



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DI TPL LINEA



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 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 793 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.

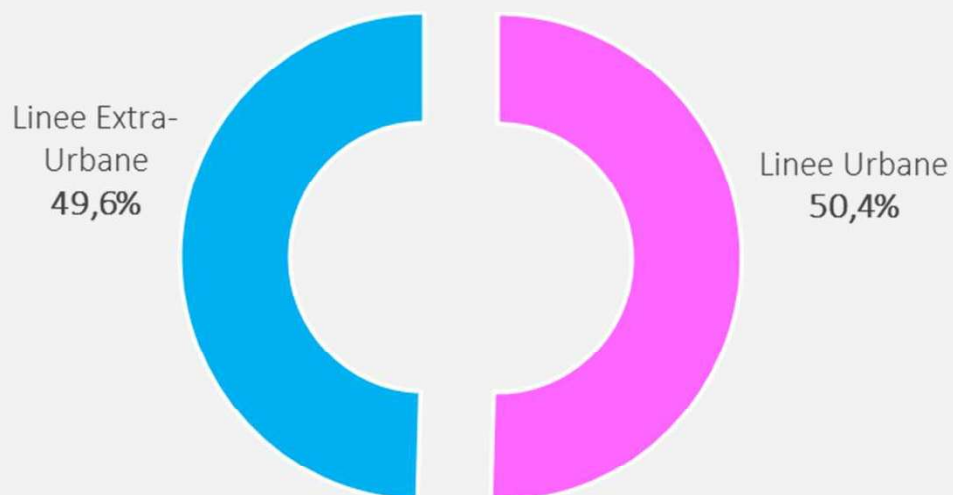
Domanda: Quanto è importante questo aspetto?

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.

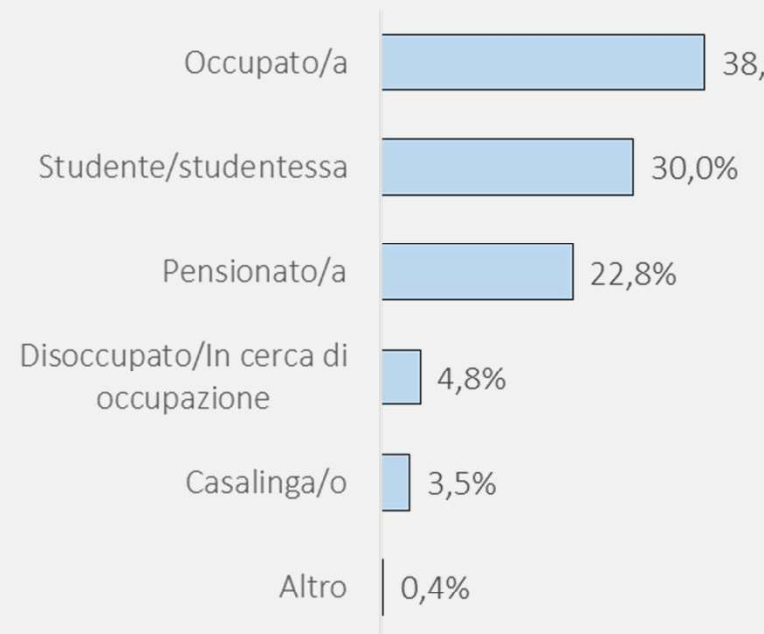
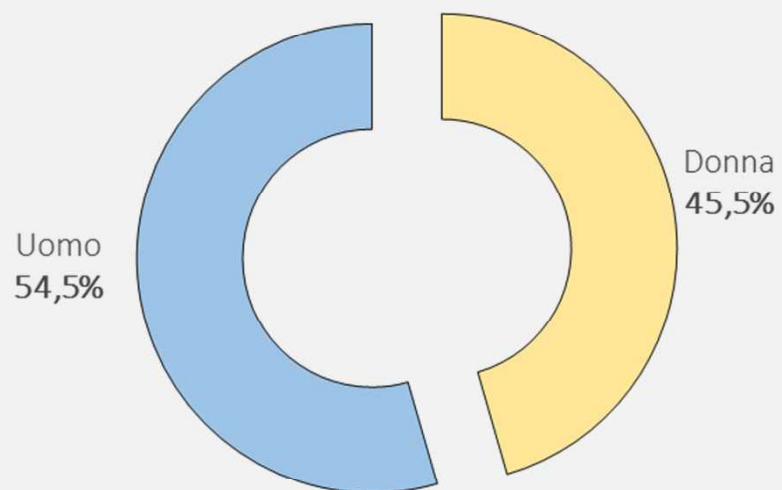
Il Campione

Campione: linee rilevate



Linee	N
Linee Urbane	400
Linea 1 – 1/	50
Linea 2 - 2/	35
Linea 3	35
Linea 4 - 4/	35
Linea 5	55
Linea 6 – 6/	70
Linea 7 – 7/	60
Linea 9	40
Linea 15	20
Linee Extra - Urbane	393
Linea 30 Savona Varazze	71
Linea 40/ Savona Finale (1 tratto)	86
Linea 40 Finale Andora (2 tratto)	103
Linea 58 Savona Millesimo	6
Linea 61 Savona Cairo Montenotte	77
Linea 72 Albenga - Villanova	25
Linea 80 e 81 Circolare Loano - Boissano - Toirano - Balestrino	25

Campione: genere ed età



Dati di sintesi

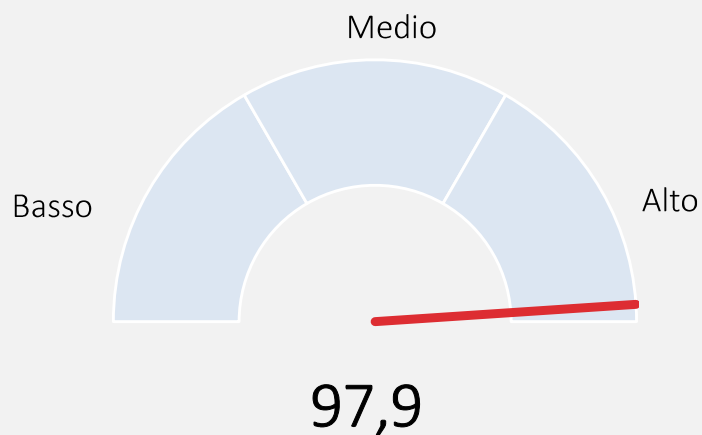
Dati di sintesi

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.

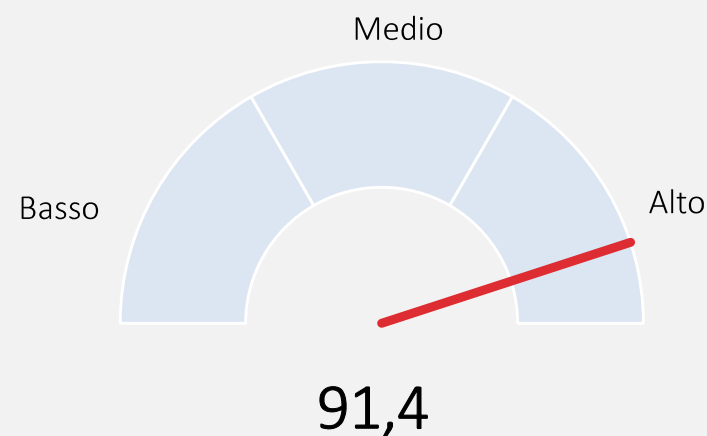


L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

è costruito tramite 2 fasi:

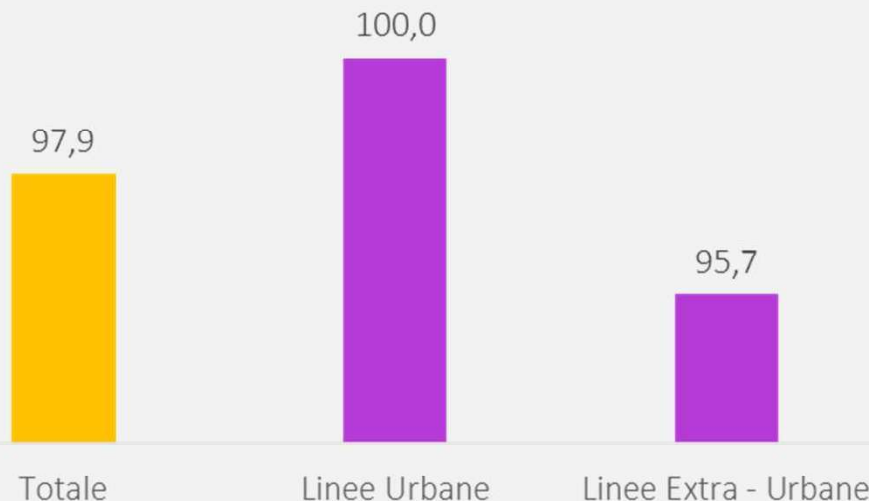
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

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.

