

CUSTOMER SATISFACTION degli UTENTI di TPL Linea

Report Indagine face to face on board (Novembre/Dicembre 2017)

Documento redatto da:
Università degli Studi di Genova - DIBRIS

Dibris
www.dibris.unige.it



- Il documento presenta i risultati dell'indagine sulla Customer Satisfaction degli utenti di TPL Linea srl svolta dall'Università di Genova.
- L'indagine utilizza i risultati di 604 interviste face to face on board svolte nel periodo 29 Novembre -15 Dicembre 2017, con le caratteristiche riportate nel seguito:

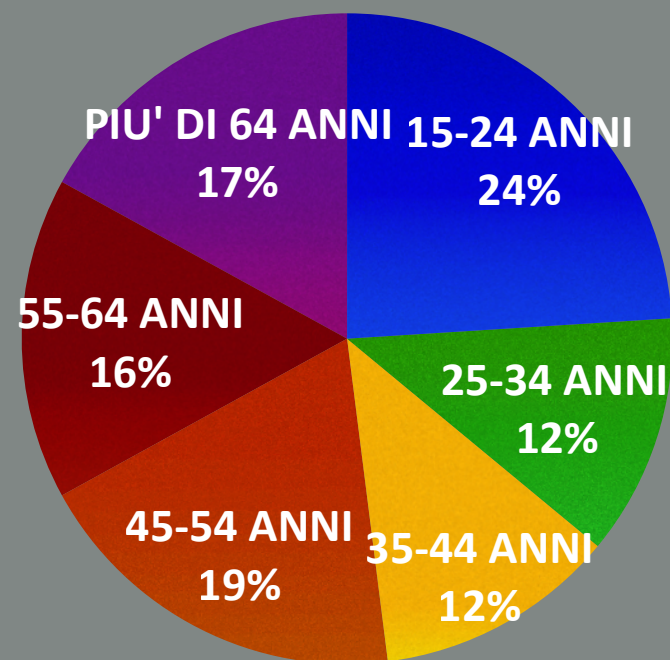
LINEE URBANE	N. INTERVISTE
Linea 1	25
Linea 1/	20
Linea 2	15
Linea 2/	7
Linea 3	33
Linea 4	59
Linea 4/	10
Linea 5	42
Linea 6	47
Linea 6/	36
Linea 7	49
Linea 7/	38
Linea 9	43
TOTALE LINEE URBANE	424

LINEE EXTRAURBANE	N. INTERVISTE
Linea 72 Albenga -Villanova	6
Linea 30 Savona - Varazze	22
Linea 58 Savona - Millesimo	7
Linea 40 Savona - Finale (1 tratto)	10
Linea 40/ Finale -Andora (2 tratto)	61
Linea 61 Savona - Cairo Montenotte	74
TOTALE LINEE EXTRA URBANE	180

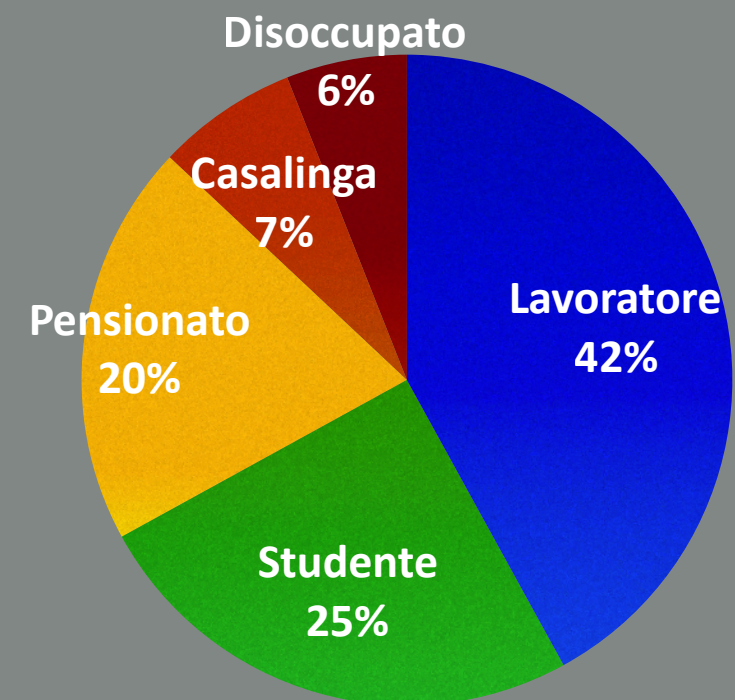
Gli UTENTI di TPL

Gli utenti intervistati sono per il **54% femmine** e per il **46% maschi**, l'**86%** ha nazionalità **italiana**, il **14%** ha nazionalità **non italiana**. Inoltre:

