10, alle domande elencate nei punti che seguono.

2.2.1 Comunicazioni e informazioni sul servizio

Come giudica la diffusione delle informazioni, sia nelle stazioni e nelle fermate, sia sul web, in merito al servizio navetta Metro Shuttle FCE e in particolare in relazione a orari, fermate, arrivi e partenze, giorni in cui si effettua il servizio, titoli di viaggio utilizzabili, possibilità di portare a bordo biciclette o mezzi di micro-mobilità, possibilità di usufruire del servizio da parte di viaggiatori diversamente abili?

2.2.2 Diversificazione in relazione ai giorni della settimana

Come valuta la diversificazione del servizio in relazione ai giorni della settimana: lunedì-venerdì, sabati, domeniche e giorni festivi?

2.2.3 Numero di corse

Come valuta il numero di corse previste: 82 in andata e 86 in ritorno da lunedì a venerdì e 27 in andata e 30 in ritorno nei sabati?

2.2.4 Comfort e pulizia delle navette

Come valuta il comfort e la pulizia delle navette?

2.2.5 Servizi offerti in corrispondenza delle fermate

Come valuta i servizi offerti in corrispondenza delle fermate: panchine, pensiline per ripararsi da sole e pioggia, paline informative sui tempi di passaggio delle navette?

2.2.6 Sicurezza delle fermate

Come valuta il grado di sicurezza durante i tempi di attesa nelle fermate?

2.3 Suggerimenti

Quali di queste eventuali modifiche ritiene più importanti?

Nessuna, il servizio è ben strutturato.

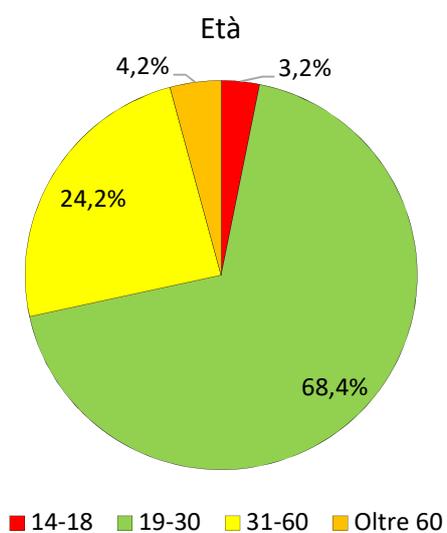
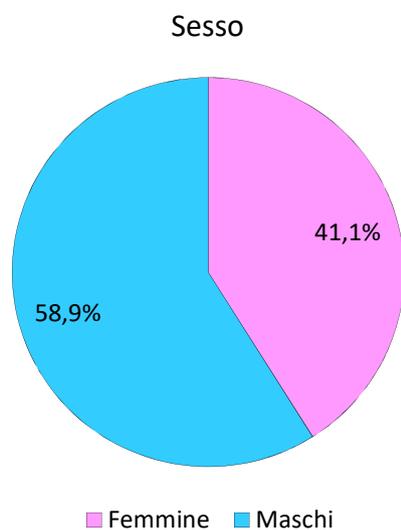
Aumentare il numero di fermate

Estensione del servizio, seppur in modo ridotto, durante domeniche e i giorni festivi

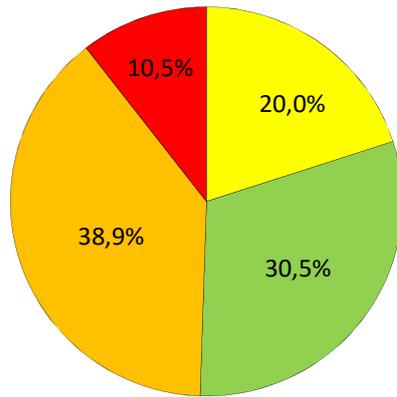
3 I risultati ottenuti

Nei punti che seguono sono riportati i risultati per ciascuna delle domande di cui ai punti 2.1 (Profilo del passeggero), 2.2 (Domande richiedenti un giudizio di gradimento mediante un voto compreso tra 1 e 10) e 2.3 (Suggerimenti).

