

CUSTOMER SATISFACTION degli UTENTI di TPL Linea

Report Indagine face to face on board (Febbraio/Marzo 2019)

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 462 interviste face to face on board svolte nel periodo 11 Febbraio - 1 Marzo 2019, con le caratteristiche riportate nel seguito:

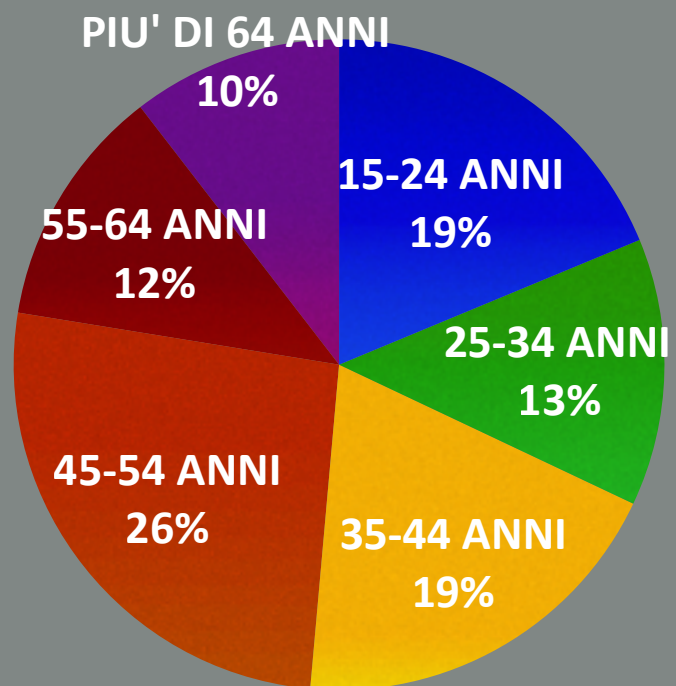
LINEE URBANE	N. INTERVISTE
Linea 1	4
Linea 1/	4
Linea 2	7
Linea 2/	11
Linea 3	17
Linea 4	19
Linea 4/	6
Linea 5	9
Linea 6	9
Linea 6/	16
Linea 7	5
Linea 7/	9
Linea 9	19
TOTALE LINEE URBANE	135

LINEE EXTRAURBANE	N. INTERVISTE
Linea 72 Albenga -Villanova	34
Linea 30 Savona - Varazze	33
Linea 58 Savona - Millesimo	18
Linea 40 Savona - Finale (1 tratto)	90
Linea 40/ Finale -Andora (2 tratto)	73
Linea 61 Savona - Cairo Montenotte	79
TOTALE LINEE EXTRA URBANE	327

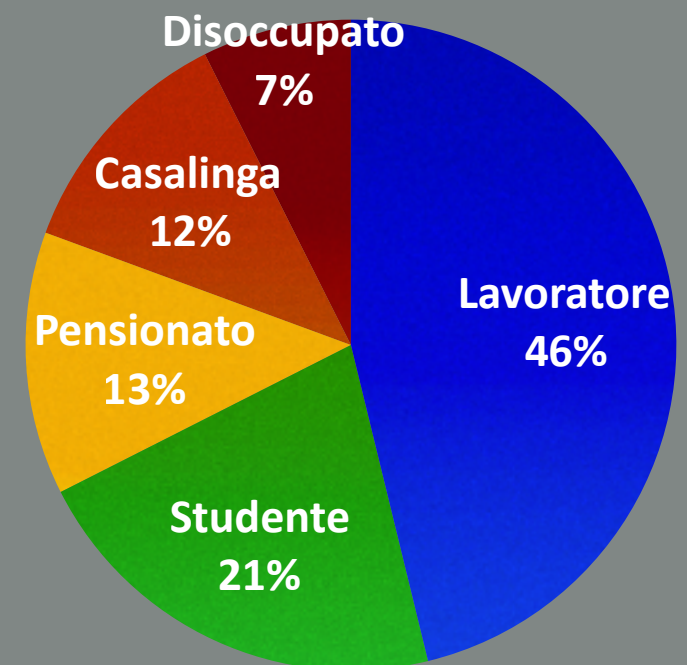
Gli UTENTI di TPL

Gli utenti intervistati sono per il **57% femmine** e per il **43% maschi**, l'**87%** ha nazionalità **italiana**, il **13%** ha nazionalità **non italiana**. Inoltre:

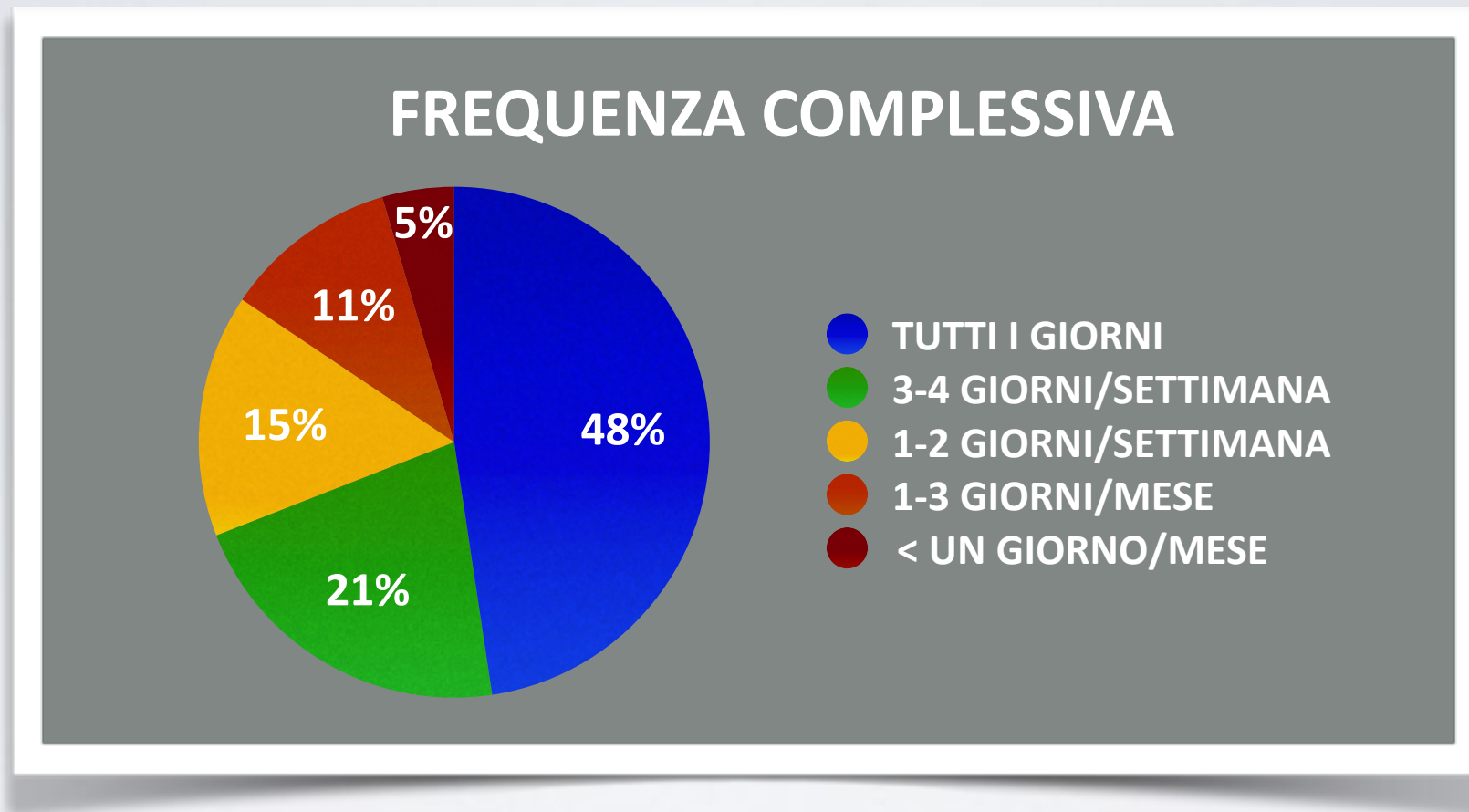
Classi di età



Condizione occupazionale



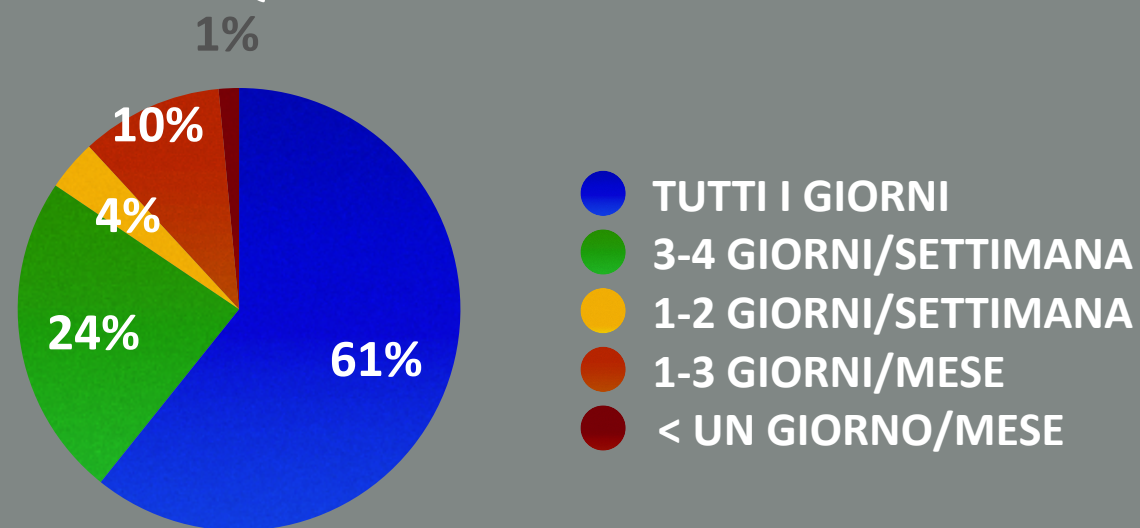
Frequenza di utilizzo delle linee



- 69% ➡ utenti che utilizzano le linee tutti i giorni o 3/4 giorni alla settimana
- 15% ➡ utenti che utilizzano le linee 1/2 giorni alla settimana
- 16% ➡ utenti che utilizzano le linee meno di un giorno a settimana

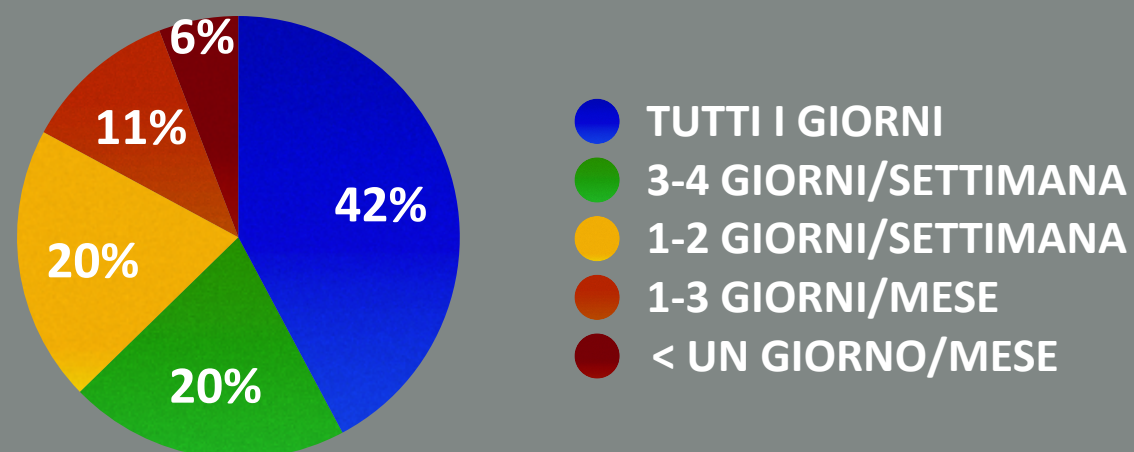
Frequenza di utilizzo delle linee

FREQUENZA SULLE LINEE URBANE



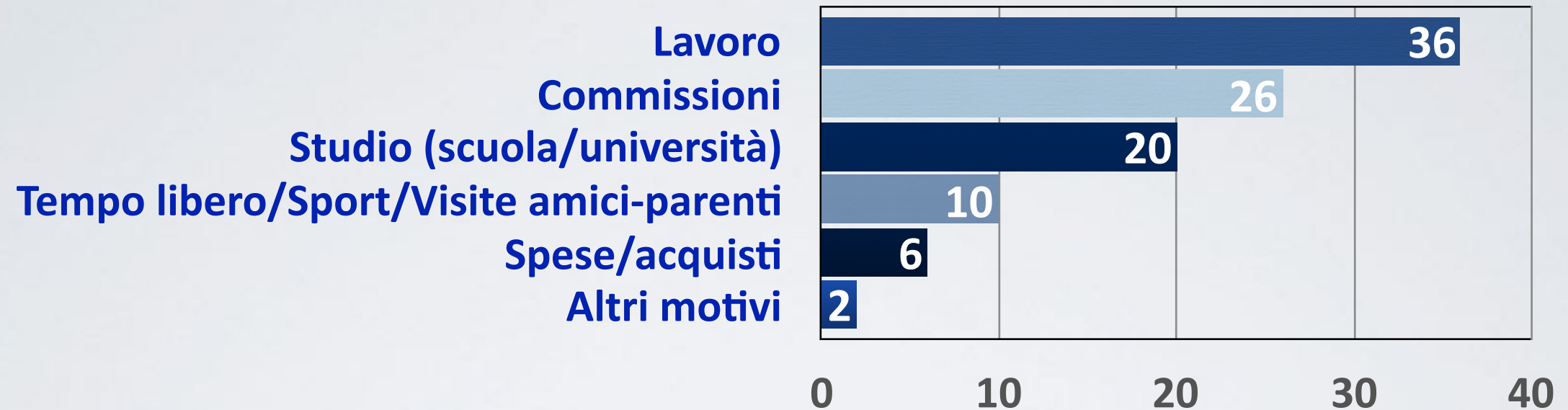
89% → utenti che utilizzano le linee urbane tutte le settimane

