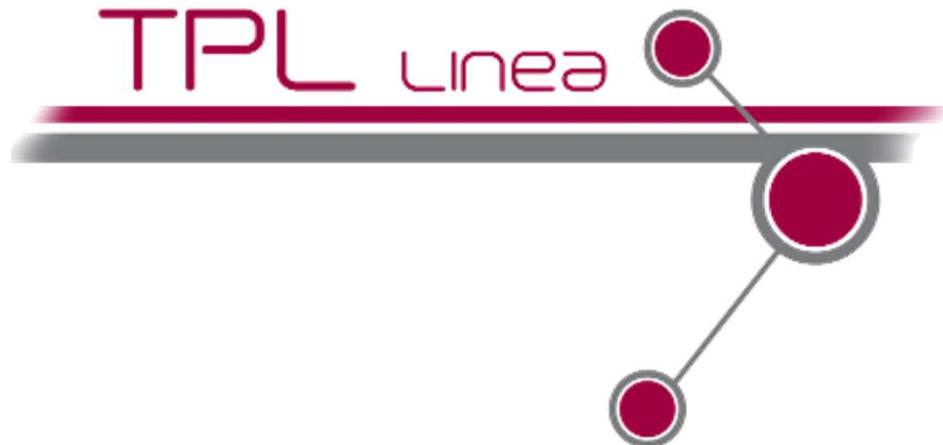


TPL Linea



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DI TPL LINEA

Report indagine face to face
(Dicembre 2023)

Obiettivi e metodologia

Premessa

Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle “Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali” e rispetta i criteri di qualità indicati nella Norma UNI EN 13816.

La presente rilevazione è stata compiuta nel mese di Dicembre 2023.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste a bordo e presso le stazioni / fermate con la tecnica FACE TO FACE.

Complessivamente sono stati intervistati 491 utilizzatori del servizio di Trasporto Pubblico Locale prestato da TPL Linea.

La relazione considera la performance di alcuni fattori di analisi, chiamati driver o item.

Tali fattori concorrono alla definizione dell'indice di Customer Satisfaction (CSI).

I fattori di analisi (Driver / Item) della Customer Satisfaction

- Frequenza delle corse
- Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste
- Puntualità
- Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus
- Cortesia e disponibilità degli autisti
- Condotta di guida degli autisti
- Cura ed aspetto del personale
- Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate
- Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)
- Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici
- Sicurezza intesa come mancanza di incidenti
- Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi
- Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)
- Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste
- Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie
- Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente

Indicatori analizzati

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item. Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante questo aspetto?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

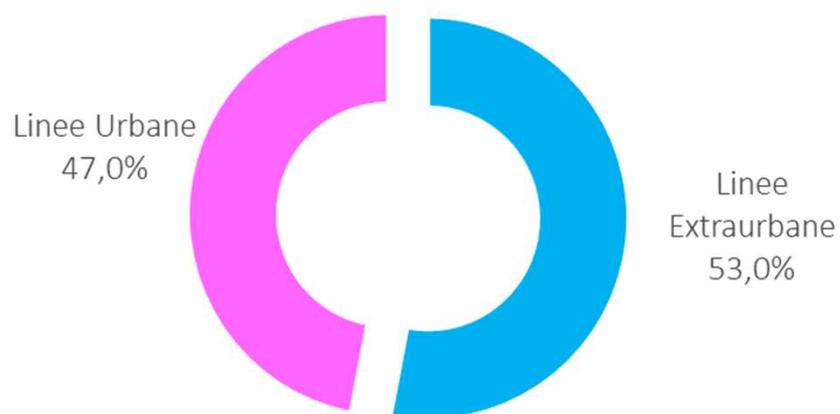
Il Campione

Campione: linee rilevate

Chi è stato intervistato?

Un campione di 491 utilizzatori dei mezzi.

Tipologia di Linea

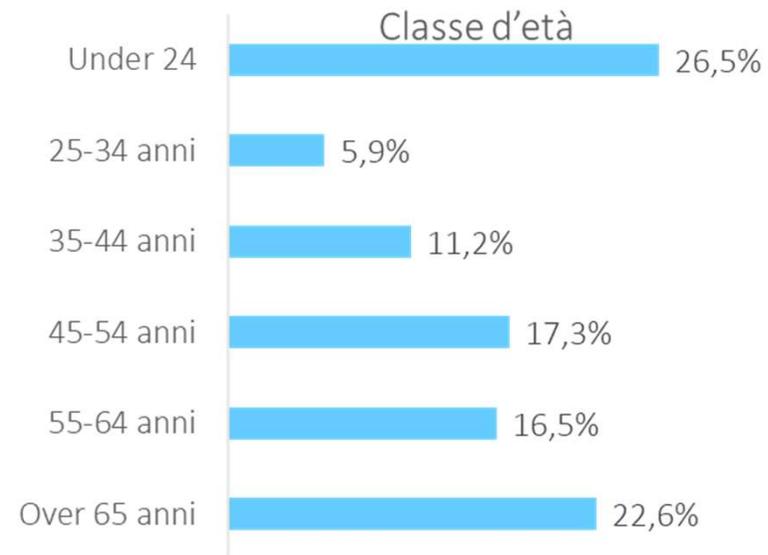
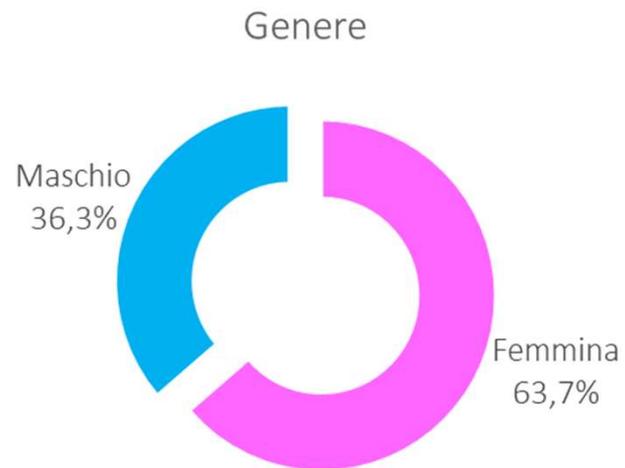


Linee Urbane	231
Linea 1 - 1/	29
Linea 2 - 2/	20
Linea 3	20
Linea 4 - 4/	21
Linea 5	28
Linea 6 - 6/	40
Linea 7 - 7/	35
Linea 9	24
Linea 15	14
Linee Extra - Urbane	260
Linea 30 Savona Varazze	47
Linea 40/ Savona Finale (1 tratto)	50
Linea 40 Finale Andora (2 tratto)	71
Linea 58 Savona Millesimo	20
Linea 61 Savona Cairo Montenotte	41
Linea 72 Albenga - Villanova	15
Linea 80 e 81 Circolare Loano - Boissano - Toirano – Balestrino	16
Linea 83 Loano – Giustenice	

Campione: genere ed età

Chi è stato intervistato?

Un campione di 491 utilizzatori dei mezzi.

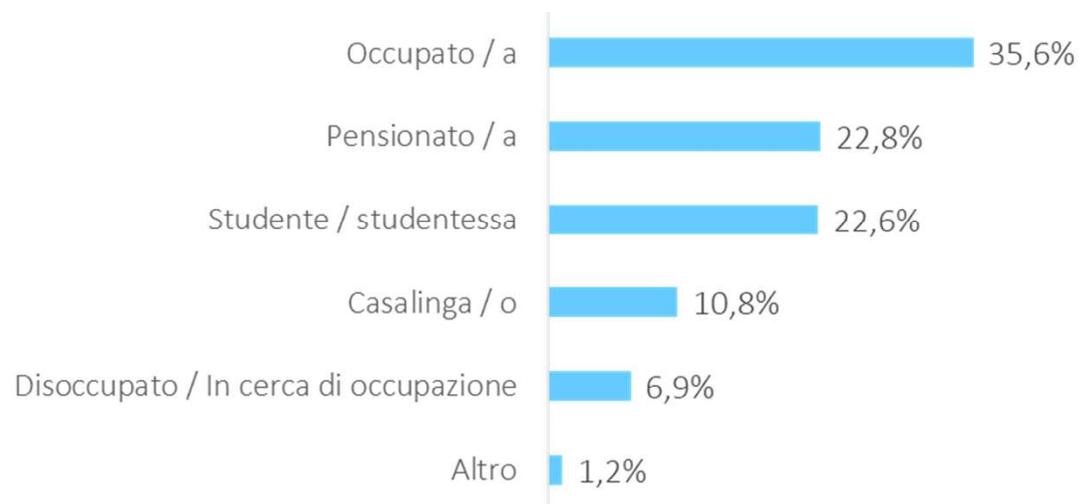


Campione: occupazione e residenza

Chi è stato intervistato?

Un campione di 491 utilizzatori dei mezzi.

