



Customer Satisfaction 2018

Sintesi indagine



Gli Obiettivi dell'indagine

- **Rilevare** la qualità del servizio percepita dall'utenza, in base a predefiniti fattori
 - *sicurezza del viaggio, sicurezza a bordo, regolarità, frequenza, capillarità/estensione territoriale del servizio, fascia oraria del servizio, pulizia e igiene a bordo dei mezzi, comfort degli autobus, climatizzazione dei mezzi, affollamento dei mezzi, accessibilità, professionalità e cortesia del personale a bordo e a terra, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle fermate, comfort del viaggio, professionalità e disponibilità del personale di bordo e di terra, reperibilità dei titoli di viaggio, informazioni a bordo, su web-mobile, alle fermate, telefoniche/numero verde, alle biglietterie e autostazioni, coincidenza ed interscambi con altri mezzi di trasporto, attenzione all'ambiente.*
- **Segmentare** le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza: urbano ed extraurbano
- **Rilevare** le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato
- **Identificare** le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento
- **Contribuire** al miglioramento dell'immagine del servizio sul territorio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi



Metodologia

- Il sistema di rilevazione ha preso come riferimento le **“Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti del trasporto pubblico su gomma della Regione Toscana”**, del 2018.
- L’indagine si è svolta mediante interviste dirette, a bordo e presso le fermate, agli utenti del servizio.
- L’indagine è stata preannunciata all’utenza attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle fermate.



Popolazione statistica e campione

La popolazione presa a riferimento per l'indagine è stata suddivisa distintamente per le seguenti tipologie di servizio:

SERVIZIO URBANO



SERVIZIO EXTRAURBANO



La numerosità stimata della popolazione obiettivo per il servizio urbano e il servizio extra-urbano è indicata rispettivamente nelle tabelle 2 e 3 delle linee guida regionali. Sulla base della numerosità stimata è stato determinato il campione con rappresentatività per tali tipologie.

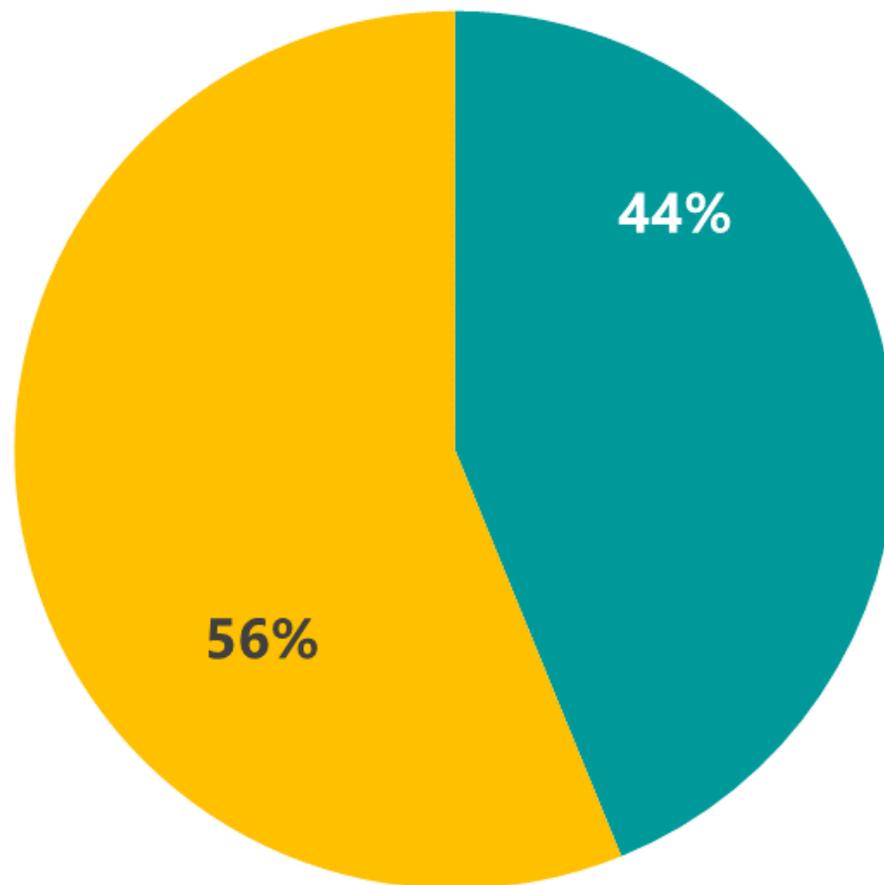
Essendo l'intervistato scelto in modo casuale, l'elaborazione dei dati per ogni altra tipologia di suddivisione della popolazione è da ritenersi "non rappresentativa".

Distribuzione del campione

Le interviste assegnate a ciascuna tipologia di servizio (urbano/extraurbano), sono state distribuite su un campione di linee e, all'interno di questo, un sottogruppo di corse rappresentativo delle diverse fasce orarie di punta e di morbida, includendo tutte le fasce orarie del servizio, sia di punta che di morbida.



Proporzioni del campione



Popolazione statistica e campione

SERVIZIO URBANO



Interviste dirette ai clienti del servizio

Il campione è stato selezionato in modo casuale in alcune fermate e a bordo degli autobus.

*Le interviste effettuate sono state **410**.*



Popolazione statistica e campione

SERVIZIO EXTRAURBANO



Interviste dirette ai clienti del servizio

Il campione è stato selezionato in modo casuale in alcune fermate e a bordo degli autobus.

*Le interviste effettuate sono state **320**.*





Le caratteristiche del campione

SERVIZIO URBANO

Metodologia



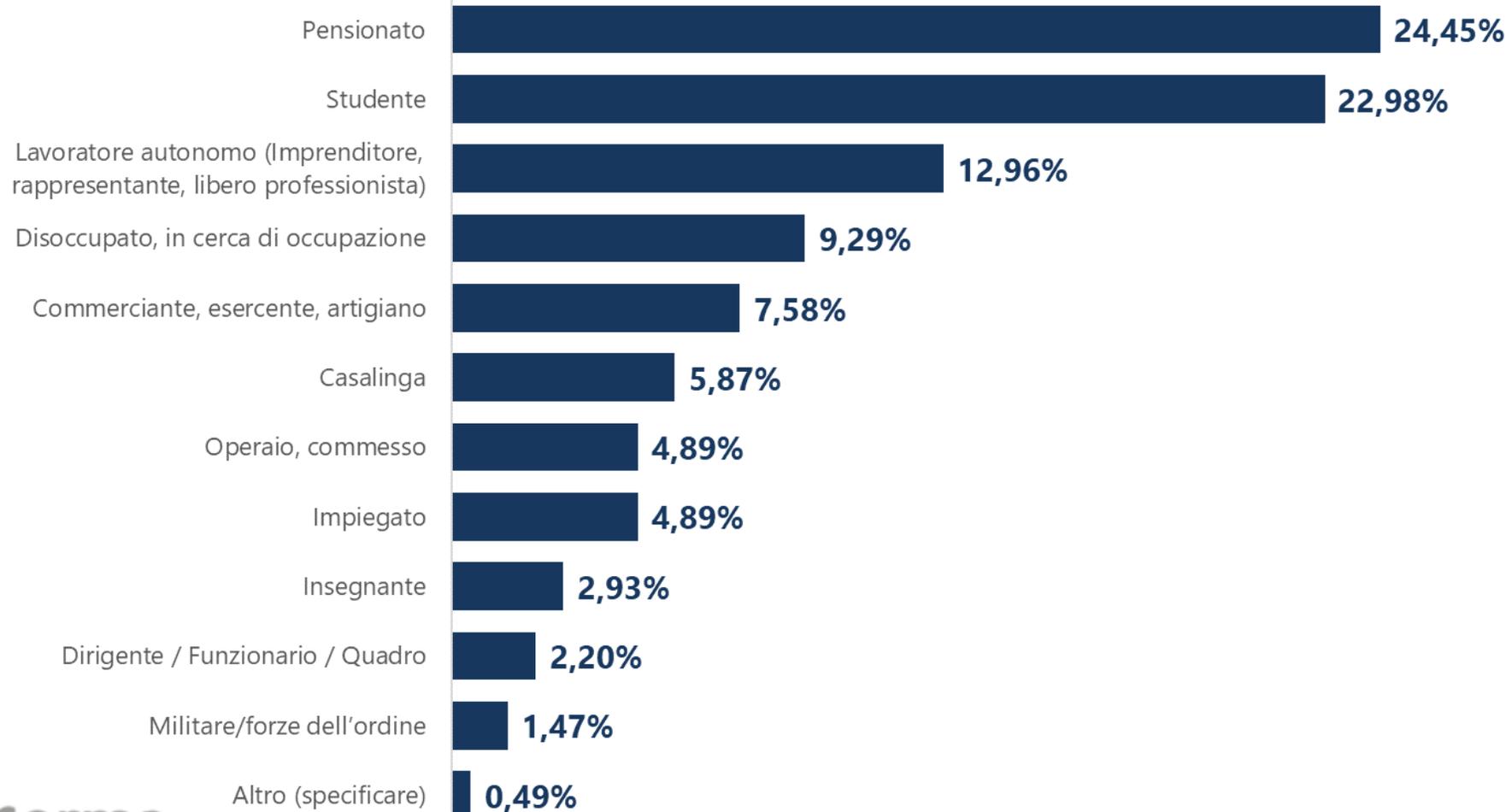
Per ciascun utente intervistato si sono rilevate:

- la professione
- l'età
- il sesso
- la frequenza di uso del mezzo pubblico
- il motivo principale di necessità di mobilità
- Il titolo di viaggio utilizzato



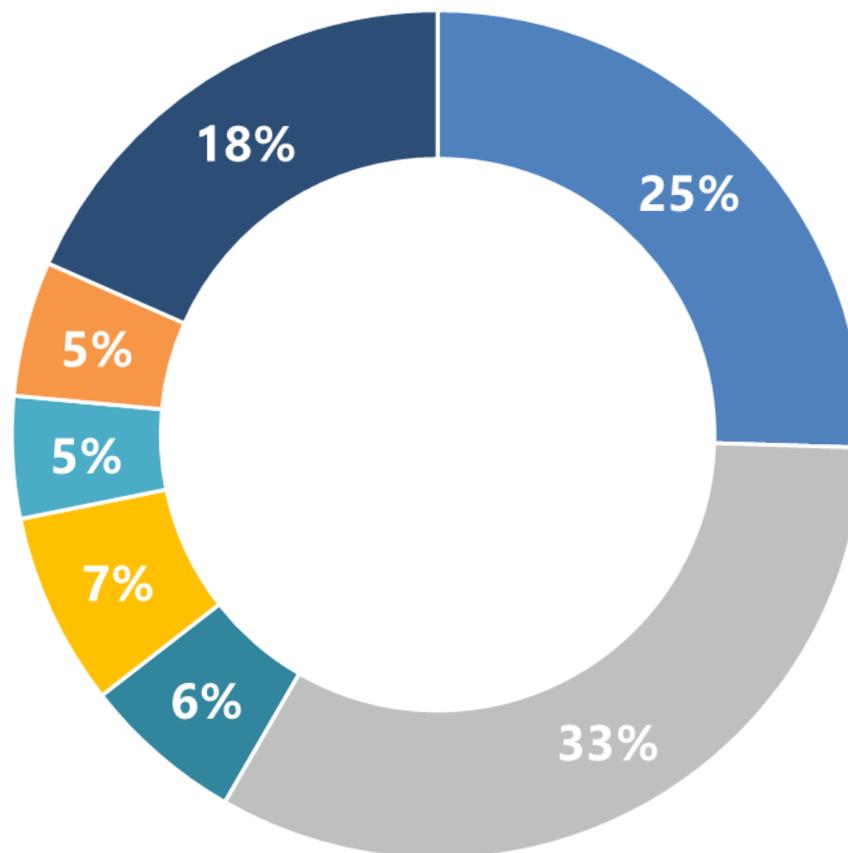
Le caratteristiche del campione

Professione



Le caratteristiche del campione

Età

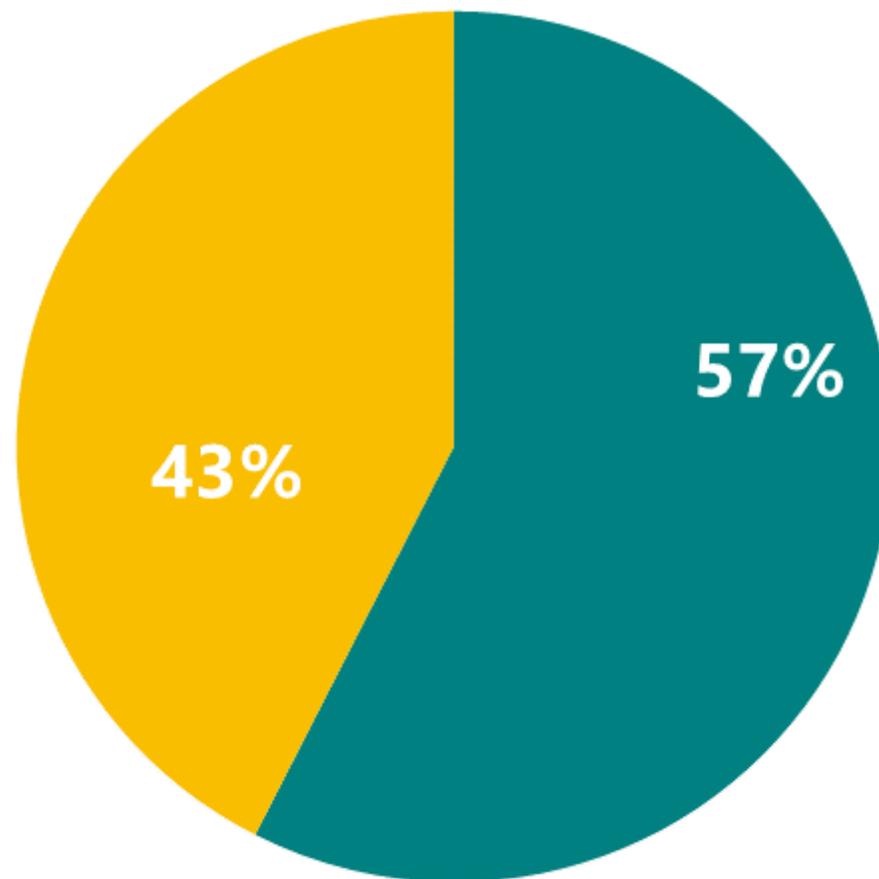


■ Oltre 65 anni ■ 46 - 55 anni ■ 26 - 35 anni ■ 36 - 45 anni
■ 19 - 25 anni ■ 56 - 65 anni ■ Fino a 18 anni