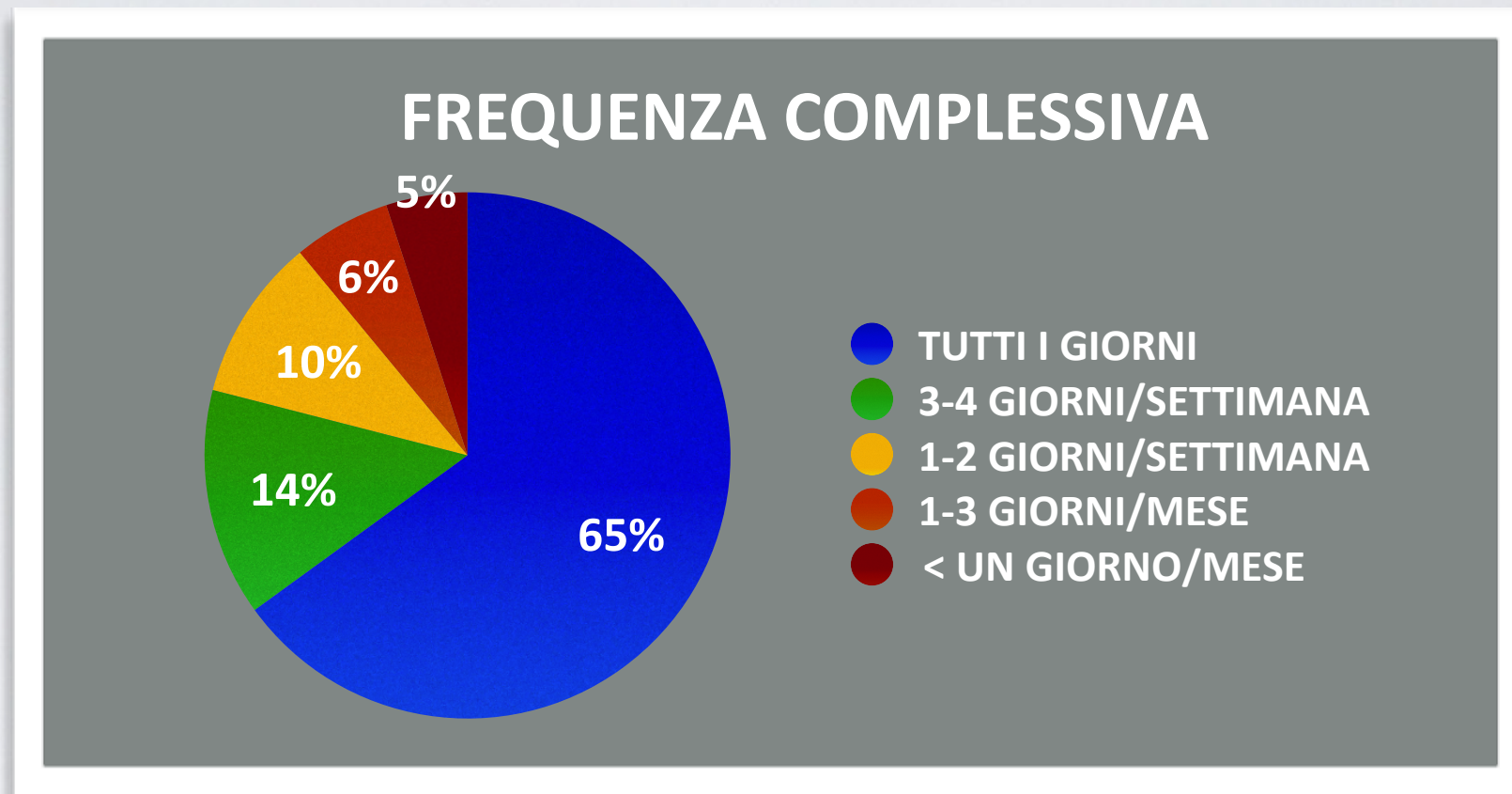
Classi di età



Condizione occupazionale



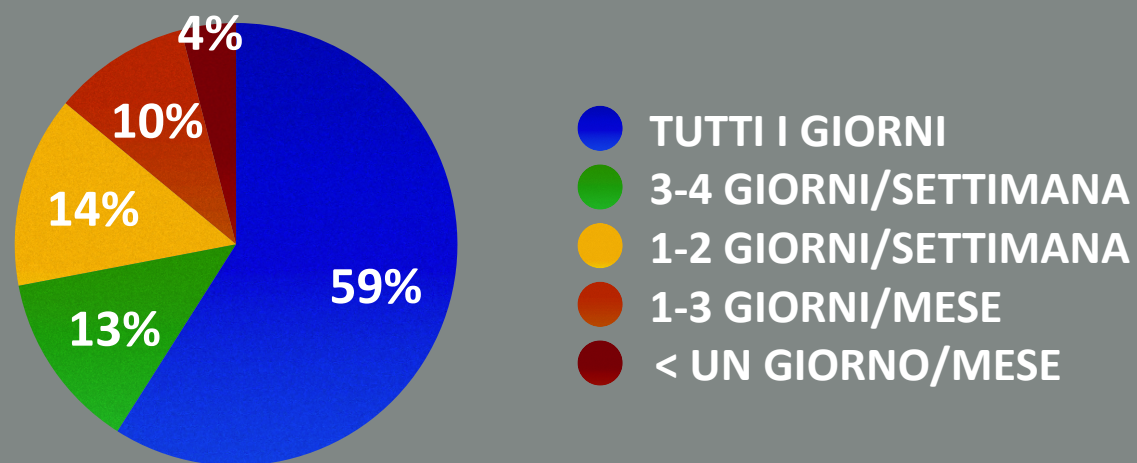
Frequenza di utilizzo delle linee



- 79% ➡ utenti che utilizzano le linee tutti i giorni o 3/4 giorni alla settimana
- 10% ➡ utenti che utilizzano le linee 1/2 giorni alla settimana
- 11% ➡ utenti che utilizzano le linee meno di un giorno a settimana

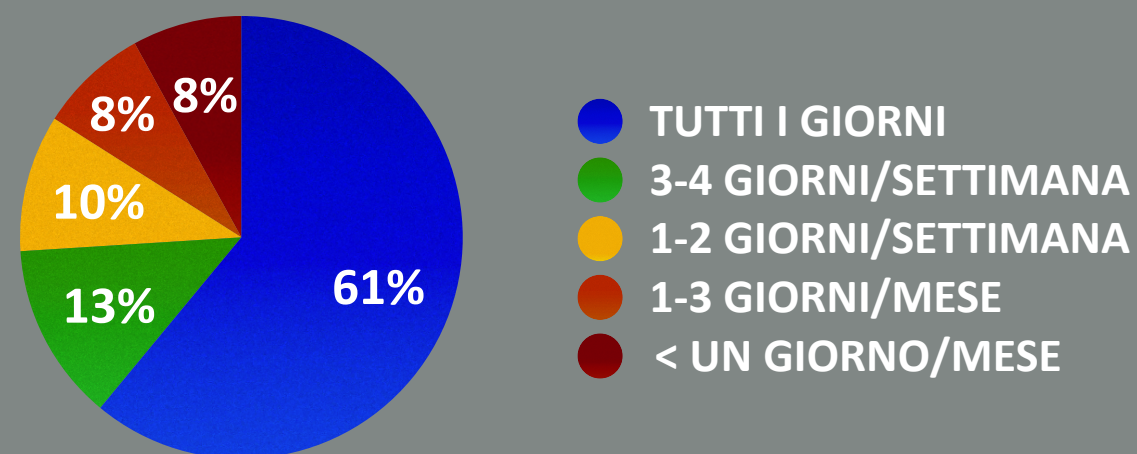
Frequenza di utilizzo delle linee

FREQUENZA SULLE LINEE URBANE



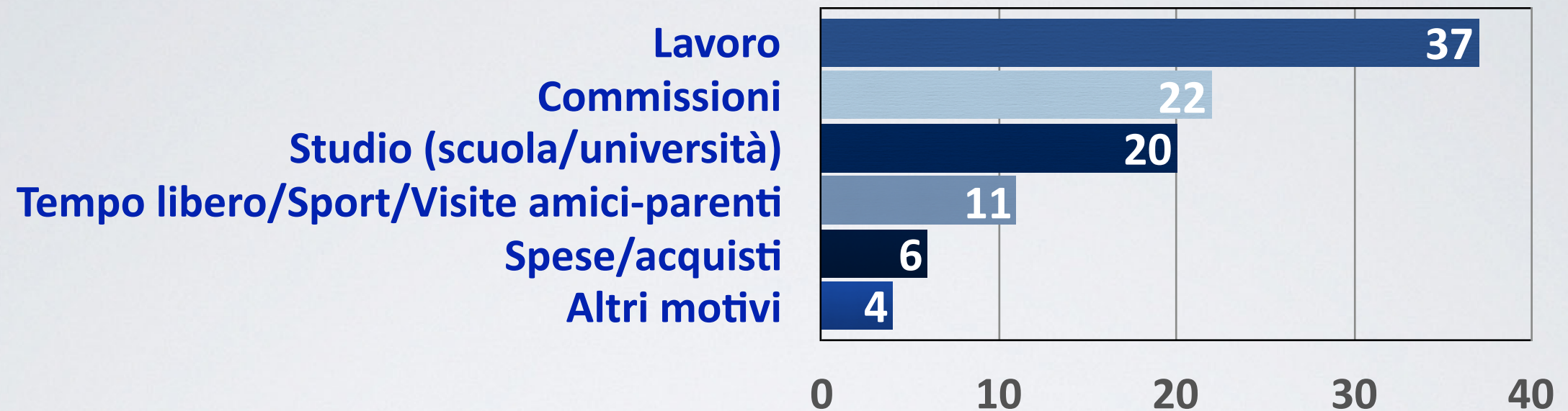
86% → utenti che utilizzano le linee urbane tutte le settimane

