

TPL Linea

A graphic element consisting of a horizontal line with a red-to-grey gradient. Three red circles of varying sizes are connected to the line by thin grey lines. One small circle is on the line, one is below it, and one is further down and to the right.

ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DI TPL LINEA

Report indagine face to face
(Dicembre 2024)

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 2024.

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 924 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 924 utilizzatori dei mezzi.

Tipologia di Linea

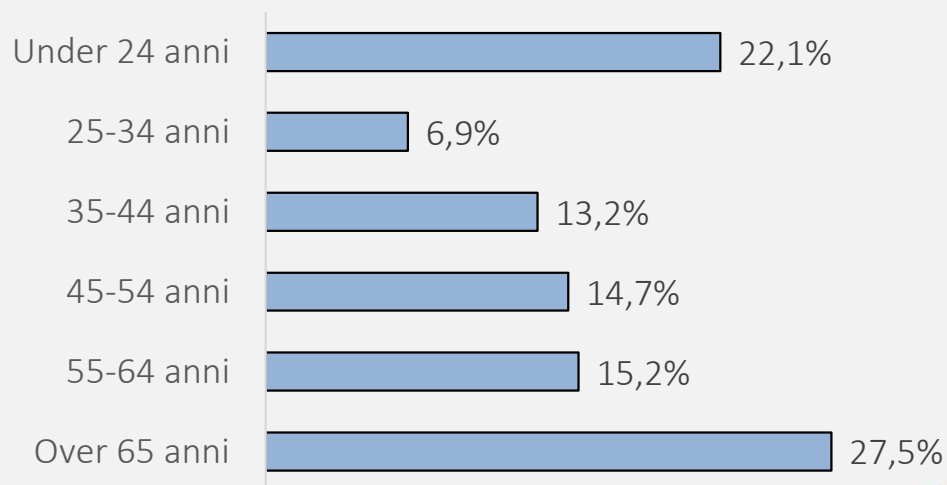
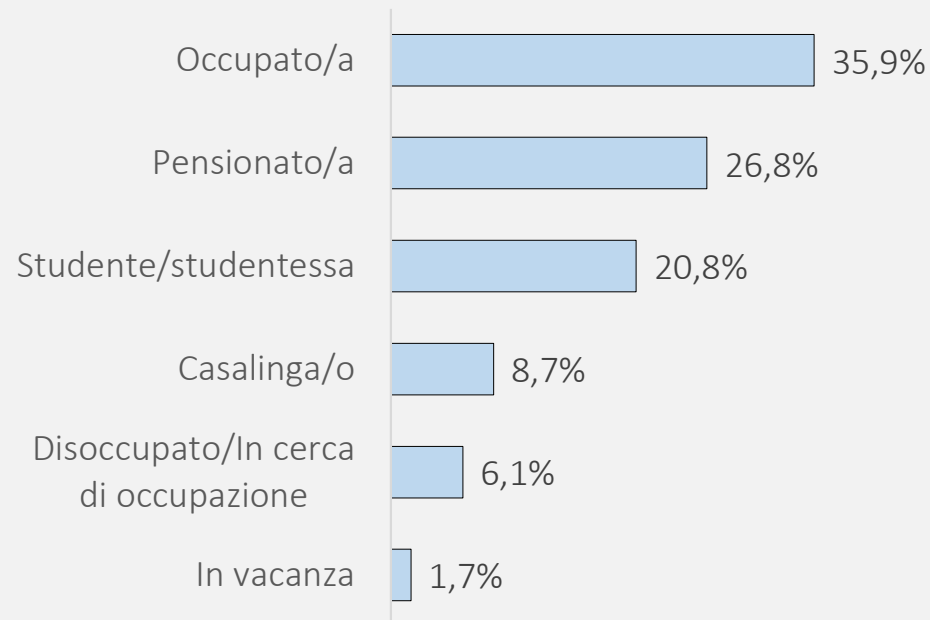
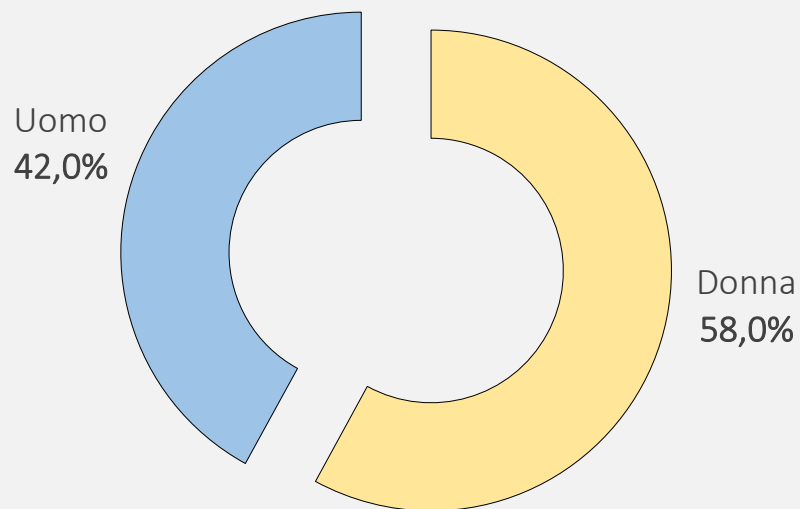


Linee esaminate	N
Linee Urbane	460
Linea 1 – 1/	50
Linea 2 - 2/	40
Linea 3	46
Linea 4 - 4/	40
Linea 5	58
Linea 6 – 6/	80
Linea 7 – 7/	72
Linea 9	46
Linea 15	28
Linee Extra - Urbane	464
Linea 30 Savona Varazze	82
Linea 40/ Savona Finale (1 tratto)	102
Linea 40 Finale Andora (2 tratto)	120
Linea 58 Savona Millesimo	14
Linea 61 Savona Cairo Montenotte	88
Linea 72 Albenga – Villanova	36
Linea 80 e 81 Circolare Loano - Boissano - Toirano – Balestrino	
Linea 83 Loano – Giustenice	22

Campione: genere, occupazione ed età

Chi è stato intervistato?

Un campione di 924 utilizzatori dei mezzi.



Dati di sintesi

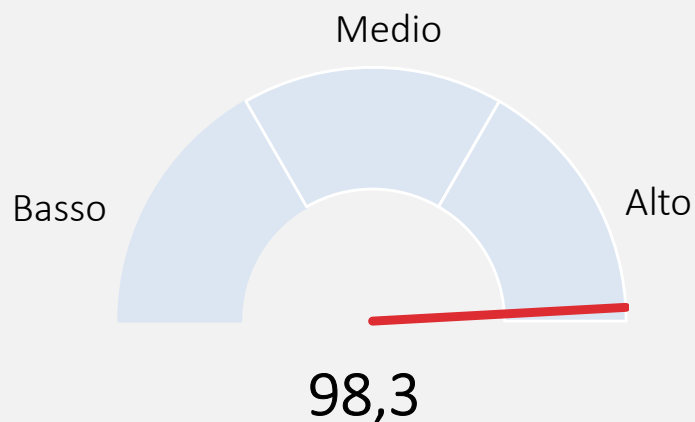
Dati di sintesi

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.

