SMTP
SOCIETÀ PER LA MOBILITÀ ED IL TRASPORTO PUBBLICO

INDAGINE SUI FATTORI DI QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DAI SERVIZI AUTOFILOVIARI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DELLA PROVINCIA DI PARMA

Rapporto di sintesi
rev. 01 del 16/02/2024

campagna 11/2023

IRTECO

REVISIONI

Questo rapporto è stato trasmesso e rivisto come segue:

Rev.	Descrizione	Data	Redatto	Approvato	Firma
0	Emissione	30/01/2024	AC-DN-GO	GO	
1	Correzione refuso	16/02/2024	AC-DN-GO	GO	

Premessa

2
annualità

2
target
di indagine

2
ambiti
di indagine

La Società per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico (SMTP) di Parma ha affidato alla Società IRTECO sas di Torino il servizio relativo all'esecuzione di un'indagine sui **fattori di qualità erogata** e **percepita** dai servizi autofiloviari di Trasporto Pubblico Locale di Parma e Provincia per gli anni 2023 e 2024

Per l'anno 2023, il servizio ha previsto la realizzazione di **una campagna di indagine**, svoltasi nel periodo novembre/dicembre 2023, articolata in **2 distinti target** di indagine, qualità **erogata** dal servizio di TPL e qualità **percepita** dai clienti del servizio stesso, a loro volta articolati in **2 sub target** relativi alla tipologia di servizio, **urbano** ed **extraurbano**.

Il presente rapporto riporta i **risultati di sintesi della campagna di novembre/dicembre 2023** posti a confronto, laddove possibile, con i risultati conseguiti nelle precedenti edizioni dell'analogo monitoraggio

Il presente rapporto è articolato nelle seguenti **4 parti principali**:

- **PARTE 1**: **note metodologiche** generali
- **PARTE 2**: la qualità **erogata**
- **PARTE 3**: la qualità **percepita**
- **Allegato 1**: **schede** survey

PARTE 1

NOTE METODOLOGICHE GENERALI

Note metodologiche

La finalità dell'indagine sui **fattori di qualità** erogata e percepita dei servizi di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano di Parma e Provincia è stata quella di valutare i seguenti parametri:

Qualità Erogata dal servizio di TPL

1. **Qualità erogata**:
   - Regolarità e puntualità del servizio
   - Pulizia, decoro e integrità dei mezzi
   - Funzionamento validatrici di bordo
   - Comfort e affollamento del viaggio
   - Informazioni e accessibilità degli impianti di fermata

Qualità percepita dai clienti del servizio di TPL

2. **Qualità percepita**:
   - Profilo della clientela
   - Organizzazione del servizio
   - Comfort del viaggio
   - Attenzione al cliente
   - Aspetti relazionali del personale

Note metodologiche

Field work dal 16 novembre al 14 dicembre 2023

I due target di indagine, qualità erogata e percepita, sono stati rilevati contestualmente, ovvero nello stesso periodo, **dal 16 novembre al 14 dicembre 2023** nelle sole giornate feriali dal lunedì al venerdì

L'universo di riferimento è stato rappresentato da **tutte le corse esercite**, durante un **giorno tipo feriale in periodo lavorativo scolastico invernale**, nelle seguenti fasce orarie:

- servizio **urbano**: dalle 07:00 alle 20:30
- servizio **extraurbano**: dalle 06:30 20:30

Universo di riferimento oltre 3mila corse

Nel dettaglio il servizio di TPL prevede l'esercizio di **3.015 corse** di cui 2.083 afferenti al servizio urbano e 932 al servizio extraurbano, come dettagliato nella successiva tavola in funzione della fascia oraria di frequentazione condivisa con SMTP

Servizio Urbano

FASCIA ORARIA DI FREQUENTAZIONE ATTESA		N° corse Universo	%
Punta Alta Frequentazione	A01 (07,00-08,59)	314	17,2
	A02 (12,30-14.29)	294	16,1
	A03 (17,00-18.59)	269	14,7
Punta Media Frequentazione	M01 (09.00-12.29)	489	26,8
	M02 (14.30-16.59)	322	17,6
Morbida Bassa Frequentazione	B01 (00.00-06.59)	121	
	B02-1 (19.00-20.30)	140	7,7
	B02-2 (20.31-23.59)	134	
	TOTALE	**2083**	**100,0**

Servizio Extraurbano

FASCIA ORARIA DI FREQUENTAZIONE ATTESA		N° corse Universo	%
Punta Alta Frequentazione	A01 (06.30-08.29)	271	31,6
	A02 (12.30-14.29)	257	30,0
	A03 (17,00-18.59)	105	12,2
Punta Media Frequentazione	M02 (14.30-16.59)	103	12,0
Morbida Bassa Frequentazione	B01 (00.00-06.29)	72	
	B02 (08.30-12.29)	94	11,0
	B03-1 (19.00-20.30)	28	3,3
	B03-2 (20.31-23.59)	2	
	TOTALE	**932**	**100,0**

Note metodologiche

Qualità Erogata

Con riferimento al target **Qualità Erogata**, l'indagine ha previsto l'individuazione di un **campione base minimo** di riferimento rispetto al fattore di qualità "regolarità e puntualità" e, quindi, sulla base di questo l'individuazione dei sub-campioni di riferimento rispetto ai restanti fattori di qualità erogata, come di seguito riportato:

650 corse campione base di riferimento

- **650 osservazioni di corse** (campione base di riferimento) **rispetto all'item regolarità e puntualità**, di cui:
  - 440 osservazioni sul servizio urbano
  - 210 osservazioni sul servizio extraurbano
- **230 osservazioni di corse** (sub campione derivato dal campione base) **rispetto ai restanti item di qualità erogata**, di cui:
  - 155 osservazioni sul servizio urbano
  - 75 osservazioni sul servizio extraurbano

Note metodologiche

Qualità Erogata

Il monitoraggio della qualità erogata del servizio, oltre all'osservazione del campione di corse, come riportato nella precedente slide, ha previsto il monitoraggio degli **impianti di fermata** nella seguente numerosità campionaria minima:

100
campione minimo degli impianti di fermata

- **100 osservazioni** di impianti di fermata rispetto all'item informazioni e accessibilità, di cui:
  - 70 osservazioni di impianti del servizio urbano
  - 30 osservazioni di impianti del servizio extraurbano

Note metodologiche

Qualità Percepita

800 interviste rivolte agli attuali clienti del servizio

Con riferimento al target **Qualità Percepita**, l'indagine ha previsto l'effettuazione di almeno **800 interviste frontali del tipo face-to-face**, con la seguente stratificazione minima:

- 450 interviste rivolte ai clienti del servizio urbano
- 350 interviste rivolte ai clienti del servizio extraurbano

L'attività di intervista è stata svolta **contestualmente alle indagini sulla qualità erogata**, al fine di garantire, quanto più possibile, la medesima stratificazione per fascia oraria di frequentazione attesa

Note metodologiche

Condivisione questionari

Formazione Field

Supervisori

Numero verde gratuito, anche da cellulare, dedicato alla rete di field

L'avvio dell'indagine è stato preceduto dalla **condivisione dei questionari** di indagine per la qualità percepita e delle schede di monitoraggio della qualità erogata con la Committenza e dalla **formazione operativa del team di intervistatori** avvenuta a Parma il giorno 15 novembre 2023 a cui è stata invitata la Committenza

L'attività dei rilevatori operanti sul campo è stata coordinata e supportata da **supervisori** designati con pluriennale e specifica esperienza nel campo degli studi e ricerche sui sistemi di trasporto

Al termine del periodo di field work, tutto il materiale rientrato è stato sottoposto alle successive fasi di editing, codifica, data entry e cleaning dei dati secondo le **procedure ed istruzioni operative previste** dal Sistema di Gestione per la Qualità di IRTECO

Note metodologiche

bInaRioventi

Tutte le indagini sul campo sono state realizzate interamente su supporto informatico, Tablet/Smartphone con sistema operativo Android®, grazie all'**app binarioventi®** **appositamente sviluppata** da IRTECO, che è stata tra le prima realtà in campo nazionale (nel 2002) ad utilizzare l'ICT per la conduzione sul campo delle indagine sui sistemi di trasporto

L'impiego di tale tecnologia, "sposa" la filosofia della **tutela ambientale** di IRTECO che prevede un **consumo razionale della carta** mediante il ricorso a tecnologie innovative:

ogni anno "salviamo" oltre 2 alberi
risparmiando 150/200 mila pagine

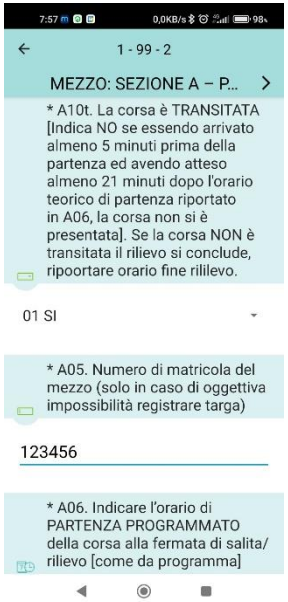
L'APP riproduce fedelmente, in formato CAPI/CAMI, la scheda cartacea di indagine, supportando e guidando il rilevatore in tutte le fasi di survey, applicando i filtri logici necessari in funzione delle risposte fornite

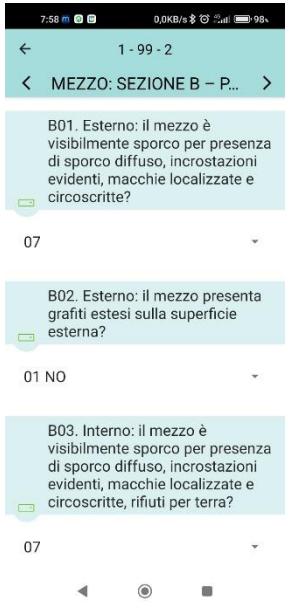
L'impiego di tali apparecchiature consente ad IRTECO di poter garantire un **dato qualitativamente superiore ed affetto da meno errori**, sia connessi con la fase di acquisizione dati sul campo sia connessi con la fase di data entry (non più necessaria)

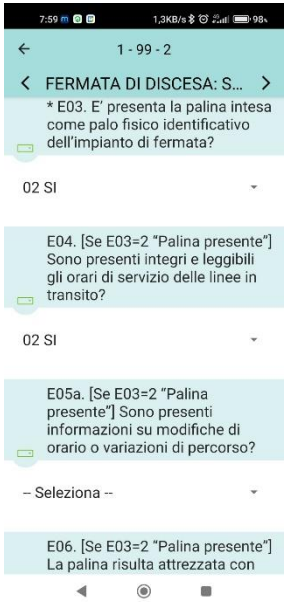
bInaRioventi

Inoltre, l'impiego di questa tecnologia consente ai supervisori, coordinatori ed al responsabile di progetto di poter **monitorare l'andamento della ricerca in tempo reale**, verificando prontamente, già al termine di ogni singola giornata, l'operato di ogni singolo rilevatore. Evitando, in tal modo, che errori metodologici e/o interpretativi del singolo possano essere ripetuti per l'intera durata della ricerca

Infine, non essendo necessaria la conseguente fase di data entry, l'impiego dell'app consente di **poter garantire** alla Committenza **tempi di restituzione certi e inferiori** rispetto all'utilizzo del classico supporto cartaceo







PARTE 2

LA QUALITA' EROGATA

QUALITA' EROGATA

Oggetto del monitoraggio

Con riferimento all'**indicatore puntualità**, per ciascuna corsa monitorata sono stati rilevati i seguenti fattori:

- ora di inizio della rilevazione
- ora di partenza della corsa dalla fermata di inizio rilievo (sia per rilievi in fermata sia per rilievi a bordo mezzo)
- ora di arrivo della corsa alla fermata di fine rilievo (per rilievi a bordo mezzo)
- numero di matricola del mezzo o in alternativa la targa
- ora di fine della rilevazione
- registrazione dell'eventuale mancato transito di una corsa, in tal caso il rilevatore ha atteso la corsa per almeno i 21 minuti successivi all'orario di partenza teorico ed essendo giunto in corrispondenza della fermata con almeno 5 minuti di anticipo rispetto all'orario di partenza/passaggio teorico della corsa

Tecnica di rilevazione

Osservazione diretta

Intervallo di rilevazione

Da almeno 5 minuti prima ad almeno 21 minuti successivi all'orario di partenza teorico della corsa

QUALITA' EROGATA

Confronto campione teorico vs. campione reale

SERVIZIO	Anno 2023		Anno 2021/2022	
	Campione Teorico	Campione Reale	Campione Teorico	Campione Reale
URBANO	440	425	440	427
EXTRAURBANO	210	214	210	192
TOTALE	**650**	**639**	**650**	**619**

L'indicatore puntualità

La puntualità è stata analizzata in funzione di **3 possibili livelli di ritardo** rispetto all'orario di partenza dalla fermata di inizio rilievo:

- corsa **puntuale**: da -2' a +5' di anticipo/ritardo
- corsa con **ritardo di 1° livello**: da +6' a +10' di ritardo
- corsa con **ritardo di 2° livello**: da +11' a +20' di ritardo

Gli standard di puntualità

La puntualità del servizio è stata analizzata secondo 2 approcci:

- **company** oriented: calcolato sul totale delle corse monitorate
- **customer** oriented: calcolato attribuendo un fattore di importanza (peso) a ciascuna corsa in funzione della fascia di oraria di partenza della corsa dal rispettivo capolinea

QUALITA' EROGATA

Fattori di importanza (pesi)