FREQUENZA SULLE LINEE EXTRAURBANE



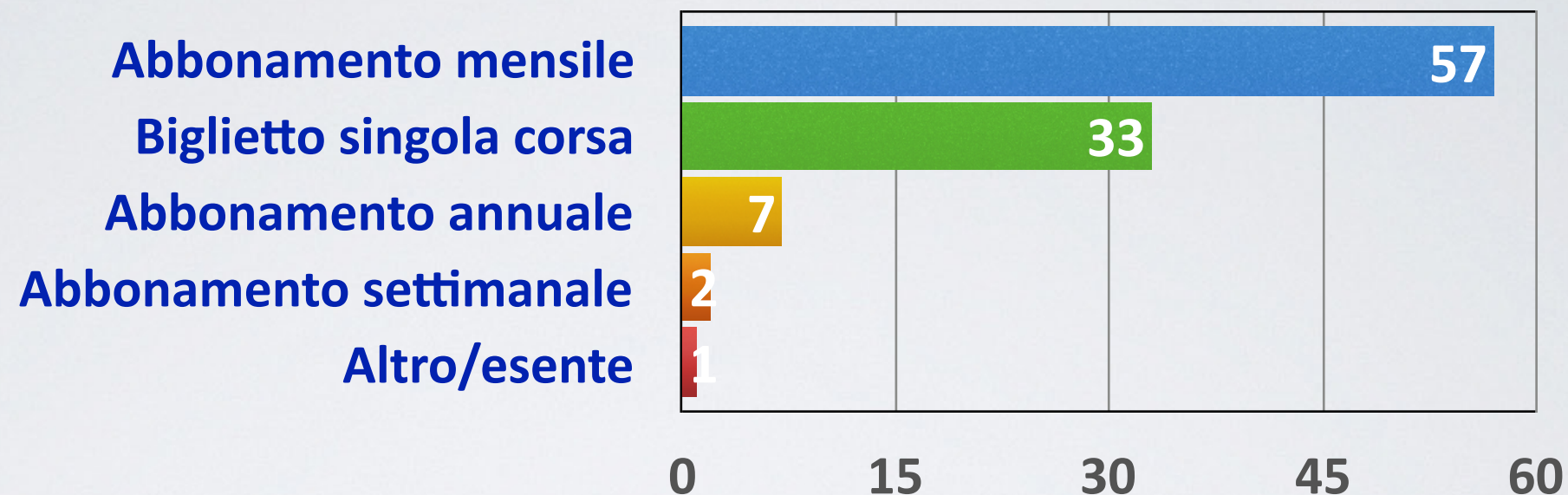
84% → utenti che utilizzano le linee extraurbane tutte le settimane

I motivi del viaggio



	LINEE URBANE	LINEE EXTRAURBANE
Lavoro	35%	42%
Commissioni	23%	19%
Studio (scuola/università)	18%	26%
Tempo libero/Sport/Visite amici-parenti	13%	9%
Spese/acquisti	7%	2%
Altri motivi	4%	2%

Titolo di viaggio utilizzato

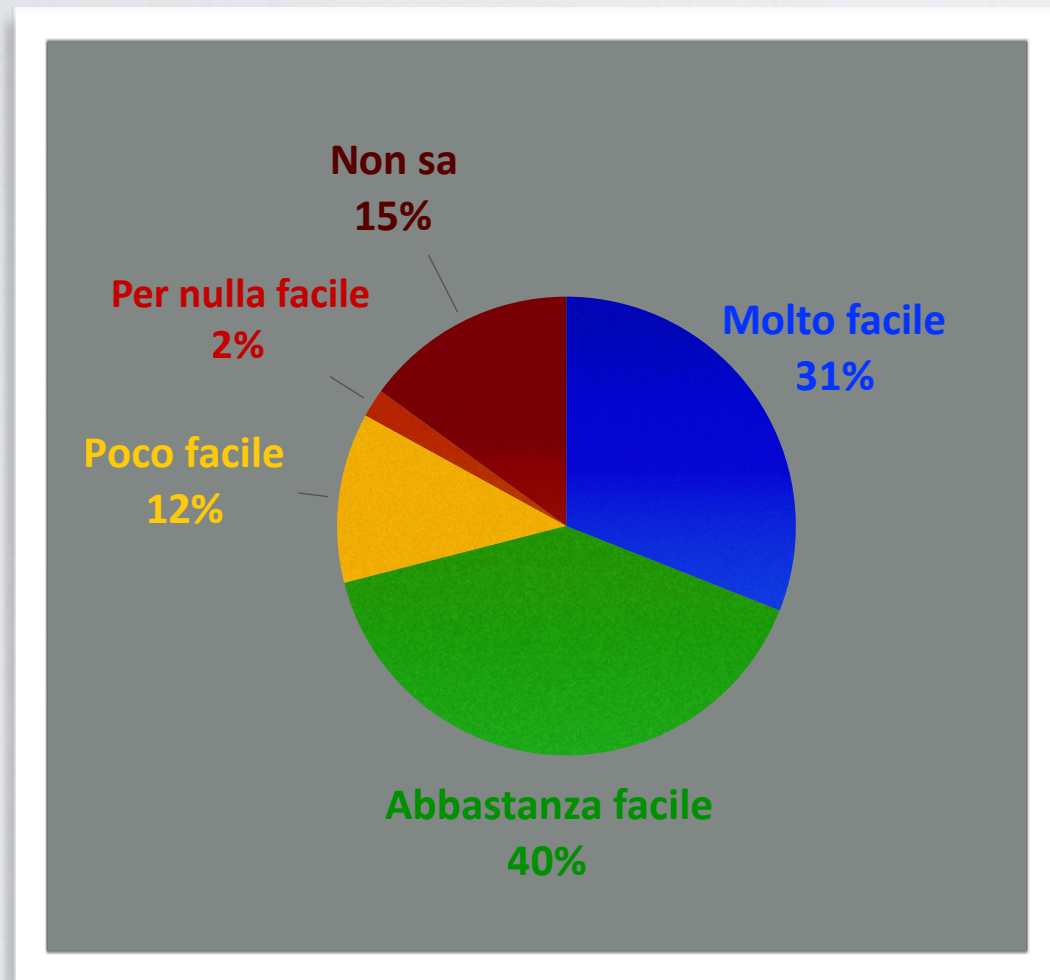


	Lavoratore	Studente	Non lavoratore
Abbonamento mensile	65%	65%	47%
Biglietto singola corsa	24%	26%	43%
Abbonamento annuale	7%	7%	7%
Abbonamento settimanale	3%	1%	2%
Altro/esente	1%	1%	1%

La reperibilità dei titoli di viaggio



In che misura ritiene sia facile trovare i punti vendita dei biglietti dell'autobus?