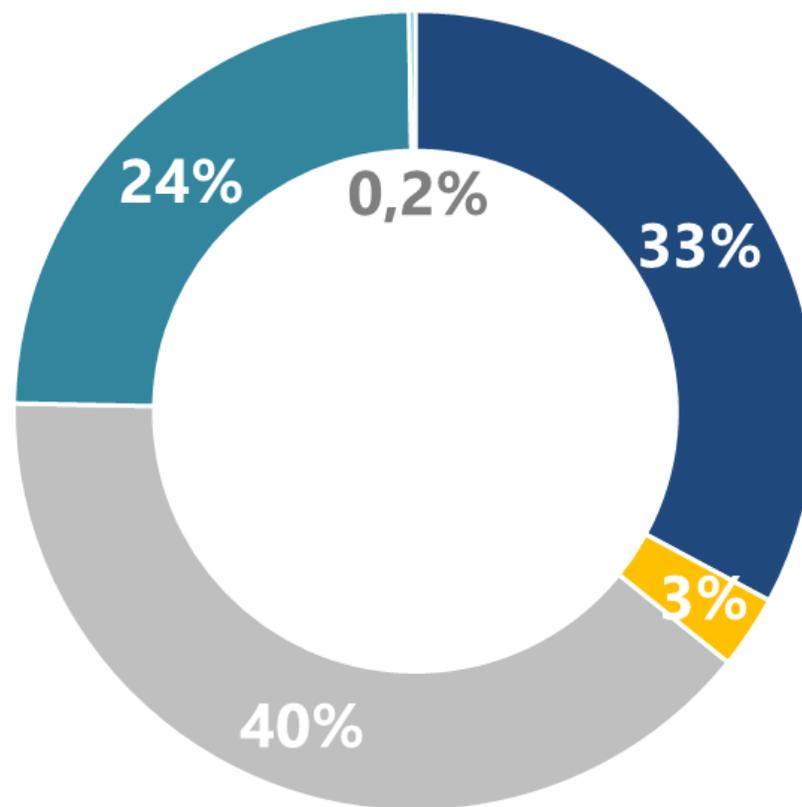
Le caratteristiche del campione

Sesso



Le caratteristiche del campione

Titolo di viaggio utilizzato

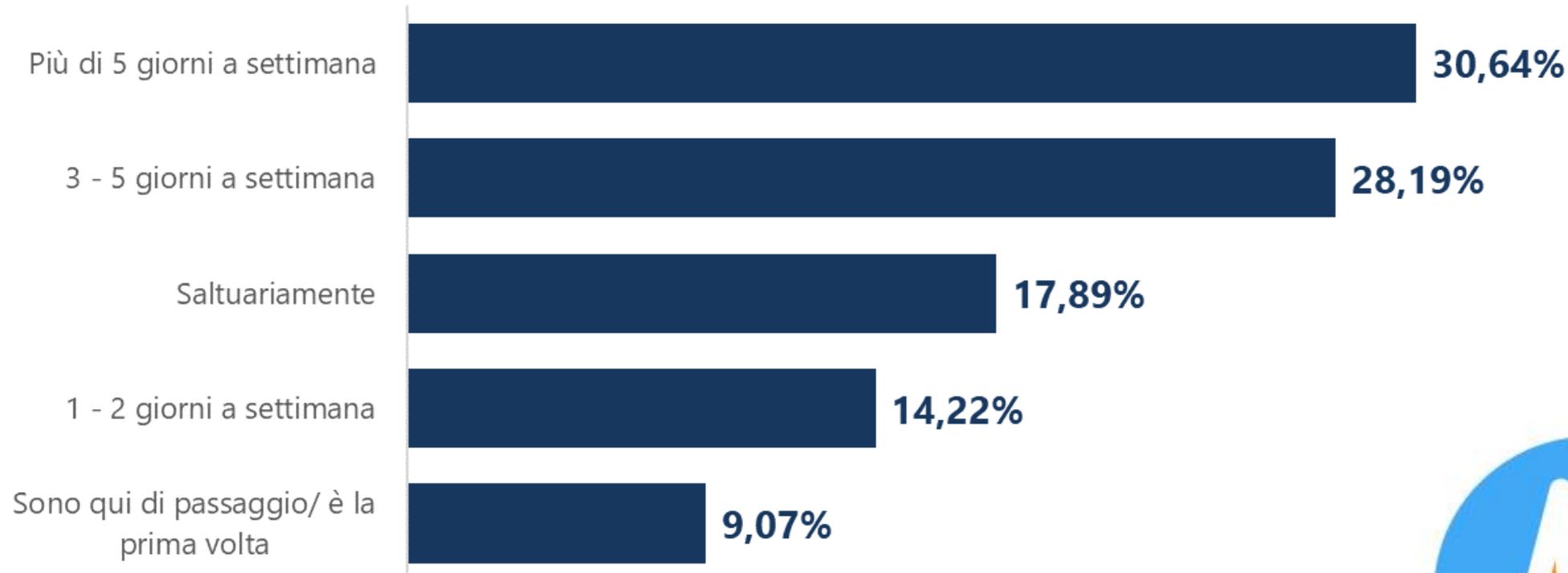


■ abbonamento ■ abbonamento Pegaso ■ biglietto corsa semplice ■ Carnet multicorse ■ SMS



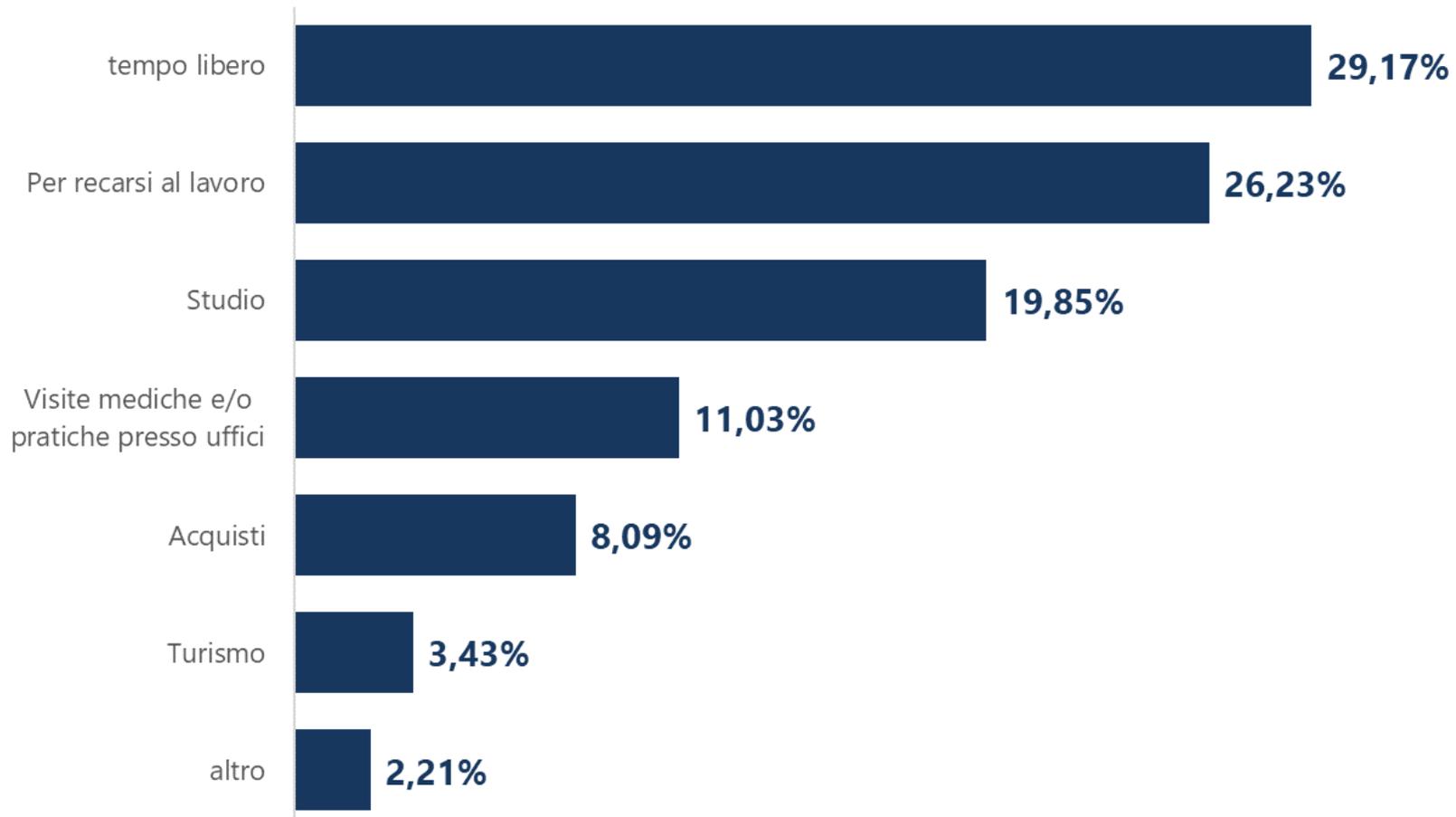
Le caratteristiche del campione

Frequenza di utilizzo



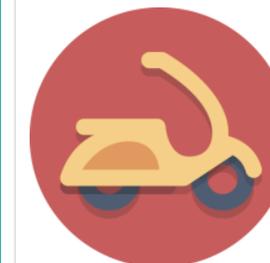
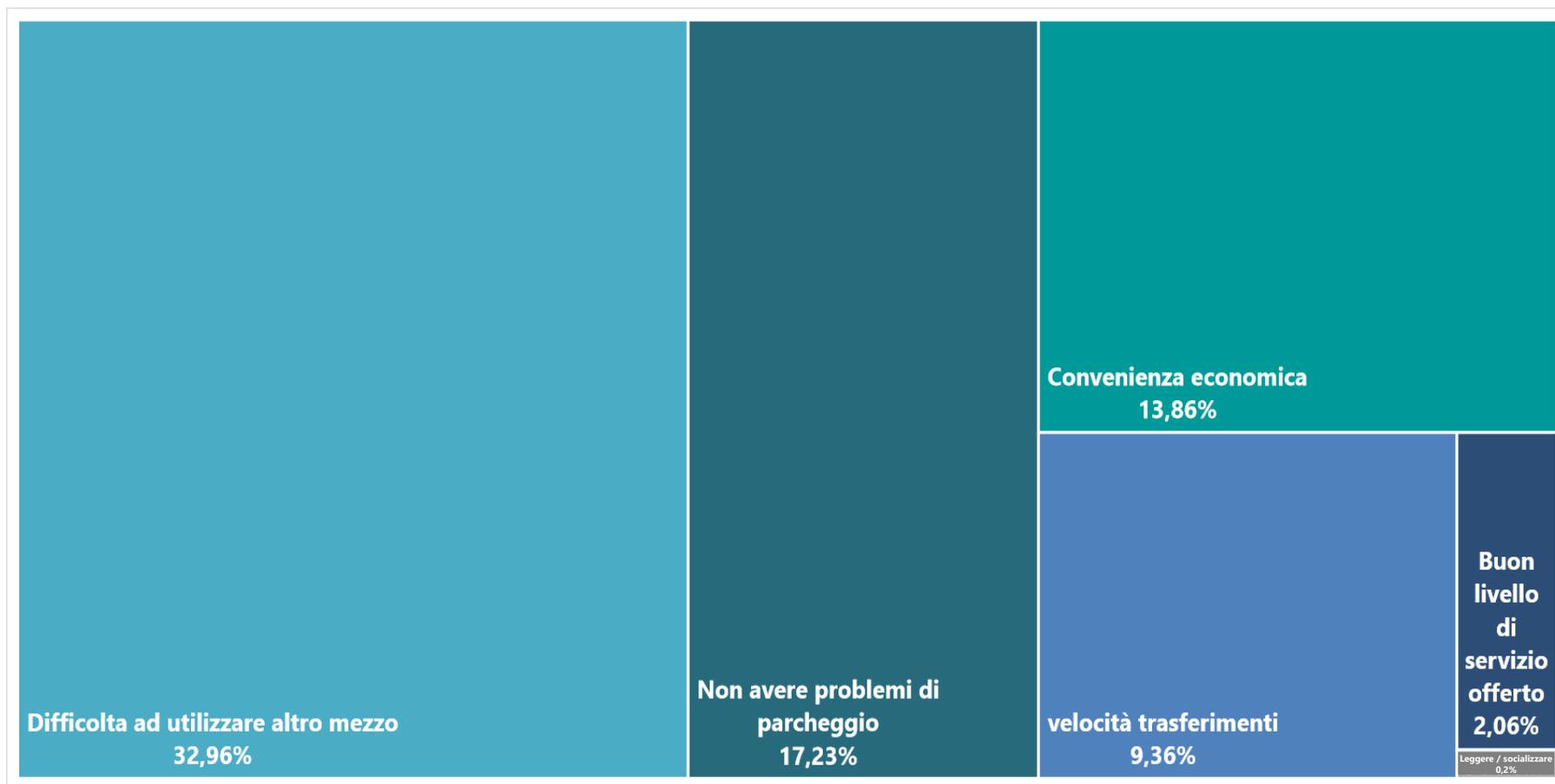
Le caratteristiche del campione

