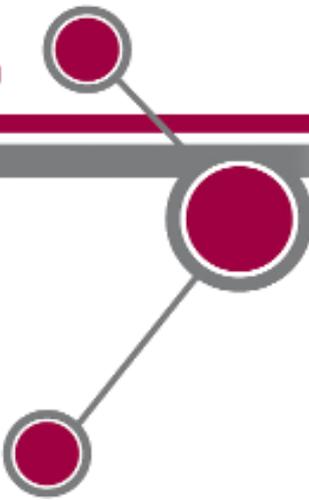


TPL Linea

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DI TPL LINEA

Report indagine face to face
(Dicembre 2019)

Obiettivi e metodologia

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 2019.

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 460 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, numero verde, 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 460 utilizzatori dei mezzi.

Tipologia di Linea



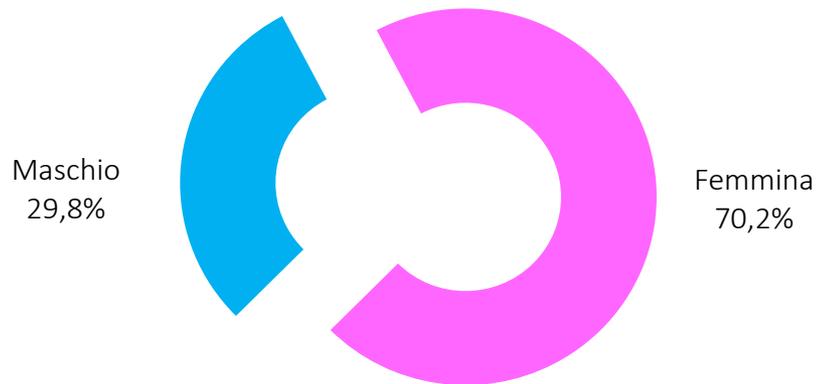
Linee esaminate	N
Linee Urbane	230
Linea 1	14
Linea 1/	14
Linea 2	14
Linea 2/	14
Linea 3	28
Linea 4	14
Linea 4/	14
Linea 5	27
Linea 6	18
Linea 6/	18
Linea 9	28
Linea 15	27
Linee Extra - Urbane	230
Linea 72 Albenga Villanova	27
Navetta / Circolare Albenga	28
Linea 40 Savona Finale (1 tratto)	37
Linea 40 Finale Andora (2 tratto)	37
Linea 61 Savona Cairo Montenotte	37
Linea 58 Savona Millesimo	27
Linea 30 Savona Varazze	37

Campione: genere ed età

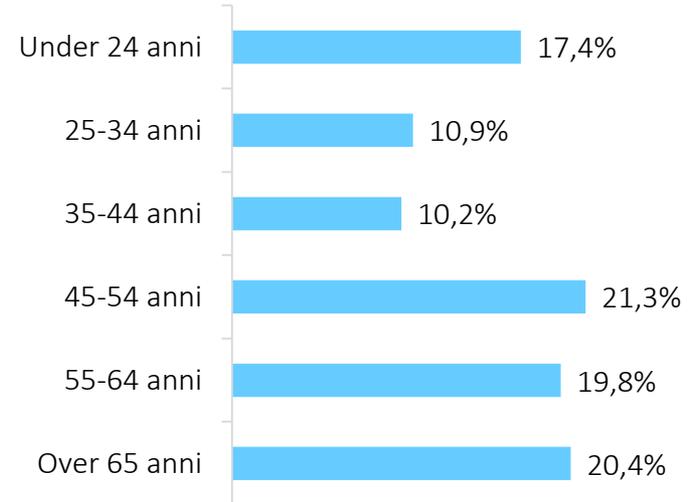
Chi è stato intervistato?

Un campione di 460 utilizzatori dei mezzi.

Genere



Classe di età

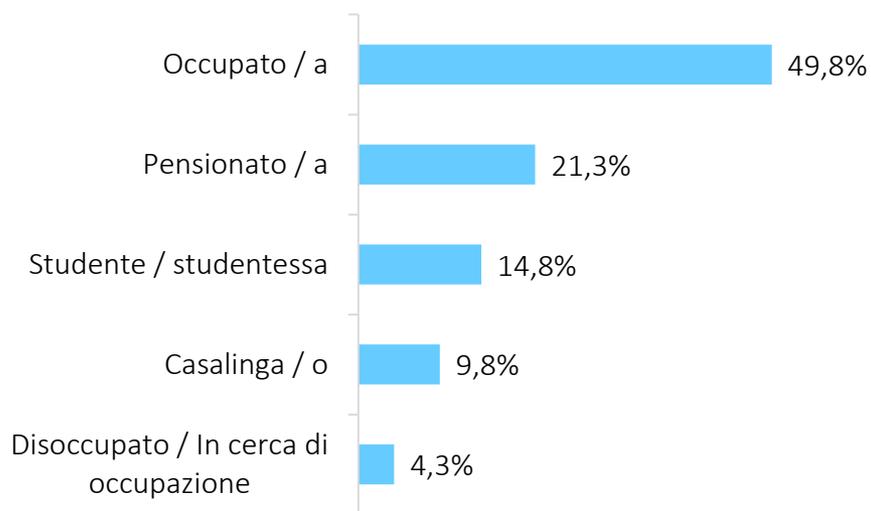


Campione: occupazione e residenza

Chi è stato intervistato?

Un campione di 460 utilizzatori dei mezzi.

Condizione occupazionale



Comune di residenza	N	Comune di residenza	N
Savona	197	Albissola Marina	3
Albenga	46	Borghetto Santo Spirito	3
Quiliano	20	Cengio	3
Cairo Montenotte	18	Ceriale	3
Vado Ligure	16	Cadibona	2
Varazze	15	Finalborgo	2
Finale Ligure	13	Andora	1
Genova	13	Bergeggi	1
Celle Ligure	10	Borgio Verezzi	1
Carcare	9	Cosseria	1
Loano	9	Garlenda	1
Millesimo	8	Mallare	1
Pietra Ligure	8	Murialdo	1
Spotorno	7	Non indica	1
Albisola Superiore	6	Onzo	1
Noli	6	Piana Crixia	1
Altare	5	Stella	1
Villanova d'Albenga	5	Stellanello	1
Alassio	4	Vendone	1
Albisola	4	Altri Comuni fuori Provincia	12

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?»

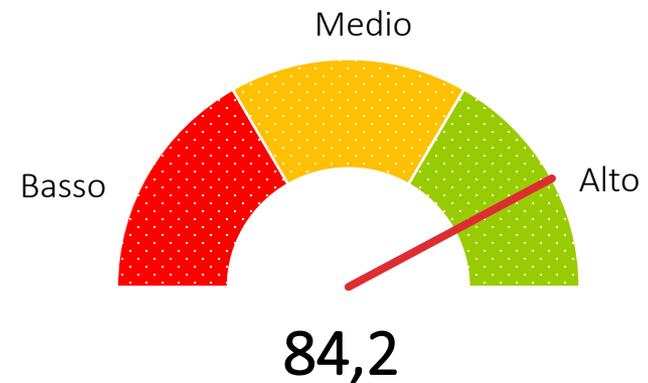
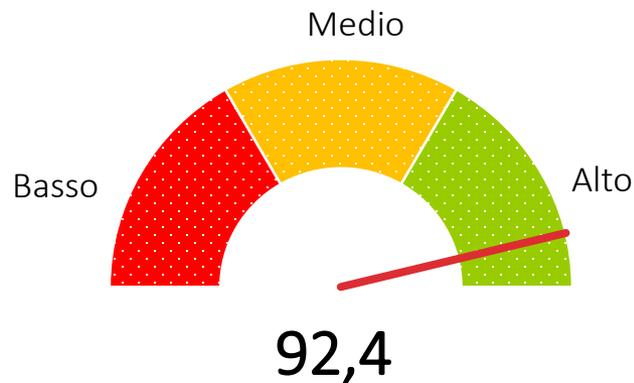
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