In funzione della fascia oraria di frequentazione attesa, diversificata per il servizio urbano ed il servizio extraurbano, a ciascuna corsa è stato attribuito un peso rappresentativo dell'importanza/urgenza presupposta per la tipologia di clientela tipicamente presente nella fascia oraria nonché rappresentativa della numerosità di potenziale clientela presente:

- fascia **alta frequentazione** p=1.00
- fascia **media frequentazione** p=0.66
- fascia **bassa frequentazione** p=0.33

Quanto a dire che un corsa in ritardo nella fascia di bassa frequentazione pesa meno di un analogo ritardo nella fascia di alta frequentazione, in ragione della minore/maggiore clientela coinvolta e della minore/maggiore urgenza/importanza associabile agli spostamenti che tipicamente si svolgono nelle 3 fasce di frequentazione che caratterizzano il servizio

La successiva tavola riporta la numerosità campionaria realizzata a consuntivo del monitoraggio articolata per servizio e per fascia oraria di frequentazione

QUALITA' EROGATA

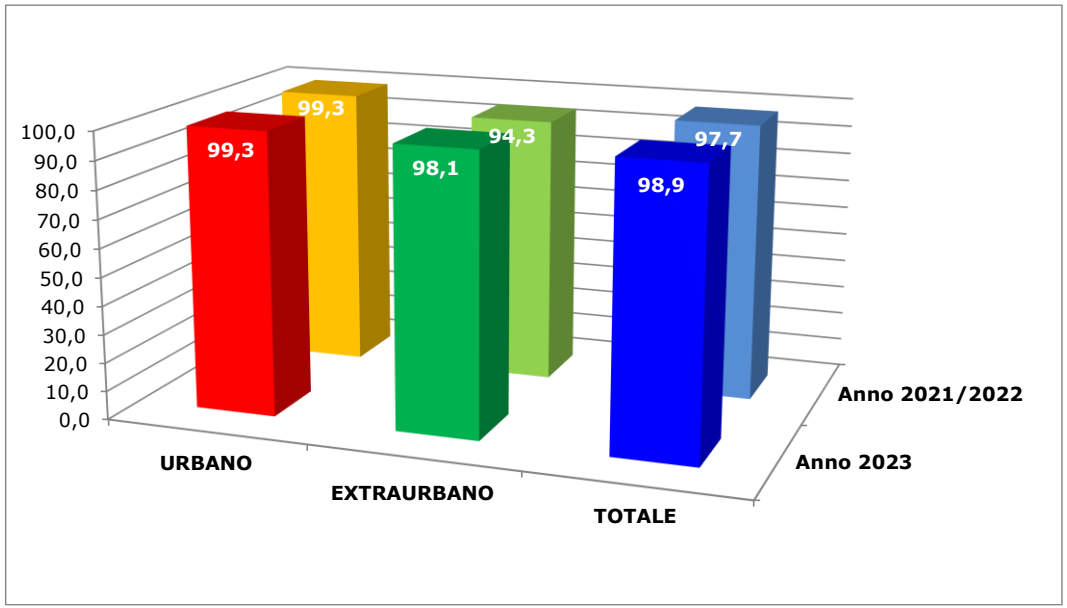
Campionamento realizzato per servizio e fascia oraria, %

SERVIZIO URBANO - STRATIFICAZIONE ITEM BASE PUNTUALITA'						
FASCIA ORARIA DI FREQUENTAZIONE ATTESA		N° corse Universo	% Universo	Campione Urbano TEORICO	Campione Urbano EFFETTIVO	% Campione Effettivo
Punta Alta Frequentazione	A01 (07,00-08,59)	314	48,0	212	**198**	**46,6**
	A02 (12,30-14.29)	294				
	A03 (17,00-18.59)	269				
Punta Media Frequentazione	M01 (09.00-12.29)	489	44,4	194	**205**	**48,2**
	M02 (14.30-16.59)	322				
Morbida Bassa Frequentazione	B01 (00.00-06.59)	121	7,7	34	**22**	**5,2**
	B02-1 (19.00-20.30)	140				
	B02-2 (20.31-23.59)	134				
	TOTALE	**2083**	**100,0**	**440**	**425**	**100,0**

SERVIZIO EXTRAURBANO - STRATIFICAZIONE ITEM BASE PUNTUALITA'						
FASCIA ORARIA DI FREQUENTAZIONE ATTESA		N° corse Universo	%	Campione ExtraUrb. TEORICO	Campione ExtraUrb. EFFETTIVO	% Campione Effettivo
Punta Alta Frequentazione	A01 (06.30-08.29)	271	73,8	155	**124**	**57,9**
	A02 (12.30-14.29)	257				
	A03 (17,00-18.59)	105				
Punta Media Frequentazione	M02 (14.30-16.59)	103	12,0	25	**36**	**16,8**
Morbida Bassa Frequentazione	B01 (00.00-06.29)	72	14,2	30	**54**	**25,2**
	B02 (08.30-12.29)	94				
	B03-1 (19.00-20.30)	28				
	B03-2 (20.31-23.59)	2				
	TOTALE	**932**	**100,0**	**210**	**214**	**100,0**

QUALITA' EROGATA

Corse transitate, %

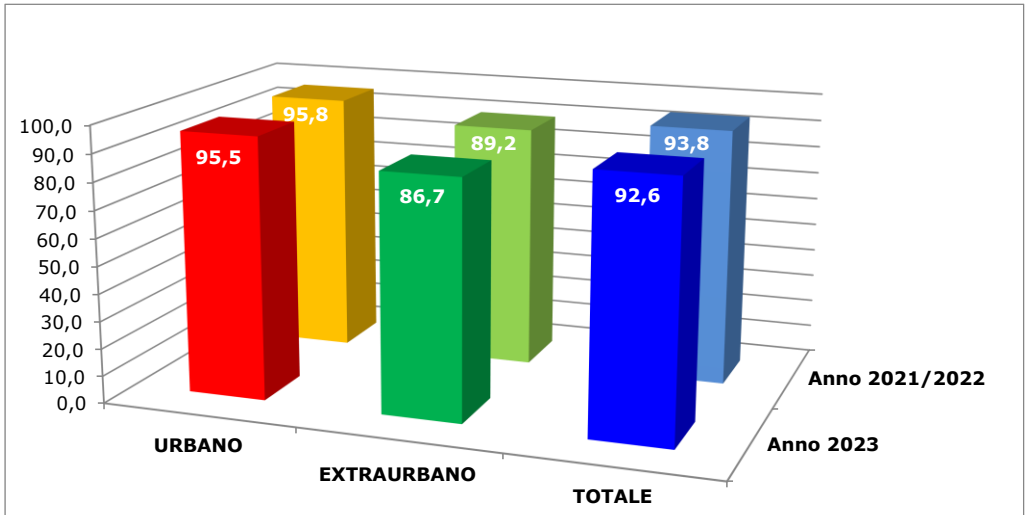


		Anno 2023			Anno 2021/2022		
SERVIZIO	Corse ...	N. corse v.a.	N. corse v.a.	N. corse %	N. corse v.a.	N. corse v.a.	N. corse %
URBANO	Transitate	422	425	99,3	424	427	99,3
	Non Transitate: anticipo 3-5 min	1		0,2	2		0,5
	Non Transitate	2		0,5	1		0,2
EXTRAURBANO	Transitate	210	214	98,1	181	192	94,3
	Non Transitate: anticipo 3-5 min	1		0,5	4		2,1
	Non Transitate	3		1,4	7		3,6
TOTALE	Transitate	**632**	**639**	**98,9**	**605**	**619**	**97,7**
	Non Transitate: anticipo 3-5 min	**2**		**0,3**	**6**		**1,0**
	Non Transitate	**5**		**0,8**	**8**		**1,3**

QUALITA' EROGATA

COMPANY ORIENTED

Standard puntualità, %



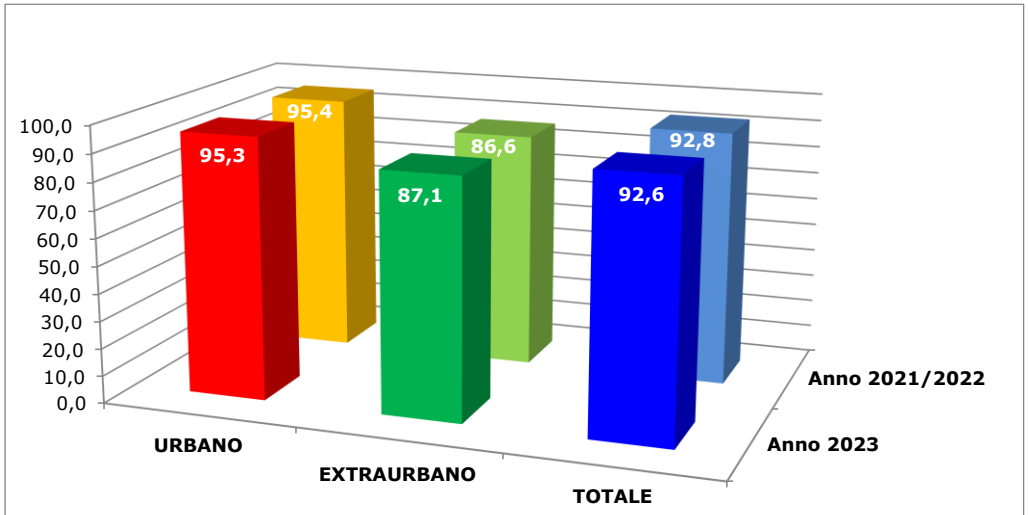
% corse puntuali

SERVIZIO	Corse ...	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse %	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse %
URBANO	Puntuali scostamento -2' ÷ +5'	403	422	95,5	407	425	95,8
	Ritardo tipo 1 scostamento +6' ÷ +10'	13		3,1	17		4,0
	Ritardo tipo 2 scostamento +11' ÷ +20'	6		1,4	1		0,2
	Ritardo tipo 3 scostamento oltre 20'	0		0,0	0		0,0
EXTRAURBANO	Puntuali scostamento -2' ÷ +5'	182	210	86,7	166	186	89,2
	Ritardo tipo 1 scostamento +6' ÷ +10'	19		9,0	17		9,1
	Ritardo tipo 2 scostamento +11' ÷ +20'	7		3,3	3		1,6
	Ritardo tipo 3 scostamento oltre 20'	2		1,0	0		0,0
TOTALE	Puntuali scostamento -2' ÷ +5'	**585**	**632**	**92,6**	**573**	**611**	**93,8**
	Ritardo tipo 1 scostamento +6' ÷ +10'	**32**		**5,1**	**34**		**5,6**
	Ritardo tipo 2 scostamento +11' ÷ +20'	**13**		**2,1**	**4**		**0,7**
	Ritardo tipo 3 scostamento oltre 20'	**2**		**0,3**	**0**		**0,0**

QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

Standard puntualità, %



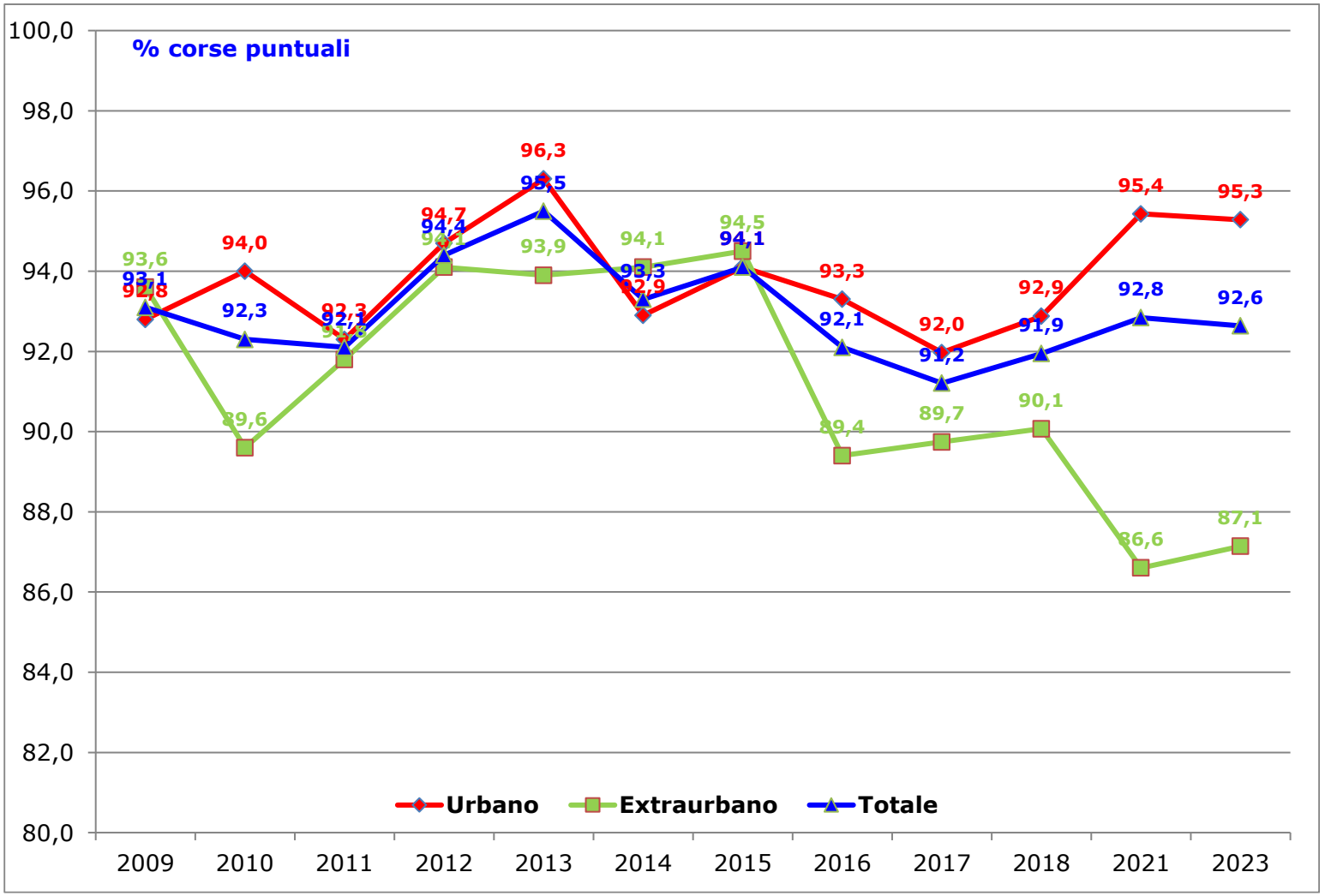
% corse puntuali

SERVIZIO	Corse ...	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse %	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse %
URBANO	Puntuali scostamento -2' ÷ +5'	322	338	95,3	326	342	95,4
	Ritardo tipo 1 scostamento +6' ÷ +10'	11		3,2	15		4,3
	Ritardo tipo 2 scostamento +11' ÷ +20'	5		1,5	1		0,3
	Ritardo tipo 3 scostamento oltre 20'	0		0,0	0		0,0
EXTRAURBANO	Puntuali scostamento -2' ÷ +5'	142	163	87,1	123	142	86,6
	Ritardo tipo 1 scostamento +6' ÷ +10'	14		8,6	16		11,5
	Ritardo tipo 2 scostamento +11' ÷ +20'	6		3,5	3		1,9
	Ritardo tipo 3 scostamento oltre 20'	1		0,8	0		0,0
TOTALE	Puntuali scostamento -2' ÷ +5'	**464**	**500**	**92,6**	**449**	**484**	**92,8**
	Ritardo tipo 1 scostamento +6' ÷ +10'	**25**		**5,0**	**31**		**6,4**
	Ritardo tipo 2 scostamento +11' ÷ +20'	**11**		**2,1**	**4**		**0,8**
	Ritardo tipo 3 scostamento oltre 20'	**1**		**0,3**	**0**		**0,0**

QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

Trend puntualità nel tempo, %



Pulizia e decoro

Oggetto del monitoraggio

Con riferimento all'**indicatore pulizia e decoro**, per ciascuna corsa monitorata a bordo mezzo sono stati rilevati, oltre ai fattori afferenti all'indicatore puntualità, i seguenti fattori:

- condizioni meteo
- pulizia esterna del mezzo
- pulizia interna del mezzo
- presenza di graffiti sull'esterno del mezzo
- presenza di graffiti all'interno del mezzo
- integrità degli arredi interni (sedili, braccioli, poggiatesta, sostegni e corrimano)

Tecnica di rilevazione

Osservazione diretta

Scala di valutazione

Per la pulizia voto tra 1 (molto sporco) e 10 (molto pulito)
Per presenza graffiti e integrità arredi: Si/No

QUALITA' EROGATA

Confronto campione teorico vs. campione reale

	Anno 2023		Anno 2021/2022	
SERVIZIO	Campione Teorico	Campione Reale	Campione Teorico	Campione Reale
URBANO	155	220	155	246
EXTRAURBANO	75	112	75	89
TOTALE	**230**	**332**	**230**	**335**

Gli standard di pulizia e decoro

La pulizia ed il decoro del servizio sono stati analizzati, anche in tal caso, secondo 2 approcci:

- **customer** oriented: calcolato sul totale delle corse monitorate
- **company** oriented: calcolato sulle corse considerabili come di "primo impiego" in ciascuna giornata di monitoraggio, avendo inteso come tali le corse ritenute più prossime all'uscita della vettura dal deposito, dove dovrebbe essere avvenuto il ciclo di pulizia e/o manutenzione del mezzo

Pulizia e decoro

L'approccio metodologico seguito per le analisi c.d. Company Oriented per l'indicatore pulizia e decoro, stante la difficoltà di reperire informazioni certe e attendibili su quali fossero effettivamente le corse di primo impiego, non ha consentito di operare un'analisi Company Oriented "pura"

Conseguentemente, come per tutte le passate edizioni del monitoraggio, grazie alla disponibilità dell'informazioni relativa al numero di matricola del mezzo (o della sua targa) **per ciascuna giornata di monitoraggio è stata considerata come corsa di primo impiego il primo monitoraggio temporalmente realizzato con riferimento alla singola vettura univoca**

Quanto a dire che se una generica vettura di nota matricola in un certa data calendario è stata rilevata 10 volte dalle ore 7:00 alle ore 14:00, ai fini delle analisi Company Oriented per l'indicatore pulizia e decoro è stato considerato unicamente il primo monitoraggio realizzato sulla vettura in questione alle ore 7:00 mentre ai fini delle analisi Customer Oriented sono stati considerati tutti i 10 monitoraggi operati

Pulizia e decoro

L'approccio c.d. Company Oriented per l'indicatore pulizia e decoro, come in precedenza definito, ha richiesto preliminarmente le seguenti attività sulla base dati ai fini delle analisi:

- eliminazione (temporanea) delle corse per le quali non è stato rilevato il numero di matricola o la targa del mezzo
- individuazione della vettura c.d. di primo impiego qualora una data vettura di dato numero di matricola sia stata monitorata più volte nella medesima giornata

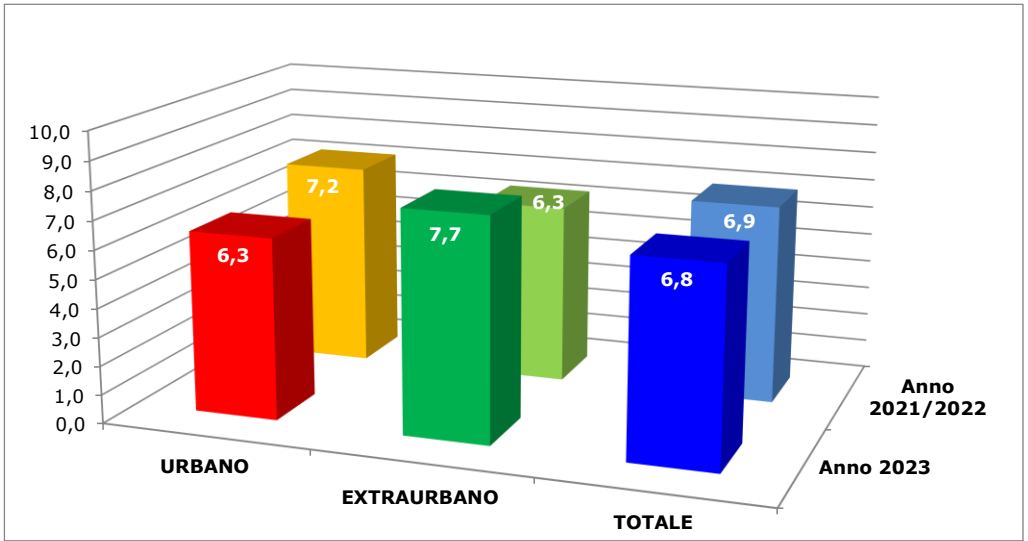
Per queste ragioni il campione di riferimento secondo l'approccio Customer Oriented, che considera la totalità delle corse, si riduce per le analisi a supporto dell'approccio Company Oriented come riportato nella seguente tavola

SERVIZIO	Approccio	Anno 2023	Anno 2021/2022
URBANO	Customer, corse rilevate	220	246
	Company, vetture univoche	144	136
EXTRAURBANO	Customer, corse rilevate	112	89
	Company, vetture univoche	71	52
TOTALE	Customer, corse rilevate	**332**	**335**
	Company, vetture univoche	**215**	**188**

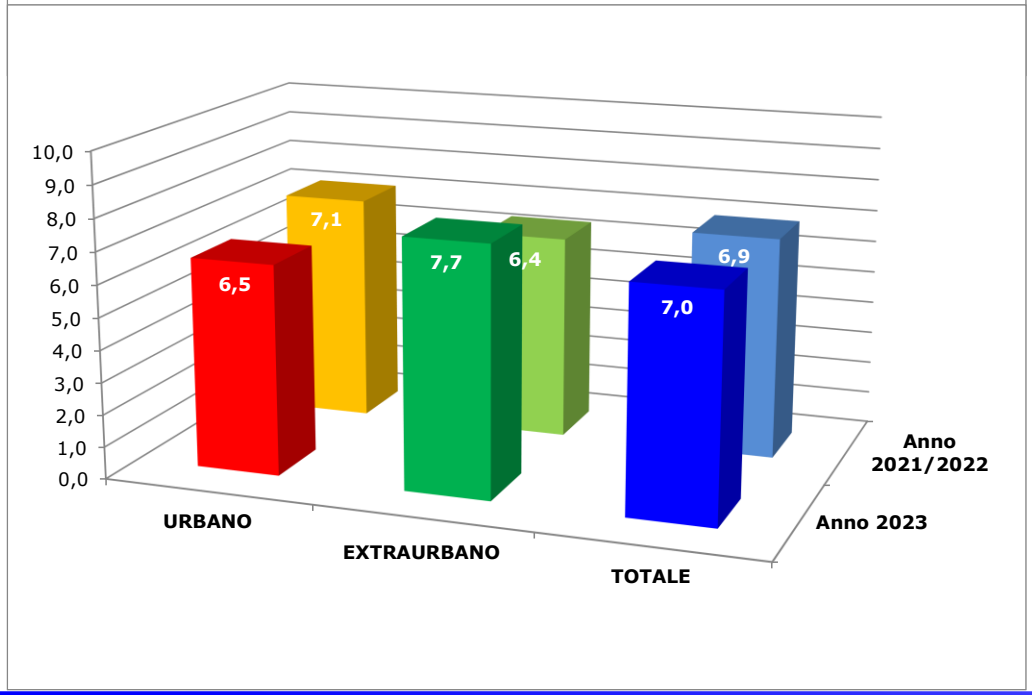
QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

Pulizia interna, v.m.



Pulizia esterna, v.m.



QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

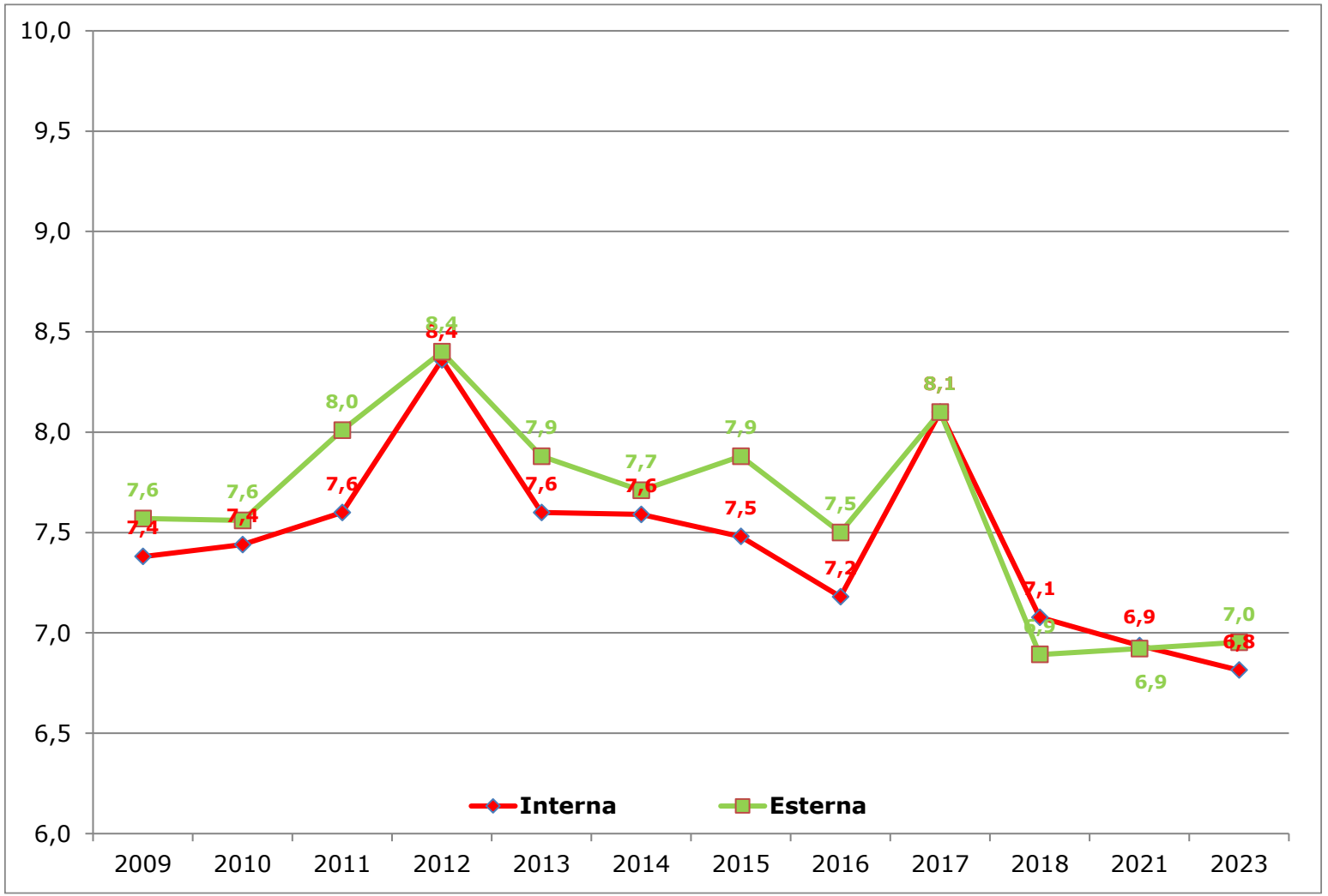
Pulizia, v.m.