3.1 Profilo del passeggero

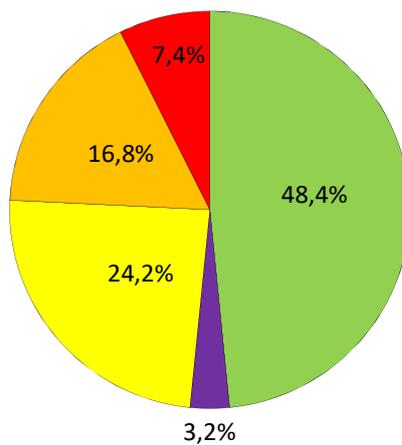


In una settimana quanti giorni usa il servizio?



Ogni Giorno 1-3 giorni 5 giorni Solo un giorno

Motivo prevalente dell'utilizzo del servizio



Studio

Servizi sanitari

Lavoro

Lasciare l'auto al parcheggio Santa Sofia e proseguire con i servizi Metro Shuttle FCE e metropolitana per raggiungere il centro città

Altro

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

Le risposte relative alle domande di cui ai punti da 2.2.1 a 2.2.6 sono riportate in rispettivi istogrammi che rappresentano le distribuzioni di frequenza percentuali delle preferenze di voto. In ciascun istogramma è indicato il voto medio pesato così calcolato:

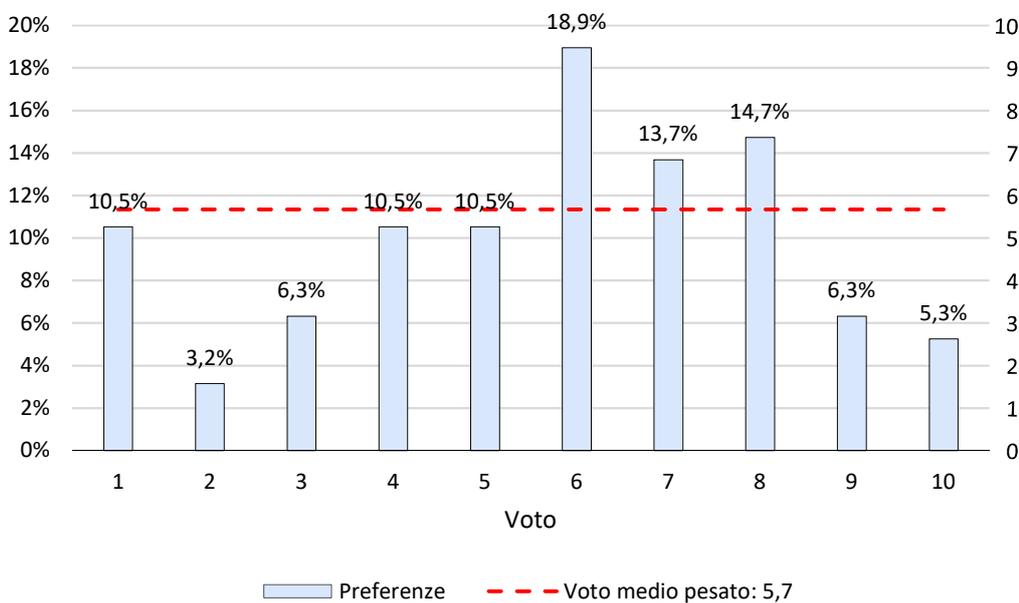
$$\text{Voto medio pesato} = \frac{\sum_{i=1}^{10} p_i \cdot i}{\sum_{i=1}^{10} p_i}$$

ove p_i è la preferenza del voto i -esimo con $i = 1, 2, 3, \dots, 10$.

3.2.1 Comunicazioni e informazioni sul servizio

Domanda: come giudica la diffusione delle informazioni, sia nelle stazioni e nelle fermate, sia sul web, in merito al servizio navetta Metro Shuttle FCE e in particolare in relazione a orari, fermate, arrivi e partenze, giorni in cui si effettua il servizio, titoli di viaggio utilizzabili, possibilità di portare a bordo biciclette o mezzi di micro-mobilità, possibilità di usufruire del servizio da parte di viaggiatori diversamente abili?