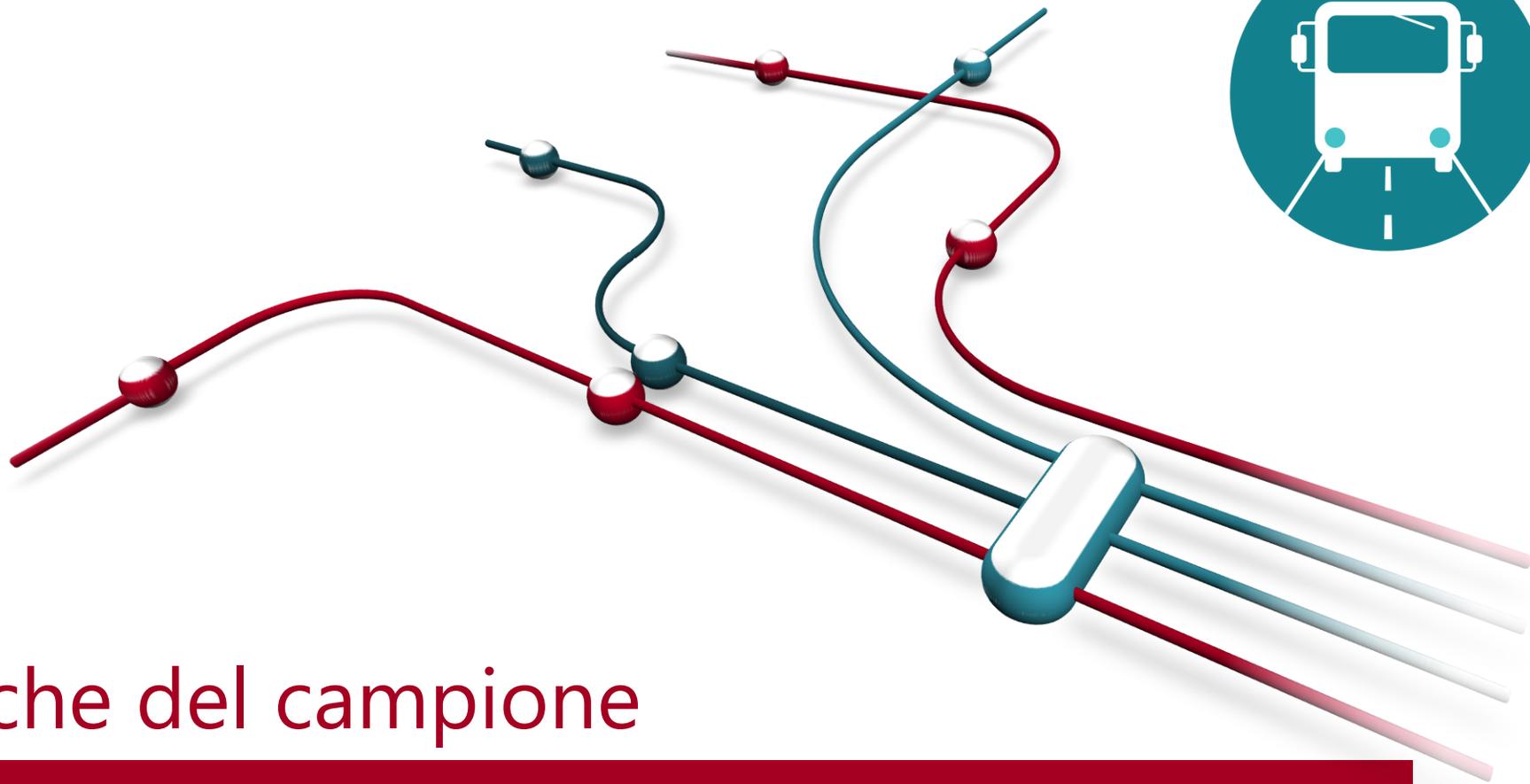
Motivo dello spostamento (abituale)



Le caratteristiche del campione

Motivo di scelta dell'autobus





Le caratteristiche del campione

SERVIZIO EXTRAURBANO

Metodologia

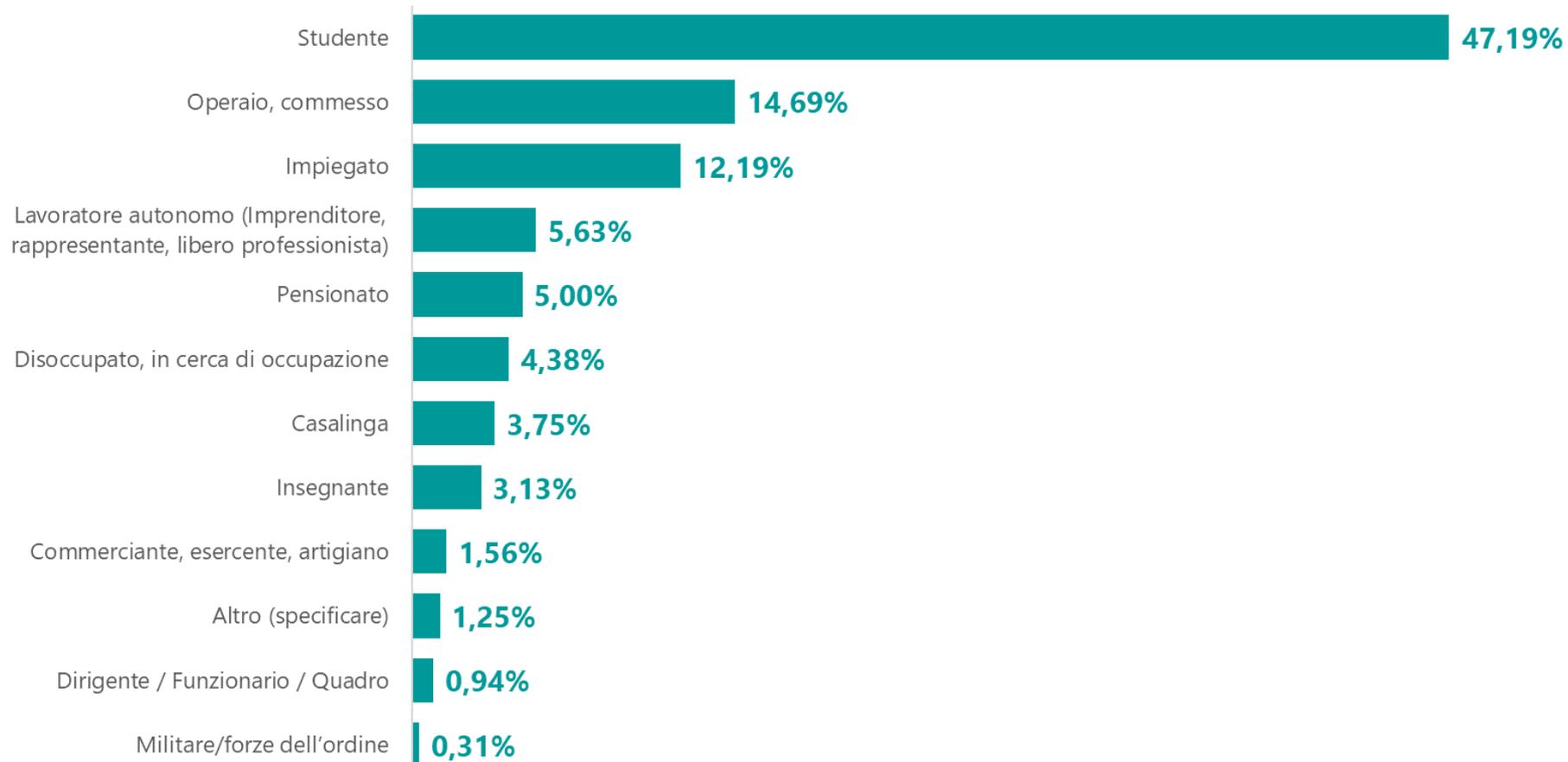


Per ciascun utente intervistato si sono rilevate:

- la professione
- l'età
- il sesso
- la frequenza di uso del mezzo pubblico
- il motivo principale di necessità di mobilità
- Il titolo di viaggio utilizzato

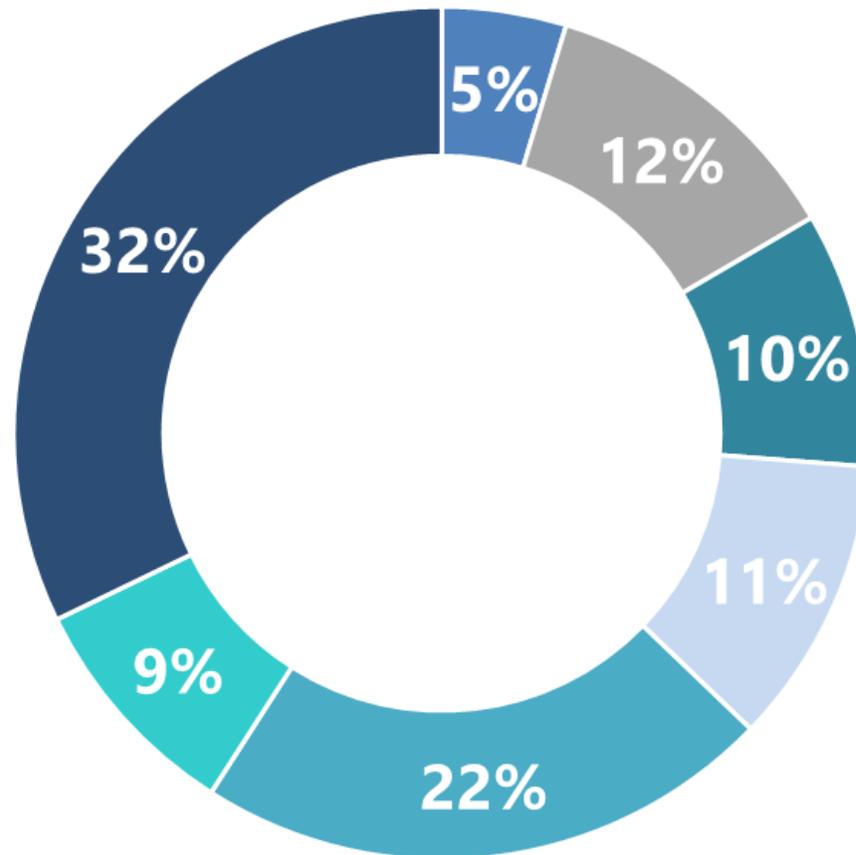


Metodologia Professione



Le caratteristiche del campione

Età

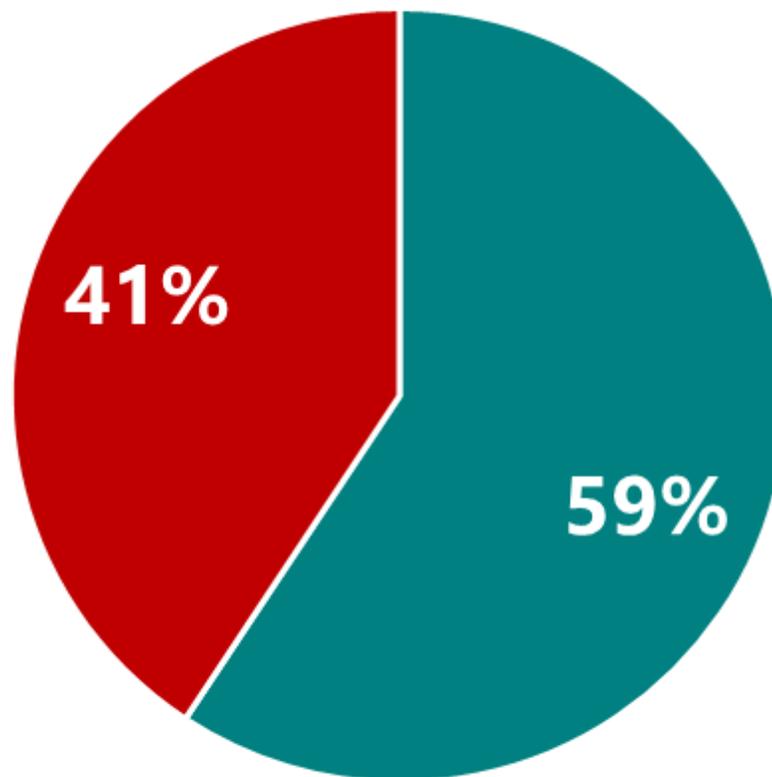


- Oltre 65 anni
- 46 - 55 anni
- 26 - 35 anni
- 36 - 45 anni
- 19 - 25 anni
- 56 - 65 anni
- Fino a 18 anni