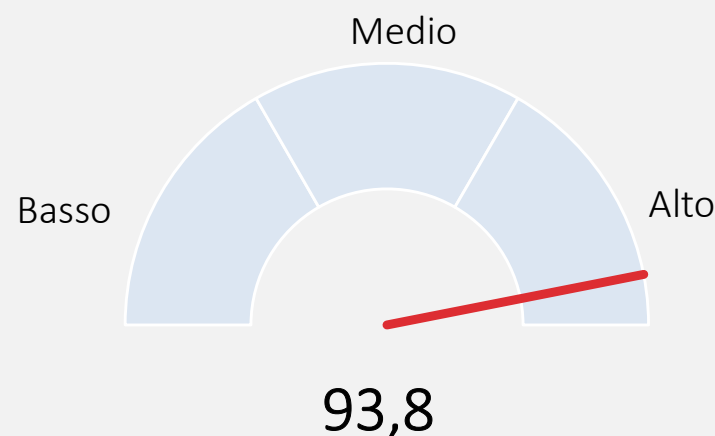


L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

è costruito tramite 2 fasi:

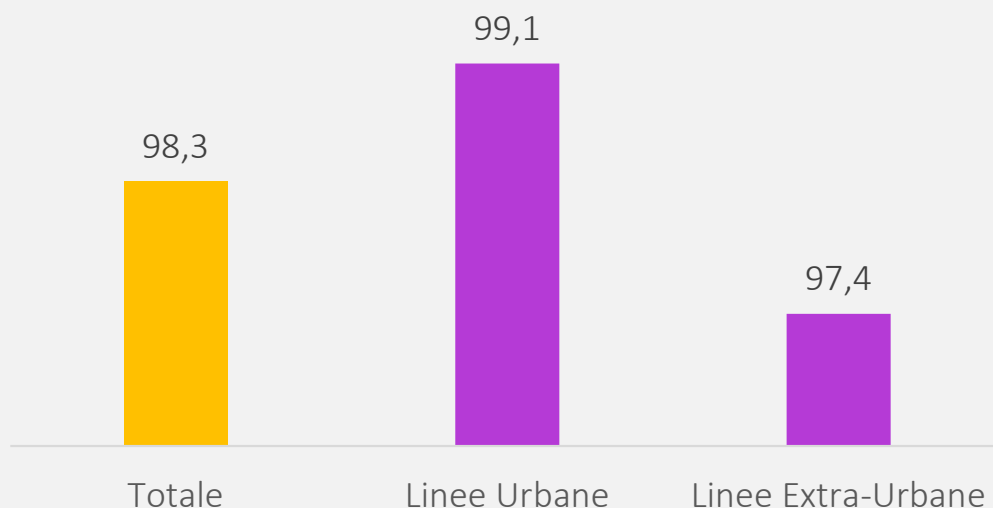
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

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.

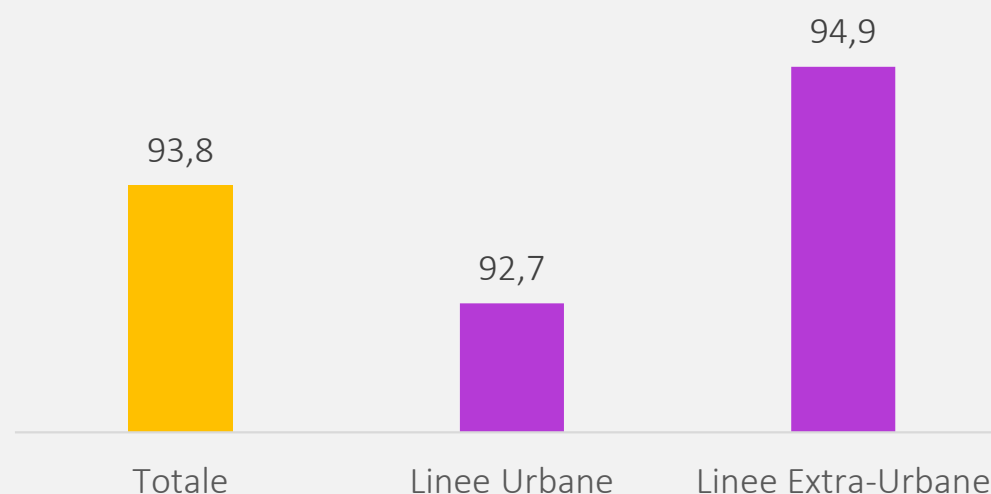


Dati di sintesi: Confronto per tipologia di linee

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE



INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

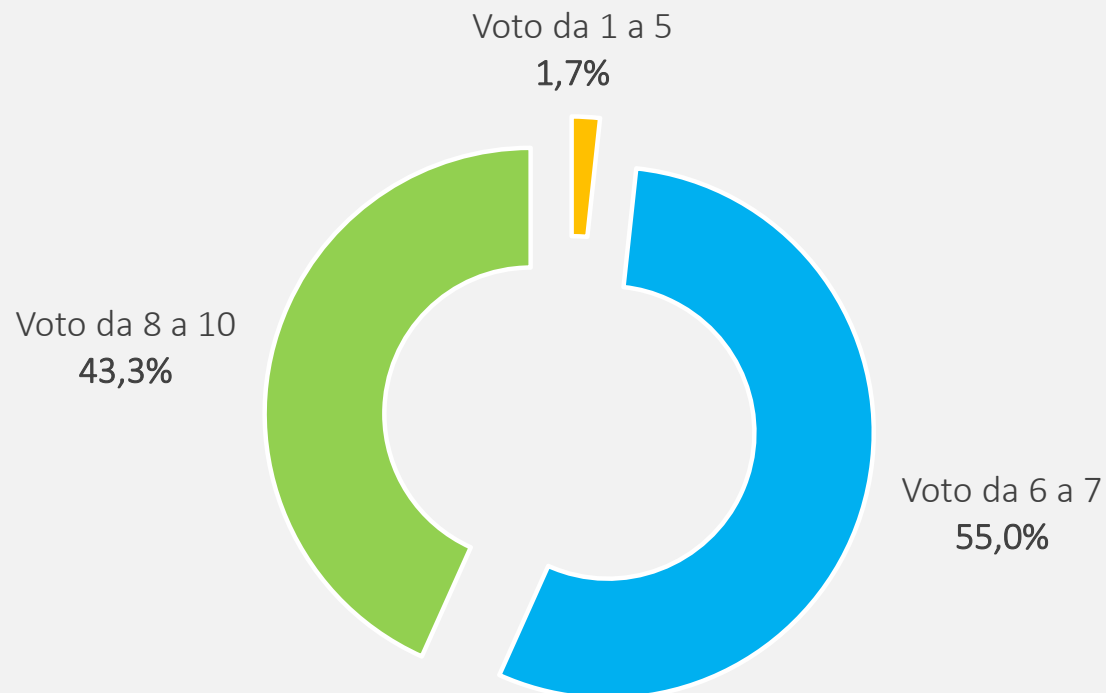


	Totale	Linee Urbane	Linee Extra - Urbane
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	98,3	99,1	97,4
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	93,8	92,7	94,9
MEDIA DI SODDISFAZIONE GENERALE (SCALA DA 1 A 10)	7,32	6,76	7,87

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?