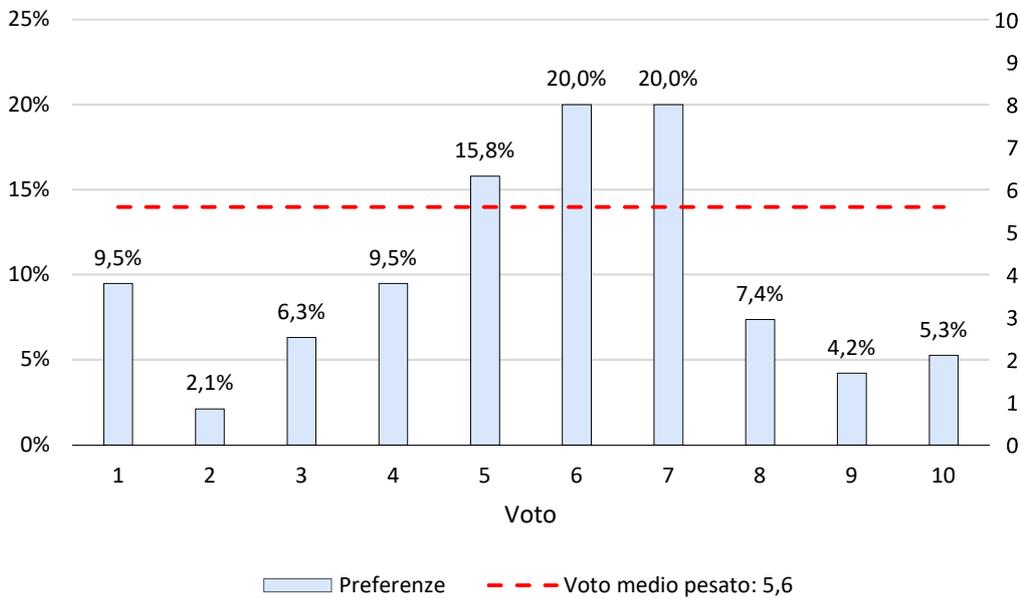
Risposte:



3.2.2 Diversificazione in relazione ai giorni della settimana

Domanda: come valuta la diversificazione del servizio in relazione ai giorni della settimana: lunedì-venerdì, sabati, domeniche e giorni festivi?

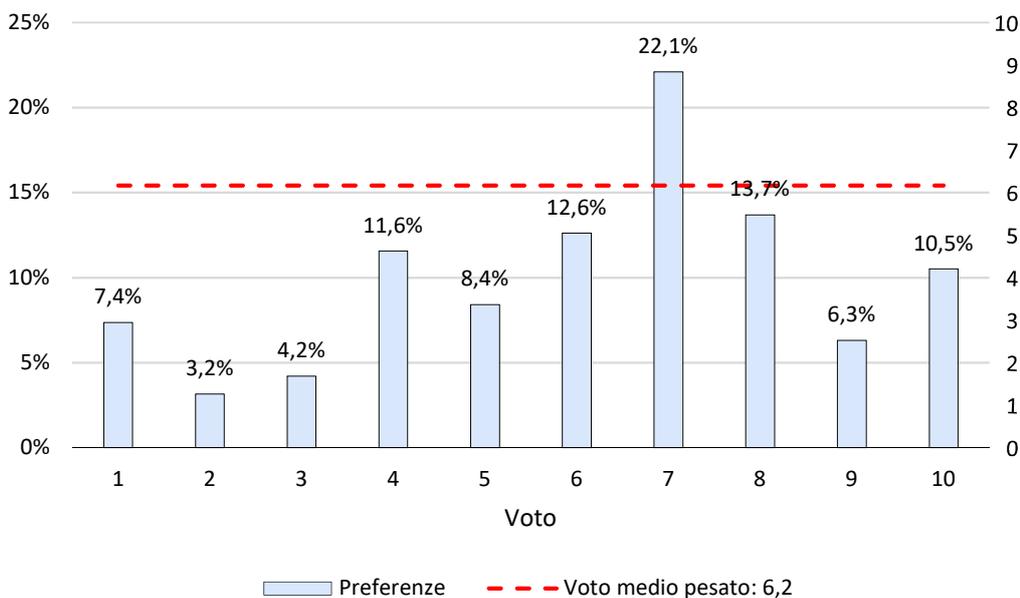
Risposte:



3.2.3 Numero di corse

Domanda: Come valuta il numero di corse previste: 82 in andata e 86 in ritorno da lunedì a venerdì e 27 in andata e 30 in ritorno nei sabati?