è costruito tramite 2 fasi:

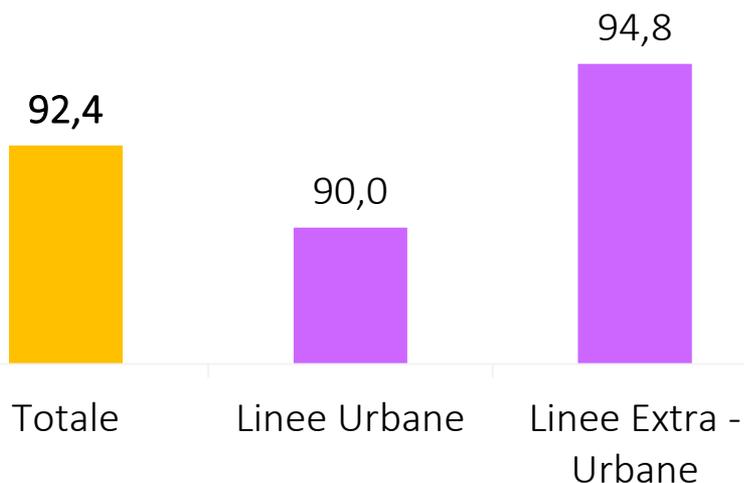
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

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.

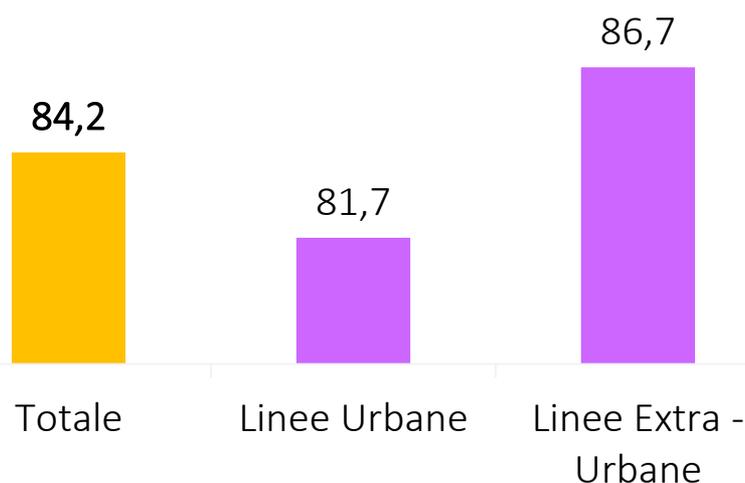


Dati di sintesi: Confronto per tipologia di linee

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



	Totale	Linee Urbane	Linee Extra - Urbane
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	92,4	90,0	94,8
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	84,2	81,7	86,7
MEDIA DI SODDISFAZIONE GENERALE (SCALA DA 1 A 10)	7,57	7,27	7,87

Soddisfazione Generale

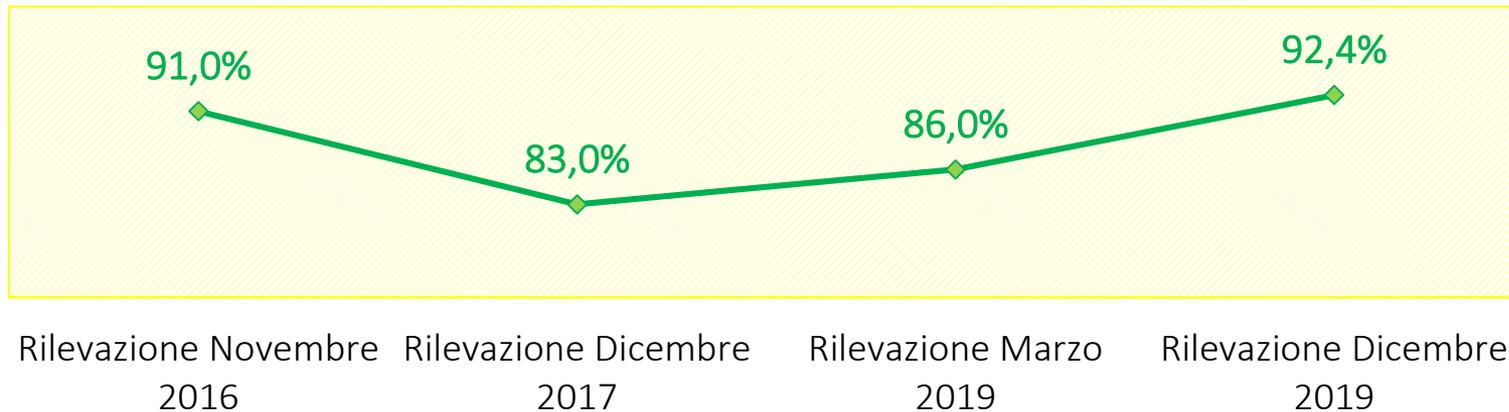
Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da TPL Linea?

MEDIA (SCALA DA 1 A 10) = 7,57



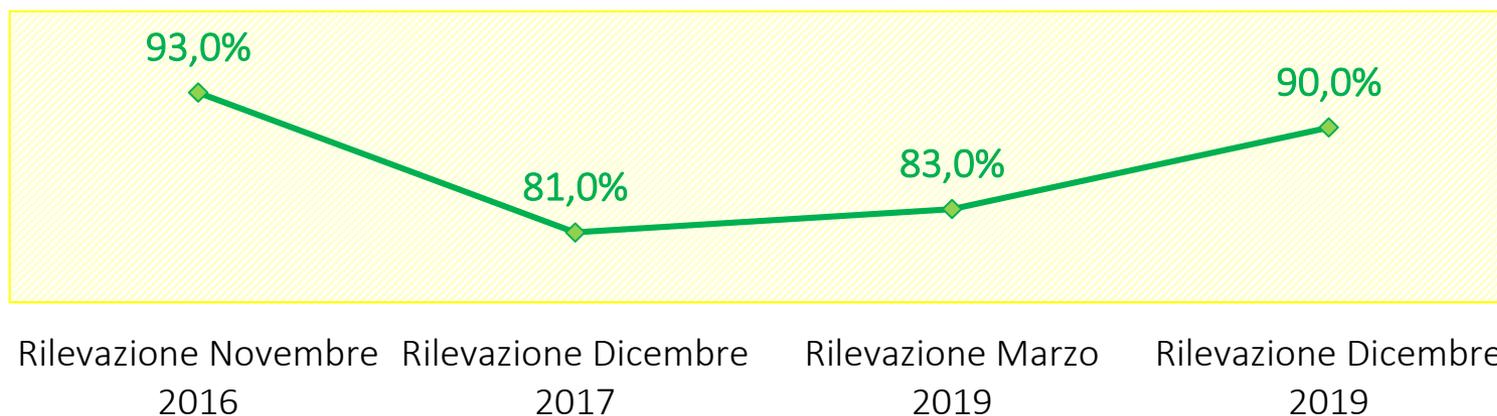
Voto	%
Voto 1	0,7%
Voto 2	0,4%
Voto 3	0,4%
Voto 4	1,3%
Voto 5	4,8%
Voto 6	13,7%
Voto 7	23,3%
Voto 8	30,4%
Voto 9	13,5%
Voto 10	11,5%