Le caratteristiche del campione

Sesso

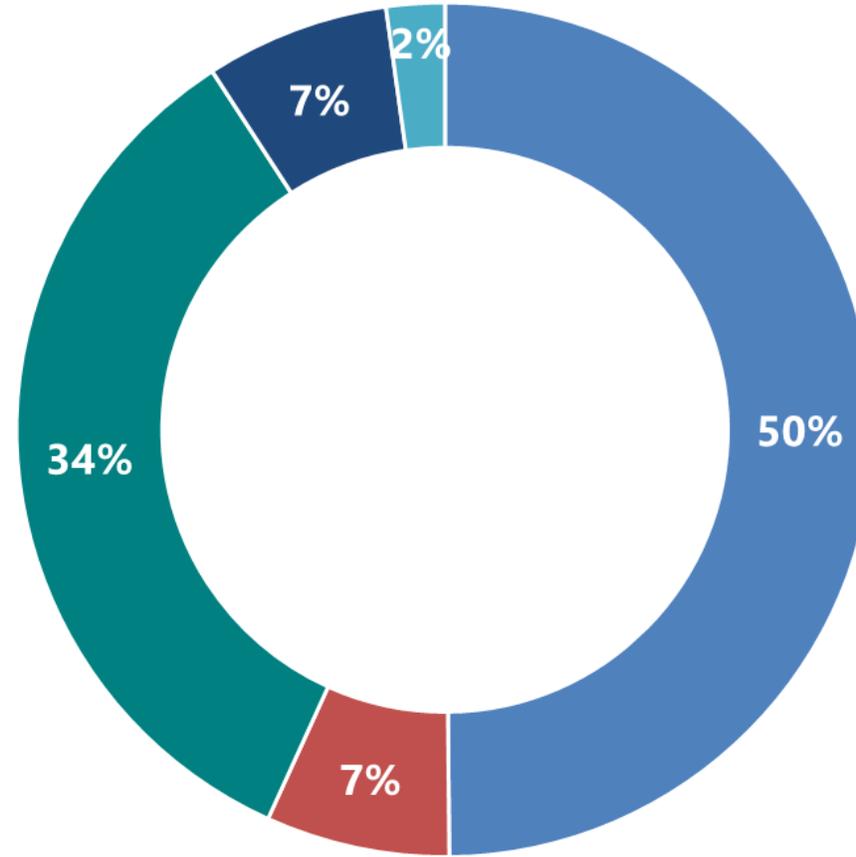


■ femmina ■ maschio



Le caratteristiche del campione

Titolo di viaggio utilizzato

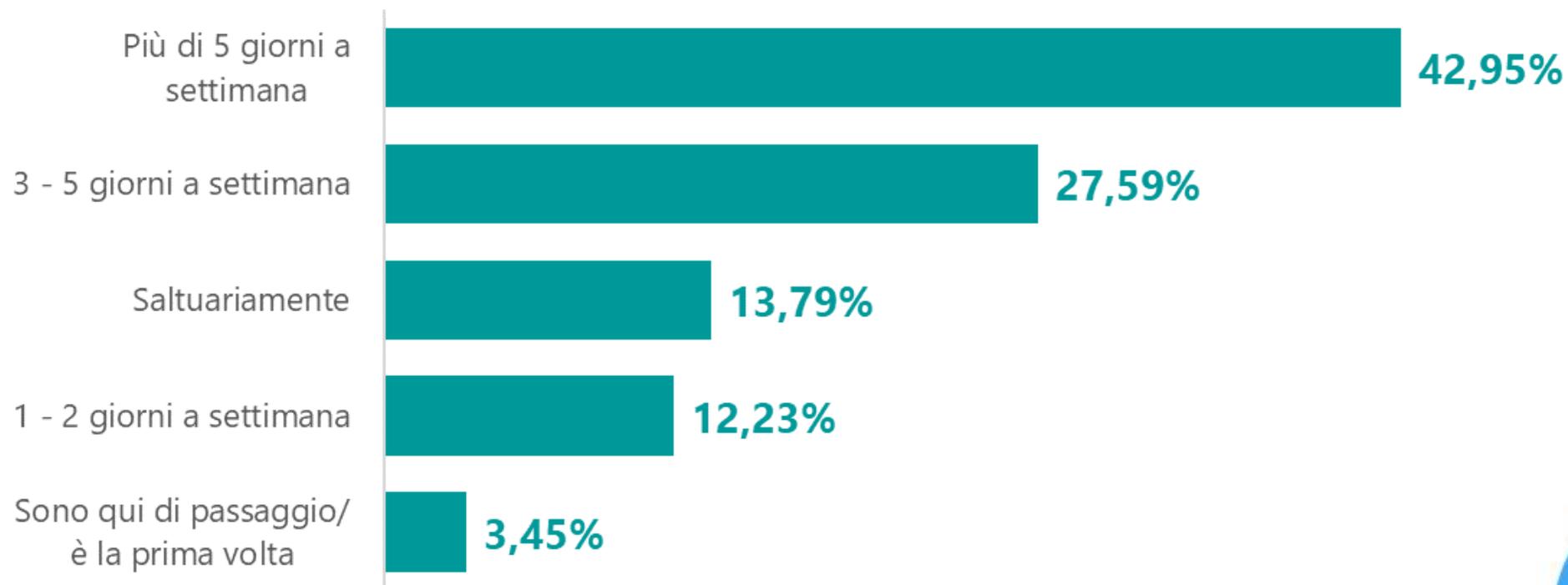


■ abbonamento ■ abbonamento Pegaso ■ biglietto corsa semplice ■ Carnet multicorse ■ SMS



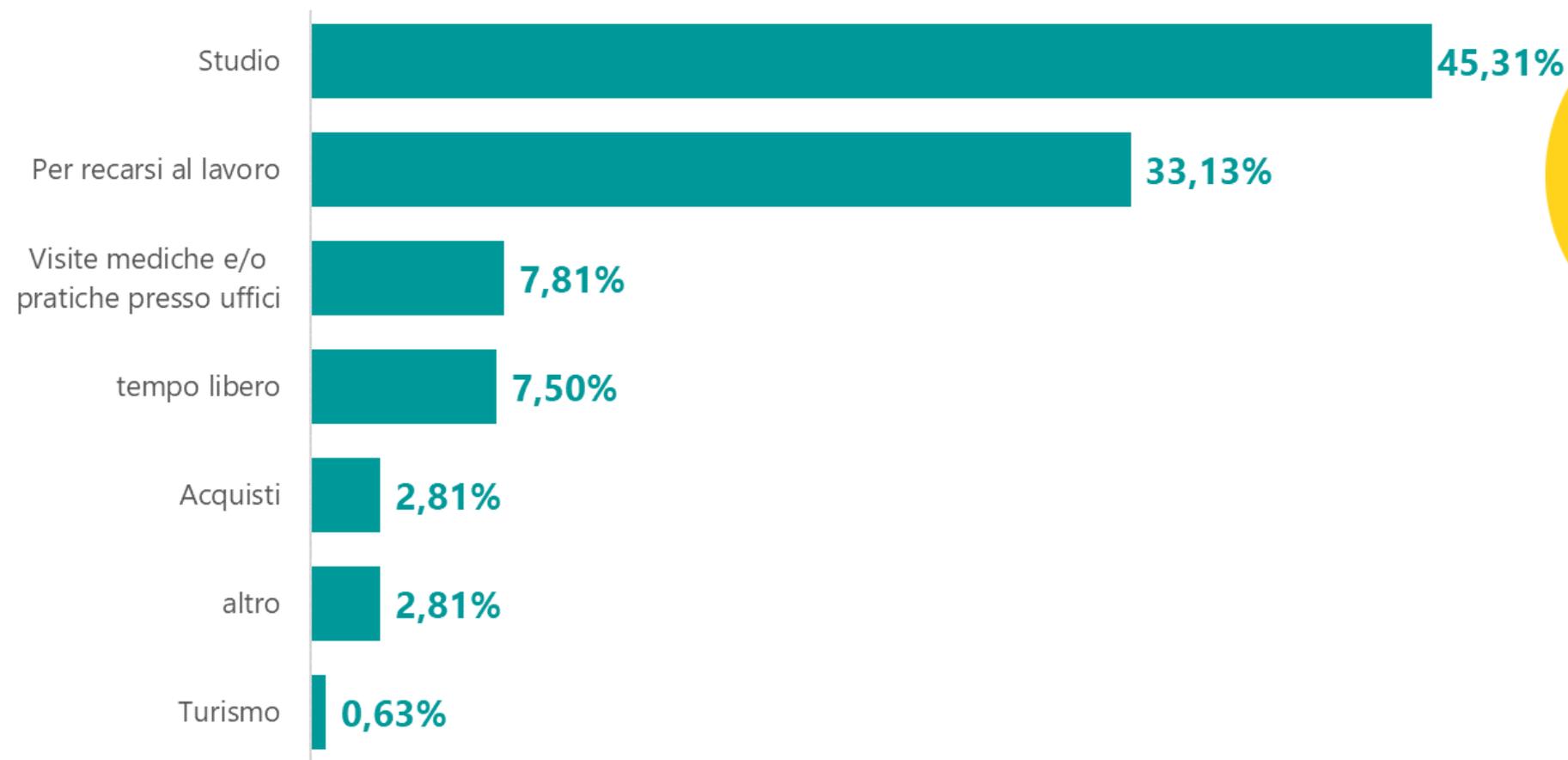
Le caratteristiche del campione

Frequenza di utilizzo



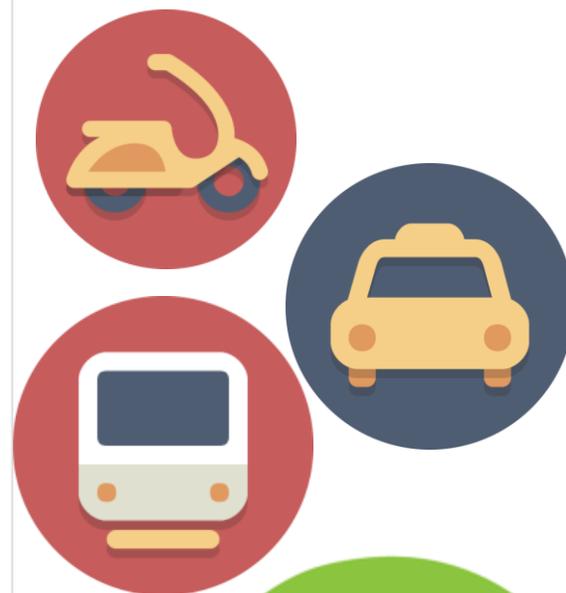
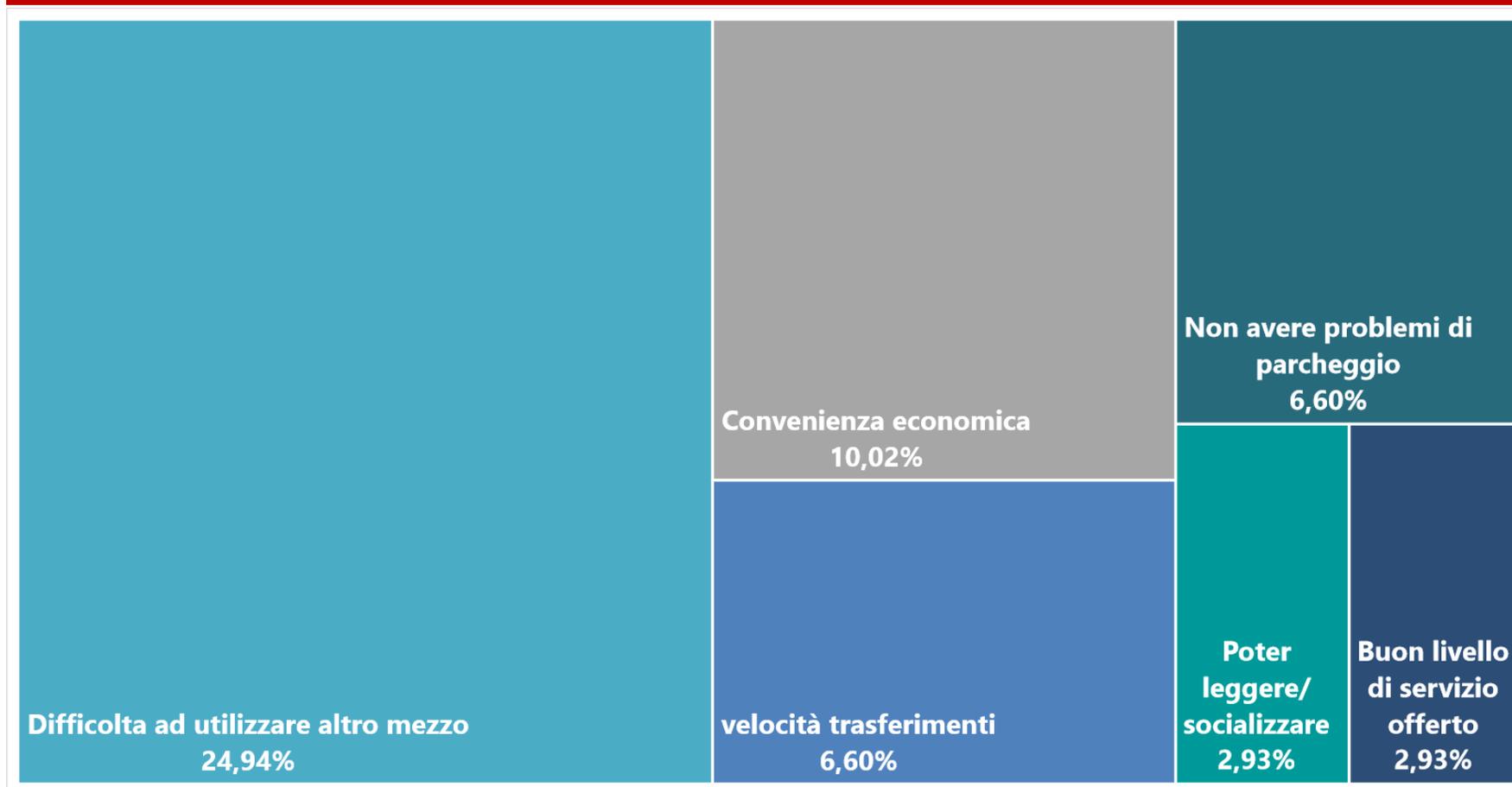
Le caratteristiche del campione