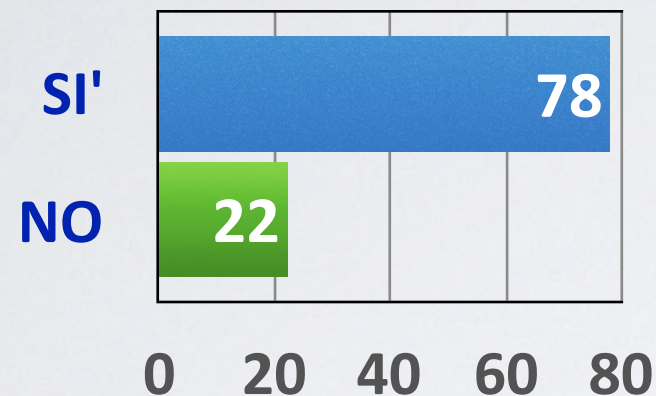
71% → molto facile + abbastanza facile

(68% linee urbane)
(79% linee extraurbane)

Il sistema di bigliettazione automatica



Conosce il nuovo servizio di bigliettazione tramite SMS, che consiste nell'emissione di biglietti elettronici via SMS?



sí

Linee urbane 81%

Linee extraurbane 72%

15-24 anni 85%

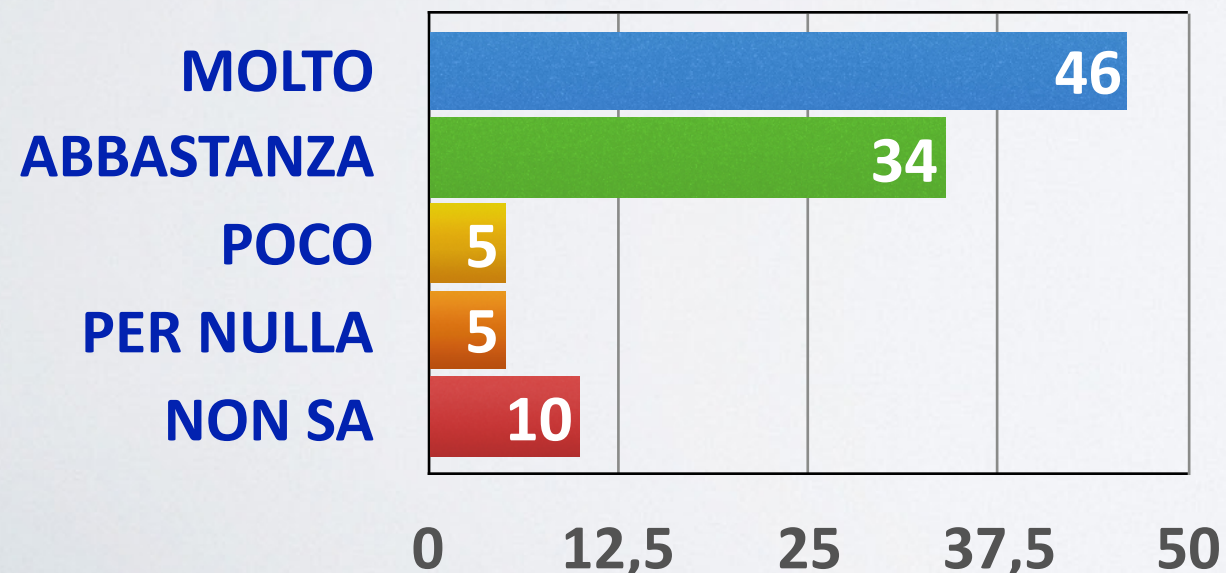
25-44 anni 88%

45-64 anni 82%

> 64 anni 47%



In che misura ritiene utile il nuovo sistema di bigliettazione?



80% ➡ molto + abbastanza utile

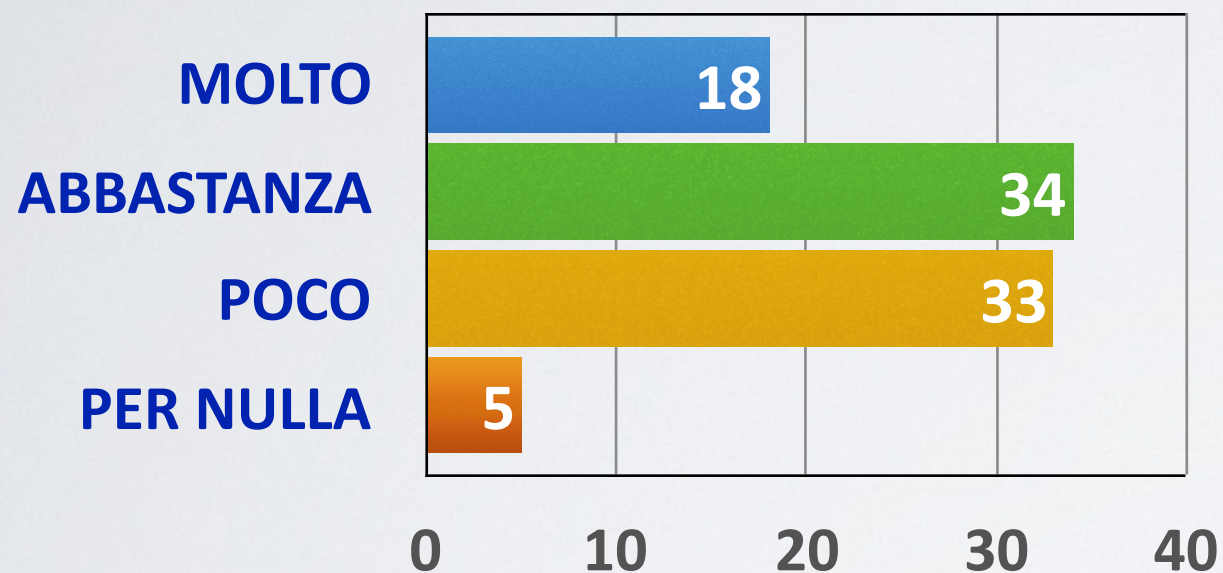
(80% linee urbane)

(80% linee extraurbane)

La reperibilità degli abbonamenti

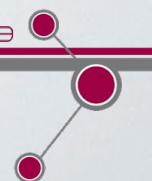


In che misura ritiene sia facile trovare i punti vendita degli abbonamenti?



52% → molto facile + abbastanza facile

(46% linee urbane)
(66% linee extraurbane)

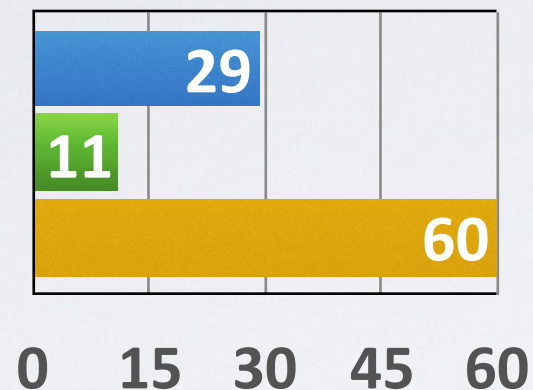


myCICERO: conoscenza e facilità di utilizzo



Da circa due anni è attivo il sistema di ricerca orari, denominato MyCicero, [...].
Conosce il nuovo sistema?