FREQUENZA SULLE LINEE EXTRAURBANE



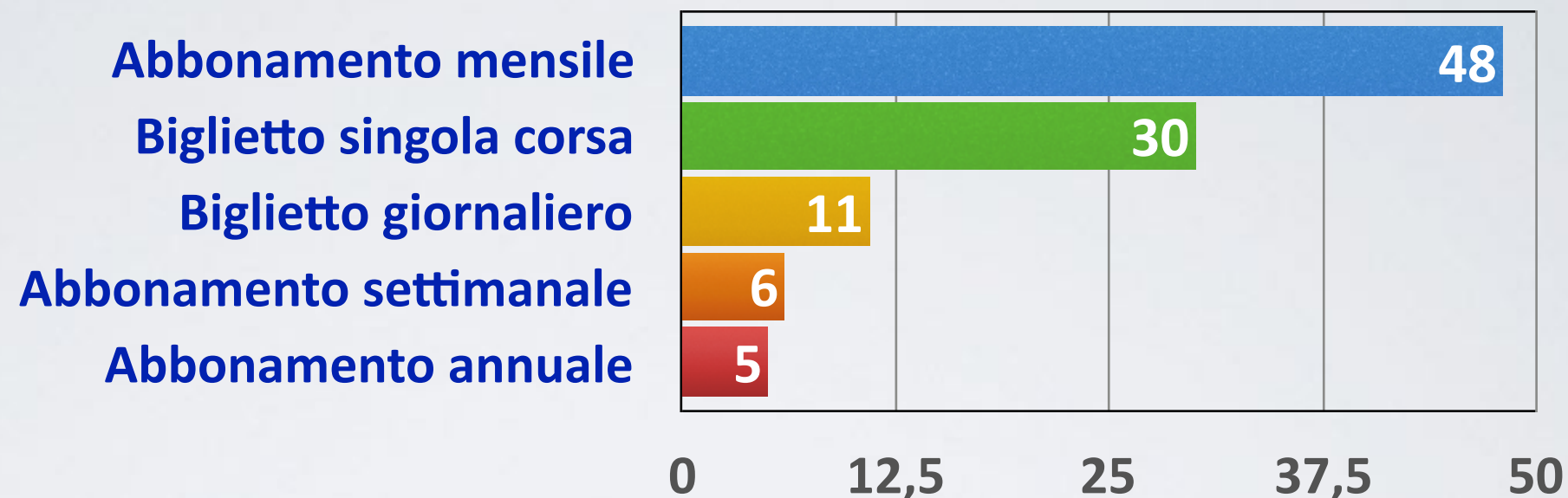
82% → utenti che utilizzano le linee extraurbane tutte le settimane

I motivi del viaggio



	LINEE URBANE	LINEE EXTRAURBANE
Lavoro	36%	39%
Commissioni	28%	22%
Studio (scuola/università)	21%	20%
Tempo libero/Sport/Visite amici-parenti	9%	10%
Spese/acquisti	5%	7%
Altri motivi	1%	2%

Titolo di viaggio utilizzato

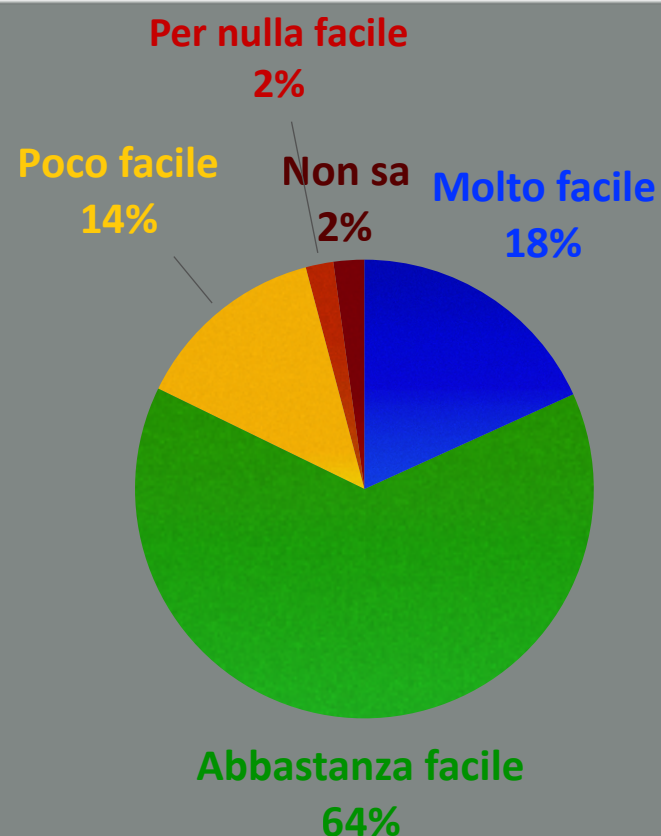


	Lavoratore	Studente	Non lavoratore
Abbonamento mensile	59%	64%	32%
Biglietto singola corsa	25%	24%	36%
Biglietto giornaliero	4%	6%	19%
Abbonamento annuale	7%	5%	3%
Abbonamento settimanale	5%	1%	10%

La reperibilità dei titoli di viaggio



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



82% → molto facile + abbastanza facile

(85% linee urbane)

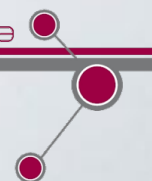
(80% linee extraurbane)

Indagine 2017:

71% → molto facile (31%) + abbastanza facile (40%)

Indagine 2016:

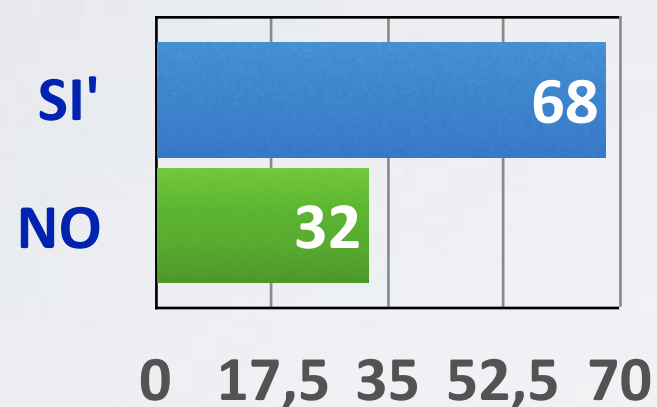
88% → molto facile (33%) + abbastanza facile (55%)