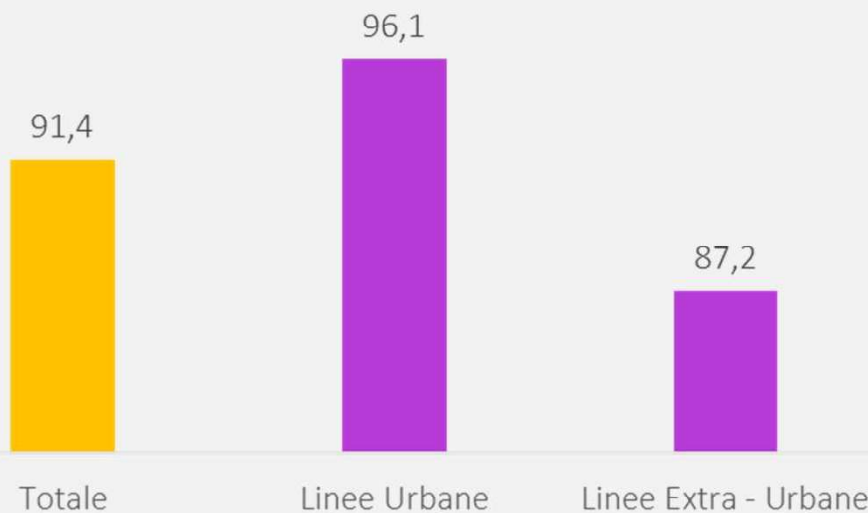


Dati di sintesi: Confronto per tipologia di linee

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE



INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

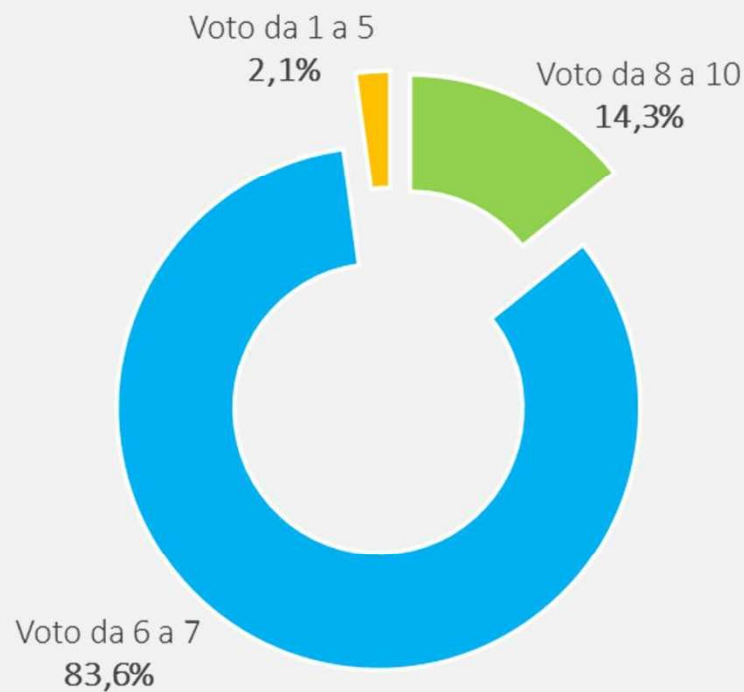


	Totale	Linee Urbane	Linee Extra - Urbane
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,9	100,0	95,7
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	91,4	96,1	87,2
MEDIA DI SODDISFAZIONE GENERALE	6,74	6,78	6,70

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) = 6,70



Voto	%
Voto 1	0,0%
Voto 2	0,1%
Voto 3	0,1%
Voto 4	0,0%
Voto 5	1,9%
Voto 6	36,1%
Voto 7	47,5%
Voto 8	13,8%
Voto 9	0,5%
Voto 10	0,0%

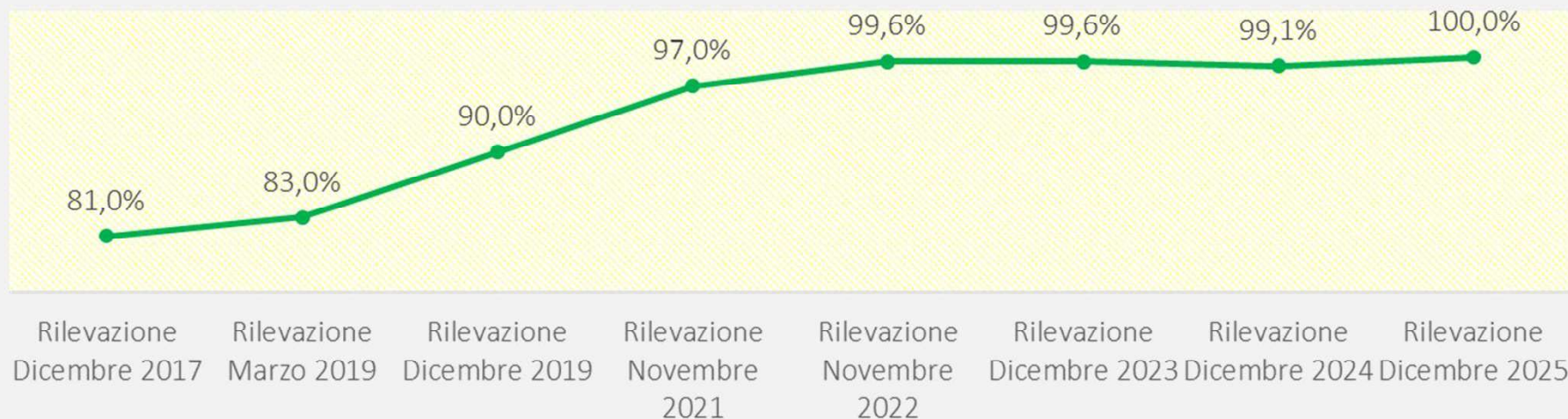
Soddisfazione Generale Totale: Confronto con le rilevazioni precedenti



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 2025	97,0%	14,3%	83,6%	2,1%
Rilevazione Dicembre 2024	98,3%	43,3%	55,0%	1,7%
Rilevazione Dicembre 2023	97,8%	50,2%	47,7%	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%

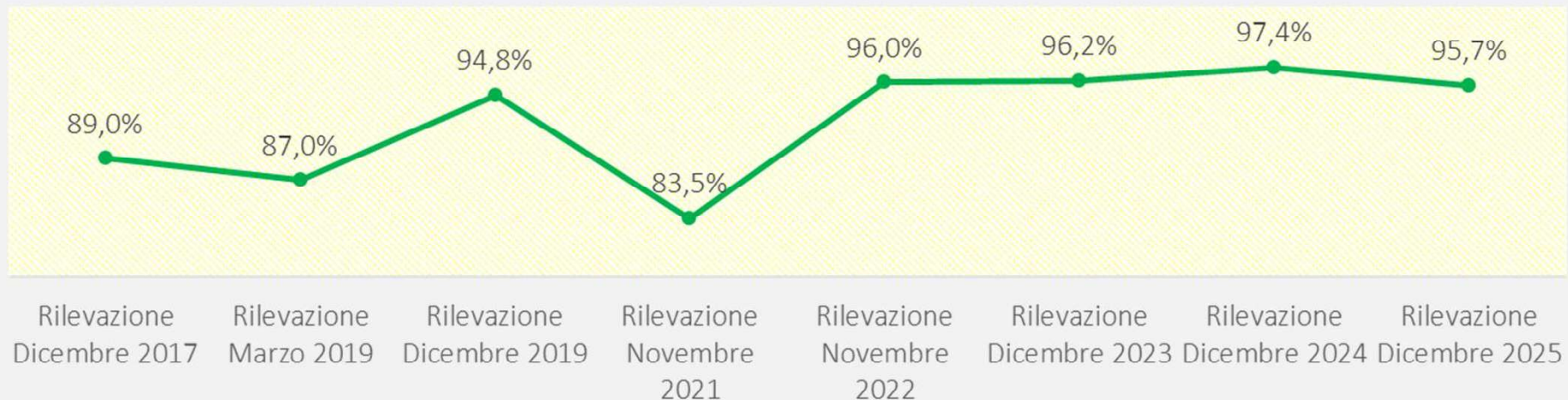
Soddisfazione Generale – Linee Urbane:

Confronto con le rilevazioni precedenti



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 2025	100,0%	15,3%	84,7%	0,0%
Rilevazione Dicembre 2024	99,1%	14,0%	85,2%	0,9%
Rilevazione Dicembre 2023	99,6%	18,2%	81,4%	0,4%
Rilevazione Novembre 2022	99,6%	24,2%	75,3%	0,4%
Rilevazione Novembre 2021	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%