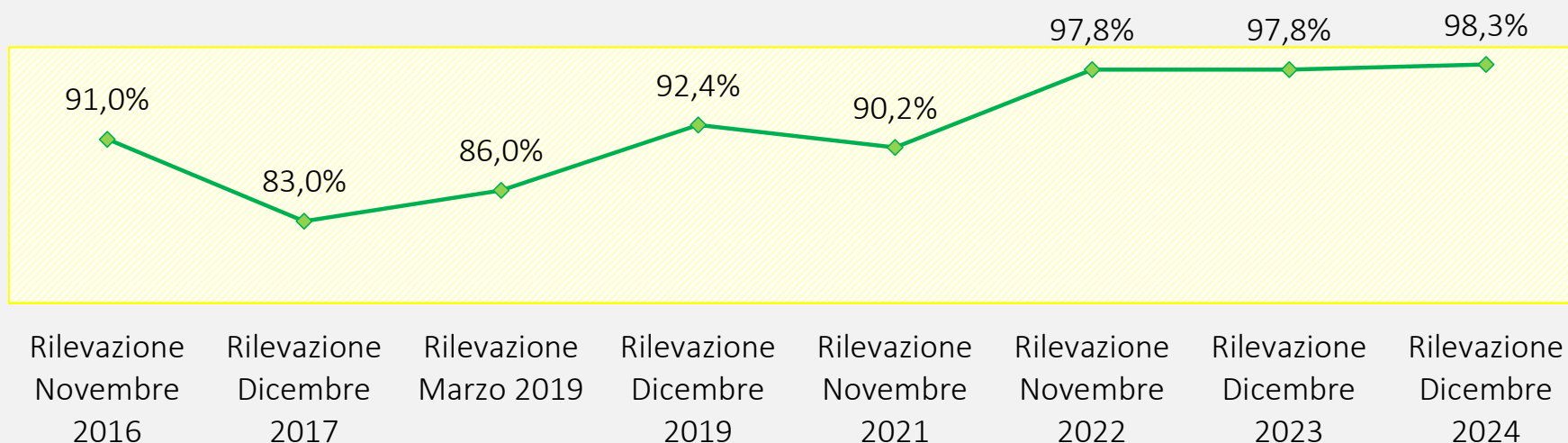
MEDIA (SCALA DA 1 A 10) = 7,3



Voto	%
Voto 1	0,0%
Voto 2	0,2%
Voto 3	0,2%
Voto 4	0,2%
Voto 5	1,1%
Voto 6	21,5%
Voto 7	33,5%
Voto 8	31,1%
Voto 9	9,8%
Voto 10	2,4%

Soddisfazione Generale Totale:

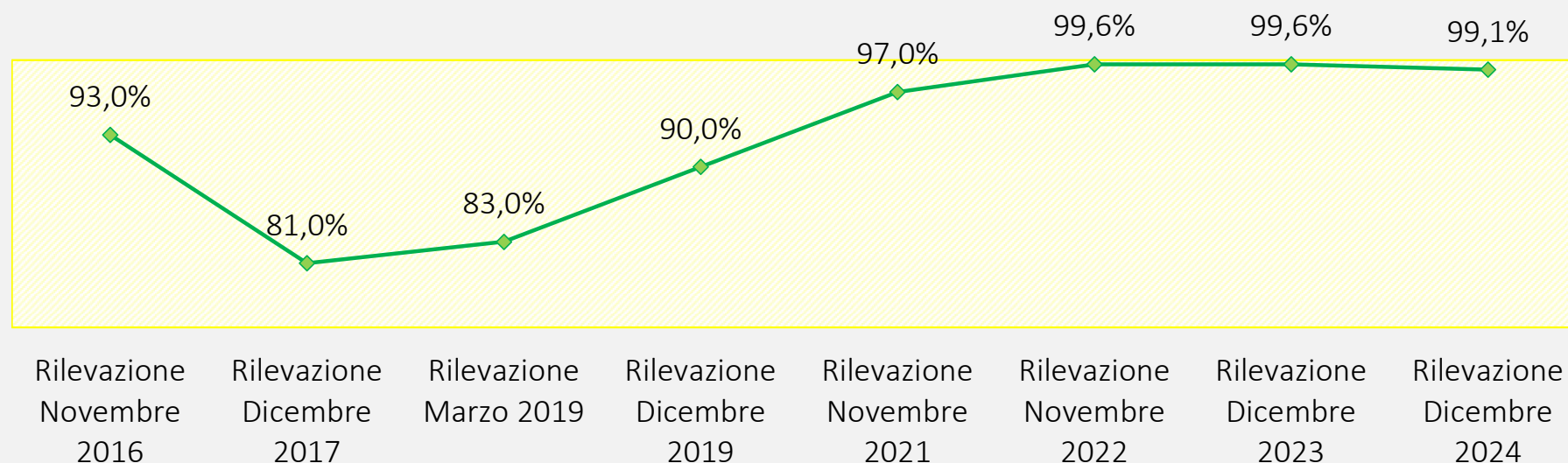
Confronto con le rilevazioni precedenti



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 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%
Rilevazione Dicembre 2016	91,0%	40,0%	51,0%	9,0%

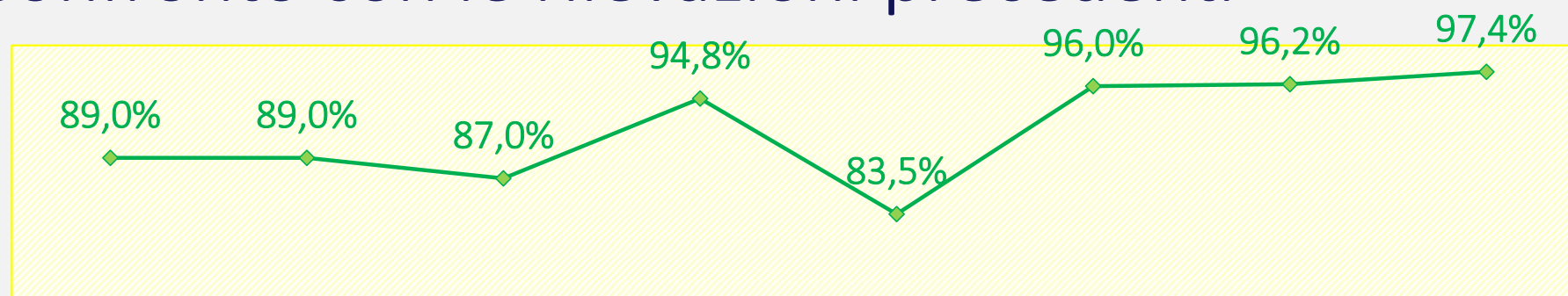
Soddisfazione Generale – Linee Urbane:

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 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 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