Il sistema di bigliettazione automatica



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

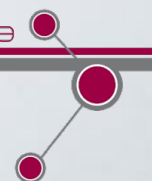


Indagine 2017: 78% SÍ
Indagine 2016: 63% SÍ

Utilizzo SMS

Linee urbane	68%
Linee extraurbane	68%

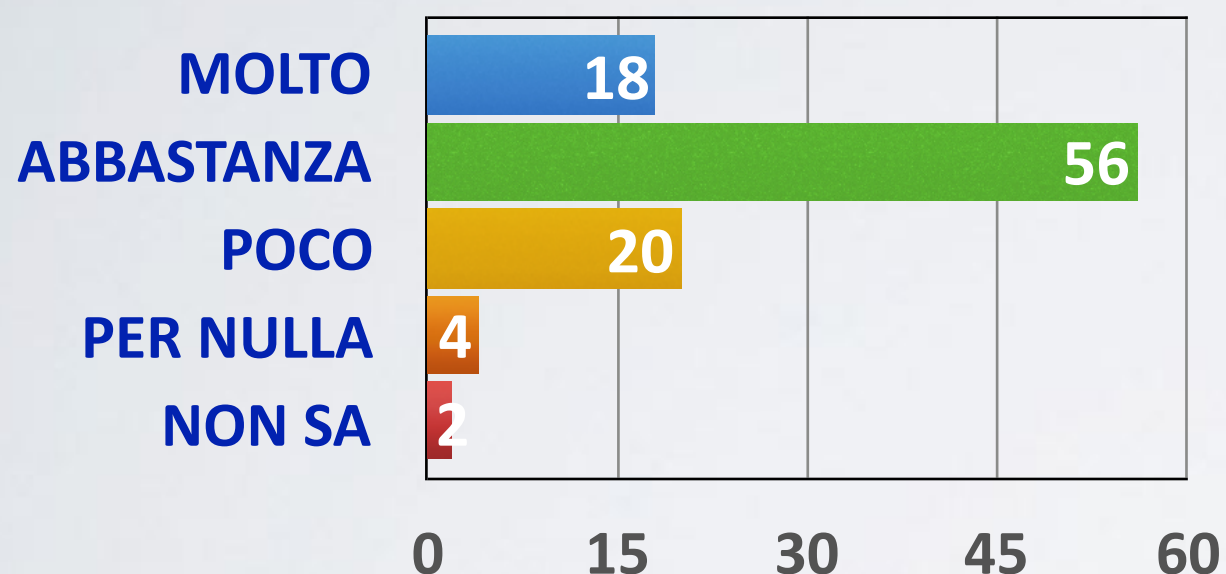
15-24 anni	26%
25-44 anni	38%
45-64 anni	33%
> 64 anni	3%



Il sistema di bigliettazione automatica



In che misura ritiene utile il nuovo sistema di bigliettazione?



74% → molto + abbastanza utile

(64% linee urbane)

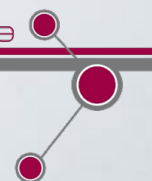
(67% linee extraurbane)

Indagine 2017:

80% → molto utile (46%) +
abbastanza utile

Indagine 2016:

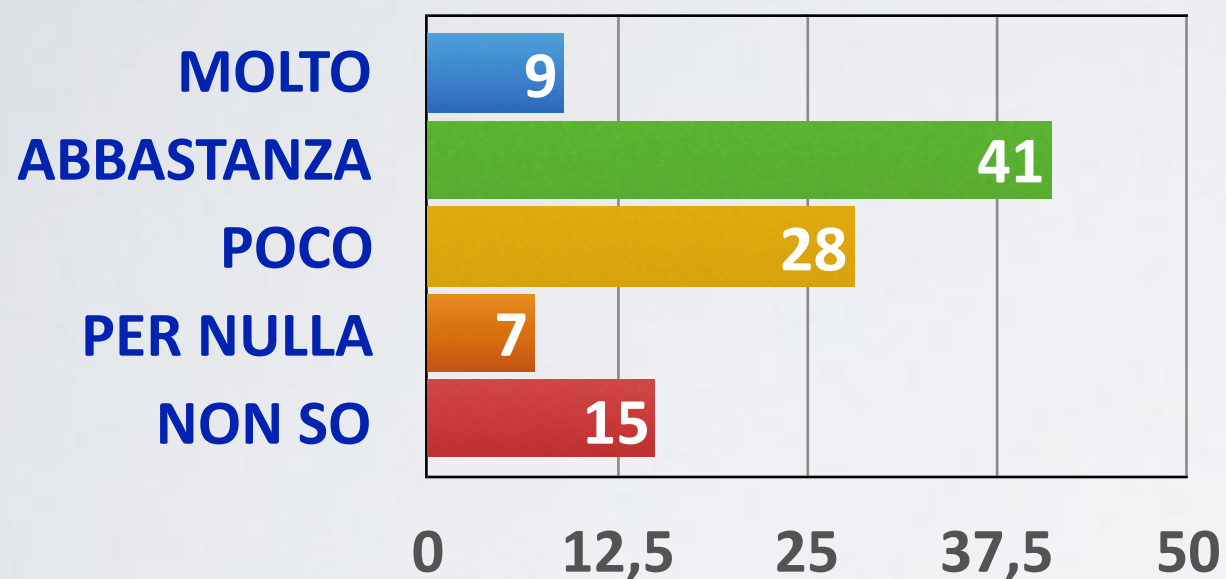
81% → molto utile (36%) +
abbastanza utile



La reperibilità degli abbonamenti



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



50% → molto facile + abbastanza facile

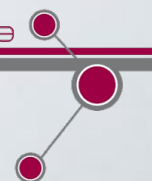
(51% linee urbane)
(50% linee extraurbane)

Indagine 2017:

52% → molto facile (18%) + abbastanza facile

Indagine 2016:

81% → molto facile (23%) + abbastanza facile

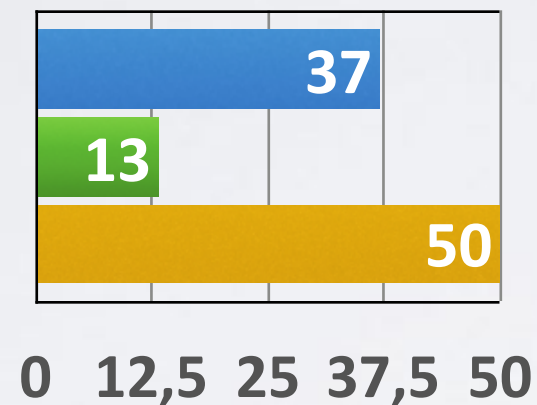


myCICERO: conoscenza e facilità di utilizzo



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: 50%

Linee urbane	56%
Linee extraurbane	45%

15-24 anni	30%
25-44 anni	35%
45-64 anni	32%
> 64 anni	3%

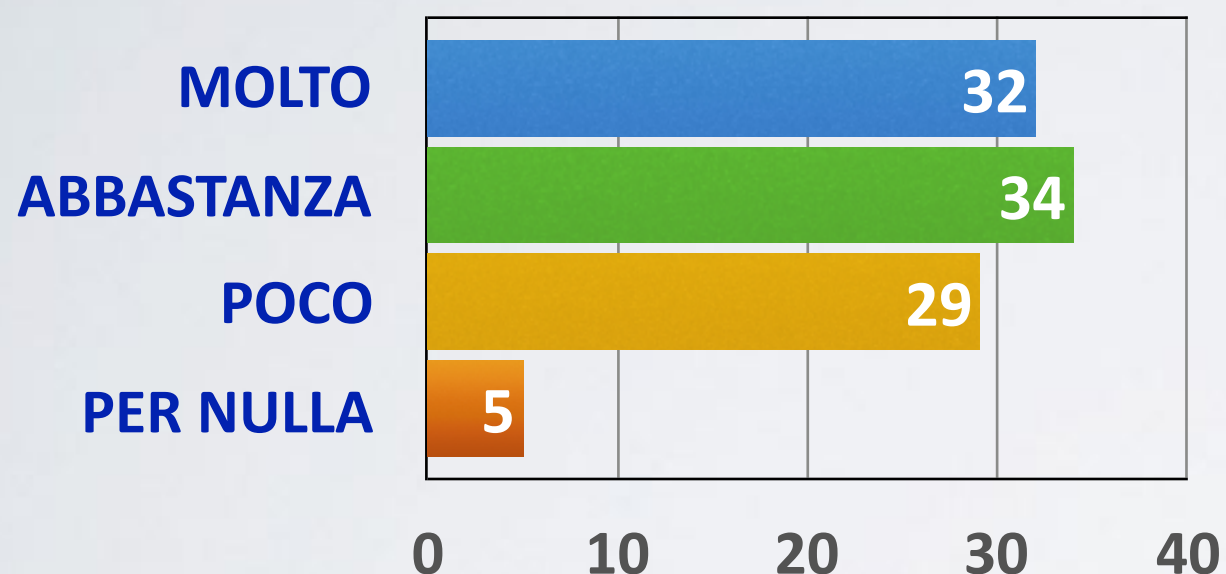
Indagine 2017: 40% Conoscenza
Indagine 2016: 46% Conoscenza



myCICERO: conoscenza e facilità di utilizzo



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



66% → molto + abbastanza facile

(72% linee urbane)

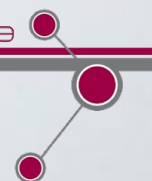
(63% linee extraurbane)

Indagine 2017:

58% → molto facile (23%) +
abbastanza facile

Indagine 2016:

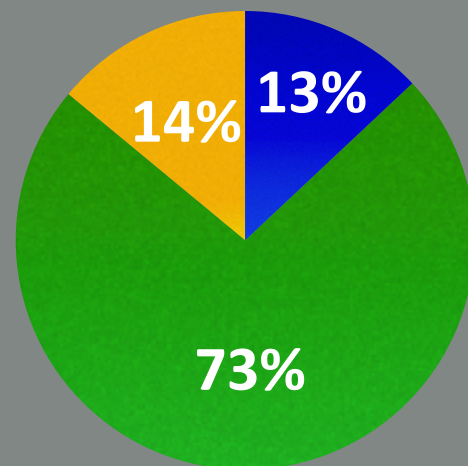
74% → molto facile (39%) +
abbastanza facile



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)

86% → molto + abbastanza soddisfatti

(83% linee urbane)
(87% linee extraurbane)

Indagine 2017:

83% molto soddisfatti +
abbastanza soddisfatti

La soddisfazione complessiva



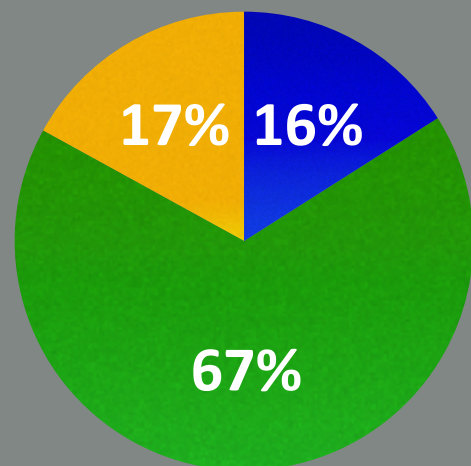
Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei servizi offerti da questa tratta?