Conosco e utilizzo
Conosco ma non utilizzo
Non conosco



CONOSCONO: 40%

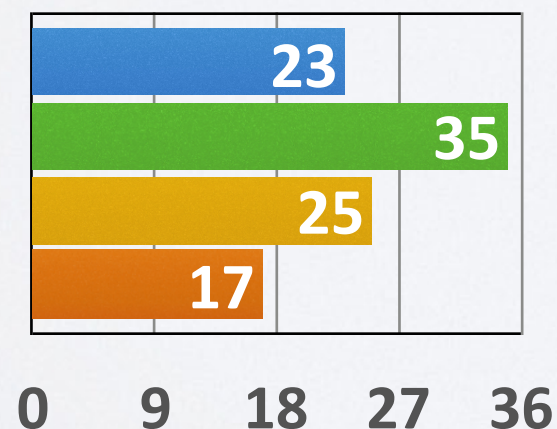
Linee urbane 42%
Linee extraurbane 34%

15-24 anni 51%
25-44 anni 60%
45-64 anni 37%
> 64 anni 13%



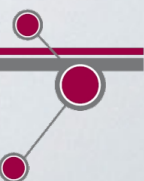
In che misura ritiene facile il nuovo sistema di ricerca orari?

MOLTO
ABBASTANZA
POCO
PER NULLA



58% ➡ molto + abbastanza facile

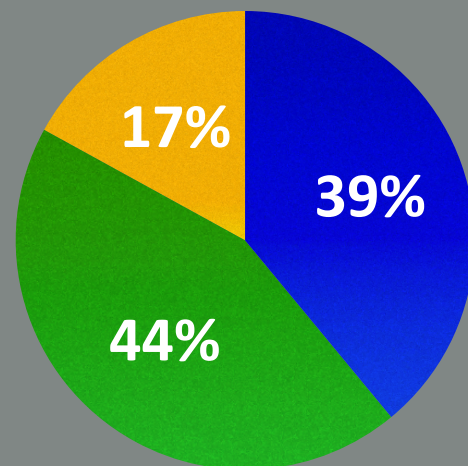
(62% linee urbane)
(48% linee extraurbane)



La soddisfazione complessiva



Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei servizi offerti da questa tratta?



- Molto soddisfatti (voto 8-10)
- Abbastanza soddisfatti (voto 6-7)
- Insoddisfatti (voto 1-5)

83% → molto + abbastanza soddisfatti

(81% linee urbane)
(89% linee extraurbane)

La soddisfazione complessiva



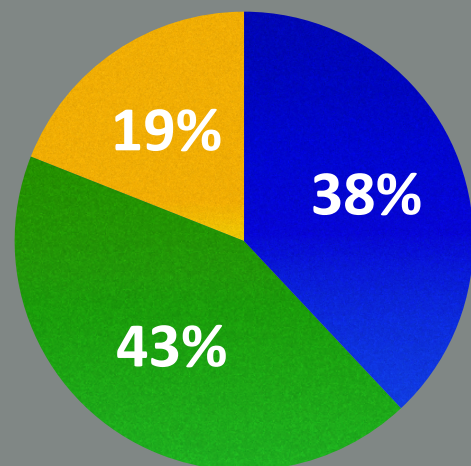
Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei servizi offerti da questa tratta?

INDICE SODDISFAZIONE COMPLESSIVO



6,9/10

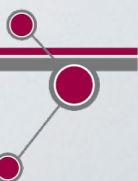
LINEE URBANE



- Molto soddisfatti (voto 8-10)
- Abbastanza soddisfatti (voto 6-7)
- Insoddisfatti (voto 1-5)

81% → molto + abbastanza soddisfatti

LINEE URBANE → 6,8/10



La soddisfazione complessiva



Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei servizi offerti da questa tratta?

LINEE EXTRAURBANE



89% → molto + abbastanza soddisfatti

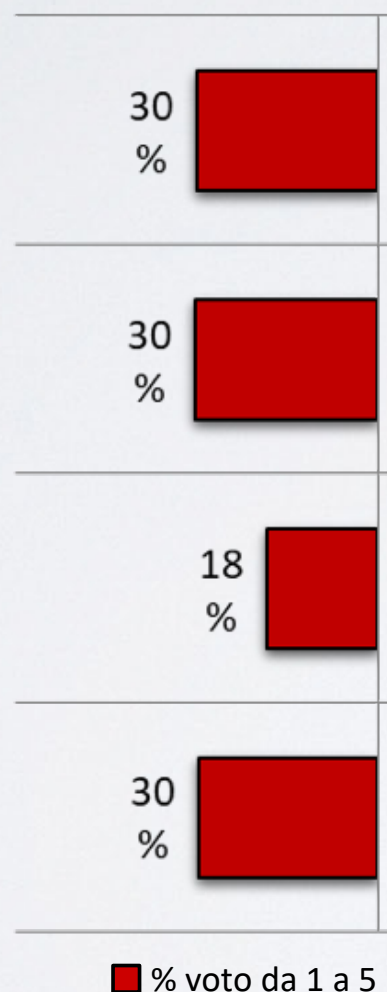
LINEE EXTRAURBANE → 7,2/10

Regolarità del servizio: indice di soddisfazione

REGOLARITA': INDICE SODDISFAZIONE

6,75/10

★ Area della insoddisfazione



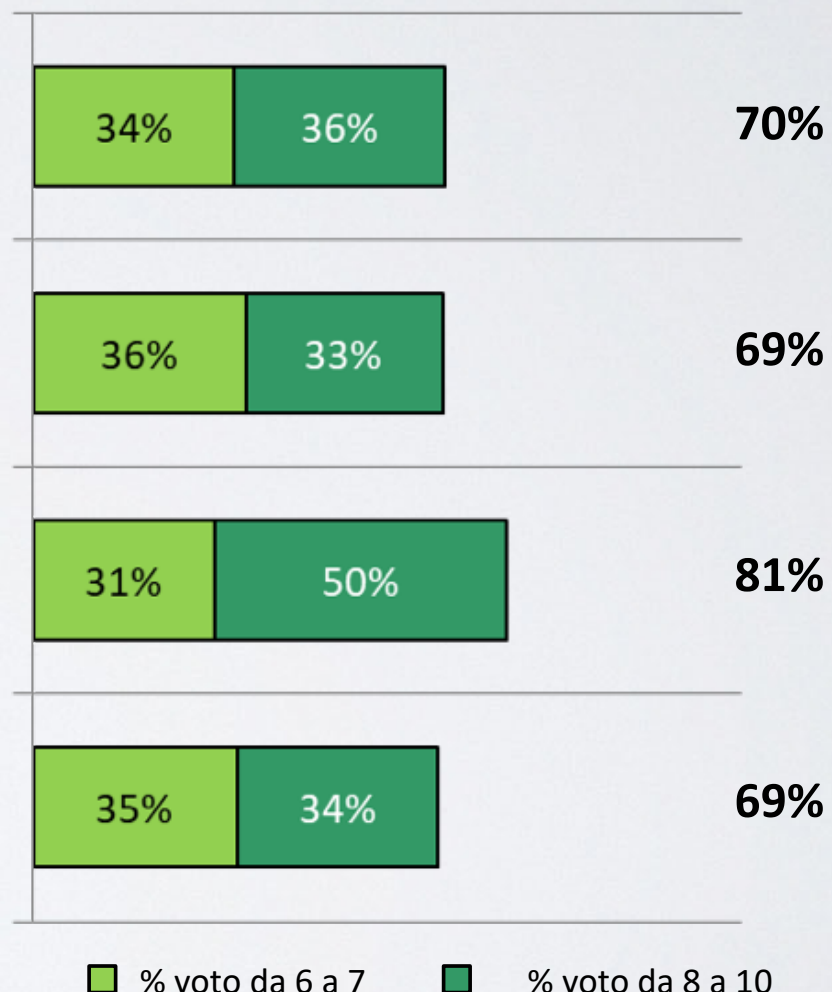
**RISPETTO DELLA
PUNTUALITÀ DEGLI ORARI
DI PARTENZA**