SERVIZIO	Item	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 Voto medio	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 Voto medio
URBANO	Pulizia interna, v.m.	220	6,3	246	7,2
	Pulizia esterna, v.m.		6,5		7,1
EXTRAURBANO	Pulizia interna, v.m.	112	7,7	89	6,3
	Pulizia esterna, v.m.		7,7		6,4
TOTALE	Pulizia interna, v.m.	**332**	6,8	**335**	6,9
	Pulizia esterna, v.m.		7,0		6,9

QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

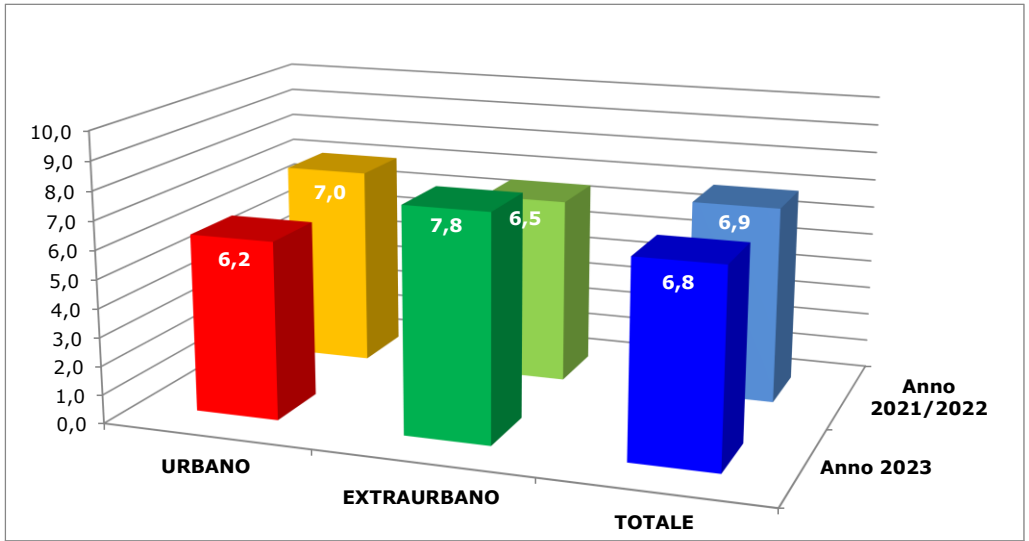
Trend Pulizia nel tempo servizio nel complesso, v.m.



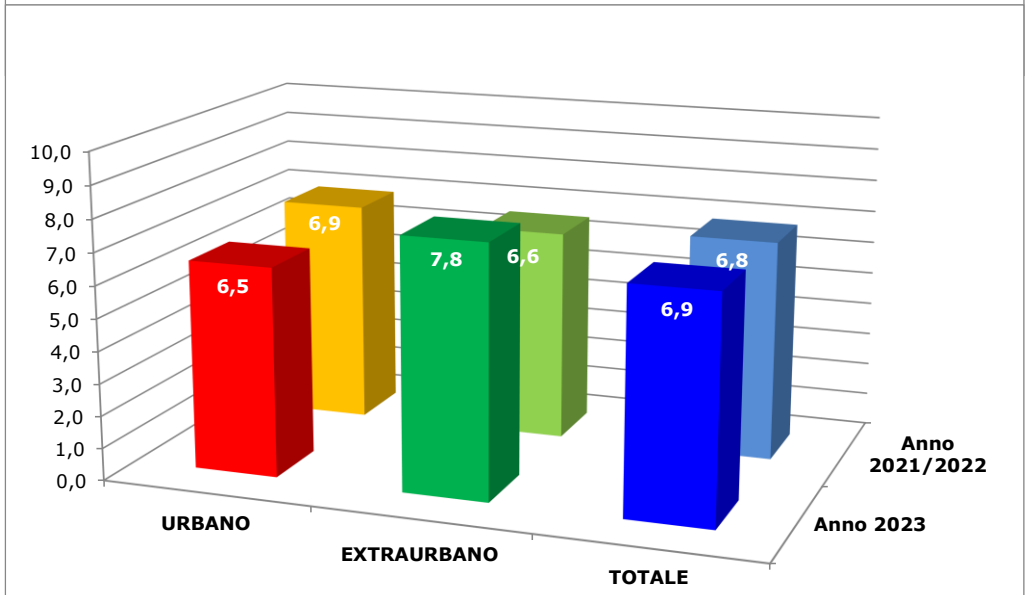
QUALITA' EROGATA

COMPANY ORIENTED

Pulizia interna, v.m.



Pulizia esterna, v.m.



QUALITA' EROGATA

COMPANY ORIENTED

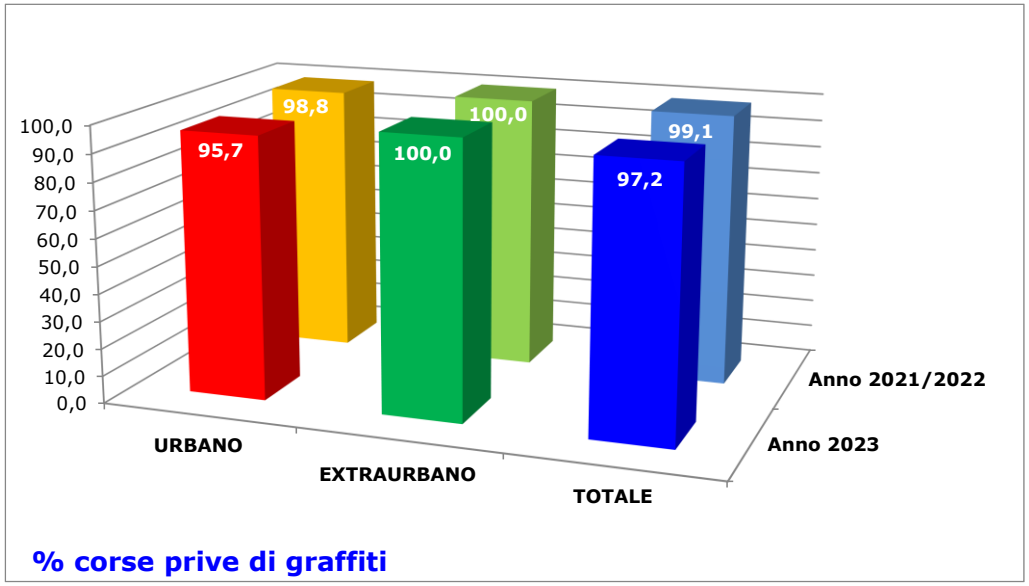
Pulizia, v.m.

SERVIZIO	Item	Anno 2023		Anno 2021/2022	
		N. corse v.a.	Voto medio	N. corse v.a.	Voto medio
URBANO	Pulizia interna, v.m.	133	6,2	135	7,0
	Pulizia esterna, v.m.		6,5		6,9
EXTRAURBANO	Pulizia interna, v.m.	71	7,8	52	6,5
	Pulizia esterna, v.m.		7,8		6,6
TOTALE	Pulizia interna, v.m.	**204**	6,8	**187**	6,9
	Pulizia esterna, v.m.		6,9		6,8

QUALITA' EROGATA

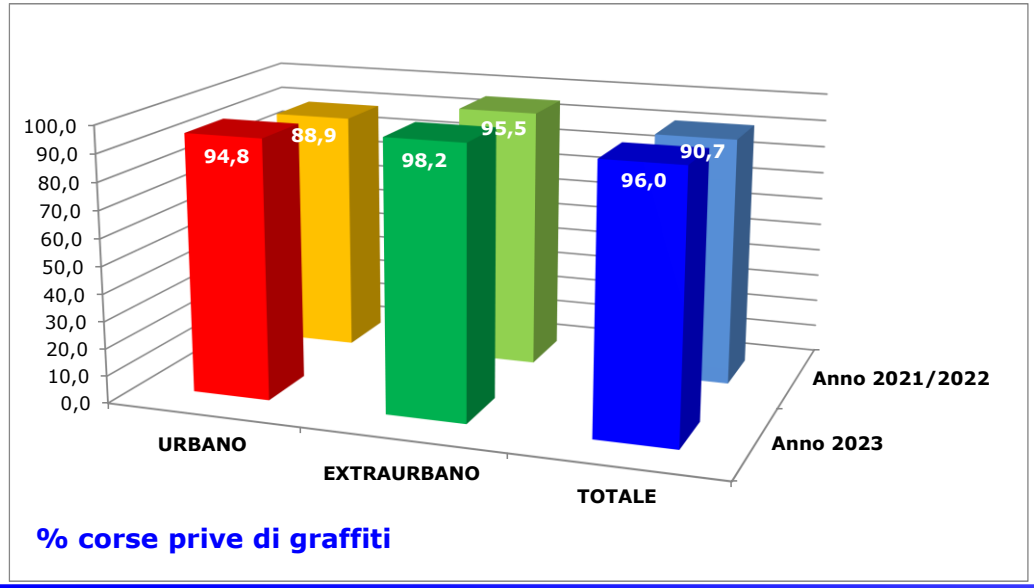
CUSTOMER ORIENTED

Graffiti esterno mezzo, %



% corse prive di graffiti

Graffiti interno mezzo, %



% corse prive di graffiti

QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

Graffiti esterni, %

SERVIZIO	Graffiti esterno mezzo	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Graffiti non presenti	202		95,7	240		98,8
	Graffiti presenti	9	220	4,3	3	246	1,2
	M.R.	9			3		
EXTRAURBANO	Graffiti non presenti	112		100,0	88		100,0
	Graffiti presenti	0	112	0,0	0	89	0,0
	M.R.	0			1		
TOTALE	Graffiti non presenti	314		97,2	328		99,1
	Graffiti presenti	9	**332**	2,8	3	**335**	0,9
	M.R.	9			4		

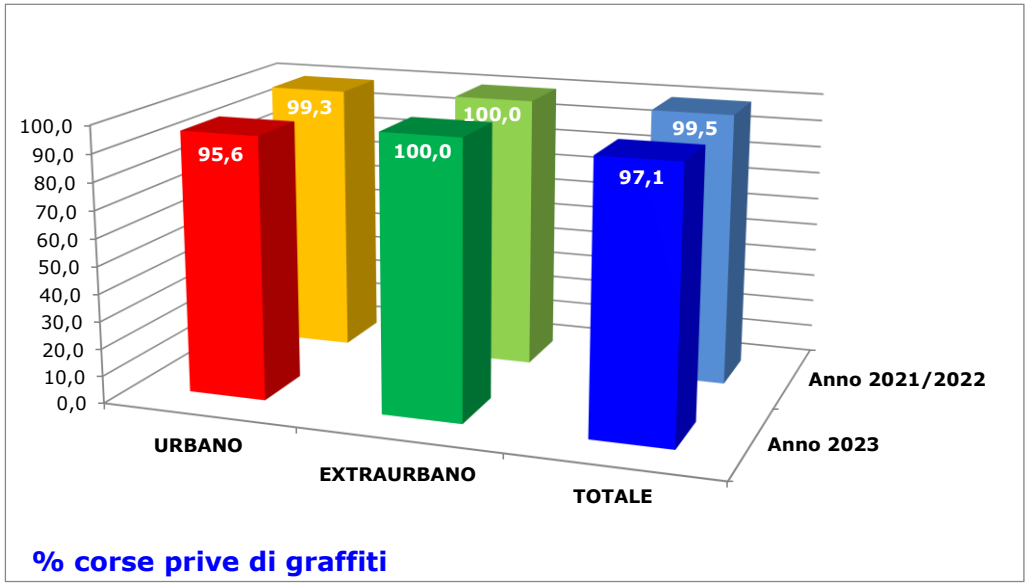
Graffiti interni, %

SERVIZIO	Graffiti interno mezzo	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Graffiti non presenti	199		94,8	217		88,9
	Graffiti presenti	11	220	5,2	27	246	11,1
	M.R.	10			2		
EXTRAURBANO	Graffiti non presenti	110		98,2	84		95,5
	Graffiti presenti	2	112	1,8	4	89	4,5
	M.R.	0			1		
TOTALE	Graffiti non presenti	309		96,0	301		90,7
	Graffiti presenti	13	**332**	4,0	31	**335**	9,3
	M.R.	10			3		