Soddisfazione Generale Totale: Confronto con le rilevazioni precedenti



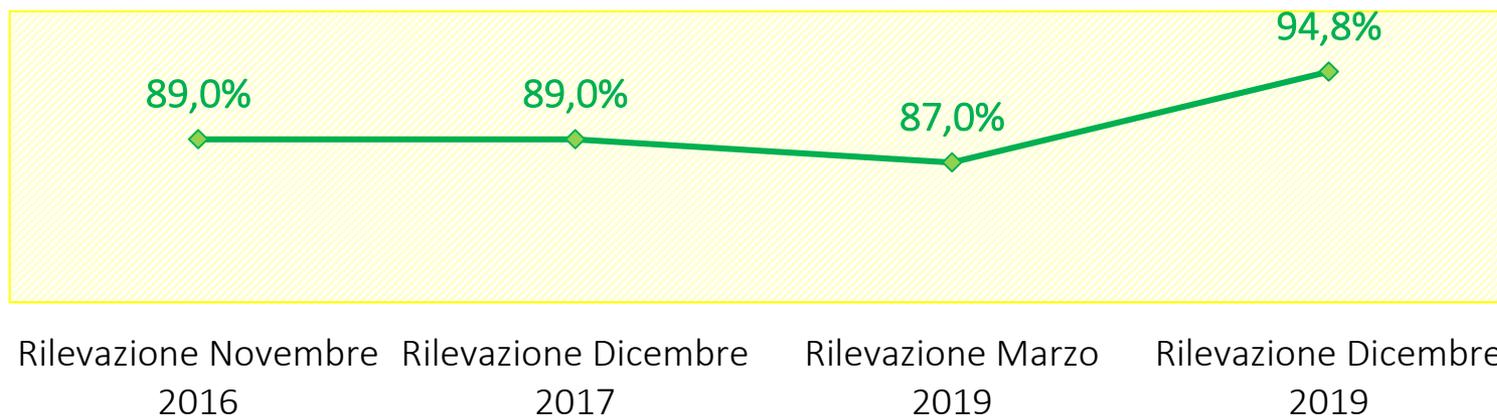
SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Dicembre 2019	92,4%	55,4%	37,0%	7,6%
Rilevazione Marzo 2019	86,0%	13,0%	73,0%	14,0%
Rilevazione Dicembre 2017	83,0%	39,0%	44,0%	17,0%
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 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

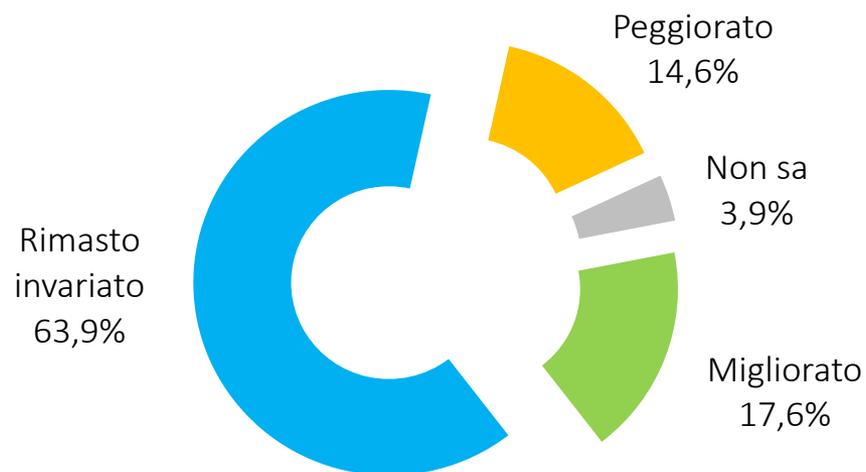


SODDISFAZIONE GENERALE	Soddisfatti (voto da 6 a 10)	Molto Soddisfatti (voto da 8 a 10)	Abbastanza Soddisfatti (voto da 6 a 7)	Insoddisfatti (voto da 1 a 5)
Rilevazione Dicembre 2019	94,8%	60,7%	34,1%	5,2%
Rilevazione Marzo 2019	87,0%	14,0%	73,0%	13,0%
Rilevazione Dicembre 2017	89,0%	42,0%	47,0%	11,0%
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 = +3,0%



	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Migliorato	13,5%	21,7%
Peggiorato	20,9%	8,3%
Rimasto invariato	62,6%	65,2%
Non sa	3,0%	4,8%

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

Indici di soddisfazione



Indici di soddisfazione

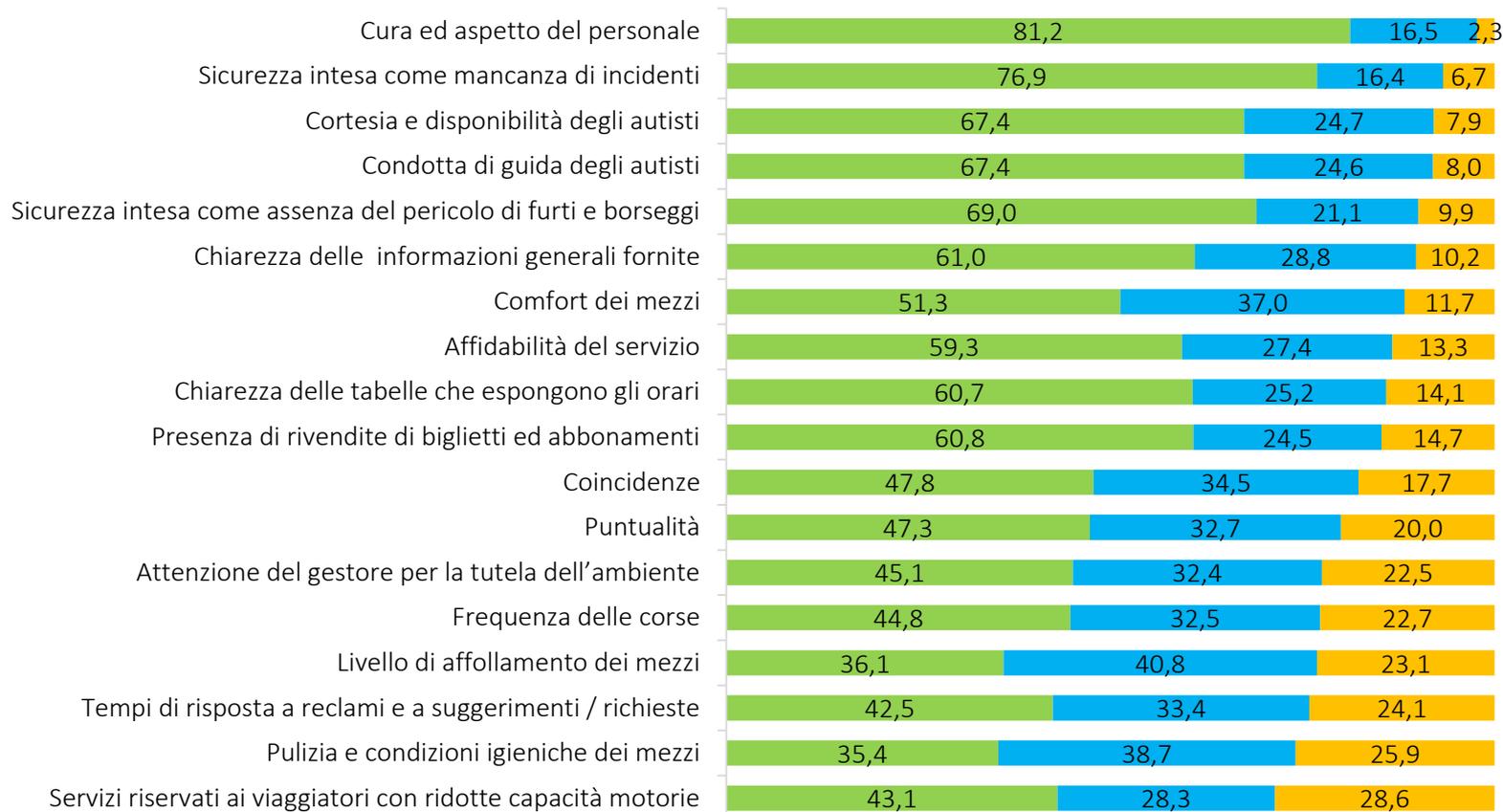
Indice di Soddisfazione	Indice
Frequenza delle corse	77,3
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	86,7
Puntualità	80,0
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	88,3
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	74,1
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	76,9
Cortesia e disponibilità degli autisti	92,1
Condotta di guida degli autisti	92,0
Cura ed aspetto del personale	97,7
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	85,9
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.)	89,8
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	85,3
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	93,3
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	90,1
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	82,3
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	75,9
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	71,4
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	77,5

Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

Indice di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	77,3	75,7	78,9
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	86,7	84,3	89,1
Puntualità	80,0	79,6	80,3
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	88,3	83,0	93,5
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	74,1	70,4	77,8
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	76,9	74,7	79,3
Cortesìa e disponibilità degli autisti	92,1	89,5	94,8
Condotta di guida degli autisti	92,0	88,7	95,2
Cura ed aspetto del personale	97,7	96,8	98,6
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	85,9	89,5	82,3
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.)	89,8	90,5	89,0
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	85,3	83,3	87,2
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	93,3	89,8	96,8
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	90,1	87,6	92,9
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	82,3	82,0	82,5
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	75,9	70,8	82,1
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	71,4	65,5	77,7
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	77,5	70,7	84,3

Livelli di soddisfazione

■ Molto Soddisfatti (Voto 8-10) ■ Abbastanza Soddisfatti (Voto 6-7) ■ Insoddisfatti (Voto 1-5)



Medie di soddisfazione



Medie di soddisfazione

Media di Soddisfazione	N	Media	Deviazione standard
Frequenza delle corse	458	6,86	2,00
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	460	7,67	1,97
Puntualità	459	7,02	2,07
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	460	7,35	1,79
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	455	6,58	2,04
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	451	6,73	1,94
Cortesìa e disponibilità degli autisti	457	8,07	1,83
Condotta di guida degli autisti	460	8,01	1,66
Cura ed aspetto del personale	442	8,53	1,33
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	448	7,66	2,04
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.)	372	7,71	1,92
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	434	7,70	1,96
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	446	8,51	1,75
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	436	8,17	1,86
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	389	7,14	1,98
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	174	6,71	2,40
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	385	6,76	2,38
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	244	6,88	2,17

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di linea

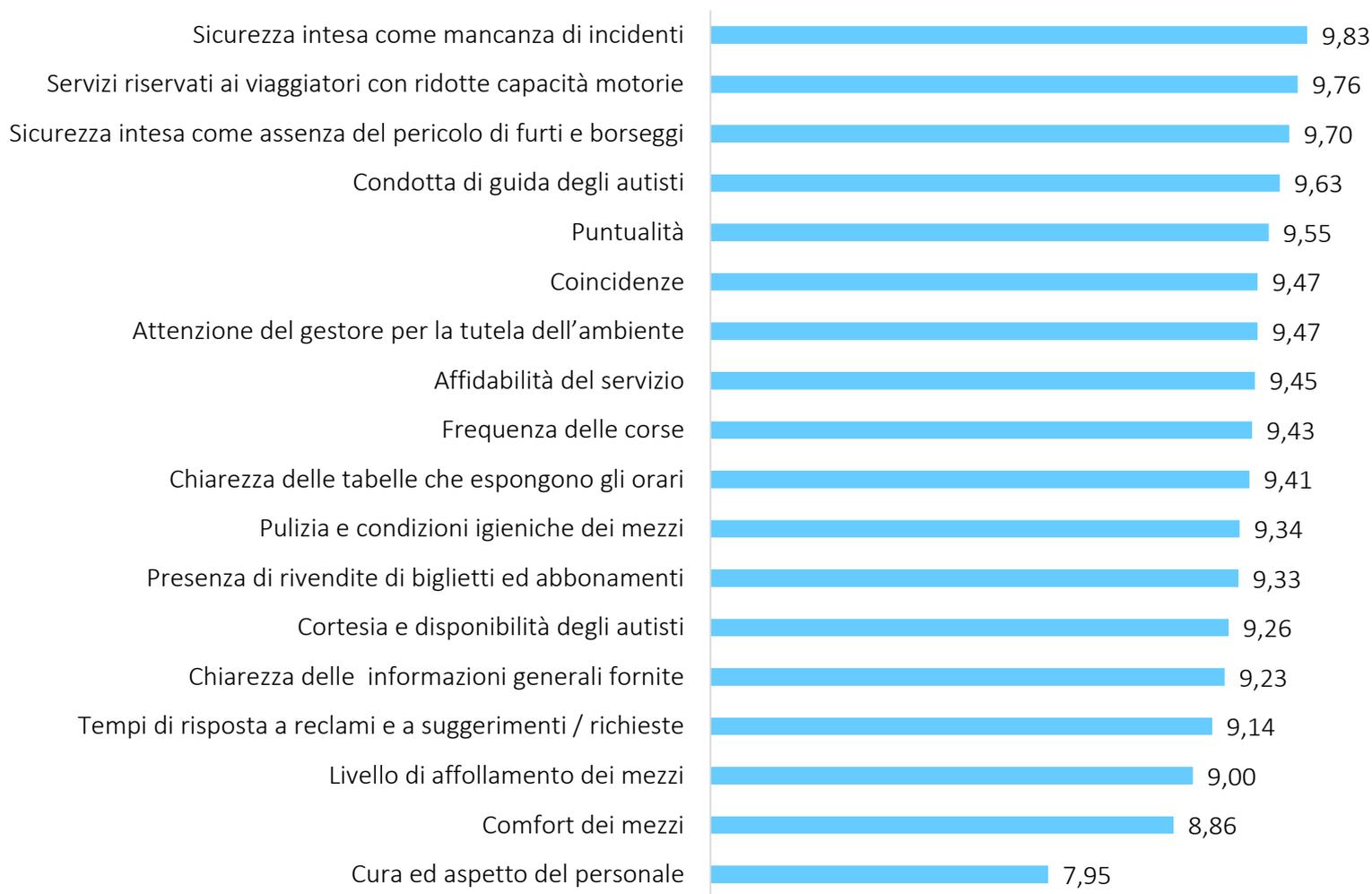
Media di Soddisfazione	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	6,86	6,66	7,05
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	7,67	7,55	7,78
Puntualità	7,02	6,89	7,15
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	7,35	6,93	7,77
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	6,58	6,35	6,81
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	6,73	6,45	7,03
Cortesìa e disponibilità degli autisti	8,07	7,79	8,34
Condotta di guida degli autisti	8,01	7,65	8,37
Cura ed aspetto del personale	8,53	8,43	8,63
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	7,66	7,85	7,46
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.)	7,71	7,72	7,70
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	7,70	7,53	7,86
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	8,51	8,28	8,74
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	8,17	8,03	8,32
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	7,14	7,01	7,29
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	6,71	6,32	7,18
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	6,76	6,41	7,13
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	6,88	6,54	7,22

