



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

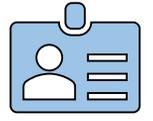
2024



Il Consorzio UnicoCampania, su commissione di EAV, si è occupato dello svolgimento dell'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2024.



Indagine CAPI
(*Computer Assisted Personal Interview*)



6 intervistatori professionisti e specializzati



26 novembre 2024 – 28 dicembre 2024

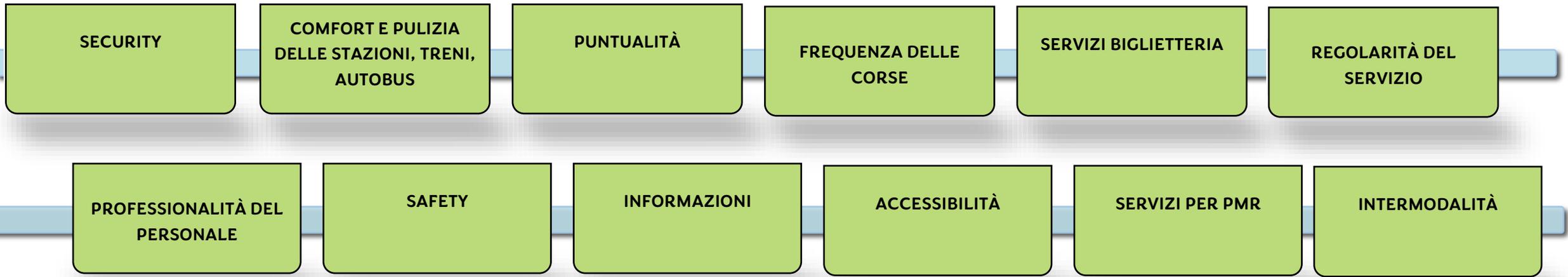
La rilevazione ha permesso di indagare la soddisfazione dei viaggiatori relativamente ai seguenti ambiti:



Soddisfazione complessiva sui servizi offerti (QP)



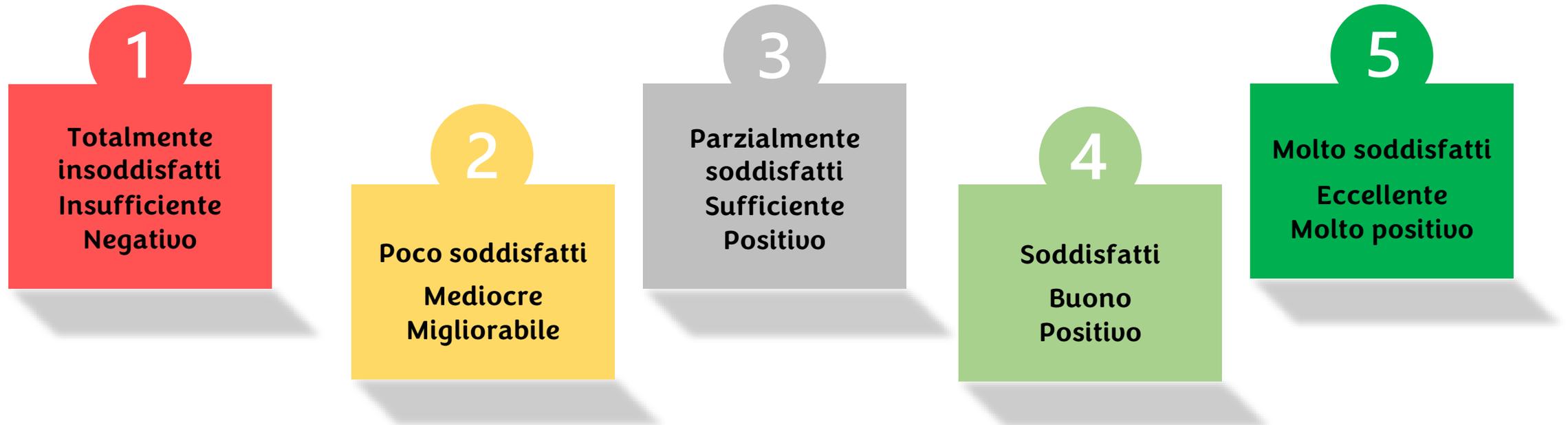
Soddisfazione sui singoli fattori di qualità relativi alle stazioni di partenza, alla permanenza a bordo e ai servizi offerti e, in particolare,:

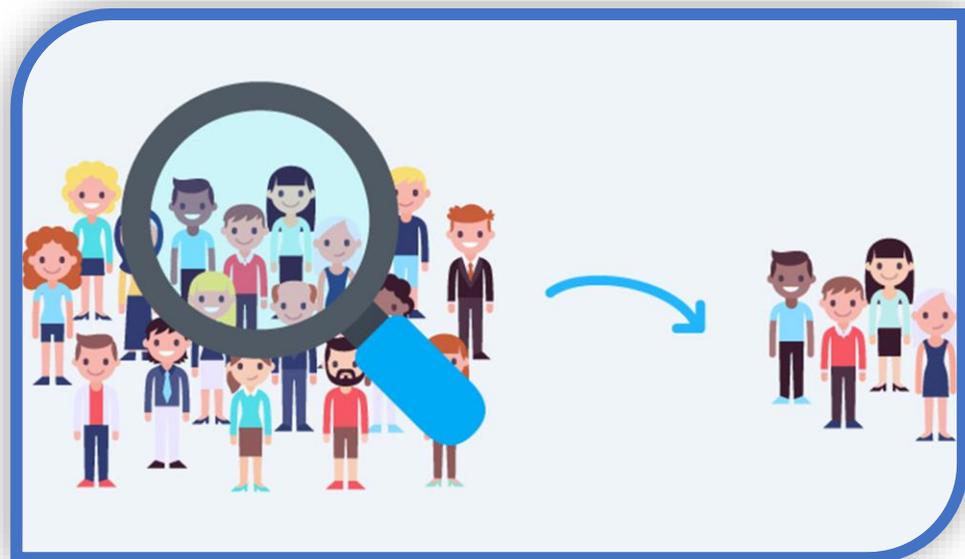


Per la valutazione della qualità percepita dagli utenti in stazione e a bordo treno e autobus, è stata utilizzata una **scala pentenaria**, in cui per ciascun fattore è stato chiesto di esprimere un giudizio da 1 a 5, dove:

1 rappresenta il minimo della soddisfazione e 5 il massimo.

Al fine di favorire la lettura dei grafici e delle tabelle, si utilizzerà una **scala cromatica** secondo la legenda di seguito riportata:





IL CAMPIONE

UNICO
CAMPANIA

AV *IN VIAGGIO
DAL 1889*

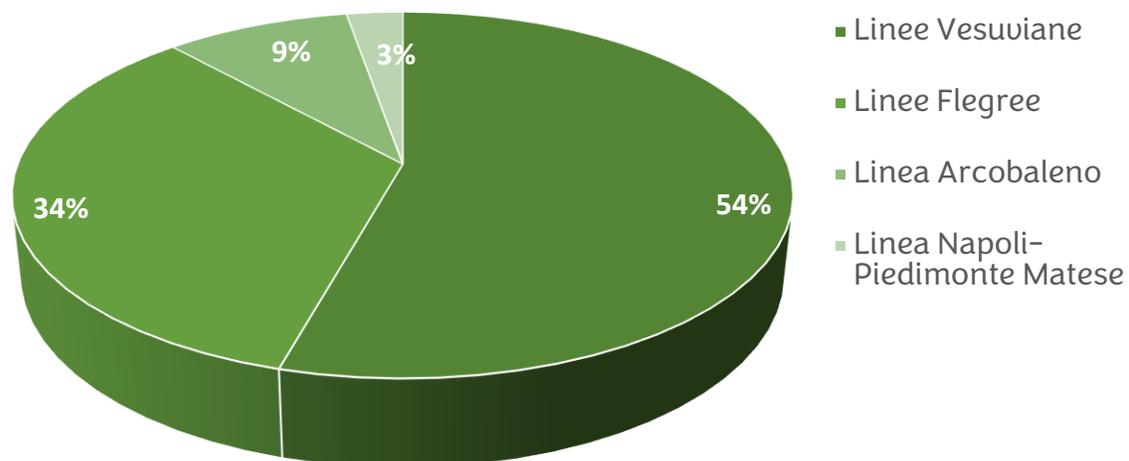


IL CAMPIONE

Sono state svolte, nel complesso, **3.568** interviste così ripartite:

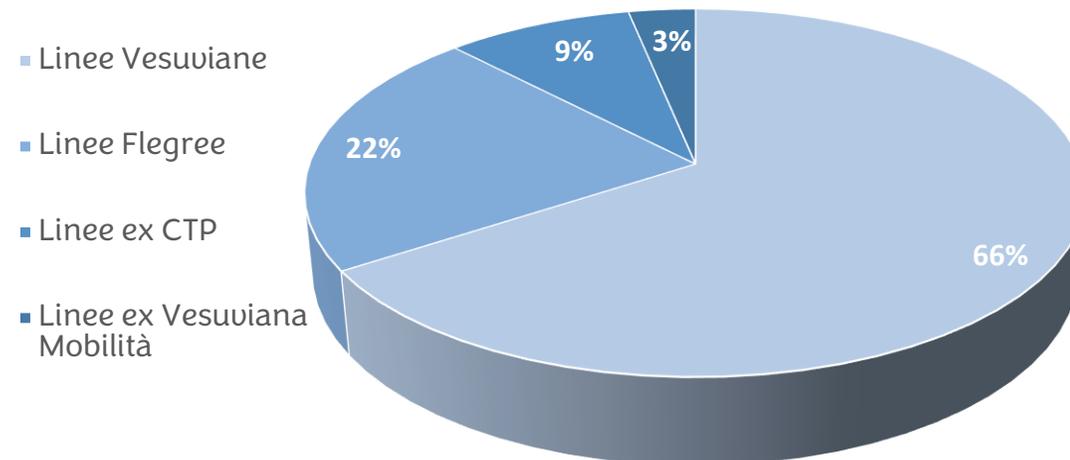
- ✓ **2.667** interviste su **ferro***
- ✓ **901** interviste su **gomma****

Sono riportate di seguito le specifiche ripartizioni:



Ferro	Interviste	Percentuale
Linee Vesuviane	1.449	54,33%
Linee Flegree	905	33,93%
Linea Arcobaleno	240	9,00%
Linea Napoli - Piedimonte Matese	73	2,74%
TOTALE	2.667	100,0%

N = 3.568



Gomma	Interviste	Percentuale
Linee Vesuviane	593	65,82%
Linee Flegree	198	21,98%
Linee ex CTP	81	8,99%
Linee ex Vesuviana Mobilità	29	3,22%
TOTALE	901	100,00%

ERRORE CAMPIONARIO TOTALE EAV -> 1,56%

*Per la rilevazione su FERRO:
Livello di Fiducia 95,0%
Errore Campionario 1,7%

**Per la rilevazione su GOMMA:
Livello di Fiducia 95,0%
Errore Campionario 3,0%

Le interviste sono state effettuate seguendo la ripartizione concordata con EAV.

Nello specifico:

		Fascia oraria				
		6:00-10:00	10:00-12:00	12:00-15:00	16:00-18:00	18:00-22:00
Ferro	Linee Vesuviane	349	301	432	209	158
	Linee Flegree	235	161	295	130	84
	Linea Arcobaleno	81	53	68	24	14
	Linea Napoli - Piedimonte Matese	18	15	20	20	0
Gomma	Linee Vesuviane	110	108	160	174	41
	Linee Flegree	20	48	59	57	14
	Linee ex CTP	15	21	18	27	0
	Linee ex Vesuviana Mobilità	9	10	0	0	10
TOTALE		837	717	1.052	641	321





RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2024

SERVIZI SU FERRO





I VIAGGIATORI

FERRO

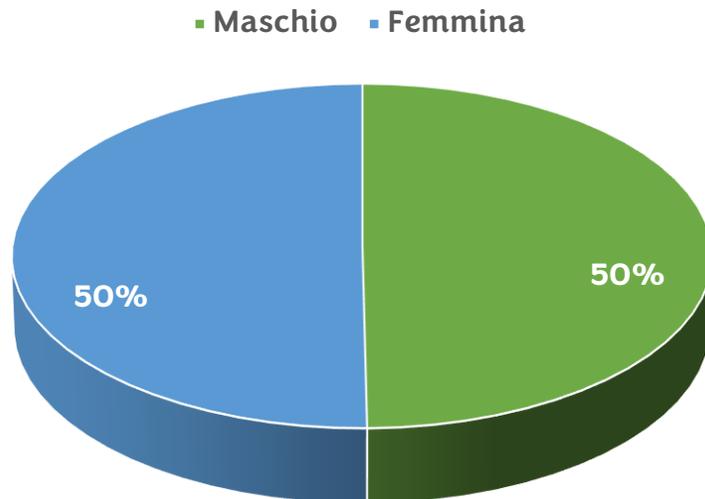


I VIAGGIATORI: SESSO



Sesso	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	Totale
Maschio	727	453	113	34	1.327
Femmina	722	452	127	39	1.340

Sesso	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	Totale
Maschio	50,2%	50,1%	47,1%	46,6%	49,8%
Femmina	49,8%	49,9%	52,9%	53,4%	50,2%