QUALITA' EROGATA

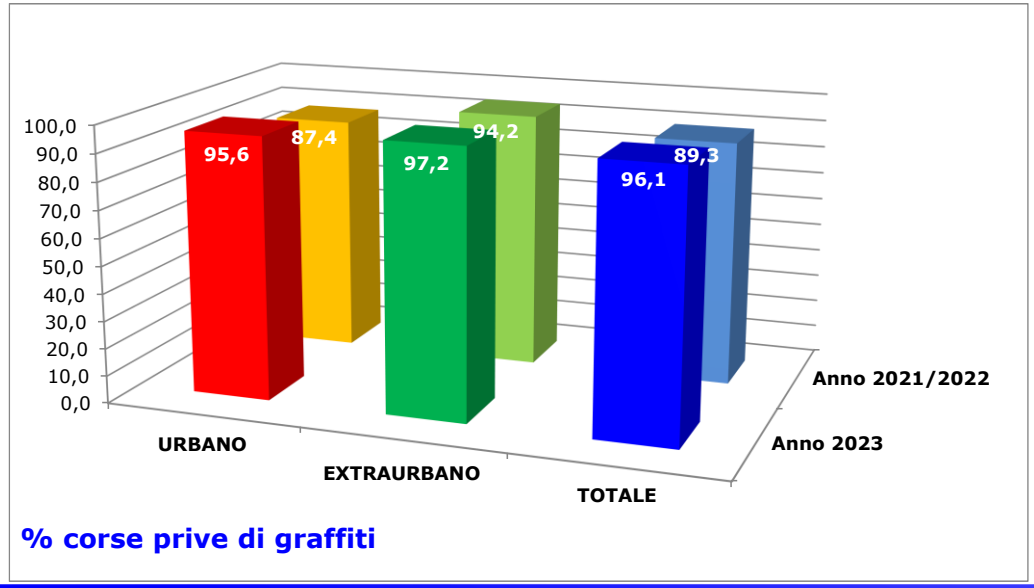
COMPANY ORIENTED

Graffiti esterno mezzo, %



% corse prive di graffiti

Graffiti interno mezzo, %



% corse prive di graffiti

QUALITA' EROGATA

COMPANY ORIENTED

Graffiti esterni, %

SERVIZIO	Graffiti esterno mezzo	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Graffiti non presenti	130		95,6	134		99,3
	Graffiti presenti	6	144	4,4	1	136	0,7
	M.R.	8			1		
EXTRAURBANO	Graffiti non presenti	71		100,0	52		100,0
	Graffiti presenti	0	71	0,0	0	52	0,0
	M.R.	0			0		
TOTALE	Graffiti non presenti	201		97,1	186		99,5
	Graffiti presenti	6	**215**	2,9	1	**188**	0,5
	M.R.	8			1		

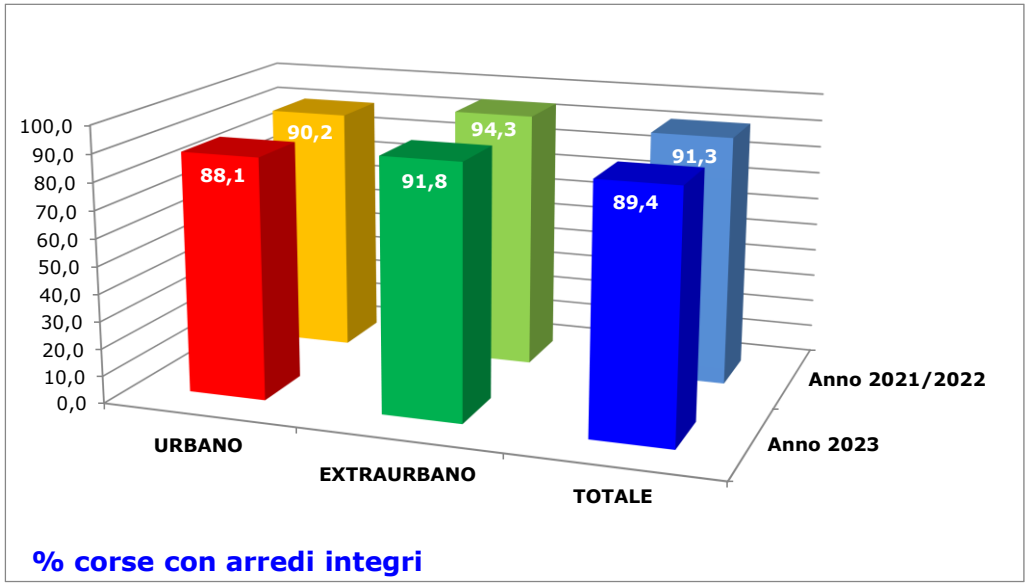
Graffiti interni, %

SERVIZIO	Graffiti interno mezzo	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Graffiti non presenti	129		95,6	118		87,4
	Graffiti presenti	6	144	4,4	17	136	12,6
	M.R.	9			1		
EXTRAURBANO	Graffiti non presenti	69		97,2	49		94,2
	Graffiti presenti	2	71	2,8	3	52	5,8
	M.R.	0			0		
TOTALE	Graffiti non presenti	198		96,1	167		89,3
	Graffiti presenti	8	**215**	3,9	20	**188**	10,7
	M.R.	9			1		

QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

Integrità arredi, %



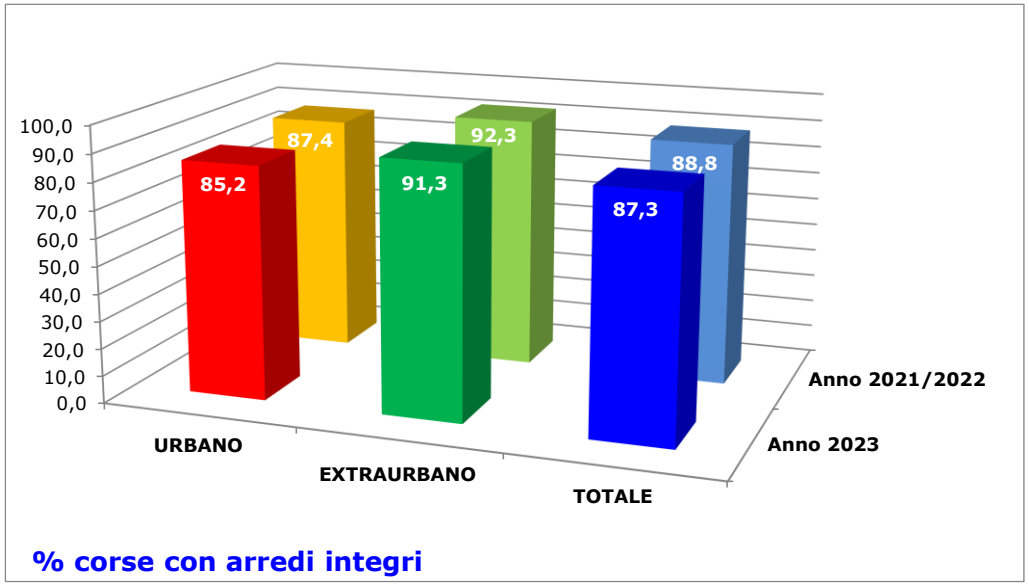
% corse con arredi integri

SERVIZIO	Arredi interni mezzo ...	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Arredi integri	185		88,1	220		90,2
	Arredi NON integri	25	220	11,9	24	246	9,8
	M.R.	10			2		
EXTRAURBANO	Arredi integri	101		91,8	83		94,3
	Arredi NON integri	9	112	8,2	5	89	5,7
	M.R.	2			1		
TOTALE	Arredi integri	286		89,4	303		91,3
	Arredi NON integri	34	**332**	10,6	29	**335**	8,7
	M.R.	12			3		

QUALITA' EROGATA

COMPANY ORIENTED

Integrità arredi, %



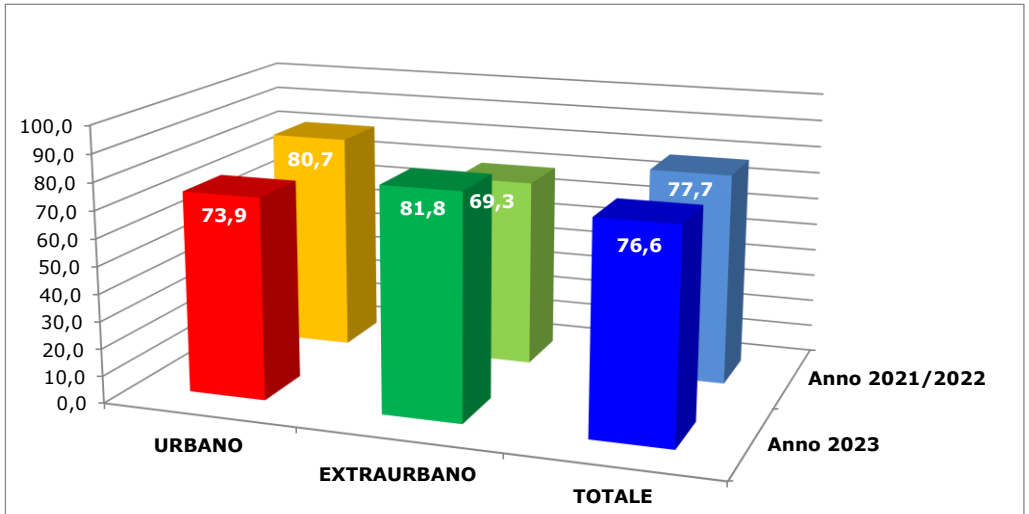
% corse con arredi integri

SERVIZIO	Arredi interni mezzo ...	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Arredi integri	115		85,2	118		87,4
	Arredi NON integri	20	144	14,8	17	136	12,6
	M.R.	9			1		
EXTRAURBANO	Arredi integri	63		91,3	48		92,3
	Arredi NON integri	6	71	8,7	4	52	7,7
	M.R.	2			0		
TOTALE	Arredi integri	178		87,3	166		88,8
	Arredi NON integri	26	**215**	12,7	21	**188**	11,2
	M.R.	11			1		

QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

Presenza, integrità e leggibilità supporti informativi, %



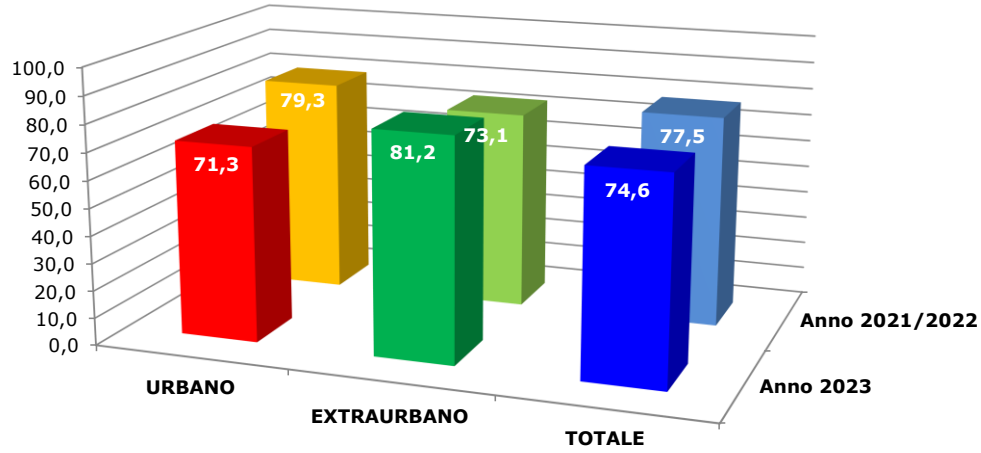
% corse con supporti informativi integri ...

SERVIZIO	Informazioni interne ...	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Presenti e fruibili	156	220	73,9	197	246	80,7
	Presenti ma non fruibili	40		19,0	31		12,7
	Non presenti	15		7,1	16		6,6
	M.R.	9			2		
EXTRAURBANO	Presenti e fruibili	90	112	81,8	61	89	69,3
	Presenti ma non fruibili	8		7,3	4		4,5
	Non presenti	12		10,9	23		26,1
	M.R.	2			1		
TOTALE	Presenti e fruibili	246	332	76,6	258	335	77,7
	Presenti ma non fruibili	48		15,0	35		10,5
	Non presenti	27		8,4	39		11,7
	M.R.	11			3		

QUALITA' EROGATA

COMPANY ORIENTED

Presenza, integrità e leggibilità supporti informativi, %



% corse con supporti informativi integri …

SERVIZIO	Informazioni interne …	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Presenti e fruibili	97	144	71,3	107	136	79,3
	Presenti ma non fruibili	29		21,3	18		13,3
	Non presenti	10		7,4	10		7,4
	M.R.	8			1		
EXTRAURBANO	Presenti e fruibili	56	71	81,2	38	52	73,1
	Presenti ma non fruibili	6		8,7	4		7,7
	Non presenti	7		10,1	10		19,2
	M.R.	2			0		
TOTALE	Presenti e fruibili	153	215	74,6	145	188	77,5
	Presenti ma non fruibili	35		17,1	22		11,8
	Non presenti	17		8,3	20		10,7
	M.R.	10			1		

Funzionamento validatrici di bordo

Oggetto del monitoraggio

Con riferimento all'**indicatore funzionamento delle validatrici di bordo**, per ciascuna corsa monitorata a bordo mezzo sono stati rilevati, oltre ai fattori afferenti all'indicatore puntualità, i seguenti fattori:

- presenza di almeno una validatrice dei titoli di viaggio (obliteratrice)
- funzionamento di almeno una validatrice dei titoli di viaggio (obliteratrice) se presente