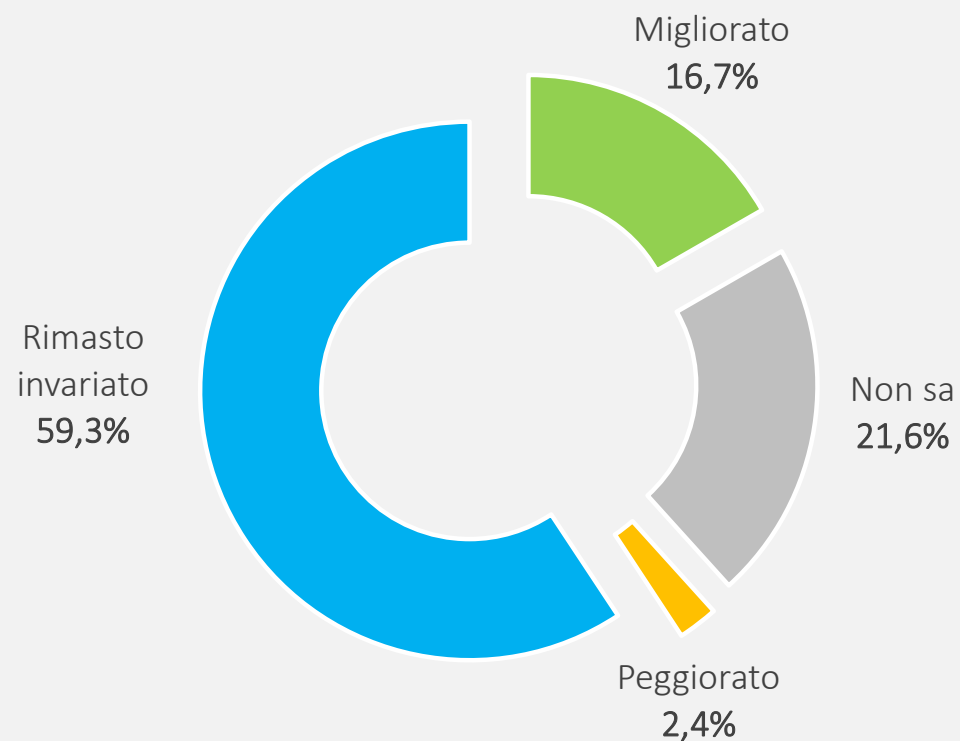


Rilevazione Novembre 2016 Rilevazione Dicembre 2017 Rilevazione Marzo 2019 Rilevazione Dicembre 2019 Rilevazione Novembre 2021 Rilevazione Novembre 2022 Rilevazione Dicembre 2023 Rilevazione Dicembre 2024

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 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 2022	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 = +14,3%

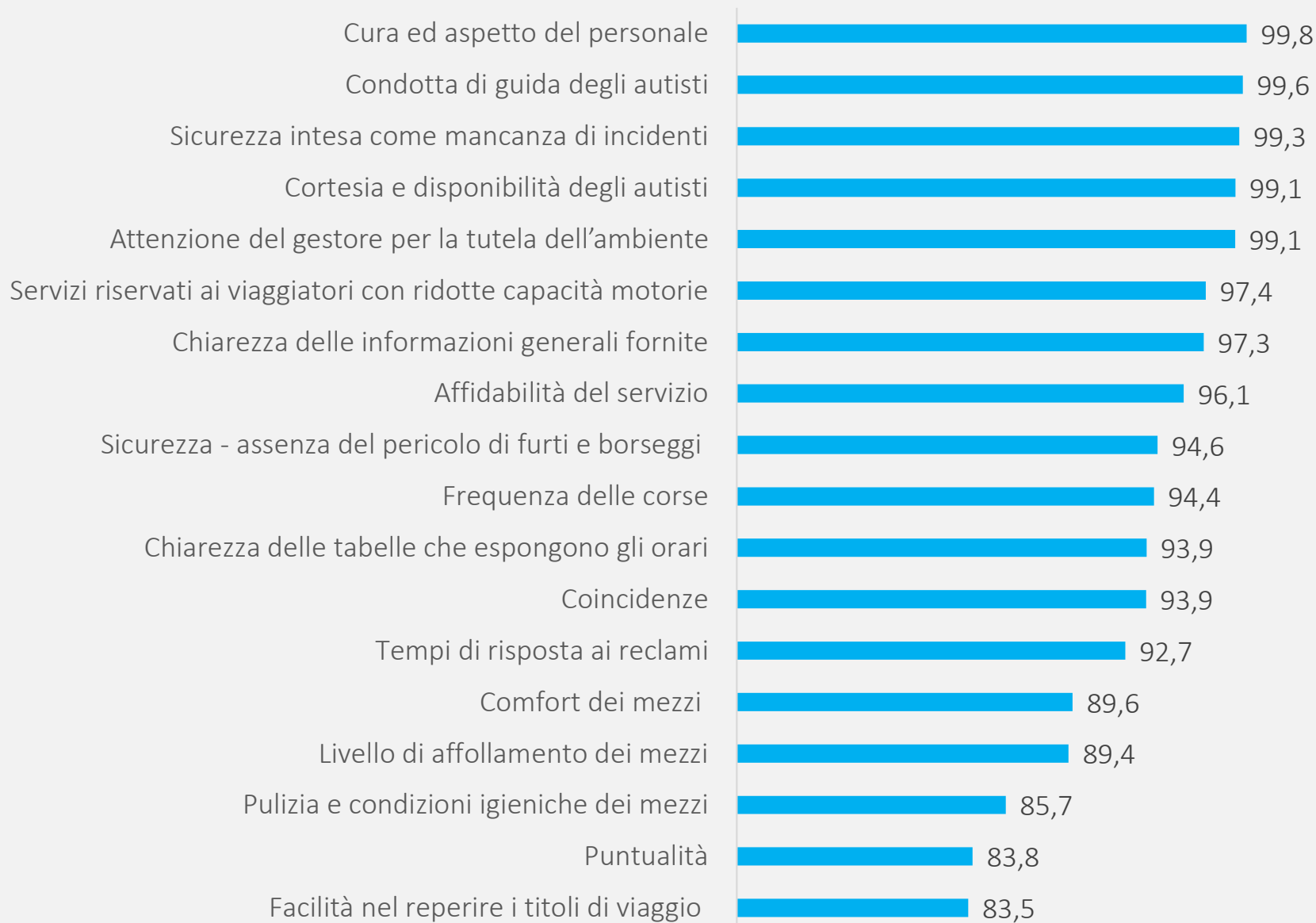
	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Migliorato	14,0%	19,3%
Peggiorato	0,4%	4,3%
Rimasto invariato	45,4%	73,0%
Non sa	40,2%	3,4%