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

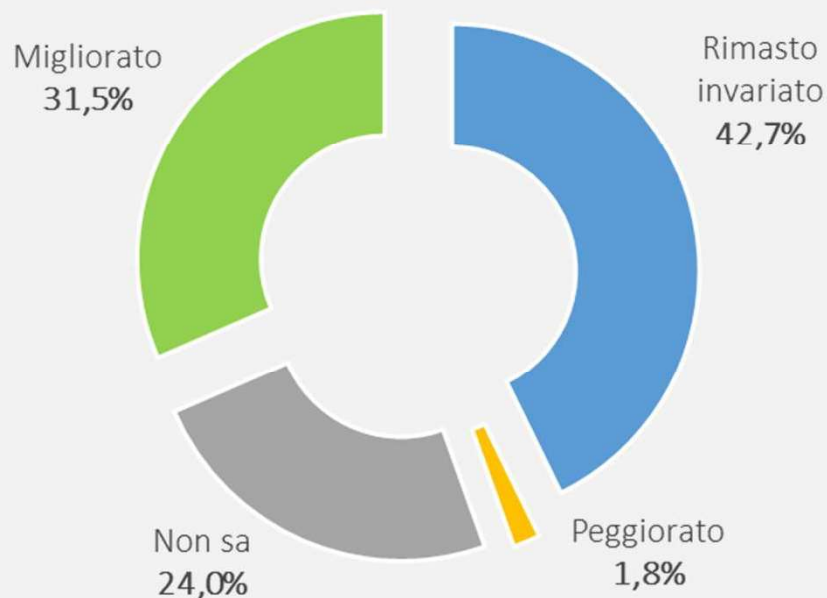


SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Dicembre 2025	95,7%	13,2%	82,4%	4,3%
Rilevazione Dicembre 2024	97,4%	72,3%	25,1%	2,6%
Rilevazione Dicembre 2023	96,2%	78,5%	17,7%	3,8%
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%

Andamento del servizio

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

Saldo migliorato vs peggiorato = + 29,7%



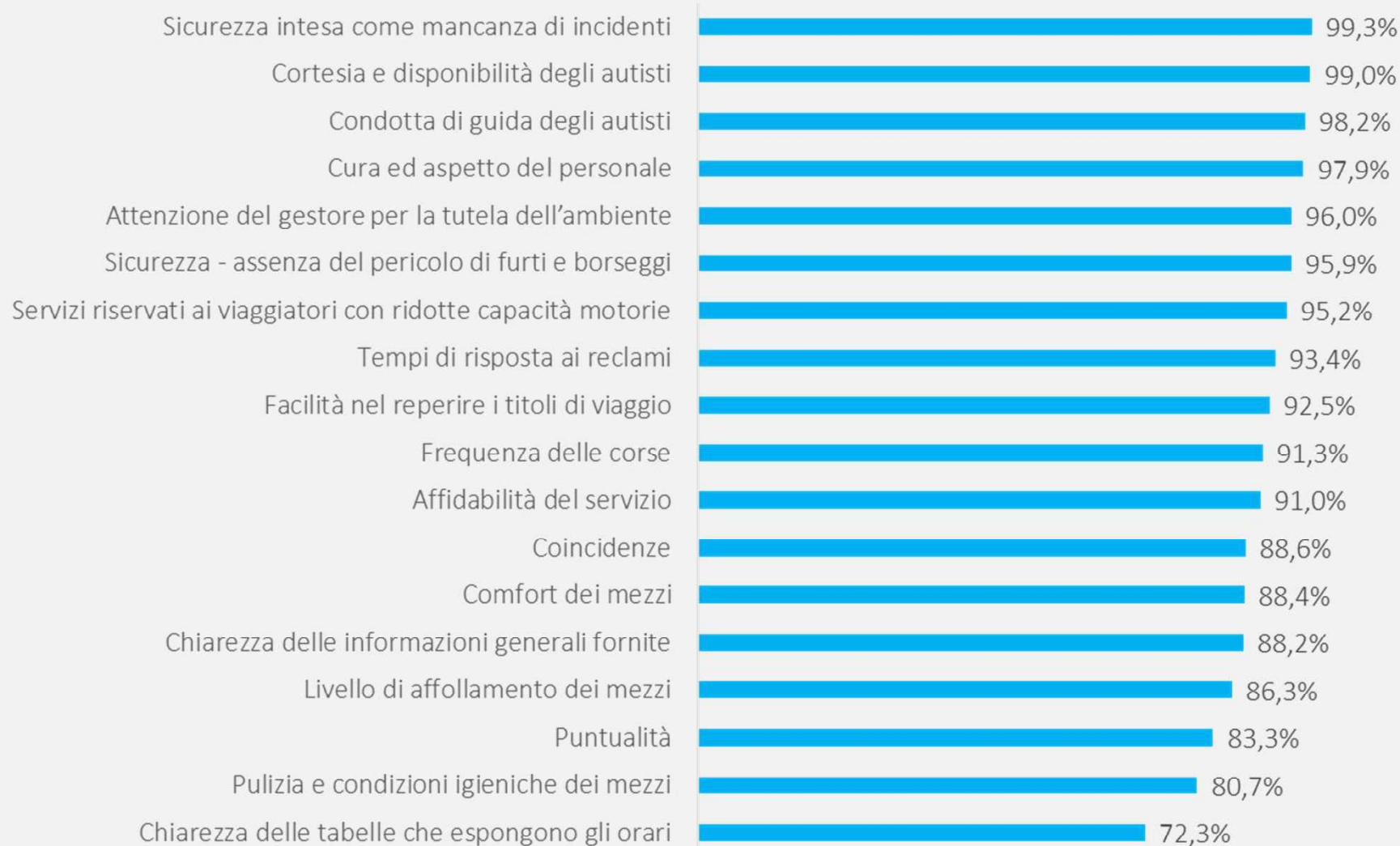
	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Migliorato	19,8%	43,5%
Peggiorato	0,5%	3,1%
Rimasto invariato	39,0%	46,6%
Non sa	40,7%	6,8%

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

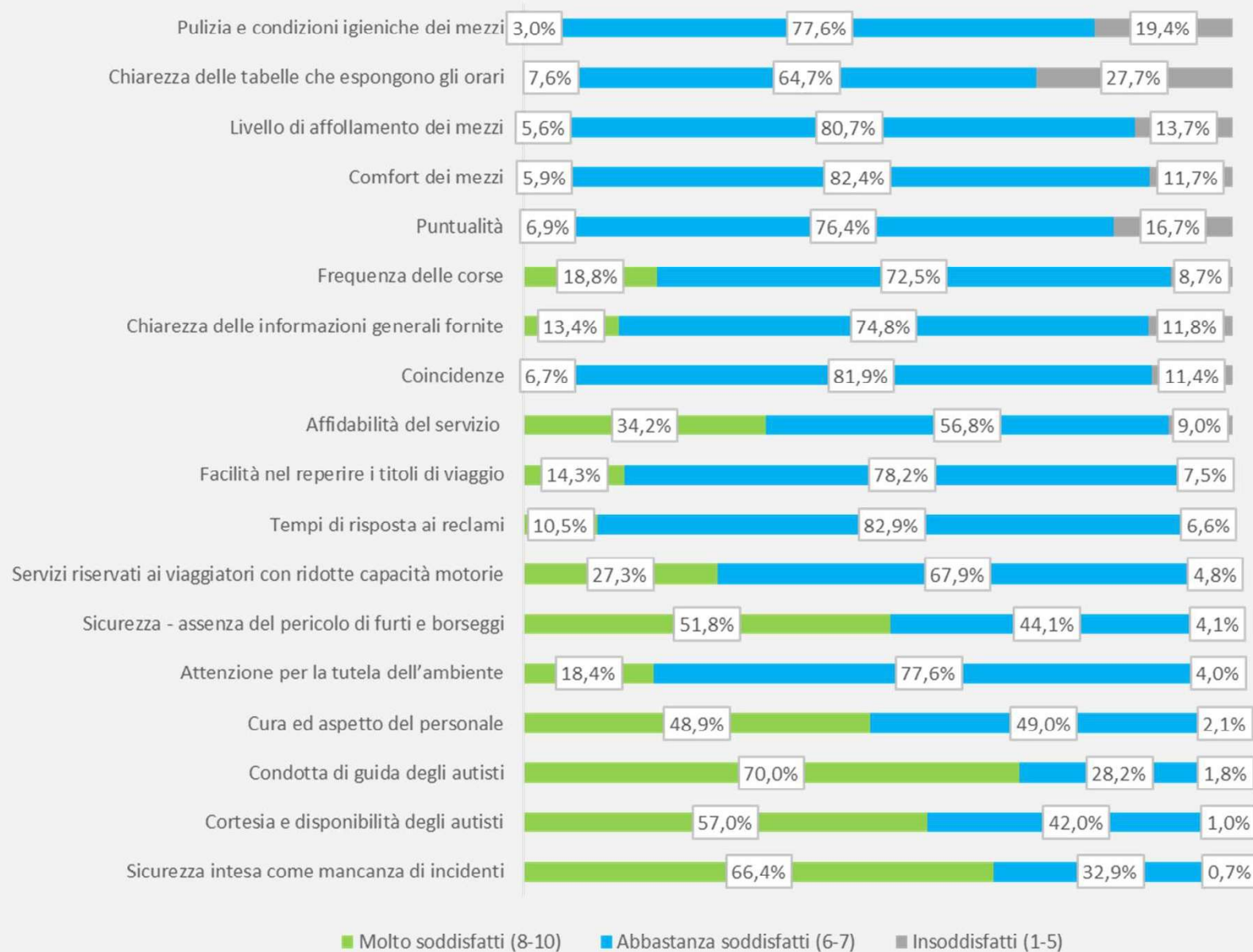
Indici di soddisfazione

Indice di Soddisfazione	Indice
Frequenza delle corse	91,3
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	91,0
Puntualità	83,3
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	88,4
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	80,7
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	86,3
Cortesia e disponibilità degli autisti	99,0
Condotta di guida degli autisti	98,2
Cura ed aspetto del personale	97,9
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	72,3
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	88,2
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	92,5
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	99,3
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	95,9
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	88,6
Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste	93,4
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	95,2
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	96,0