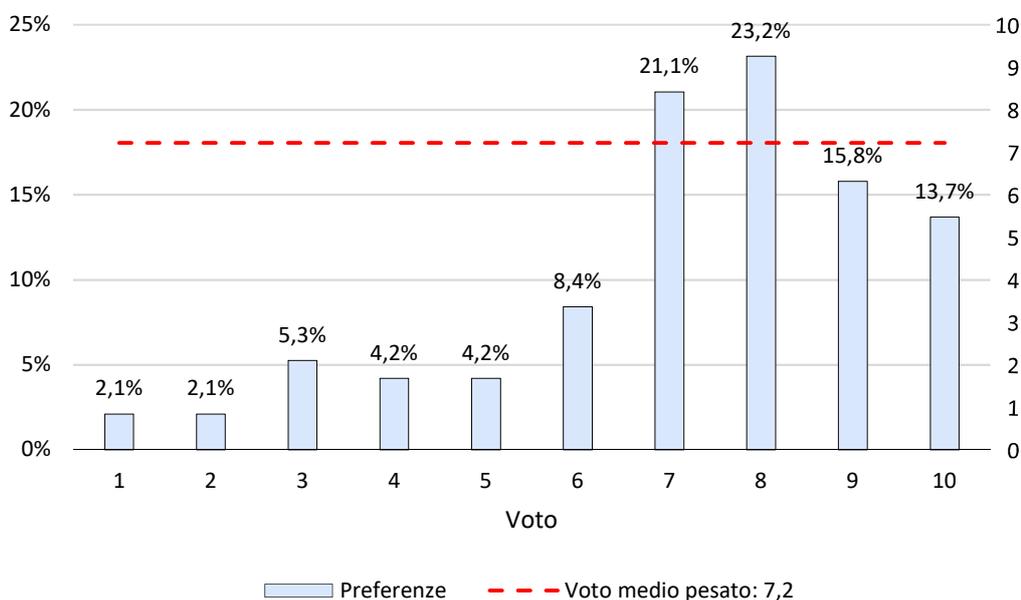
Risposte:



3.2.4 Comfort e pulizia delle navette

Domanda: Come valuta il comfort e la pulizia delle navette?

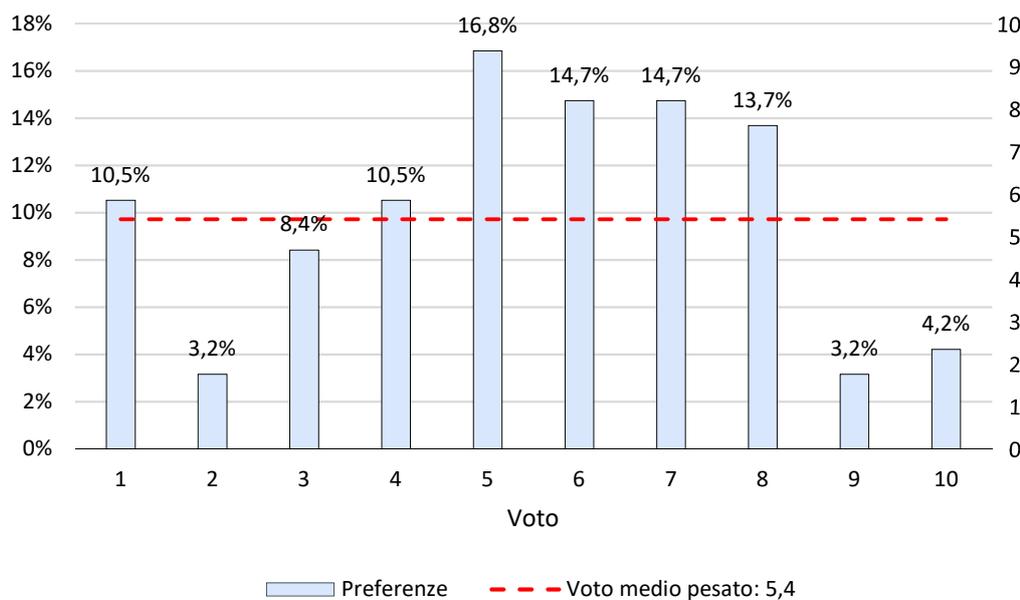
Risposte:



