



## C I T T A ' D I M O N O P O L I

(Città Metropolitana di Bari)

### **ESITO *CUSTOMER SATISFACTION* TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.**

Il Servizio Trasporto Pubblico Locale dell'Area V del Comune di Monopoli ha condotto un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza e degli utenti, relativamente al Servizio del Trasporto Pubblico erogato sul territorio comunale dalla Ditta ATI Miccolis Lentini.

E' stato redatto il questionario in allegato, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente in data 21/9/2023, e distribuito presso:

- la sede comunale dell'URP di Via Garibaldi 6;
- la sede comunale di Vico Acquaviva 19;
- le fermate del TPL urbano;
- i punti vendita del gestore;
- i *bus* di linea.

E' stato chiesto agli intervistati di rispondere alle domande presenti nel questionario, con la motivazione per cui la loro opinione è molto importante per il miglioramento del servizio. Il questionario è stato consegnato entro la data del 30/11/2023 in forma anonima. Il questionario è organizzato secondo 13 domande a risposta unica da selezionare con crocetta e una domanda finale a risposta aperta denominata "Consigli e suggerimenti".

Il questionario è formato da 13 domande e suddiviso in due parti: la prima comprende le domande dalla 1 alla 3 e serve per conoscere il tipo di utenza, la seconda comprende le restanti domande fino alla tredicesima ed è finalizzata ad esprimere giudizio di gradimento sulle principali caratteristiche del servizio in oggetto. La prima domanda rappresenta in 6 fasce il dato dell'età: 14-18; 18-28; 29-39; 40-60; 60-80; 80-100; la seconda domanda rappresenta il genere: donna/uomo. La terza domanda richiede quale è il tipo di frequenza di utilizzo del TPL: giornaliero/saltuario, e il motivo: lavoro, famiglia, distanza dei servizi, mancanza del mezzo, risparmio caro benzina. La quarta domanda chiede di esprimere il giudizio sulla puntualità, la quinta sullo stato di manutenzione/igiene, la sesta sul tragitto, la settima sugli orari, l'ottava sulla distribuzione delle fermate, la nona sul costo del trasporto, la decima sulla cortesia a bordo, l'undicesima sul grado di copertura dei percorsi su tutto il territorio comunale, la dodicesima e la tredicesima sulla digitalizzazione/comunicazione delle informazioni.

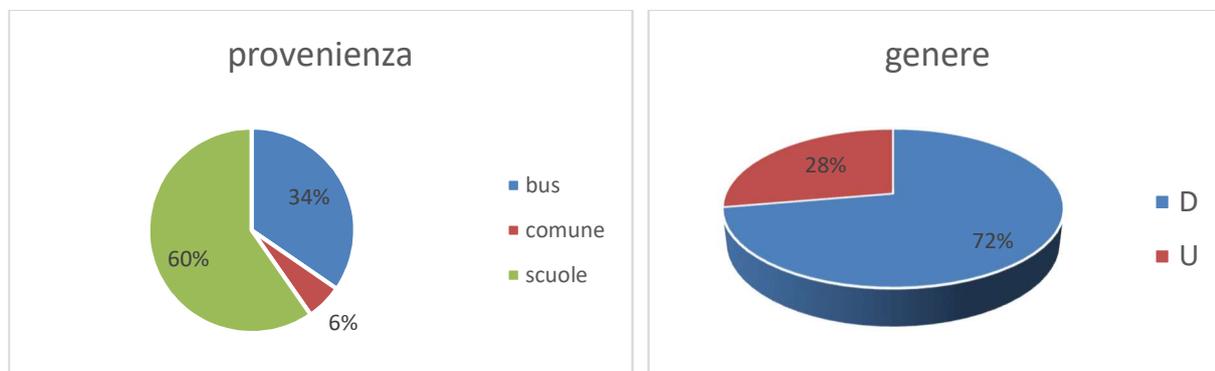
Le domande dalla quarta all'ultima sono state valutate sul parametro della "qualità" del servizio secondo 4 livelli: "molto soddisfacente", "abbastanza soddisfacente", "poco soddisfacente" e "per nulla soddisfacente".