Motivo dello spostamento (abituale)



Le caratteristiche del campione

Motivo di scelta dell'autobus

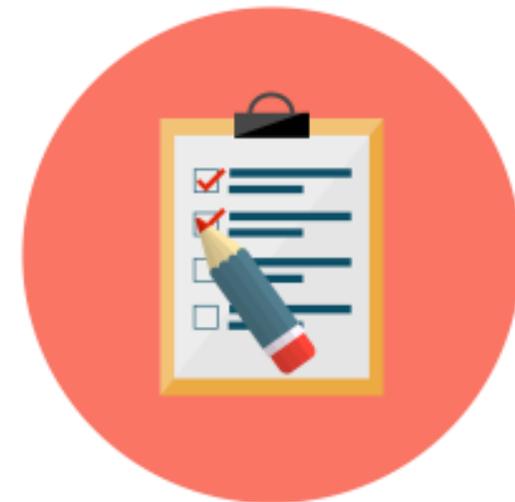


tì forma

Campione più ampio perché l'intervistato poteva indicare più di una risposta

Conduzione delle interviste

- Le interviste, condotte mediante un unico questionario somministrato a tutte le tipologie di clienti, sono state strutturate in tre parti:
 - Una **prima** che prevedeva la definizione dei compiti e le verifiche indispensabili per raccogliere i dati attinenti le analisi statistiche. Le attività svolte sono state:
 - *Presentazione della società che stava effettuando l'indagine e della azienda che l'aveva commissionata*
 - *Descrizione della iniziativa a cui stavamo chiedendo di partecipare*
 - *Descrizione del compito richiesto all'intervistato*
 - *Motivazione al compito dell'intervistato*
 - *Garanzia di privacy*
 - *La sua disponibilità a partecipare alla intervista*
 - La **seconda** parte che prevedeva la rilevazione dei seguenti dati:
 - *Frequenza d'uso, motivazione del bisogno di mobilità e mezzi abitualmente utilizzati*
 - *Percezione di qualità sugli attributi del servizio*
 - La **terza** parte
 - *Raccolta di dati anagrafici e ringraziamento per la collaborazione data*



Fattori di Qualità analizzati

QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DURANTE IL VIAGGIO

- ◆ Sicurezza del viaggio
- ◆ Sicurezza personale
- ◆ Pulizia e igiene a bordo dei mezzi
- ◆ Comfort degli autobus
- ◆ Climatizzazione dei mezzi
- ◆ Affollamento dei mezzi
- ◆ Accessibilità dei mezzi
- ◆ Professionalità e cortesia del personale a bordo
- ◆ Professionalità e cortesia del personale a terra
- ◆ Reperibilità dei titoli di viaggio
- ◆ Attenzione all'ambiente



Fattori di Qualità analizzati

QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DI MOBILITÀ (IL VIAGGIO)

- ◆ Regolarità
- ◆ Frequenza corse
- ◆ Capillarità/estensione territoriale del servizio
- ◆ Fascia oraria del servizio
- ◆ Coincidenza con altri mezzi pubblici



Fattori di Qualità analizzati

LA COMUNICAZIONE

- ◆ Informazione fornita a bordo dei mezzi
- ◆ Informazione fornita via web-mobile
- ◆ Informazione fornita alle fermate
- ◆ Informazione fornita via telefono/numero verde
- ◆ Informazione fornita alle biglietterie e alle autostazioni



Corrispondenza tra aspetti rilevati e fattori-tipo della qualità (rif.to schema Carta dei Servizi e Linee Guida Regione Toscana - 2018)

| Fattori della Qualità (Schema Carta dei Servizi ex DPGRT 3/1/2005 n. 9/R-all. B) | Fattori della Qualità (Schema Linee guida Regione Toscana - 2018) | Fattori rilevati nell'indagine di customer satisfaction | Riferimento domanda questionario |
|--|---|---|--|
| Sicurezza del viaggio | 1. SICUREZZA | Sicurezza del viaggio (prudenza di guida, affidabilità e sicurezza dei mezzi) | 6A |
| | | Sicurezza a bordo (furti, molestie, aggressioni, ecc.) | 6B |
| Regolarità del servizio | 2 - REGOLARITA' / ORGANIZZAZIONE | Regolarità (in termini di rispetto delle corse e puntualità) | 6C |
| | | Frequenza delle corse | 6D |
| | | Capillarità / Estensione territoriale del servizio | 6E |
| | | Fascia oraria del servizio | 6F |
| Pulizia e condizioni igieniche | 3 - PULIZIA MEZZI/FERMATE | Pulizia ed igiene a bordo dei mezzi | 6G |
| Comfort del viaggio a bordo e sul percorso | 4- COMFORT | Comfort degli autobus (comodità seduta) | 6H |
| | | Climatizzazione dei mezzi | 6I |
| | | Affollamento dei mezzi | 6J |
| | | Accessibilità ai mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici/visivi) | 6K |
| Aspetti relazionali e di comunicazione | 5 - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE | Professionalità e cortesia del personale a bordo | 6L |
| | | Professionalità e cortesia del personale a terra | 6M |
| Livello di servizio commerciale e nel front office | 6 - SERVIZIO COMMERCIALE | Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita | 6N |
| Informazione alla clientela | 7 - INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA | Informazioni a bordo | 6O |
| | | Informazioni web-mobile | 6P |
| | | Informazioni alle fermate | 6Q |
| | | Informazioni telefoniche/numero verde | 6R |
| | | Informazioni alle biglietterie aziendali e autostazioni | 6S |
| Integrazione modale | 8 - INTEGRAZIONE MODALE | Coincidenze ed interscambi con altri mezzi di trasporto | 6T |
| Attenzione all'Ambiente | 9 - ATTENZIONE AMBIENTE | Attenzione all' ambiente | 6U |
| Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni | | | |
| Servizi per disabili | | | |



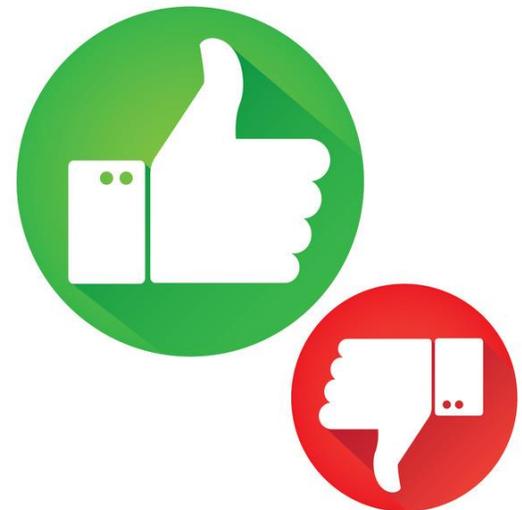
Le risposte



Considerazioni sui risultati

I giudizi espressi in questa indagine sono strutturati secondo una scala numerica di valori, attribuendo a ciascun fattore di qualità un valore da 1 (massima insoddisfazione) a 10 (massima soddisfazione):

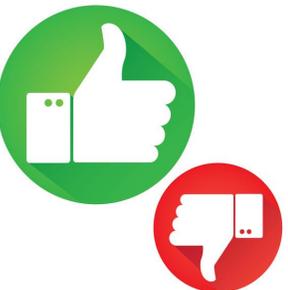
N.B.: Era prevista anche la risposta "non so/ non so rispondere"



Considerazioni sui risultati

I giudizi espressi in questa relazione sono strutturati secondo i seguenti criteri:

- Utenti **soddisfatti** sono giudicati quelli che hanno attribuito almeno "7"
- Utenti **insoddisfatti** sono coloro che hanno attribuito "5" o meno
- Sono considerati "**incerti**" i giudizi di "6", in quanto questo valore viene assegnato spesso da coloro che non sono completamente soddisfatti, ma non intendono fornire giudizi negativi. Si tratta di una fascia critica, il cui giudizio si può rapidamente mutare in negativo e quindi deve essere tenuta sotto controllo.



Qualità del servizio offerto durante il viaggio

(infrastrutture, automezzi e personale)



| Rif. Carta Servizi | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totale Incerti | Totale Insoddisfatti |
|--------------------|--|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| 1 | Sicurezza del viaggio | 0,00% | 0,00% | 0,24% | 0,49% | 4,88% | 39,76% | 47,07% | 5,12% | 1,71% | 0,73% | 0,00% | 54,63% | 39,76% | 5,61% |
| 1 | Sicurezza personale | 0,24% | 0,00% | 1,46% | 10,00% | 24,88% | 40,73% | 14,39% | 3,90% | 2,93% | 0,98% | 0,49% | 22,20% | 40,73% | 36,59% |
| 3 | Pulizia dei mezzi | 0,73% | 0,98% | 0,73% | 2,20% | 16,59% | 53,41% | 17,56% | 5,37% | 1,71% | 0,49% | 0,24% | 25,12% | 53,41% | 21,22% |
| 4 | Comfort viaggio | 0,24% | 0,73% | 1,22% | 14,63% | 40,49% | 26,83% | 11,46% | 2,93% | 0,98% | 0,49% | 0,00% | 15,85% | 26,83% | 57,32% |
| 4 | Climatizzazione mezzi | 0,49% | 0,00% | 0,73% | 0,24% | 6,59% | 54,63% | 27,07% | 8,29% | 1,46% | 0,49% | 0,00% | 37,32% | 54,63% | 8,05% |
| 4 | Affollamento mezzi | 0,73% | 0,49% | 0,73% | 6,34% | 40,49% | 38,54% | 7,32% | 2,93% | 1,46% | 0,49% | 0,49% | 12,20% | 38,54% | 48,78% |
| 4 | Accessibilità ai mezzi | 0,24% | 0,24% | 0,24% | 1,95% | 41,22% | 30,49% | 17,07% | 4,63% | 3,17% | 0,73% | 0,00% | 25,61% | 30,49% | 43,90% |
| 5 | Professionalità e cortesia personale a | 0,00% | 0,24% | 0,24% | 0,00% | 0,49% | 2,44% | 36,59% | 46,10% | 10,00% | 1,22% | 1,71% | 93,90% | 2,44% | 0,98% |
| 5 | Professionalità e cortesia personale a | 0,00% | 0,00% | 0,24% | 0,00% | 12,20% | 43,41% | 29,27% | 9,02% | 1,71% | 1,22% | 2,93% | 41,22% | 43,41% | 12,44% |
| 6 | Reperibilità biglietti e punti vendita | 0,00% | 0,00% | 0,49% | 2,68% | 19,76% | 48,29% | 21,22% | 2,68% | 2,68% | 0,98% | 1,22% | 27,56% | 48,29% | 22,93% |
| 9 | Attenzione all'ambiente | 0,49% | 0,24% | 0,24% | 3,41% | 29,51% | 47,56% | 14,39% | 1,95% | 0,49% | 0,49% | 1,22% | 17,32% | 47,56% | 33,90% |



Qualità del servizio offerto durante il viaggio

(infrastrutture, automezzi e personale)