Condizione occupazionale



Comune di residenza	N	Comune di residenza	N
Alassio	7	Laigueglia	3
Albenga	13	Loano	3
Albisola	41	Mallare	1
Altare	7	Millesimo	13
Andora	12	Noli	6
Bardonecchia	1	Osiglia	1
Bergeggi	1	Pietra Ligure	10
Boissano	6	Quiliano	15
Borghetto Santo Spirito	2	Rialto	1
Borgo Verezzi	3	Roccapignale	2
Cairo Montenotte	20	Savona	188
Carcare	8	Spotorno	2
Celle Ligure	3	Stella	1
Cengio	5	Stellanello	2
Ceriale	3	Toirano	7
Dego	1	Tovo San Giacomo	1
Finale Ligure	17	Vado Ligure	42
Garlenda	1	Varazze	15
Giustenice	4	Villanova d'Albenga	7
		FUORI PROVINCIA	16

Dati di sintesi

Dati di sintesi

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

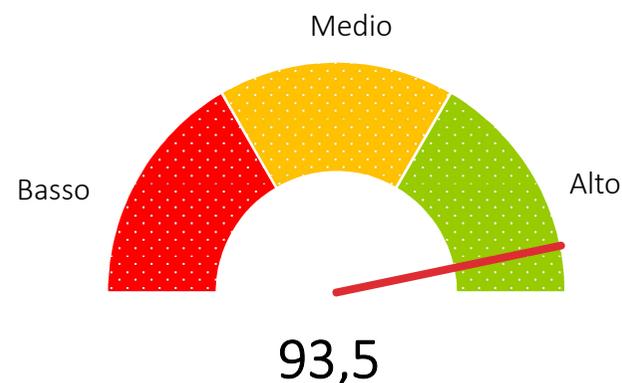
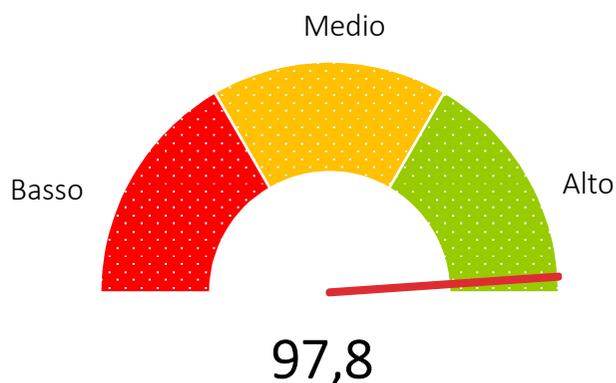
è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da TPL Linea?»
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

è costruito tramite 2 fasi:

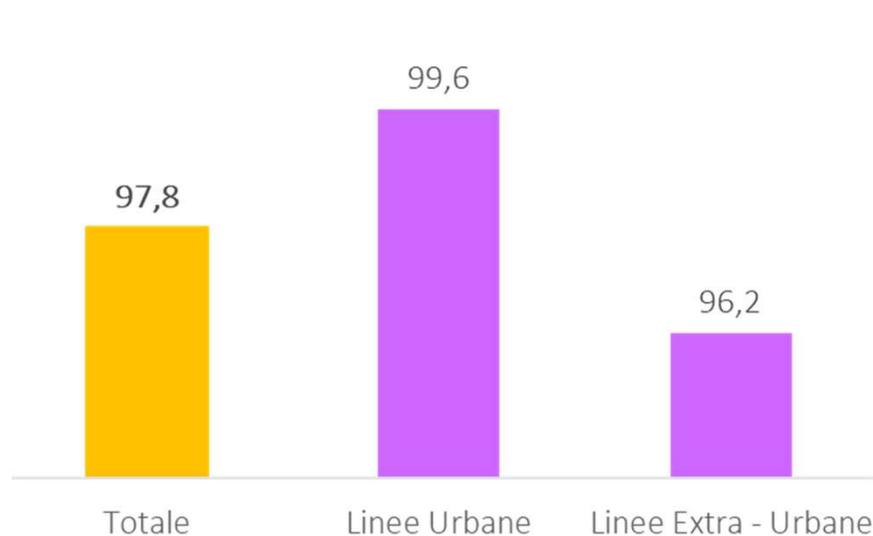
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

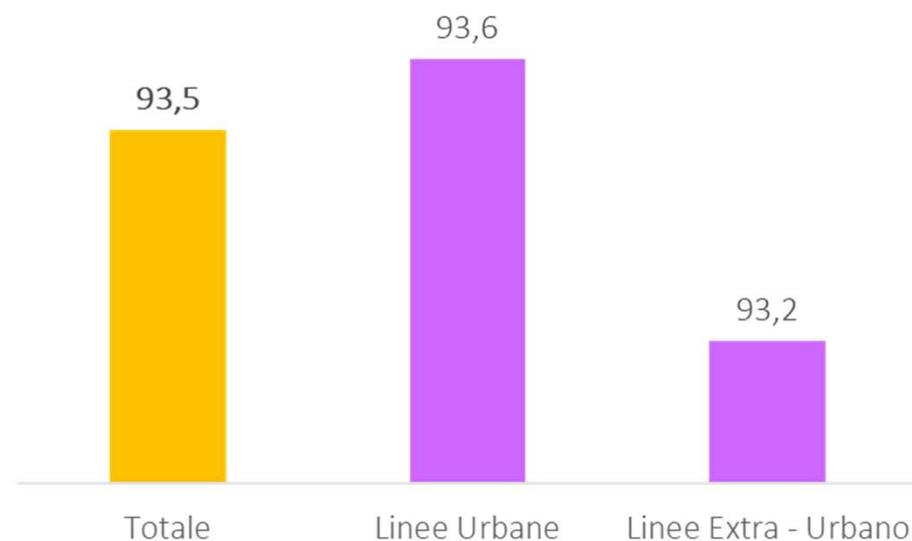


Dati di sintesi: Confronto per tipologia di linee

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE



INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

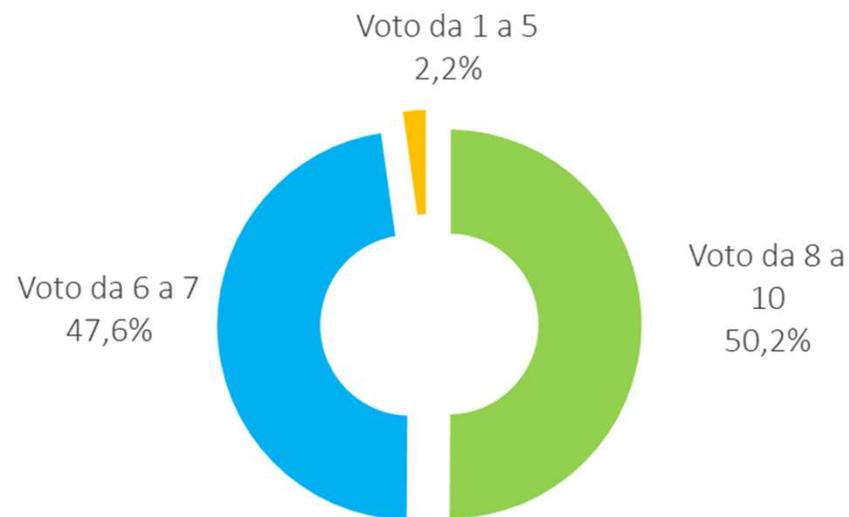


	Totale	Linee Urbane	Linee Extra - Urbane
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,8	99,6	96,2
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	93,5	93,6	93,2
MEDIA DI SODDISFAZIONE GENERALE (SCALA DA 1 A 10)	7,4	6,9	7,9

Soddisfazione Generale

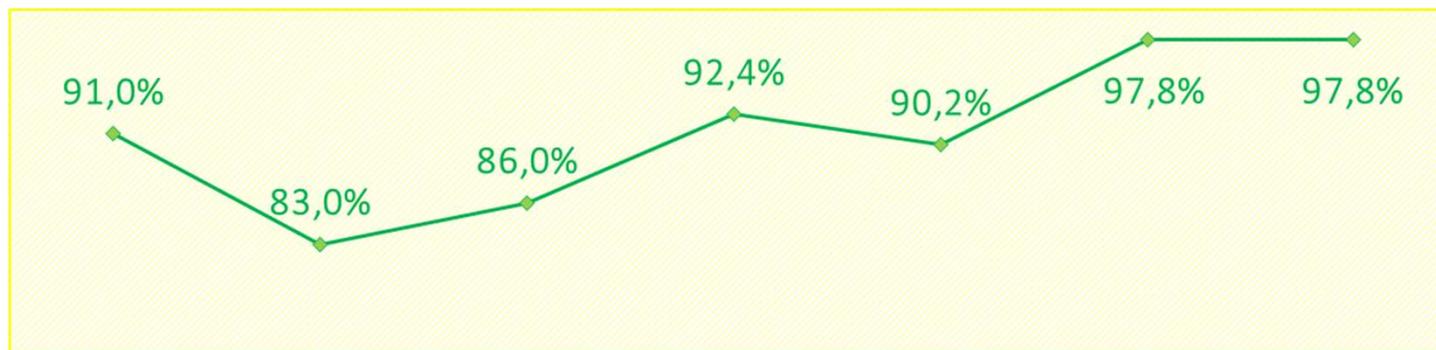
Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da TPL Linea?