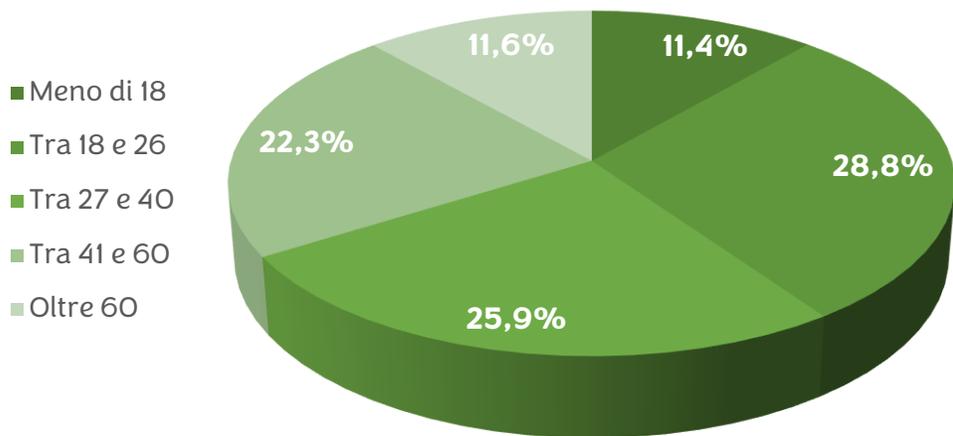
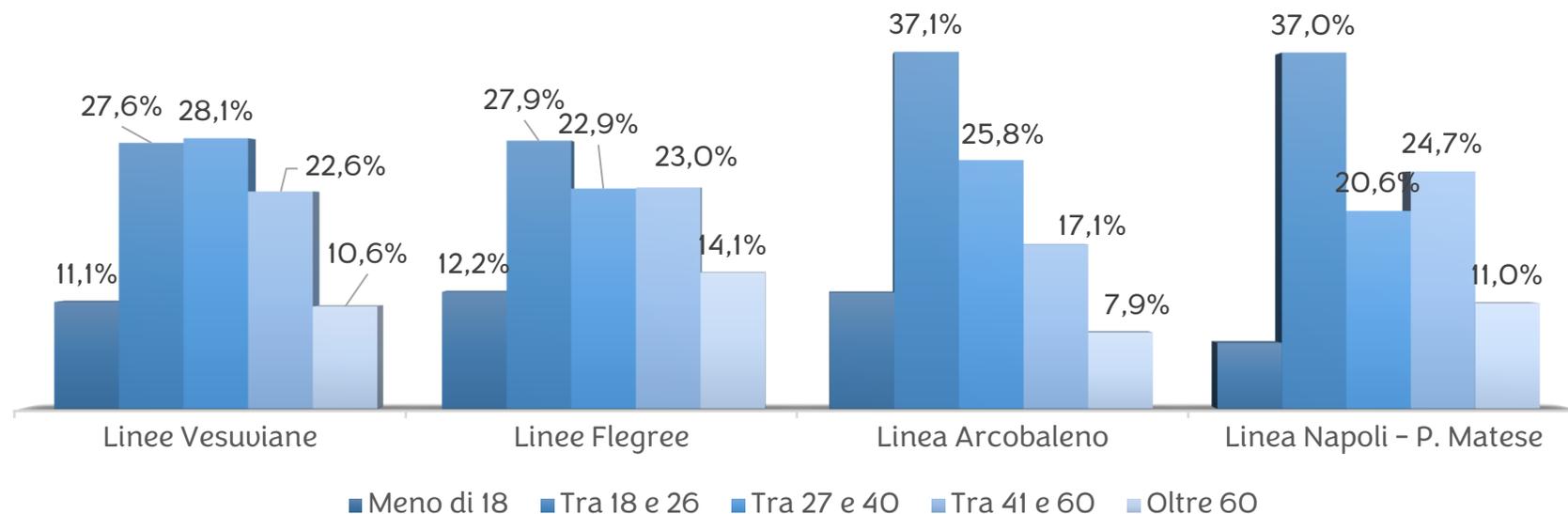
Come per il 2023, relativamente al genere dell'utente si denota un sostanziale **equilibrio** tra uomini e donne per il campione totale.

I VIAGGIATORI: ETÀ



I dati relativi all'età degli intervistati confermano una prevalenza relativa al servizio su ferro di utenti in età compresa tra **18 e 40 anni** (il 54,7% del totale viaggiatori). Rispetto al 2023, si rileva una minor presenza di intervistati nella fascia **41-60** (da 30,6% a 22,3%).

ETÀ	PERCENTUALE
Meno di 18	11,44%
Tra 18 e 26	28,80%
Tra 27 e 40	25,91%
Tra 41 e 60	22,27%
Oltre 60	11,59%
TOTALE	100,00%



Età	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese
Meno di 18	11,10%	12,15%	12,08%	6,85%
Tra 18 e 26	27,61%	27,85%	37,08%	36,99%
Tra 27 e 40	28,09%	22,87%	25,83%	20,55%
Tra 41 e 60	22,57%	22,98%	17,08%	24,66%
Oltre 60	10,63%	14,14%	7,92%	10,96%

I VIAGGIATORI : PROFESSIONE

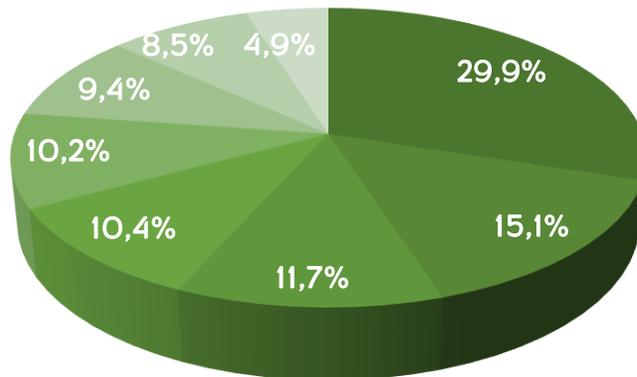


Le categorie più inclini ad utilizzare i mezzi di trasporto su Ferro sono **studenti** (29,9%) e **impiegati/docenti** (15,1%).

Da notare come la **Linea Arcobaleno** sia caratterizzata da una utenza studentesca, quasi un utente su due è uno studente.

PROFESSIONE	PERCENTUALE
Studente	29,91%
Impiegato/Docente	15,09%
Altro	11,70%
Casalinga	10,38%
Libero Professionista	10,16%
Pensionato	9,41%
Operaio/Artigiano	8,47%
Non occupato	4,89%
Totale	100,00%

- Studente
- Impiegato/Docente
- Altro
- Casalinga
- Libero Professionista
- Pensionato
- Operaio/Artigiano
- Non occupato



Rispetto al 2023, è raddoppiata la percentuale di **Studenti** (da 14,1% a 29,9%, a causa del diverso periodo di rilevazione) ed è calata la percentuale di utente **Casalinga** (da 19,7% a 10,4%) . Anche gli **Impiegati/Docenti** sono in misura inferiore (da 19,0% a 15,1%).

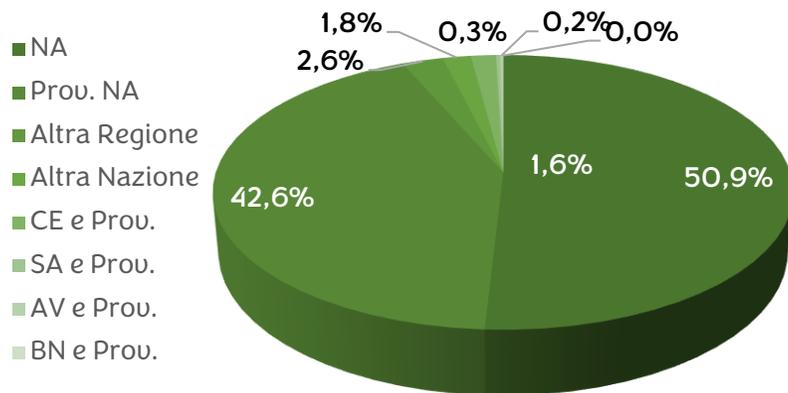
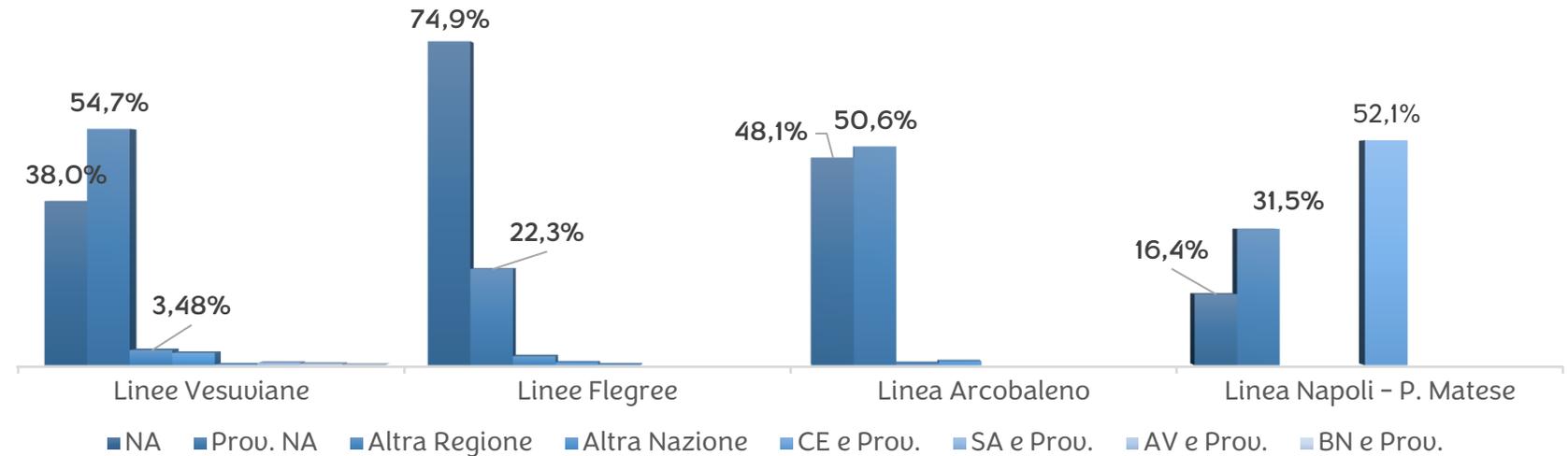
Professione	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese
Studente	26,68%	30,34%	46,67%	33,33%
Impiegato/Docente	15,04%	13,73%	20,83%	13,89%
Altro	13,44%	11,41%	1,67%	13,89%
Casalinga	10,95%	10,41%	7,50%	8,33%
Libero Professionista	10,95%	9,30%	9,58%	6,94%
Pensionato	8,94%	11,41%	4,58%	9,72%
Operaio/Artigiano	8,80%	8,08%	7,08%	11,11%
Non occupato	5,20%	5,32%	2,08%	2,78%

I VIAGGIATORI : RESIDENZA



La Provincia di residenza dei viaggiatori riflette le tratte coperte dai diversi servizi, con una maggioranza di passeggeri residenti a **Napoli** e nella **Provincia di Napoli** per le linee **Vesuviane**, **Flegree** e la **linea Arcobaleno**. Rispetto al 2023, c'è un aumento di residenti in Provincia NA (da 33,6% a 42,6%) a fronte di una diminuzione di passeggeri residenti a Napoli (da 60,6% a 50,9%).

RESIDENZA	PERCENTUALE
NA	50,88%
Prov. NA	42,62%
Altra Regione	2,62%
Altra Nazione	1,80%
CE e Prou.	1,60%
SA e Prou.	0,27%
AV e Prou.	0,16%
BN e Prou.	0,04%
Totale	100,00%