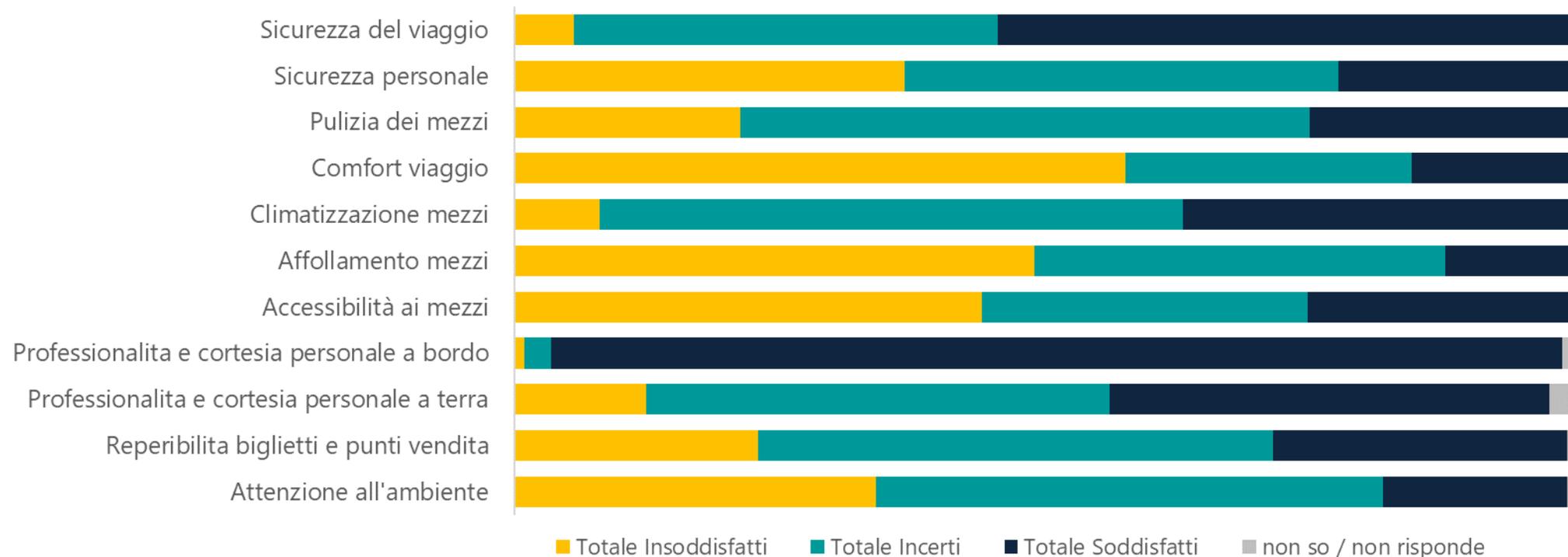


| Rif. Carta Servizi | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totali Incerti | Totale Insoddisfatti |
|--------------------|--|--------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| 1 | Sicurezza del viaggio | 5,00% | 2,19% | 3,44% | 2,19% | 14,06% | 8,75% | 19,06% | 24,06% | 13,13% | 7,81% | 0,31% | 64,06% | 8,75% | 26,88% |
| 1 | Sicurezza personale | 2,50% | 3,13% | 3,13% | 1,56% | 6,88% | 9,38% | 14,06% | 22,50% | 20,63% | 14,38% | 1,88% | 71,56% | 9,38% | 17,19% |
| 3 | Pulizia dei mezzi | 8,44% | 6,56% | 6,88% | 9,38% | 12,81% | 10,63% | 10,31% | 13,13% | 14,38% | 6,88% | 0,63% | 44,69% | 10,63% | 44,06% |
| 4 | Comfort viaggio | 5,00% | 3,44% | 4,69% | 6,56% | 11,56% | 14,38% | 11,88% | 22,19% | 11,88% | 7,81% | 0,63% | 53,75% | 14,38% | 31,25% |
| 4 | Climatizzazione mezzi | 2,50% | 1,56% | 4,69% | 5,31% | 9,69% | 15,00% | 16,56% | 23,44% | 13,13% | 8,13% | 0,00% | 61,25% | 15,00% | 23,75% |
| 4 | Affollamento mezzi | 15,00% | 5,00% | 5,00% | 5,31% | 11,56% | 9,38% | 11,88% | 19,69% | 9,69% | 6,56% | 0,94% | 47,81% | 9,38% | 41,88% |
| 4 | Accessibilità ai mezzi | 2,81% | 1,56% | 2,19% | 4,38% | 5,94% | 15,94% | 19,38% | 16,88% | 18,44% | 11,88% | 0,63% | 66,56% | 15,94% | 16,88% |
| 5 | Professionalità e cortesia personale a | 0,31% | 3,13% | 2,81% | 3,13% | 6,88% | 10,00% | 14,69% | 12,50% | 17,81% | 19,69% | 8,75% | 64,69% | 10,00% | 16,25% |
| 5 | Professionalità e cortesia personale a | 3,13% | 1,56% | 2,50% | 4,38% | 10,63% | 15,00% | 17,81% | 19,69% | 16,88% | 7,50% | 0,94% | 61,88% | 15,00% | 22,19% |
| 6 | Reperibilità biglietti e punti vendita | 2,81% | 1,88% | 4,69% | 5,31% | 7,19% | 14,69% | 14,06% | 24,38% | 17,81% | 5,63% | 1,56% | 61,88% | 14,69% | 21,88% |
| 9 | Attenzione all'ambiente | 2,81% | 0,94% | 3,44% | 9,06% | 10,94% | 28,13% | 20,63% | 14,38% | 2,50% | 3,75% | 3,44% | 41,25% | 28,13% | 27,19% |



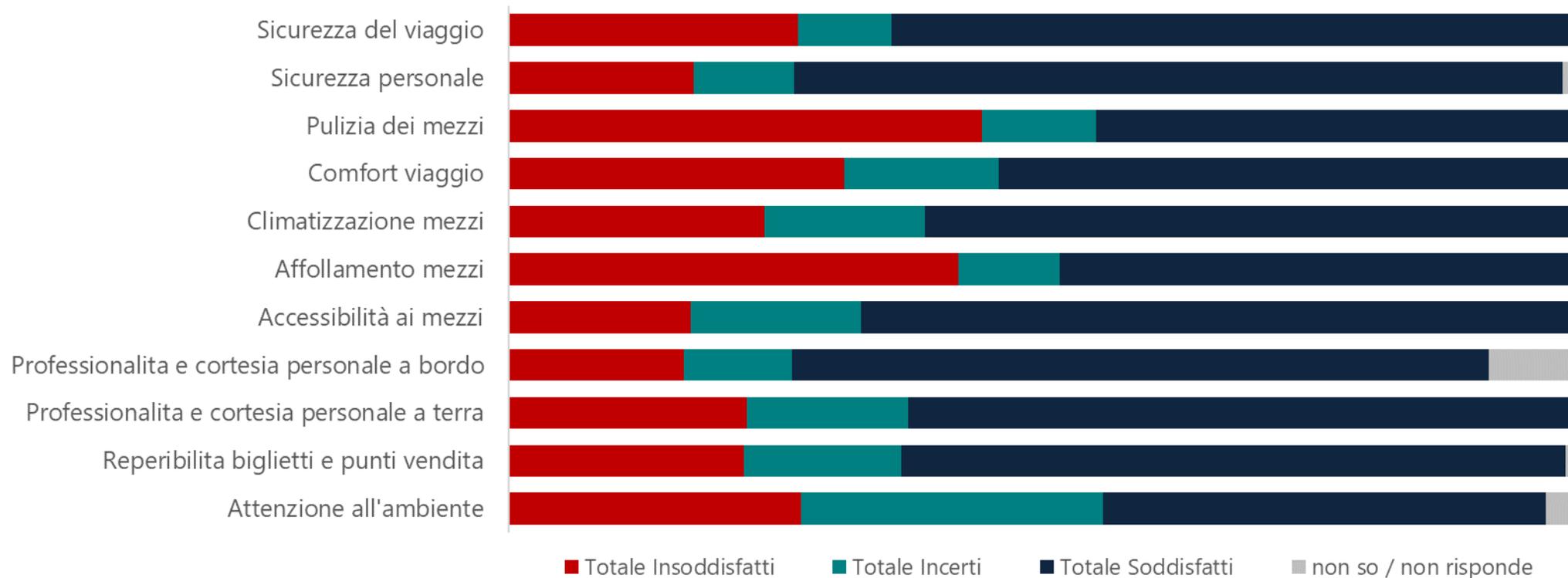
Qualità del servizio offerto durante il viaggio

(infrastrutture, automezzi e personale)



Qualità del servizio offerto durante il viaggio

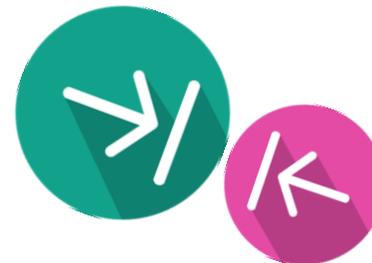
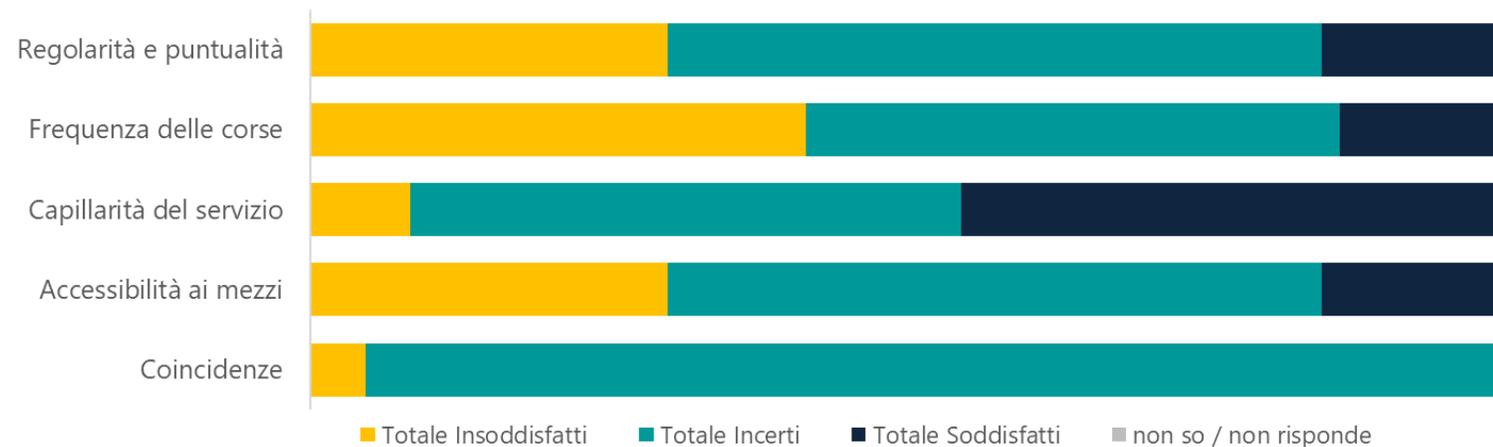
(infrastrutture, automezzi e personale)



Qualità del servizio offerto di mobilità (il viaggio)



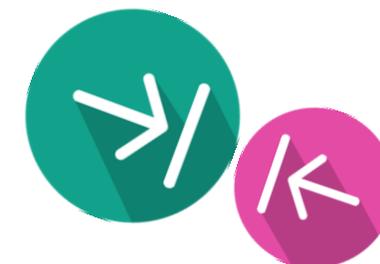
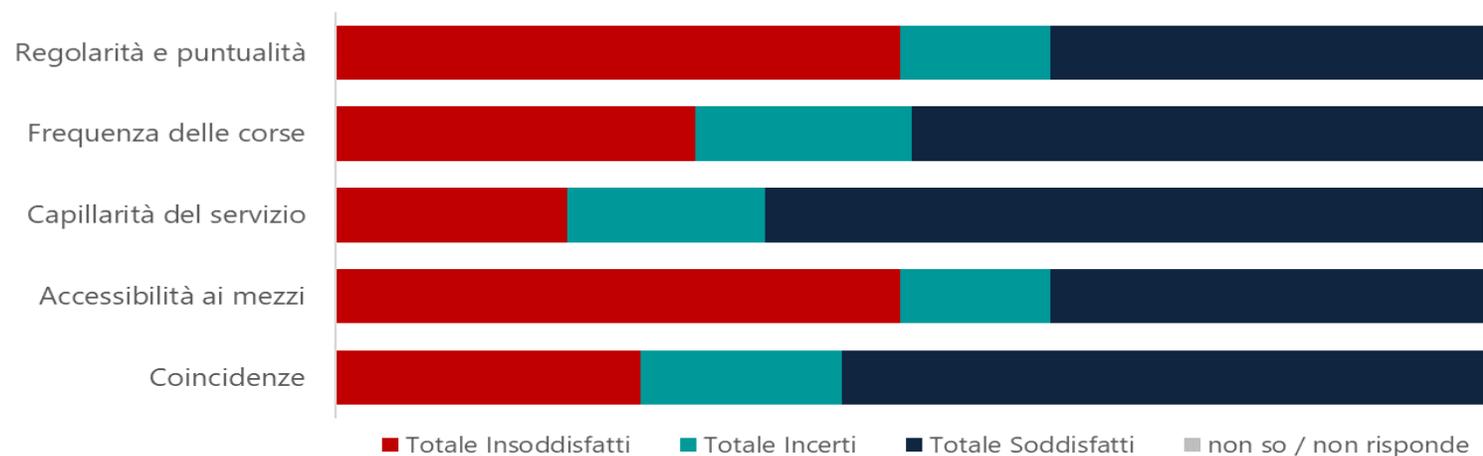
| Rif. Carta Servizi | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totale Incerti | Totale Insoddisfatti |
|--------------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| 2 | Regolarità e puntualità | 1,71% | 0,24% | 1,22% | 1,22% | 25,37% | 54,39% | 11,46% | 3,17% | 0,49% | 0,73% | 0,00% | 15,85% | 54,39% | 29,76% |
| 2 | Frequenza delle corse | 0,49% | 0,24% | 1,22% | 4,63% | 34,63% | 44,39% | 9,51% | 2,68% | 1,46% | 0,73% | 0,00% | 14,39% | 44,39% | 41,22% |
| 2 | Capillarità del servizio | 0,24% | 0,24% | 0,49% | 0,98% | 6,34% | 45,85% | 35,61% | 7,80% | 1,22% | 0,49% | 0,73% | 45,12% | 45,85% | 8,29% |
| 2 | Accessibilità ai mezzi | 1,71% | 0,24% | 1,22% | 1,22% | 25,37% | 54,39% | 11,46% | 3,17% | 0,49% | 0,73% | 0,00% | 15,85% | 54,39% | 29,76% |
| 8 | Coincidenze | 0,00% | 0,00% | 0,24% | 1,95% | 8,78% | 45,37% | 34,15% | 7,80% | 1,46% | 0,24% | 0,00% | 43,66% | 45,37% | 10,98% |



Qualità del servizio offerto di mobilità (il viaggio)



