



Indagine di Customer Satisfaction 2018

Presentazione e risultati

Sintesi

22 marzo 2019



Indice

□ Metodologia, popolazione statistica e campione	pag.	3
□ Popolazione di riferimento: il campione estratto	pag.	5
□ Il campione: le caratteristiche	pag.	6
□ L'indagine - la conduzione delle interviste	pag.	8
□ L'indagine - il questionario	pag.	9
□ Aspetti di servizio rilevati e corrispondenza con i fattori della qualità monitorati nella Carta dei Servizi.....	pag.	14
□ Esiti dell'indagine	pag.	15
□ Esiti dell'indagine e considerazioni sui risultati.....	pag.	16
□ Valutazione complessiva del servizio urbano ed extraurbano.....	pag.	17
□ Valutazione di importanza di alcuni fattori da parte degli utenti	pag.	18
□ Livello di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità rilevati nella Carta dei servizi	pag.	19
□ Livello di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità rilevati nella Carta dei servizi – riepilogo 2013-2018	pag.	20
□ Il miglioramento.....	pag.	21
□ Il miglioramento – le azioni previste.....	pag.	22



Indagine di Customer Satisfaction 2018

Metodologia, popolazione statistica e campione



Indagine di Customer Satisfaction 2018

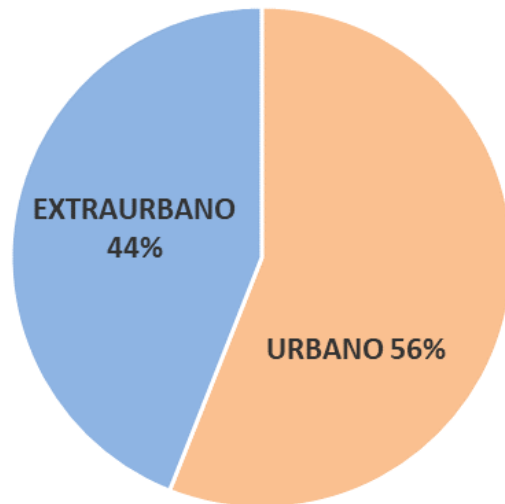
Metodologia, popolazione statistica e campione.

- L'indagine si propone di individuare il livello di qualità percepito dall'utente del servizio di trasporto pubblico locale svolto da BluBus.
- E' stata svolta nel rispetto di quanto stabilito in materia dalle «Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti del trasporto pubblico su gomma della Regione Toscana» approvate dal Comitato Tecnico di Gestione – Regione Toscana nell'ambito del Contratto Ponte per la gestione del TPL nel biennio 2018-2019.
- Il sondaggio è stato effettuato nel periodo dal 3 al 15 dicembre 2018 dalla Società specializzata TiForma di Firenze, che ne ha curato inoltre l'elaborazione degli esiti. Sono stati intervistati 730 passeggeri in attesa alle fermate o a bordo dei bus.
- La popolazione presa a riferimento per l'indagine è stata suddivisa distintamente per le tipologie di servizio urbano ed extraurbano.
- La numerosità stimata della popolazione obiettivo per il servizio urbano ed il servizio extraurbano è indicata rispettivamente nelle «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».
- 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.



Popolazione di riferimento: il campione estratto

Proporzioni del campione



L'indagine si è svolta mediante interviste dirette agli utenti del servizio.

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

Gli utenti intervistati sono stati complessivamente **730**, distinti tra:

Servizio urbano

Le interviste effettuate sono state **320**

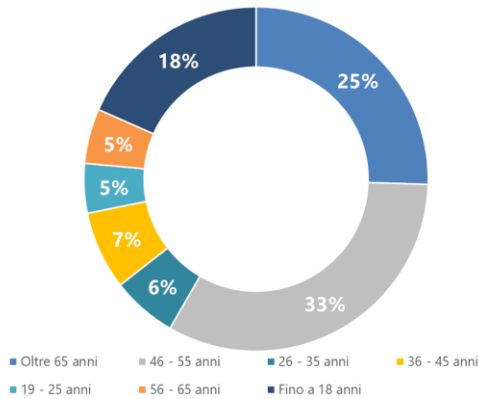
Servizio extraurbano

Le interviste effettuate sono state **410**

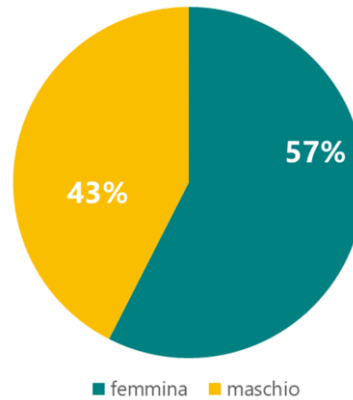
Il campione: le caratteristiche

Età

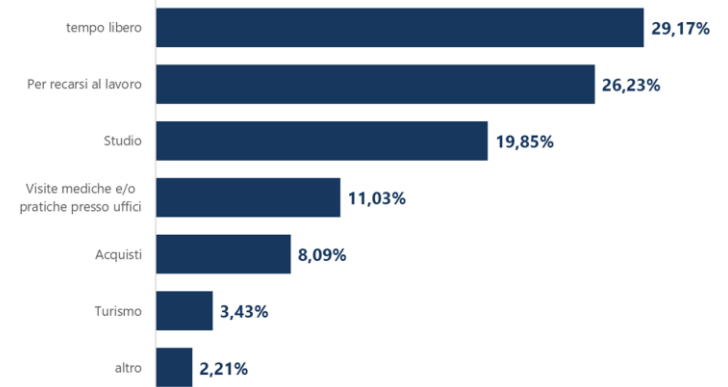
Servizio urbano



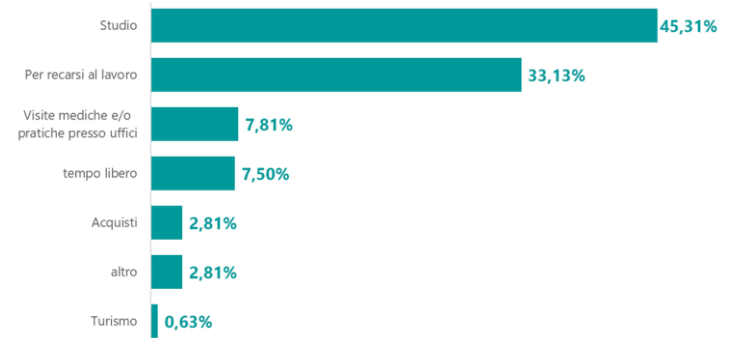
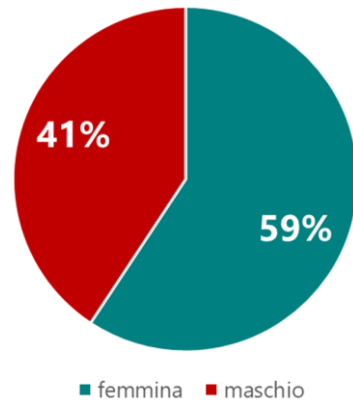
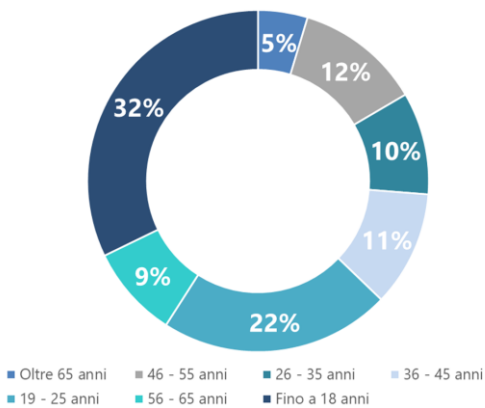
Sesso



Motivo dello spostamento (abituale)