3.2.5 Servizi offerti in corrispondenza delle fermate

Domanda: Come valuta i servizi offerti in corrispondenza delle fermate: panchine, pensiline per ripararsi da sole e pioggia, paline informative sui tempi di passaggio delle navette?

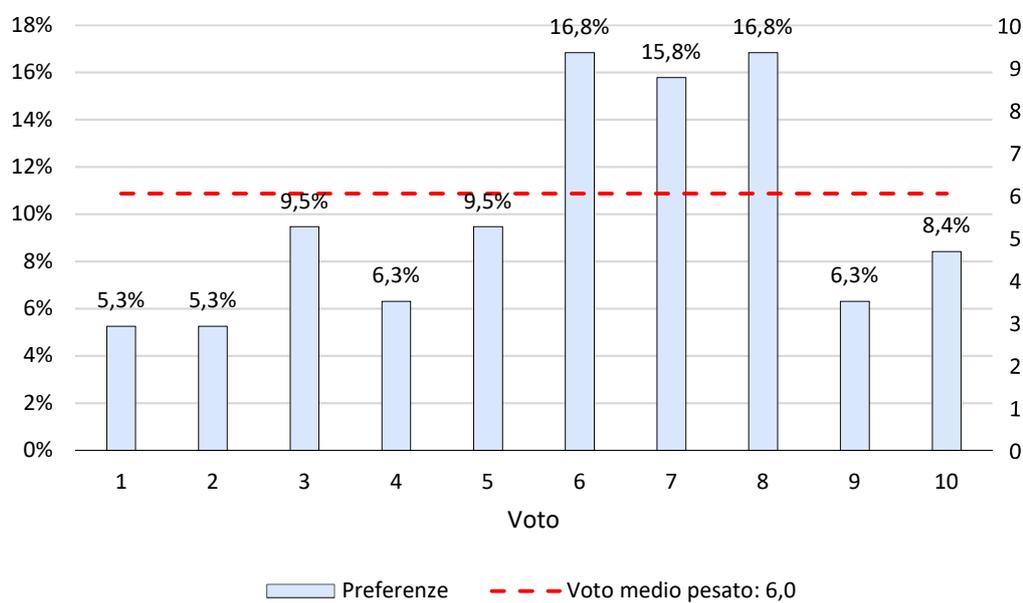
Risposte:



3.2.6 Sicurezza delle fermate

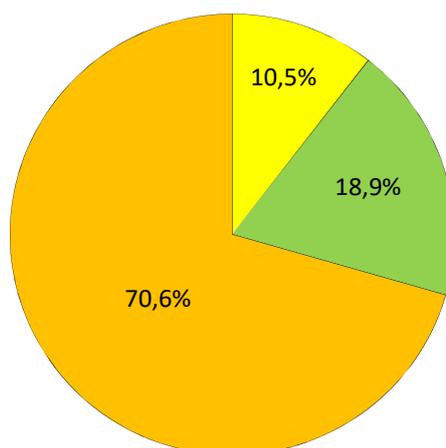
Domanda: Come valuta il grado di sicurezza durante i tempi di attesa nelle fermate?

Risposte:



3.3 Suggerimenti

Quale, di queste eventuali modifiche, ritiene più importante?