MEDIA (SCALA DA 1 A 10) = 7,4



Voto	%
Voto 1	0,0%
Voto 2	0,2%
Voto 3	0,6%
Voto 4	0,2%
Voto 5	1,2%
Voto 6	16,6%
Voto 7	31,0%
Voto 8	36,5%
Voto 9	10,2%
Voto 10	3,5%

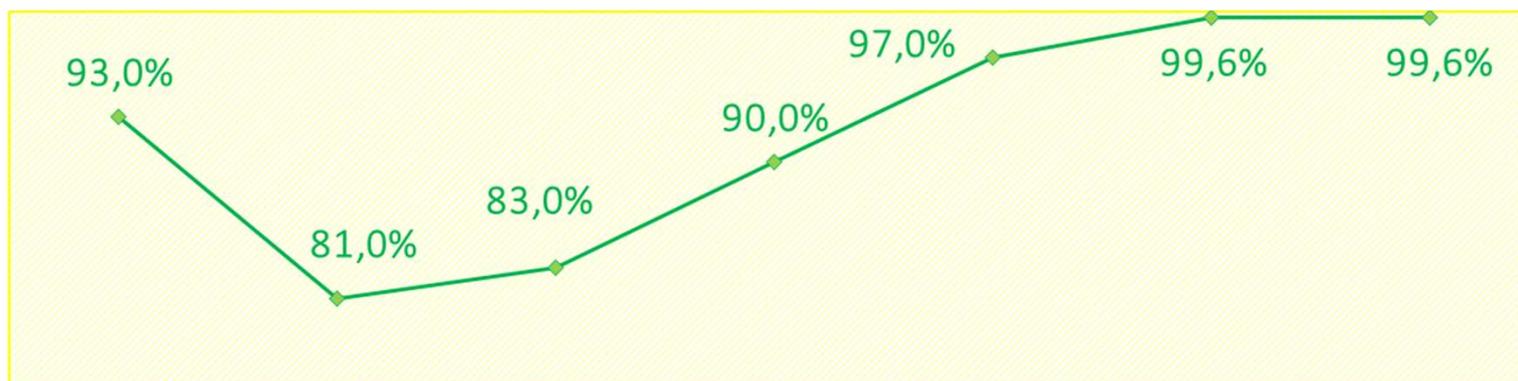
Soddisfazione Generale Totale: Confronto con le rilevazioni precedenti



Rilevazione Novembre 2016 Rilevazione Dicembre 2017 Rilevazione Marzo 2019 Rilevazione Dicembre 2019 Rilevazione Novembre 2021 Rilevazione Novembre 2022 Rilevazione Dicembre 2023

SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Dicembre 2023	97,8%	50,2%	47,6%	2,2%
Rilevazione Novembre 2022	97,8%	45,9%	51,9%	2,2%
Rilevazione Novembre 2021	90,2%	29,1%	61,1%	9,8%
Rilevazione Dicembre 2019	92,4%	55,4%	37,0%	7,6%
Rilevazione Marzo 2019	86,0%	13,0%	73,0%	14,0%
Rilevazione Dicembre 2017	83,0%	39,0%	44,0%	17,0%
Rilevazione Dicembre 2016	91,0%	40,0%	51,0%	9,0%

Soddisfazione Generale – Linee Urbane: Confronto con le rilevazioni precedenti



Rilevazione Novembre 2016 Rilevazione Dicembre 2017 Rilevazione Marzo 2019 Rilevazione Dicembre 2019 Rilevazione Novembre 2021 Rilevazione Novembre 2022 Rilevazione Dicembre 2023

SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Dicembre 2023	99,6%	18,2%	81,4%	0,4%
Rilevazione Novembre 2022	99,6%	24,2%	75,3%	0,4%
Rilevazione Novembre 2022	97,0%	21,2%	75,8%	3,0%
Rilevazione Dicembre 2019	90,0%	50,0%	40,0%	10,0%
Rilevazione Marzo 2019	83,0%	16,0%	67,0%	17,0%
Rilevazione Dicembre 2017	81,0%	38,0%	43,0%	19,0%
Rilevazione Dicembre 2016	93,0%	27,0%	66,0%	7,0%

Soddisfazione Generale – Linee Extra-Urbane: Confronto con le rilevazioni precedenti



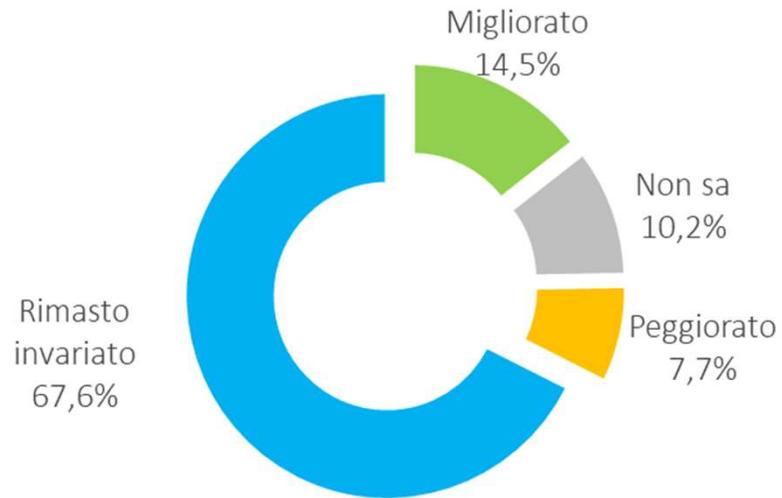
Rilevazione Novembre 2016 Rilevazione Dicembre 2017 Rilevazione Marzo 2019 Rilevazione Dicembre 2019 Rilevazione Novembre 2021 Rilevazione Novembre 2022 Rilevazione Dicembre 2023

SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Dicembre 2023	96,2%	78,5%	17,7%	3,8%
Rilevazione Novembre 2022	96,0%	67,8%	28,2%	4,0%
Rilevazione Novembre 2021	83,5%	36,7%	46,8%	16,5%
Rilevazione Dicembre 2019	94,8%	60,7%	34,1%	5,2%
Rilevazione Marzo 2019	87,0%	14,0%	73,0%	13,0%
Rilevazione Dicembre 2017	89,0%	42,0%	47,0%	11,0%
Rilevazione Dicembre 2016	89,0%	53,0%	36,0%	11,0%

Andamento del servizio

Negli ultimi mesi secondo Lei il servizio offerto da TPL è migliorato, peggiorato o rimasto invariato?

Saldo migliorato vs peggiorato = +6,8%



	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Migliorato	16,9%	12,3%
Peggiorato	12,6%	3,5%
Rimasto invariato	54,5%	79,2%
Non sa	16,0%	5,0%