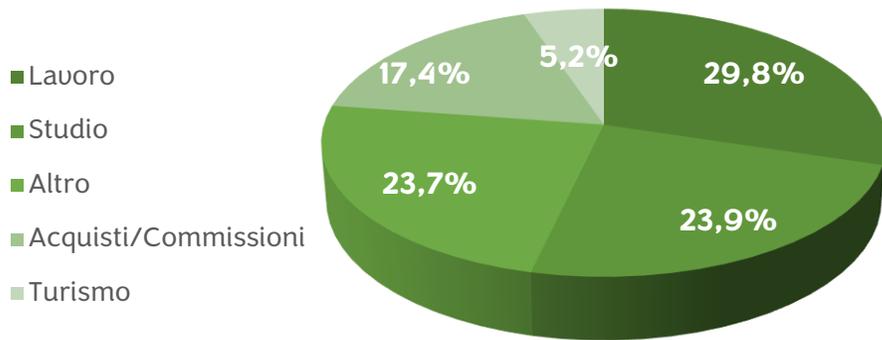
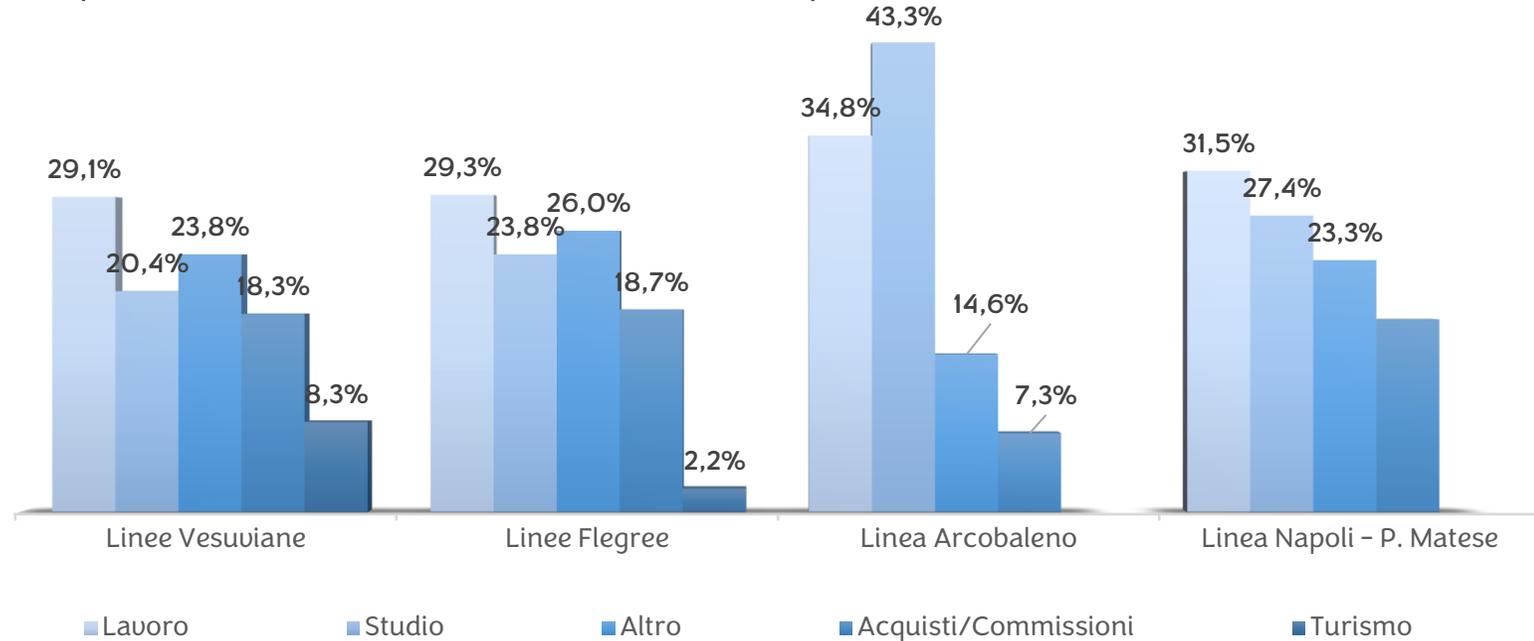
Residenza	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese
NA	38,00%	74,94%	48,07%	16,44%
Prov. NA	54,68%	22,30%	50,64%	31,51%
Altra Regione	3,48%	2,07%	0,43%	-
Altra Nazione	2,83%	0,57%	0,86%	-
CE e Prou.	0,15%	0,11%	-	52,05%
SA e Prou.	0,51%	-	-	-
AV e Prou.	0,29%	-	-	-
BN e Prou.	0,07%	-	-	-

I VIAGGIATORI : MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO



Gli intervistati dichiarano di spostarsi principalmente per motivi di **lavoro** (29,8%), per motivi di **studio** (23,9%) e per motivi di natura non specificata (**Altro** 23,7%). Rispetto al 2023, è stata intercettata una maggiore utenza con finalità di Studio (da 8,4% a 23,9%), coerente con i dati relativi alla fascia oraria e l'età anagrafica. Tale fattispecie è, presumibilmente influenzata, dal differente periodo di rilevazione.

MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO	PERCENTUALE
Lavoro	29,76%
Studio	23,87%
Altro	23,71%
Acquisti/Commissioni	17,43%
Turismo	5,23%
Totale	100,00%



Motivo dello spostamento	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese
Lavoro	29,11%	29,30%	34,76%	31,51%
Studio	20,42%	23,83%	43,35%	27,40%
Altro	23,82%	26,00%	14,59%	23,29%
Acquisti/Commissioni	18,32%	18,70%	7,30%	17,81%
Turismo	8,33%	2,17%	-	-

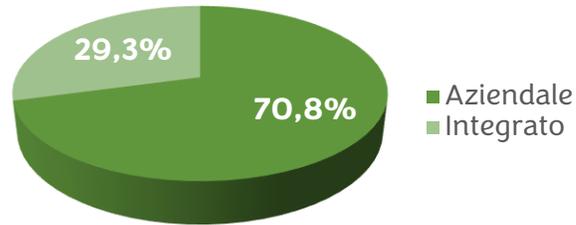
I VIAGGIATORI : TITOLO DI VIAGGIO



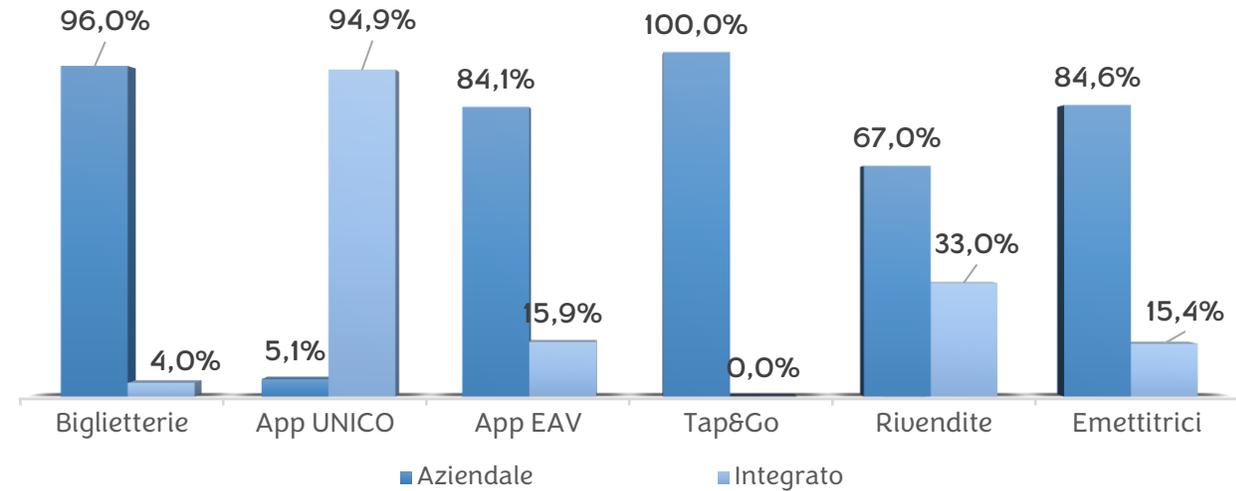
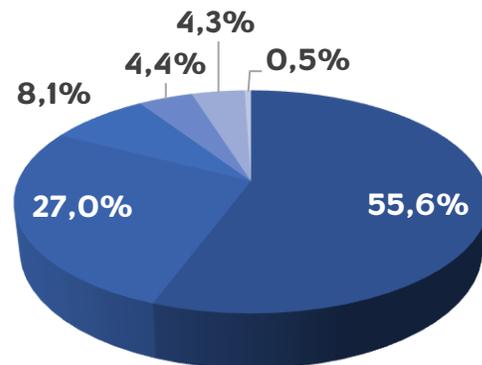
Sul totale ferro si rileva che il 70,8% dei viaggiatori utilizza un titolo di viaggio **Aziendale**. Per circa 4 utenti su 5 di essi il titolo di viaggio posseduto è un biglietto.

La percentuale di utilizzo per linea è coerente con i risultati derivanti dall'indagine di evasione/utilizzo condotta da UnicoCampania nell'ottica della ripartizione degli introiti.

Titolo di viaggio	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	Totale Pesato
Aziendale	73,51%	68,55%	49,36%	59,72%	70,75%
Integrato	26,49%	31,45%	50,64%	40,28%	29,25%
Utilizzo Integrato da clearing	25,88%	25,83%	51,89%	40,51%	27,19%



- Biglietterie
- App UNICO
- App EAV
- Tap&Go
- Rivendite
- Emittitrici



Risulta essere rilevante, sul totale, l'impiego delle **biglietterie** come modalità di acquisto preferita dai viaggiatori (55,6%), in crescita la **modalità online** che, nel complesso (APP Unico, APP GoEAV, Tap&Go) raggiungono il **39,5% del totale** (+27 p.ti % rispetto al 2023). Contrariamente, le **rivendite** hanno subito una diminuzione di 11 p.ti % (da 15,1% a 4,2%)

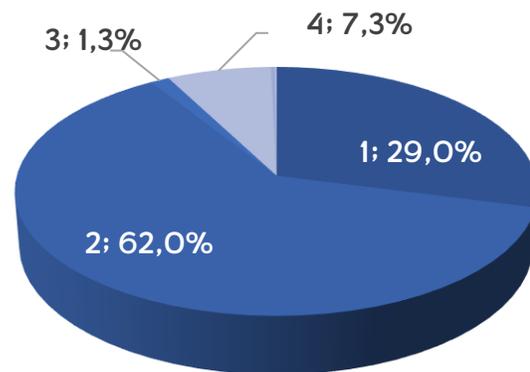
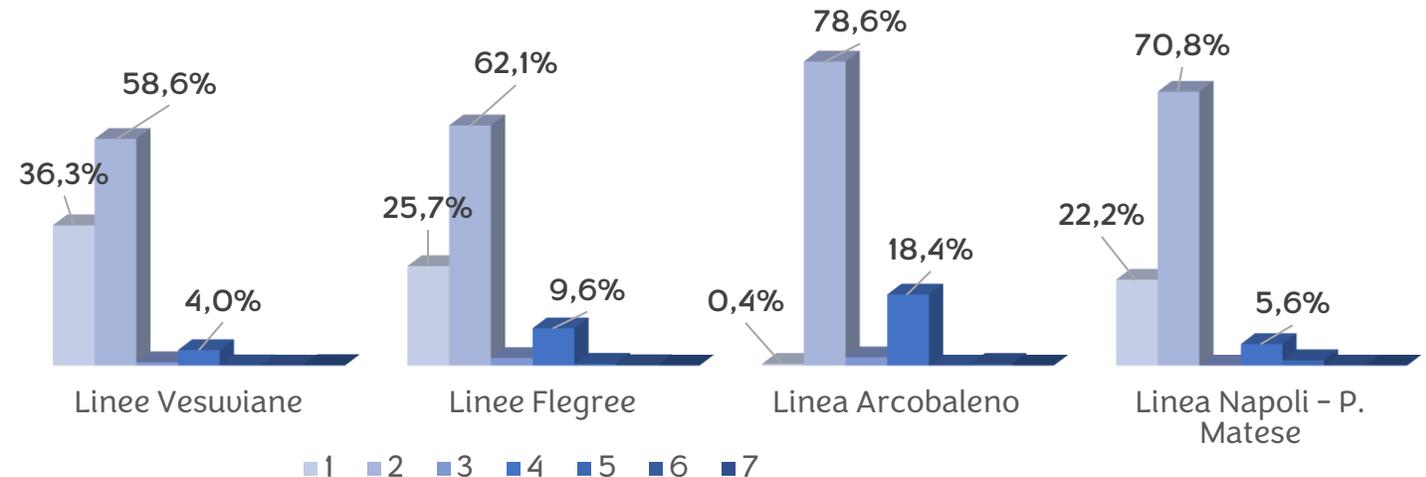
Modalità di acquisto	Aziendale	Integrato	TOTALE
Biglietterie	77,11%	7,24%	55,59%
App UNICO	1,99%	83,82%	27,19%
App EAV	9,89%	4,21%	8,14%
Tap&Go	6,32%	0,00%	4,38%
Rivendite	4,04%	4,47%	4,17%
Emittitrici	0,64%	0,26%	0,53%

I VIAGGIATORI : FREQUENZA UTILIZZO



La maggioranza dei viaggiatori utilizza il servizio ferroviario quasi **due giorni a settimana** (1,88), il **62,0%** dell'utenza ha risposto due giorni. La linea con un utilizzo più frequente in termini di giorni a settimana è la **linea Arcobaleno (2,40)**. Contrariamente, le linee con un utilizzo inferiore, in termini di numero di giorni a settimana, sono le **linee Vesuviane (1,74)**.

