ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DI TPL LINEA

Report indagine face to face
(Novembre 2021)

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

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 Novembre 2021.

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 468 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.)
- Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)
- 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

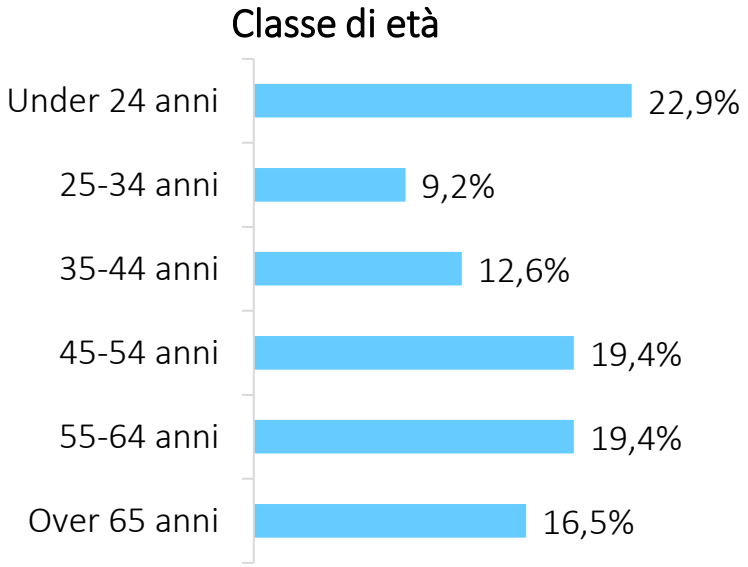
Campione: linee rilevate

Chi è stato intervistato?
Un campione di 468 utilizzatori dei mezzi.

Linee esaminate	N
Linee Urbane	**231**
Linea 1	14
Linea 1/	14
Linea 2	14
Linea 2/	14
Linea 3	27
Linea 4	14
Linea 4/	14
Linea 5	28
Linea 6	19
Linea 6/	17
Linea 9	28
Linea 15	28
Linee Extra - Urbane	**237**
Linea 72 Albenga Villanova	36
Navetta / Circolare Albenga	16
Linea 40/ Savona Finale (1 tratto)	34
Linea 40 Finale Andora (2 tratto)	37
Linea 61 Savona Cairo Montenotte	42
Linea 58 Savona Millesimo	32
Linea 30 Savona Varazze	40

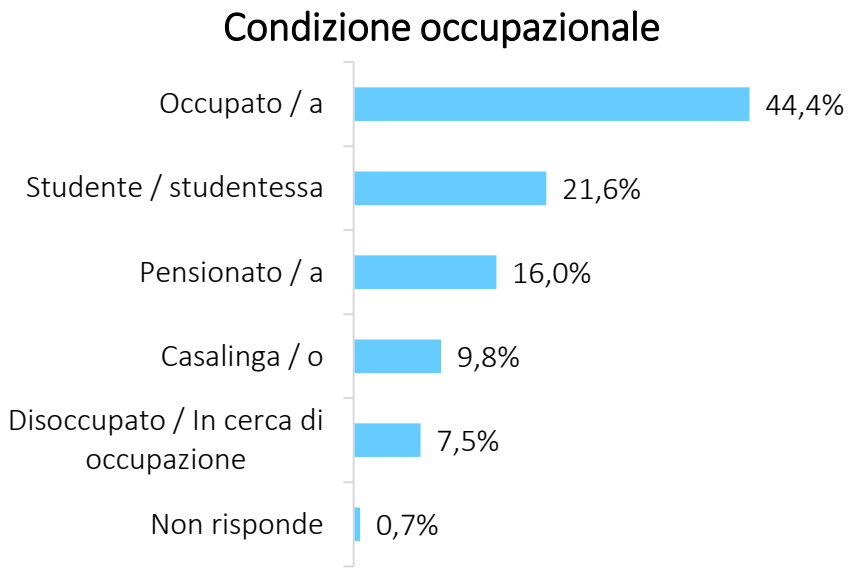
Campione: genere ed età

Chi è stato intervistato?
Un campione di 468 utilizzatori dei mezzi.



Campione: occupazione e residenza

Chi è stato intervistato?
Un campione di 468 utilizzatori dei mezzi.



Comune di residenza	N	Comune di residenza	N
Alassio	1	Garlenda	1
Albenga	45	Genova	4
Albisola	11	Laigueglia	2
Albissola Marina	1	Loano	8
Altare	6	Millesimo	6
Andora	5	Montezemolo	1
Borghetto s. Spirito	3	Murialdo	1
Borgio Verezzi	2	Noli	5
Cairo Montenotte	10	Pietra Ligure	2
Calizzano	1	Quiliano	26
Camporosso (IM)	1	Roccavignale	1
Carcare	12	Savona	219
Casanova	1	Spotorno	7
Celle Ligure	8	Stella	1
Cengio	4	Tovo San Giacomo	1
Ceriale	4	Vado Ligure	32
Cisano sul Neva	1	Varazze	9
Cosseria	1	Villanova d'Albenga	14
Finale Ligure	11		

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?»

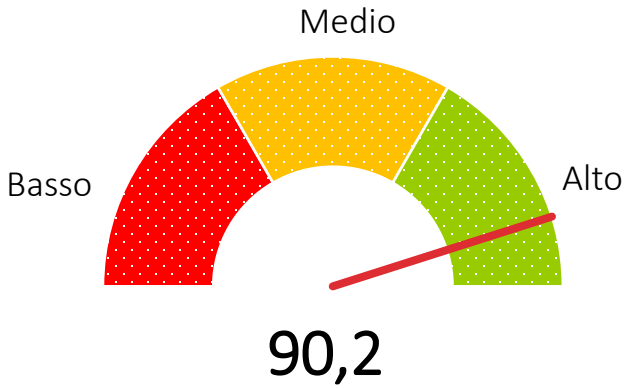
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

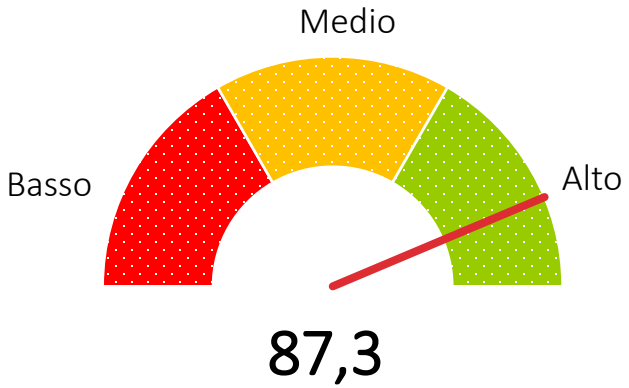
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

è costruito tramite 2 fasi:

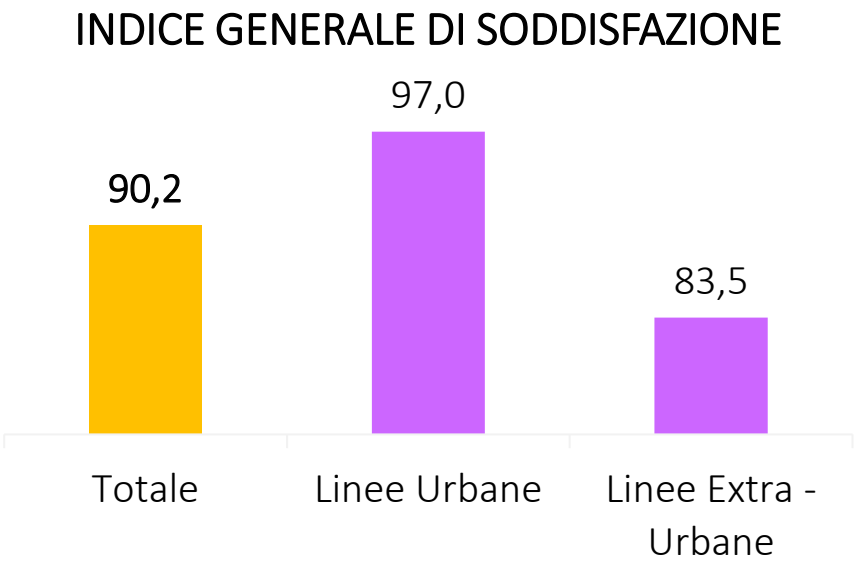
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