Servizio extraurbano



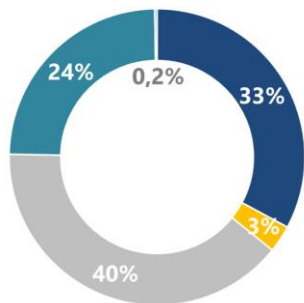


Indagine di Customer Satisfaction 2018

Il campione: le caratteristiche

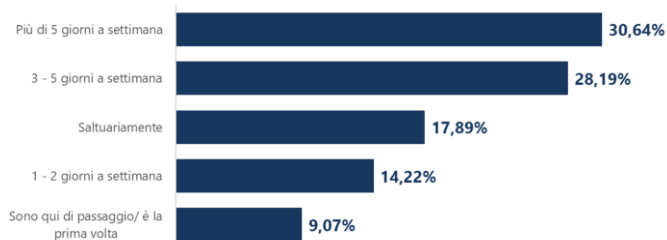
Titolo di viaggio utilizzato

Servizio urbano

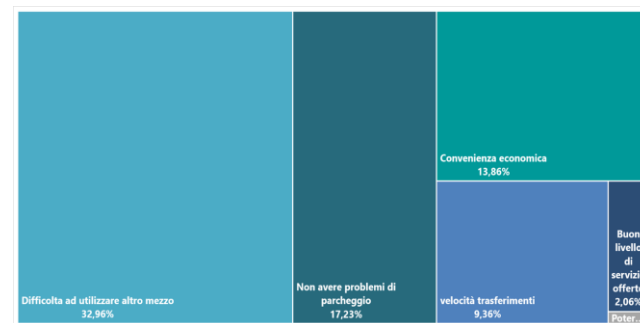


■ abbonamento ■ abbonamento Pegaso ■ biglietto corsa semplice ■ Carnet multicorse ■ SMS

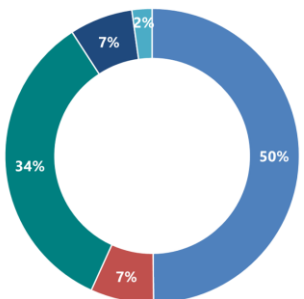
Frequenza di utilizzo



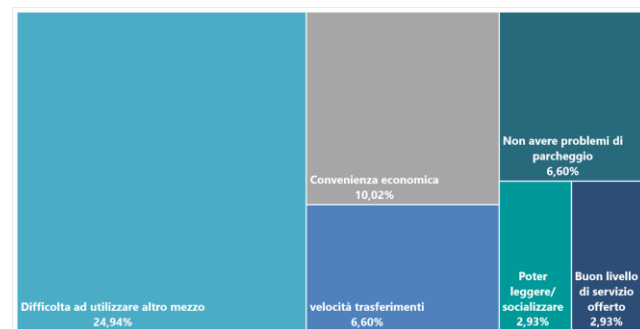
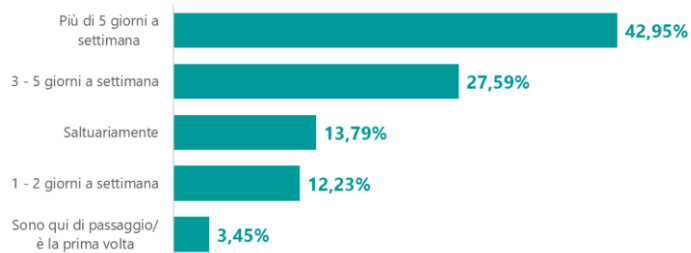
Motivo di scelta dell'autobus



Servizio extraurbano



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





Indagine di Customer Satisfaction 2018

L'indagine La conduzione delle interviste

Le interviste, condotte mediante un questionario somministrato agli utenti, sono state strutturate in tre parti:

Una prima fase 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



L'indagine Il questionario utilizzato

Nelle «linee guida» per lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione dell'utenza, approvate dal Comitato Tecnico di Gestione – Regione Toscana nell'ambito del Contratto Ponte per la gestione del TPL nel biennio 2018-2019, viene definito il questionario che deve essere utilizzato.

Il questionario somministrato all'utenza BluBus nell'attuazione del sondaggio (riportato nelle pagine seguenti 10-13) corrisponde al disposto regionale.



Indagine di Customer Satisfaction 2018

Il Questionario

La prima sezione del questionario:
le domande sulle motivazioni e frequenza di uso del servizio.