Soddisfazione dei singoli item: Confronto con le rilevazioni precedenti

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

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

Medie di importanza



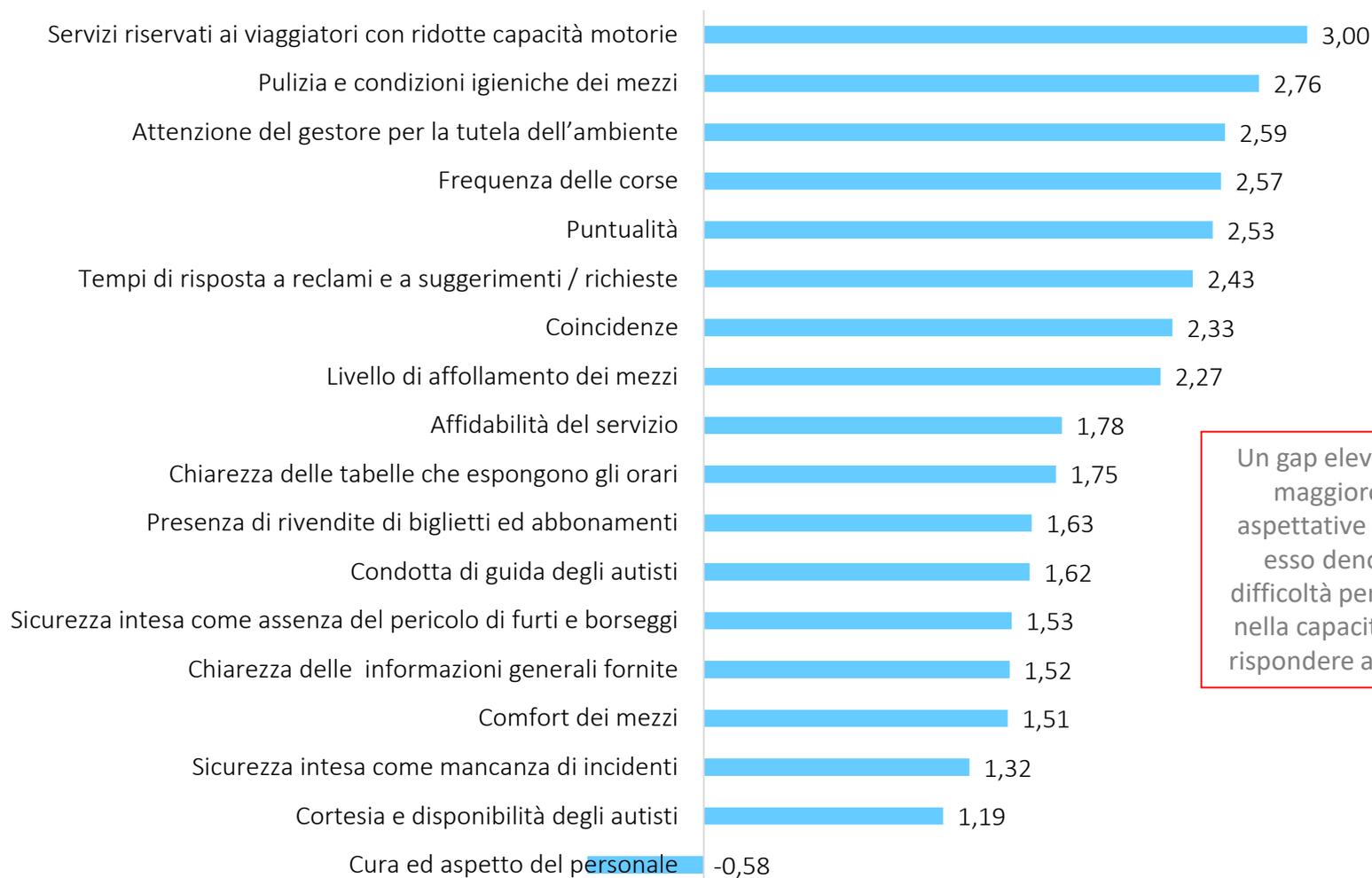
Medie di importanza

Media di Importanza	N	Media	Deviazione standard
Frequenza delle corse	454	9,43	0,89
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	449	9,45	0,84
Puntualità	454	9,55	0,78
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	445	8,86	1,23
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	447	9,34	0,94
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	437	9,00	1,20
Cortesìa e disponibilità degli autisti	445	9,26	1,11
Condotta di guida degli autisti	446	9,63	0,73
Cura ed aspetto del personale	435	7,95	2,36
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	441	9,41	0,91
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.)	426	9,23	0,93
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	436	9,33	1,02
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	439	9,83	0,47
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	437	9,70	0,92
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	414	9,47	0,81
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	302	9,14	1,11
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	434	9,76	0,62
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	338	9,47	1,10

Medie di importanza: Confronto per tipologia di linea

Media di Importanza	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	9,43	9,28	9,59
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	9,45	9,41	9,48
Puntualità	9,55	9,47	9,63
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,86	8,81	8,92
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	9,34	9,37	9,32
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	9,00	8,78	9,24
Cortesìa e disponibilità degli autisti	9,26	9,27	9,26
Condotta di guida degli autisti	9,63	9,56	9,71
Cura ed aspetto del personale	7,95	7,54	8,41
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	9,41	9,34	9,50
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.)	9,23	9,23	9,24
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	9,33	9,20	9,47
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,83	9,81	9,85
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,70	9,63	9,78
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	9,47	9,40	9,55
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	9,14	9,21	9,07
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,76	9,75	9,77
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	9,47	9,37	9,57

Gap:
Distanza tra aspettative
e soddisfazione



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	Importanza	Soddisfazione	Gap
Frequenza delle corse	9,43	6,86	2,57
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	9,45	7,67	1,78
Puntualità	9,55	7,02	2,53
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	8,86	7,35	1,51
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	9,34	6,58	2,76
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	9,00	6,73	2,27
Cortesìa e disponibilità degli autisti	9,26	8,07	1,19
Condotta di guida degli autisti	9,63	8,01	1,62
Cura ed aspetto del personale	7,95	8,53	-0,58
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	9,41	7,66	1,75
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.)	9,23	7,71	1,52
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	9,33	7,70	1,63
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,83	8,51	1,32
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,70	8,17	1,53
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	9,47	7,14	2,33
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	9,14	6,71	2,43
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,76	6,76	3,00
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	9,47	6,88	2,59

Gap: Confronto per tipologia di linea

Gap	Totale	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Frequenza delle corse	2,57	2,62	2,54
Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste	1,78	1,86	1,70
Puntualità	2,53	2,58	2,48
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	1,51	1,88	1,15
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	2,76	3,02	2,51
Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus	2,27	2,33	2,21
Cortesìa e disponibilità degli autisti	1,19	1,48	0,92
Condotta di guida degli autisti	1,62	1,91	1,34
Cura ed aspetto del personale	-0,58	-0,89	-0,22
Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate	1,75	1,49	2,04
Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.)	1,52	1,51	1,54
Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento)	1,63	1,67	1,61
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	1,32	1,53	1,11
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	1,53	1,60	1,46
Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)	2,33	2,39	2,26
Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste	2,43	2,89	1,89
Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	3,00	3,34	2,64
Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente	2,59	2,83	2,35

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.