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

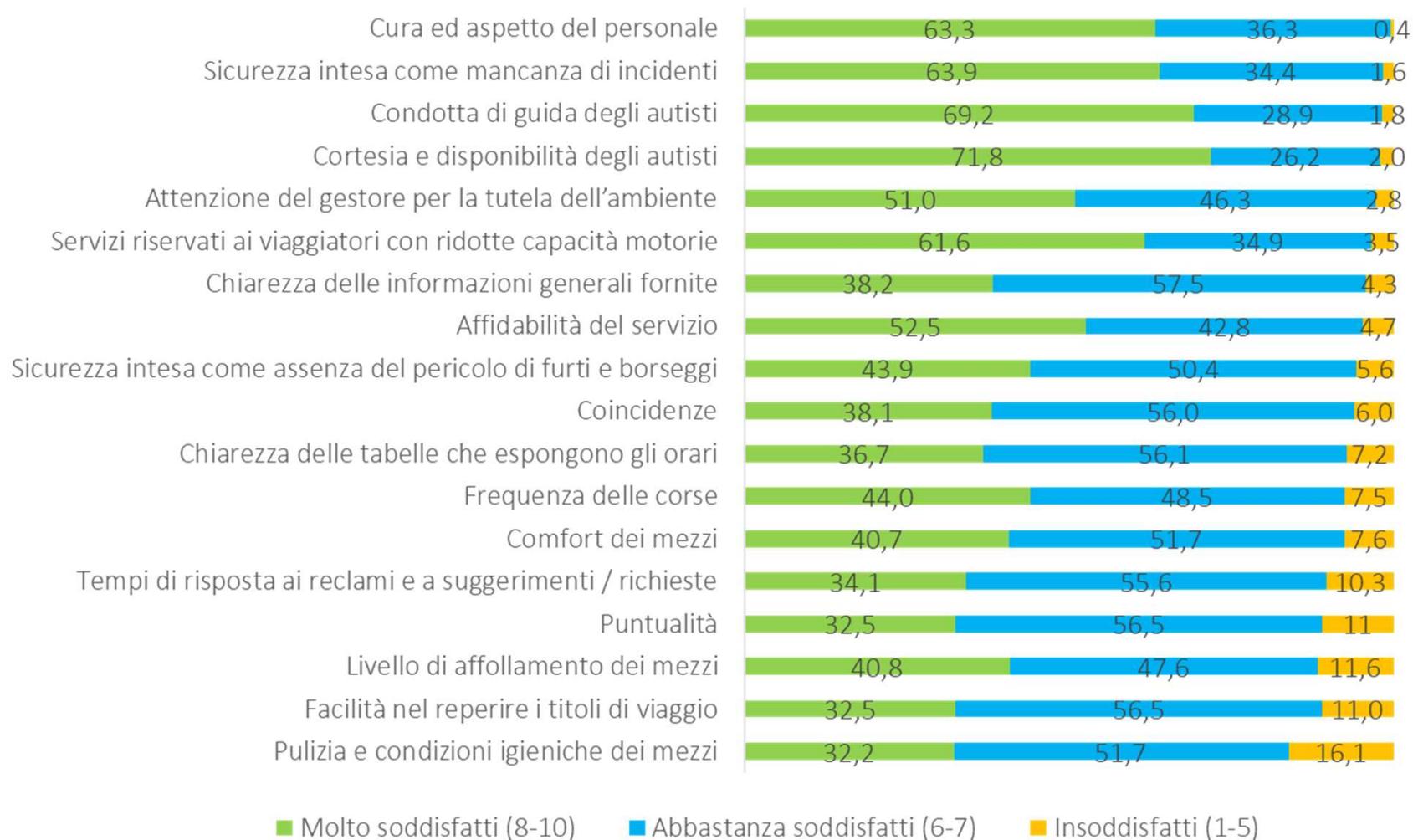
Indici di soddisfazione

Indice di Soddisfazione	Indice
Frequenza delle corse	92,5
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	95,3
Puntualità	89,0
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	92,4
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	83,9
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	88,4
Cortesìa e disponibilità degli autisti	98,0
Condotta di guida degli autisti	98,2
Cura ed aspetto del personale	99,6
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	92,8
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	95,7
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	88,1
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	98,4
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	94,4
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	94,0
Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste	89,7
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	96,5
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	97,2

Indici di soddisfazione



Livelli di soddisfazione



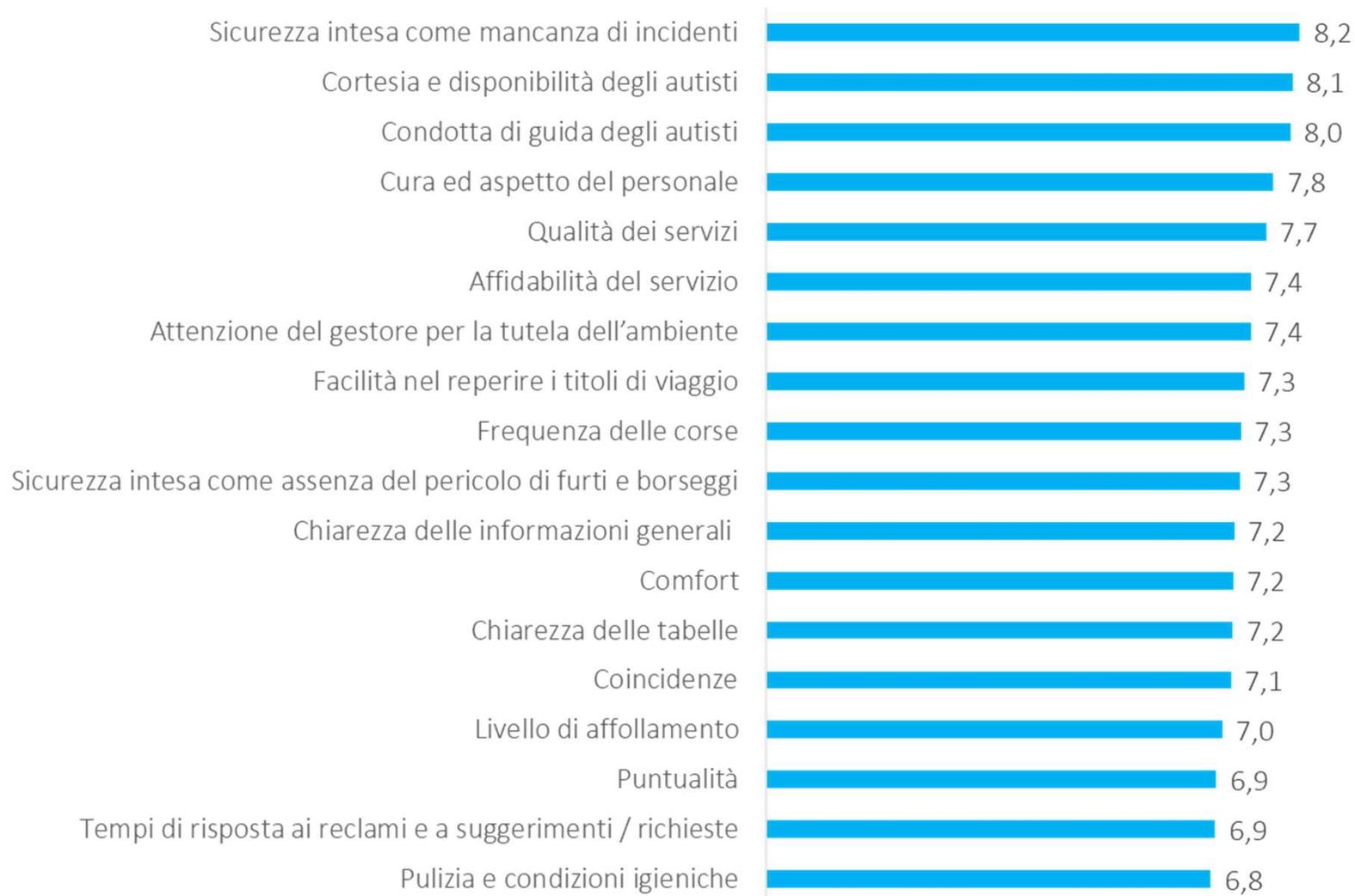
Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

Indice di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	92,5	99,1	86,5
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	95,3	98,3	92,7
Puntualità	89,0	90,5	87,6
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	92,4	90,0	94,6
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	83,9	77,1	90,0
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	88,4	83,5	92,7
Cortesìa e disponibilità degli autisti	98,0	100	96,1
Condotta di guida degli autisti	98,2	100	96,5
Cura ed aspetto del personale	99,6	100	99,2
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	92,8	98,7	87,5
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	95,7	98,7	92,8
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	88,1	78,4	96,9
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	98,4	98,3	98,4
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	94,4	92,6	96,0
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	94,0	96,1	92,3
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	89,7	91,7	88,2
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	96,5	100	93,7
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	97,2	98,1	96,6

Medie di soddisfazione

Media di Soddisfazione	Media
Frequenza delle corse	7,3
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	7,4
Puntualità	6,9
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	7,2
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	6,8
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	7,0
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,1
Condotta di guida degli autisti	8,0
Cura ed aspetto del personale	7,8
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	7,2
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	7,2
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	7,3
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	8,2
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	7,3
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	7,1
Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste	6,9
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	7,7
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	7,4

Medie di soddisfazione



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

Media di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	7,3	7,0	7,6
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	7,4	7,0	7,8
Puntualità	6,9	6,5	7,3
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	7,2	6,5	7,8
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	6,8	6,2	7,4
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	7,0	6,3	7,6
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,1	7,7	8,4
Condotta di guida degli autisti	8,0	7,7	8,3
Cura ed aspetto del personale	7,8	7,5	8,0
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	7,2	7,0	7,3
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	7,2	6,9	7,4
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	7,3	6,2	8,3
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	8,2	7,1	9,2
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	7,3	6,5	8,0
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	7,1	6,6	7,6
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	6,9	6,4	7,2
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	7,7	7,4	7,9
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	7,4	7,0	7,8