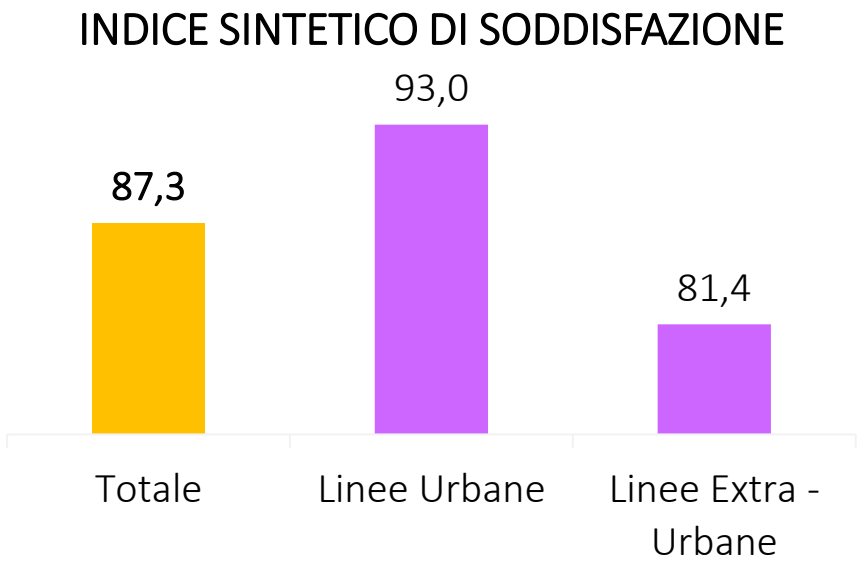
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.





Dati di sintesi:
Confronto per tipologia di linee





	Totale	Linee Urbane	Linee Extra - Urbane
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	90,2	97,0	83,5
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	87,3	93,0	81,4
MEDIA DI SODDISFAZIONE GENERALE (SCALA DA 1 A 10)	6,92	6,95	6,89

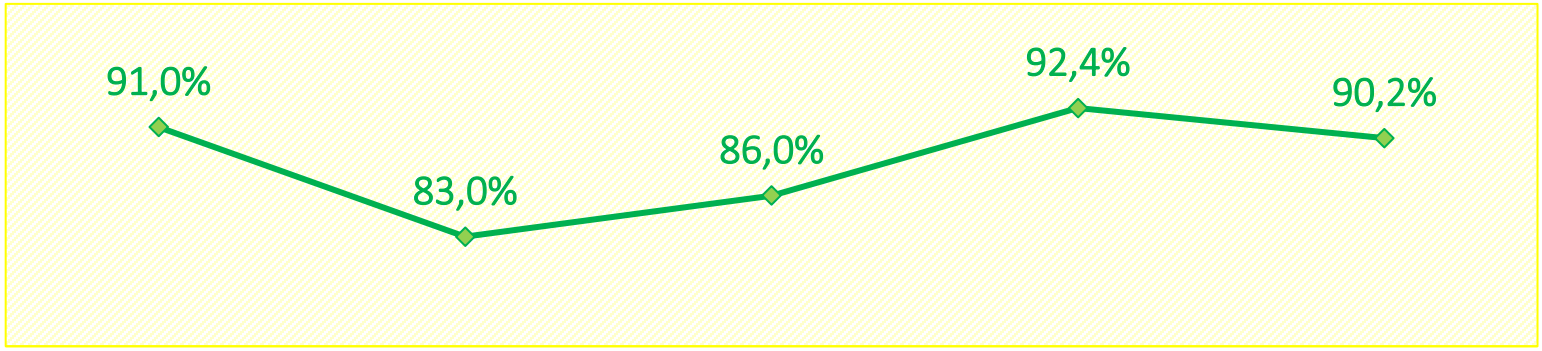
Soddisfazione Generale

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) = 6,92

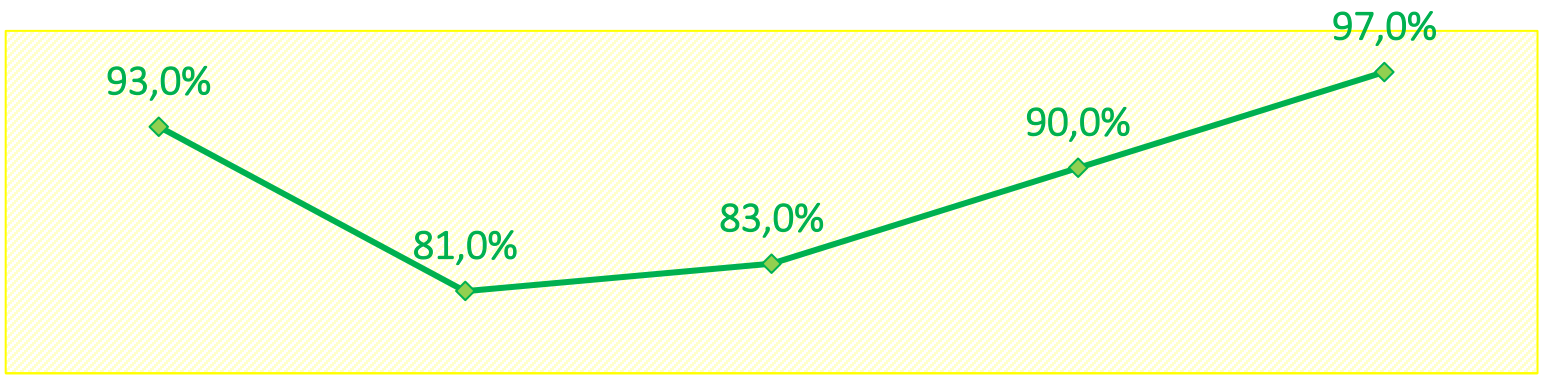
Voto	%
Voto 1	0,0%
Voto 2	0,0%
Voto 3	0,6%
Voto 4	2,6%
Voto 5	6,6%
Voto 6	23,7%
Voto 7	37,4%
Voto 8	21,2%
Voto 9	5,3%
Voto 10	2,6%

Soddisfazione Generale Totale: Confronto con le rilevazioni precedenti



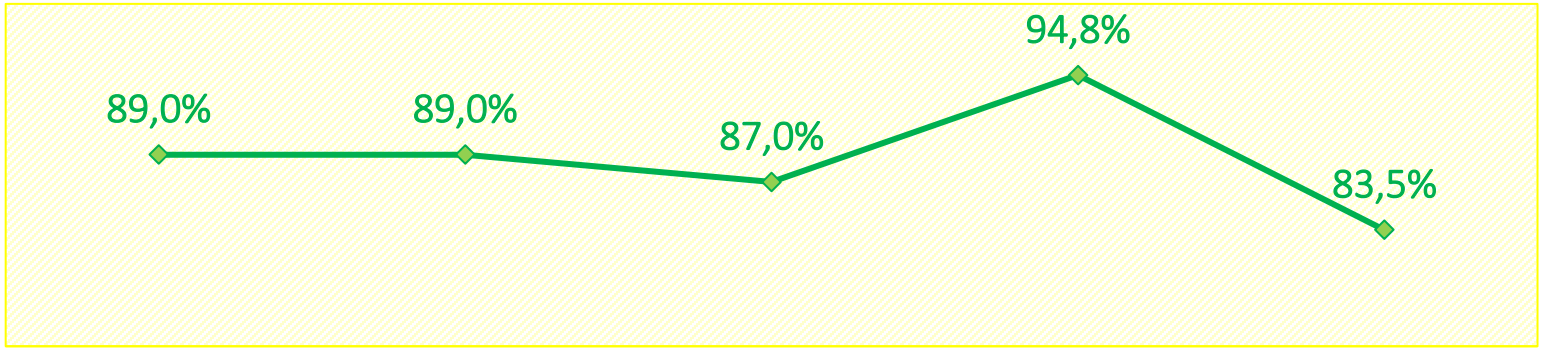
SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Novembre 2021	90,2%	29,1%	61,1%	9,8%
Rilevazione Dicembre 2019	92,4%	55,4%	37,0%	7,6%
Rilevazione Marzo 2019	86,0%	13,0%	73,0%	14,0%
Rilevazione Dicembre 2017	83,0%	39,0%	44,0%	17,0%
Rilevazione Novembre 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 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%
Rilevazione Novembre 2016	93,0%	27,0%	66,0%	7,0%