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

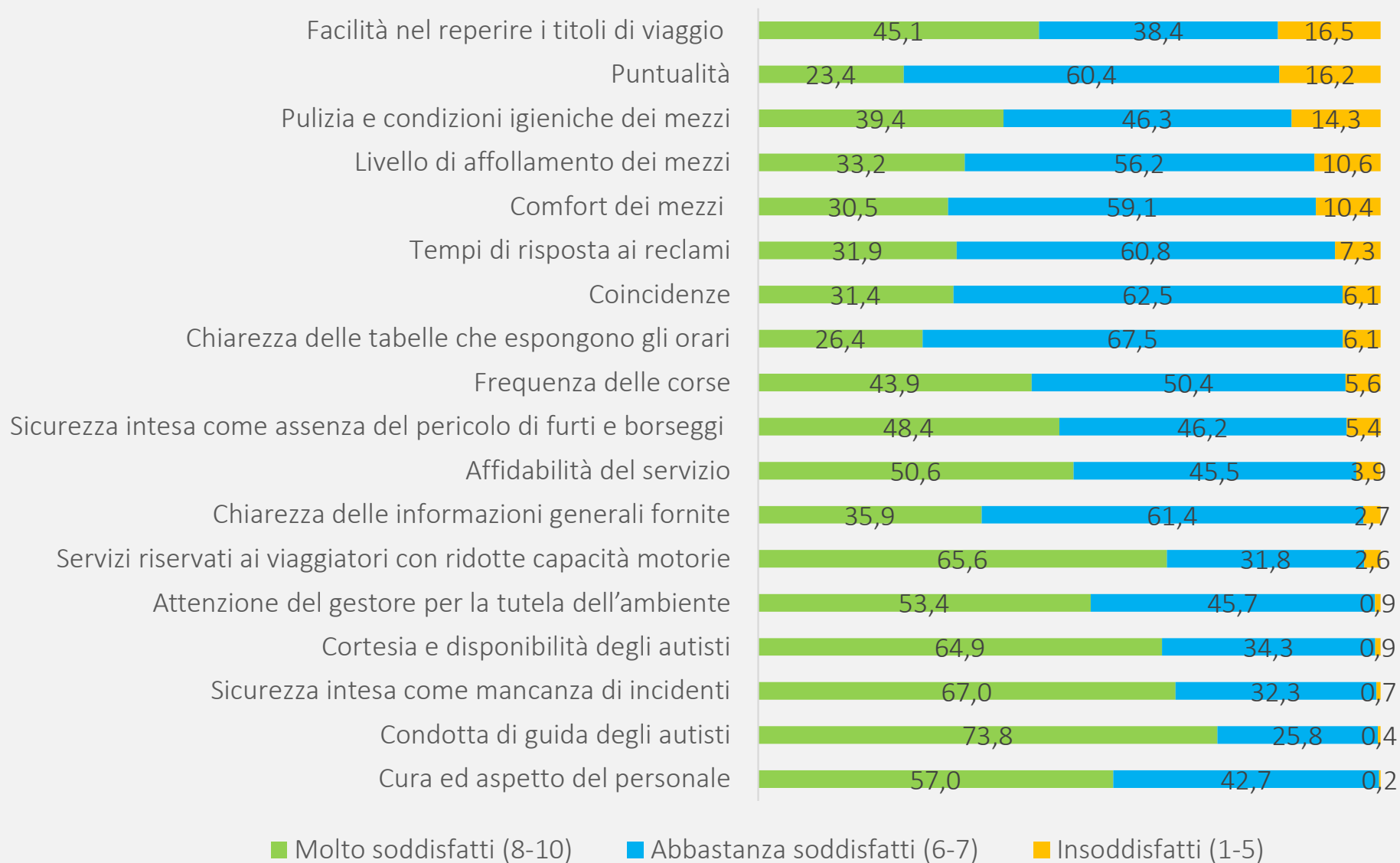
Indici di soddisfazione

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

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	94,4	95,6	93,1
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	96,1	98,3	94,0
Puntualità	83,8	82,1	85,4
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	89,6	81,2	97,9
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	85,7	77,3	94,0
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	89,4	83,8	94,8
Cortesia e disponibilità degli autisti	99,1	100,0	98,3
Condotta di guida degli autisti	99,6	100,0	99,1
Cura ed aspetto del personale	99,8	100,0	99,6
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	93,9	98,7	89,3
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea	97,3	98,7	95,7
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	83,5	71,6	95,3
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	99,3	99,6	99,1
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	94,6	90,8	98,3
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	93,9	96,7	91,2
Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste	92,7	93,9	91,7
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	97,4	100,0	94,9
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	99,1	100,0	98,3

Medie di soddisfazione



Medie di soddisfazione

Media di Soddisfazione	Media	Deviazione standard
Frequenza delle corse	7,24	1,28
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	7,42	1,19
Puntualità	6,69	1,37
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	6,90	1,25
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,09	1,50
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	6,93	1,24
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,02	1,14
Condotta di guida degli autisti	8,22	1,10
Cura ed aspetto del personale	7,65	0,98
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	6,90	1,26
Chiarezza delle informazioni generali fornite (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	7,14	1,08
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	7,21	1,63
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	8,41	1,37
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	7,44	1,28
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	6,94	1,15
Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste	6,96	1,30
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	7,75	1,05
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	7,61	0,98

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

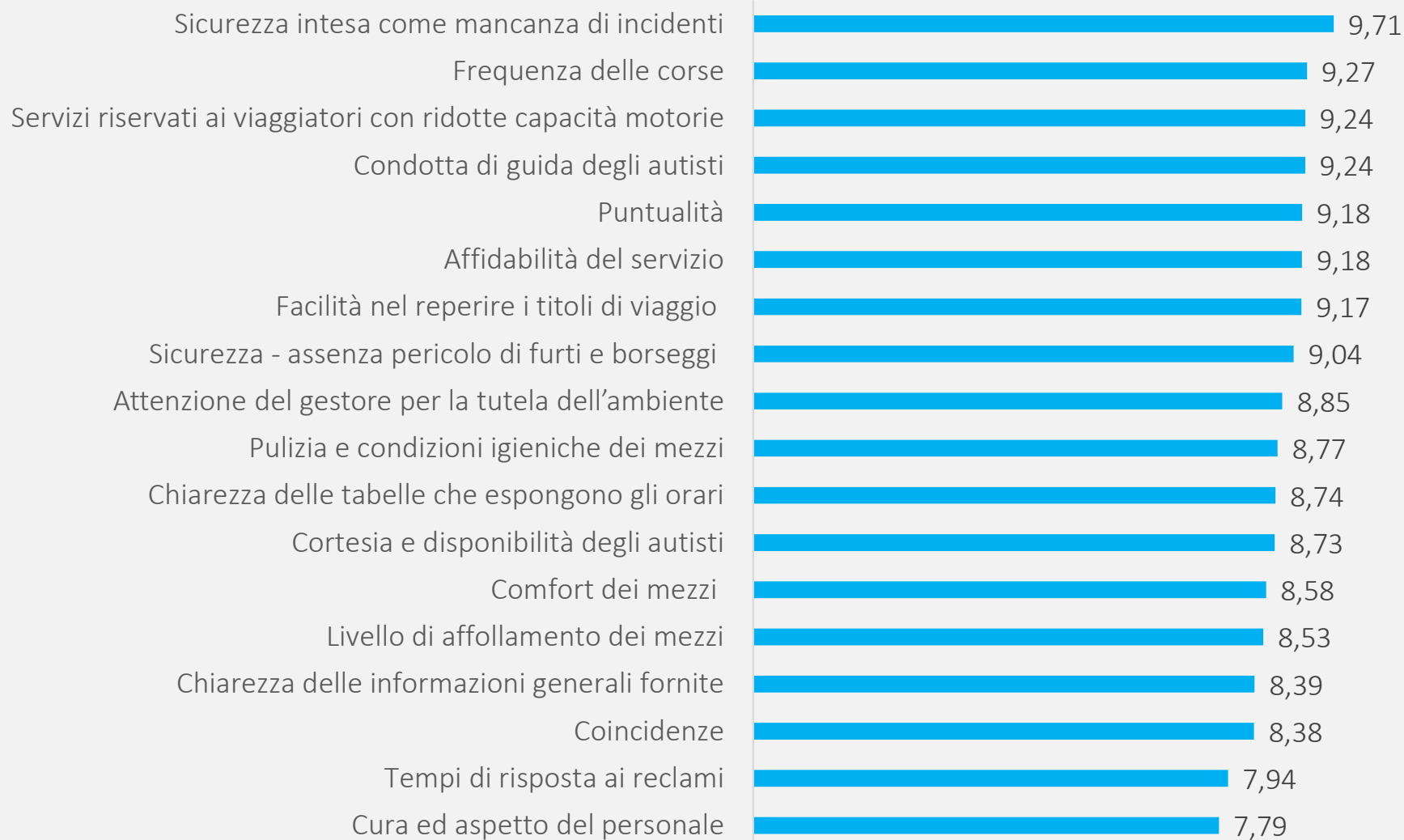
Media di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	7,24	6,80	7,68
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	7,42	7,01	7,81
Puntualità	6,69	6,28	7,09
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	6,90	6,13	7,66
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,09	6,08	8,08
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	6,93	6,19	7,66
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,02	7,43	8,61
Condotta di guida degli autisti	8,22	7,64	8,78
Cura ed aspetto del personale	7,65	7,31	8,01
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	6,90	6,61	7,19
Chiarezza delle informazioni generali fornite (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	7,14	6,59	7,73
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	7,21	6,06	8,34
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	8,41	7,32	9,48
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	7,44	6,64	8,23
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico	6,94	6,44	7,42
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	6,96	6,38	7,41
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	7,75	7,56	7,94
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	7,61	7,43	7,77