Le risposte fornite sono state tabulate su *file* in formato *.xls* (*software excel*) e sono state utilizzate per interpretare i dati tramite fogli *pivot* per il rilevamento della *Customer Satisfaction* del Servizio al fine del miglioramento dello stesso attraverso possibili azioni amministrative da attivare.

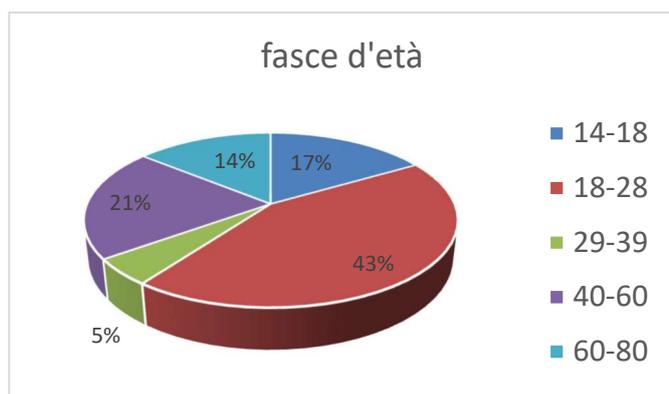


## CITTA' DI MONOPOLI (Città Metropolitana di Bari)

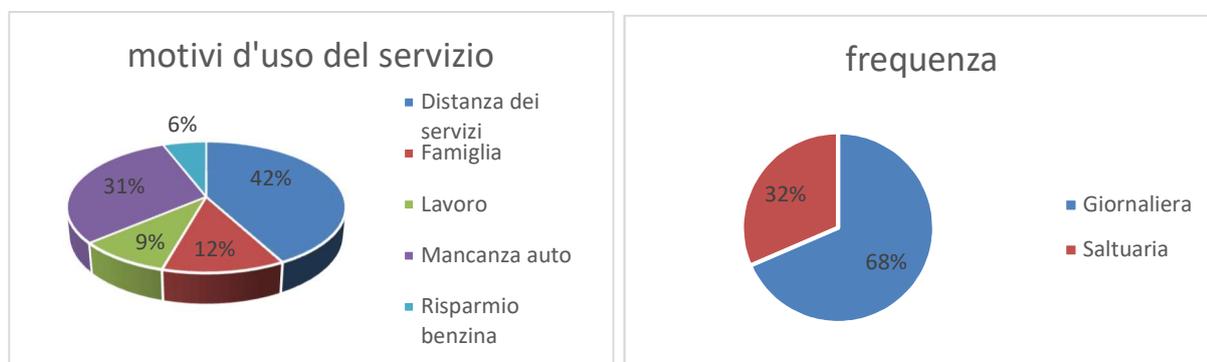
E' stato analizzato un campione di 176 intervistati: il 60% appartiene agli istituti scolastici, la restante parte è stata consultata su bus, fermate e biglietterie. Gli intervistati sono per il 70% donne.



Dall'interpretazione dei dati rilevati risulta che quasi la metà degli intervistati appartiene alla fascia 18-28 anni.



Dall'analisi dei questionari è emerso che i principali motivi per cui si utilizza il Trasporto Urbano è la distanza dai servizi, ove per "servizio" si intende principalmente la scuola, e la mancanza di mezzo proprio.



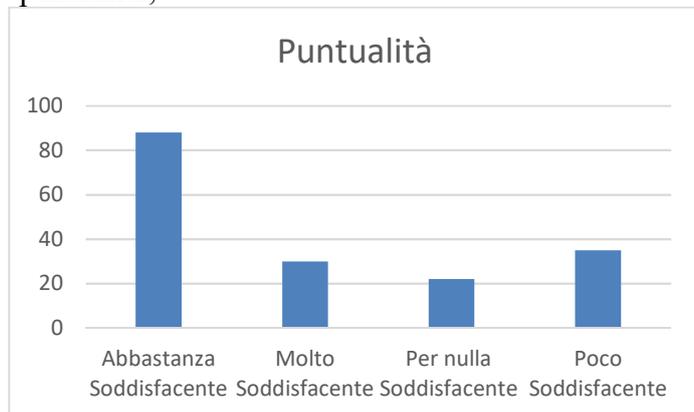
La frequenza con cui si utilizzo il Trasporto Pubblico Locale è nel 68% dei casi giornaliera e saltuaria per la restante parte.