Indagine di Customer Satisfaction 2018

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		
<input type="checkbox"/> Servizio Urbano	<input type="checkbox"/> Servizio Extra urbano	
D.1. QUALE TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZA ?		
<input type="checkbox"/> Biglietto corsa semplice	<input type="checkbox"/> Carnet multicorse	
<input type="checkbox"/> Abbonamento Pegaso	<input type="checkbox"/> SMS	
	<input type="checkbox"/> Abbonamento	
D.2. QUAL'E' LA FREQUENZA DI UTILIZZO DEGLI AUTOBUS DELL'AZIENDA ?		
<input type="checkbox"/> 1 - 2 giorni a settimana	<input type="checkbox"/> 3 - 5 giorni a settimana	
<input type="checkbox"/> Più di 5 giorni a settimana	<input type="checkbox"/> Sono qui di passaggio/ è la prima volta	
<input type="checkbox"/> Saltuariamente		
D.3. PER QUALE MOTIVO LEI UTILIZZA ABITUALMENTE L'AUTOBUS ?		
<input type="checkbox"/> Per recarsi al lavoro	<input type="checkbox"/> Studio	<input type="checkbox"/> Acquisti
<input type="checkbox"/> Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	<input type="checkbox"/> Tempo libero	<input type="checkbox"/> Turismo
	<input type="checkbox"/> Altro _____	
D.4. PER QUALE RAGIONE SCEGLIE DI UTILIZZARE L'AUTOBUS? (MAX 2 RISPOSTE)		
<input type="checkbox"/> Velocità dei trasferimenti	<input type="checkbox"/> Convenienza economica	
<input type="checkbox"/> Poter leggere/socializzare	<input type="checkbox"/> Non avere problemi di parcheggio	
<input type="checkbox"/> Difficoltà ad utilizzare altro mezzo	<input type="checkbox"/> Non possiedo altro mezzo	
<input type="checkbox"/> Buon livello di servizio offerto	<input type="checkbox"/> Altro _____	



Indagine di Customer Satisfaction 2018

Il Questionario

Il nucleo centrale del questionario: la percezione qualitativa del servizio (segue a pag. 12)

LIVELLO DI SODDISFAZIONE	
D.6 Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio di trasporto di BLUBUS?	
D.6A. Sicurezza del viaggio (prudenza di guida, affidabilità e sicurezza dei mezzi)?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6B. Sicurezza personale (furti, molestie, aggressioni ecc.) a bordo degli automezzi?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6C. Regolarità (rispetto delle corse e puntualità)?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6D. Frequenza delle corse?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6E. Capillarità/estensione territoriale del servizio?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6F. Fascia oraria del servizio?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6G. Pulizia ed igiene a bordo dei mezzi?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6H. Comfort degli autobus (comodità seduta)?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6I. Climatizzazione dei mezzi?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6J. Affollamento dei mezzi?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto

D.6K. Accessibilità dei mezzi (facilità di salita/discesa, ausili acustici/visivi)?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6L. Professionalità e cortesia del personale a bordo?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6M. Professionalità e cortesia del personale a terra?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6N. Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione dei punti vendita?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6O. Informazioni fornite a bordo dei mezzi?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6P. Informazioni fornite via web-mobile?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6Q. Informazioni fornite alle fermate?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6R. Informazioni fornite via telefono numero verde?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6S. Informazioni fornite alle biglietterie e alle auto-stazioni?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto
D.6T. Coincidenza ed interscambi con altri mezzi di trasporto?	Per niente soddisfatto <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> Pienamente soddisfatto



Indagine di Customer Satisfaction 2018

Il Questionario

Il nucleo centrale del questionario: la percezione qualitativa del servizio

D.6U. Attenzione all'ambiente dell'azienda?	
Per niente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
- livello di soddisfazione +	
D.5. Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti? (individuare le prime 2 in ordine di maggiore importanza)	
1. Sicurezza del viaggio	6. Frequenza delle corse
2. Sicurezza personale a bordo	7. Coincidenza con le altre linee
3. Regolarità e puntualità	8. Reperibilità titoli di viaggio
4. Livello di pulizia	9. Informazioni alla clientela
5. Livello di comfort dei mezzi	10. Altro (specificare)
D.7. Come valuta complessivamente il servizio offerto dall'azienda?	
Per niente soddisfatto	Pienamente soddisfatto
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
- livello di soddisfazione +	