Linee	Media n° giorni a settimana
Linee Vesuviane	1,74
Linee Flegree	1,97
Linea Arcobaleno	2,40
Linea Napoli - P. Matese	1,93
Media Gomma	1,88



Altri mezzi	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	TOTALE
1	36,28%	25,72%	0,43%	22,22%	29,04%
2	58,62%	62,11%	78,63%	70,83%	61,97%
3	0,86%	1,95%	2,14%	-	1,32%
4	4,02%	9,64%	18,38%	5,56%	7,28%
5	0,07%	0,46%	-	1,39%	0,23%
6	-	0,11%	0,43%	-	0,08%
7	0,14%	-	-	-	0,08%

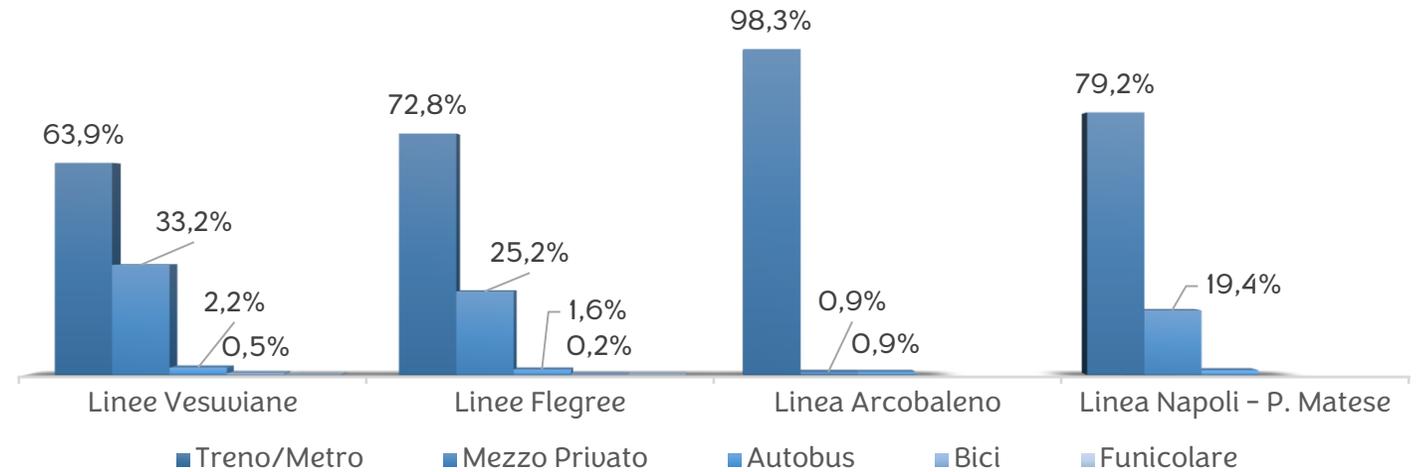
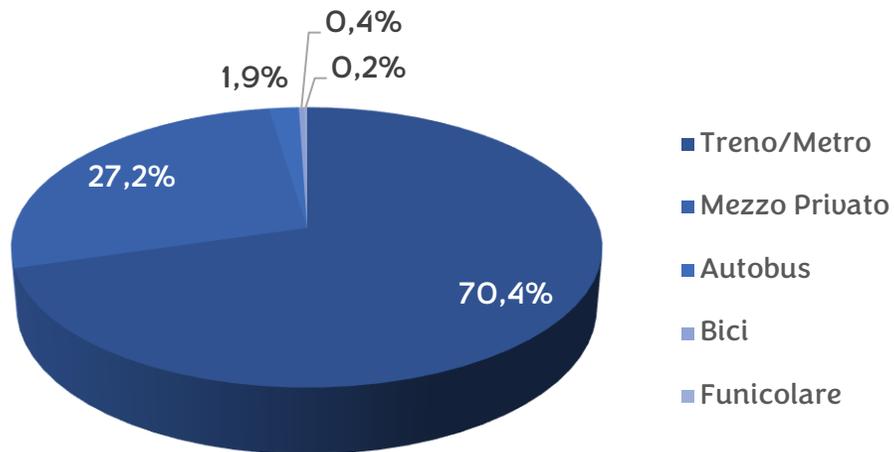
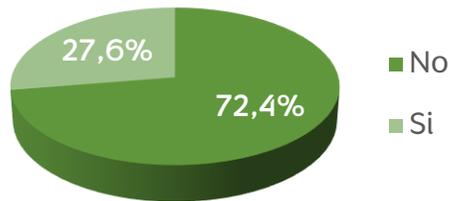
I VIAGGIATORI : MEZZI UTILIZZATI



La maggioranza dei viaggiatori tendenzialmente **non utilizza altri mezzi** di trasporto per effettuare/completare i propri spostamenti (72,4%), risultati in linea con la domanda precedente, ossia il possesso di un titolo di viaggio aziendale.

Nel complesso, tra coloro che dichiarano di utilizzare anche altri mezzi per spostarsi, **treno/metro** e **mezzo privato** si rilevano come quelli maggiormente utilizzati.

ALTRI MEZZI	PERCENTUALE
No	72,44%
Si	27,56%



Altri mezzi	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	TOTALE
Treno/Metro	63,94%	72,78%	98,25%	79,17%	70,44%
Mezzo Privato	33,19%	25,17%	0,87%	19,44%	27,19%
Autobus	2,23%	1,59%	0,87%	1,39%	1,87%
Bici	0,50%	0,23%	-	-	0,35%
Funicolare	0,14%	0,23%	-	-	0,16%



FATTORI di QUALITÀ

FERRO



FATTORI DI QUALITÀ IN STAZIONE



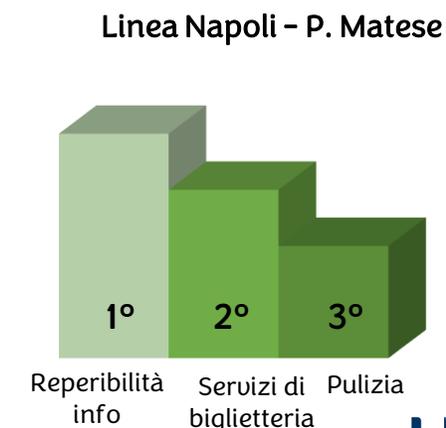
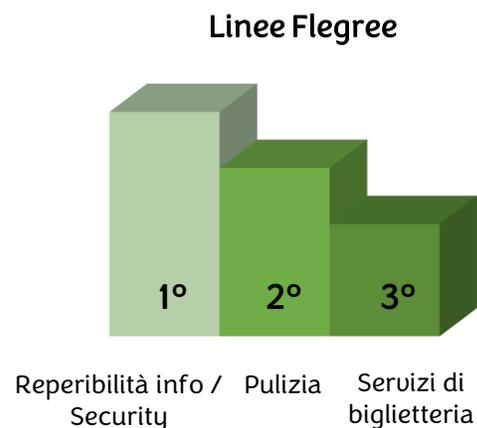
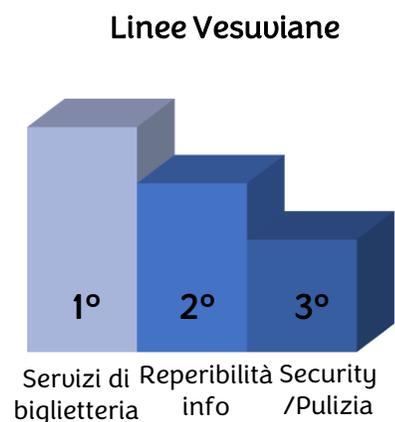
Il **voto medio** espresso dai viaggiatori relativamente alla qualità percepita in stazione è pari a **2,94**.

Fattori qualità stazione (Scala 1-5)	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	Voto medio per fattore
Security	2,69	3,09	3,72	3,29	2,93
Comfort	2,64	2,94	2,99	3,04	2,78
Pulizia	2,68	3,04	3,97	3,33	2,93
Reperibilità informazioni	3,01	3,09	3,03	3,71	3,06
Servizi di biglietteria	3,02	2,96	2,80	3,58	3,00
Voto medio per linea	2,81	3,02	3,30	3,39	2,94

In linea generale, per il servizio offerto in **STAZIONE** i microfattori più apprezzati sono nello specifico:

- ✓ Reperibilità delle informazioni
- ✓ Servizi di biglietteria
- ✓ Security
- ✓ Pulizia

Gli istogrammi di seguito rappresentano i 3 microfattori per linea più performanti:



FATTORI DI QUALITÀ A BORDO



Il **voto medio** espresso dai viaggiatori relativamente alla qualità percepita a bordo è pari a **2,74**.

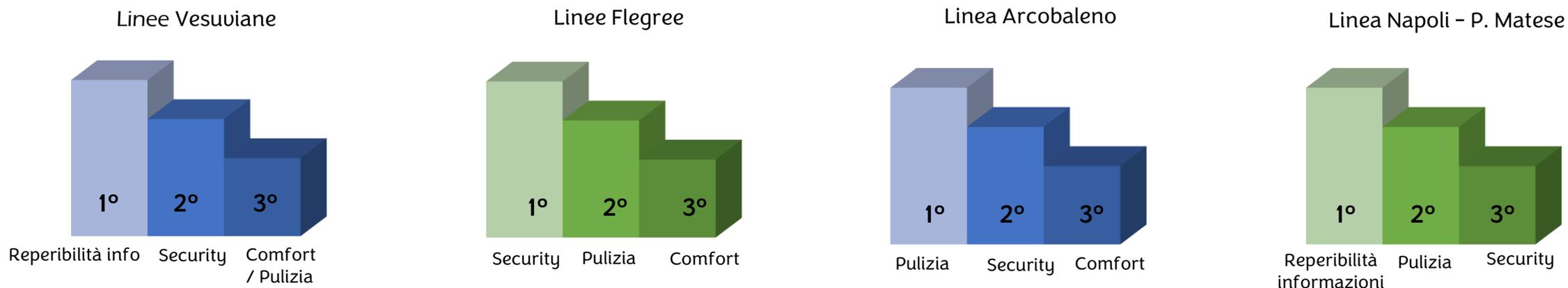
Solo il microfattore **Affollamento** è nella fascia dei poco soddisfatti (**2,52**) e le linee Vesuviane hanno una qualità migliorabile (**2,56**).

Fattori qualità a bordo (Scala 1-5)	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	Voto medio per fattore
Security	2,62	3,06	3,77	3,42	2,89
Affollamento	2,42	2,58	2,80	3,03	2,52
Comfort	2,57	2,92	3,11	3,40	2,76
Pulizia	2,57	2,96	4,08	3,52	2,86
Reperibilità informazioni	2,63	2,60	2,65	3,59	2,65
Voto medio per linea	2,56	2,82	3,28	3,39	2,74

In relazione al servizio a Bordo, si riportano i microfattori più apprezzati:

- ✓ Security
- ✓ Pulizia per 3 linee su 4
- ✓ Comfort per 3 linee su 4

Gli istogrammi di seguito rappresentano i 3 più performanti microfattori per linea:



FATTORI DI QUALITÀ GENERALE



Il **voto medio** espresso dai viaggiatori relativamente alla qualità percepita a bordo è pari a **3,05**.

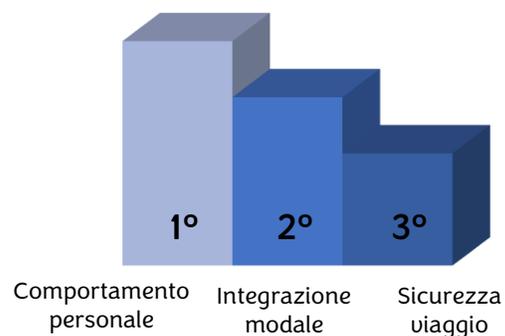
Fattori qualità generale (Scala 1-5)	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	Voto medio per fattore
Puntualità	2,64	3,12	3,67	3,60	2,92
Regolarità	2,63	3,01	3,39	3,56	2,85
Sicurezza viaggio	3,16	3,54	4,38	4,26	3,43
Reperibilità informazioni	2,79	2,98	2,79	3,19	2,86
Comportamento del personale	3,41	3,56	4,08	4,08	3,54
Accessibilità ai mezzi	3,12	3,53	3,88	4,11	3,36
Servizi per disabili	2,11	2,52	1,76	2,58	2,23
Integrazione modale con altri vettori	3,17	3,39	3,02	3,77	3,24
Attenzione ai fattori ambientali	3,00	2,96	2,95	3,45	3,00
Voto medio per linea	2,89	3,18	3,32	3,62	3,05

Circa il servizio Overall, qui di seguito si riportano i microfattori più apprezzati:

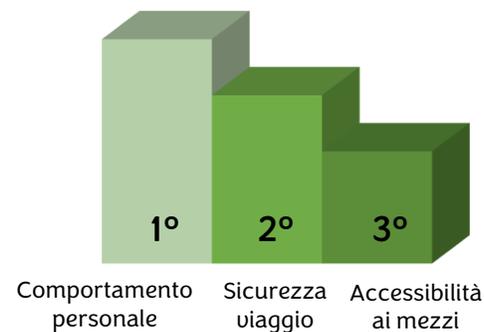
- ✓ **Comportamento del personale**
 - ✓ **Sicurezza del viaggio**
 - ✓ **Accessibilità ai mezzi**
- ✗ **Migliorabili i Servizi per i disabili su tutte le linee**

Gli istogrammi di seguito rappresentano i 3 più performanti microfattori per linea:

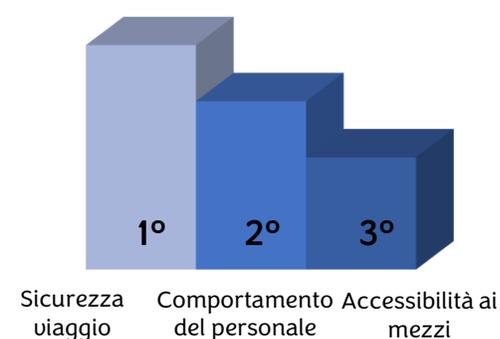
Linee Vesuviane



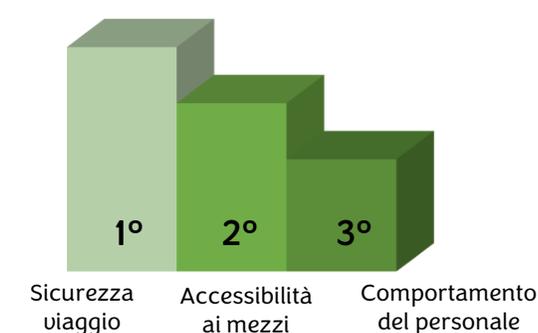
Linee Flegree



Linea Arcobaleno



Linea Napoli - P. Matese





Per quanto riguarda l'importanza dei singoli fattori, analizzando le risposte fornite dai rispondenti nella totalità del campione, le tematiche importanti per gli intervistati risultano essere, nel complesso:

- ✓ **Regolarità** per il **22,9%**
- ✓ **Integrazione modale** per il **18,0%**
- ✓ **Servizi per disabili** per il **17,5%**

Fattori qualità generale (importanza)	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	Percentuale FERRO
REGOLARITÀ	26,11%	17,86%	19,35%	27,50%	22,88%
INTEGRAZIONE MODALE	16,17%	21,97%	16,13%	12,50%	17,97%
SERVIZI DISABILI	17,25%	17,45%	20,16%	15,00%	17,50%
SICUREZZA VIAGGIO	11,74%	12,11%	1,61%	5,00%	10,83%
PUNTUALITÀ	12,34%	7,19%	4,03%	15,00%	10,03%
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI	6,71%	10,47%	26,61%	20,00%	9,96%
PROBLEMI AMBIENTALI	3,83%	6,57%	8,06%	2,50%	5,05%
ACCESSIBILITÀ	4,91%	4,52%	3,23%	2,50%	4,58%
COMPORTEMENTO PERSONALE	0,96%	1,85%	0,81%	0,00%	1,21%

Analizzando i dati per singola linea emergono anche specifici insights:

- ❑ Per la **linee Vesuviane**, oltre alla **regolarità** delle corse (26,1%), l'utenza ritiene di fondamentale importanza i **servizi per i disabili** (17,2%) e l'**integrazione modale** (16,2%). Tre fattori che rappresentano il 59,5% dell'utenza intervistata.
- ❑ Anche per le **linee Flegree**, per il 57,3%, gli utenti considerano importante l'**integrazione modale** (22,0%), la **regolarità** (17,9%) e i **servizi per disabili** (17,4%).
- ❑ Per la **linea Arcobaleno**, per il 66,2% sono basilari i fattori di **reperibilità delle informazioni** (26,6%), **servizi per i disabili** (20,2%) e **regolarità** (19,4%).
- ❑ Sulla **linea Napoli - Piedimonte Matese**, agli occhi del 77,5% dell'utenza sono essenziali la **regolarità** (27,5%), la **reperibilità delle informazioni** (20,0%) e, a pari merito, i **servizi per i disabili** e la **puntualità** (15,0%).

CAMBIAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO e GIUDIZIO GLOBALE



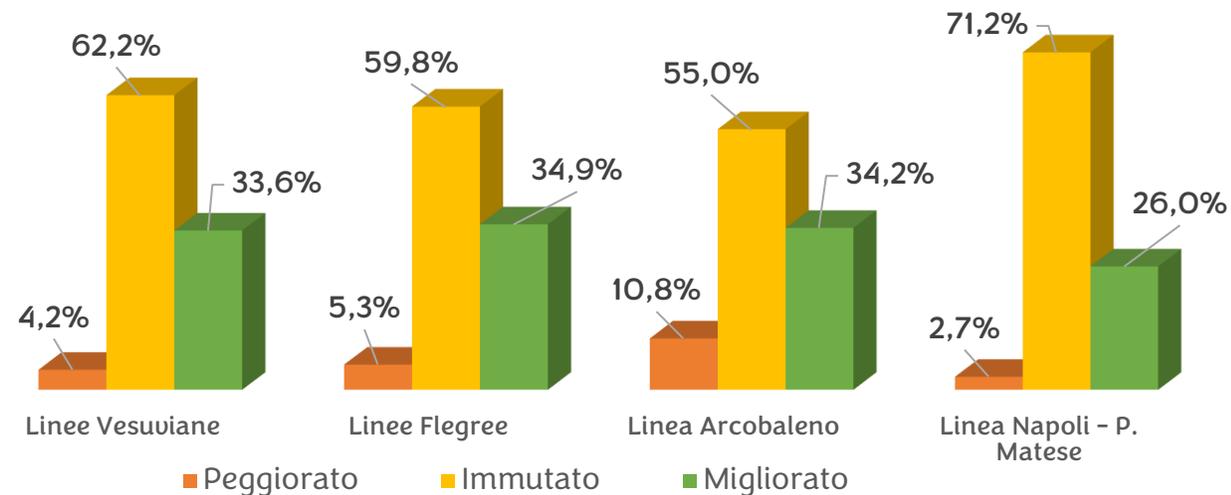
AV IN VIAGGIO
DAL 1889

Qualità del servizio	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	Totale
Peggiorato	4,21%	5,30%	10,83%	2,74%	5,14%
Immutato	62,18%	59,78%	55,00%	71,23%	60,97%
Migliorato	33,61%	34,92%	34,17%	26,03%	33,90%

Relativamente alla Qualità del Servizio dell'anno **2024 rispetto all'anno precedente (2023)**, secondo la percezione dell'utenza la Qualità risulta essere **immutata** (61,0%). Per 1 utente su 3 essa è migliorata.

Confrontando il giudizio complessivo dell'anno **2024** con quello dell'anno precedente (2023), secondo la percezione dell'utenza il servizio risulta **in miglioramento** (da 2,86 a 3,21).

Nonostante tutte le linee siano rimaste nella stessa fascia di giudizio, tutte le linee hanno incrementato il proprio punteggio.



Giudizio complessivo 2024	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	TOTALE
	3,13	3,27	3,30	3,73	3,21

Giudizio complessivo 2023	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea Arcobaleno	Linea Napoli - P. Matese	TOTALE
	2,80	2,87	2,97	3,57	2,86

Differenza	+ 0,33	+ 0,40	+ 0,33	+ 0,16	+ 0,35
% Differenza	+ 11,8%	+ 13,9%	+ 11,1%	+ 4,5%	+ 12,2%



RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2024

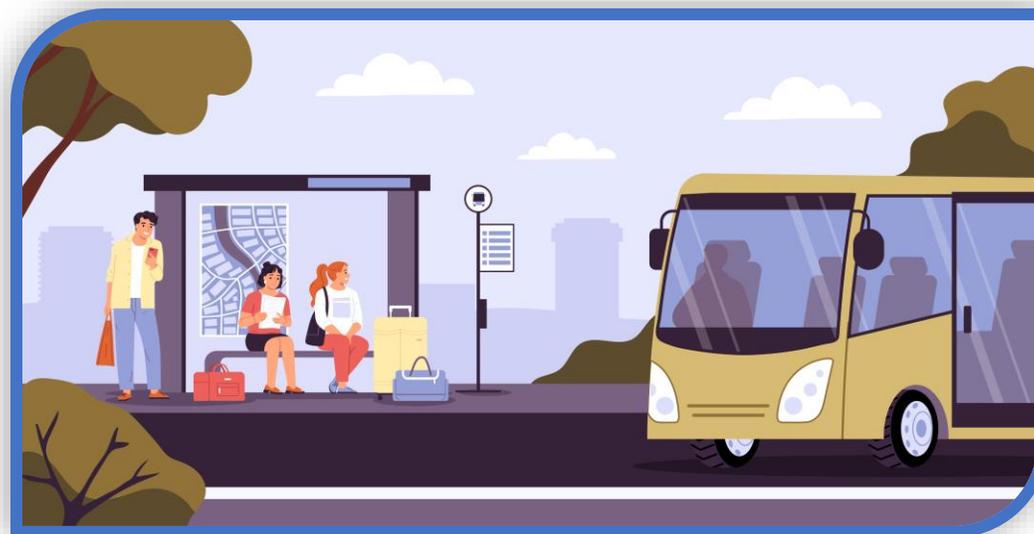
SERVIZI SU GOMMA





I VIAGGIATORI

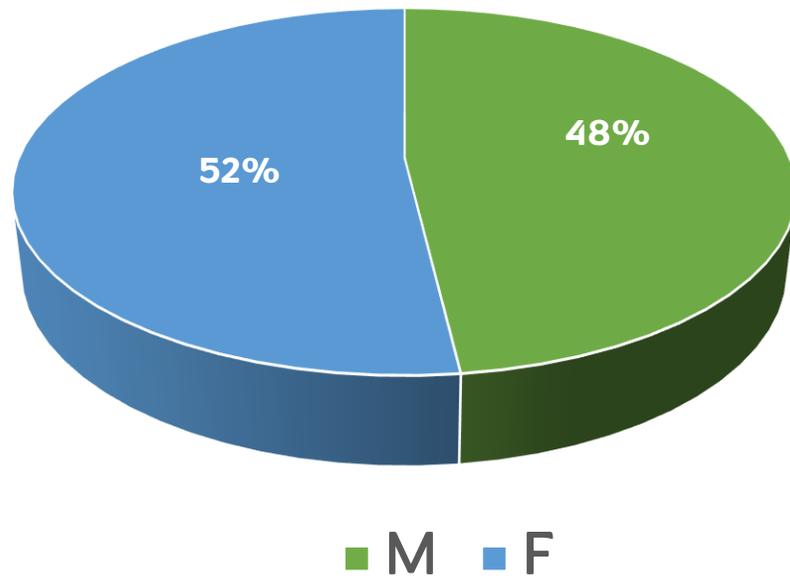
GOMMA



I VIAGGIATORI : SESSO



Sesso	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	Totale
Maschio	48,1%	48,5%	46,9%	48,3%	48,1%
Femmina	51,9%	51,5%	53,1%	51,7%	51,9%



Relativamente al genere dell'utente si denota un sostanziale **equilibrio** tra uomini e donne per il campione totale.

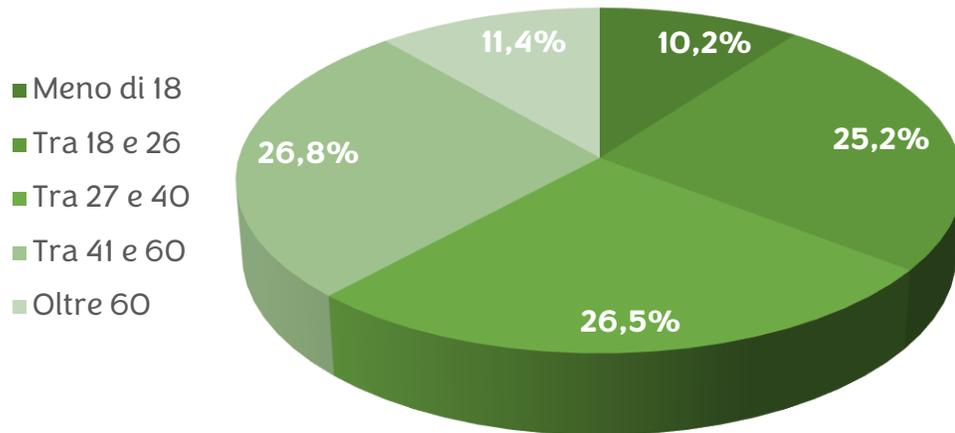
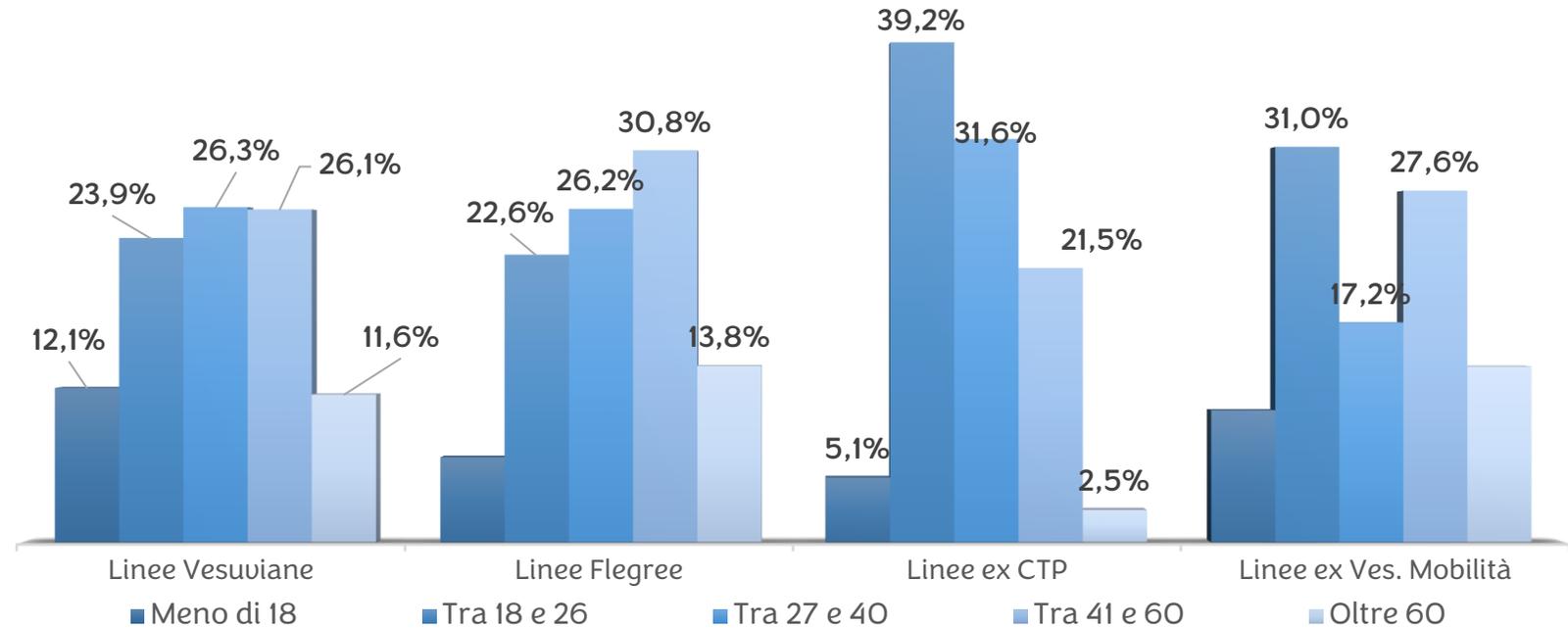
Per singolo servizio non si rilevano differenze sostanziali.

I VIAGGIATORI : ETÀ



I dati relativi all'età degli intervistati mostrano una prevalenza di soggetti (78,4%) in età compresa tra i 18 e i 40 anni (51,6%) e tra i 41 e i 60 (26,8%).