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

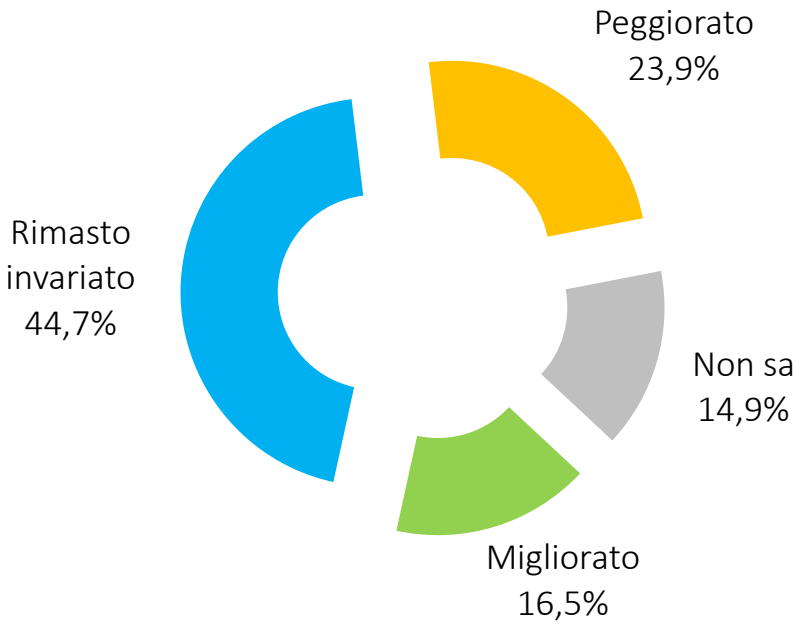


SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Novembre 2021	83,5%	36,7%	46,8%	16,5%
Rilevazione Dicembre 2019	94,8%	60,7%	34,1%	5,2%
Rilevazione Marzo 2019	87,0%	14,0%	73,0%	13,0%
Rilevazione Dicembre 2017	89,0%	42,0%	47,0%	11,0%
Rilevazione Novembre 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 = -7,4%



	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Migliorato	17,7%	15,2%
Peggiorato	8,2%	39,2%
Rimasto invariato	47,2%	42,2%
Non sa	26,9%	3,4%

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

Indici di soddisfazione

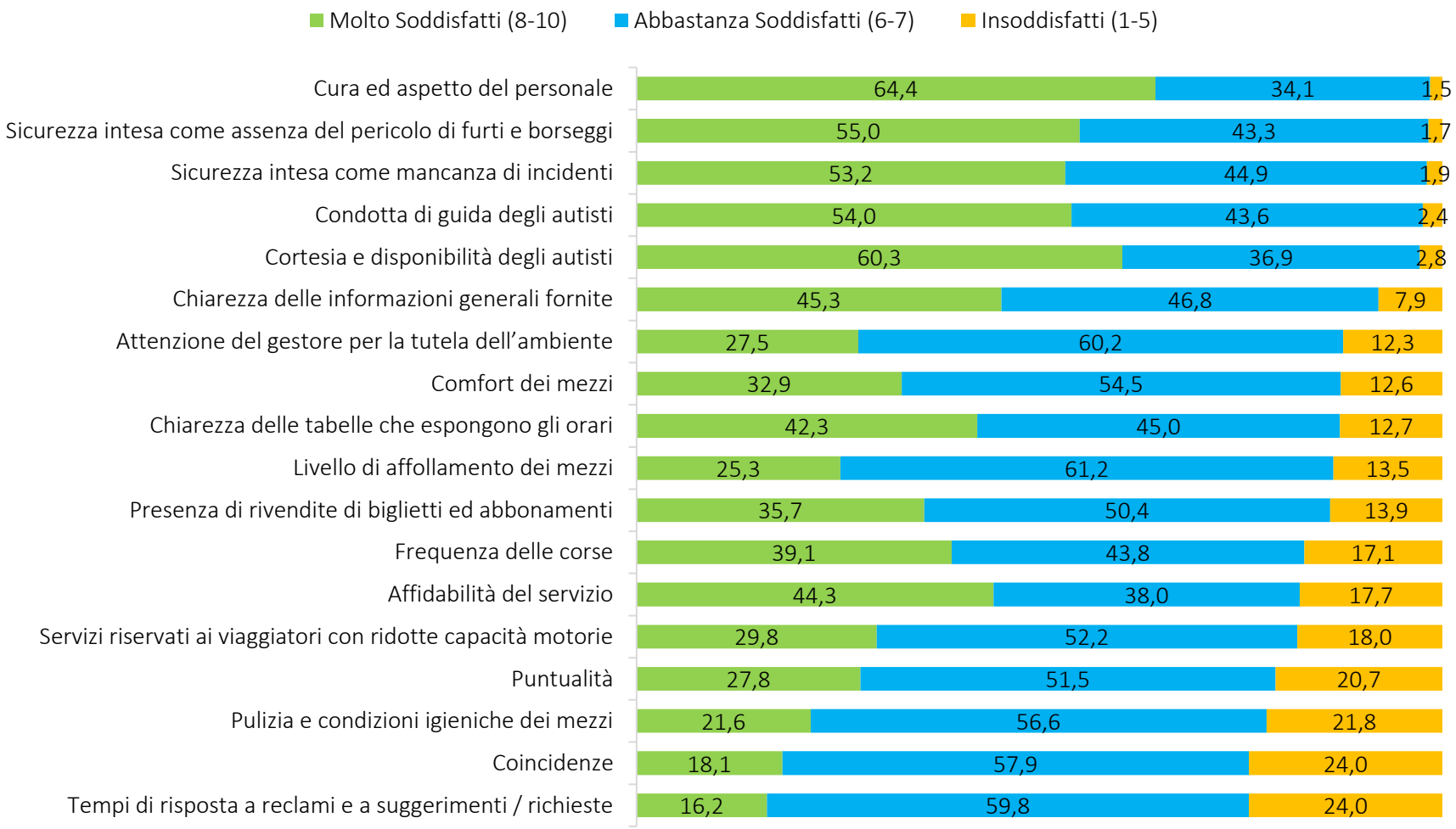
Indici di soddisfazione

Indice di Soddisfazione	Indice
Frequenza delle corse	82,9
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	82,3
Puntualità	79,3
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	87,4
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	78,2
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	86,5
Cortesia e disponibilità degli autisti	97,2
Condotta di guida degli autisti	97,6
Cura ed aspetto del personale	98,5
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	87,3
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	92,1
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	86,1
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	98,1
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	98,3
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	76,0
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	76,0
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	82,0
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	87,7