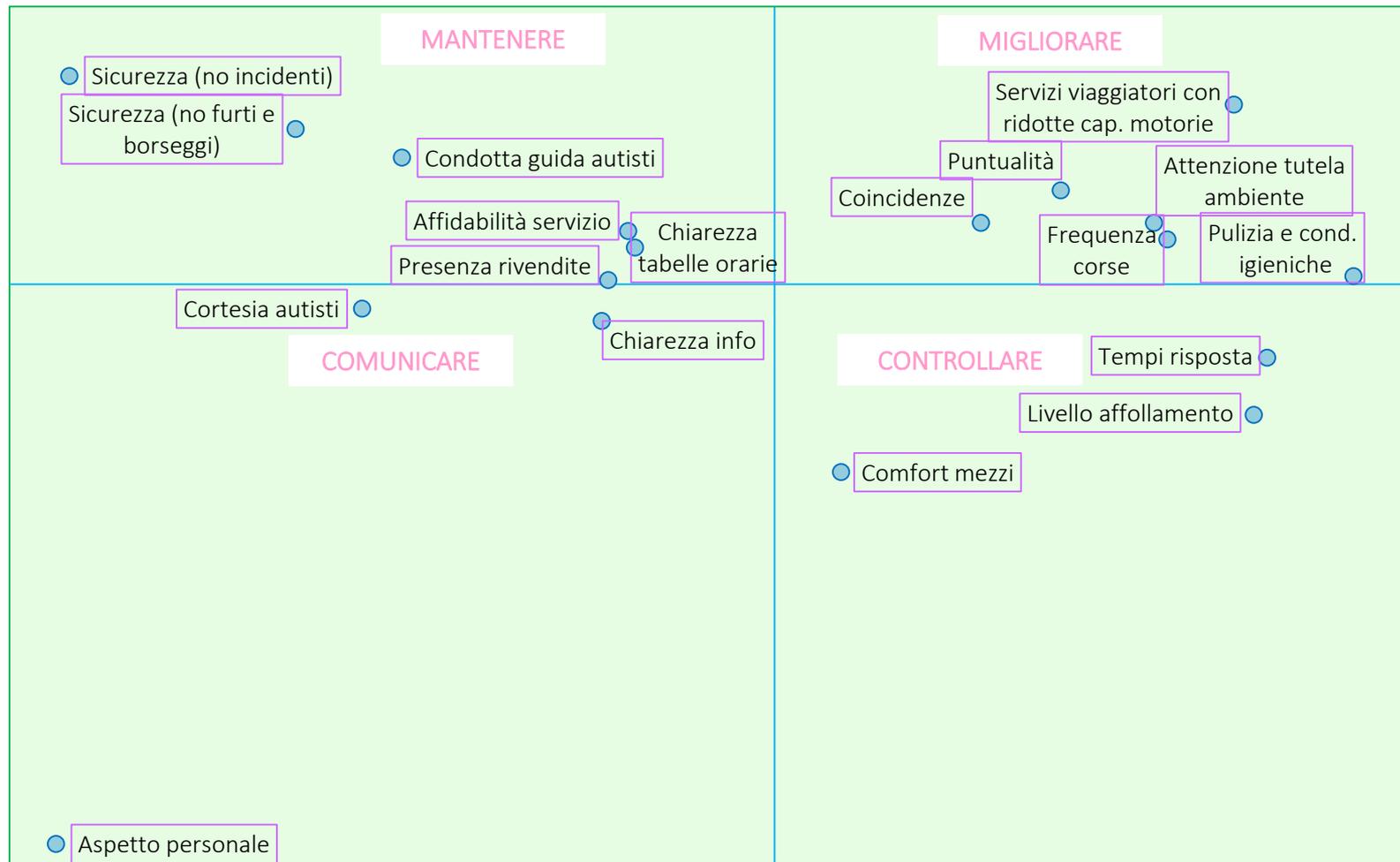
La mappa delle priorità di intervento

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

La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sicurezza intesa come mancanza di incidenti ✓ Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi ✓ Condotta di guida degli autisti ✓ Affidabilità del servizio intesa come rispetto delle corse e delle fermate previste ✓ Chiarezza delle tabelle che espongono gli orari poste presso stazioni e fermate ✓ Presenza di rivendite di biglietti ed abbonamenti (facilità di ottenere un biglietto / abbonamento) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie ✓ Puntualità ✓ Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano) ✓ Attenzione del gestore per la tutela dell'ambiente ✓ Frequenza delle corse ✓ Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cortesia e disponibilità degli autisti ✓ Chiarezza delle informazioni generali fornite da TPL Linea (biglietterie, numero verde, etc.) ✓ Cura ed aspetto del personale 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tempi di risposta a reclami e a suggerimenti / richieste ✓ Livello di affollamento dei mezzi inteso come spazi adeguati all'interno degli autobus ✓ Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio 	
-			

La mappa delle priorità di intervento



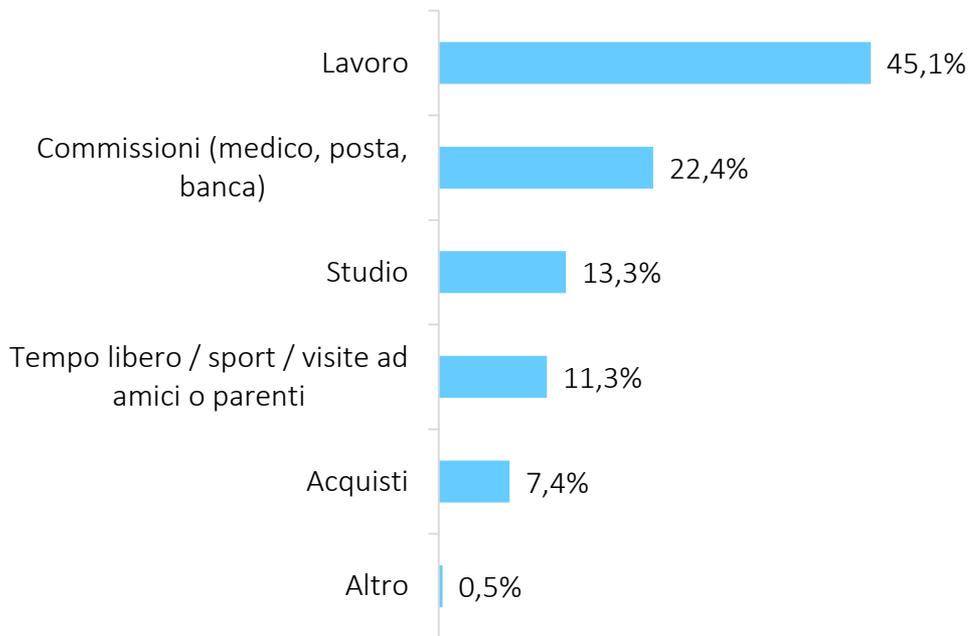
7,9

6,50

Abitudini di utilizzo dei mezzi

Motivo di utilizzo dei mezzi

Per quale motivo prevalente usa i mezzi TPL Linea?