Soddisfazione dei singoli item: Confronto con le rilevazioni precedenti

Soddisfazione	2019 - Marzo	2019 - Dicembre	2021 - Novembre	2022 – Novembre	2023 - Dicembre	Delta 2022- 2023
REGOLARITÀ	6,5	6,9	6,7	7,2	7,1	- 0,1
Frequenza delle corse	77,0	77,3	82,9	95,6	92,5	- 3,1
Puntualità	76,5	80,0	79,3	90,8	89,0	- 1,8
VETTURE	6,3	7,2	7,0	7,2	7,3	+ 0,1
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	88,0	88,3	87,4	96,9	92,4	- 4,5
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	72,0	74,1	78,2	90,6	83,9	- 6,7
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	82,0	76,9	86,5	91,0	88,4	- 2,6
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	88,0	93,3	98,1	96,7	98,4	+ 1,7
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	70,0	77,5	87,7	92,5	97,2	+ 4,7
PERSONALE	7,6	8,2	7,9	7,8	8,0	+ 0,2
Cortesìa e disponibilità degli autisti	94,0	92,1	97,2	97,1	98,0	+ 0,9
Condotta di guida degli autisti	92,0	92,0	97,6	98,7	98,2	- 0,5
Cura ed aspetto del personale	96,0	97,7	98,5	98,7	99,6	+ 0,9

La qualità attesa e le
aspettative dei clienti:
Media di importanza

Medie di importanza



Medie di importanza

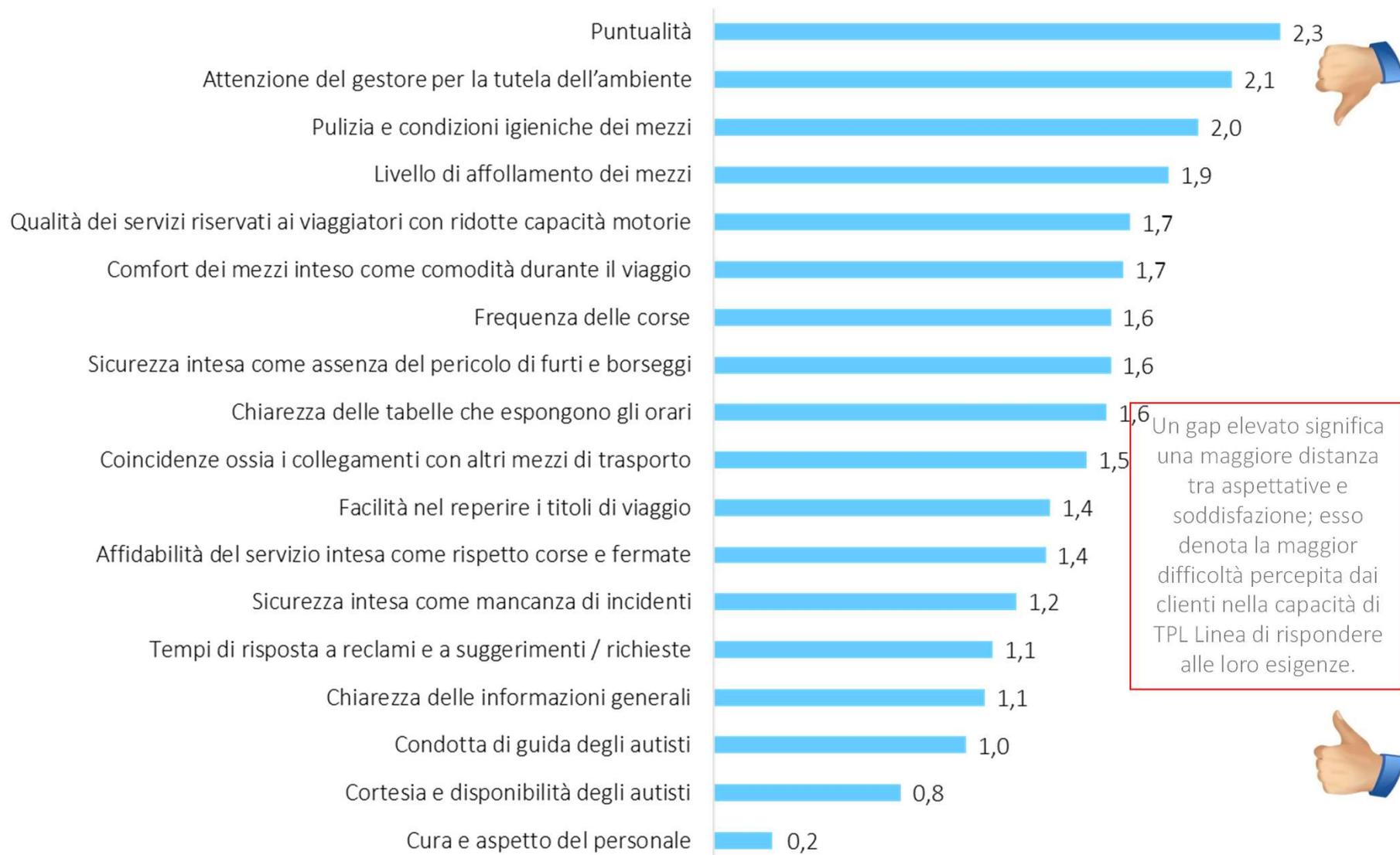
Media di Importanza	N	Media	Deviazione standard
Frequenza delle corse	491	9,3	0,9
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	491	8,9	1,1
Puntualità	491	9,4	1,0
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	490	8,8	1,0
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	491	9,1	1,1
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	491	8,7	1,1
Cortesia e disponibilità degli autisti	490	8,8	1,0
Condotta di guida degli autisti	491	9,1	0,9
Cura ed aspetto del personale	487	8,0	1,0
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	490	9,1	1,1
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	468	8,8	1,1
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	488	9,3	0,9
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	484	9,5	0,8
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	483	8,8	1,1
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	478	8,9	1,1
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	421	8,4	1,0
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	476	9,2	1,1
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	442	9,1	1,1

Medie di importanza: Confronto per tipologia di linea

Media di Importanza	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	9,3	8,9	9,7
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	8,9	9,0	8,9
Puntualità	9,4	9,2	9,6
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,8	8,8	8,7
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	9,1	9,2	9,0
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	8,7	9,1	8,4
Cortesìa e disponibilità degli autisti	8,8	8,3	9,3
Condotta di guida degli autisti	9,1	8,7	9,5
Cura ed aspetto del personale	8,0	8,0	8,0
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	9,1	9,0	9,1
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	8,8	9,0	8,5
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	9,3	9,4	9,1
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,5	6,2	9,5
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	8,8	7,1	8,5
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	8,9	6,5	9,2
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	8,4	6,6	8,3
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,2	6,4	8,8
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	9,1	7,4	8,5

Gap:
Distanza tra aspettative
e soddisfazione

Gap



Gap

Gap	Importanza	Soddisfazione	Gap
Frequenza delle corse	9,3	7,3	2,0
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	8,9	7,4	1,5
Puntualità	9,4	6,9	2,5
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,8	7,2	1,6
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	9,1	6,8	2,3
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	8,7	7,0	1,7
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,8	8,1	0,7
Condotto di guida degli autisti	9,1	8,0	1,1
Cura ed aspetto del personale	8,0	7,8	0,2
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	9,1	7,2	1,9
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	8,8	7,2	1,6
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	9,3	7,3	2,0
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,5	8,2	1,3
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	8,8	7,3	1,5
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	8,9	7,1	1,8
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	8,4	6,9	1,5
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,2	7,7	1,5
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	9,1	7,4	1,7

Gap: Confronto per tipologia di linea

Gap	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	2,0	2,0	2,2
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	1,5	2,0	1,1
Puntualità	2,5	2,7	2,3
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	1,6	2,4	0,9
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	2,3	3,0	1,6
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	1,7	2,7	0,9
Cortesìa e disponibilità degli autisti	0,7	0,6	0,9
Condotta di guida degli autisti	1,1	1,0	1,1
Cura ed aspetto del personale	0,2	0,5	-0,1
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	1,9	2,1	1,8
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	1,6	2,1	1,1
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	2,0	3,2	0,8
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	1,3	-0,9	0,3
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	1,5	0,6	0,5
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	1,8	-0,1	1,6
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	1,5	0,2	1,1
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	1,5	-1,0	1,0
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	1,7	0,4	0,7

La mappa delle priorità di intervento

La mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati i driver rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i driver che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