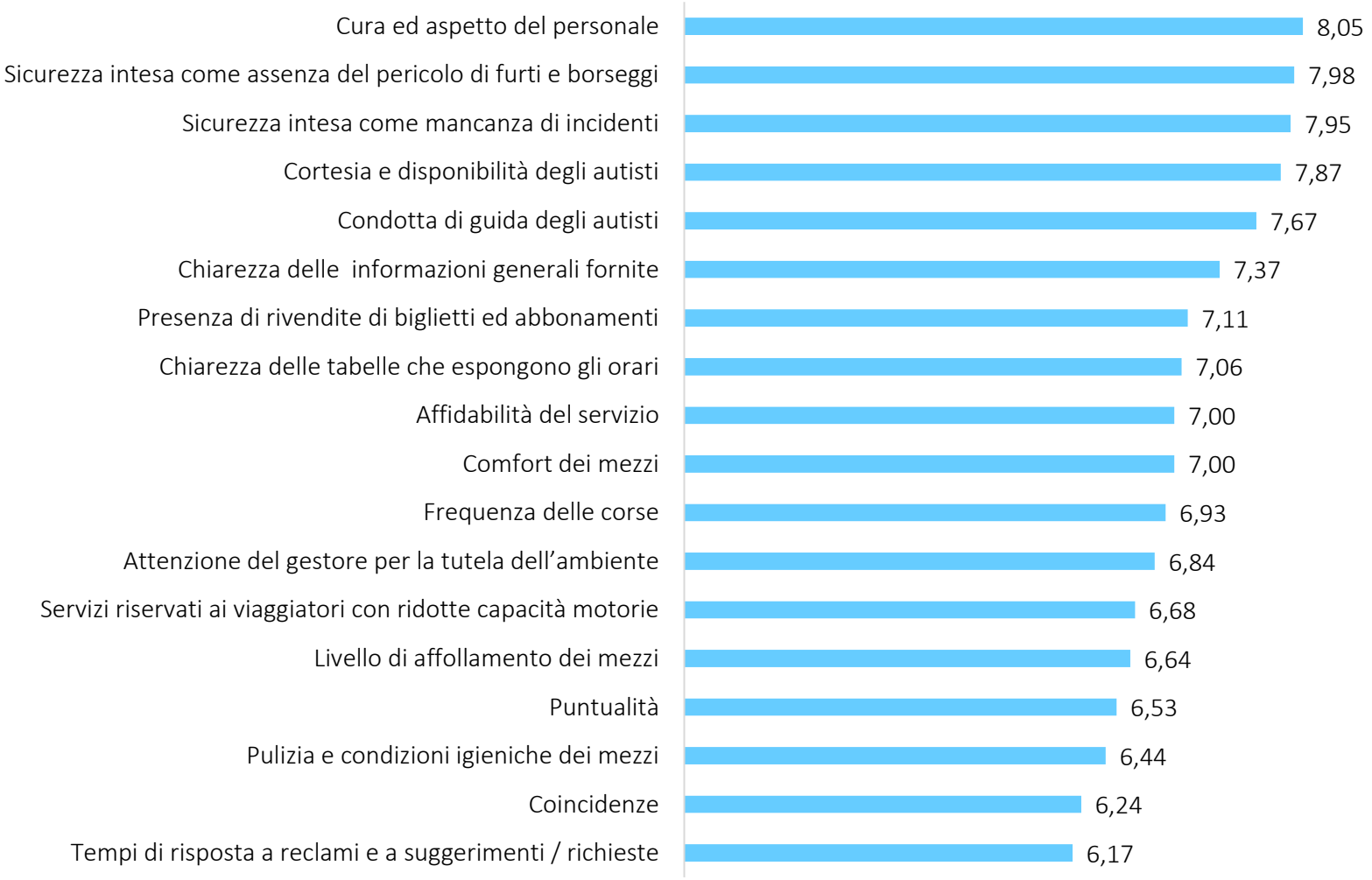
Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

Indice di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	82,9	93,1	73,0
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	82,3	93,9	70,9
Puntualità	79,3	90,9	67,9
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	87,4	88,7	86,1
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	78,2	83,1	73,4
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	86,5	91,3	81,8
Cortesia e disponibilità degli autisti	97,2	98,7	95,7
Condotta di guida degli autisti	97,6	99,1	96,2
Cura ed aspetto del personale	98,5	98,7	98,3
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	87,3	93,0	81,8
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	92,1	94,6	89,6
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	86,1	91,2	81,1
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	98,1	99,1	97,0
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	98,3	97,8	98,7
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	76,0	90,9	61,1
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	76,0	95,0	55,7
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	82,0	87,4	76,1
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	87,7	89,8	84,4

Livelli di soddisfazione



Medie di soddisfazione



Medie di soddisfazione

Media di Soddisfazione	N	Media	Deviazione standard
Frequenza delle corse	468	6,93	1,68
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	468	7,00	1,87
Puntualità	468	6,53	1,89
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	468	7,00	1,51
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	468	6,44	1,64
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	467	6,64	1,54
Cortesia e disponibilità degli autisti	464	7,87	1,39
Condotta di guida degli autisti	468	7,67	1,24
Cura ed aspetto del personale	464	8,05	1,18
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	466	7,06	1,73
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	433	7,37	1,56
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	460	7,11	1,89
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	465	7,95	1,43
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	466	7,98	1,54
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	441	6,24	1,78
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	271	6,17	1,92
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	423	6,68	1,60
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	309	6,84	1,50

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

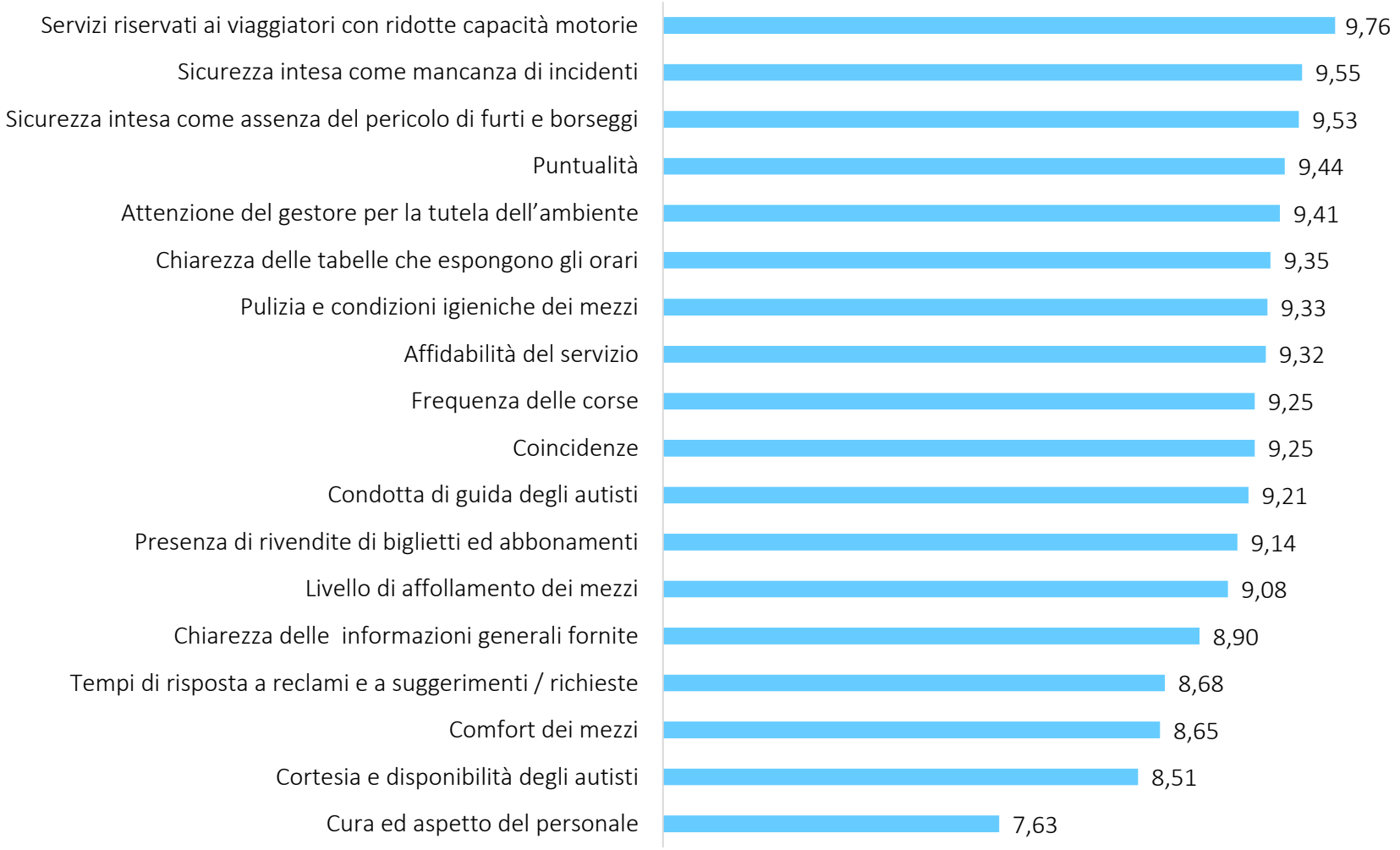
Media di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	6,93	7,23	6,63
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	7,00	7,26	6,75
Puntualità	6,53	6,80	6,26
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	7,00	6,64	7,35
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	6,44	6,40	6,49
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	6,64	6,61	6,68
Cortesia e disponibilità degli autisti	7,87	7,64	8,10
Condotta di guida degli autisti	7,67	7,65	7,70
Cura ed aspetto del personale	8,05	7,71	8,38
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	7,06	7,19	6,94
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	7,37	7,20	7,55
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	7,11	6,86	7,36
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	7,95	7,56	8,33
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	7,98	7,39	8,55
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	6,24	6,50	5,97
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	6,17	6,59	5,72
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	6,68	6,82	6,53
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	6,84	6,69	7,08

