

## 14 RIEPILOGO INDICATORI DI SERVIZIO

La Società ha iniziato la gestione dei trasporti di linea extraurbana fin dal 22/05/2000 e, quindi, gli standard del livello promesso derivano da elementi consolidati in questi anni di gestione e dai risultati emersi dalle indagini di “Customer Satisfaction”.

Nel seguito si riportano, per ogni indicatore, il dato relativo ai due anni precedenti e quello atteso per l’anno in corso.

**TABELLA 1 - F.Q.: SICUREZZA DEL VIAGGIO**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Incidentalità Automezzi (1)	N. morti/aut.*Km x 10 <sup>6</sup>	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ aut.*Km x 10 <sup>6</sup>	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. sinistri/ aut.*Km x 10 <sup>6</sup>	18,90	14,55	17,40	aziendale
Incidentalità Passiva (2)	N. morti/ viagg.*Km x 10 <sup>6</sup>	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ viagg.*Km x 10 <sup>6</sup>	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. sinistri/ viagg.*Km x 10 <sup>6</sup>	7,31	7,27	6,88	aziendale
Vetustà automezzi	% superiore a 10 anni	111	111	101	aziendale
	% tra 5 e 10 anni	31	31	32	aziendale
	% inferiore a 5 anni	1	1	1	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	31,90	30,43	23,04	intervista
	di cui % molto soddisfatti	35,71	34,14	34,76	intervista

1) Incidentalità automezzi = Numero Morti per sinistro/percorrenza consuntiva.

2) Incidentalità passiva = Numero morti a bordo dei mezzi/n° viaggiatori\*viaggio medio.

**TABELLA 2 - F.Q.: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Denunce Furti Danni molestie	% denunce/viaggiatori	0	0	0	aziendale
Azioni deterrenti	% soddisfatti	30	30	30	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	80,76	87,55	93,01	Intervista/sondaggio
	di cui % molto soddisfatti	55,02	54,92	56,21	aziendale

**PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI**

**TABELLA 3 - F.Q.: REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Territorio servito	Popolazione servita/Kmq territorio	320	320	320	Istat
Regolarità del servizio	% corse effettuate/programmate	99,99	99,99	99,99	aziendale
Distanza media fermate	Corse programmate (metri)	4.000	4.000	4.000	aziendale
Velocità commerciale	Km/h	38,5	38,5	40,25	aziendale
Puntualità nelle ore di punta	% autobus in orario (0-5')	90	90	90	aziendale
	% autobus in orario (-10')	5	5	5	aziendale
	% autobus in ritardo (-20')	5	5	5	aziendale
Puntualità nelle ore di stanca	% autobus in orario (0-5')	97	97	97	aziendale
	% autobus in ritardo (6' -15')	3	3	3	aziendale
Percezione regolarità	% soddisfatti	87,10	85,74	85,95	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	52,00	49,81	37,04	Intervista

**TABELLA 4 - F.Q.: FREQUENZA CORSE ORDINARIE  
(PERIODO INVERNALE SCOLASTICO)**

AUTOLINEA/TRATTA	DURATA DEL SERVIZIO		DURATA DEL SERVIZIO	
	ANDATA	FREQUENZA MINIMA	ANDATA	FREQUENZA MINIMA
Bari-Molfetta	4.45 – 22.10	25	5.15 – 21.55	20
Bari-Trani	4.45 – 22.15	30	4.45 – 21.00	30
Bari-Barletta	5.00 – 21.05	35	5.55 – 21.00	30
Bari-Canosa di P.	5.35 – 19.55	80	6.00 – 19.30	65
Bari-Cerignola	5.35 – 18.25	110	5.40 – 18.05	110
Bari-Margherita	4.45 – 17.45	100	9.10 – 20.40	90
Bari-Spinazzola	6.10 – 19.15	135	5.50 – 17.00	100
Andria-Trani	6.05 – 22.35	40	5.30 – 22.15	40
Ruvo-Molfetta	6.00 – 20.30	45	6.00 – 21.10	40
Terlizzi-Molfetta	6.10 – 20.40	30	6.20 – 21.30	35
Bitonto-Adelfia	5.50 – 19.30	120	6.55 – 18.00	100
Bitonto-Grumo	5.50 – 20.40	60	6.20 – 19.55	60
Bitonto-Molfetta	5.45 – 20.30	45	6.00 – 21.10	50
Bitonto-Toritto	6.35 – 13.40	145	7.05 – 14.20	150
Mola-Conversano	6.40 – 19.20	70	7.10 – 19.50	60
Bari – Mola	6.45 – 20.15	55	6.00 – 20.20	50
Mola-Rutigliano	6.20 – 18.30	70	7.05 – 19.05	70
Gioia-Altamura	7.20 – 14.30	180	7.05 – 12.50	115
Altamura-Poggiorsini	6.15 – 13.35	150	7.10 – 14.30	150

**PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI**

**TABELLA 5 - F.Q.: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Pulizia ordinaria interna	frequenza in giorni	giornaliera	giornaliera	giornaliera	aziendale
Pulizia ordinaria esterna	frequenza in giorni	ogni 7gg	ogni 7gg	ogni 7gg	aziendale
Pulizia straordinaria	frequenza in giorni	Mensile	Mensile	Mensile	aziendale
Percezione livello pulizia	% soddisfatti	46,97	46,06	56,70	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	15,66	13,21	22,52	Intervista

**TABELLA 6 - F.Q.: COMFORT DEL VIAGGIO**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Affollamento	<u>Posti*Km offerti totali</u> viaggiatori*Km	6,86	6,93	6,08	aziendale
Affollamento	<u>posti-Km offerti seduti</u> viaggiatori*Km	4,61	4,64	4,11	aziendale
Climatizzazione	mezzi dotati	105	105	105	aziendale
Accesso facilitato	n. Mezzi totali	38	39	41	aziendale

**TABELLA 7 - F.Q.: SERVIZI AGGIUNTIVI - VENDITA BIGLIETTI A BORDO**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Servizio vendita a bordo titoli	% soddisfatti	77,43	78,84	84,91	intervista
	di cui % molto soddisfatti	36,89	42,86	22,64	Intervista

**TABELLA 8 - F.Q.: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP**

NUMERO VIAGGIATORI CON HANDICAP	NUMERO AUTOBUS
3	41

**PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI**

**TABELLA 9 - F.Q.: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Tempestività di informazione	Tempo medio (anche tel.)	< 5'	< 5'	< 5'	aziendale
	Tempo medio sui disservizi	50'	50'	50'	aziendale
	Fascia oraria operatività	1320'	1320'	1320'	aziendale
Diffusione orari alle fermate	% <u>paline con orari</u> paline totali	100	100	100	aziendale
Percezione livello informazione	% soddisfatti	73,20	81,36	90,29	intervista
	di cui % molto soddisfatti	30,86	35,92	38,38	Intervista

**TABELLA 10 - F.Q.: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Percezione livello (aspetti di presentabilità riconoscibilità e comportamento)	% soddisfatti	91,75	97,27	96,84	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	56,90	57,24	44,22	Intervista

**TABELLA 11 - F.Q.: LIVELLO SERVIZIO DI SPORTELLO**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Punti vendita territorio	n. punti/comuni serviti	3,21	3,25	3,21	aziendale
Raccolta reclami	in giorni	7	7	7	aziendale
Riscontro reclami	in giorni	9,87	9,89	9,45	aziendale
Percezione livello sportello	% soddisfatti	82,50	83,87	84,30	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	40,81	40,92	32,48	Intervista

**PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI**

**TABELLA 12 - F.Q.: INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Portale Infomobilità	% soddisfatti	89,98	88,48	95,56	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	54,36	51,30	33,33	Intervista
Titoli di viaggio elettronici	% soddisfatti	91,78	91,77	95,91	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	62,75	59,02	43,27	Intervista

**TABELLA 13 - F.Q.: GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Coincidenze con altre Modalità di trasporto	% <u>n. corse intermodali</u> n. corse totali	40	40	40	aziendale
Percezione livello integrazione	% soddisfatti	73,73	76,83	87,18	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	28,11	31,42	26,80	Intervista

**TABELLA 14 - F.Q.: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2015	2016	2017	
Combustibile a basso Tenore di zolfo	% consumi	0	0	0	aziendale
Mezzi elettrici o ibridi	Ore servizio/totale /totale	0	0	0	aziendale
Mezzi alimentati con Combustibili alternativi	% <u>mezzi alimentati</u> mezzi totali	0	0	0	aziendale
EURO 3		28	29	29	aziendale
EURO 4		2	2	2	aziendale
EURO 5		30	30	30	aziendale
Percezione livello ambientale	% molto soddisfatti	n.i	n.i	n.i	aziendale
	% soddisfatti	n.i.	n.i.	n.i.	aziendale