ETA' TOTALE	PERCENTUALE
Meno di 18	10,22%
Tra 18 e 26	25,20%
Tra 27 e 40	26,45%
Tra 41 e 60	26,79%
Oltre 60	11,35%
Totale	100,00%



Età	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità
Meno di 18	12,1%	6,7%	5,1%	10,3%
Tra 18 e 26	23,9%	22,6%	39,2%	31,0%
Tra 27 e 40	26,3%	26,2%	31,6%	17,2%
Tra 41 e 60	26,1%	30,8%	21,5%	27,6%
Oltre 60	11,6%	13,8%	2,5%	13,8%

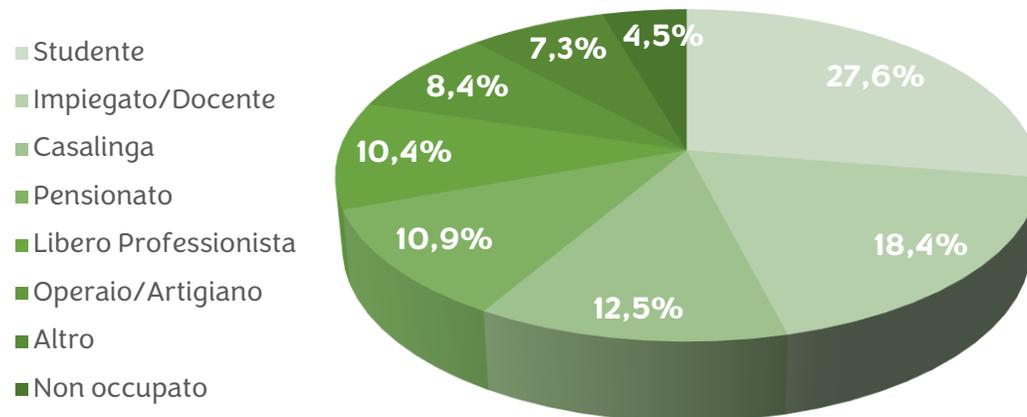
I VIAGGIATORI : PROFESSIONE



PROFESSIONE	PERCENTUALE
Studente	27,6%
Impiegato/Docente	18,4%
Casalinga	12,5%
Pensionato	10,9%
Libero Professionista	10,4%
Operaio/Artigiano	8,4%
Altro	7,3%
Non occupato	4,5%

Quasi un utente su due (46,0%) è rientra all'interno di due categorie specifiche. La categoria che utilizza maggiormente le linee su gomma sono **studenti** (27,6%) e **impiegati/docenti** (18,4%). Da notare come il dato sia omogeneo per tutte le linee indagate.

Professione	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità
Studente	28,4%	22,6%	33,8%	28,6%
Impiegato/Docente	17,3%	22,1%	20,0%	10,7%
Casalinga	12,6%	13,8%	10,0%	7,1%
Pensionato	10,9%	12,8%	3,8%	17,9%
Libero Professionista	11,7%	8,2%	7,5%	7,1%
Operaio/Artigiano	7,8%	10,3%	7,5%	10,7%
Altro	7,3%	5,1%	11,3%	10,7%
Non occupato	3,9%	5,1%	6,3%	7,1%

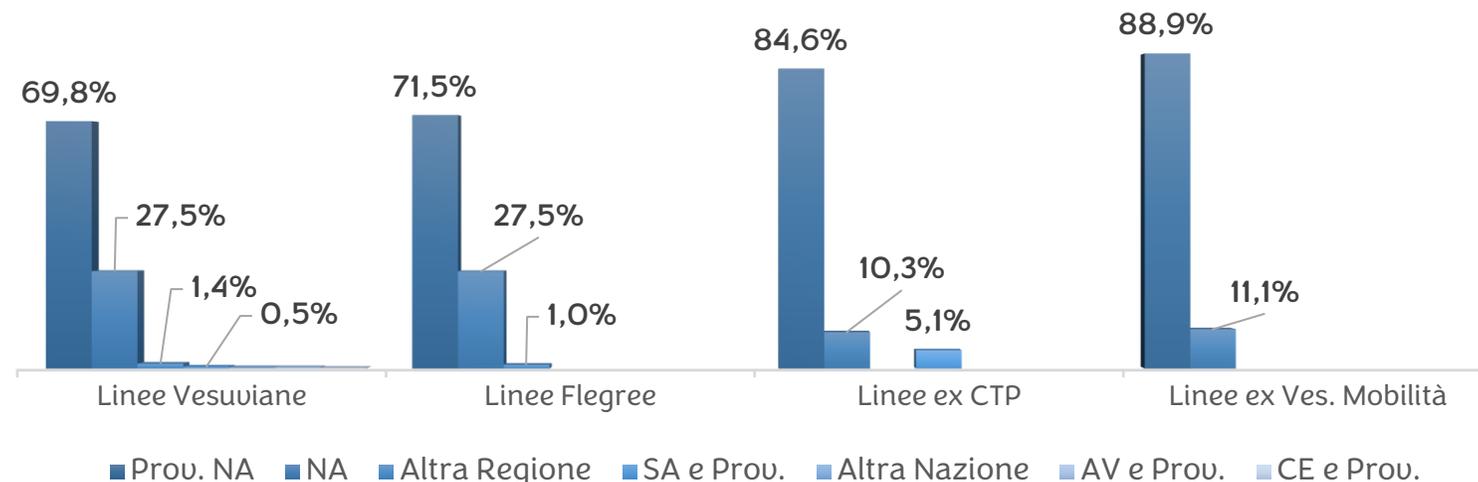


I VIAGGIATORI : RESIDENZA

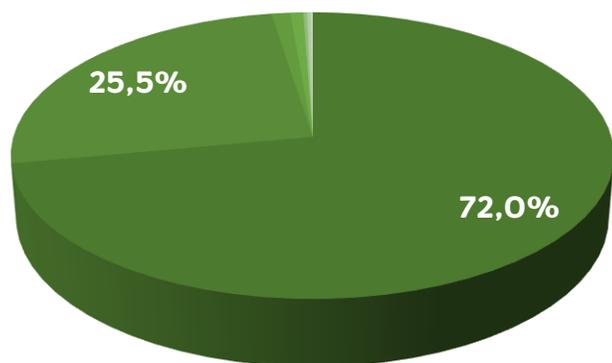


La Provincia di residenza dei viaggiatori riflette le tratte coperte dai diversi servizi, con una maggioranza sostanziale di passeggeri residenti nella **Provincia di Napoli** per le **Linee ex CTP e Linee ex Vesuviane Mobilità**.

RESIDENZA	PERCENTUALE
Prou. NA	72,05%
NA	25,45%
Altra Regione	1,14%
SA e Prou.	0,80%
Altra Nazione	0,23%
AV e Prou.	0,23%
CE e Prou.	0,11%



- Prou. NA
- NA
- Altra Regione
- SA e Prou.
- Altra Nazione
- AV e Prou.
- CE e Prou.



Professione	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità
Prou. NA	69,76%	71,50%	84,62%	88,89%
NA	27,49%	27,46%	10,26%	11,11%
Altra Regione	1,37%	1,04%	-	-
SA e Prou.	0,52%	-	5,13%	-
Altra Nazione	0,34%	-	-	-
AV e Prou.	0,34%	-	-	-
CE e Prou.	0,17%	-	-	-

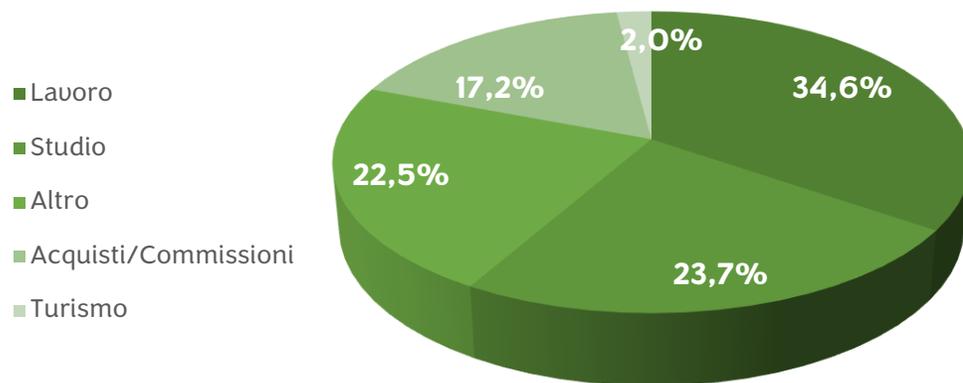
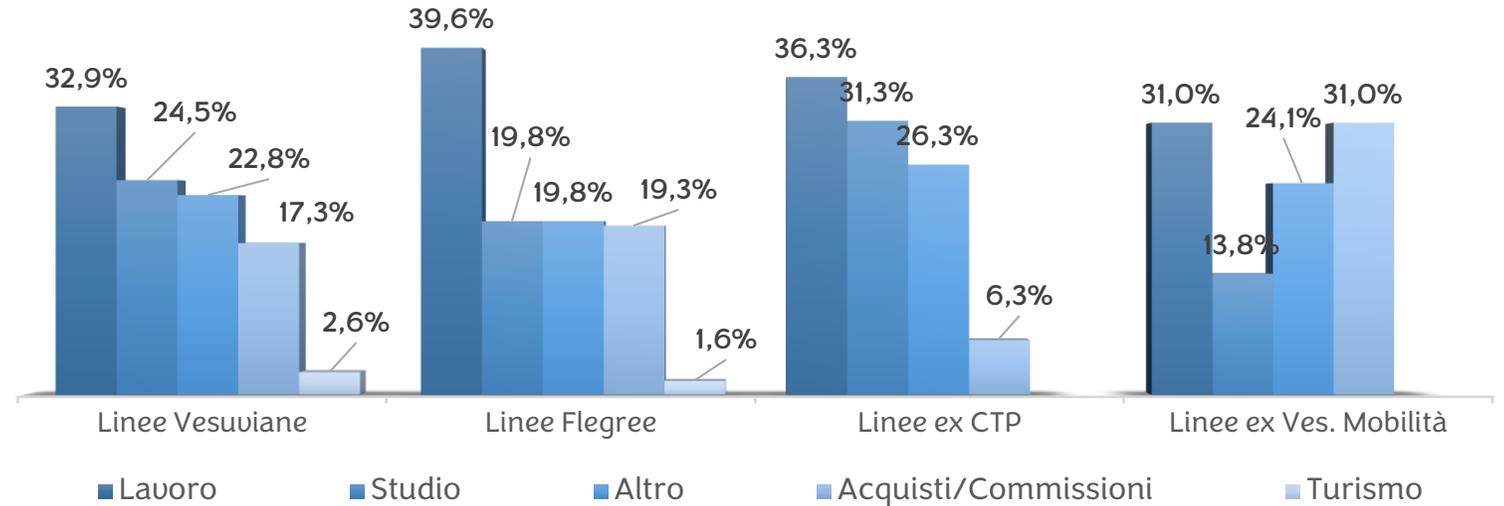
I VIAGGIATORI : MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO



Gli intervistati si spostano principalmente per motivi di **lavoro** (34,6%), in linea con il dato del 2024.

Sostanziale, inoltre, anche la fetta di viaggiatori che utilizza i mezzi su gomma per **studio** (23,7%), in crescita rispetto al 2024.

MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO	PERCENTUALE
Lavoro	34,58%
Studio	23,73%
Altro	22,49%
Acquisti/Commissioni	17,18%
Turismo	2,03%



Motivo dello spostamento	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità
Lavoro	32,88%	39,58%	36,25%	31,03%
Studio	24,49%	19,79%	31,25%	13,79%
Altro	22,77%	19,79%	26,25%	24,14%
Acquisti/Commissioni	17,29%	19,27%	6,25%	31,03%
Turismo	2,57%	1,56%	-	-

I VIAGGIATORI : TITOLO DI VIAGGIO

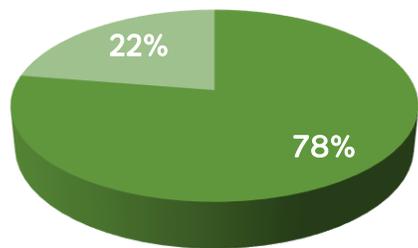


Sul totale gomma si rileva che il 77,5% dei viaggiatori utilizza un titolo di viaggio **Aziendale**. Rilevante la maggior propensione all'utilizzo di un titolo di viaggio **Integrato** tra i viaggiatori della Linee ex CTP.

Il canale di vendita prevalentemente scelto è la **Biglietteria** (52,2%).

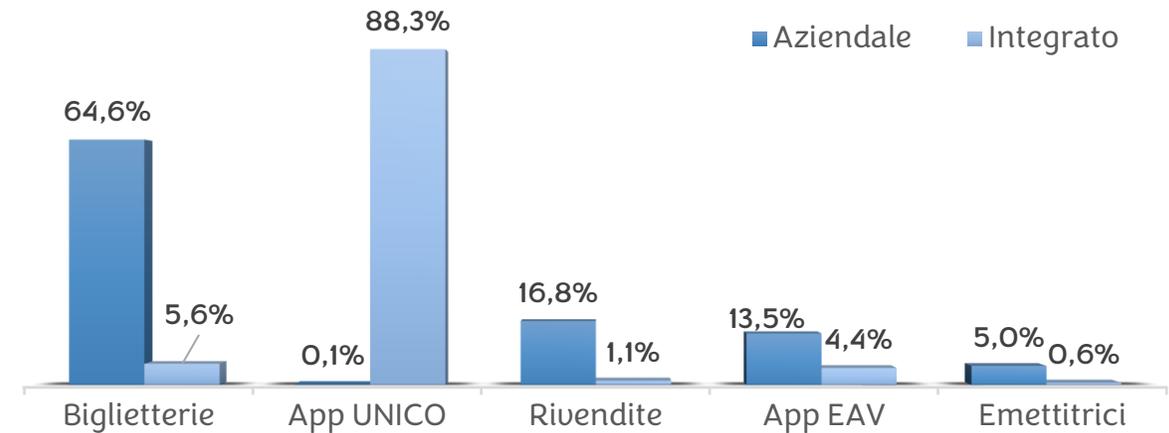
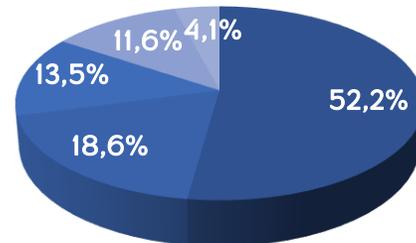
Da notare come il titolo Integrato venga acquistato principalmente tramite **App Unico Campania** (88,3%).