Soddisfazione dei singoli item: Confronto con le rilevazioni precedenti

Soddisfazione	2017 - Dicembre	2019 - Marzo	2019 - Dicembre	2021 - Novembre	Delta 2019-2021
REGOLARITÀ	**6,8**	**6,5**	**6,9**	**6,7**	**-0,2**
Frequenza delle corse	69,0	77,0	77,3	82,9	5,6
Puntualità	69,5	76,5	80,0	79,3	-0,7
VETTURE	**6,3**	**6,3**	**7,2**	**7,0**	**-0,2**
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	79,0	88,0	88,3	87,4	-0,9
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	61,0	72,0	74,1	78,2	4,1
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	72,0	82,0	76,9	86,5	9,6
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	69,0	88,0	93,3	98,1	4,8
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	62,0	70,0	77,5	87,7	10,2
PERSONALE	**7,6**	**7,6**	**8,2**	**7,9**	**-0,3**
Cortesia e disponibilità degli autisti	84,0	94,0	92,1	97,2	5,1
Condotta di guida degli autisti	83,0	92,0	92,0	97,6	5,6
Cura ed aspetto del personale	88,0	96,0	97,7	98,5	0,8

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

Medie di importanza



Medie di importanza

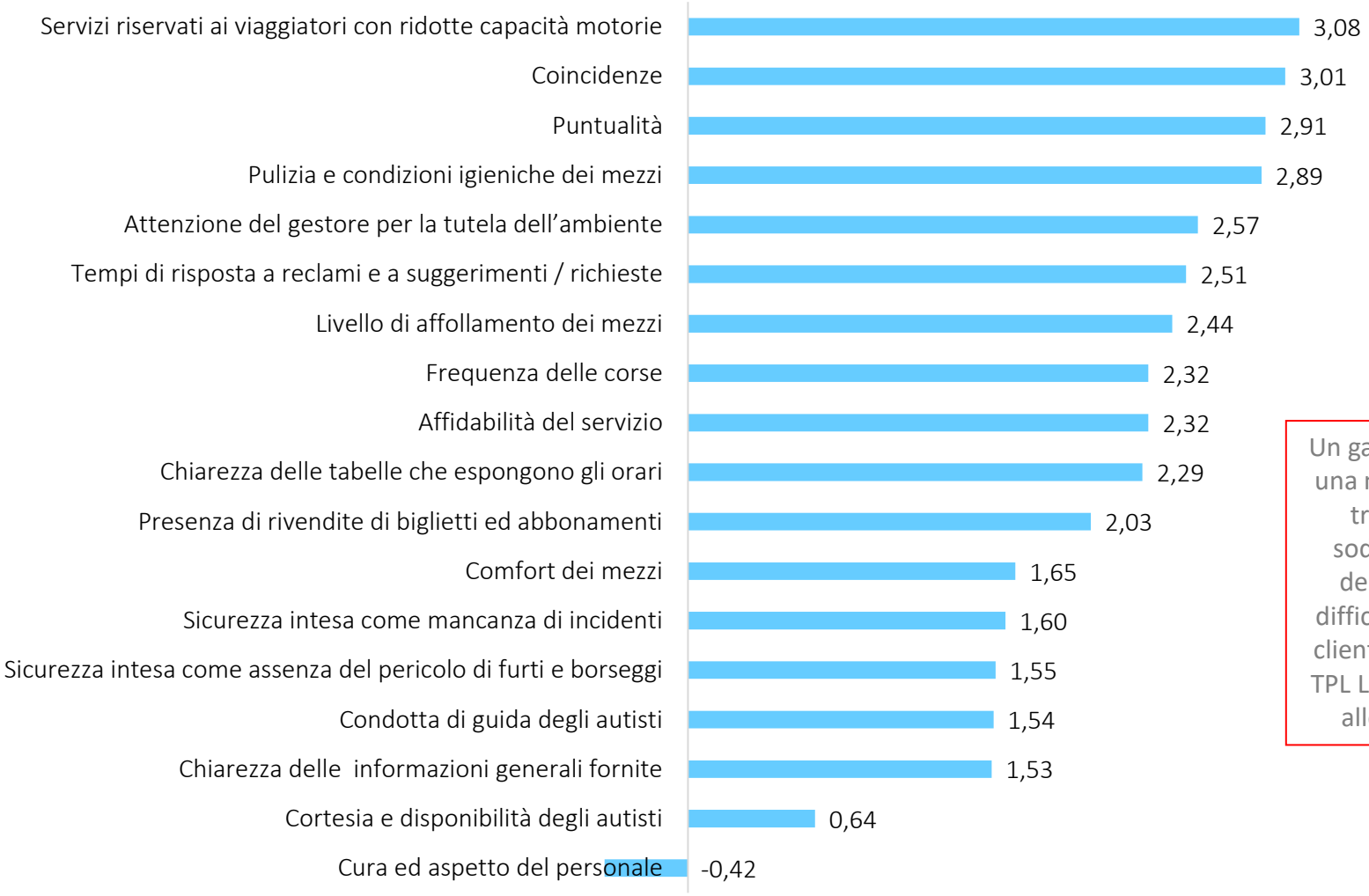
Media di Importanza	N	Media	Deviazione standard
Frequenza delle corse	468	9,25	1,12
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	468	9,32	0,93
Puntualità	468	9,44	0,86
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	468	8,65	1,19
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	468	9,33	0,90
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	468	9,08	1,09
Cortesia e disponibilità degli autisti	466	8,51	1,39
Condotta di guida degli autisti	468	9,21	0,99
Cura ed aspetto del personale	467	7,63	2,09
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	466	9,35	0,86
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	463	8,90	1,14
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	467	9,14	1,07
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	468	9,55	0,73
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	468	9,53	0,72
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	464	9,25	1,02
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	431	8,68	1,19
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	466	9,76	0,53
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	414	9,41	0,90

Medie di importanza: Confronto per tipologia di linea

Media di Importanza	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	9,25	9,03	9,47
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	9,32	9,00	9,63
Puntualità	9,44	9,14	9,74
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,65	8,64	8,65
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	9,33	9,07	9,58
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	9,08	8,84	9,31
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,51	8,31	8,71
Condotta di guida degli autisti	9,21	8,69	9,71
Cura ed aspetto del personale	7,63	7,82	7,43
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	9,35	8,88	9,80
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	8,90	8,67	9,12
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	9,14	8,90	9,37
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,55	9,14	9,95
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,53	9,19	9,86
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	9,25	8,77	9,72
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	8,68	8,36	9,02
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,76	9,63	9,88
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	9,41	9,20	9,64