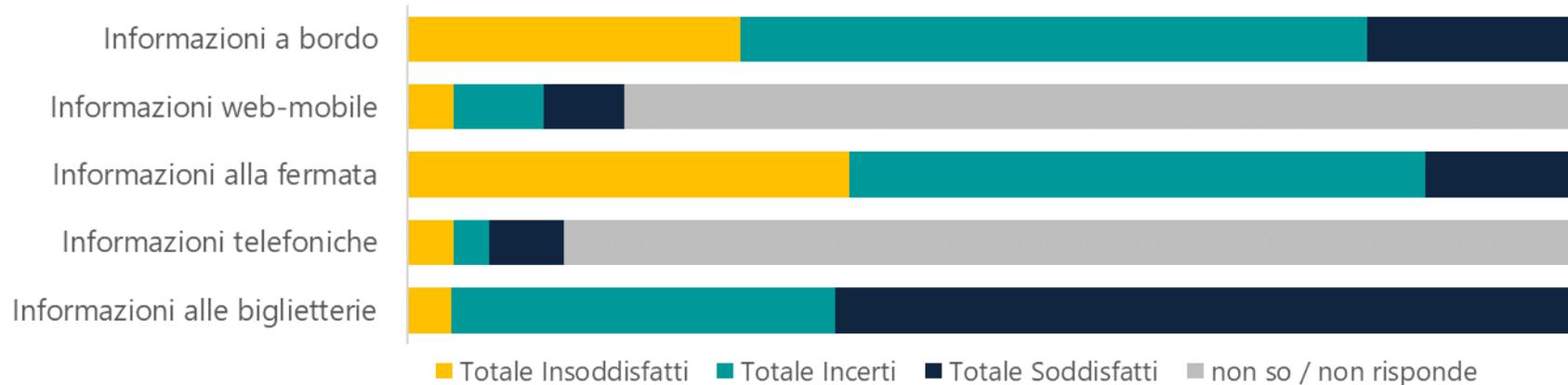
| Rif. Carta Servizi | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totali Incerti | Totale Insoddisfatti |
|--------------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| 2 | Regolarità e puntualità | 9,69% | 9,06% | 7,50% | 7,19% | 14,69% | 12,81% | 13,44% | 12,50% | 7,19% | 4,69% | 1,25% | 37,81% | 12,81% | 48,13% |
| 2 | Frequenza delle corse | 4,06% | 5,31% | 4,69% | 5,63% | 10,94% | 18,44% | 19,38% | 18,13% | 5,63% | 6,25% | 1,56% | 49,38% | 18,44% | 30,63% |
| 2 | Capillarità del servizio | 2,19% | 0,63% | 1,88% | 5,94% | 9,06% | 16,88% | 25,94% | 18,75% | 10,31% | 6,25% | 2,19% | 61,25% | 16,88% | 19,69% |
| 2 | Accessibilità ai mezzi | 9,69% | 9,06% | 7,50% | 7,19% | 14,69% | 12,81% | 13,44% | 12,50% | 7,19% | 4,69% | 1,25% | 37,81% | 12,81% | 48,13% |
| 8 | Coincidenze | 4,06% | 4,69% | 2,19% | 6,88% | 8,13% | 17,19% | 21,88% | 20,63% | 9,06% | 5,00% | 0,31% | 56,56% | 17,19% | 25,94% |



Livello di informazione fornita sui servizi erogati



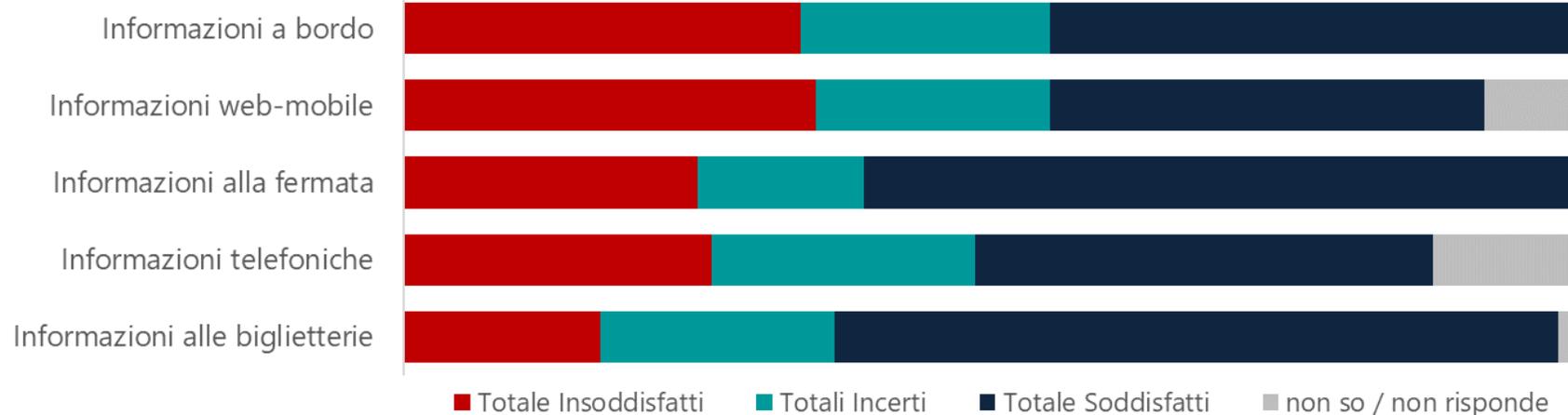
| Rif. Carta Servizi | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totale Incerti | Totale Insoddisfatti |
|--------------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| 7 | Informazioni a bordo | 0,00% | 0,24% | 1,22% | 3,66% | 22,93% | 52,93% | 14,63% | 1,46% | 1,95% | 0,73% | 0,24% | 18,78% | 52,93% | 28,05% |
| 7 | Informazioni web-mobile | 0,00% | 0,24% | 0,73% | 0,49% | 2,44% | 7,56% | 2,93% | 1,46% | 1,46% | 0,98% | 81,71% | 6,83% | 7,56% | 3,90% |
| 7 | Informazioni alla fermata | 0,24% | 0,24% | 0,00% | 4,15% | 32,68% | 48,54% | 7,80% | 2,44% | 2,44% | 0,98% | 0,49% | 13,66% | 48,54% | 37,32% |
| 7 | Informazioni telefoniche | 0,73% | 0,49% | 0,98% | 0,98% | 0,73% | 2,93% | 3,66% | 1,46% | 0,49% | 0,73% | 86,83% | 6,34% | 2,93% | 3,90% |
| 7 | Informazioni alle biglietterie | 0,24% | 0,00% | 0,24% | 0,49% | 2,68% | 32,44% | 54,39% | 5,37% | 1,46% | 0,98% | 1,71% | 62,20% | 32,44% | 3,66% |



Livello di informazione fornita sui servizi erogati



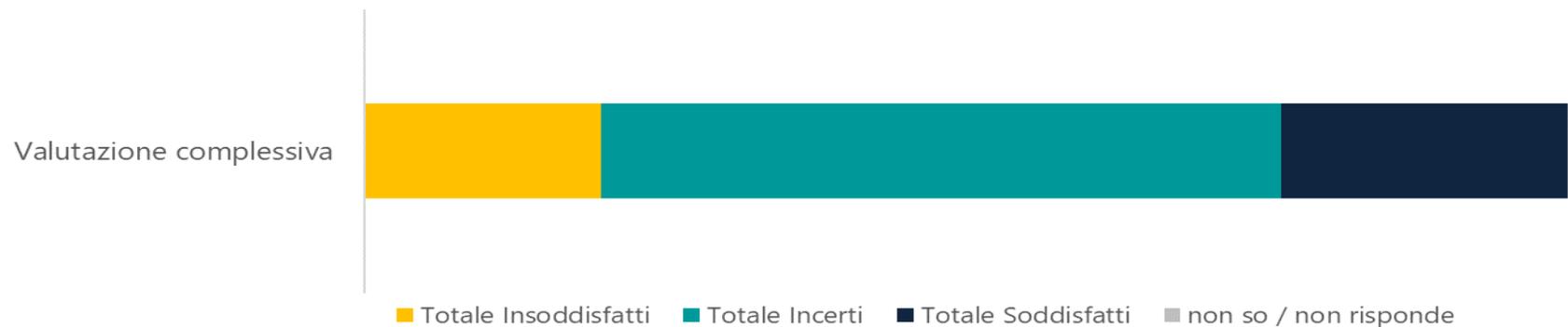
| Rif. Carta Servizi | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totali Incerti | Totale Insoddisfatti |
|--------------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| 7 | Informazioni a bordo | 4,38% | 3,13% | 6,88% | 7,19% | 11,88% | 20,94% | 14,06% | 14,38% | 9,06% | 7,19% | 0,94% | 44,69% | 20,94% | 33,44% |
| 7 | Informazioni web-mobile | 5,31% | 3,13% | 5,00% | 8,44% | 12,81% | 19,69% | 11,25% | 13,44% | 5,31% | 6,56% | 9,06% | 36,56% | 19,69% | 34,69% |
| 7 | Informazioni alla fermata | 3,44% | 1,88% | 4,06% | 7,19% | 8,13% | 14,06% | 14,69% | 24,38% | 13,44% | 7,81% | 0,94% | 60,31% | 14,06% | 24,69% |
| 7 | Informazioni telefoniche | 7,19% | 2,50% | 3,13% | 4,69% | 8,44% | 22,19% | 16,88% | 14,69% | 3,44% | 3,44% | 13,44% | 38,44% | 22,19% | 25,94% |
| 7 | Informazioni alle biglietterie | 1,88% | 0,94% | 1,25% | 4,38% | 8,13% | 19,69% | 19,06% | 23,13% | 10,00% | 8,75% | 2,81% | 60,94% | 19,69% | 16,56% |





Valutazione complessiva del servizio

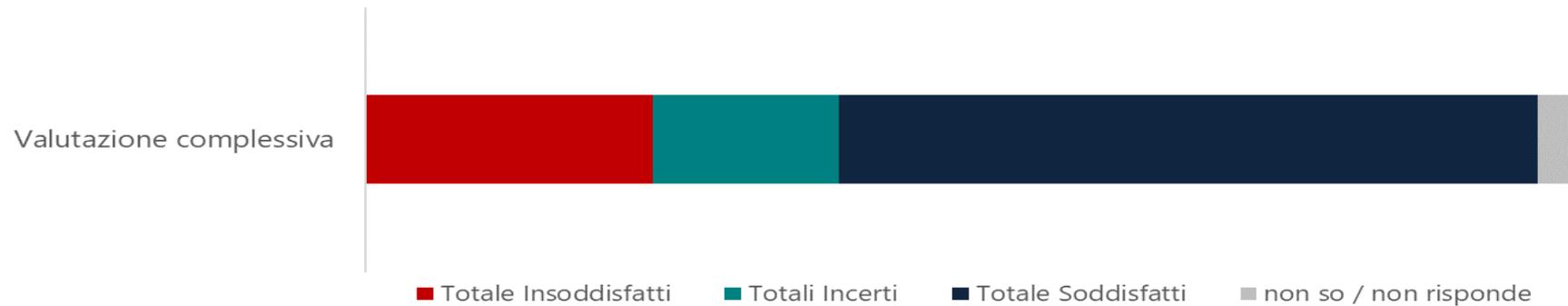
| Rif. Carta Servizi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totale Incerti | Totale Insoddisfatti |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| Valutazione complessiva | 0,49% | 0,24% | 0,49% | 1,22% | 17,07% | 56,10% | 19,51% | 2,93% | 0,73% | 0,49% | 0,73% | 23,66% | 56,10% | 19,51% |



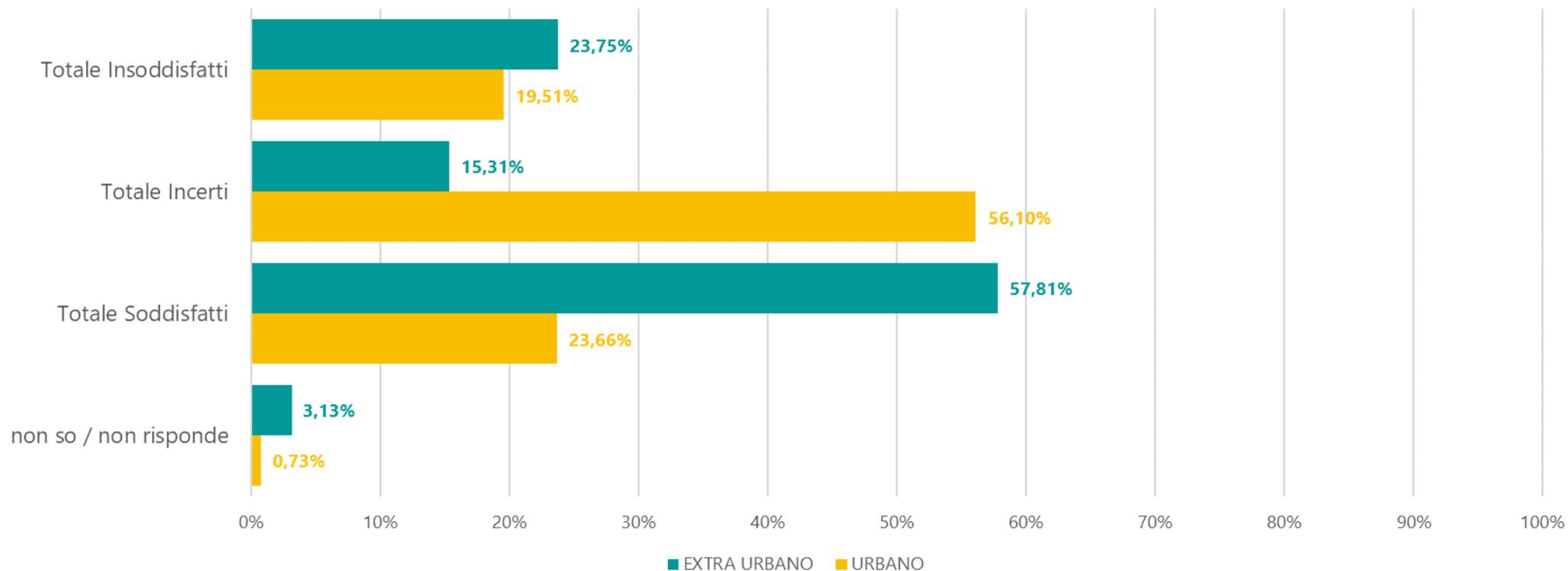


Valutazione complessiva del servizio

| Rif. Carta Servizi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totali Incerti | Totale Insoddisfatti |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-----------------------|--------------------|----------------|----------------------|
| Valutazione complessiva | 1,56% | 2,19% | 3,44% | 4,69% | 11,88% | 15,31% | 19,06% | 28,75% | 6,25% | 3,75% | 3,13% | 57,81% | 15,31% | 23,75% |



Valutazione complessiva del servizio



Servizio Urbano

Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?