Il Questionario

Terza ed ultima sezione: Dati socio demografici e localizzazione intervista

<u>DATI ANAGRAFICI</u>	
Professione dell'intervistato	
<input type="checkbox"/> 1. Lavoratore autonomo (artigiano/rappresentante/libero professionista)	
<input type="checkbox"/> 2. Commerciante, esercente, artigiano	
<input type="checkbox"/> 3. Dirigente, funzionario, quadro	
<input type="checkbox"/> 4. Impiegato	
<input type="checkbox"/> 5. Insegnate	
<input type="checkbox"/> 6. Operaio/commosso	
<input type="checkbox"/> 7. Studente	
<input type="checkbox"/> 8. Casalinga	
<input type="checkbox"/> 9. Pensionato	
<input type="checkbox"/> 10. Disoccupato/ in cerca di occupazione	
<input type="checkbox"/> 11. Militare/forze dell'ordine	
<input type="checkbox"/> 12. Altro (specificare) _____	
Età:	<input type="checkbox"/> inf. 18 anni <input type="checkbox"/> 19 - 25 anni <input type="checkbox"/> 26 - 35 anni <input type="checkbox"/> 36 - 45 anni <input type="checkbox"/> 46 - 55 anni <input type="checkbox"/> 56 - 65 anni <input type="checkbox"/> oltre 65 anni
Genere:	<input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina

<u>LUOGO DI EFFETTUAZIONE DELL'INTERVISTA</u>
<u>A CURA DELL'INTERVISTATORE</u>
- Via (<i>se a terra</i>)
- N° fermata (<i>se a terra</i>)
<u>VEETTORE:</u>
<input type="checkbox"/> COPIT <input type="checkbox"/> TRASPORTI TOSCANI <input type="checkbox"/> CNP
Linea n.: Corsa n.: N°. aziendale del mezzo:
Data effettuazione dell'intervista:
ora di partenza della corsa (<i>solo se extraurbana</i>)
ora dell'intervista (<i>sia urbano che extraurbano</i>)
Fascia oraria:
<input type="checkbox"/> Fascia di punta (dalle 6.00 alle 9.00 - dalle 13 alle 14.30 - dalle 18 alle 20)
<input type="checkbox"/> Fascia di morbida (dalle 9.00 alle 13.00 - dalle 14.30 alle 18)
Situazione meteorologica (<i>sereno, coperto/variabile, pioggia, etc.</i>)

Nota: ai fini del rilevamento, le corse svolte dal CTTNord-Lucca per BluBus sono assimilate alle corse svolte da Trasporti Toscani.

Corrispondenza tra aspetti rilevati e fattori della qualità monitorati nella Carta dei Servizi

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			



Indagine di Customer Satisfaction 2018

Esiti dell'indagine



Esiti dell'indagine: considerazioni sui risultati

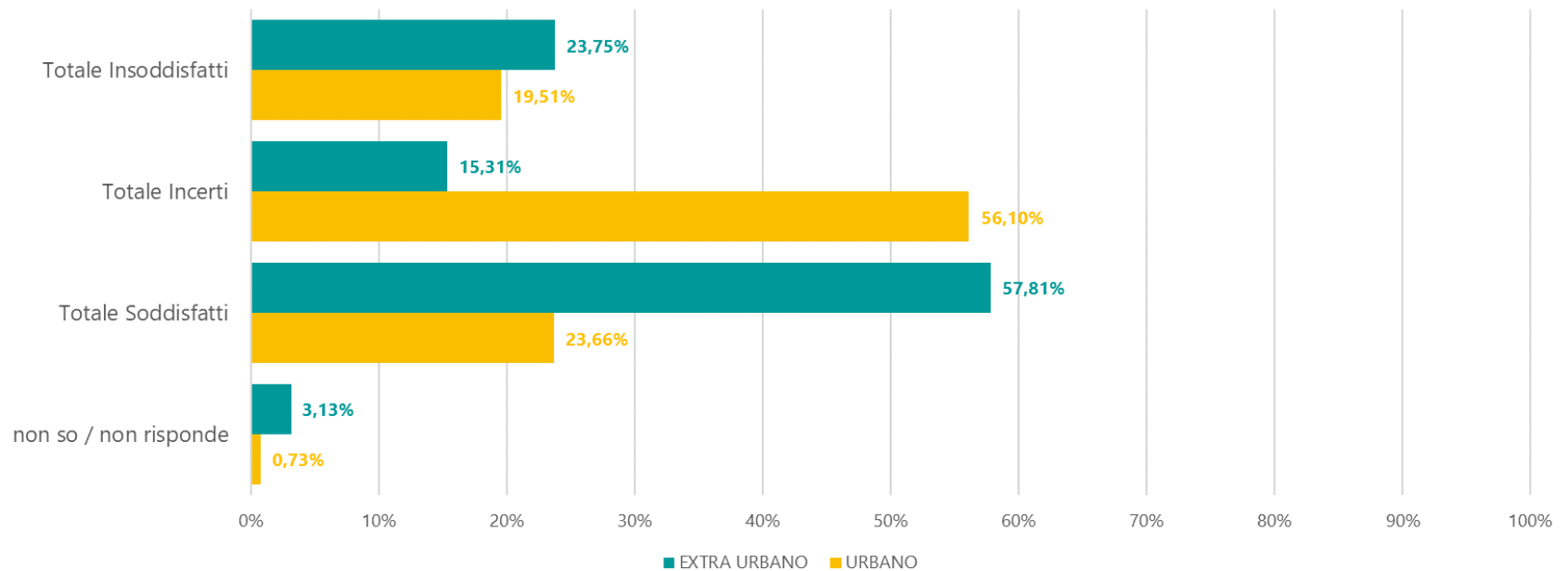
I giudizi espressi in questa indagine sono strutturati secondo una scala numerica di valori, attribuendo a ciascun fattore di qualità un valore da 1 (massima insoddisfazione) a 10 (massima soddisfazione). Era prevista anche la risposta «Non so/non risponde» che risulta pertanto considerata come risposta nella determinazione del valore percentuale di gradimento.