INDICE SODDISFAZIONE COMPLESSIVO



6,6/10

LINEE URBANE



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

83% → molto + abbastanza soddisfatti

LINEE URBANE → 6,6/10



La soddisfazione complessiva



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

LINEE EXTRAURBANE



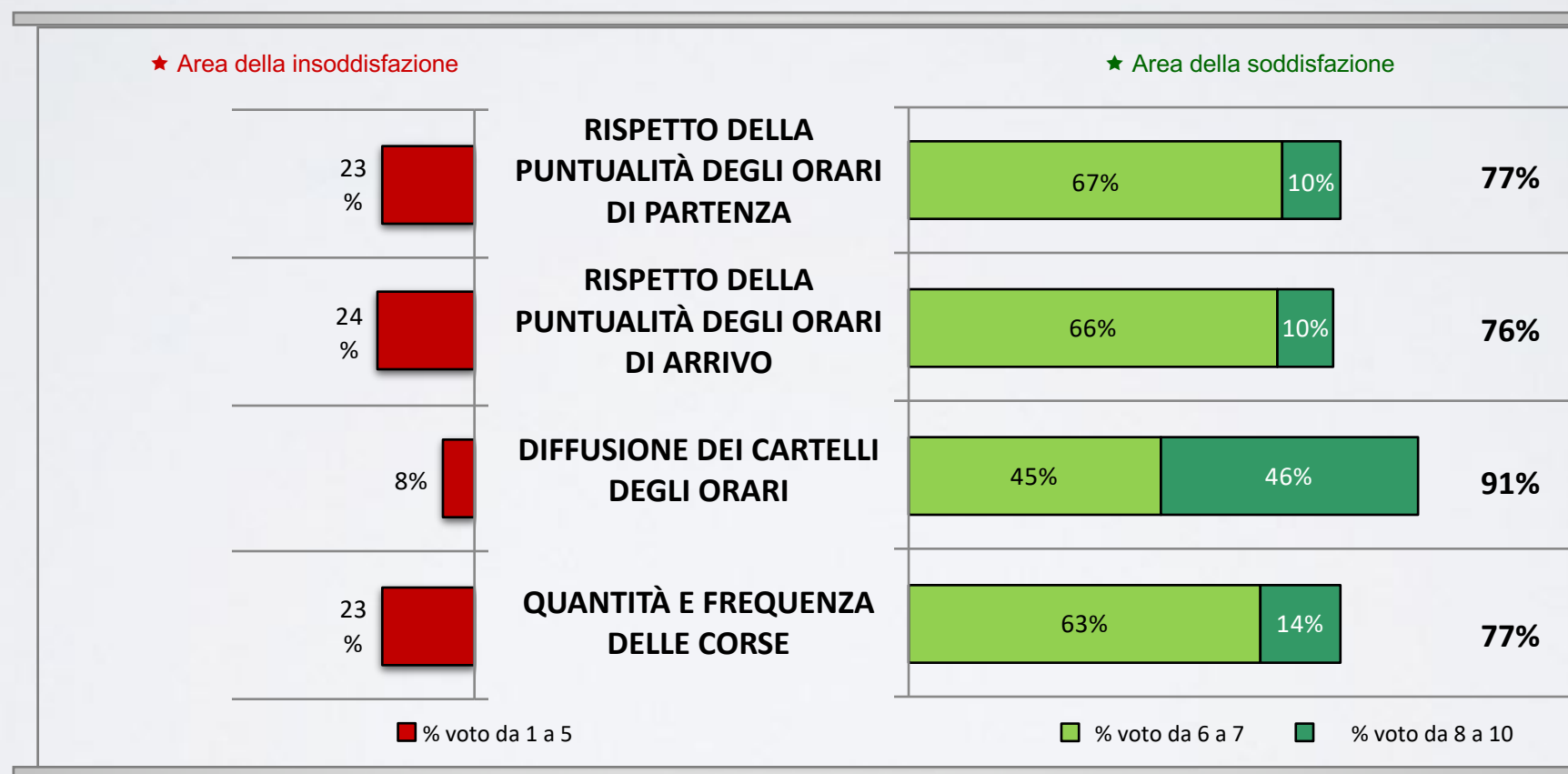
87% → molto + abbastanza soddisfatti

LINEE EXTRAURBANE → 6,5/10

Regolarità del servizio: indice di soddisfazione