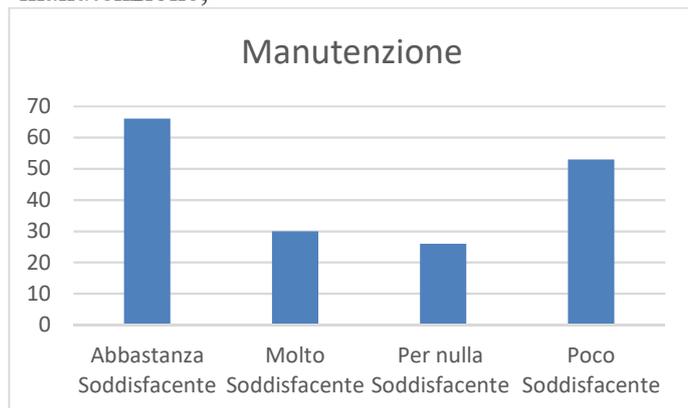
## CITTA' DI MONOPOLI (Città Metropolitana di Bari)

**Il grado di soddisfazione prevalente, per ciascuna delle 10 caratteristiche del Servizio, è “ABBASTANZA SODDISFACENTE” come dagli istogrammi riportati:**

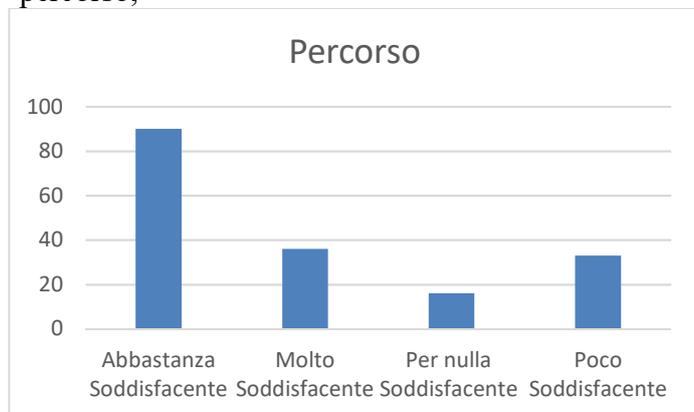
-puntualità,



-manutenzione,



-percorso,