Nella tabella riportata a pag. 17 i giudizi espressi sono riepilogati ai fini del monitoraggio aziendale per una più precisa analisi della percezione dell'utenza, secondo i seguenti criteri:

- Utenti soddisfatti: giudizio espresso pari a 7 o superiore
- Utenti insoddisfatti: giudizio pari o inferiore a 5.
- Utenti incerti: giudizi espressi con 6 – in quanto si tratta di una fascia critica, il cui giudizio si può rapidamente mutare in negativo e quindi deve essere tenuta sotto controllo.

Si precisa che il giudizio espresso con 6 risulta comunque normalmente considerato, quindi anche nelle altre tabelle riportate in questo documento, nell'area di «soddisfazione».

Valutazione complessiva del servizio urbano ed extraurbano ai fini del monitoraggio aziendale (giudizio «6» considerato nell'area Incerti)



Valutazione di importanza di alcuni fattori da parte degli utenti

Servizio Urbano

Più Importanti	1) Regolarità del servizio
	2) Sicurezza del viaggio
	3) Frequenza delle corse

Servizio Extraurbano

Più Importanti	1) Regolarità del servizio
	2) Sicurezza del viaggio
	3) Frequenza delle corse

Livello di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità rilevati nella Carta dei servizi (totale soddisfazione in %) (vd. nota)

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%

Nota: Ai fini della determinazione del livello di soddisfazione, vengono considerati «soddisfatti» gli utenti che hanno espresso un giudizio uguale o superiore a 6.

La considerazione della risposta «non so/non risponde» quale ulteriore possibile valutazione, risulta particolarmente significativa per alcuni fattori ed in particolare per «Informazione alla clientela» dove incide per il 21,59%. Si precisa che, essendo la valutazione complessiva del fattore determinata dalla risposta a più domande, è sufficiente che un utente abbia ritenuto di non rispondere ad una sola delle domande poste per determinare il giudizio «non so/non risponde».

Livello di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità rilevati nella Carta dei servizi riepilogo anni 2013-2018 (totale soddisfazione in %) (*)