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	9,25	6,93	2,32
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	9,32	7,00	2,32
Puntualità	9,44	6,53	2,91
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,65	7,00	1,65
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	9,33	6,44	2,89
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	9,08	6,64	2,44
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,51	7,87	0,64
Condotta di guida degli autisti	9,21	7,67	1,54
Cura ed aspetto del personale	7,63	8,05	-0,42
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	9,35	7,06	2,29
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	8,90	7,37	1,53
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	9,14	7,11	2,03
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,55	7,95	1,60
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,53	7,98	1,55
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	9,25	6,24	3,01
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	8,68	6,17	2,51
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,76	6,68	3,08
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	9,41	6,84	2,57

Gap:
Confronto per tipologia di linea

Gap	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	2,32	1,80	2,84
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	2,32	1,74	2,88
Puntualità	2,91	2,34	3,48
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	1,65	2,00	1,30
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	2,89	2,67	3,09
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	2,44	2,23	2,63
Cortesia e disponibilità degli autisti	0,64	0,67	0,61
Condotta di guida degli autisti	1,54	1,04	2,01
Cura ed aspetto del personale	-0,42	0,11	-0,95
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	2,29	1,69	2,86
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)	1,53	1,47	1,57
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	2,03	2,04	2,01
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	1,60	1,58	1,62
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	1,55	1,80	1,31
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	3,01	2,27	3,75
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	2,51	1,77	3,30
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	3,08	2,81	3,35
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	2,57	2,51	2,56

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**	
	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

- Sicurezza intesa come mancanza di incidenti
- Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi
- Condotta di guida degli autisti
- Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)

MIGLIORARE

- Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie
- Puntualità
- Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente
- Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste
- Frequenza delle corse
- Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)

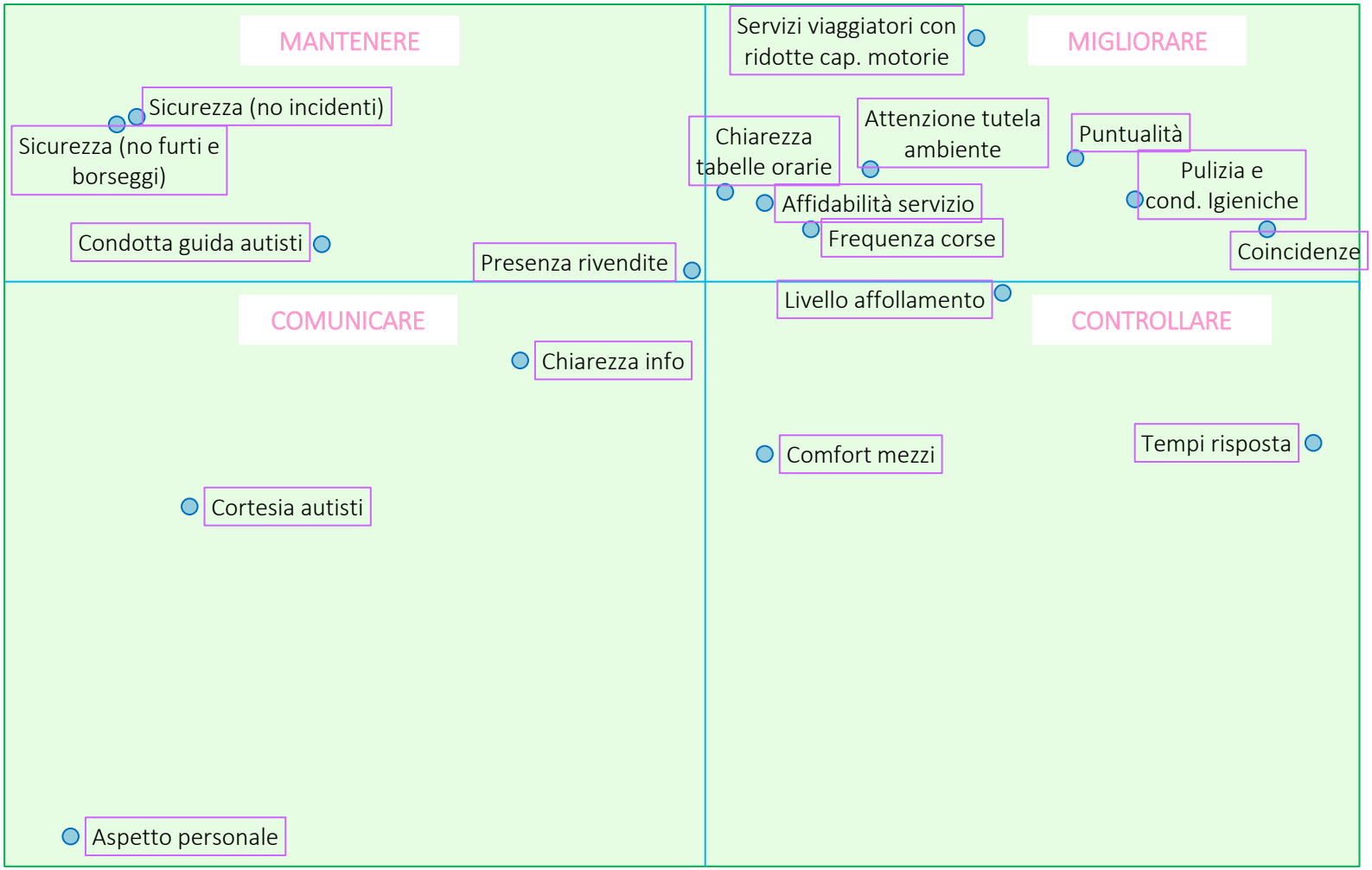
COMUNICARE

- Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, ufficio informazioni, etc.)
- Cortesia e disponibilità degli autisti
- Cura ed aspetto del personale

CONTROLLARE

- Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus
- Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste
- Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio

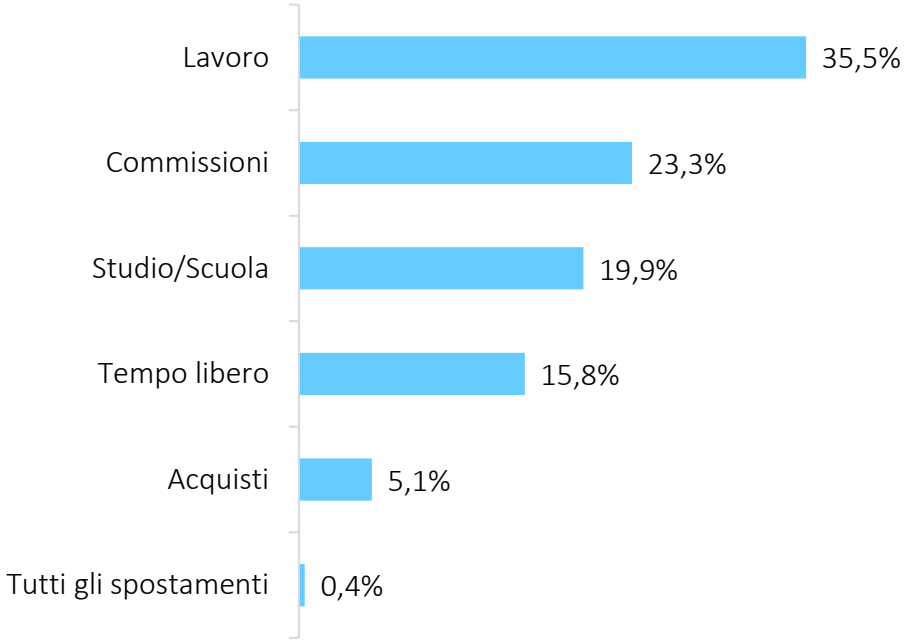
La mappa delle priorità di intervento



Abitudini di utilizzo dei mezzi

Motivo di utilizzo dei mezzi

Per quale motivo prevalente usa i mezzi TPL Linea?