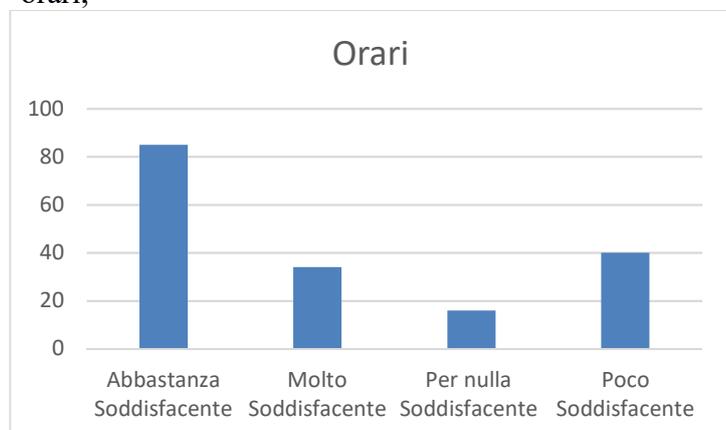




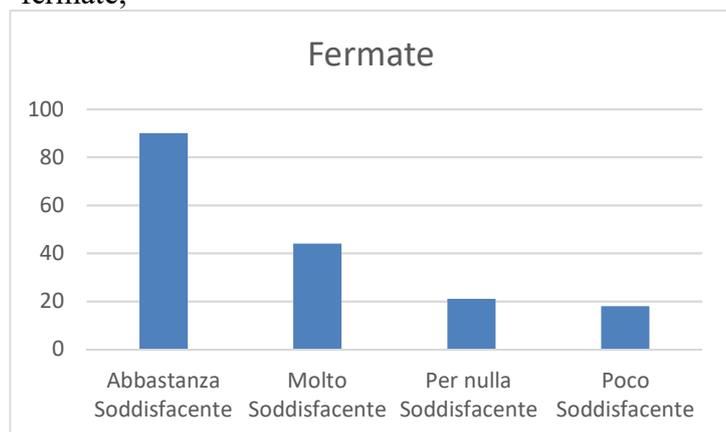
## CITTA' DI MONOPOLI

(Città Metropolitana di Bari)

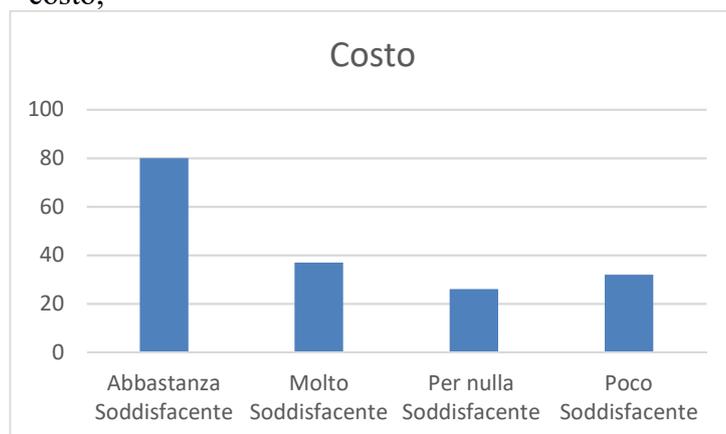
-orari,



-fermate,



- costo,

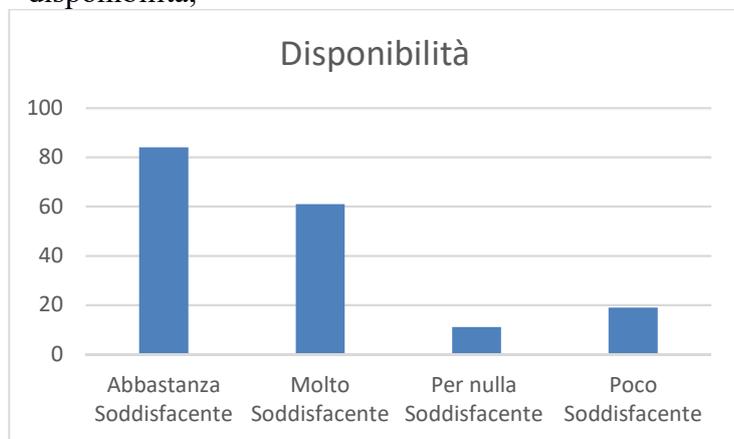




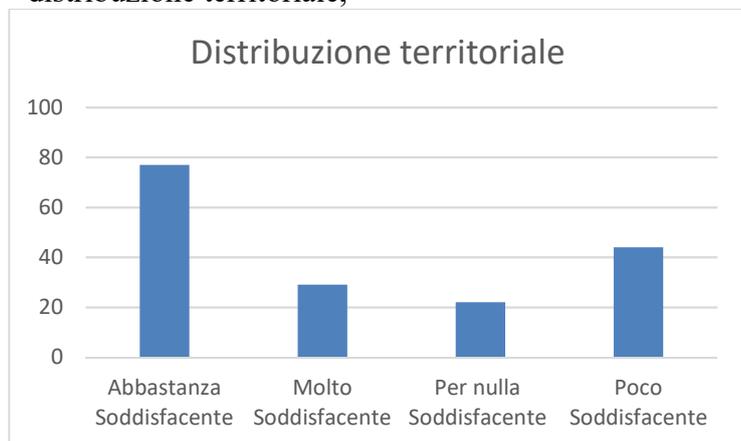
# CITTA' DI MONOPOLI

(Città Metropolitana di Bari)