Fattori della QUALITA' (Carta dei Servizi)	2013 urbano	2014 urbano	2015 urbano	2016 urbano	2017 urbano	2018 urbano	2013 extraurbano	2014 extraurbano	2015 extraurbano	2016 extraurbano	2017 extraurbano	2018 extraurbano	2013 complessivo BluBus	2014 complessivo BluBus	2015 complessivo BluBus	2016 complessivo BluBus	2017 complessivo BluBus	2018 complessivo BluBus
Sicurezza del viaggio	84,41	85,56	97,92	92,77	91,94	78,66	89,63	88,42	95,99	97,18	83,39	76,88	87,02	86,99	96,96	95,83	86,37	77,88
Regolarità e puntualità del servizio	52,06	47,68	46,05	71,08	83,27	72,56	72,40	48,31	61,19	84,77	70,74	61,80	62,23	48,00	53,62	80,58	74,52	67,84
Pulizia e condizioni igieniche	48,85	60,77	78,84	68,88	60,89	78,54	59,67	60,07	78,16	89,42	58,26	55,31	54,26	60,42	78,50	83,15	59,21	68,36
Comodità del viaggio	75,46	77,66	85,38	81,93	66,13	60,37	75,47	82,44	87,00	82,19	65,94	71,02	75,47	80,05	86,19	82,11	66,23	65,03
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	32,34	54,49	22,82	71,43	43,55	non rilevato	35,38	51,50	71,13	72,86	43,84	non rilevato	33,86	53,00	46,98	72,43	44,07	non rilevato
Servizi per disabili	49,09	51,50	18,66	34,98	67,34	non rilevato	56,60	46,90	65,01	42,36	49,58	non rilevato	52,85	49,20	41,84	40,23	55,08	non rilevato
Informazione alla clientela	89,22	86,65	96,68	84,34	67,34	50,44	87,27	87,42	92,54	77,52	52,28	67,50	88,25	87,04	94,61	79,61	56,79	57,92
Aspetti relazionali e di comunicazione	86,92	82,84	94,61	87,55	91,13	90,93	95,04	86,03	93,69	95,77	86,85	75,90	90,98	84,44	94,15	93,26	88,11	84,33
Livello di servizio commerciale e front-office	93,12	91,55	97,51	93,98	91,94	75,85	92,22	93,62	85,59	97,71	89,04	76,56	92,67	92,59	91,55	96,57	90,32	76,16
Integrazione modale	63,76	65,12	84,23	86,31	89,52	89,02	73,59	71,06	89,49	89,42	77,23	73,75	68,71	68,09	86,86	88,49	82,22	82,33
Attenzione all'ambiente	77,75	55,31	96,26	76,11	84,27	64,88	74,76	53,89	80,88	69,75	66,44	69,38	76,26	54,60	88,57	71,66	72,83	66,85

(*) Si ricorda che l'indagine di Customer Satisfaction 2018 è stata svolta in attuazione di nuove linee guida disposte dalla Regione Toscana nel 2018, che prevedono la somministrazione all'utenza di un questionario diverso rispetto agli anni precedenti con domande in parte diverse o diversamente formulate e diversamente raggruppate per fattore, con criterio di giudizio diverso e con considerazione della risposta «non so/non risponde» quale risposta ammissibile. Tenuto conto inoltre che il campione risulta casuale e numericamente diverso, il raffronto con gli esiti delle indagini degli anni precedenti è informativo, ma non ha alcuna rilevanza quale indicatore di tendenza.



Indagine di Customer Satisfaction 2018

Il miglioramento: le azioni previste



Il miglioramento: le azioni previste

- **Rinnovo del parco autobus:** proseguimento del rinnovo del parco veicolare, con acquisto di nuovi mezzi, con beneficio di maggiore affidabilità del servizio, maggiore comfort per l'utenza e di contenimento dei costi di manutenzione straordinaria.
- **Informazione all'utenza - Paline intelligenti:** aumento del numero delle «paline intelligenti» installate, che forniscono informazioni sul tempo reale di attesa della prossima corsa, grazie al collegamento alla rete aziendale di telelocalizzazione satellitare dei mezzi attivata nel 2018.
- **Informazione all'utenza – «Tempo reale» su dispositivi portatili e pc:** nel mese di dicembre 2018 è entrata in funzione l'app «Teseo», per dispositivi mobili e pc, che oltre alle numerose informazioni sul servizio di trasporto pubblico, fornisce il «tempo reale» di attesa della prossima corsa e consente la pianificazione del viaggio.
- **Servizio commerciale - Bigliettazione elettronica:** sarà ulteriormente estesa la «bigliettazione elettronica», già in atto per la rete urbana di Pistoia dal mese di giugno 2018, dotando ulteriori autobus degli appositi dispositivi di validazione.