Soddisfazione dei singoli item: Confronto con le rilevazioni precedenti

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

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

Medie di importanza



Medie di importanza

Media di Importanza	Media	Deviazione standard
Frequenza delle corse	9,27	0,83
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	9,18	0,93
Puntualità	9,18	0,99
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,58	1,03
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	8,77	0,97
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	8,53	1,08
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,73	1,19
Condotta di guida degli autisti	9,24	0,86
Cura ed aspetto del personale	7,79	1,12
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	8,74	0,98
Chiarezza delle informazioni generali fornite (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	8,39	0,89
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	9,17	0,92
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,71	0,62
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,04	1,03
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico	8,38	1,10
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	7,94	1,04
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,24	0,93
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	8,85	1,13

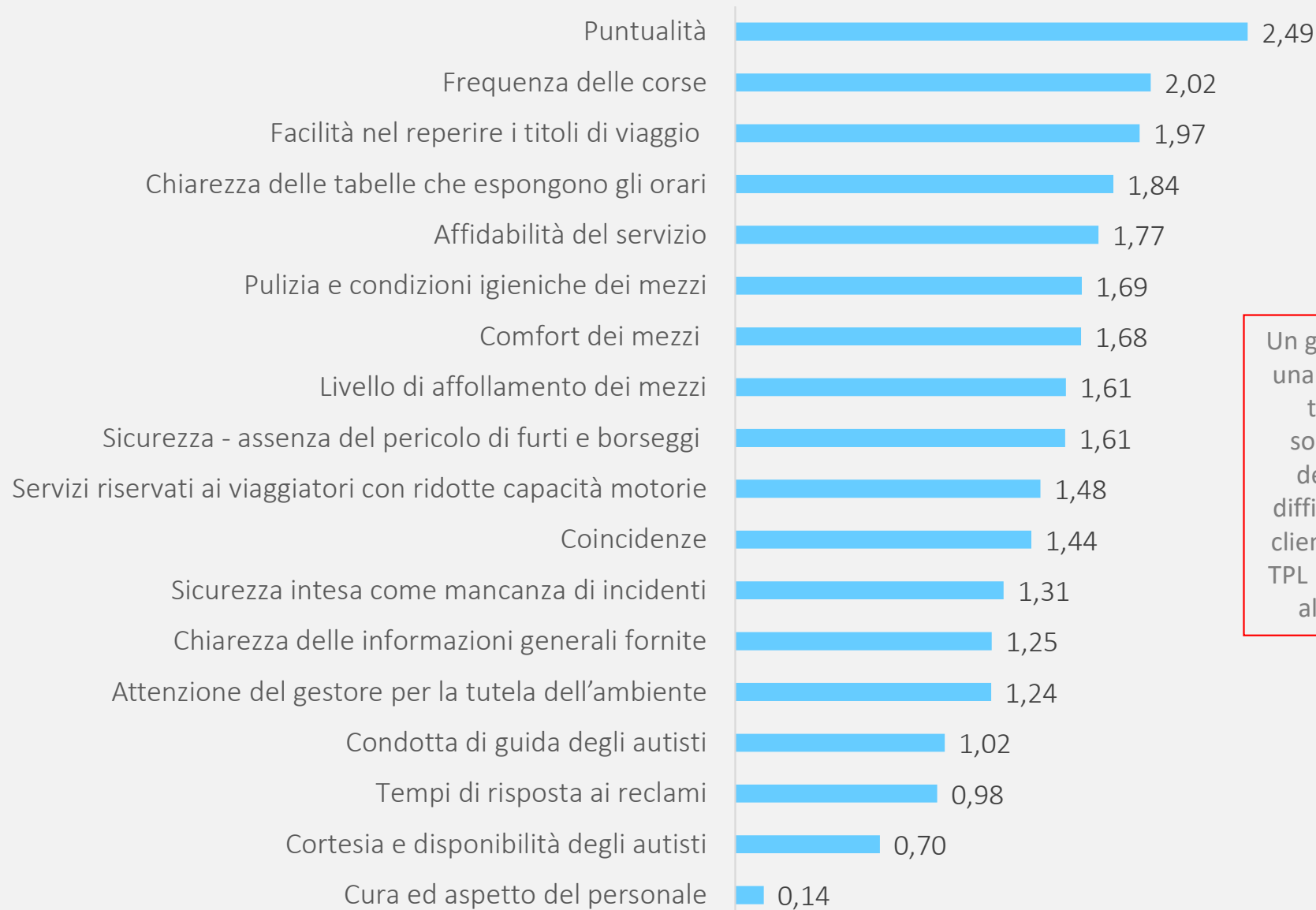
Medie di importanza: Confronto per tipologia di linea

Media di Importanza	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	9,27	8,83	9,70
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	9,18	9,13	9,23
Puntualità	9,18	8,68	9,69
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,58	8,14	9,03
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	8,77	8,41	9,13
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	8,53	8,17	8,90
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,73	7,92	9,52
Condotta di guida degli autisti	9,24	8,84	9,63
Cura ed aspetto del personale	7,79	7,65	7,93
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	8,74	8,31	9,17
Chiarezza delle informazioni generali fornite (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	8,39	8,30	8,49
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	9,17	9,16	9,19
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,71	9,63	9,79
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,04	9,54	8,55
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico	8,38	7,89	8,89
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	7,94	7,69	8,28
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,24	9,41	9,06
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	8,85	9,40	8,16