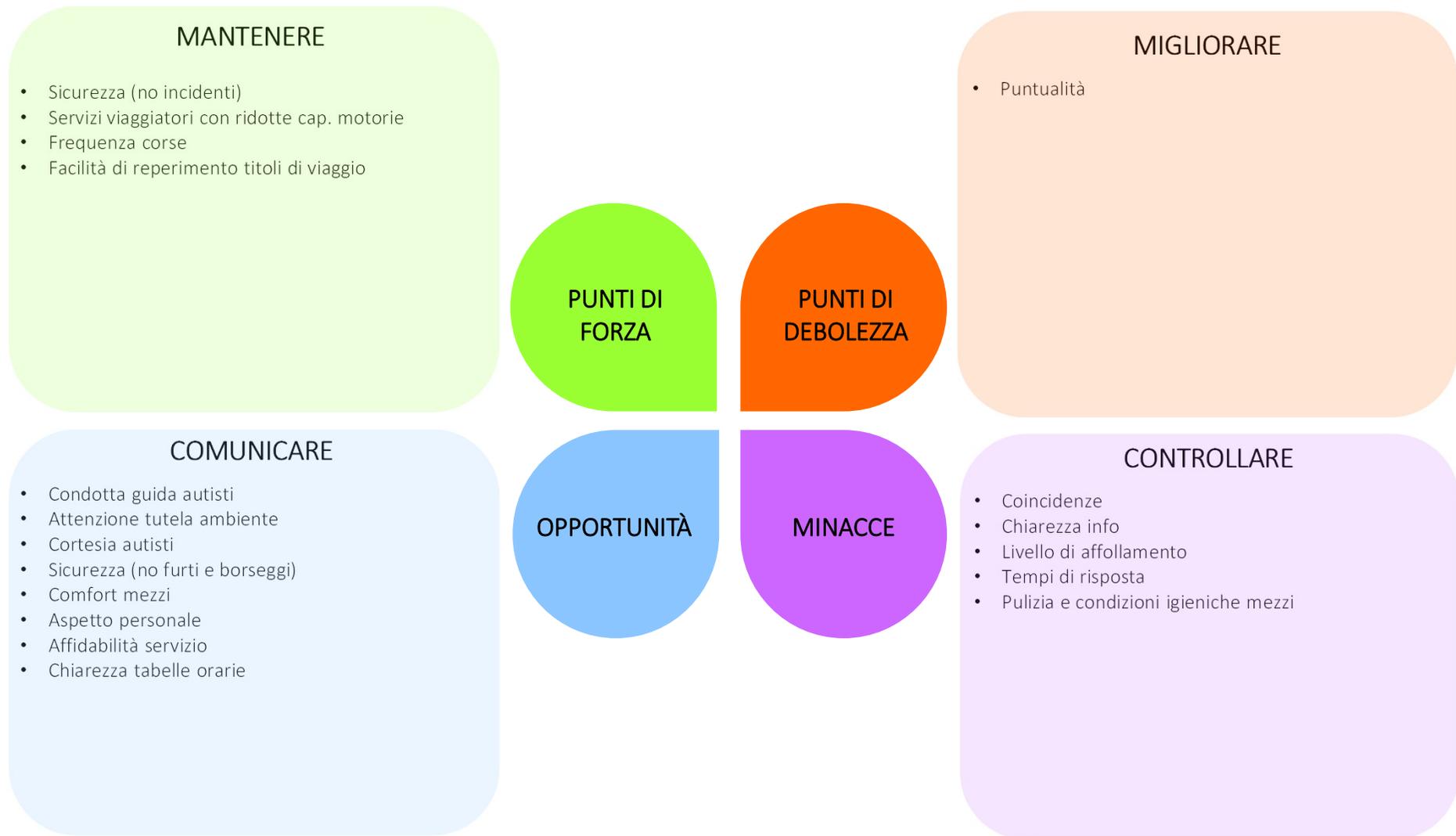
Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i driver di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati i driver ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di driver da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

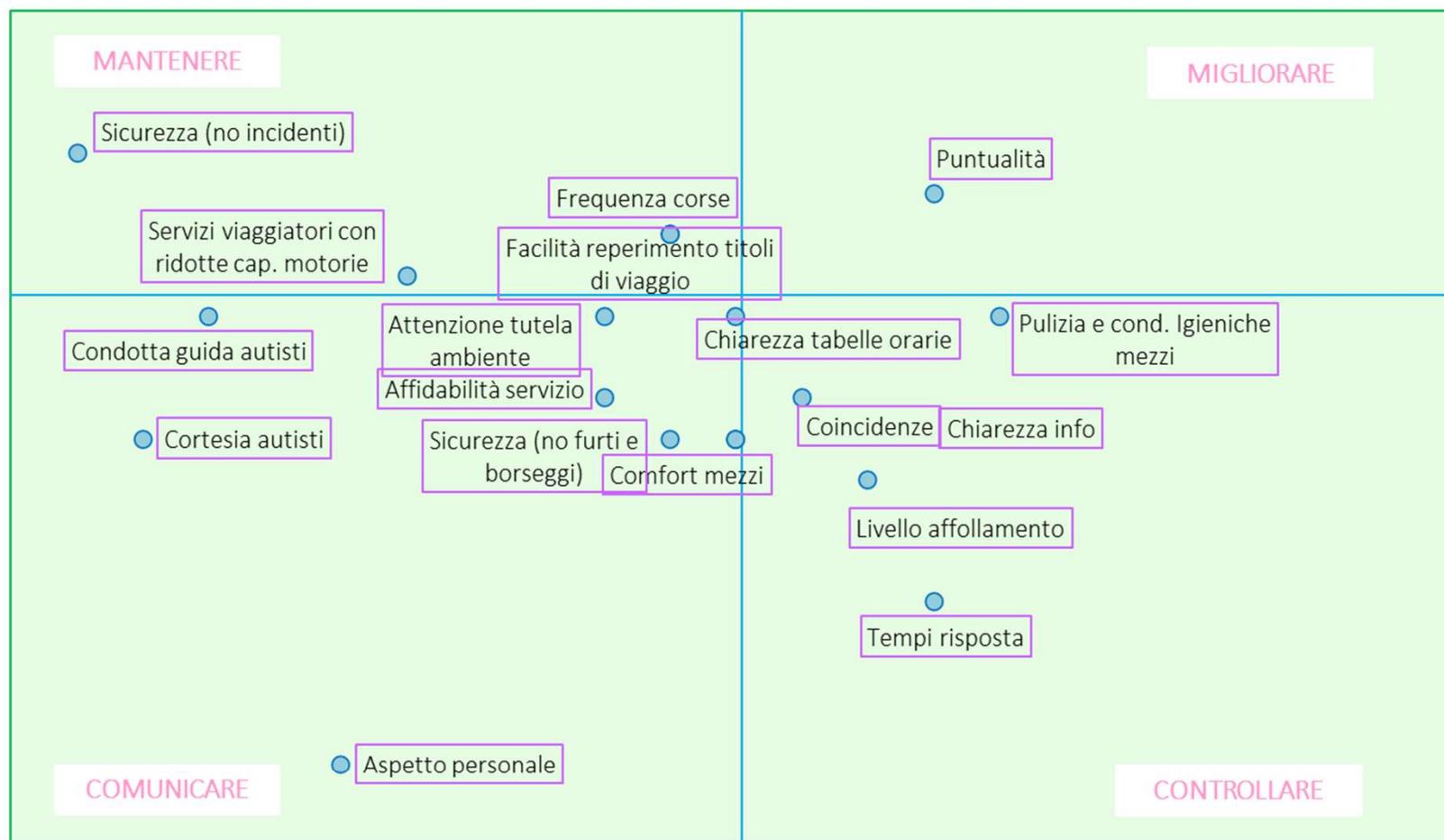
La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	<p>PUNTI DI FORZA</p> <p>ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI</p> 	<p>PUNTI DI DEBOLEZZA</p> <p>ASPETTI IMPORTANTI E NON SODDISFACENTI</p> 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<p>POTENZIALI PUNTI DI FORZA</p> <p>ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI</p> 	<p>POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA</p> <p>ASPETTI NON IMPORTANTI E NON SODDISFACENTI</p> 	
-			

La mappa delle priorità di intervento



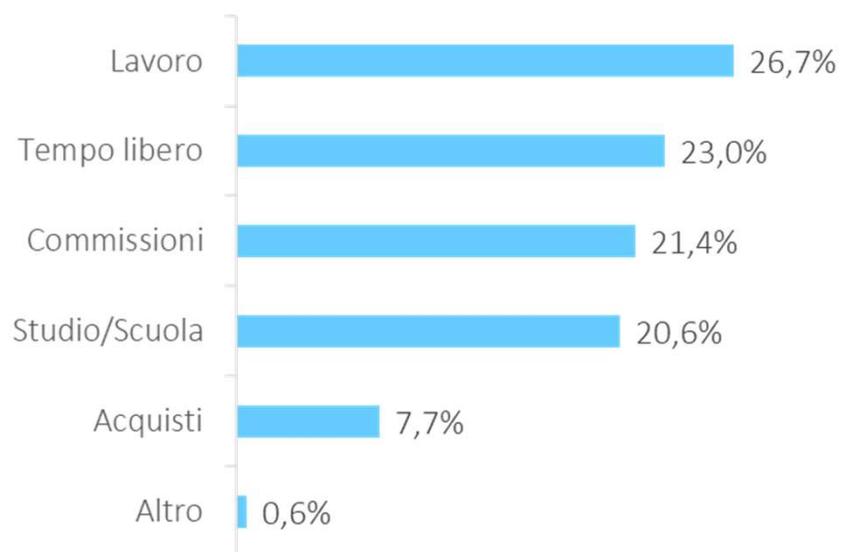
La mappa delle priorità di intervento



Abitudini di utilizzo dei mezzi

Motivo di utilizzo dei mezzi

Per quale motivo prevalente usa i mezzi TPL Linea?