Indici di soddisfazione



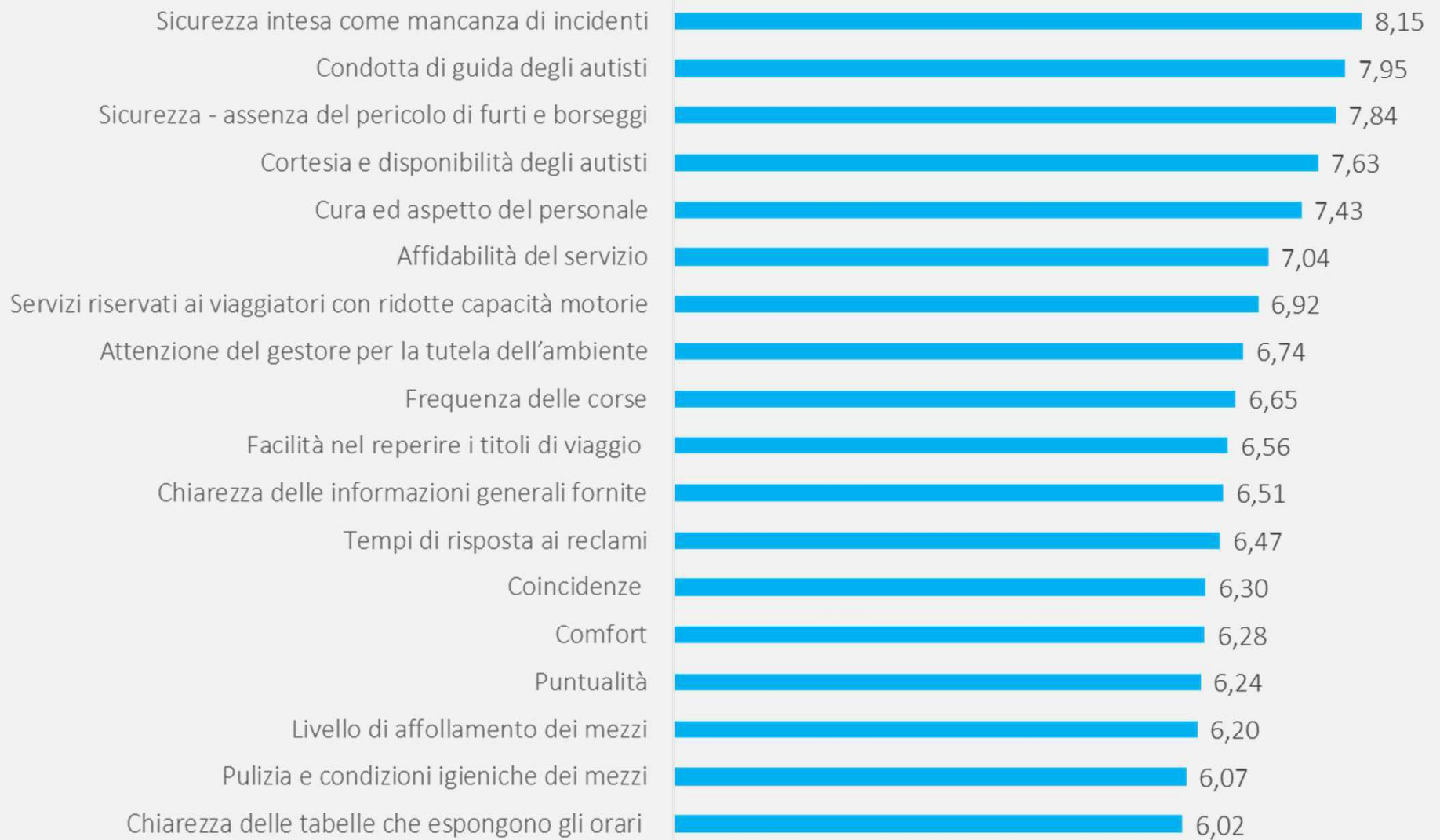
Livelli di soddisfazione



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

Indice di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	91,3	94,5	88,0
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	91,0	98,9	82,9
Puntualità	83,3	92,4	74,0
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	88,4	87,3	89,5
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	80,7	79,7	81,7
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	86,3	85,5	87,0
Cortesia e disponibilità degli autisti	99,0	99,6	98,4
Condotta di guida degli autisti	98,2	100,0	96,3
Cura ed aspetto del personale	97,9	100,0	95,8
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	72,3	98,1	46,0
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea	88,2	98,7	77,4
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	92,5	94,4	90,9
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	99,3	99,7	99,0
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	95,9	98,8	93,0
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	88,6	96,5	81,0
Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste	93,4	98,0	88,8
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	95,2	100,0	91,2
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	96,0	100,0	89,1

Medie di soddisfazione



Medie di soddisfazione

Media di Soddisfazione	N	Media
Frequenza delle corse	793	6,65
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	792	7,04
Puntualità	793	6,24
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	792	6,28
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	792	6,07
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	793	6,20
Cortesia e disponibilità degli autisti	791	7,63
Condotta di guida degli autisti	793	7,95
Cura ed aspetto del personale	781	7,43
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	793	6,02
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea	756	6,51
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	792	6,56
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	750	8,15
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	776	7,84
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	663	6,30
Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste	293	6,47
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	668	6,92
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	522	6,74

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

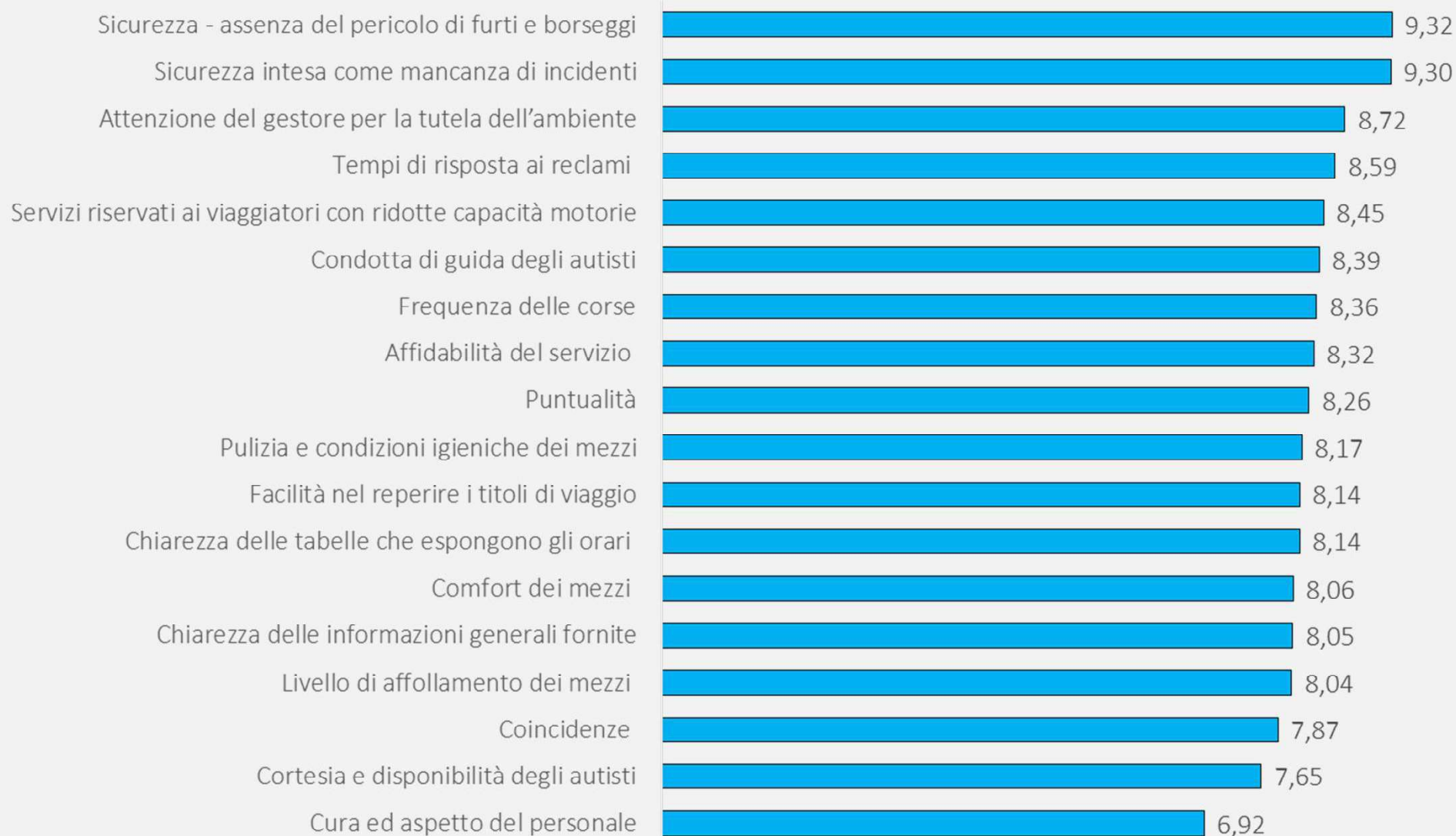
Media di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	6,65	6,79	6,52
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	7,04	7,60	6,47
Puntualità	6,24	6,44	6,03
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	6,28	6,20	6,36
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	6,07	6,02	6,12
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	6,20	6,14	6,25
Cortesìa e disponibilità degli autisti	7,63	7,99	7,28
Condotta di guida degli autisti	7,95	8,34	7,56
Cura ed aspetto del personale	7,43	7,68	7,16
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	6,02	6,78	5,24
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea	6,51	6,95	6,04
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	6,56	6,73	6,38
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	8,15	7,62	8,63
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	7,84	7,05	8,61
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	6,30	6,42	6,19
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	6,47	6,79	6,13
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	6,92	7,39	6,51
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	6,74	7,06	6,20