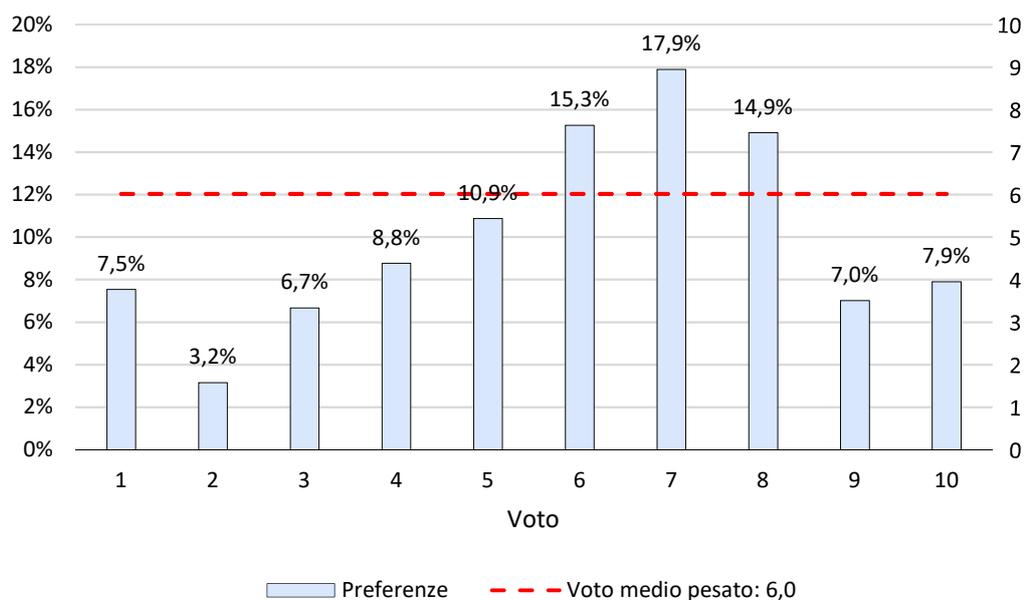


■ Nessuna ■ Aumentare il numero delle fermate ■ Estensione del servizio alle domeniche e ai giorni festivi

4 Valutazioni complessive

I risultati di cui al punto 3.2 sono stati ulteriormente elaborati per avere una valutazione del gradimento complessivo da parte degli utenti che hanno risposto alle domande. La valutazione complessiva è stata effettuata sommando le preferenze fornite a tutte le domande (da 3.2.1 a 3.2.6), rispettivamente per ciascun voto. Il risultato è rappresentato dall'istogramma sotto riportato.

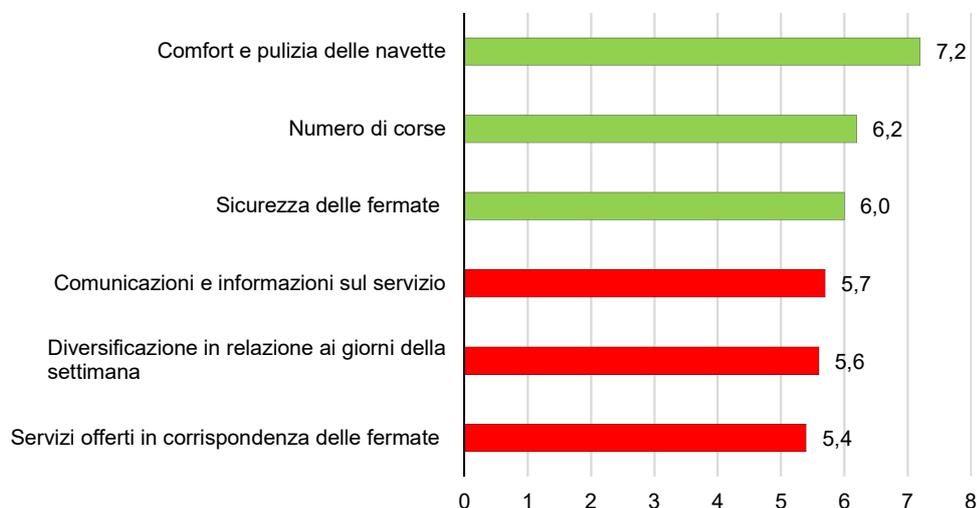
Valutazione complessiva, considerando tutte le risposte fornite



Emerge una distribuzione di frequenza con asimmetria negativa, avente moda pari a 7 e voto medio pesato pari a 6,0.