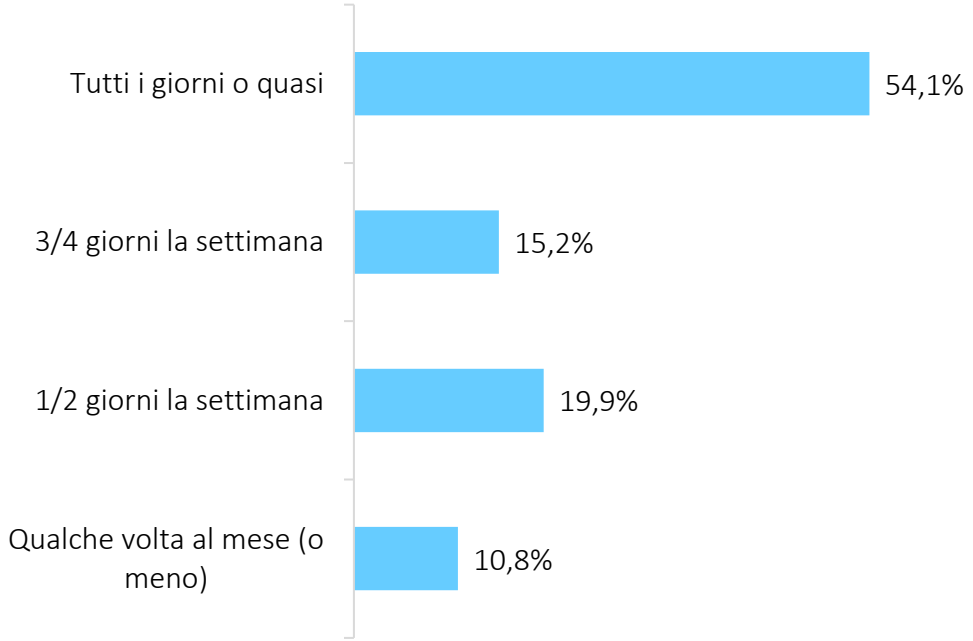


	Rilevazione Novembre 2021	Rilevazione Dicembre 2019
Lavoro	35,5%	45,1%
Commissioni	23,3%	22,4%
Studio	19,9%	13,3%
Tempo libero	15,8%	11,3%
Acquisti	5,1%	7,4%
Altro	0,4%	0,5%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Lavoro	14,7%	55,7%
Commissioni	33,3%	13,5%
Studio/Scuola	24,2%	15,6%
Tempo libero	19,0%	12,7%
Acquisti	7,8%	2,5%
Tutti gli spostamenti	1,0%	0,0%

Frequenza di utilizzo dei mezzi

Con quale frequenza utilizza i mezzi TPL Linea?

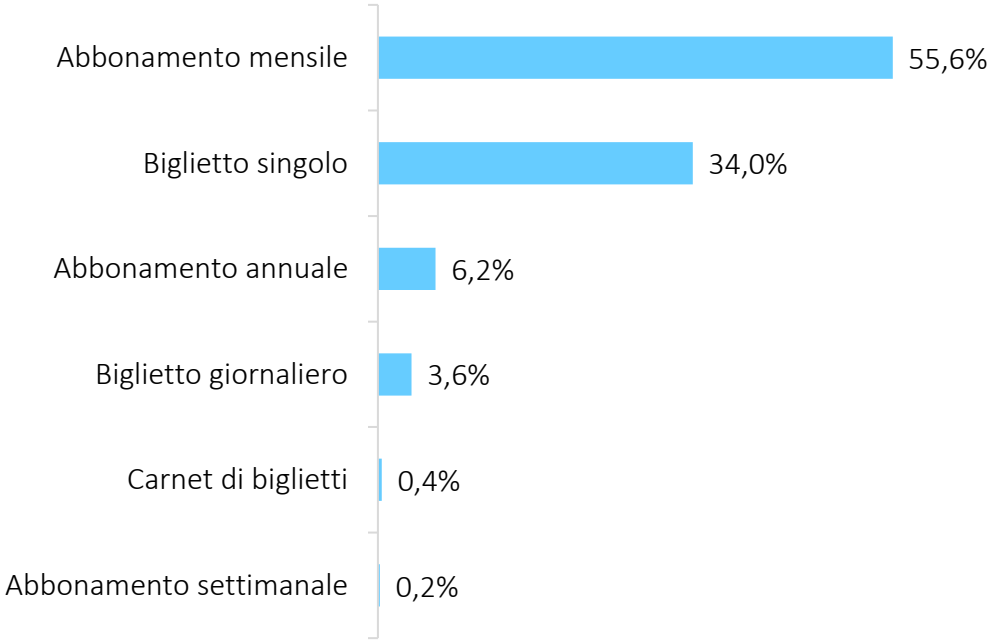


	Rilevazione Novembre 2021	Rilevazione Dicembre 2019
Tutti i giorni o quasi	54,1%	64,6%
3/4 giorni la settimana	15,2%	17,8%
1/2 giorni la settimana	19,9%	14,8%
Qualche volta al mese (o meno)	10,8%	2,8%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Tutti i giorni o quasi	32,5%	75,1%
3/4 giorni la settimana	19,9%	10,5%
1/2 giorni la settimana	27,7%	12,2%
Qualche volta al mese (o meno)	19,9%	2,2%

Titolo di viaggio

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



	Rilevazione Novembre 2021	Rilevazione Dicembre 2019
Abbonamento mensile	55,6%	52,4%
Biglietto singolo	34,0%	30,9%
Abbonamento annuale	6,2%	12,6%
Biglietto giornaliero	3,6%	1,7%
Carnet di biglietti	0,4%	1,5%
Abbonamento settimanale	0,2%	0,2%
Esente	0,0%	0,7%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Abbonamento mensile	38,5%	72,2%
Biglietto singolo	45,0%	23,2%
Abbonamento annuale	9,5%	3,0%
Biglietto giornaliero	6,1%	1,3%
Carnet di biglietti	0,9%	0,0%
Abbonamento settimanale	0,0%	0,3%

Il servizio di bigliettazione tramite SMS

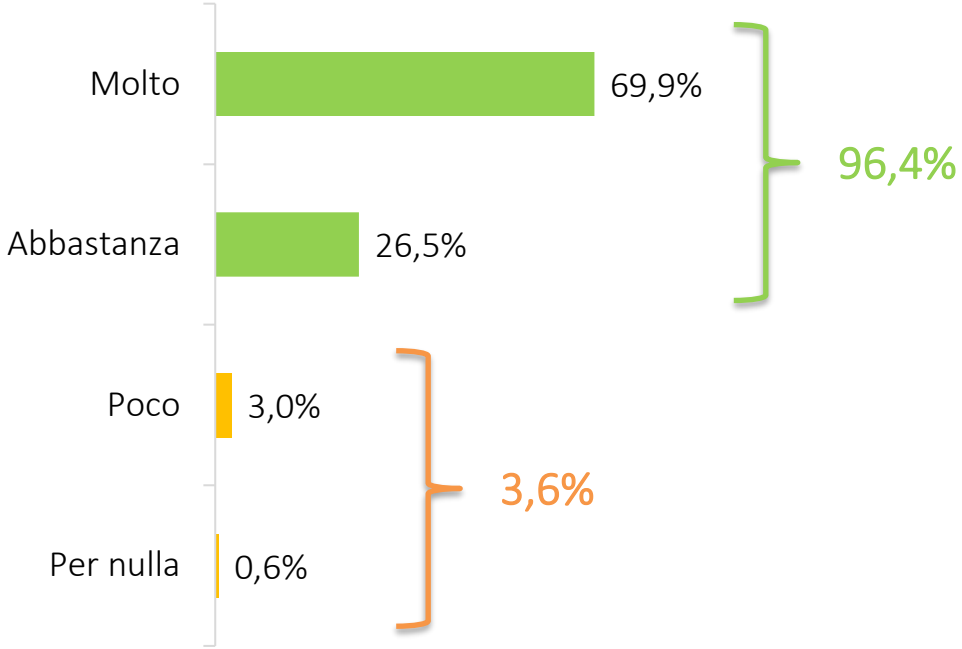
Utilizzo del servizio SMS

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	30,3%	40,9%
No	69,7%	59,1%

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.