Soddisfazione dei singoli item: Confronto con le rilevazioni precedenti

Soddisfazione	2019	2021	2022	2023	2024	2025	Delta 2024-2025
REGOLARITÀ	6,9	6,7	7,2	7,1	7,0	6,4	-0,6
Frequenza delle corse	77,3	82,9	95,6	92,5	94,4	91,3	-3,1
Puntualità	80,0	79,3	90,8	89,0	83,8	83,3	-0,5
VETTURE	7,2	7,0	7,2	7,3	7,4	6,7	-0,7
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	88,3	87,4	96,9	92,4	89,6	88,4	-1,2
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	74,1	78,2	90,6	83,9	85,7	80,7	-5,0
Livello di affollamento dei mezzi	76,9	86,5	91,0	88,4	89,4	86,3	-3,1
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	93,3	98,1	96,7	98,4	99,3	99,3	=
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	77,5	87,7	92,5	97,2	99,1	96,0	-3,1
PERSONALE	8,2	7,9	7,8	8,0	8,0	7,7	-0,3
Cortesia e disponibilità degli autisti	92,1	97,2	97,1	98,0	99,1	99,0	-0,1
Condotta di guida degli autisti	92,0	97,6	98,7	98,2	99,6	98,2	-1,4
Cura ed aspetto del personale	97,7	98,5	98,7	99,6	99,8	97,9	-1,9

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

Medie di importanza



Medie di importanza

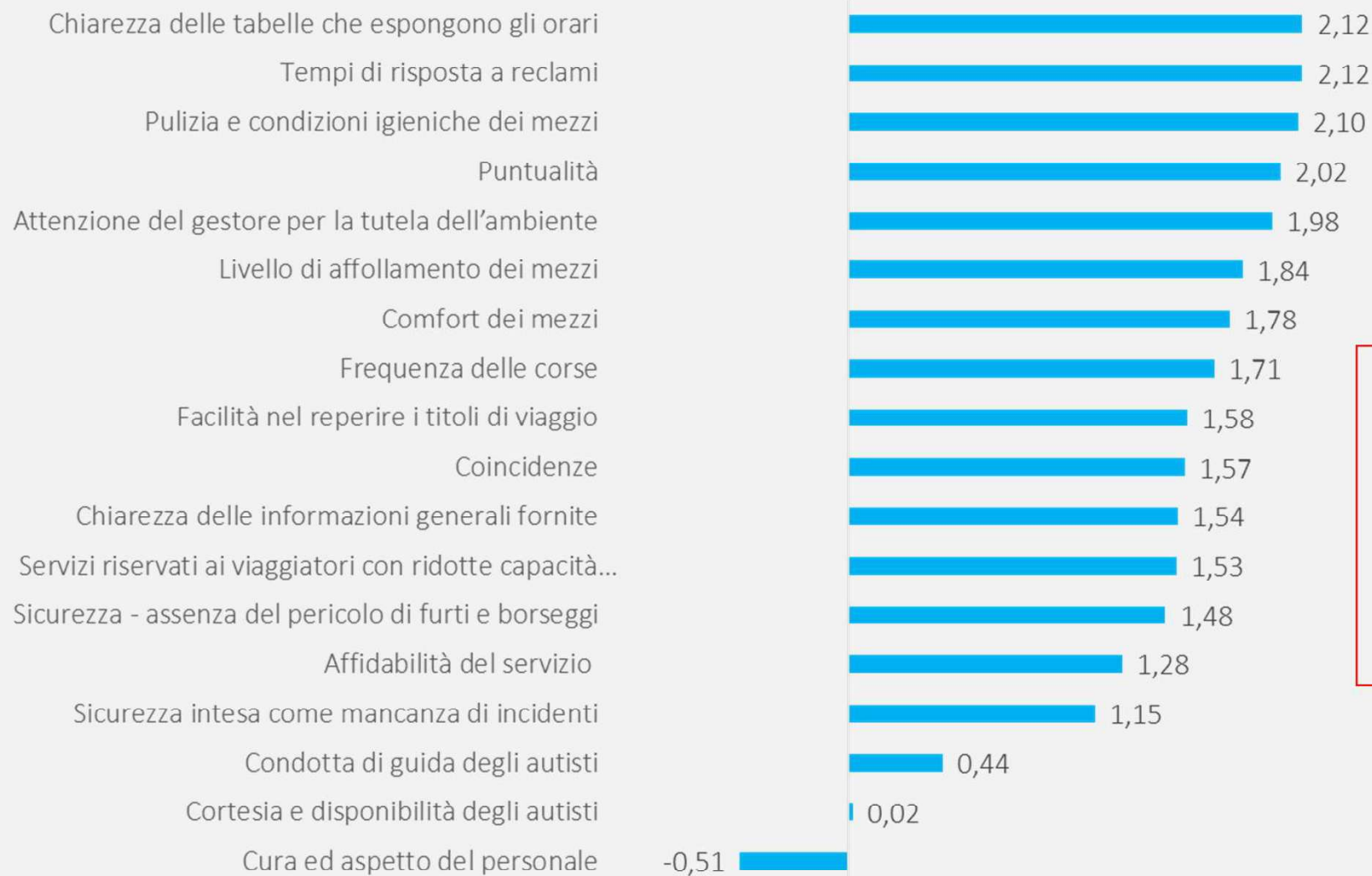
Media di Importanza	N	Media
Frequenza delle corse	793	8,36
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	792	8,32
Puntualità	792	8,26
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	791	8,06
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	791	8,17
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	791	8,04
Cortesia e disponibilità degli autisti	790	7,65
Condotta di guida degli autisti	791	8,39
Cura ed aspetto del personale	790	6,92
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	792	8,14
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea	768	8,05
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	789	8,14
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	787	9,30
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	788	9,32
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	746	7,87
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	538	8,59
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	748	8,45
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	600	8,72

Medie di importanza: Confronto per tipologia di linea

Media di Importanza	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	8,36	9,70	6,99
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	8,32	9,86	6,75
Puntualità	8,26	9,81	6,68
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,06	9,69	6,40
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	8,17	9,79	6,52
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	8,04	9,72	6,33
Cortesìa e disponibilità degli autisti	7,65	9,15	6,13
Condotta di guida degli autisti	8,39	9,70	7,06
Cura ed aspetto del personale	6,92	8,55	5,27
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	8,14	9,71	6,55
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea	8,05	9,72	6,26
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	8,14	9,94	6,33
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,30	9,99	8,61
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,32	9,93	8,72
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	7,87	9,29	6,25
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	8,59	9,40	6,30
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	8,45	10,00	6,75
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	8,72	9,95	6,34

Gap:
Distanza tra aspettative
e soddisfazione

Gap



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dai clienti nella capacità di TPL Linea di rispondere alle loro esigenze.

Gap

Gap	Importanza	Soddisfazione	Gap
Frequenza delle corse	8,36	6,65	1,71
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	8,32	7,04	1,28
Puntualità	8,26	6,24	2,02
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,06	6,28	1,78
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	8,17	6,07	2,10
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	8,04	6,20	1,84
Cortesia e disponibilità degli autisti	7,65	7,63	0,02
Condotta di guida degli autisti	8,39	7,95	0,44
Cura ed aspetto del personale	6,92	7,43	-0,51
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	8,14	6,02	2,12
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea	8,05	6,51	1,54
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	8,14	6,56	1,58
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,30	8,15	1,15
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,32	7,84	1,48
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	7,87	6,30	1,57
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	8,59	6,47	2,12
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	8,45	6,92	1,53
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	8,72	6,74	1,98

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

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

La mappa delle priorità di intervento

MANTENERE

- Condotta guida autisti
- Servizi viaggiatori con ridotte cap. motorie
- Affidabilità servizio
- Sicurezza (no furti e borseggi)
- Sicurezza (no incidenti)

MIGLIORARE

- Frequenza corse
- Attenzione tutela ambiente
- Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- Cortesia e disponibilità autisti
- Aspetto personale