Titolo di viaggio	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linea ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	Totale Pesato
Aziendale	81,13%	79,57%	62,82%	89,66%	77,53%
Integrato	18,87%	20,43%	37,18%	10,34%	22,47%



■ Aziendale
■ Integrato

■ Biglietterie
■ App UNICO
■ Rivendite
■ App EAV
■ Emittitrici



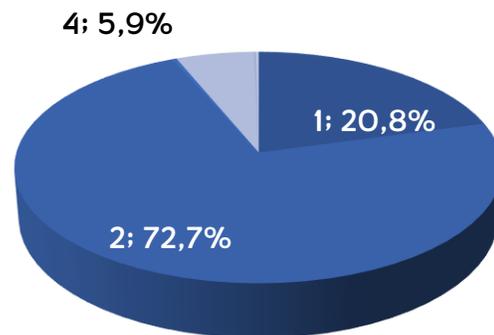
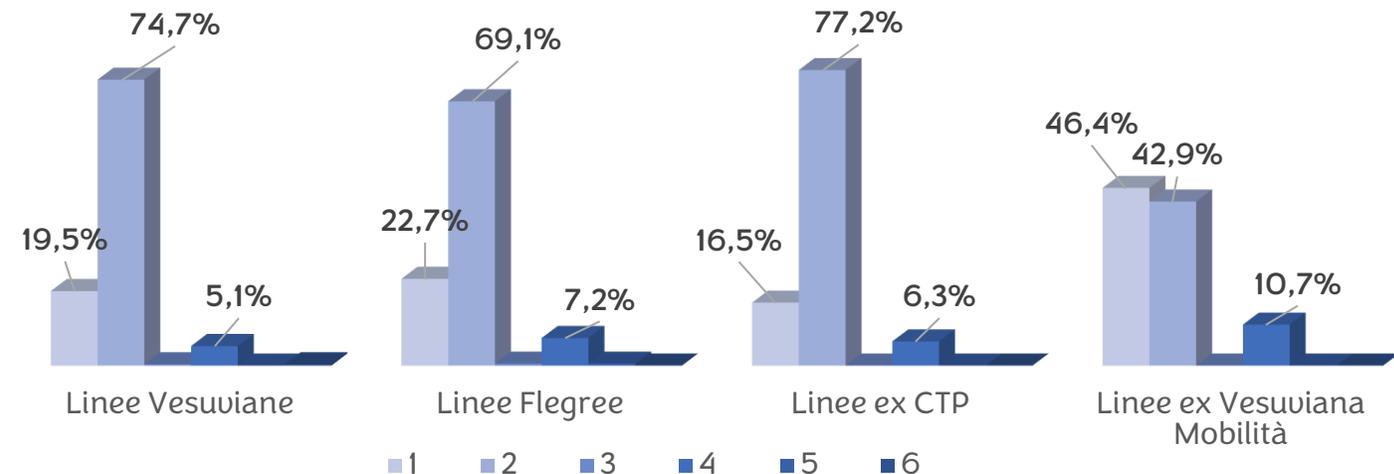
Modalità di acquisto	Aziendale	Integrato	TOTALE
Biglietterie	64,6%	5,6%	52,2%
App UNICO	0,1%	88,3%	18,6%
Rivendite	16,8%	1,1%	13,5%
App EAV	13,5%	4,4%	11,6%
Emittitrici	5,0%	0,6%	4,1%

I VIAGGIATORI : FREQUENZA UTILIZZO



La maggioranza dei viaggiatori utilizza il servizio autolinee quasi **due giorni a settimana** (1,93), il **72,7%** dell'utenza ha risposto due giorni. Le linee con un utilizzo più frequente in termini di giorni a settimana sono le **linee ex CTP (1,96)**. Contrariamente, le linee con un utilizzo inferiore sono le **linee ex Vesuviana Mobilità (1,75)**.

Linee	Media n° giorni a settimana
Linee Vesuviane	1,92
Linee Flegree	1,94
Linee ex CTP	1,96
Linee ex Ves. Mobilità	1,75
Media Gomma	1,93



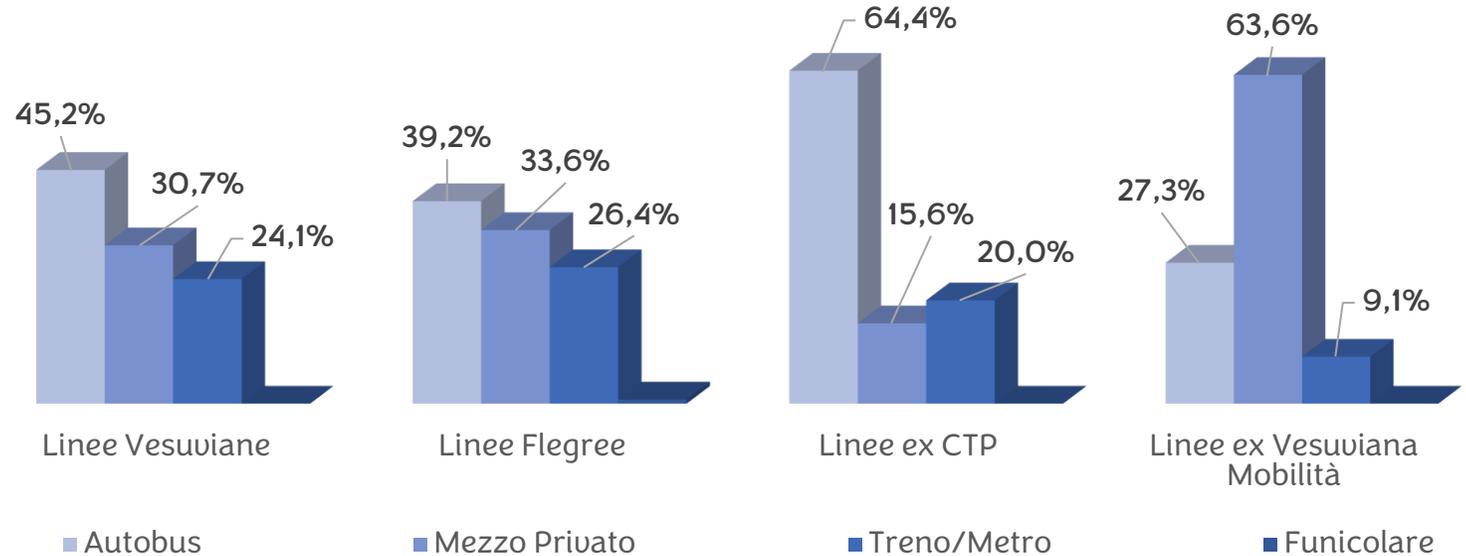
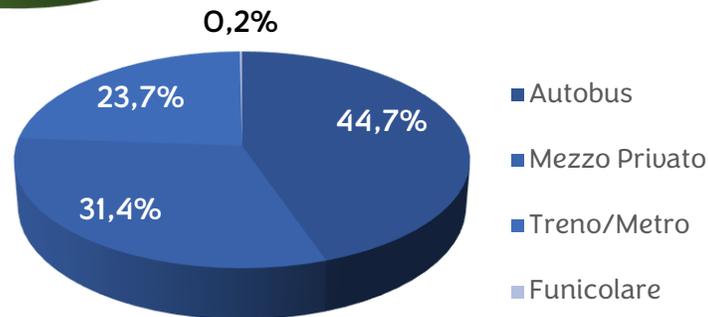
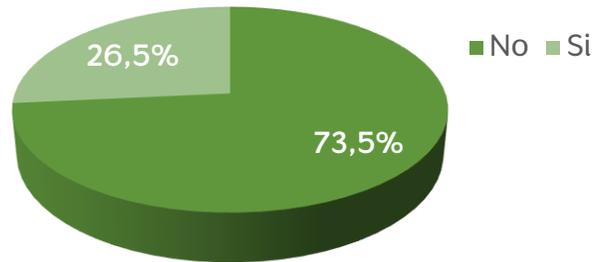
Altri mezzi	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	TOTALE
1	19,49%	22,68%	16,46%	46,43%	20,77%
2	74,70%	69,07%	77,22%	42,86%	72,69%
3	0,34%	0,52%	0,00%	-	0,34%
4	5,13%	7,22%	6,33%	10,71%	5,87%
5	-	0,52%	0,00%	-	0,11%
6	0,34%	-	-	-	0,23%
7	-	-	-	-	-

I VIAGGIATORI : MEZZI UTILIZZATI



La maggioranza dei viaggiatori tendenzialmente **non utilizza altri mezzi** di trasporto per effettuare/completare i propri spostamenti (73,5%). Tra i soggetti che utilizzano altri mezzi si registra una maggioranza di persone che completa il proprio spostamento con altro autobus (44,7%) o con mezzo privato (31,4%).

ALTRI MEZZI	PERCENTUALE
No	73,5%
Si	26,5%



Altri mezzi	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	TOTALE
Autobus	45,2%	39,2%	64,4%	27,3%	44,7%
Mezzo Privato	30,7%	33,6%	15,6%	63,6%	31,4%
Treno/Metro	24,1%	26,4%	20,0%	9,1%	23,7%
Funicolare	-	0,8%	-	-	0,2%



FATTORI di QUALITÀ

GOMMA



FATTORI DI QUALITÀ A BORDO



Per quanto riguarda la qualità del servizio a bordo del mezzo, il punteggio medio più alto è raggiunto dalla **linee ex CTP** (3,39).

Globalmente, tutte le linee indagate sono state giudicate **positive in termini di qualità a bordo**.

Nel complesso, la qualità a bordo presenta un voto medio di **3,28**.

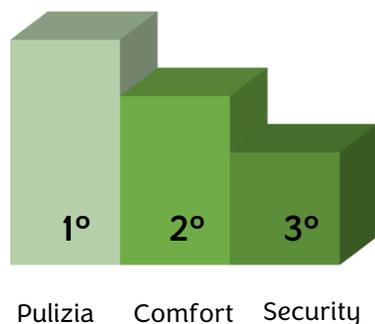
Fattori qualità (scala 1-5)	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	Voto medio per fattore
Security	3,32	3,23	3,51	3,21	3,31
Affollamento	3,12	2,92	3,03	3,45	3,08
Comfort	3,34	2,99	3,35	3,28	3,26
Pulizia	3,51	3,49	3,64	3,24	3,51
Reperibilità informazioni	3,32	2,99	3,40	3,34	3,26
Voto medio per linea	3,32	3,13	3,39	3,30	3,28

Su totale campione i fattori più apprezzati del servizio su gomma a Bordo mezzo sono risultati:

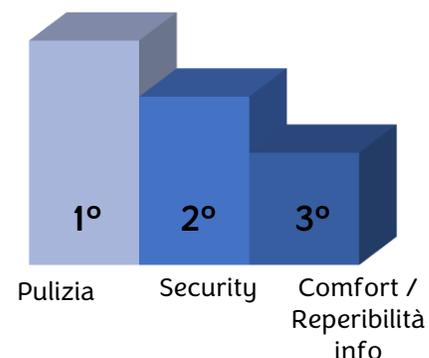
- ✓ Pulizia (soddisfatti)
- ✓ Security
- ✓ Affollamento
- ✓ Comfort
- ✓ Reperibilità informazioni

Gli istogrammi di seguito rappresentano i 3 più performanti microfattori per linea:

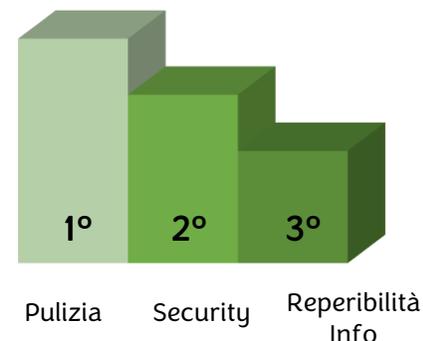
Linee Vesuviane



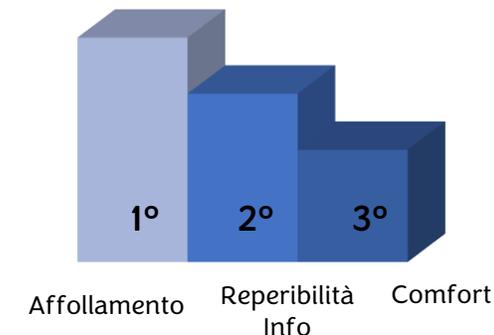
Linee Flegree



Linee ex CTP



Linee ex Vesuviana Mobilità



FATTORI DI QUALITÀ GENERALE



Per quanto riguarda la qualità generale del servizio, spiccano le **linee Vesuviane**, ottengono un buon punteggio in tutti i fattori

Totalmente insoddisfatti gli utenti delle linee Flegree in relazione ai **Servizi per Disabili (1,71)**, carenza diffusa per tutte le linee, voto medio di **2,57**.