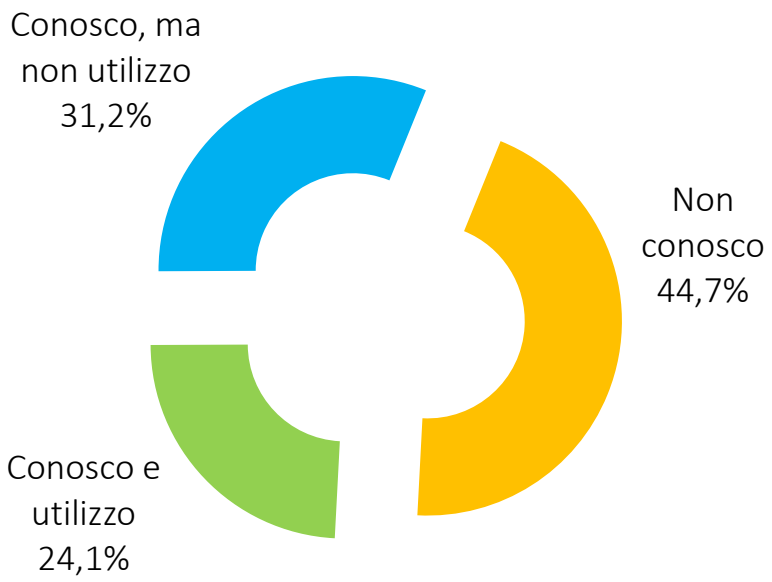
	Rilevazioni			
	Novembre 2021	Dicembre 2019	Marzo 2019	Dicembre 2017
Utile (molto + abbastanza)	96,4%	91,0%	74,0%	80,0%
Molto Utile	69,9%	50,3%	18,0%	46,0%
Abbastanza Utile	26,5%	40,7%	56,0%	34,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Molto	60,9%	76,3%
Abbastanza	39,1%	17,5%
Poco	0,0%	5,2%
Per nulla	0,0%	1,0%

MyCicero

Conoscenza di MyCicero

Da ormai alcuni anni è attivo il sistema di ricerca orari, denominato MyCicero, 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?

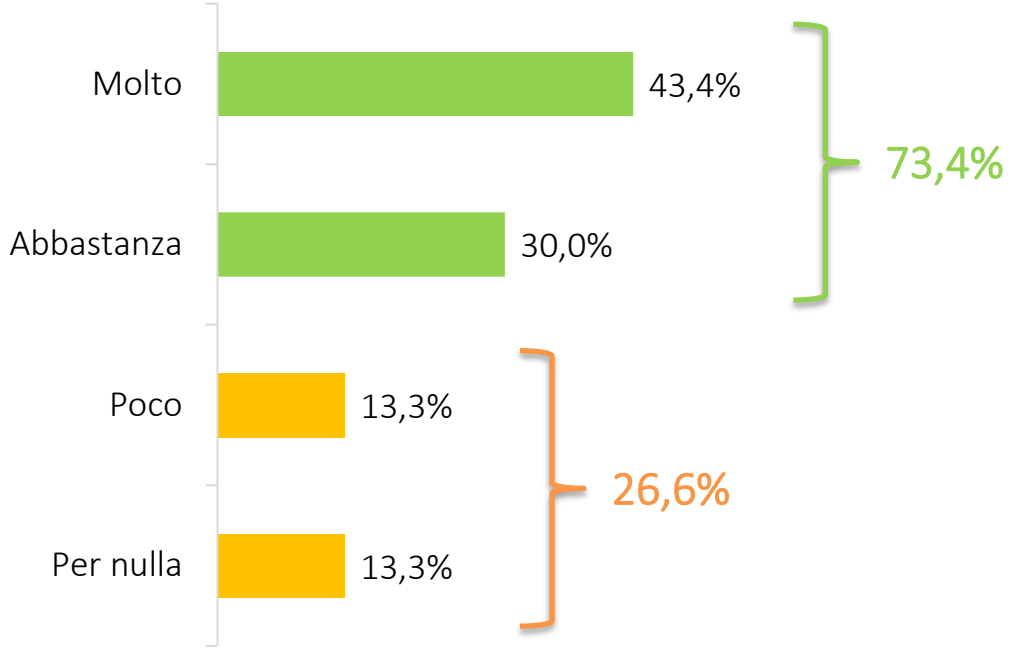


	Rilevazioni			
	Novembre 2021	Dicembre 2019	Marzo 2019	Dicembre 2017
Conosco	55,3% (24,1% utilizza)	45,2% (33,9% utilizza)	50,0% (37,0% utilizza)	40,0% (29,0% utilizza)
Non conosco	44,7%	54,8%	50,0%	60,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Conosco e utilizzo	19,5%	28,7%
Conosco, ma non utilizzo	42,4%	20,3%
Non conosco	38,1%	51,0%

Facilità di utilizzo di MyCicero

In che misura ritiene facile il nuovo sistema di ricerca orari?
Nota Metodologica: domanda posta a chi conosce ed utilizza MyCicero.



	Rilevazioni			
	Novembre 2021	Dicembre 2019	Marzo 2019	Dicembre 2017
Utile (molto + abbastanza)	73,4%	80,4%	66,0%	58,0%
Molto Utile	43,4%	38,6%	32,0%	23,0%
Abbastanza Utile	30,0%	41,8%	34,0%	35,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Molto	48,9%	39,7%
Abbastanza	26,7%	32,4%
Poco	13,3%	13,2%
Per nulla	11,1%	14,7%

Nuovo servizio di MyCicero

Conosce il nuovo servizio di bigliettazione tramite l'applicazione "My Cicero", che consiste nell'emissione di un biglietto giornaliero elettronico, abbonamenti settimanali e mensili?
Nota Metodologica: domanda posta a chi conosce MyCicero.

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Sì	77,8%	61,8%
No	22,2%	38,2%

Confronti per Linee Extraurbane

Indici di soddisfazione: Confronto per linea extraurbana

	Linea 72 Albenga Villanova	Navetta / Circolare Albenga	Linea 40/ Savona Finale (1 tratto)	Linea 40 Finale Andora (2 tratto)	Linea 61 Savona Cairo Montenotte	Linea 58 Savona Millesimo	Linea 30 Savona Varazze	Totale Extra - Urbane
Frequenza delle corse	63,9%	56,3%	67,6%	83,8%	73,8%	75,0%	80,0%	73,0%
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	83,3%	75,0%	76,5%	81,1%	76,2%	78,1%	32,5%	70,9%
Puntualità	83,3%	68,8%	64,7%	81,1%	81,0%	65,6%	32,5%	67,9%
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	97,1%	81,3%	76,5%	75,7%	78,6%	71,9%	90,0%	81,8%
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	86,1%	93,8%	50,0%	83,8%	75,6%	81,3%	100,0%	81,1%
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	68,6%	68,8%	65,6%	65,6%	75,7%	75,9%	20,0%	61,1%

Medie di soddisfazione: Confronto per linea extraurbana

	Linea 72 Albenga Villanova	Navetta / Circolare Albenga	Linea 40/ Savona Finale (1 tratto)	Linea 40 Finale Andora (2 tratto)	Linea 61 Savona Cairo Montenotte	Linea 58 Savona Millesimo	Linea 30 Savona Varazze	Totale Extra - Urbane
Frequenza delle corse	5,86	5,63	6,35	7,27	7,05	6,62	6,95	6,63
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	7,22	6,81	6,91	7,54	7,43	7,28	4,27	6,75
Puntualità	7,00	6,94	6,03	6,97	6,90	6,34	4,13	6,26
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	7,66	7,19	6,09	6,65	6,31	6,22	6,93	6,68
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	7,69	7,87	5,72	7,54	6,88	6,94	8,85	7,36
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	5,86	6,19	5,94	6,81	6,76	6,62	4,15	5,97

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
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.)
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)
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. MYCICERO

Da ormai alcuni anni è attivo il sistema di ricerca orari, denominato MyCicero, 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 "My Cicero", 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:_____

2021

NOVEMBRE

Quaeris

MARKET & SOCIAL RESEARCH

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