**RISPETTO DELLA
PUNTUALITÀ DEGLI ORARI
DI ARRIVO**

**DIFFUSIONE DEI CARTELLI
DEGLI ORARI**

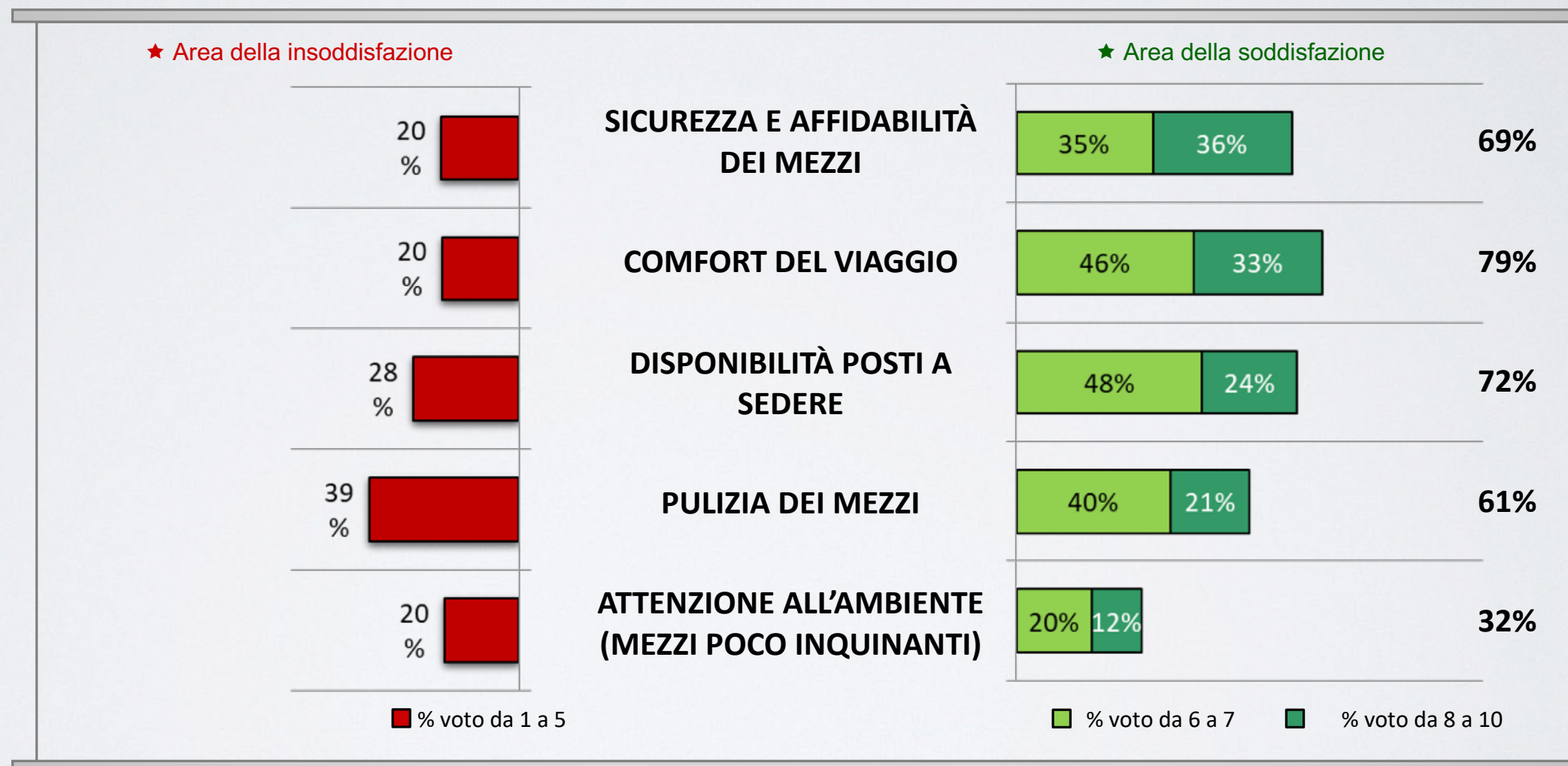
**QUANTITÀ E FREQUENZA
DELLE CORSE**

★ Area della soddisfazione



Altri aspetti del servizio: indice di soddisfazione

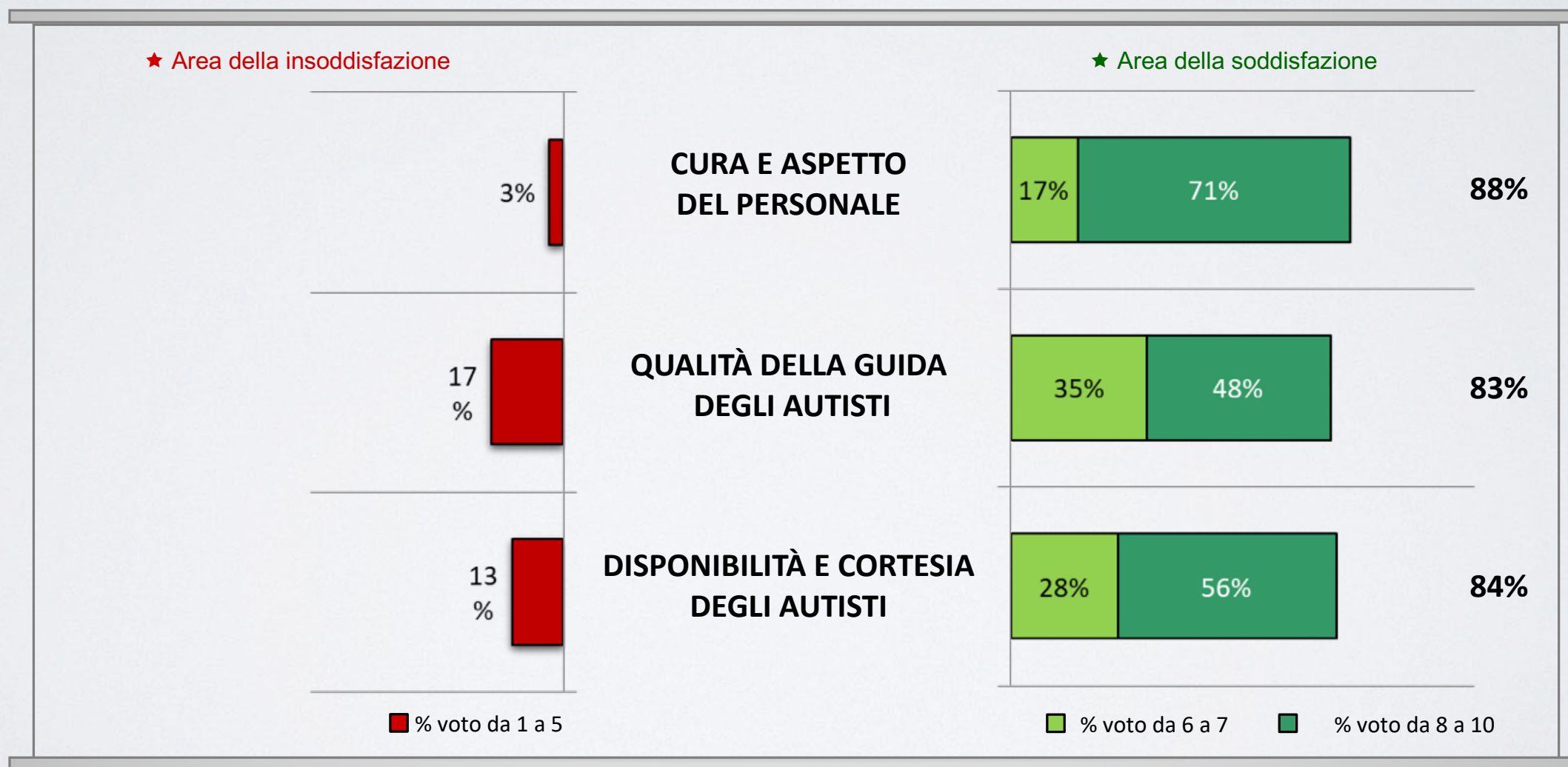
VETTURE
INDICE SODDISFAZIONE
6,3/10