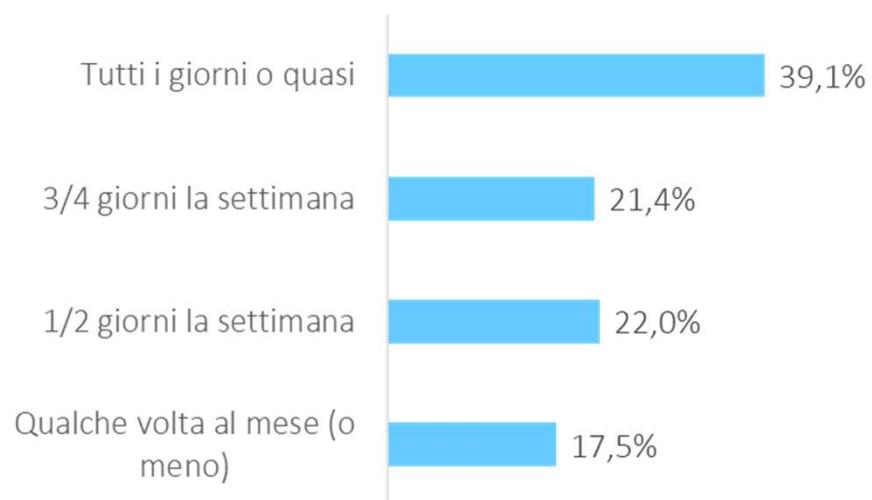


	Rilevazione Dicembre 2023	Rilevazione Dicembre 2022
Lavoro	26,7%	25,1%
Commissioni	21,4%	20,1%
Studio	20,6%	26,6%
Tempo libero	23,0%	22,1%
Acquisti	7,7%	5,7%
Altro	0,6%	0,4%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Lavoro	7,4%	43,8%
Commissioni	35,8%	8,5%
Studio/Scuola	16,5%	24,2%
Tempo libero	26,4%	20,0%
Acquisti	13,9%	2,3%
Altro	0,0%	1,2%

Frequenza di utilizzo dei mezzi

Con quale frequenza utilizza i mezzi TPL Linea?

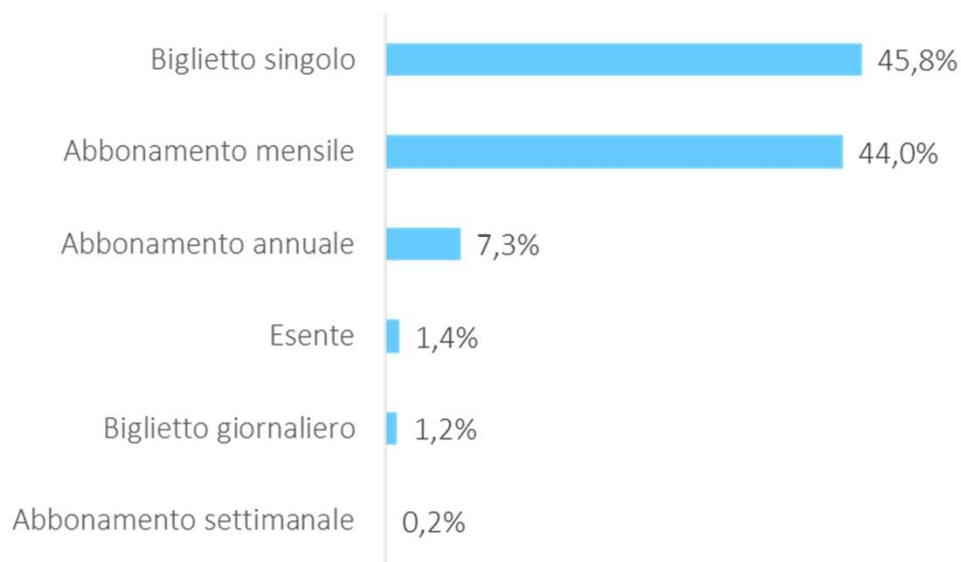


	Rilevazione Dicembre 2023	Rilevazione Dicembre 2022
Tutti i giorni o quasi	39,1%	45,4%
3/4 giorni la settimana	21,4%	17,9%
1/2 giorni la settimana	22,0%	20,5%
Qualche volta al mese (o meno)	17,5%	16,2%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Tutti i giorni o quasi	16,5%	59,2%
3/4 giorni la settimana	19,5%	23,1%
1/2 giorni la settimana	29,4%	15,4%
Qualche volta al mese (o meno)	34,6%	2,3%

Titolo di viaggio

Quale titolo di viaggio sta utilizzando per lo spostamento di oggi?



	Rilevazione Dicembre 2023	Rilevazione Dicembre 2022
Abbonamento mensile	44,0%	53,1%
Biglietto singolo	45,8%	31,0%
Abbonamento annuale	7,4%	4,6%
Biglietto giornaliero	1,2%	9,4%
Abbonamento settimanale	0,2%	0,0%
Esente	1,4%	1,3%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Abbonamento mensile	23,4%	62,3%
Biglietto singolo	63,2%	30,4%
Abbonamento annuale	10,8%	4,2%
Biglietto giornaliero	0,4%	1,9%
Esente	2,2%	0,8%

Il servizio di bigliettazione
tramite SMS

Utilizzo del servizio SMS

Ha mai utilizzato il servizio di bigliettazione tramite SMS, che consiste nell'emissione di 2 tipi di biglietti elettronici via SMS?

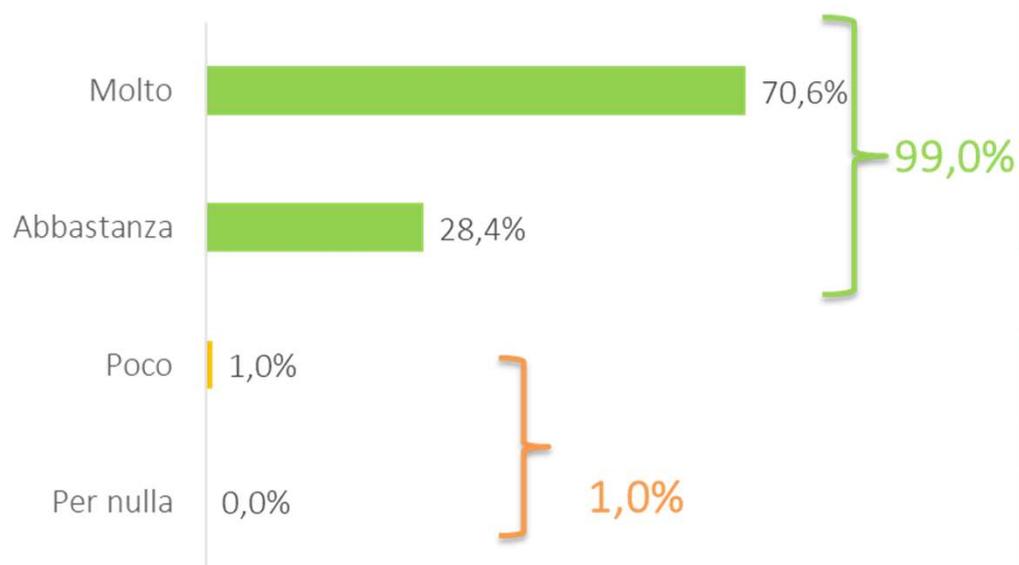


	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Sì	34,7%	28,8%
No	65,3%	71,2%

Utilità del servizio SMS

In che misura ritiene utile il nuovo sistema di bigliettazione?

Nota Metodologica: domanda posta a chi utilizza il servizio di bigliettazione tramite SMS.