Le **Linee Flegree** rappresentano il ramo aziendale con il voto medio più basso (**2,83**). Nel complesso, la qualità del servizio raggiunge un voto medio di **3,15**.

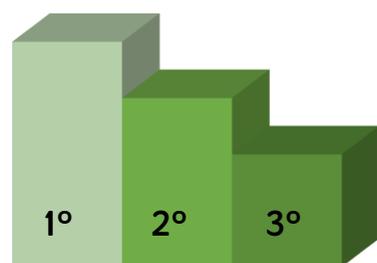
Fattori qualità generale (Scala 1-5)	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	Voto medio per fattore
Puntualità	3,10	2,58	3,05	3,34	2,99
Regolarità	3,08	2,52	3,01	3,31	2,96
Sicurezza viaggio	3,53	3,17	3,59	3,52	3,46
Reperibilità informazioni	3,07	2,45	3,11	2,31	2,91
Comportamento del personale	3,80	3,67	3,57	3,31	3,73
Accessibilità ai mezzi	3,62	3,49	3,54	3,10	3,57
Servizi per disabili	2,82	1,71	2,61	3,14	2,57
Integrazione modale con altri vettori	3,18	2,96	3,00	3,55	3,13
Attenzione ai fattori ambientali	3,12	2,88	2,86	3,48	3,06
Voto medio per linea	3,26	2,83	3,15	3,23	3,15

I fattori più apprezzati del servizio su gomma nella sua totalità sono risultati:

- ✓ **Comportamento del personale (soddisfatti)**
- ✓ **Accessibilità ai mezzi (soddisfatti)**
- ✓ **Sicurezza del viaggio (soddisfatti)**

Gli istogrammi di seguito rappresentano i 3 più performanti microfattori per linea:

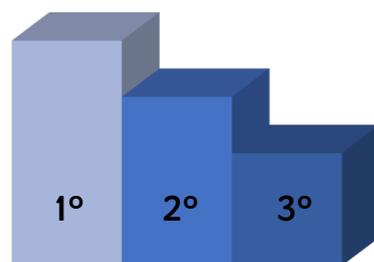
Linee Vesuviane



Comportamento personale Accessibilità ai mezzi Sicurezza viaggio

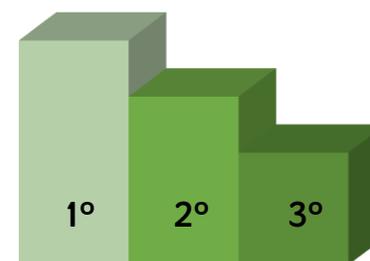
N = 901

Linee Flegree



Comportamento personale Accessibilità ai mezzi Sicurezza viaggio

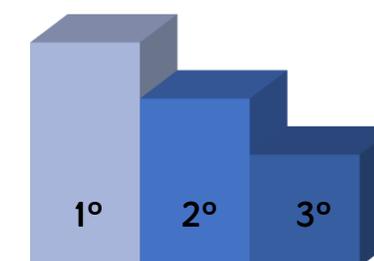
Linee ex CTP



Sicurezza viaggio Comportamento personale Accessibilità ai mezzi

35

Linee ex Vesuviana Mobilità



Integrazione modale Sicurezza viaggio Attenzione ai fattori ambientali



Per quanto riguarda l'importanza dei singoli fattori, analizzando le risposte fornite dai rispondenti nella totalità del campione, le tematiche che preoccupano principalmente gli intervistati risultano essere, nel complesso:

- ✓ **Regolarità** per il **23,3%**
- ✓ **Integrazione modale** per il **15,9%**
- ✓ **Sicurezza del viaggio** per il **14,6%**

Fattori qualità generale (importanza)	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	Percentuale GOMMA
REGOLARITÀ	20,16%	32,87%	20,59%	21,43%	23,28%
INTEGRAZIONE MODALE	17,47%	6,99%	26,47%	14,29%	15,91%
SICUREZZA VIAGGIO	16,40%	10,49%	13,24%	14,29%	14,57%
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI	13,17%	11,19%	11,76%	0,00%	12,23%
SERVIZI DISABILI	8,60%	13,29%	10,29%	14,29%	10,05%
PROBLEMI AMBIENTALI	8,87%	5,59%	11,76%	0,00%	8,21%
PUNTUALITÀ	5,91%	12,59%	1,47%	21,43%	7,37%
ACCESSIBILITÀ	6,45%	6,29%	1,47%	14,29%	6,03%
COMPORTEMENTO PERSONALE	2,96%	0,70%	2,94%	0,00%	2,35%

Analizzando i dati per singola linea emergono anche specifici insights:

- ❑ Per la **linee Vesuviane**, oltre alla **regolarità** delle corse (20,2%), l'utenza ritiene di fondamentale importanza l'**integrazione modale** (17,5%), la **sicurezza del viaggio** (16,4%) e la **reperibilità delle informazioni** (13,2%). Tre fattori che rappresentano il 67,2% dell'utenza intervistata.
- ❑ Per le **linee Flegree**, per il 69,9%, gli utenti considerano importante la **regolarità** (32,9%), i **servizi per disabili** (13,3%), la **puntualità** (12,6%) e la **reperibilità delle informazioni** (11,2%).
- ❑ Per le **linee ex CTP**, per il 60,3% sono basilari i fattori di **integrazione modale** (26,5%), **regolarità** (20,6%) e **sicurezza del viaggio** (13,2%).
- ❑ Sulle **linee ex Vesuviana Mobilità**, agli occhi del 42,8% dell'utenza sono essenziali la **regolarità** (21,4%) e la **puntualità** (21,4%).

CAMBIAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E GIUDIZIO GLOBALE

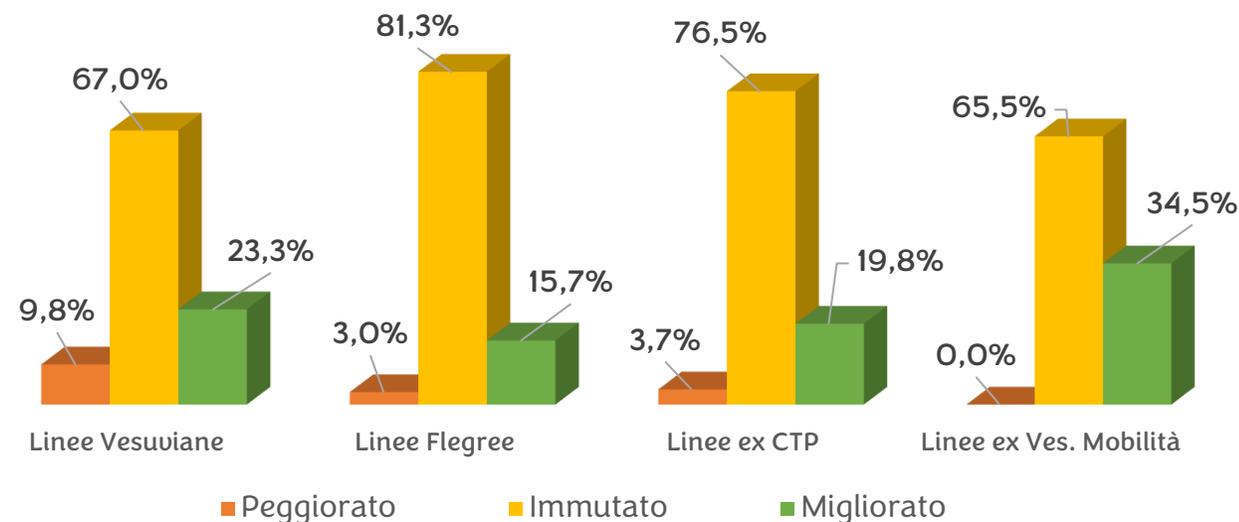


Qualità del servizio	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	Totale
Peggiorato	9,78%	3,03%	3,70%	0,00%	7,44%
Immutato	66,95%	81,31%	76,54%	65,52%	70,92%
Migliorato	23,27%	15,66%	19,75%	34,48%	21,64%

Relativamente alla Qualità del Servizio dell'anno **2024 rispetto all'anno precedente (2023)**, secondo la percezione dell'utenza la Qualità risulta essere **immutata** (70,9%). Per 1 utente su 5 la qualità del servizio è migliorata.

Confrontando il giudizio complessivo dell'anno **2024** con quello dell'anno precedente (2023), secondo la percezione dell'utenza il servizio risulta in **miglioramento (da 2,94 a 3,11)**.

Nonostante tutte le linee siano rimaste nella stessa fascia di giudizio, tutte le linee hanno incrementato il proprio punteggio.



Giudizio complessivo	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee ex CTP	Linee ex Ves. Mobilità	TOTALE
2024	3,17	2,92	3,09	3,24	3,11
2023	2,99	2,77	2,92	2,96	2,94
Differenza	+ 0,18	+ 0,15	+ 0,17	+ 0,28	+ 0,17
% Differenza	+ 6,0%	+ 5,4%	+ 5,8%	+ 9,5%	+ 5,8%



CONCLUSIONI

FERRO



CONCLUSIONI : SERVIZIO SU FERRO (1/2)



Il campione intervistato sul servizio su **ferro** è composto in prevalenza da persone con età compresa tra i **18 e 40 anni**, a spostarsi sono principalmente **studenti** e **impiegati/docenti** per **lavoro** o per **studio**, e che provengono da **Napoli** e **provincia di Napoli**



I mezzi EAV su ferro sono utilizzati principalmente con una frequenza di **2 giorni a settimana**. La **linea Arcobaleno** è la più utilizzata in termini di frequenza (2,40 giorni a settimana)



Il **voto complessivo** del servizio su ferro è pari a **3,21** - POSITIVO
Il servizio che registra una maggiore soddisfazione è la **linea Napoli - Piedimonte Matese** con un voto medio pari a **3,73**.



I fattori più importanti secondo l'utenza sono:

- **Regolarità**
- **Integrazione modale**
- **Servizi per i disabili**

CONCLUSIONI : SERVIZIO SU FERRO (2/2)



- ✓ Il 60% degli utenti percepisce la Qualità del Servizio come **invariata**, mentre un utente su 3 essa è **migliorata**. Analizzando il giudizio complessivo i viaggiatori valutano il Servizio in **miglioramento rispetto al 2023 (da 2,86 a 3,21 | +12,2%)**
- ✓ Il **migliore trend di crescita** si rileva sui servizi offerti sulle **linee Flegree (+13,9%)**
- ✓ In termini di **Sicurezza del Viaggio**, si distinguono particolarmente la **linea Arcobaleno** e la **linea Napoli - Piedimonte Matese**
- ✓ La **linea Arcobaleno** spicca per **Security** e **Pulizia** (sia in stazione sia a bordo), mentre la **Napoli - Piedimonte Matese** per **Reperibilità delle informazioni** e **Servizi di Biglietteria**
- ✓ Il **Comportamento del Personale** è soddisfacente su tutte le linee



- ✗ Le linee con il punteggio più basso in termini di giudizio complessivo sono le **linee Vesuviane**
- ✗ Anche la Qualità a Bordo è migliorabile per le **linee Vesuviane**, soprattutto in termini di **Affollamento**, microfattore più critico secondo l'utenza medio
- ✗ Si rileva poca soddisfazione in merito ai **Servizi per i Disabili**, carenza diffusa su per tutte linee indagate





CONCLUSIONI

GOMMA



CONCLUSIONI : SERVIZIO SU GOMMA (1/2)



Il campione intervistato sul servizio su gomma è composto in prevalenza da persone con età compresa tra i **18 e 40 anni**, a spostarsi sono principalmente **studenti** e **impiegati/docenti** per **lavoro** o per **studio**, e che provengono soprattutto dalla **provincia di Napoli (72%)**



Il **voto complessivo** del servizio su gomma è pari a **3,11**. Il servizio che registra una maggiore soddisfazione sono le **linee ex Vesuviana Mobilità (3,24)** e le **linee Vesuviane (3,17)**.



I mezzi EAV su gomma sono utilizzati principalmente con una frequenza di **2 giorni a settimana**. Le **linee ex CTP** sono le più utilizzate in termini di frequenza (1,96 giorni a settimana)



I fattori più importanti secondo l'utenza sono:

- **Regolarità**
- **Integrazione modale**
- **Sicurezza del Viaggio**

CONCLUSIONI : SERVIZIO SU GOMMA (2/2)



- ✓ Oltre il 70% degli utenti percepisce la Qualità del Servizio come **invariata**, mentre un utente su 5 essa è **migliorata**. Analizzando il giudizio complessivo, i viaggiatori valutano il Servizio in **miglioramento rispetto al 2023** (da 2,94 a 3,11 | + 5,8%)
- ✓ Il **migliore trend di crescita** si rileva sui servizi offerti sulle **linee ex Vesuviana Mobilità (+ 9,5%)**
- ✓ In termini di **Sicurezza del Viaggio**, si distinguono particolarmente le **linee ex CTP** e le **linee Vesuviane**
- ✓ La **Pulizia a bordo** è il microfattore più apprezzato (3,51)
- ✓ Il **Comportamento del Personale** e l'**Accessibilità ai mezzi** sono soddisfacenti in termini generali



- ✗ Le linee con il punteggio più basso in termini di giudizio complessivo sono le **linee Flegree (2,92)**
- ✗ Le **linee Flegree** sono migliorabili in relazione a **Puntualità, Regolarità e Reperibilità delle informazioni**
- ✗ Si rileva poca soddisfazione in merito ai **Servizi per i Disabili**, carenza diffusa su per tutte linee indagate