Tecnica di rilevazione

Mystery client / osservazione diretta

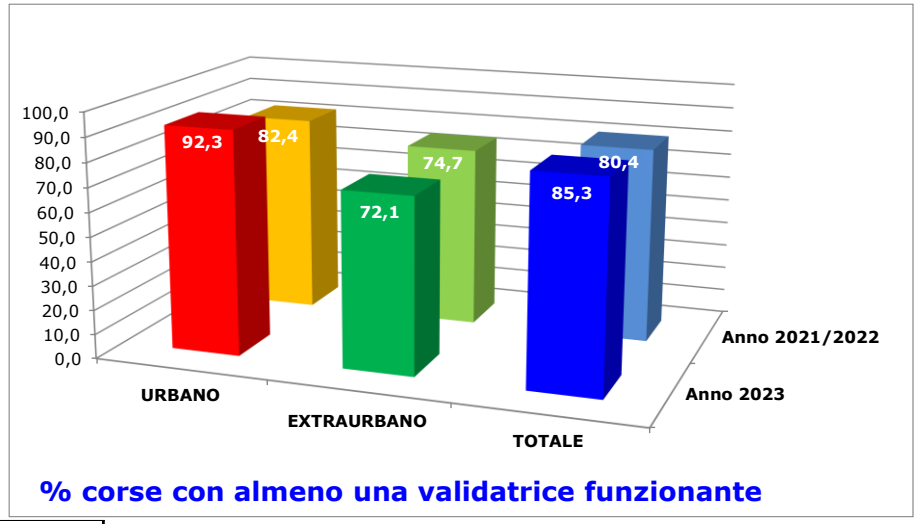
Confronto campione teorico vs. campione reale

	Anno 2023		Anno 2021/2022	
SERVIZIO	Campione Teorico	Campione Reale	Campione Teorico	Campione Reale
URBANO	155	220	155	246
EXTRAURBANO	75	112	75	89
TOTALE	**230**	**332**	**230**	**335**

Funzionamento validatrici di bordo

CUSTOMER ORIENTED

Funzionamento validatrici, %



% corse con almeno una validatrice funzionante

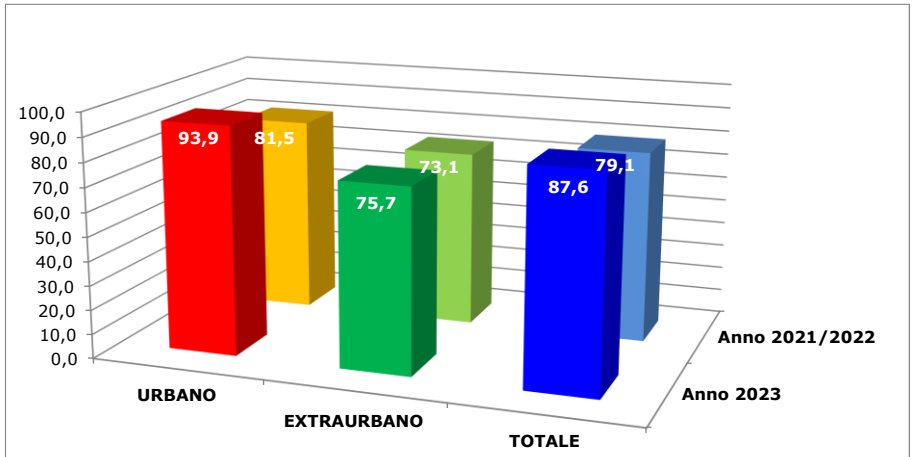
		Anno 2023			Anno 2021/2022		
SERVIZIO	Funzionamento obliteratrici	N. corse v.a.	N. corse v.a.	% Corse	N. corse v.a.	N. corse v.a.	% Corse
URBANO	SI funzionanti, con data e ora corretti	192		92,3	202		82,4
	Si funzionanti ma data e ora NON corretti	0		0,0	39		15,9
	SI ma NON funzionante	9	220	4,3	2	246	0,8
	Non presente	7		3,4	2		0,8
	M.R.	12			1		
EXTRAURBANO	SI funzionanti, con data e ora corretti	80		72,1	65		74,7
	Si funzionanti ma data e ora NON corretti	0		0,0	8		9,2
	SI ma NON funzionante	20	112	18,0	0	89	0,0
	Non presente	11		9,9	14		16,1
	M.R.	1			2		
TOTALE	SI funzionanti, con data e ora corretti	272		85,3	267		80,4
	Si funzionanti ma data e ora NON corretti	0		0,0	47		14,2
	SI ma NON funzionante	29	**332**	9,1	2	**335**	0,6
	Non presente	18		5,6	16		4,8
	M.R.	13			3		

Vendita titoli di viaggio a bordo

QUALITA' EROGATA

COMPANY ORIENTED

Funzionamento validatrici, %



% corse con almeno una validatrice funzionante

SERVIZIO	Funzionamento obliteratrici	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	SI funzionanti, con data e ora corretti	124		93,9	110		81,5
	Si funzionanti ma data e ora NON corretti	0		0,0	22		16,3
	SI ma NON funzionante	7	144	5,3	2	136	1,5
	Non presente	1		0,8	1		0,7
	M.R.	12			1		
EXTRAURBANO	SI funzionanti, con data e ora corretti	53		75,7	38		73,1
	Si funzionanti ma data e ora NON corretti	0		0,0	7		13,5
	SI ma NON funzionante	12	71	17,1	0	52	0,0
	Non presente	5		7,1	7		13,5
	M.R.	1			0		
TOTALE	SI funzionanti, con data e ora corretti	177		87,6	148		79,1
	Si funzionanti ma data e ora NON corretti	0		0,0	29		15,5
	SI ma NON funzionante	19	**215**	9,4	2	**188**	1,1
	Non presente	6		3,0	8		4,3
	M.R.	13			1		

QUALITA' EROGATA

Oggetto del monitoraggio

Con riferimento all'**indicatore comfort e affollamento**, per ciascuna corsa monitorata a bordo sono stati rilevati il numero di passeggeri in piedi, per assenza di posti a sedere liberi

La rilevazione è stata operata a bordo mezzo in corrispondenza della fermata di discesa e fine rilievo del rilevatore preposto, immediatamente prima della discesa del rilevatore stesso

Tecnica di rilevazione

Osservazione diretta

Confronto campione teorico vs. campione reale

	Anno 2023		Anno 2021/2022	
SERVIZIO	Campione Teorico	Campione Reale	Campione Teorico	Campione Reale
URBANO	155	220	155	246
EXTRAURBANO	75	112	75	89
TOTALE	**230**	**332**	**230**	**335**

QUALITA' EROGATA

Gli standard del comfort

Il comfort e l'affollamento è stata analizzato, come i precedenti macrofattori, secondo 2 approcci:

- **company** oriented: calcolato sul totale delle corse monitorate
- **customer** oriented: calcolato applicando a ciascuna corsa monitorata un fattore di ponderazione in funzione della fascia oraria di frequentazione attesa alla stessa stregua di quanto operato per l'indicatore puntualità

Fattori di importanza (pesi)

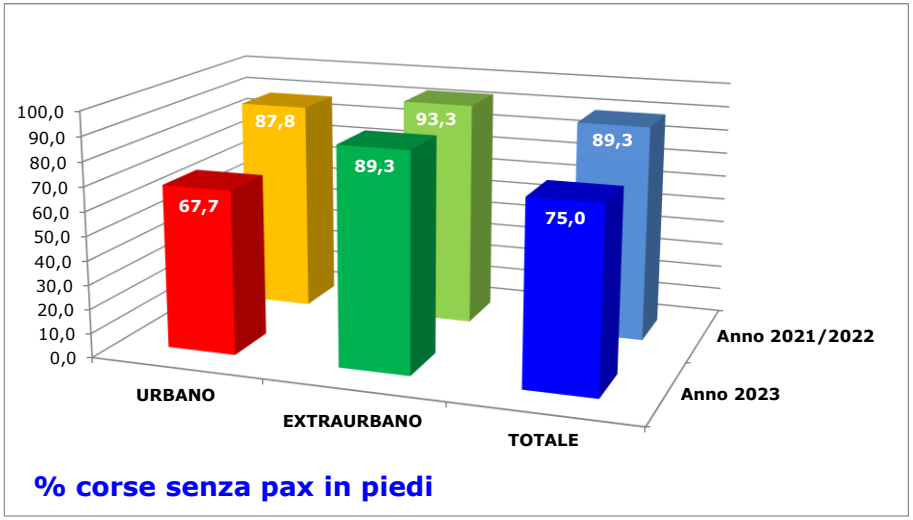
In funzione della fascia oraria di frequentazione attesa, diversificata per il servizio urbano ed il servizio extraurbano, a ciascuna corsa è stato attribuito un fattore di ponderazione:

- fascia **alta frequentazione** p=1.00
- fascia **media frequentazione** p=0.66
- fascia **bassa frequentazione** p=0.33

QUALITA' EROGATA

COMPANY ORIENTED

Affollamento, %



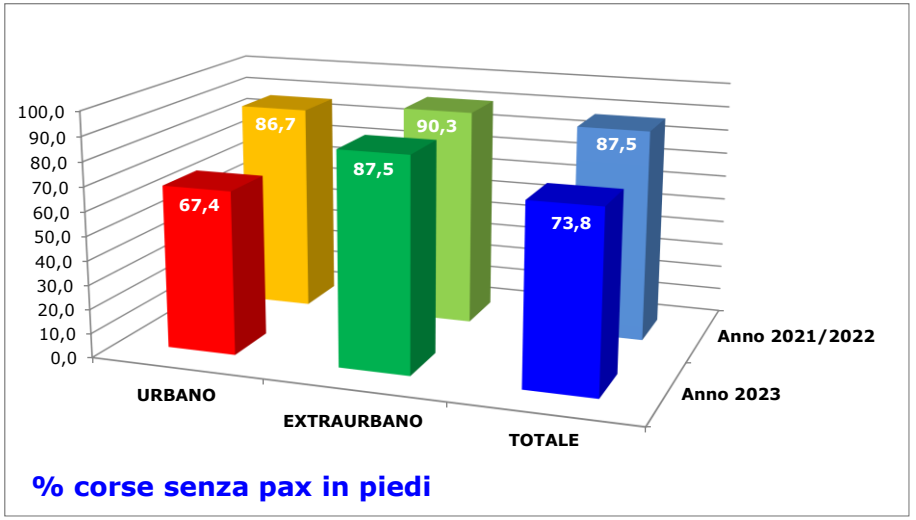
% corse senza pax in piedi

		Anno 2023			Anno 2021/2022		
SERVIZIO	Presenza di pax in piedi	N. corse v.a.	N. corse v.a.	% Corse	N. corse v.a.	N. corse v.a.	% Corse
URBANO	Nessun pax in piedi	149		67,7	216		87,8
	da 1 a 5 pax in piedi	42		19,1	14		5,7
	da 6 a 10 pax in piedi	14	220	6,4	12	246	4,9
	da 11 a 20 pax in piedi	12		5,5	2		0,8
	Oltre 20 pax in piedi	3		1,4	2		0,8
EXTRAURBANO	Nessun pax in piedi	100		89,3	83		93,3
	da 1 a 5 pax in piedi	3		2,7	3		3,4
	da 6 a 10 pax in piedi	2	112	1,8	2	89	2,2
	da 11 a 20 pax in piedi	6		5,4	1		1,1
	Oltre 20 pax in piedi	1		0,9	0		0,0
TOTALE	Nessun pax in piedi	249		75,0	299		89,3
	da 1 a 5 pax in piedi	45		13,6	17		5,1
	da 6 a 10 pax in piedi	16	**332**	4,8	14	**335**	4,2
	da 11 a 20 pax in piedi	18		5,4	3		0,9
	Oltre 20 pax in piedi	4		1,2	2		0,6

QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

Affollamento, %



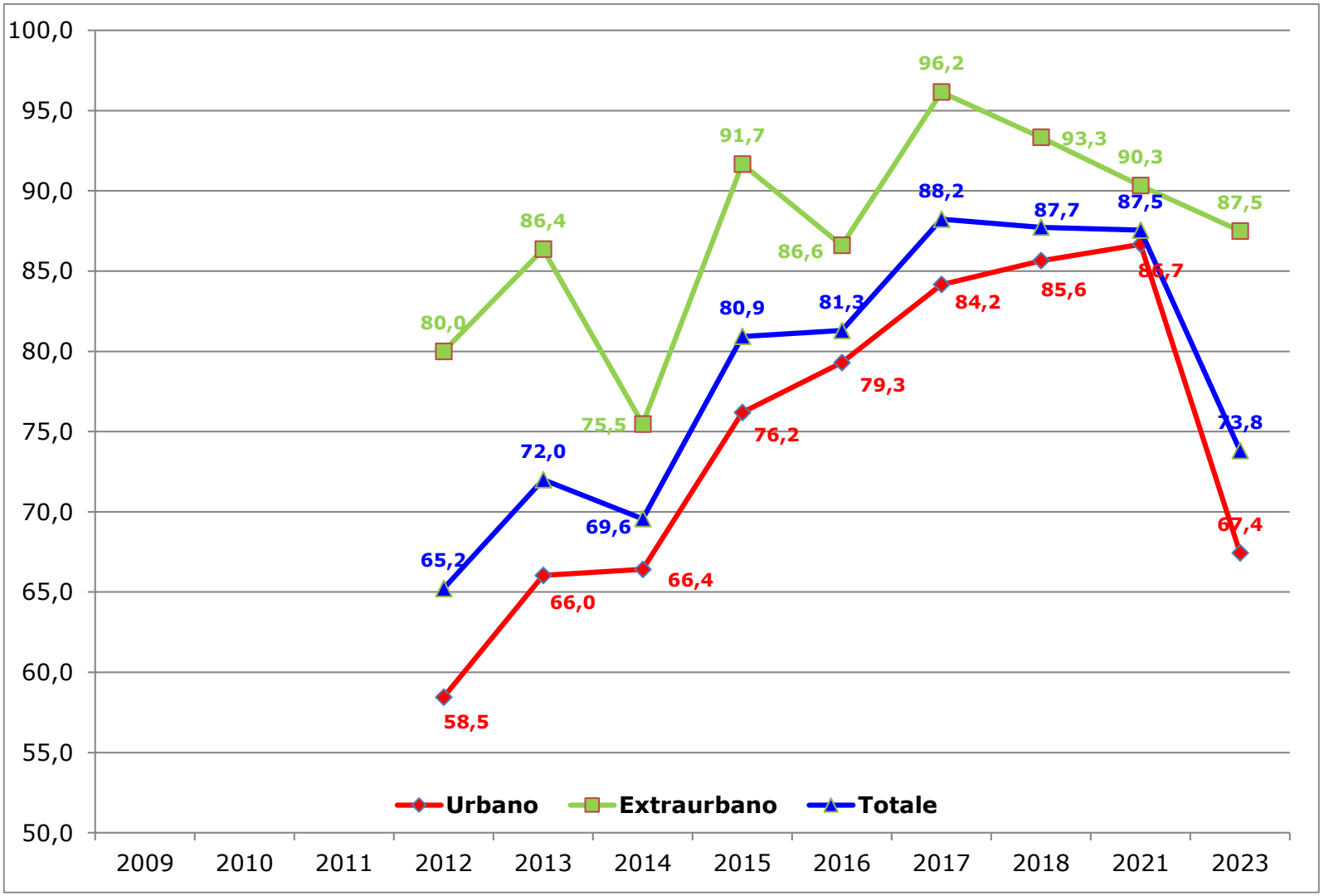
% corse senza pax in piedi

		Anno 2023			Anno 2021/2022		
SERVIZIO	Presenza di pax in piedi	N. corse v.a.	N. corse v.a.	% Corse	N. corse v.a.	N. corse v.a.	% Corse
URBANO	Nessun pax in piedi	116		67,4	169		86,7
	da 1 a 5 pax in piedi	34		19,8	12		6,2
	da 6 a 10 pax in piedi	10	172	5,8	10	195	5,1
	da 11 a 20 pax in piedi	9		5,2	2		1,0
	Oltre 20 pax in piedi	3		1,7	2		1,0
EXTRAURBANO	Nessun pax in piedi	70		87,5	56		90,3
	da 1 a 5 pax in piedi	2		2,5	3		4,8
	da 6 a 10 pax in piedi	2	80	2,5	2	62	3,2
	da 11 a 20 pax in piedi	5		6,3	1		1,6
	Oltre 20 pax in piedi	1		1,3	0		0,0
TOTALE	Nessun pax in piedi	186		73,8	225		87,5
	da 1 a 5 pax in piedi	36		14,3	15		5,8
	da 6 a 10 pax in piedi	12	**252**	4,8	12	**257**	4,7
	da 11 a 20 pax in piedi	14		5,6	3		1,2
	Oltre 20 pax in piedi	4		1,6	2		0,8

QUALITA' EROGATA

CUSTOMER ORIENTED

Trend affollamento nel tempo, %



QUALITA' EROGATA

Oggetto del monitoraggio

Con riferimento all'**indicatore ambiente e sicurezza**, per ciascuna corsa monitorata a bordo è stato rilevato:

- **attenzione all'ambiente**: spegnimento del motore del mezzo da parte dell'autista in caso di sosta prolungata al capolinea di termine corsa
- **sicurezza e attenzione al cliente**: l'eventuale utilizzo, con o senza auricolari, di cellulari/smartphone/lettori MP3 da parte dell'autista durante la guida

Tecnica di rilevazione

Osservazione diretta

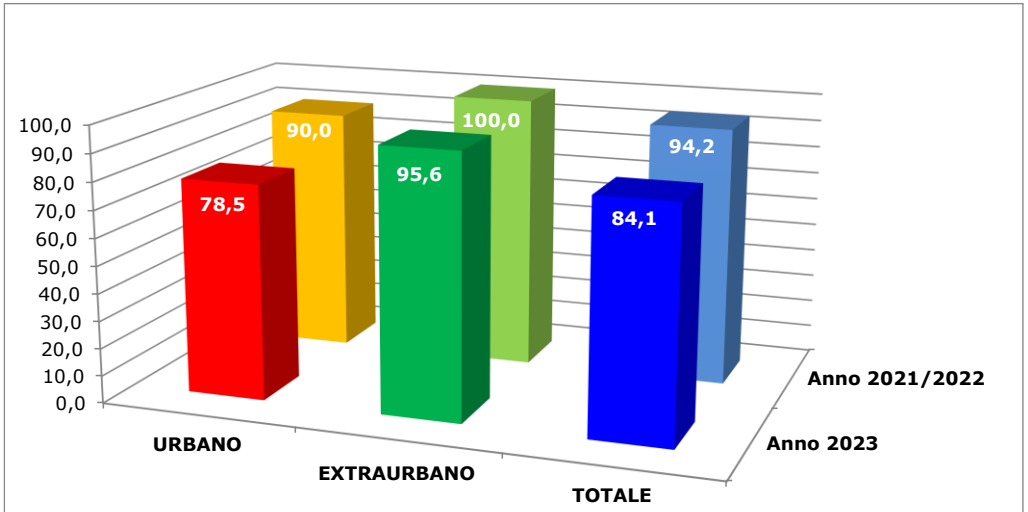
Confronto campione teorico vs. campione reale

	Anno 2023		Anno 2021/2022	
SERVIZIO	Campione Teorico	Campione Reale	Campione Teorico	Campione Reale
URBANO	155	220	155	246
EXTRAURBANO	75	112	75	89
TOTALE	**230**	**332**	**230**	**335**

QUALITA' EROGATA

Spegnimento motore al capolinea, %

Nota interpretativa: il dato si riferisce alle sole corse il cui monitoraggio a bordo mezzo è stato operato fino alla fermata capolinea di termine corsa. Ciononostante, stante la metodologia di monitoraggio, fatti salvi i casi di immediata "ripartenza del mezzo", non è possibile conoscere il tempo di sosta al capolinea stesso che, chiaramente, rileva sull'analisi

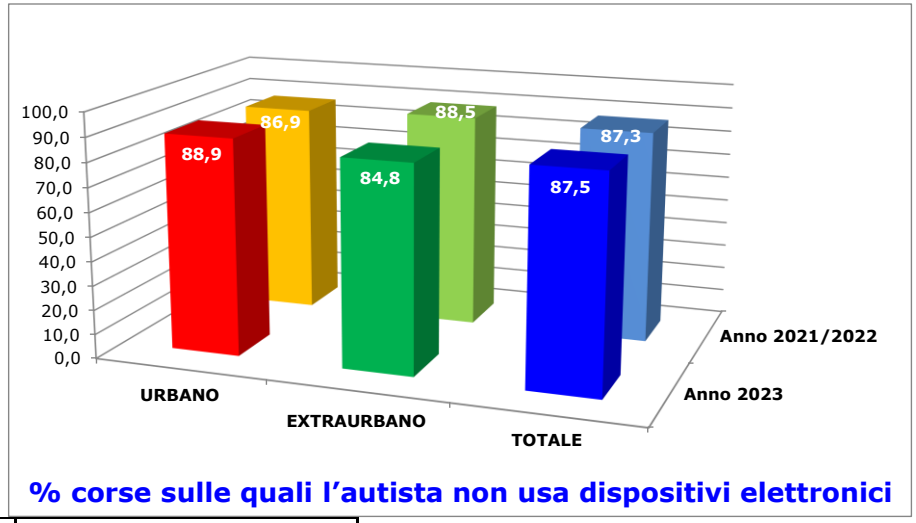


% corse in cui viene spento il motore al capolinea

SERVIZIO	Spegnimento del motore al capolinea	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	SI	73		78,5	72		90,0
	NO	20	105	21,5	8	126	10,0
	M.R.	12			46		
EXTRAURBANO	SI	43		95,6	57		100,0
	NO	2	53	4,4	0	64	0,0
	M.R.	8			7		
TOTALE	SI	116		84,1	129		94,2
	NO	22	**158**	15,9	8	**190**	5,8
	M.R.	20			53		

QUALITA' EROGATA

Utilizzo di cellulari o smartphone o lettori MP3 alla guida, %



% corse sulle quali l'autista non usa dispositivi elettronici

SERVIZIO	Utilizzo del cellulare/lettore MP3 durante la guida	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	NO	185	220	88,9	213	246	86,9
	SI ma con auricolari	22		10,6	28		11,4
	SI ma SENZA auricolari	1		0,5	4		1,6
	M.R.	12			1		
EXTRAURBANO	NO	95	112	84,8	77	89	88,5
	SI ma con auricolari	17		15,2	7		8,0
	SI ma SENZA auricolari	0		0,0	3		3,4
	M.R.	0			2		
TOTALE	NO	280	332	87,5	290	335	87,3
	SI ma con auricolari	39		12,2	35		10,5
	SI ma SENZA auricolari	1		0,3	7		2,1
	M.R.	12			3		

Oggetto del monitoraggio

A completamento del monitoraggio delle singole corse sono state rilevate le seguenti **ulteriori informazioni**:

- **condizioni meteorologiche** prevalenti ad inizio rilievo
- **tipologia di mezzo**
- **informazioni esterne** al mezzo

Campione

Il campione di riferimento è quello relativo all'indicatore puntualità visto in precedenza

Tecnica di rilevazione

Osservazione diretta

QUALITA' EROGATA

Condizioni meteo a inizio rilievo, %

SERVIZIO	Condizioni meteo	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Sereno	243		56,9	342		80,1
	Nuvoloso	113		26,5	40		9,4
	Pioggia	63	425	14,8	37	427	8,7
	Neve	4		0,9	0		0,0
	Nebbia	2		0,5	8		1,9
EXTRAURBANO	Sereno	130		67,7	147		76,6
	Nuvoloso	45		23,4	18		9,4
	Pioggia	28	214	14,6	27	192	14,1
	Neve	1		0,5	0		0,0
	Nebbia	10		5,2	0		0,0
TOTALE	Sereno	373		60,3	489		79,0
	Nuvoloso	158		25,5	58		9,4
	Pioggia	91	**639**	14,7	64	**619**	10,3
	Neve	5		0,8	0		0,0
	Nebbia	12		1,9	8		1,3

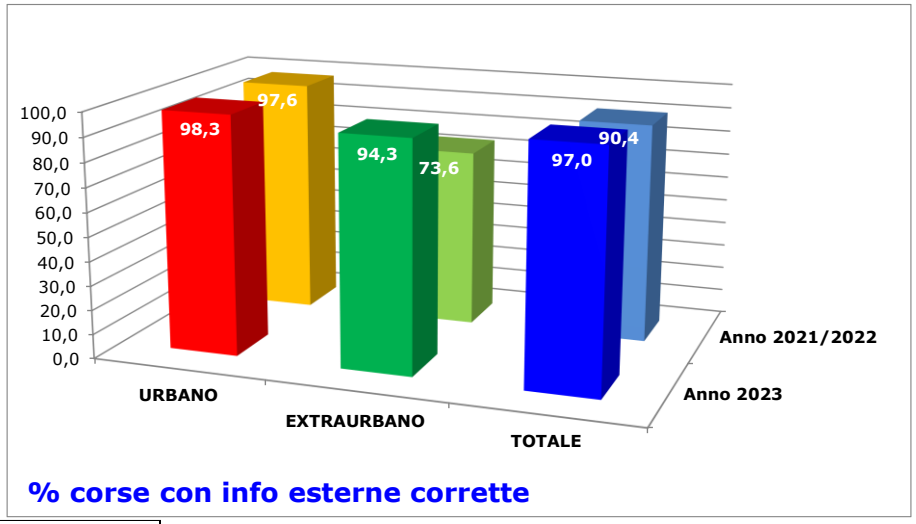
QUALITA' EROGATA

Tipologia mezzo, %

AMBITO	Tipo Mezzo	Anno 2023			Anno 2021/2022		
		N. corse v.a.	N. corse v.a.	N. corse %	N. corse v.a.	N. corse v.a.	N. corse %
URBANO	Autobus ordinario 12m	208	423	49,1	293	424	69,1
	Autobus snodato 18m	38		9,0	29		6,8
	Filobus	65		15,3	58		13,7
	Pollicino/Minibus	9		2,1	6		1,4
	Autobus 8mt	45		10,6	35		8,3
	Altro/M.R.	58		13,7	3		0,7
EXTRAURBANO	Autobus ordinario 12m	111	211	61,3	90	181	49,7
	Autobus snodato 18m	26		14,4	17		9,4
	Filobus	0		0,0	0		0,0
	Pollicino/Minibus	34		18,8	64		35,4
	Autobus 8mt	24		13,3	8		4,4
	Altro/M.R.	16		8,8	2		1,1
TOTALE	Autobus ordinario 12m	319	634	52,7	383	605	63,3
	Autobus snodato 18m	64		10,6	46		7,6
	Filobus	65		10,7	58		9,6
	Pollicino/Minibus	43		7,1	70		11,6
	Autobus 8mt	69		11,4	43		7,1
	Altro/M.R.	74		12,2	5		0,8