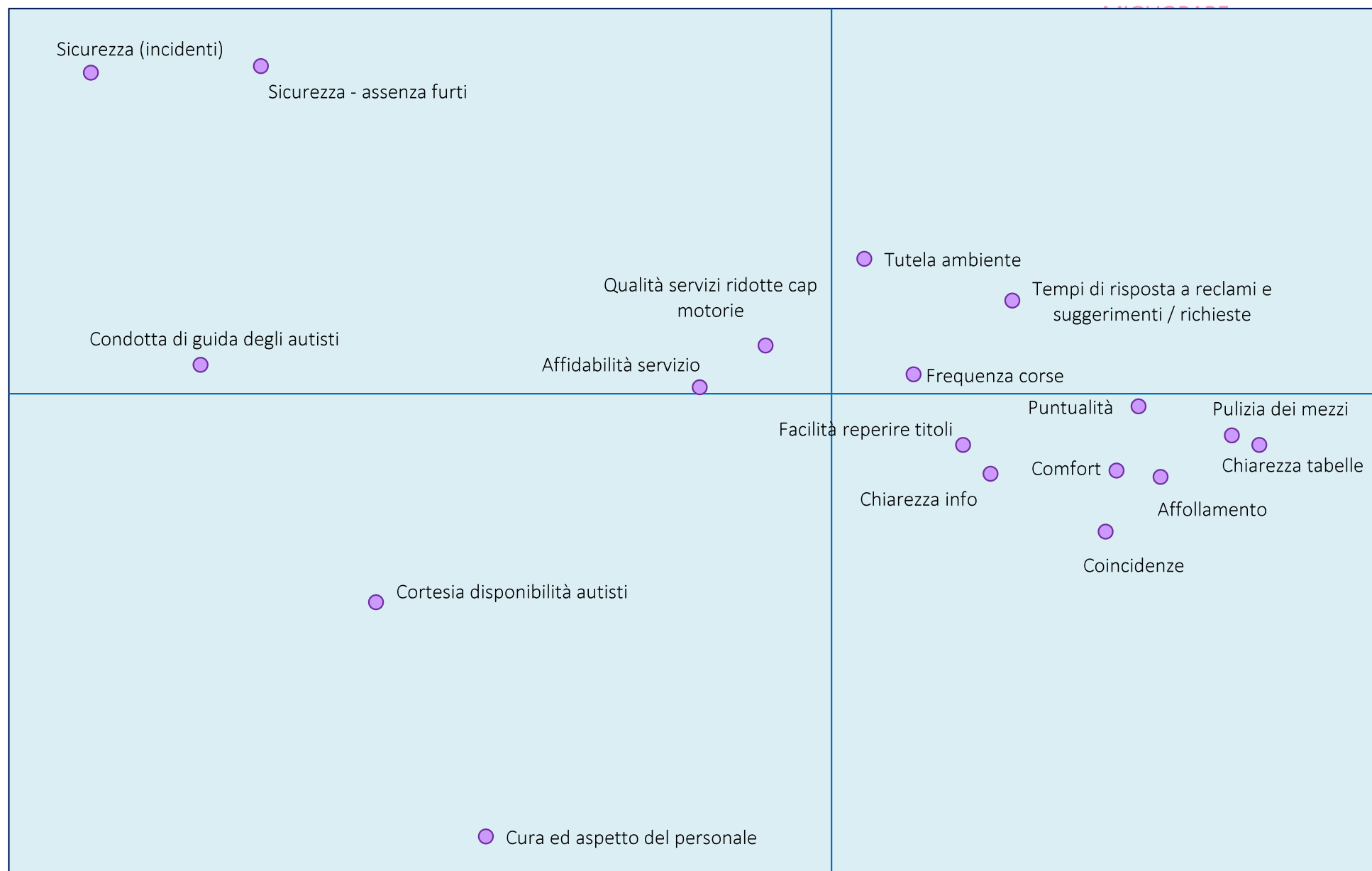
OPPORTUNITÀ

MINACCE

CONTROLLARE

- Pulizia e condizioni igieniche mezzi
- Chiarezza tabelle orari
- Chiarezza informazioni
- Comfort mezzi
- Livello affollamento
- Puntualità
- Facilità nel reperire i titoli di viaggio
- Coincidenze

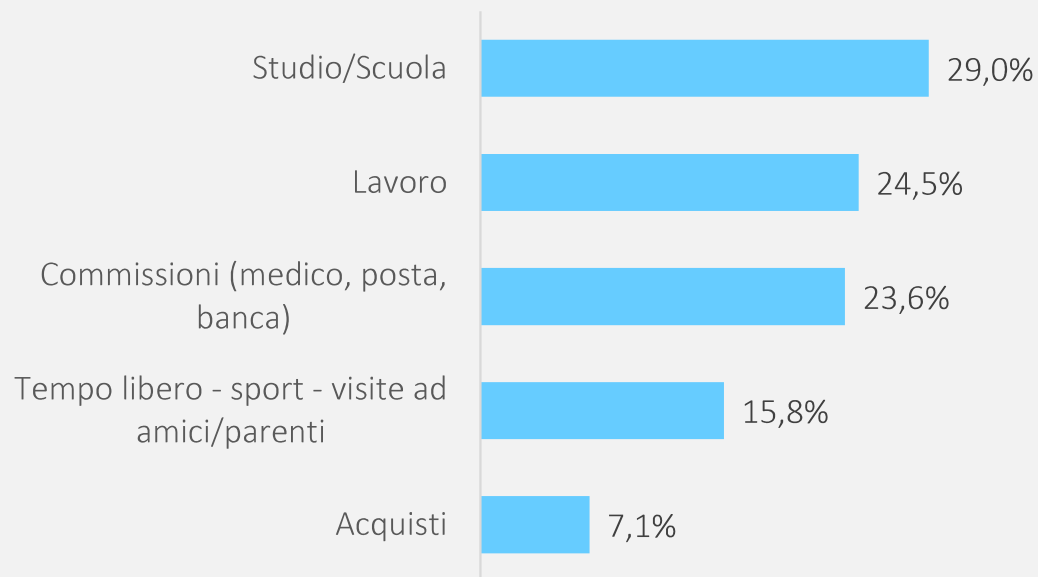
La mappa delle priorità di intervento



Abitudini di utilizzo dei mezzi

Motivo di utilizzo dei mezzi

Per quale motivo prevalente usa i mezzi TPL Linea?



	Rilevazione Dicembre 2025	Rilevazione Dicembre 2024
Lavoro	24,5%	26,6%
Commissioni	23,6%	23,6%
Studio	29,0%	19,9%
Tempo libero	15,8%	21,0%
Acquisti	7,1%	8,9%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Lavoro	9,8%	39,5%
Commissioni	35,9%	11,0%
Studio/Scuola	20,7%	37,5%
Tempo libero	21,3%	10,2%
Acquisti	12,3%	1,8%

Frequenza di utilizzo dei mezzi

Con quale frequenza utilizza i mezzi TPL Linea?

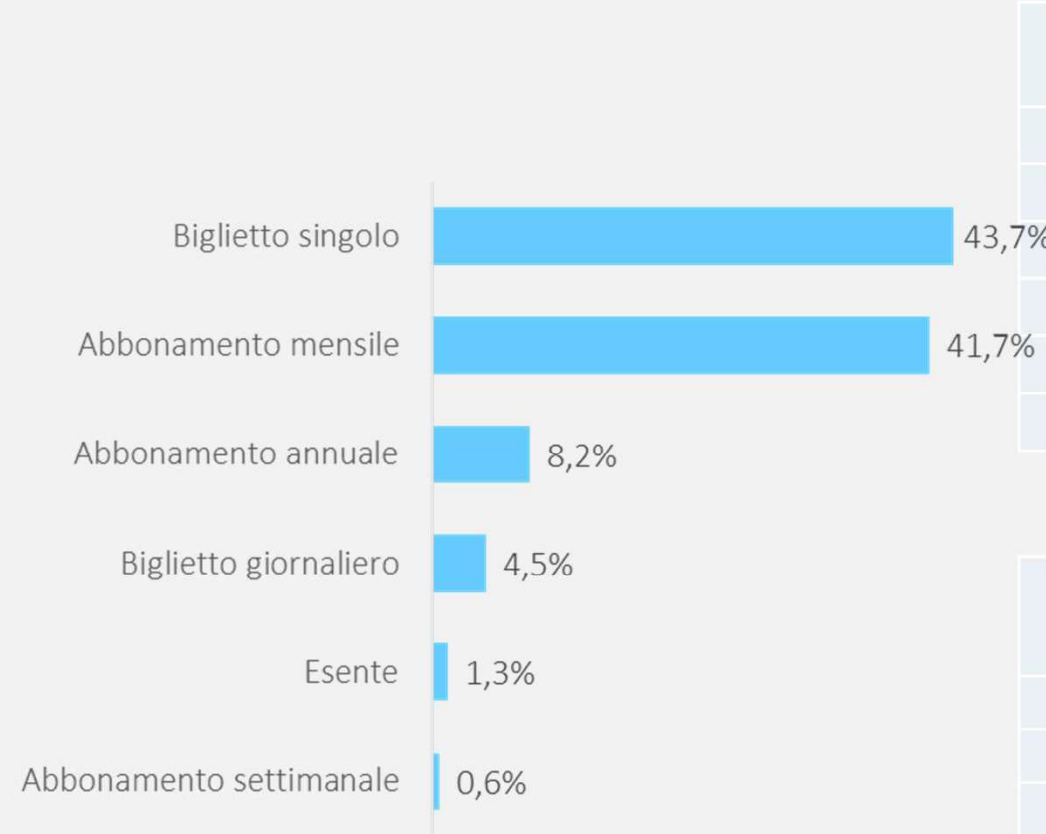


	Rilevazione Dicembre 2025	Rilevazione Dicembre 2024
Tutti i giorni o quasi	41,4%	32,9%
3/4 giorni la settimana	25,3%	22,5%
1/2 giorni la settimana	18,9%	26,4%
Qualche volta al mese (o meno)	14,4%	18,2%