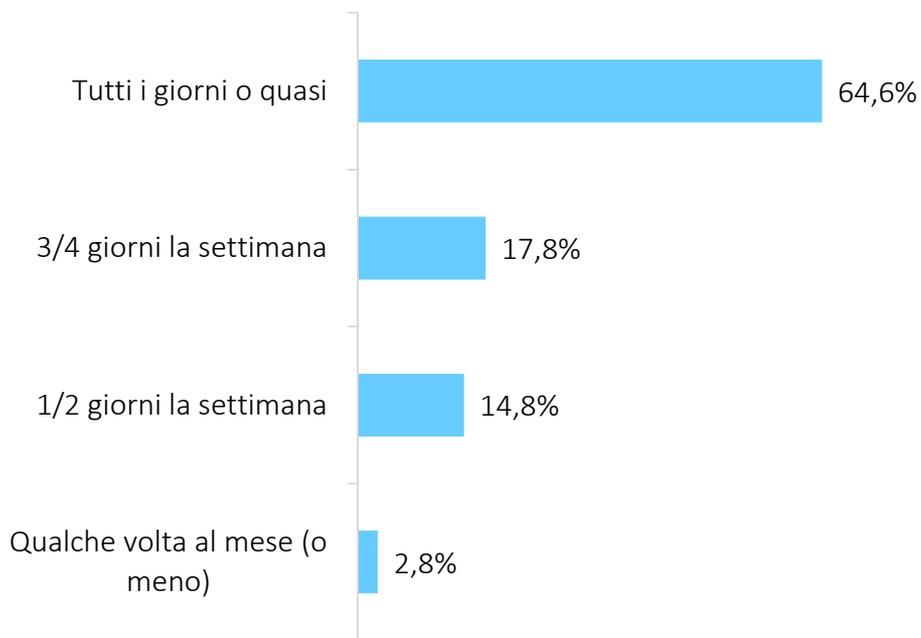


	Rilevazione Dicembre 2019	Rilevazione Marzo 2019
Lavoro	45,1%	36,0%
Commissioni	22,4%	26,0%
Studio	13,3%	20,0%
Tempo libero	11,3%	10,0%
Acquisti	7,4%	6,0%
Altro	0,5%	2,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Lavoro	40,2%	50,0%
Commissioni	18,8%	26,1%
Studio	16,2%	10,4%
Tempo libero	14,0%	8,7%
Acquisti	10,5%	4,3%
Altro	0,3%	0,5%

Frequenza di utilizzo dei mezzi

Con quale frequenza utilizza i mezzi TPL Linea?

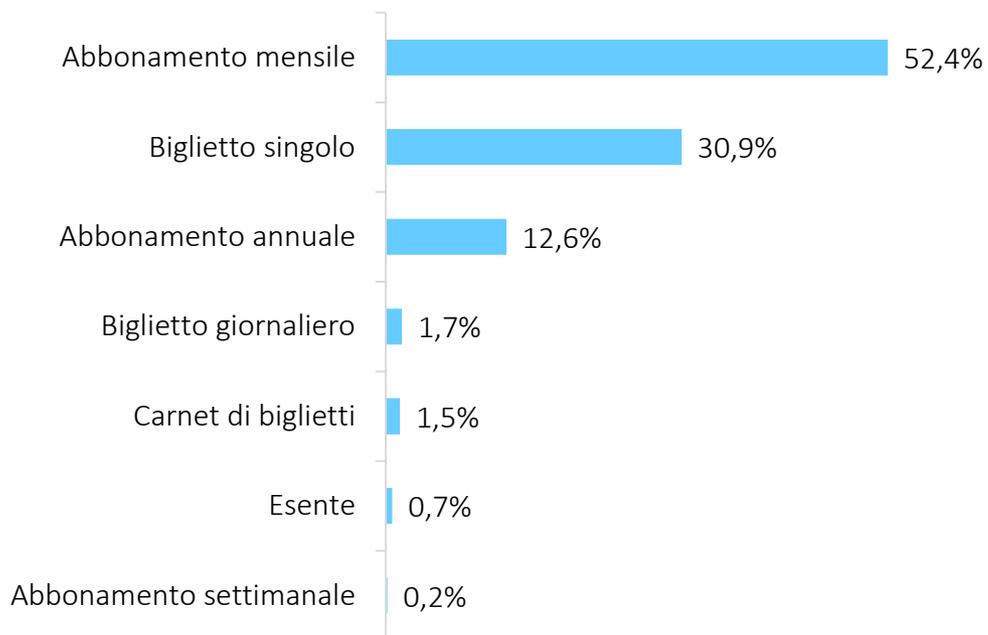


	Rilevazione Dicembre 2019	Rilevazione Marzo 2019
Tutti i giorni o quasi	64,6%	48,0%
3/4 giorni la settimana	17,8%	21,0%
1/2 giorni la settimana	14,8%	15,0%
Qualche volta al mese (o meno)	2,8%	16,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Tutti i giorni o quasi	71,7%	57,4%
3/4 giorni la settimana	15,2%	20,4%
1/2 giorni la settimana	9,6%	20,0%
Qualche volta al mese (o meno)	3,5%	2,2%

Titolo di viaggio

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



	Rilevazione Dicembre 2019	Rilevazione Marzo 2019
Abbonamento mensile	52,4%	48,0%
Biglietto singolo	30,9%	30,0%
Abbonamento annuale	12,6%	5,0%
Biglietto giornaliero	1,7%	11,0%
Carnet di biglietti	1,5%	-
Esente	0,7%	-
Abbonamento settimanale	0,2%	6,0%

	Linee Urbane	Linee Extra- Urbane
Abbonamento mensile	54,8%	50,0%
Biglietto singolo	22,2%	39,6%
Abbonamento annuale	18,7%	6,5%
Biglietto giornaliero	0,4%	3,0%
Carnet di biglietti	3,0%	0,0%
Esente	0,4%	0,9%
Abbonamento settimanale	0,5%	0,0%

Il servizio di bigliettazione tramite SMS

Utilizzo del servizio SMS

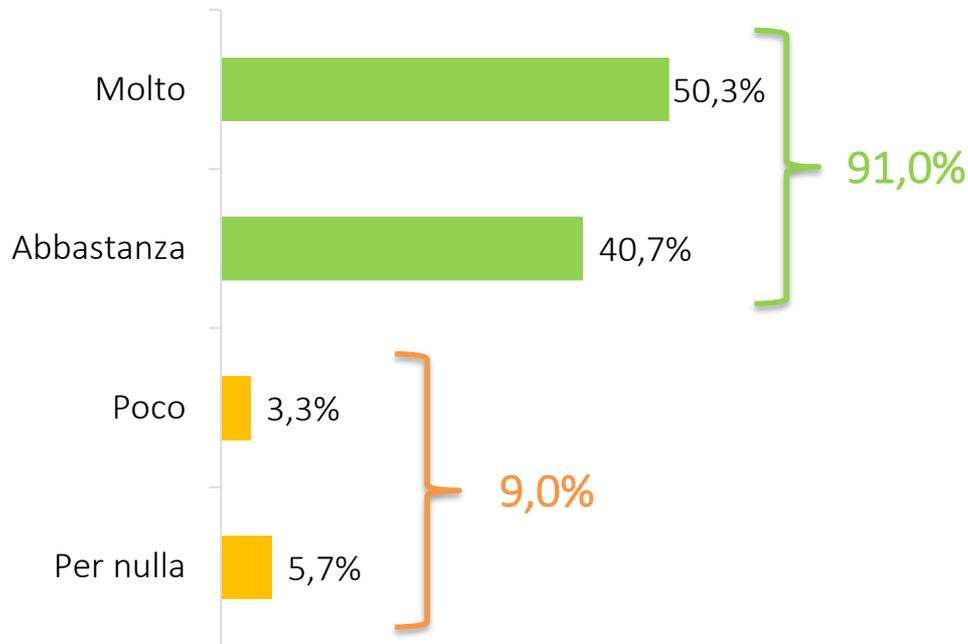
Ha mai utilizzato il servizio di bigliettazione tramite SMS, che consiste nell'emissione di 2 tipi di biglietti elettronici via SMS?