La presenza della risposta "non sa/non risponde" influisce sulle percentuali complessive

Altri aspetti del servizio: indice di soddisfazione

PERSONALE
INDICE SODDISFAZIONE
7,6/10

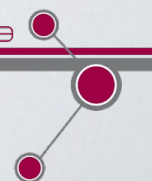
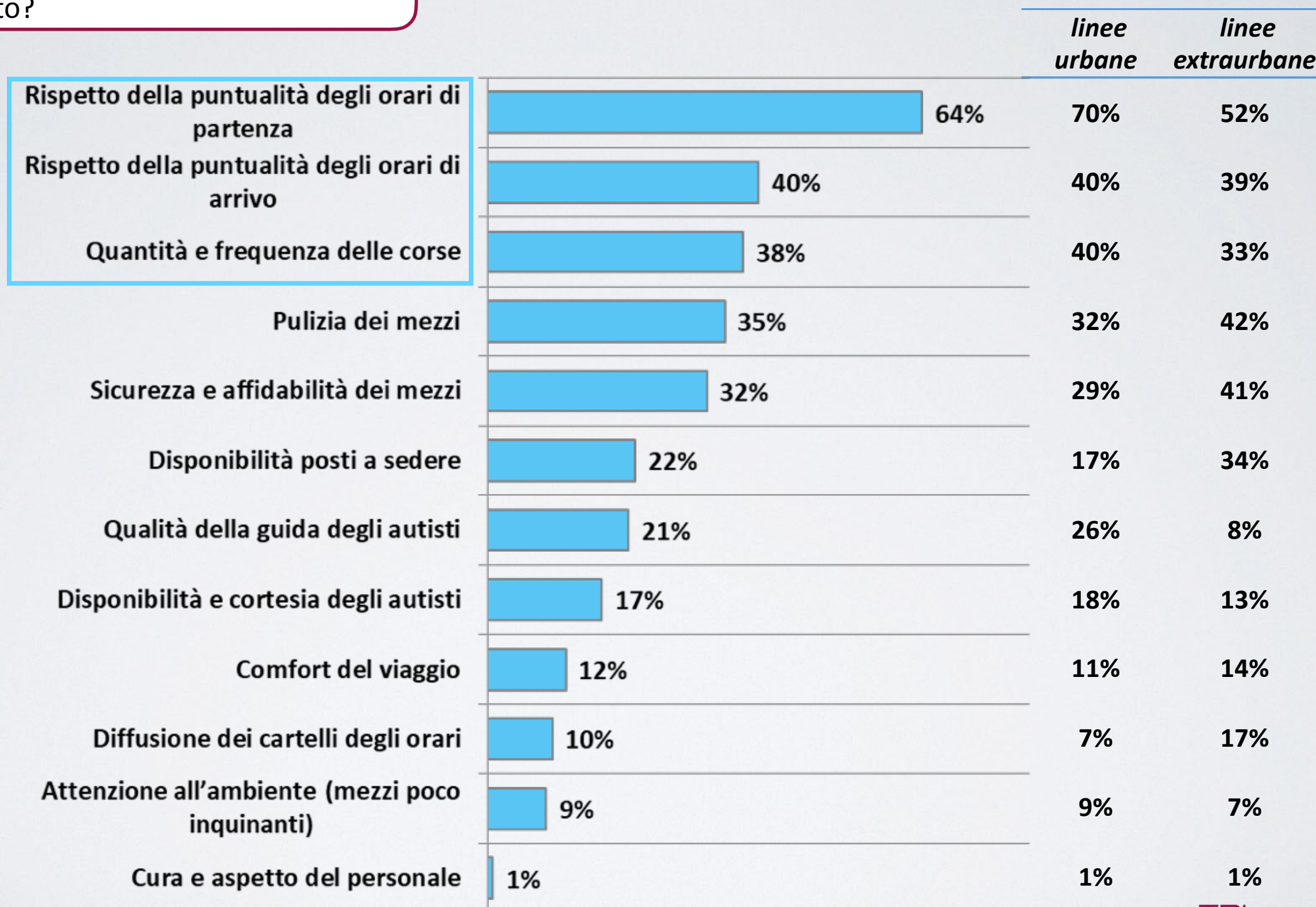


La presenza della risposta "non sa/non risponde" influisce sulle percentuali complessive