	Linee Urbane	Linee Extra- Urbane
Tutti i giorni o quasi	25,0%	58,0%
3/4 giorni la settimana	19,8%	31,0%
1/2 giorni la settimana	28,8%	8,9%
Qualche volta al mese (o meno)	26,4%	2,1%

Titolo di viaggio

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



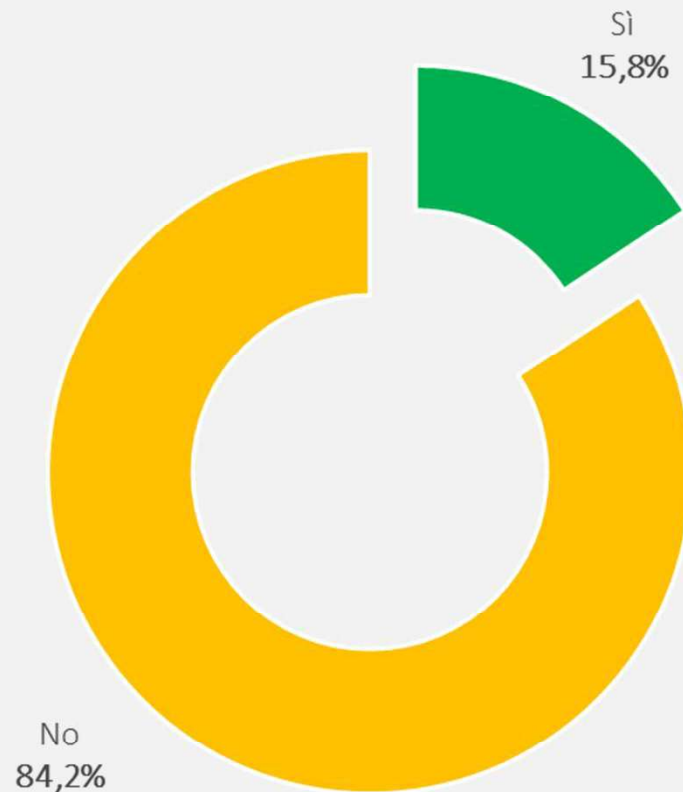
	Rilevazione Dicembre 2025	Rilevazione Dicembre 2024
Abbonamento mensile	41,7%	44,7%
Biglietto singolo	43,7%	39,5%
Abbonamento annuale	8,2%	3,9%
Biglietto giornaliero	4,5%	9,3%
Abbonamento settimanale	0,6%	0,2%
Esente	1,3%	2,2%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Abbonamento mensile	30,8%	52,8%
Biglietto singolo	47,2%	40,0%
Abbonamento annuale	14,5%	1,8%
Biglietto giornaliero	5,0%	4,1%
Abbonamento settimanale	0,0%	1,3%
Esente	2,5%	0,0%

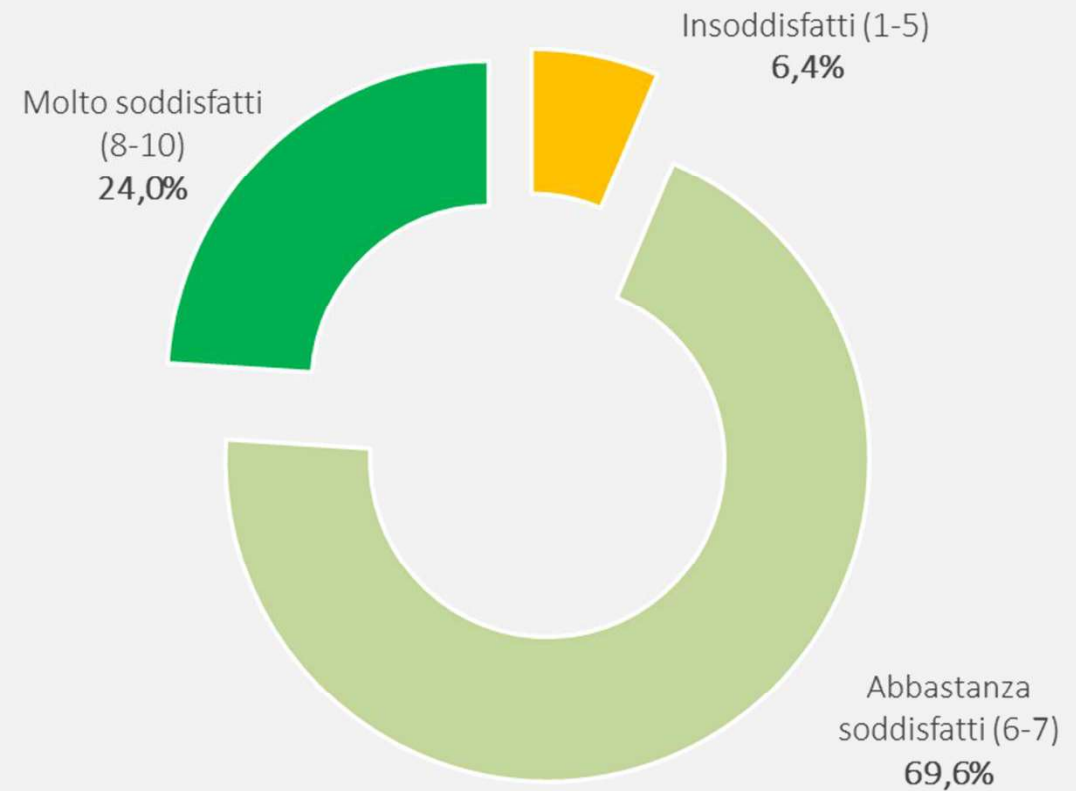
Call Center di TPL Linea

Call Center di TPL Linea

Ha mai utilizzato il Call Center di TPL Linea?

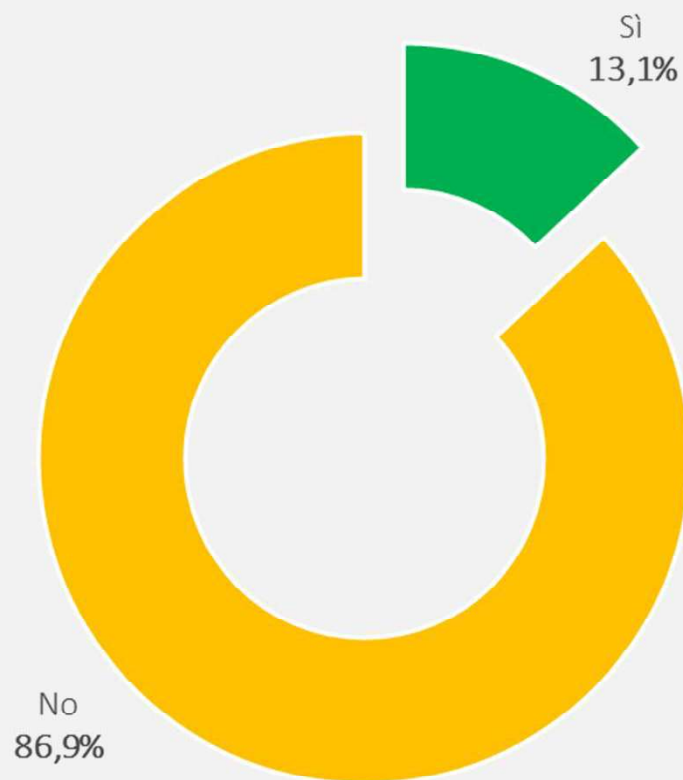


Quanto è soddisfatto del servizio di Call Center di TPL Linea?