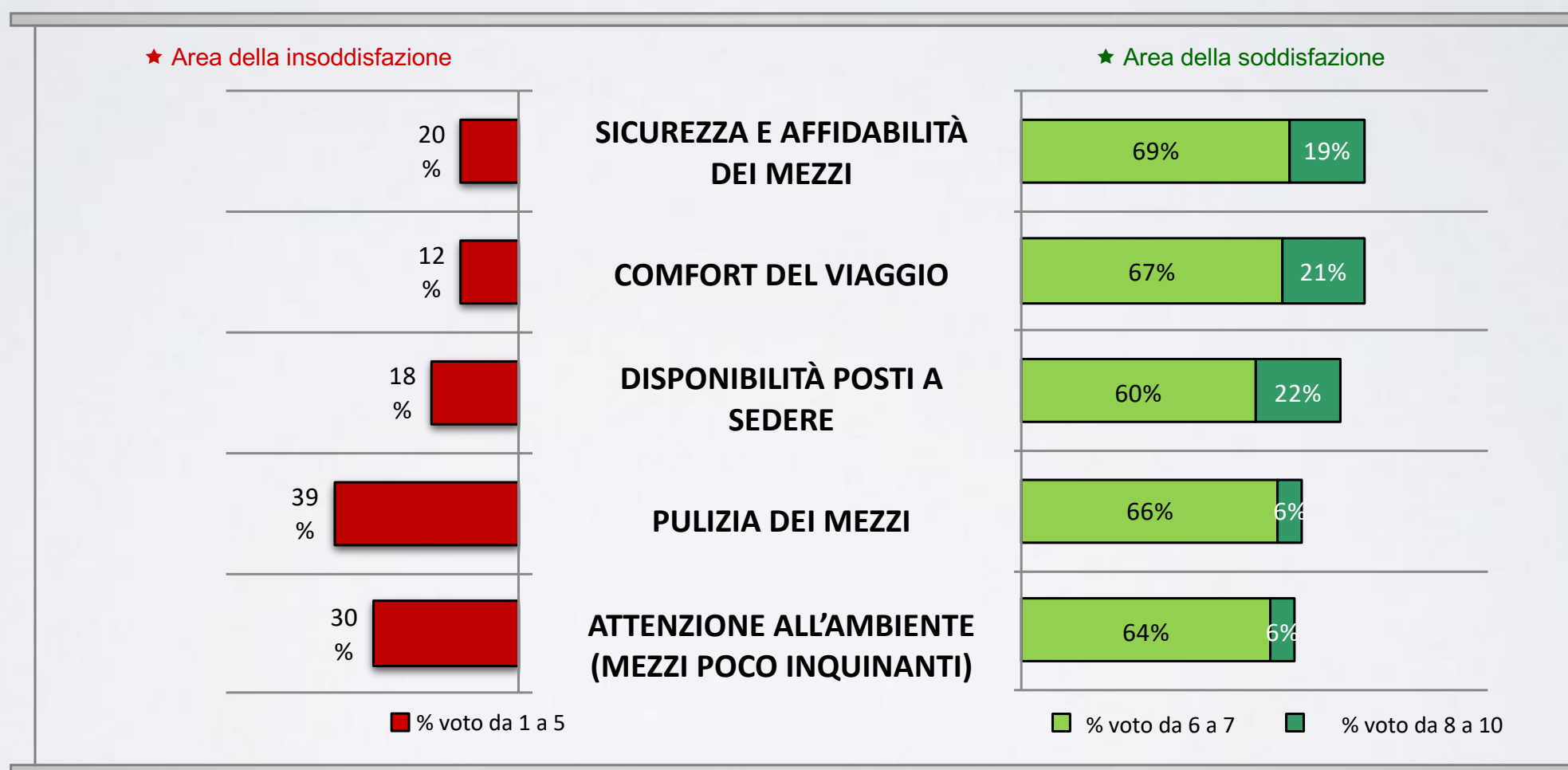
REGOLARITA': INDICE SODDISFAZIONE

6,5/10



Altri aspetti del servizio: indice di soddisfazione

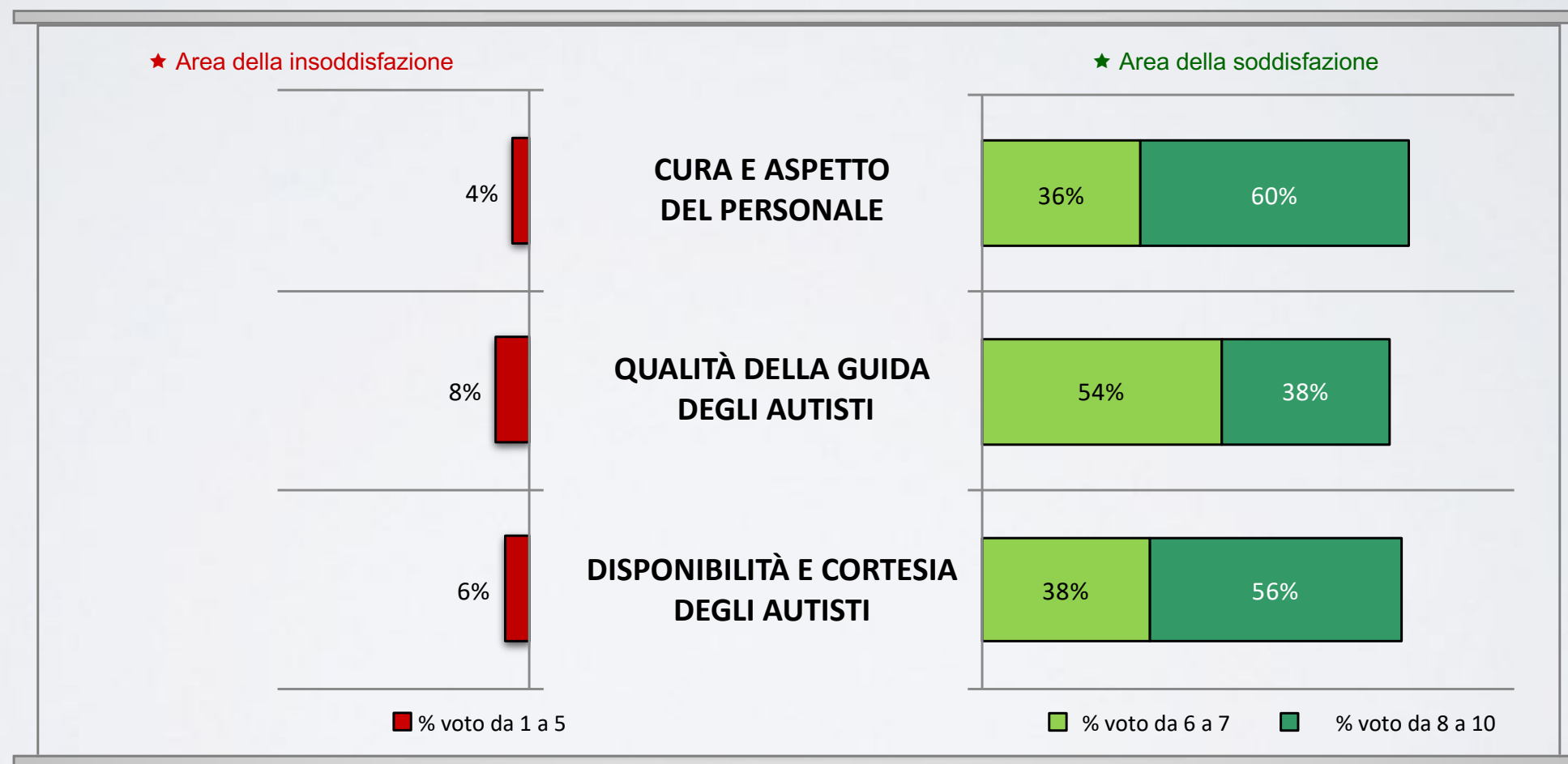
VEETURE
INDICE SODDISFAZIONE
6,3/10



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

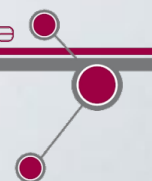
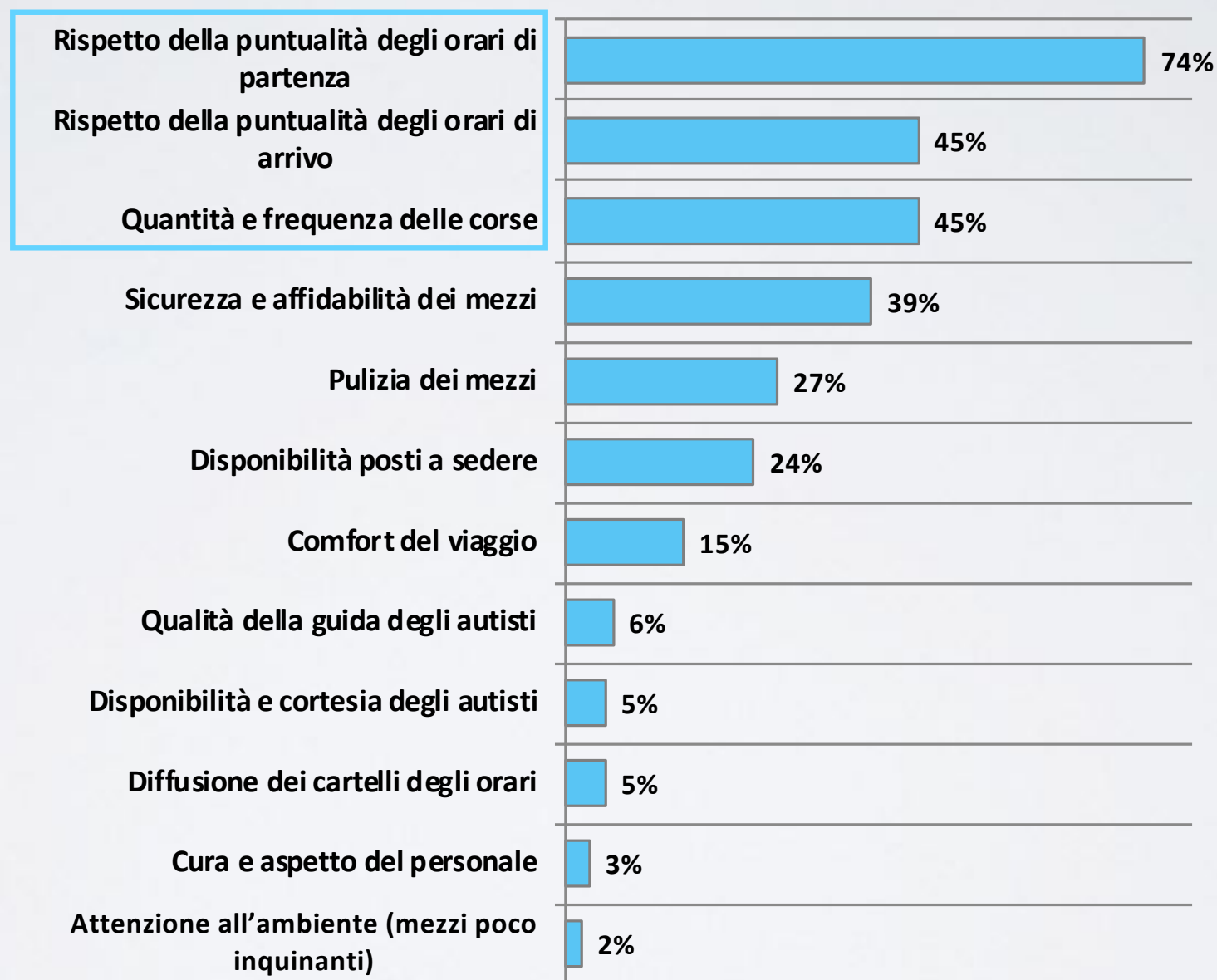


La presenza della risposta "non sa/non risponde" influisce sulle percentuali complessive