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	9,27	7,24	2,02
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	9,18	7,42	1,77
Puntualità	9,18	6,69	2,49
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,58	6,90	1,68
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	8,77	7,09	1,69
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	8,53	6,93	1,61
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,73	8,02	0,70
Condotta di guida degli autisti	9,24	8,22	1,02
Cura ed aspetto del personale	7,79	7,65	0,14
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	8,74	6,90	1,84
Chiarezza delle informazioni generali fornite (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	8,39	7,14	1,25
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	9,17	7,21	1,97
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,71	8,41	1,31
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,04	7,44	1,61
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico	8,38	6,94	1,44
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	7,94	6,96	0,98
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,24	7,75	1,48
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	8,85	7,61	1,24

Gap: Confronto per tipologia di linea

Gap	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	2,02	2,03	2,02
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	1,77	2,12	1,42
Puntualità	2,49	2,40	2,59
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	1,68	2,00	1,37
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1,69	2,33	1,05
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	1,61	1,98	1,24
Cortesia e disponibilità degli autisti	0,70	0,48	0,92
Condotta di guida degli autisti	1,02	1,20	0,84
Cura ed aspetto del personale	0,14	0,34	-0,07
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	1,84	1,70	1,98
Chiarezza delle informazioni generali fornite (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	1,25	1,70	0,75
Facilità nel reperire i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) cartacei e/o elettronici	1,97	3,10	0,85
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	1,31	2,31	0,31
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	1,61	2,90	0,32
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	1,44	1,45	1,46
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	0,98	1,31	0,87
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	1,48	1,85	1,12
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	1,24	1,97	0,38

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
- Sicurezza (no incidenti)
- Servizi viaggiatori con ridotte cap. motorie
- Affidabilità servizio
- Sicurezza (no furti e borseggi)
- Attenzione tutela ambiente

MIGLIORARE

- Frequenza corse
- Puntualità
- Facilità reperimento titoli di viaggio

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- Cortesia autisti
- Aspetto personale

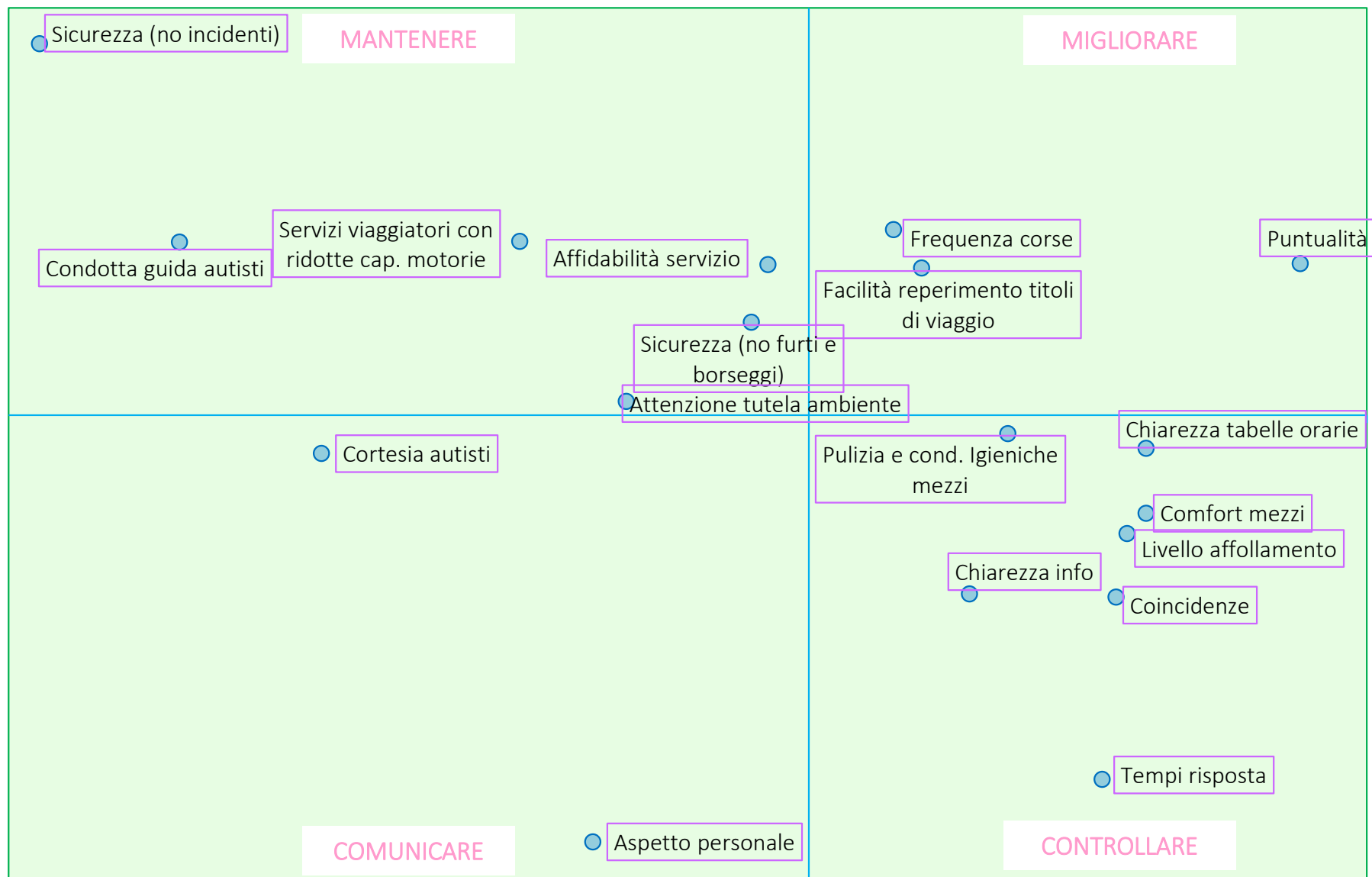
OPPORTUNITÀ

MINACCE

CONTROLLARE

- Pulizia e condizioni igieniche mezzi
- Chiarezza tabelle orari
- Comfort mezzi
- Livello affollamento
- Chiarezza info
- Coincidenze
- Tempi risposta