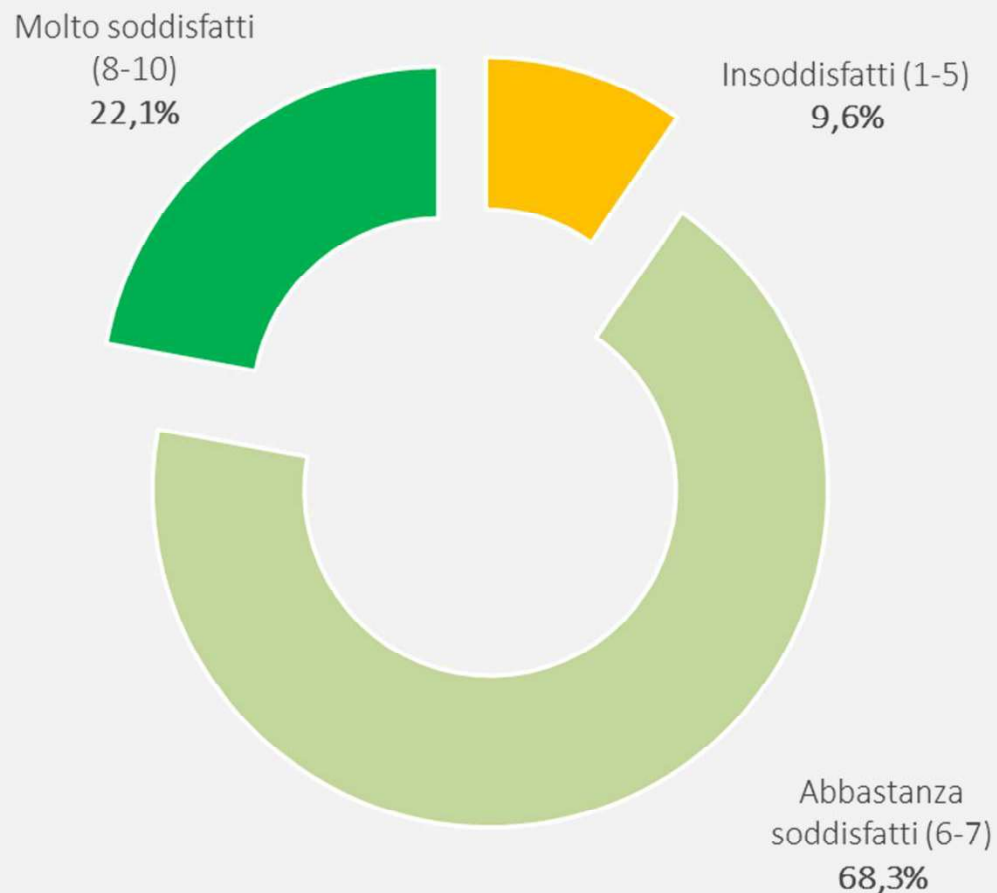


Sito Internet di TPL Linea

Ha mai visitato il nuovo sito internet di TPL Linea?



Quanto è soddisfatto del nuovo sito internet TPL Linea?

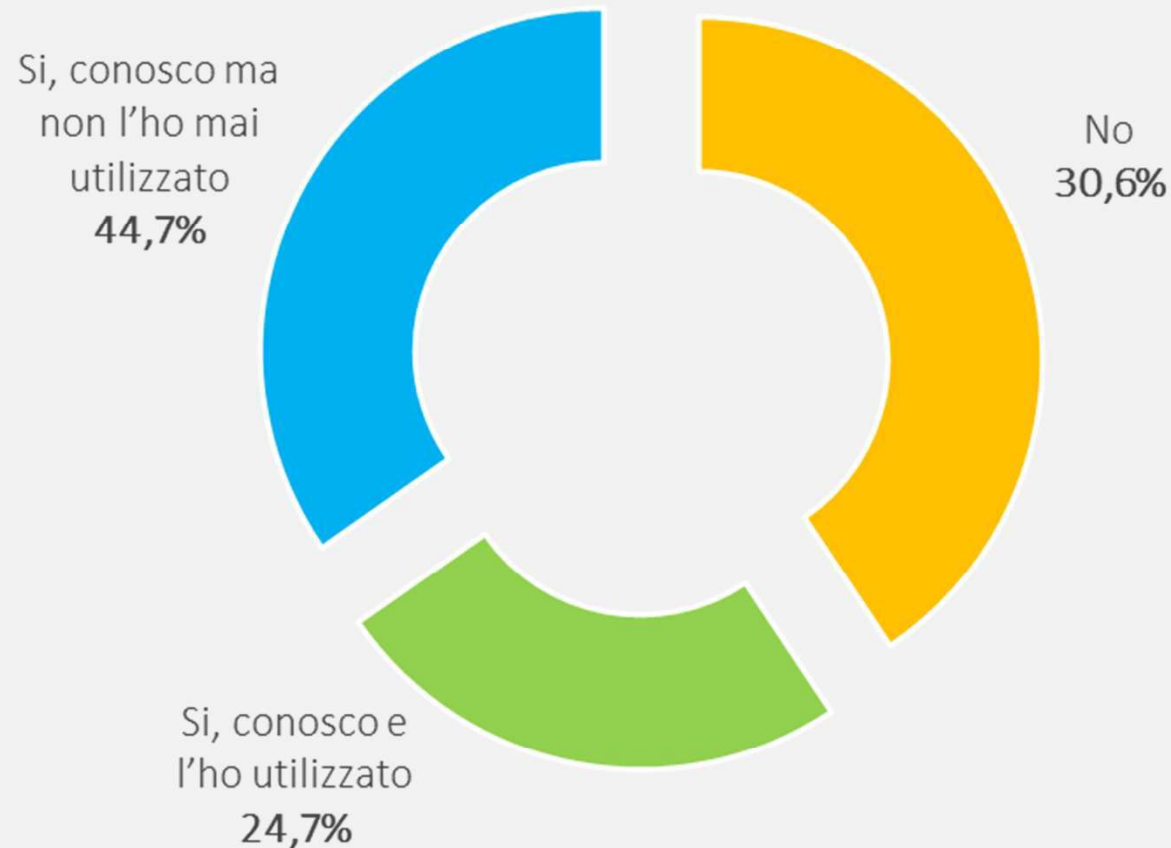


The logo for MooneyGo features a thin vertical line to the left of the text "MooneyGo".

MooneyGo

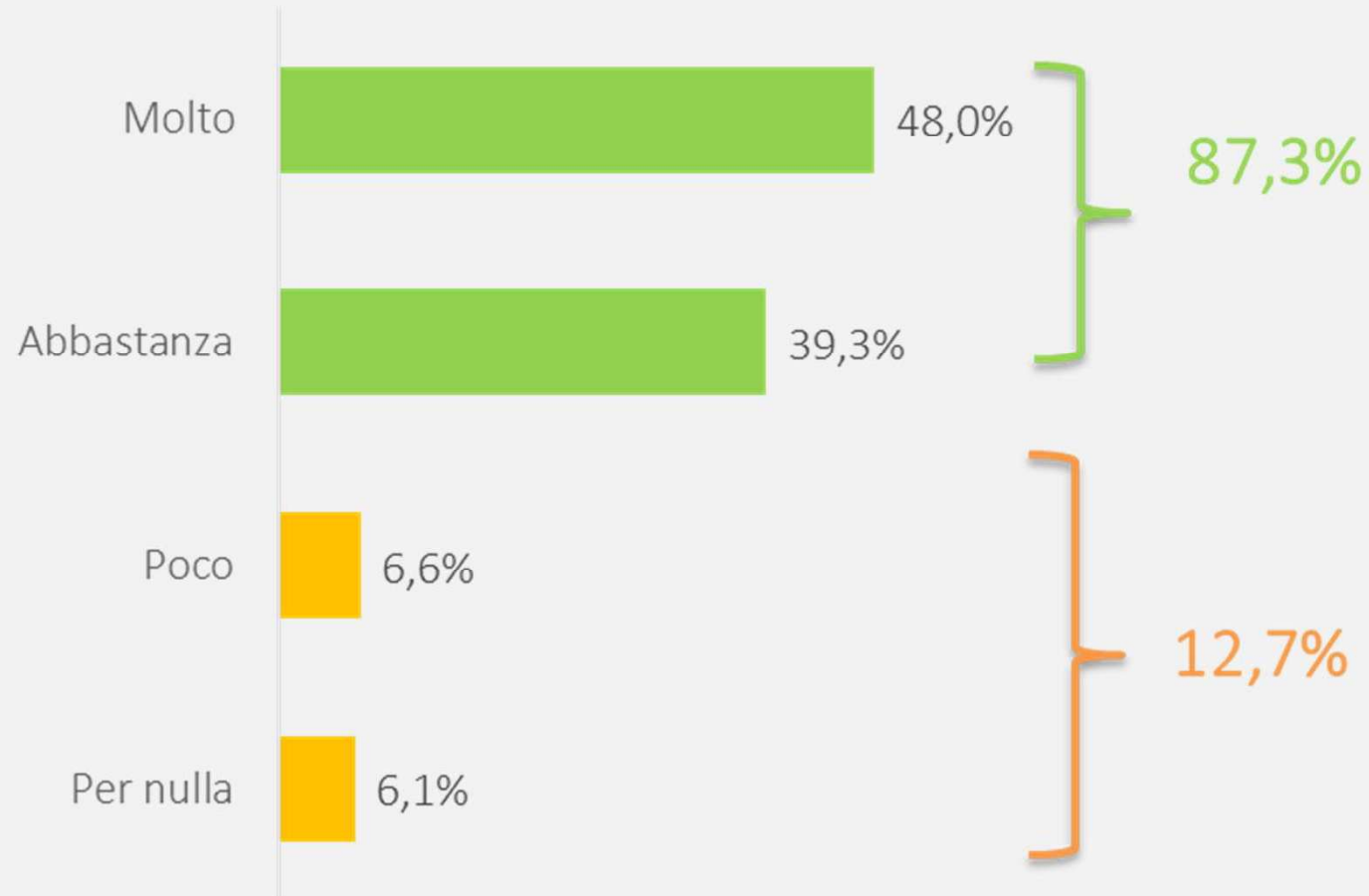
Conoscenza di MooneyGo

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?



Facilità di utilizzo nuovo sistema ricerca orari

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



Nuovo servizio di MooneyGo

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