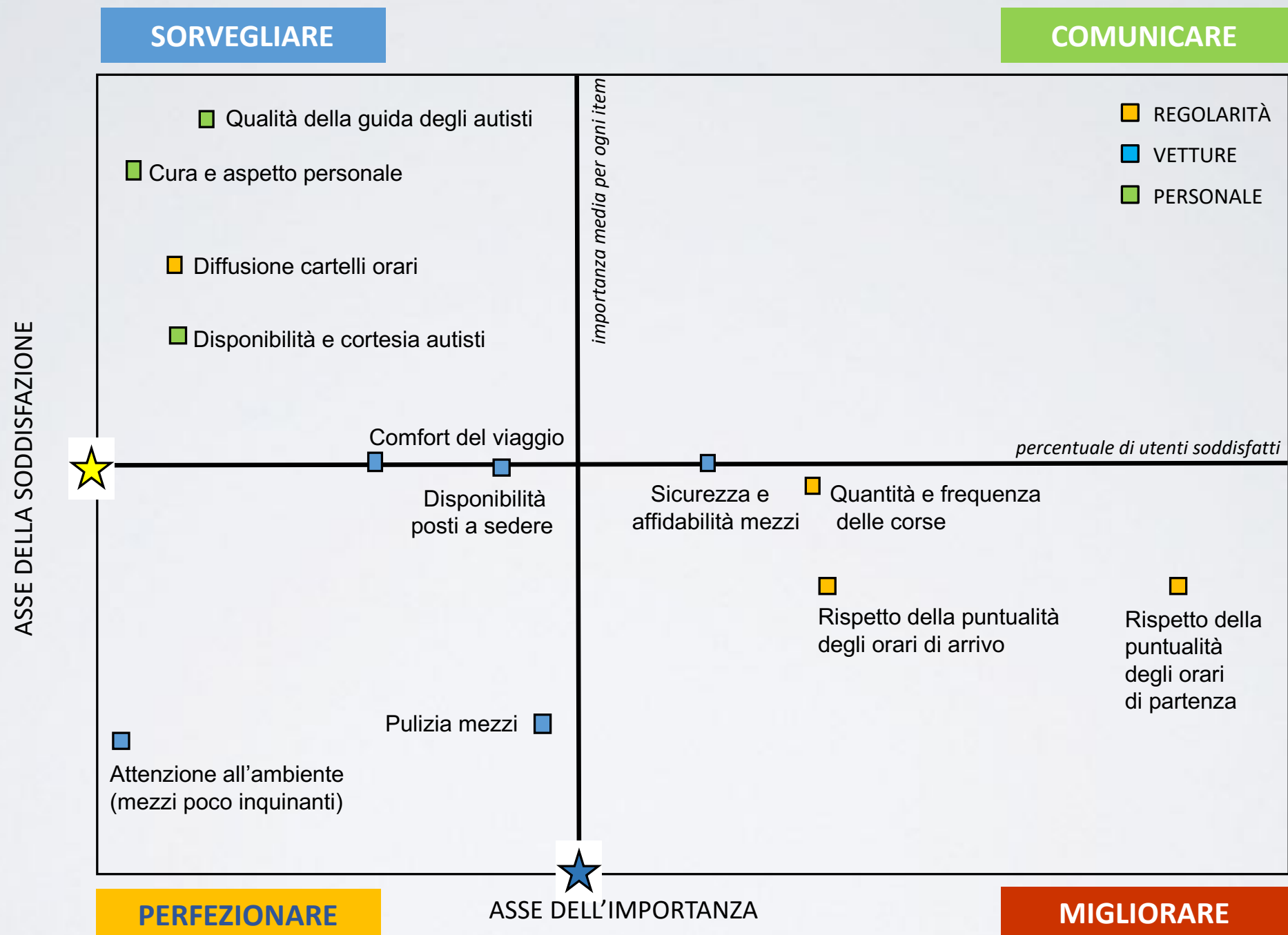
Importanza dei vari aspetti del servizio



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



Mappa importanza vs soddisfazione

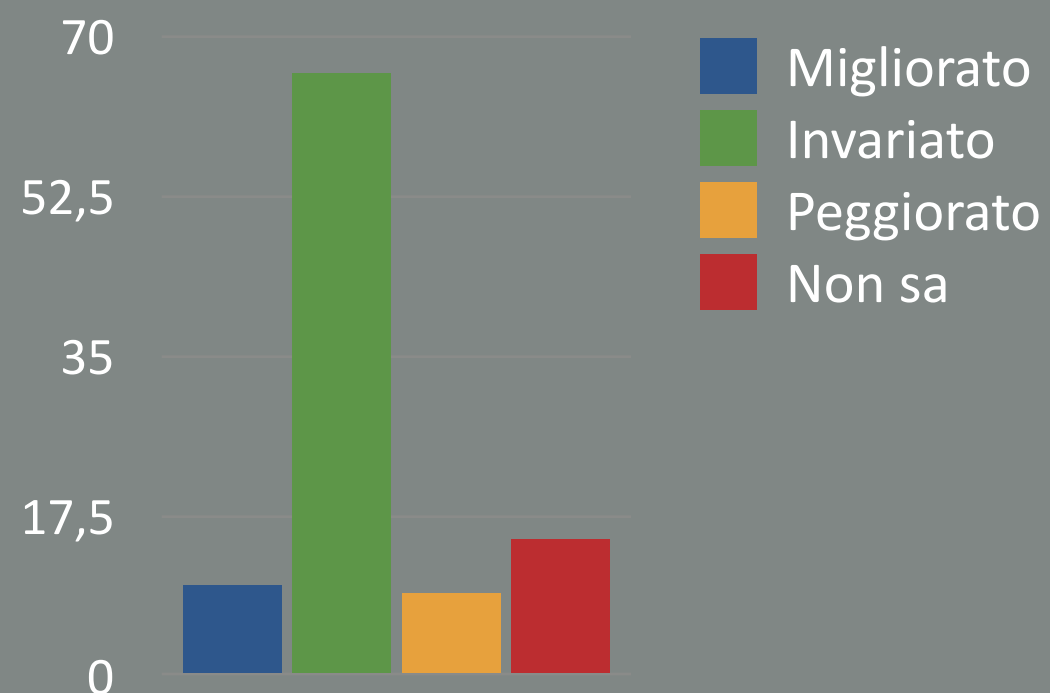


Percezione del servizio offerto

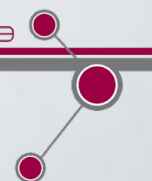
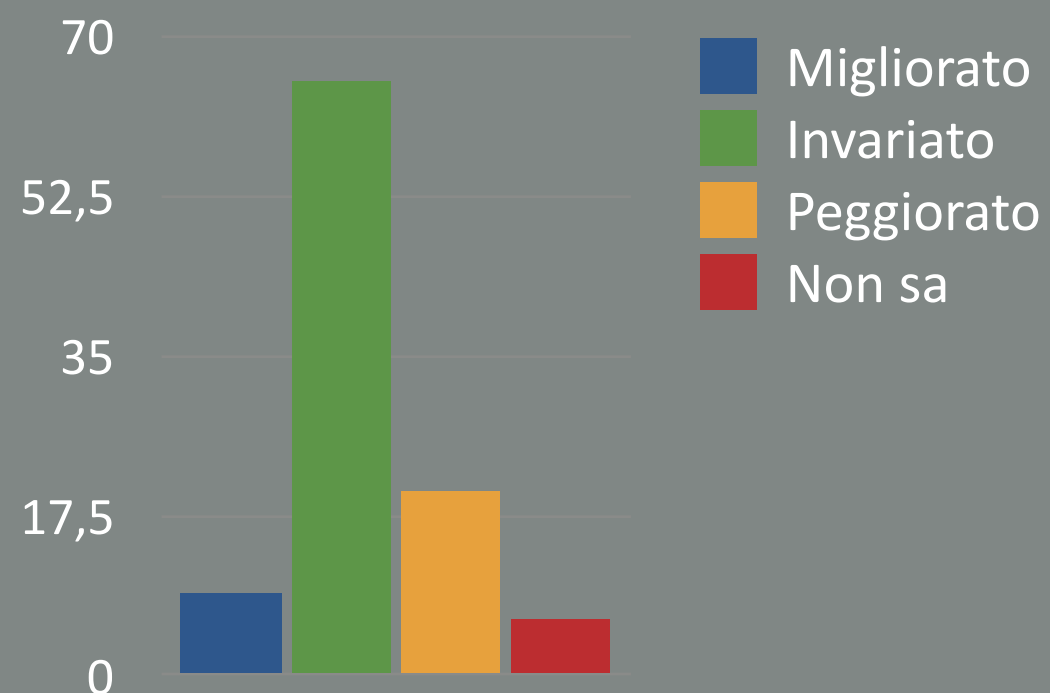


Negli ultimi mesi secondo Lei il servizio offerto da TPL è migliorato, peggiorato o rimasto invariato?

Indagine 2018



Indagine 2017



Percezione del servizio offerto



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