Più Importanti

1) Regolarità del servizio

2) Sicurezza del viaggio

3) Frequenza delle corse



Regolarità del servizio

1



Sicurezza del viaggio

2



Frequenza delle
corse

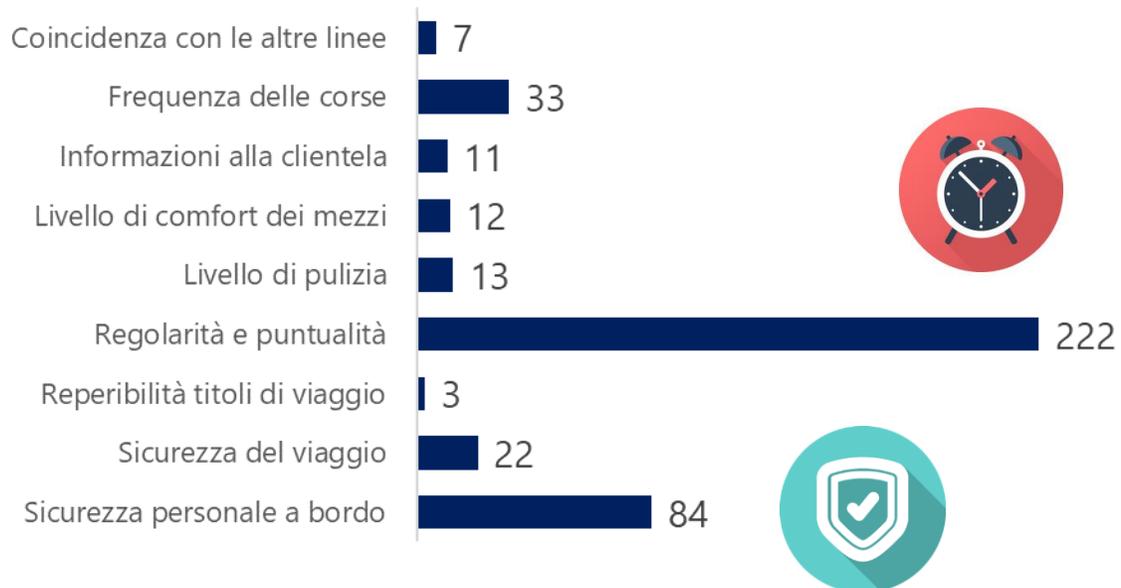
3

Servizio Urbano

Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?



Prima preferenza



Seconda preferenza



Servizio Extraurbano

Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?



Più Importanti

1) Regolarità del servizio

2) Sicurezza del viaggio

3) Frequenza delle corse



Regolarità del servizio

1



Sicurezza del viaggio

2



Frequenza delle
corse

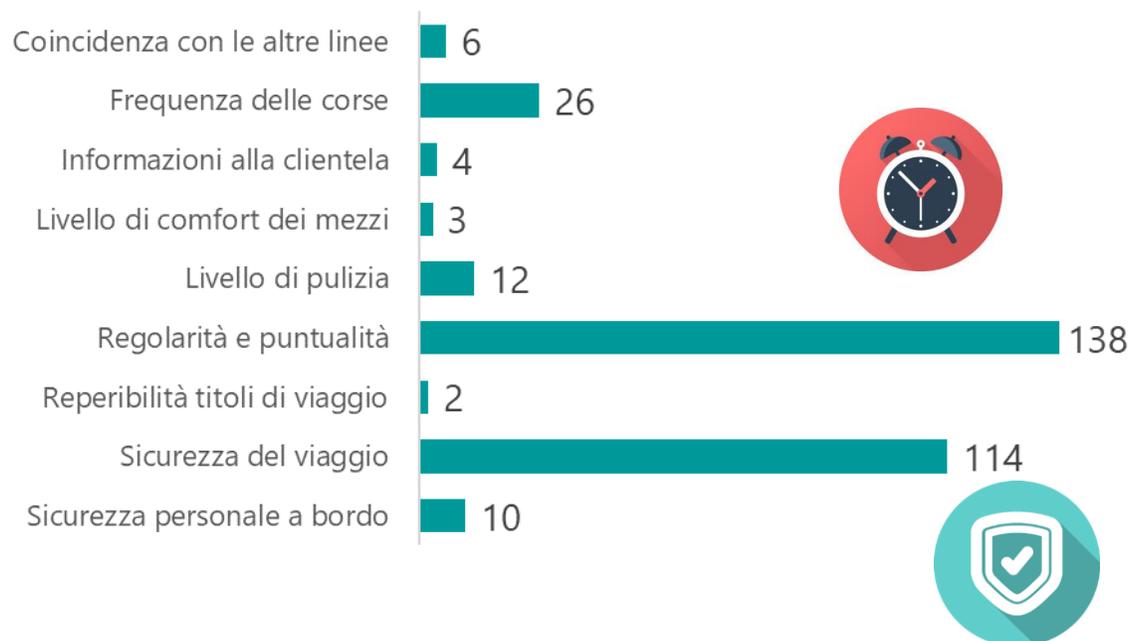
3

Servizio Extraurbano

Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?



Prima preferenza



Seconda preferenza



Il monitoraggio della Qualità Percepita e la pubblicazione dei risultati: la Carta dei Servizi (livello di soddisfazione)



| Rif. Carta Servizi | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | non so / non risponde | Totale Soddisfatti | Totale non so / non risponde | Totale Generale Soddisfatti |
|--|--------|--------|--------|-------|-------|-----------------------|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|--------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 1 Sicurezza del viaggio | 40,24% | 30,73% | 4,51% | 2,32% | 0,85% | 0,24% | 78,66% | 9,06% | 16,56% | 23,28% | 16,88% | 11,09% | 1,09% | 76,88% | 0,62% | 77,88% |
| 2 Regolarità e puntualità | 49,76% | 17,01% | 4,21% | 0,91% | 0,67% | 0,18% | 72,56% | 15,23% | 18,05% | 15,47% | 7,58% | 5,47% | 1,56% | 61,80% | 0,79% | 67,84% |
| 3 Pulizia e condizioni igieniche | 53,41% | 17,56% | 5,37% | 1,71% | 0,49% | 0,24% | 78,54% | 10,63% | 10,31% | 13,13% | 14,38% | 6,88% | 0,63% | 55,31% | 0,41% | 68,36% |
| 4 Comfort del viaggio a bordo e sul percorso | 37,62% | 15,73% | 4,70% | 1,77% | 0,55% | 0,12% | 60,37% | 13,67% | 14,92% | 20,55% | 13,28% | 8,59% | 0,55% | 71,02% | 0,31% | 65,03% |
| 5 Aspetti relazionali e di comunicazione | 23,04% | 33,09% | 27,70% | 5,88% | 1,23% | 2,33% | 90,93% | 12,52% | 16,28% | 16,12% | 17,37% | 13,62% | 4,85% | 75,90% | 3,44% | 84,33% |
| 6 Livello di servizio commerciale e front-office | 48,29% | 21,22% | 2,68% | 2,68% | 0,98% | 1,22% | 75,85% | 14,69% | 14,06% | 24,38% | 17,81% | 5,63% | 1,56% | 76,56% | 1,37% | 76,16% |
| 7 Informazioni alla Clientela | 28,88% | 16,68% | 2,44% | 1,56% | 0,88% | 34,20% | 50,44% | 19,31% | 15,19% | 18,00% | 8,25% | 6,75% | 5,44% | 67,50% | 21,59% | 57,92% |
| 8 Integrazione Modale | 45,37% | 34,15% | 7,80% | 1,46% | 0,24% | 0,00% | 89,02% | 17,19% | 21,88% | 20,63% | 9,06% | 5,00% | 0,31% | 73,75% | 0,14% | 82,33% |
| 9 Attenzione all'Ambiente | 47,56% | 14,39% | 1,95% | 0,49% | 0,49% | 1,22% | 64,88% | 28,13% | 20,63% | 14,38% | 2,50% | 3,75% | 3,44% | 69,38% | 2,19% | 66,85% |

Considerando «non so / non risponde»

Il monitoraggio della Qualità Percepita e la pubblicazione dei risultati: la Carta dei Servizi (livello di insoddisfazione)

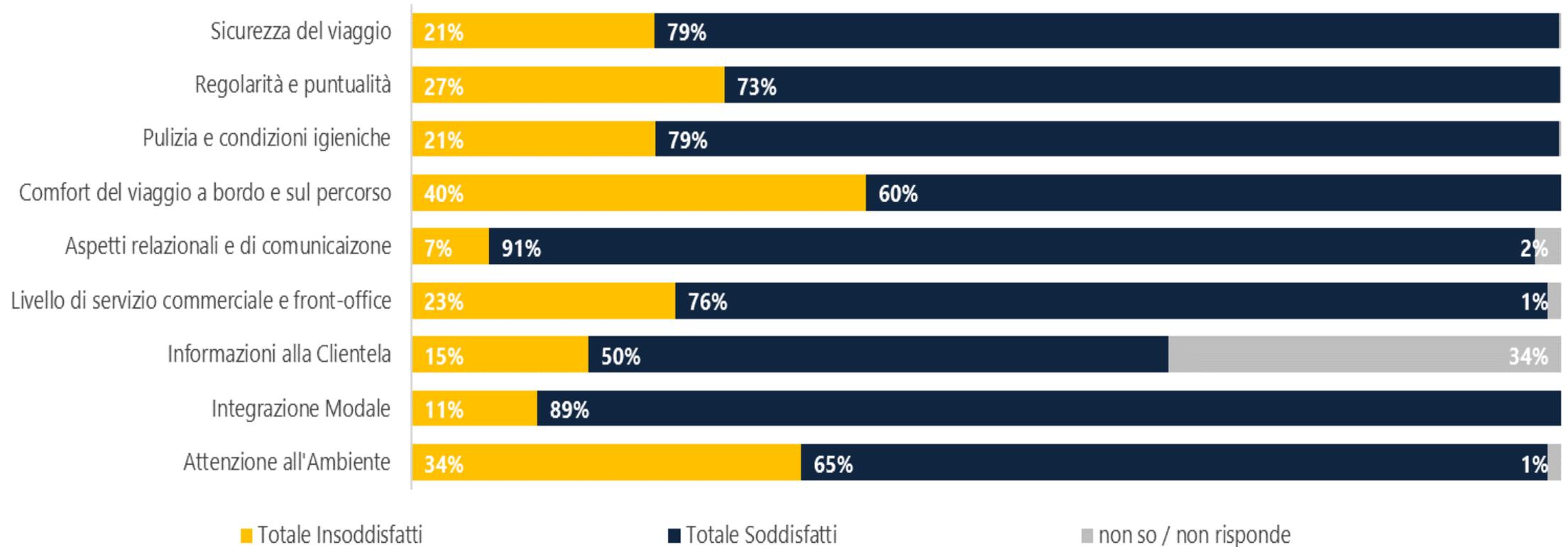


Considerando «non so / non risponde»

| Rif. Carta Servizi | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | non so / non risponde | Totale Insoddisfatti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | non so / non risponde | Totale Insoddisfatti | Totale non so / non risponde | Totale Generale Insoddisfatti |
|--------------------|--|-------|-------|-------|-------|--------|-----------------------|----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------------------|----------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 1 | Sicurezza del viaggio | 0,12% | 0,00% | 0,85% | 5,24% | 14,88% | 0,24% | 21,10% | 3,75% | 2,66% | 3,28% | 1,88% | 10,47% | 1,09% | 22,03% | 0,62% | 21,51% |
| 2 | Regolarità e puntualità | 1,04% | 0,24% | 1,04% | 2,01% | 22,93% | 0,18% | 27,26% | 6,41% | 6,02% | 5,39% | 6,48% | 12,34% | 1,56% | 36,64% | 0,79% | 31,37% |
| 3 | Pulizia e condizioni igieniche | 0,73% | 0,98% | 0,73% | 2,20% | 16,59% | 0,24% | 21,22% | 8,44% | 6,56% | 6,88% | 9,38% | 12,81% | 0,63% | 44,06% | 0,41% | 31,23% |
| 4 | Comfort del viaggio a bordo e sul percorso | 0,43% | 0,37% | 0,73% | 5,79% | 32,20% | 0,12% | 39,51% | 6,33% | 2,89% | 4,14% | 5,39% | 9,69% | 0,55% | 28,44% | 0,31% | 34,66% |
| 5 | Aspetti relazionali e di comunicazione | 0,00% | 0,12% | 0,25% | 0,00% | 6,37% | 2,33% | 6,74% | 1,72% | 2,35% | 2,66% | 3,76% | 8,76% | 4,85% | 19,25% | 3,44% | 12,23% |
| 6 | Livello di servizio commerciale e front-office | 0,00% | 0,00% | 0,49% | 2,68% | 19,76% | 1,22% | 22,93% | 2,81% | 1,88% | 4,69% | 5,31% | 7,19% | 1,56% | 21,88% | 1,37% | 22,47% |
| 7 | Informazioni alla Clientela | 0,24% | 0,24% | 0,63% | 1,95% | 12,29% | 34,20% | 15,37% | 4,44% | 2,31% | 4,06% | 6,38% | 9,88% | 5,44% | 27,06% | 21,59% | 20,49% |
| 8 | Integrazione Modale | 0,00% | 0,00% | 0,24% | 1,95% | 8,78% | 0,00% | 10,98% | 4,06% | 4,69% | 2,19% | 6,88% | 8,13% | 0,31% | 25,94% | 0,14% | 17,53% |
| 9 | Attenzione all'Ambiente | 0,49% | 0,24% | 0,24% | 3,41% | 29,51% | 1,22% | 33,90% | 2,81% | 0,94% | 3,44% | 9,06% | 10,94% | 3,44% | 27,19% | 2,19% | 30,96% |

Il monitoraggio della Qualità Percepita e la pubblicazione dei risultati

SERVIZIO URBANO



Il monitoraggio della Qualità Percepita e la pubblicazione dei risultati

SERVIZIO EXTRAURBANO