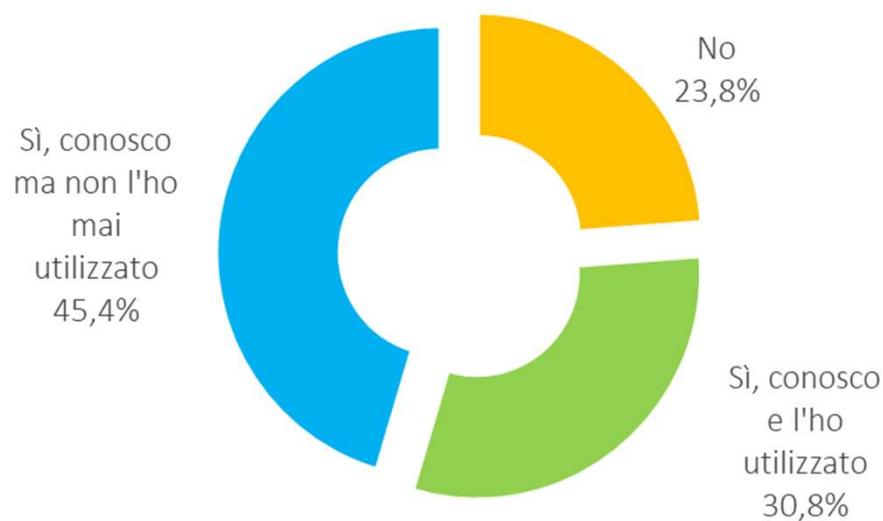
	Rilevazioni				
	Dicembre 2023	Dicembre 2022	Dicembre 2021	Dicembre 2019	Marzo 2019
Utile (molto + abbastanza)	99,0%	98,7%	96,4%	91,0%	74,0%
Molto Utile	70,6%	69,7%	69,9%	50,3%	18,0%
Abbastanza Utile	28,4%	29,0%	26,5%	40,7%	56,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Molto	64,7%	73,4%
Abbastanza	35,3%	25,3%
Poco	0,0%	1,3%
Per nulla	0,0%	0,0%

MooneyGo

Conoscenza di MooneyGo

Da ormai alcuni anni è attivo il sistema di ricerca orari, denominato MooneyGo, una nuova modalità di consultazione degli orari, da pc o tramite App, che permette non solo la visualizzazione delle tradizionali tabelle orarie, ma anche la ricerca di percorsi specifici di arrivo/partenza. Conosce il nuovo sistema?



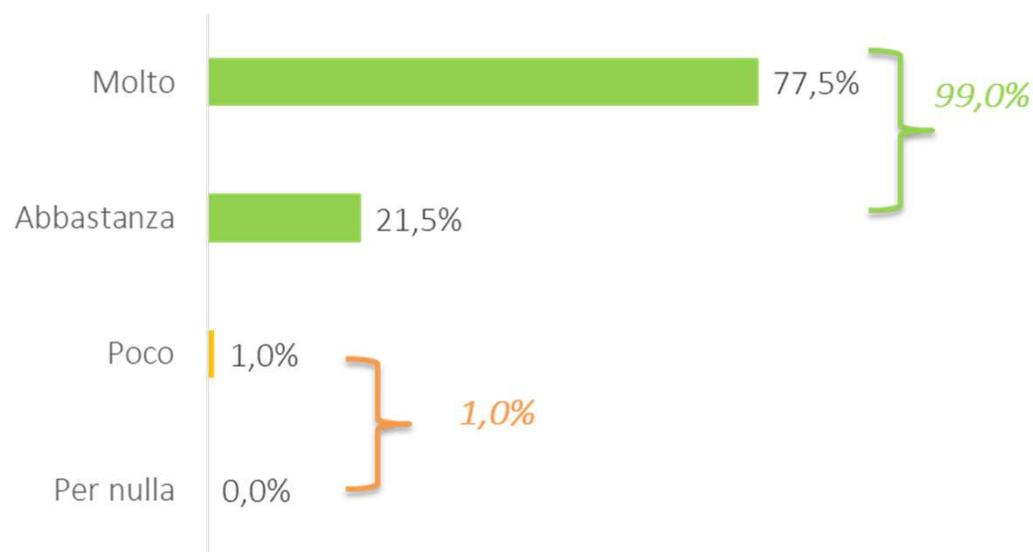
	Rilevazioni			
	2023	2022	2021	2019
Conosco	76,2% (30,8% utilizza)	73,6% (29,9% utilizza)	55,3% (24,1% utilizza)	45,2% (33,9% utilizza)
Non conosco	23,8%	26,4%	44,7%	54,8%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Conosco e l'ho utilizzato	37,7%	23,0%
Conosco, ma non utilizzo	50,0%	40,3%
Non conosco	12,3%	36,7%

Facilità di utilizzo di MooneyGo

In che misura ritiene facile il nuovo sistema di ricerca orari?

Nota Metodologica: domanda posta a chi conosce ed utilizza MooneyGo.



	Rilevazioni				
	Dicembre 2023	Dicembre 2022	Dicembre 2021	Dicembre 2019	Marzo 2019
Utile (molto + abbastanza)	99,0%	99,3%	73,4%	80,4%	66,0%
Molto Utile	77,5%	72,3%	43,4%	38,6%	32,0%
Abbastanza Utile	21,5%	27,0%	30,0%	41,8%	34,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Molto	73,3%	79,2%
Abbastanza	26,7%	19,4%
Poco	0,0%	1,4%
Per nulla	0,0%	0,0%

Nuovo servizio di MooneyGo

Conosce il nuovo servizio di bigliettazione tramite l'applicazione "MooneyGo", che consiste nell'emissione di un biglietto giornaliero elettronico, abbonamenti settimanali e mensili?

Nota Metodologica: domanda posta a chi conosce MooneyGo.



	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Si	62,9%	37,5%
No	37,1%	62,5%

Questionario

Questionario

TPL LINEA ALCUNE INTERVISTE A PERSONE CHE UTILIZZANO I MEZZI DI TRASPORTO, ALLO SCOPO DI OTTENERE INFORMAZIONI UTILI A MIGLIORARE COSTANTEMENTE IL SERVIZIO OFFERTO. POSSO FARLE ALCUNE BREVI DOMANDE? LA RINGRAZIO.

Le ricordo che la sua privacy è tutelata in base alle più recenti normative a riguardo.

Domanda filtro: Utilizza corriere e/o autobus TPL Linea almeno un giorno al mese?

Sì (CONTINUA INTERVISTA)

No (TERMINA INTERVISTA)

SEZIONE 1. FATTORI DI SODDISFAZIONE

Le chiedo di indicare con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE e QUANTO È SODDISFACENTE ognuna delle caratteristiche che le citerò e che riguardano il servizio di trasporto offerto da TPL Linea.

Frequenza delle corse

Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste

Puntualità

Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus

Cortesie e disponibilità degli autisti

Condotta di guida degli autisti

Cura ed aspetto del personale

Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate

Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)

Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici

Sicurezza intesa come mancanza di incidenti

Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi

Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)

Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste

Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie

Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente

Questionario

Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da TPL Linea?

Negli ultimi mesi secondo Lei il servizio offerto da TPL è migliorato, peggiorato o rimasto invariato?

Migliorato Peggiorato Rimasto invariato Non sa

SEZIONE 2. SMS

Ha mai utilizzato il servizio di bigliettazione tramite SMS, che consiste nell'emissione di 2 tipi di biglietti elettronici via SMS? (PER INTERVISTATORE: servizio tramite sms di acquisto del biglietto per la zona rosa o la zona gialla)

Sì (ANDARE A DOMANDA SUCCESSIVA)

No (ANDARE A SEZIONE SUCCESSIVA)

In che misura ritiene utile il nuovo sistema di bigliettazione?

Molto Abbastanza Poco Per nulla Non sa

SEZIONE 3. MOONEYGO

Da ormai alcuni anni è attivo il sistema di ricerca orari, denominato MooneyGo, una nuova modalità di consultazione degli orari, da pc o tramite app, che permette non solo la visualizzazione delle tradizionali tabelle orarie, ma anche la ricerca di percorsi specifici di arrivo/partenza. Conosce il nuovo sistema?

Sì, conosco e l'ho utilizzato (ANDARE A DOMANDE SUCCESSIVE)

Sì, conosco ma non l'ho mai utilizzato (SALTARE DOMANDA SUCCESSIVA)

No (ANDARE A SEZIONE SUCCESSIVA)

In che misura ritiene facile il nuovo sistema di ricerca orari?

Molto Abbastanza Poco Per nulla Non sa

Conosce il nuovo servizio di bigliettazione tramite l'applicazione "MooneyGo", che consiste nell'emissione di un biglietto giornaliero elettronico, abbonamenti settimanali e mensili?

Sì No

Questionario

SEZIONE 4. ABITUDINI DI UTILIZZO DEI MEZZI e DATI ANAGRAFICI A PURO SCOPO STATISTICO

Per quale motivo prevalente usa i mezzi TPL Linea?

Lavoro Studio Acquisti Commissioni (medico, posta, banca)

Tempo libero - sport - visite ad amici/parenti

Altro. Specificare: _____

Con quale frequenza utilizza i mezzi TPL Linea?

Tutti i giorni o quasi

3/4 giorni la settimana

1/2 giorni la settimana

Qualche volta al mese (o meno)

Quale titolo di viaggio sta utilizzando per lo spostamento di oggi?

Abbonamento settimanale

Abbonamento mensile

Abbonamento annuale

Biglietto singolo

Biglietto giornaliero

Esente

Altro. Specificare: _____

Lei è:

Occupato / a

Studente / studentessa

Pensionato / a

Casalinga / o

Disoccupato / In cerca di occupazione

Altro. Specificare: _____

Anno di nascita dell'intervistato/a: _____

Sesso: Maschio

Femmina

Comune residenza: _____

Data e ora di intervista: _____

Linea di campionamento: _____



2023
Dicembre



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it