	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Sì	26,5%	27,0%
No	73,5%	73,0%

Utilità del servizio SMS

In che misura ritiene utile il nuovo sistema di bigliettazione?



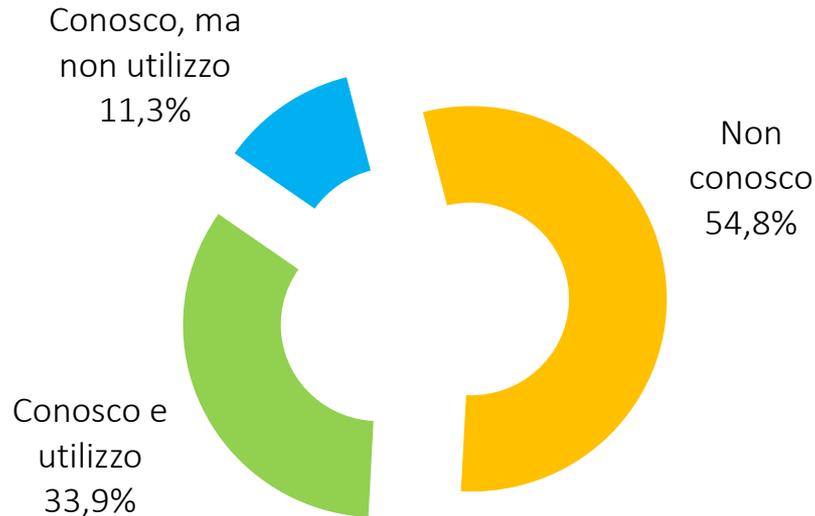
	Rilevazioni			
	Dicembre 2019	Marzo 2019	Dicembre 2017	Novembre 2016
Utile (molto + abbastanza)	91,0%	74,0%	80,0%	81,0%
Molto Utile	50,3%	18,0%	46,0%	36,0%
Abbastanza Utile	40,7%	56,0%	34,0%	45,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Molto	54,1%	46,9%
Abbastanza	37,7%	43,5%
Poco	1,6%	4,8%
Per nulla	6,6%	4,8%

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?



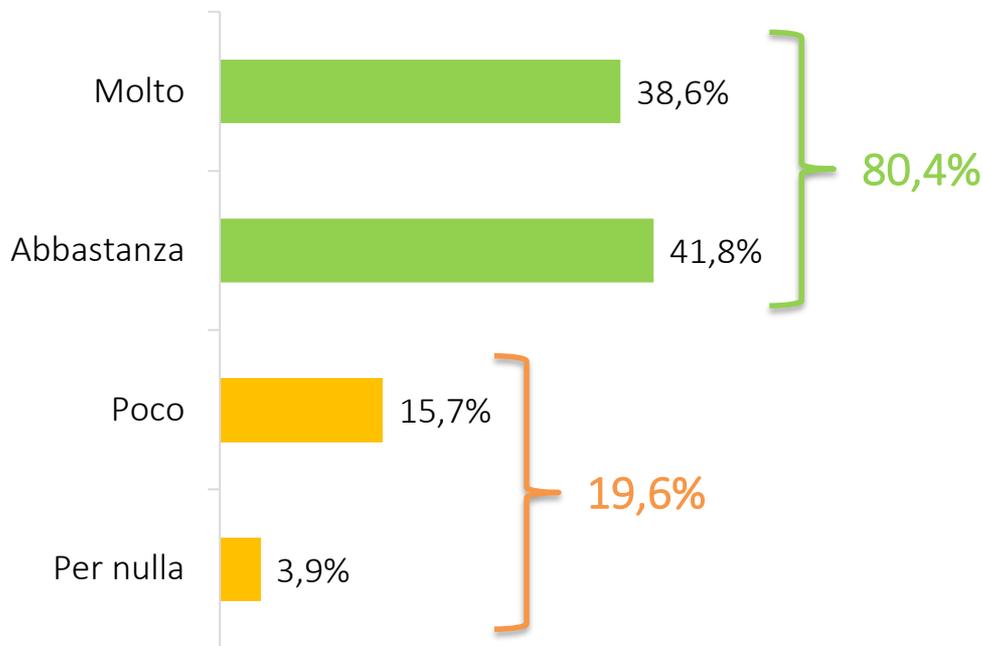
	Rilevazioni			
	Dicembre 2019	Marzo 2019	Dicembre 2017	Novembre 2016
Conosco	45,2% (33,9% utilizza)	50,0% (37,0% utilizza)	40,0% (29,0% utilizza)	46,0% (21,0% utilizza)
Non conosco	54,8%	50,0%	60,0%	54,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Conosco e utilizzo	36,1%	31,7%
Conosco, ma non utilizzo	10,0%	12,6%
Non conosco	53,9%	55,7%

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			
	Dicembre 2019	Marzo 2019	Dicembre 2017	Novembre 2016
Utile (molto + abbastanza)	80,4%	66,0%	58,0%	74,0%
Molto Utile	38,6%	32,0%	23,0%	39,0%
Abbastanza Utile	41,8%	34,0%	35,0%	35,0%

	Linee Urbane	Linee Extra-Urbane
Molto	39,8%	37,1%
Abbastanza	44,6%	38,6%
Poco	12,0%	20,0%
Per nulla	3,6%	4,3%

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	58,7%	52,9%
No	41,3%	47,1%

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

Cortesìa 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, numero verde, 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: _____

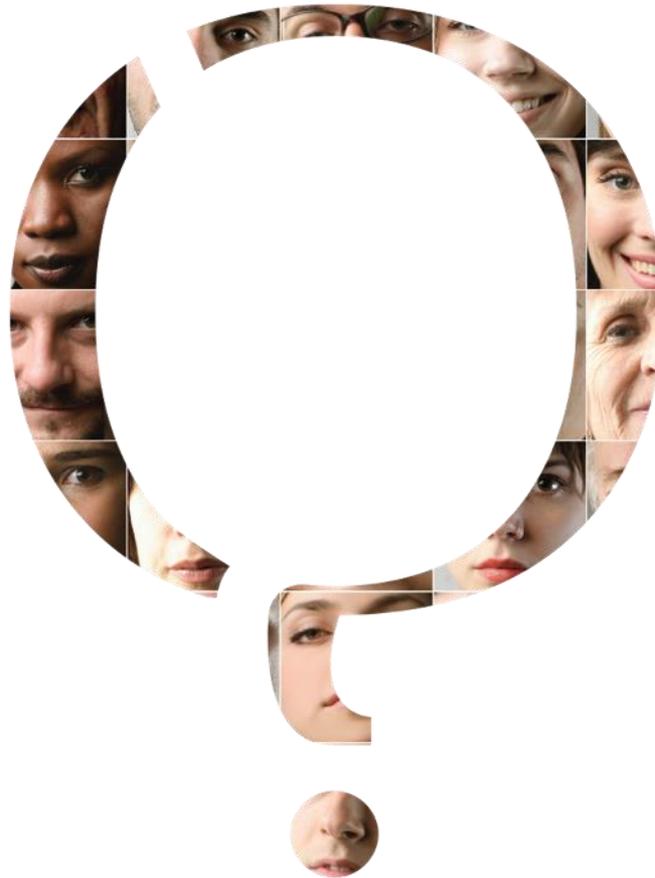
Sesso: Maschio

Femmina

Comune residenza: _____

Data e ora di intervista: _____

Linea di campionamento: _____



2019
DICEMBRE



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