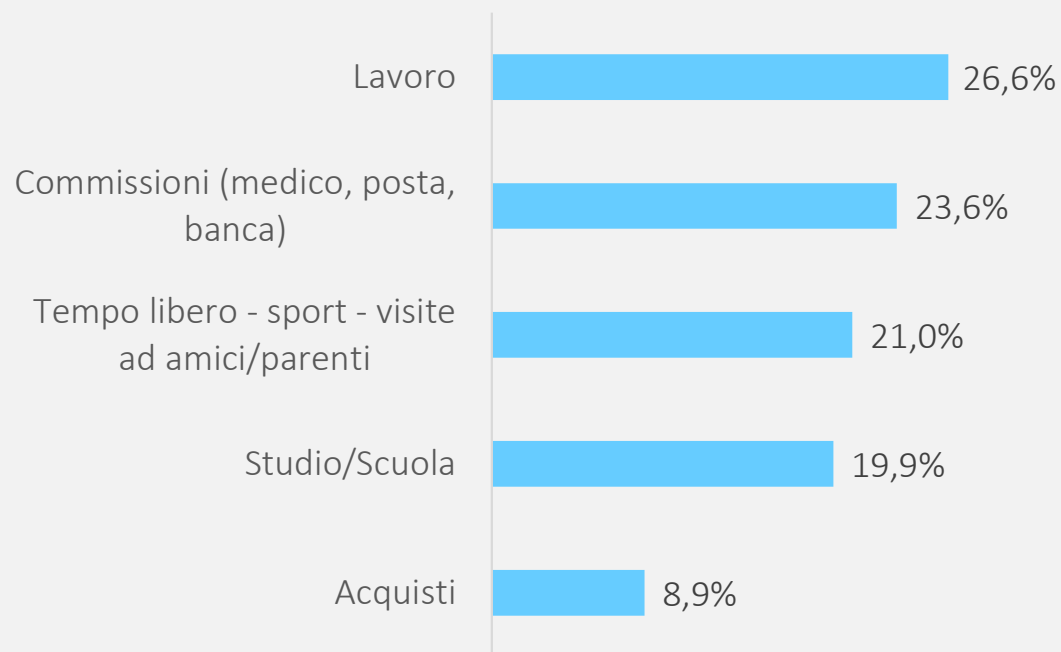
La mappa delle priorità di intervento



Abitudini di utilizzo dei mezzi

Motivo di utilizzo dei mezzi

Per quale motivo prevalente usa i mezzi TPL Linea?

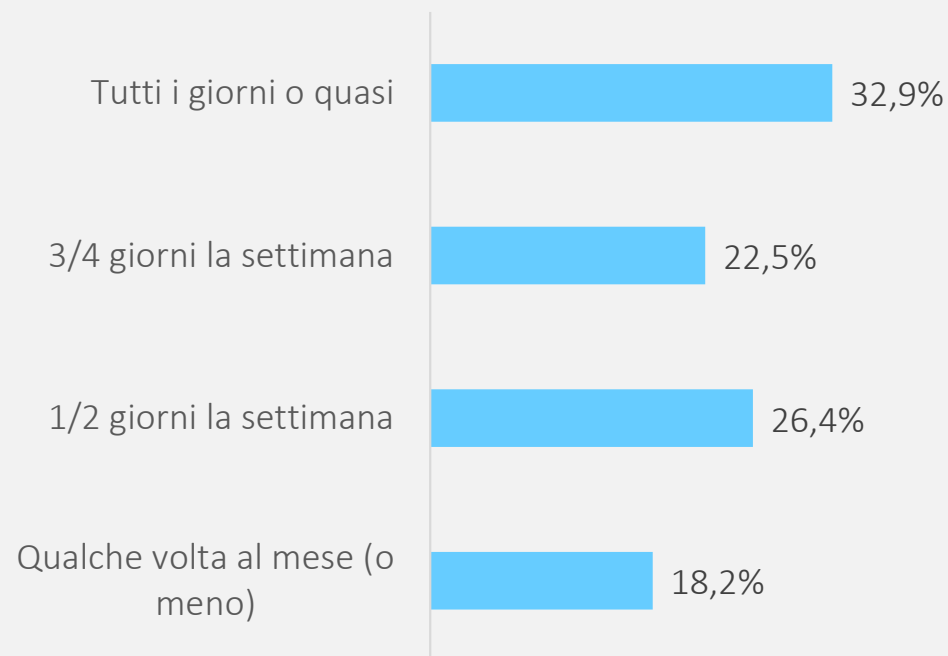


	Rilevazione Dicembre 2024	Rilevazione Dicembre 2023
Lavoro	26,6%	26,7%
Commissioni	23,6%	21,4%
Studio	19,9%	20,6%
Tempo libero	21,0%	23,0%
Acquisti	8,9%	7,7%
Altro	0,0%	0,6%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Lavoro	8,3%	44,6%
Commissioni	38,0%	9,4%
Studio/Scuola	18,3%	21,5%
Tempo libero	23,1%	18,9%
Acquisti	12,2%	5,6%
Altro	0,0%	0,0%

Frequenza di utilizzo dei mezzi

Con quale frequenza utilizza i mezzi TPL Linea?

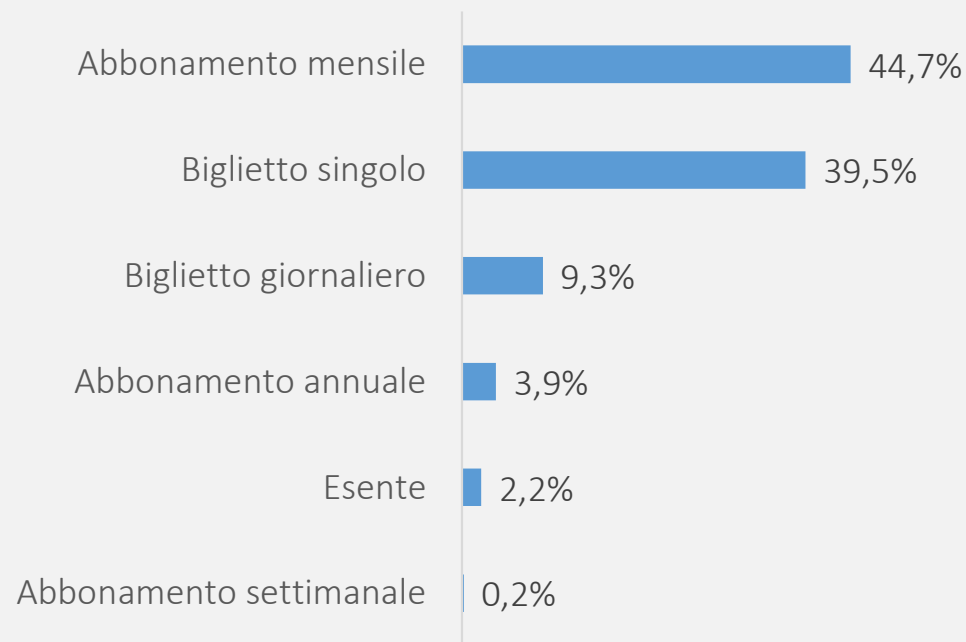


	Rilevazione Dicembre 2024	Rilevazione Dicembre 2023
Tutti i giorni o quasi	32,9%	39,1%
3/4 giorni la settimana	22,5%	21,4%
1/2 giorni la settimana	26,4%	22,0%
Qualche volta al mese (o meno)	18,2%	17,5%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Tutti i giorni o quasi	14,8%	50,6%
3/4 giorni la settimana	21,0%	24,0%
1/2 giorni la settimana	29,7%	23,2%
Qualche volta al mese (o meno)	34,5%	2,1%

Titolo di viaggio

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



	Rilevazione Dicembre 2024	Rilevazione Dicembre 2023
Abbonamento mensile	44,7%	44,0%
Biglietto singolo	39,5%	45,8%
Abbonamento annuale	3,9%	7,4%
Biglietto giornaliero	9,3%	1,2%
Abbonamento settimanale	0,2%	0,2%
Esente	2,2%	1,4%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Abbonamento mensile	33,6%	55,8%
Biglietto singolo	60,3%	19,3%
Abbonamento annuale	1,3%	6,4%
Biglietto giornaliero	0,9%	17,6%
Abbonamento settimanale	0,0%	0,4%
Esente	3,9%	0,4%