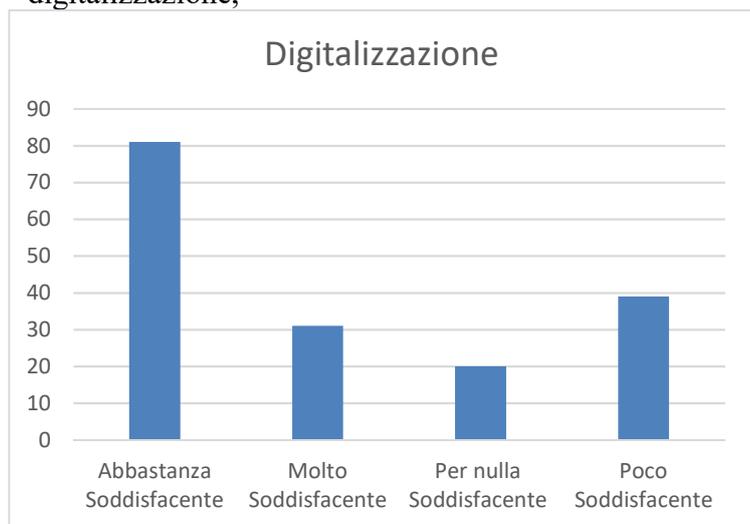
- disponibilità,



- distribuzione territoriale,



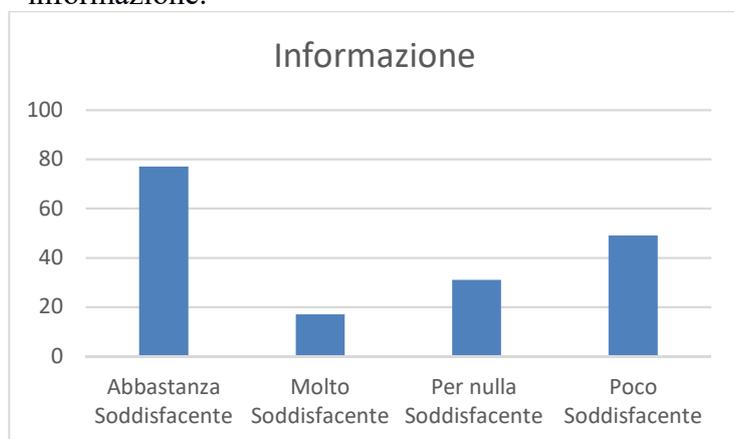
- digitalizzazione,



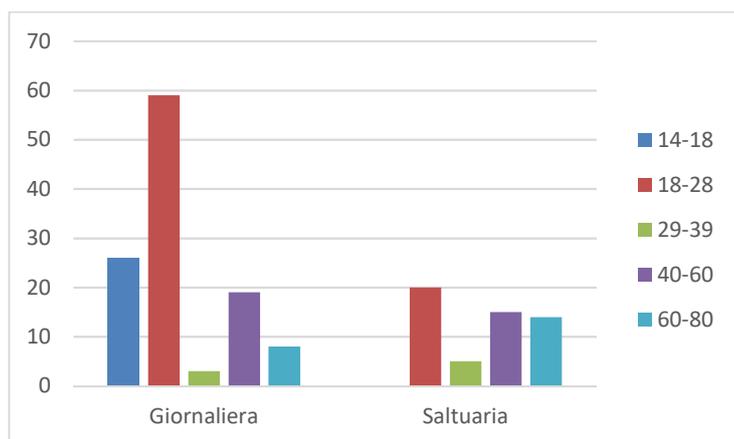


## CITTA' DI MONOPOLI (Città Metropolitana di Bari)

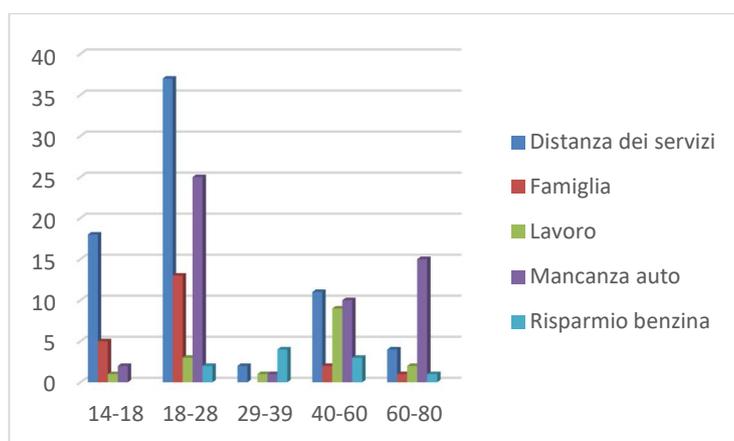
- informazione.



Il dato della “frequenza d’uso” è stato interpolato con quello delle “fasce d’età” per cui risulta che: l’uso giornaliero maggiore avviene da parte dei giovani “18-28” e in parte degli anziani “60-80”, per il “motivo d’uso” principale della “distanza da servizi” e della “mancanza di auto”.



Frequenza d’uso/età



Motivi d’uso/età



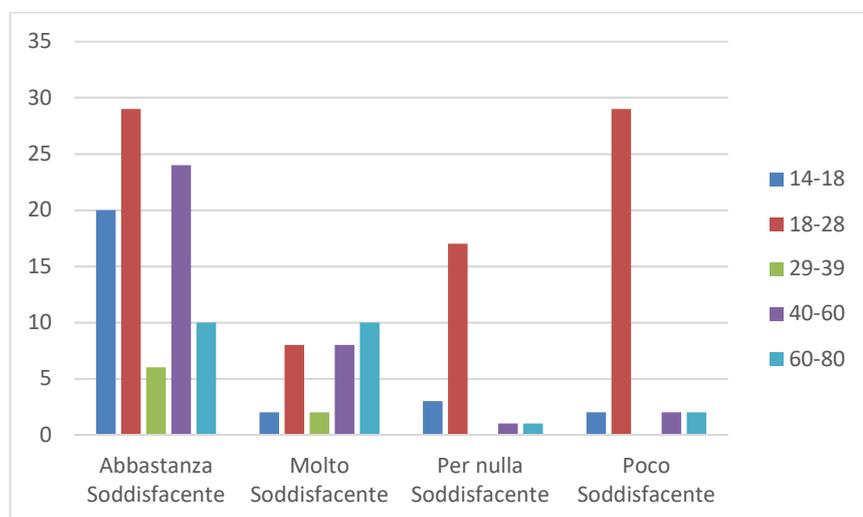
## CITTA' DI MONOPOLI

(Città Metropolitana di Bari)

Il dato del “giudizio” è stato messo in relazione alle “fasce d’età”, per cui risulta che chi ha espresso “abbastanza soddisfacente” su tutte le caratteristiche del servizio appartiene prevalentemente alla fascia d’età “18-28”, ad eccezione del giudizio circa:

- la “manutenzione” ove i giudizi della fascia giovane convergono sul “Poco Soddisfacente”;
- l’“informazione” ove i giovani che hanno espresso giudizio di “Abbastanza soddisfacente” sono pari ai giovani stessi che invece reputano tale caratteristica “Poco soddisfacente”;
- la “puntualità” ove i giovani che hanno espresso giudizio di “Abbastanza soddisfacente” sono pari ai giovani stessi che invece reputano la caratteristica “Poco soddisfacente”, come nel grafico sotto riportato a titolo esemplificativo.

Pertanto gli intervistati che hanno reso, per queste ultime tre caratteristiche, preponderante il giudizio “abbastanza soddisfacente” appartengono alla fascia generazionale “40-60”.



Giudizio Puntualità/età.

Questo documento è stato redatto dal Servizio Trasporto Pubblico Locale del Comune di Monopoli. I questionari raccolti e le analisi digitalizzate sono conservate agli atti dell’ufficio comunale.

Monopoli 20/12/2023.