I voti medi pesati ottenuti sono stati infine messi a confronto nell'istogramma sotto riportato, evidenziando in rosso quelli inferiori al 6.

Voti medi pesati



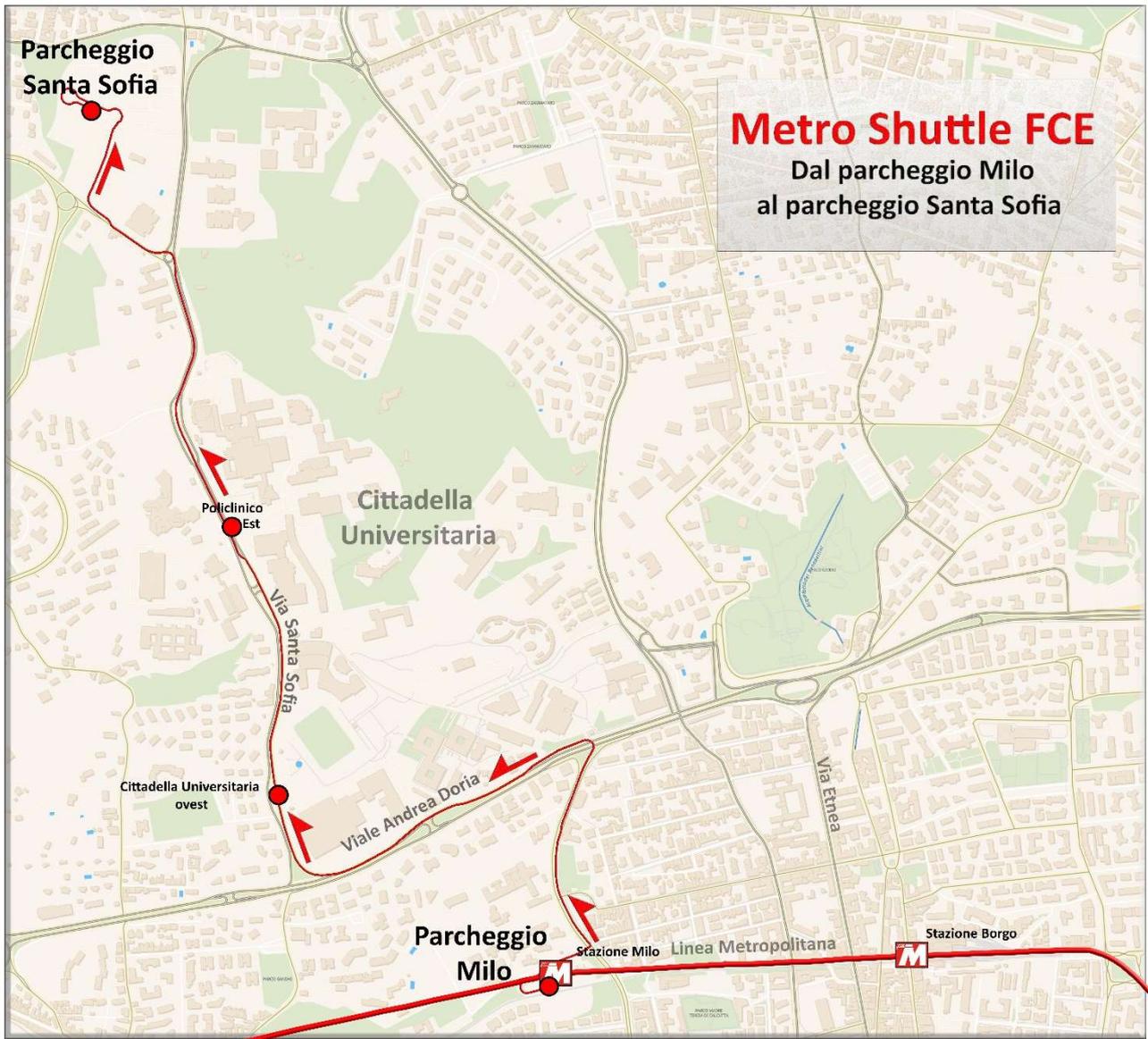


Figura 1 – Percorso Metro Shuttle FCE dal parcheggio Milo al parcheggio Santa Sofia.