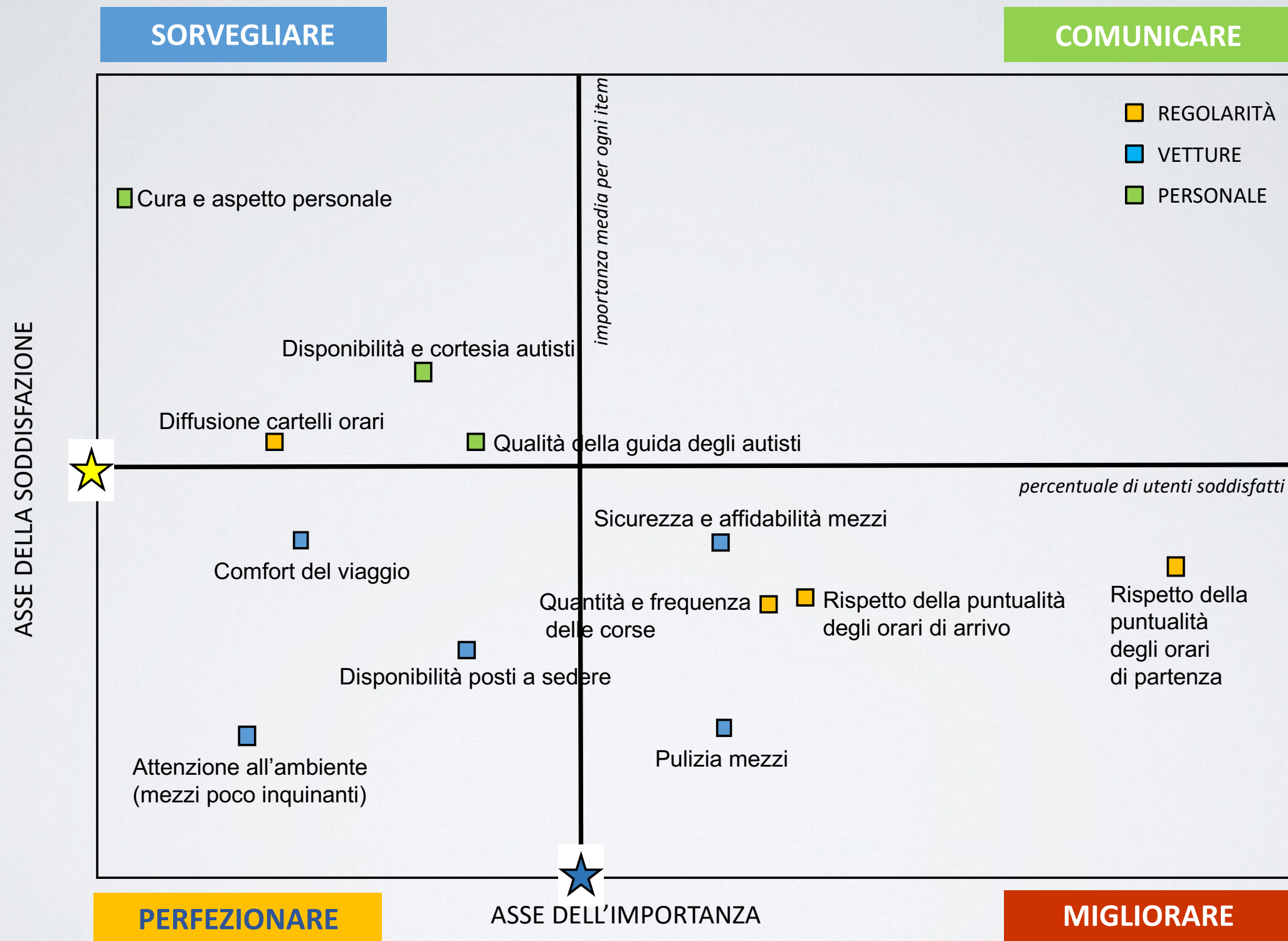
Importanza dei vari aspetti del servizio



Di queste caratteristiche quali sono secondo lei le 3 più importanti in assoluto?



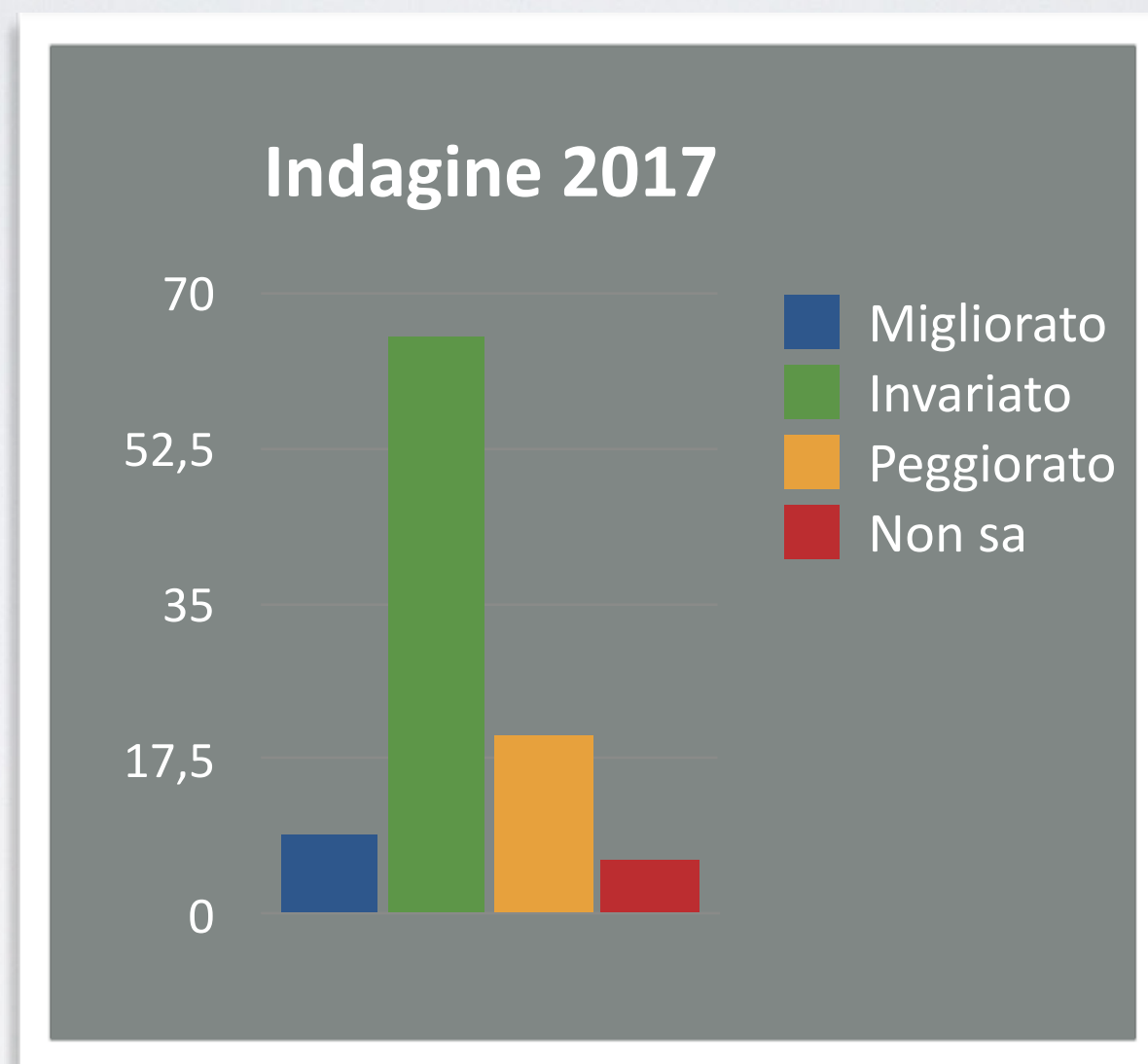
Mappa importanza vs soddisfazione



Percezione del servizio offerto



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



Percezione del servizio offerto



Le leggerò ora una serie di aggettivi e per ciascuno di essi dovrebbe dirmi in che misura lo associerebbe a TPL

Risposte molto+abbastanza