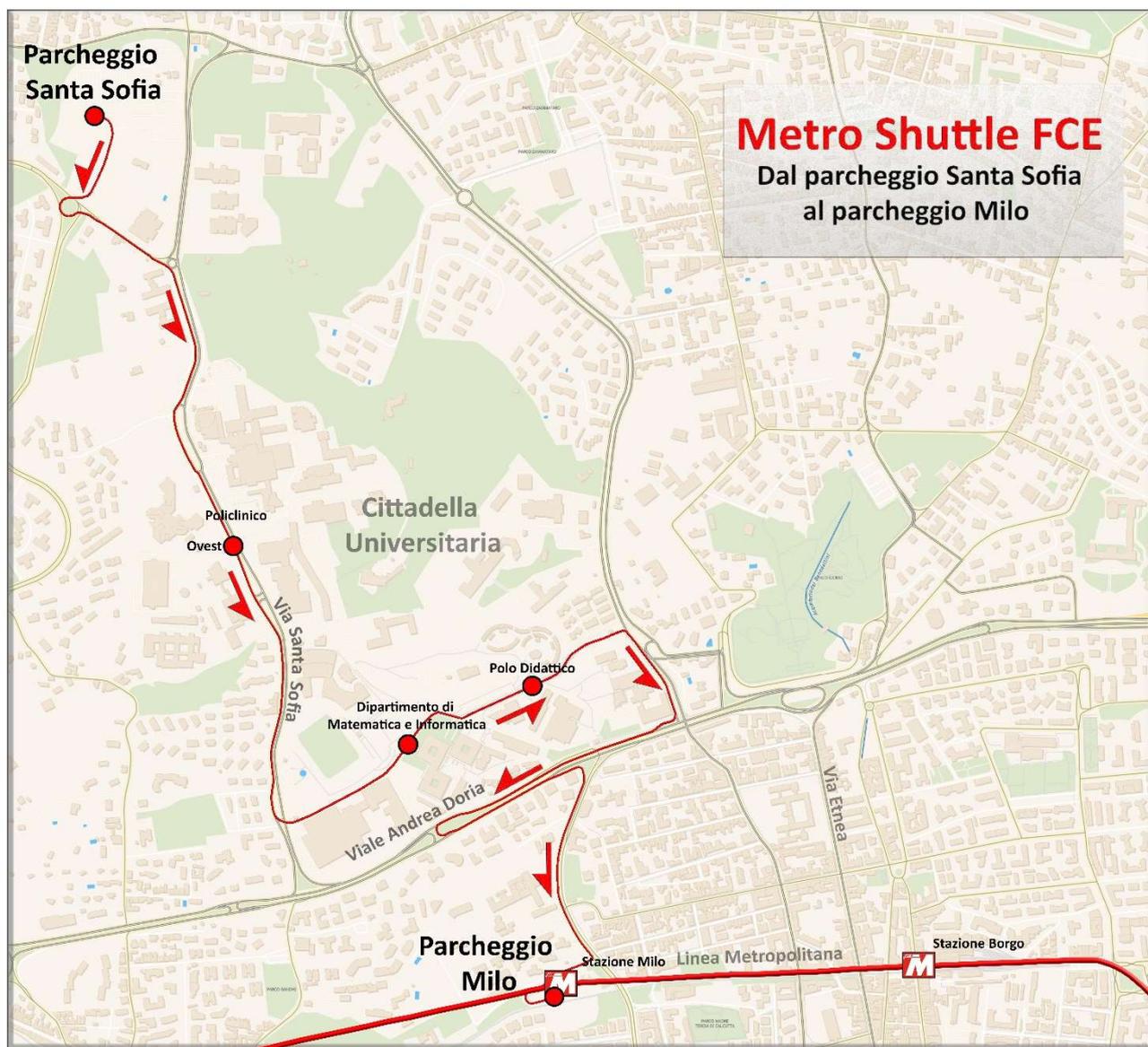


Figura 2 - Percorso Metro Shuttle FCE dal parcheggio Santa Sofia al parcheggio Milo.