QUALITA' EROGATA

Informazioni esterne, %



% corse con info esterne corrette

SERVIZIO	Informazioni identificative all'esterno del mezzo	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 N. corse v.a.	Anno 2023 % Corse	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 N. corse v.a.	Anno 2021/2022 % Corse
URBANO	Si, entrambe le info corrette	413		98,3	406		97,6
	SI ma la direzione è errata	5		1,2	8		1,9
	SI ma il numero linea è errato	1	421	0,2	0	424	0,0
	NO, non presenti	1		0,2	2		0,5
	M.R.	1			8		
EXTRAURBANO	Si, entrambe le info corrette	197		94,3	131		73,6
	SI ma la direzione è errata	0		0,0	1		0,6
	SI ma il numero linea è errato	0	210	0,0	34	181	19,1
	NO, non presenti	12		5,7	12		6,7
	M.R.	1			3		
TOTALE	Si, entrambe le info corrette	610		97,0	537		90,4
	SI ma la direzione è errata	5		0,8	9		1,5
	SI ma il numero linea è errato	1	**631**	0,2	34	**605**	5,7
	NO, non presenti	13		2,1	14		2,4
	M.R.	2			11		

QUALITA' EROGATA

Oggetto del monitoraggio

I fattori di qualità oggetto di rilevazione per gli **impianti di fermata** sono stati:

- codice identificativo dell'impianto se presente
- presenza fisica della palina di fermata
- se palina presente, presenza, integrità e leggibilità orari delle linee in transito
- se palina presente, presenza informazioni su modifiche al servizio
- se palina presente, presenza pannelli informativi a messaggio variabile
- accessibilità

Tecnica di rilevazione

Osservazione diretta

Confronto campione teorico vs. campione reale

	Anno 2023		Anno 2021/2022	
SERVIZIO	Campione Teorico	Campione Reale	Campione Teorico	Campione Reale
URBANO	70	78	70	103
EXTRAURBANO	30	41	30	47
TOTALE	**100**	**119**	**100**	**150**

QUALITA' EROGATA

Gli standard degli impianti di fermata

L'attività propedeutica all'analisi dei dati ha previsto un'**attenta procedura di cleaning** dei dati, volta ad eliminare impianti di fermata rilevati più volte nel periodo di monitoraggio

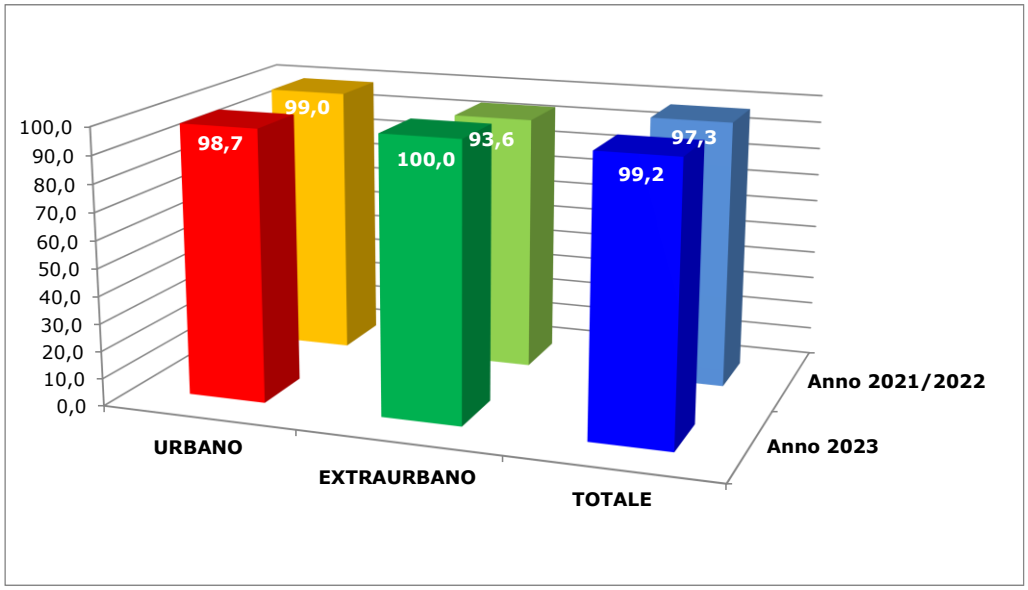
A monte di questa attività di cleaning ciascun informazione raccolta sul campo ha richiesto un'attenta fase di **verifica e corretta attribuzione del codice impianto** rilevato dai rilevatori preposti, al fine di garantire l'univocità delle informazioni raccolte con lo specifico impianto di fermata

Stante la struttura dell'impianto metodologico di rilevazione, **l'assenza della palina**, intesa come palo fisico identificativo dell'impianto di fermata, **non consentiva di rilevare la presenza delle informazioni sul servizio anche qualora queste fossero presenti ed affisse in luoghi "non consoni"**

Le **analisi** sugli impianti di fermata sono state operate **unicamente secondo il c.d. approccio Customer Oriented**, ovvero attribuendo la valutazione come positiva solo, ad esempio, nel caso di presenza, integrità e leggibilità di una data informazione rivolta alla clientela

Impianti di fermata

Presenza palina, %

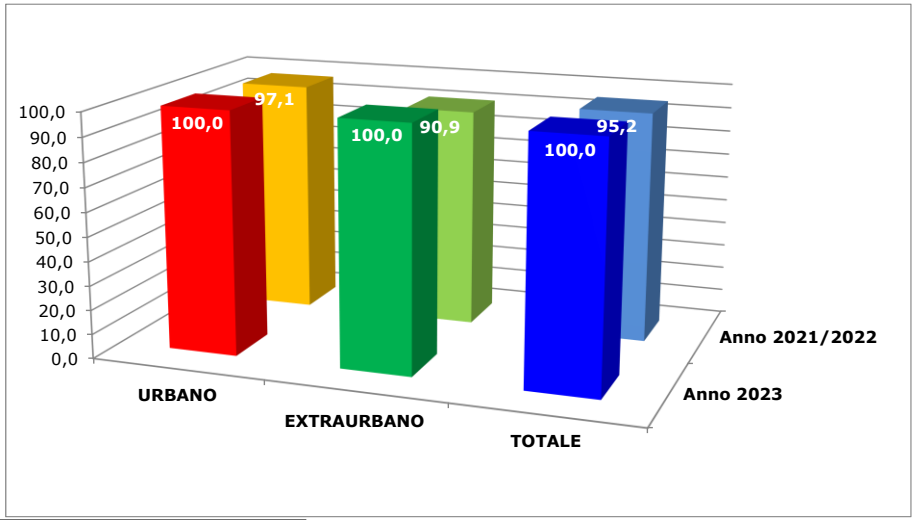


SERVIZIO	Presenza della palina di fermata	Anno 2023 Impianti v.a.	Anno 2023 Impianti v.a.	Anno 2023 % Impianti	Anno 2021/2022 Impianti v.a.	Anno 2021/2022 Impianti v.a.	Anno 2021/2022 % Impianti
URBANO	Presente	77	78	98,7	102	103	99,0
	NON presente	1		1,3	1		1,0
EXTRAURBANO	Presente	41	41	100,0	44	47	93,6
	NON presente	0		0,0	3		6,4
TOTALE	Presente	118	**119**	99,2	146	**150**	97,3
	NON presente	1		0,8	4		2,7

QUALITA' EROGATA

Presenza orari su palina, %

Nota interpretativa: il rilievo di questo fattore di qualità è previsto solo nel caso di presenza fisica della palina, intensa come elemento fisico di riconoscibilità dell'impianto

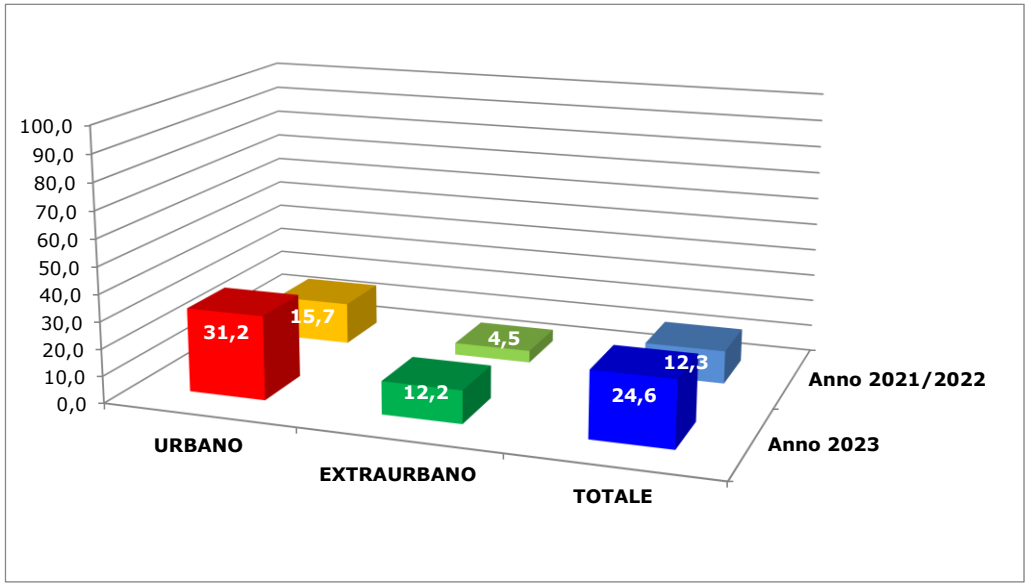


		Anno 2023			Anno 2021/2022		
SERVIZIO	Presenza orari linee	Impianti v.a.	Impianti v.a.	% Impianti	Impianti v.a.	Impianti v.a.	% Impianti
URBANO	Orari presenti e aggiornati	77	77	100,0	99	102	97,1
	Orari presenti ma NON aggiornati	0		0,0	0		0,0
	Orari presenti ma NON corrispondenti alle linee	0		0,0	0		0,0
	Orari NON presenti	0		0,0	3		2,9
EXTRAURBANO	Orari presenti e aggiornati	41	41	100,0	40	44	90,9
	Orari presenti ma NON aggiornati	0		0,0	0		0,0
	Orari presenti ma NON corrispondenti alle linee	0		0,0	2		4,5
	Orari NON presenti	0		0,0	2		4,5
TOTALE	Orari presenti e aggiornati	118	**118**	100,0	139	**146**	95,2
	Orari presenti ma NON aggiornati	0		0,0	0		0,0
	Orari presenti ma NON corrispondenti alle linee	0		0,0	2		1,4
	Orari NON presenti	0		0,0	5		3,4

QUALITA' EROGATA

Presenza pannelli a messaggio variabile su palina, %

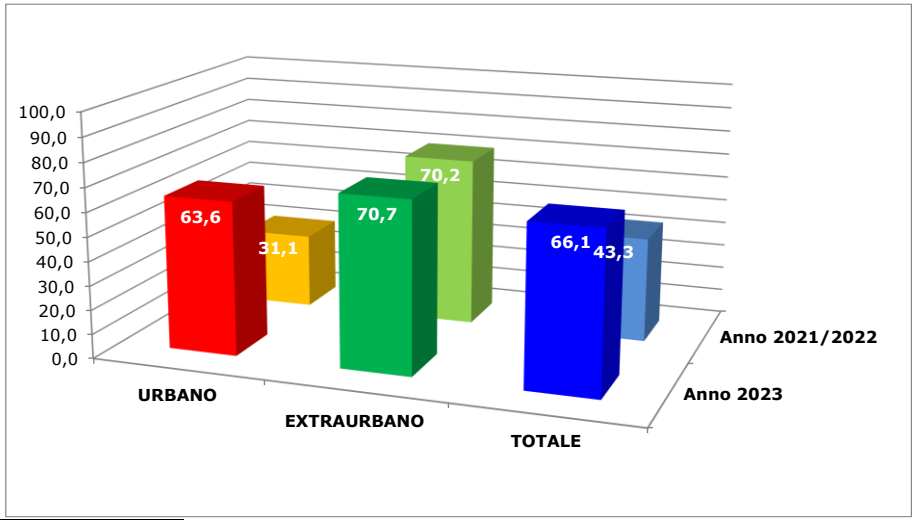
Nota interpretativa: il rilievo di questo fattore di qualità è previsto solo nel caso di presenza fisica della palina, intesa come elemento fisico di riconoscibilità dell'impianto



SERVIZIO	Presenza pannello a messaggio variabile "palina intelligente"	Anno 2023 Impianti v.a.	Anno 2023 Impianti v.a.	Anno 2023 % Impianti	Anno 2021/2022 Impianti v.a.	Anno 2021/2022 Impianti v.a.	Anno 2021/2022 % Impianti
URBANO	Presenti	24		31,2	16		15,7
	NON presenti	52	77	67,5	86	102	84,3
	M.R.	1		1,3	0		0,0
EXTRAURBANO	Presenti	5		12,2	2		4,5
	NON presenti	34	41	82,9	42	44	95,5
	M.R.	2		4,9	0		0,0
TOTALE	Presenti	29		24,6	18		12,3
	NON presenti	86	**118**	72,9	128	**146**	87,7
	M.R.	3		2,5	0		0,0

QUALITA' EROGATA

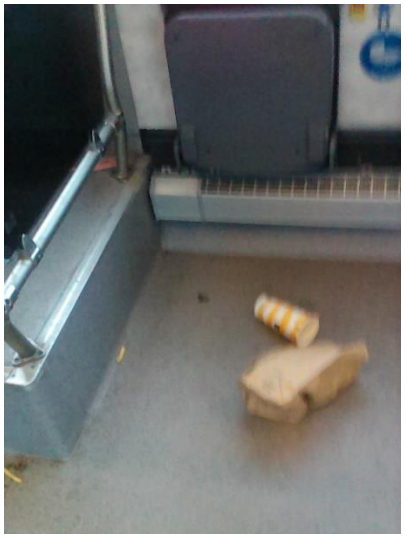
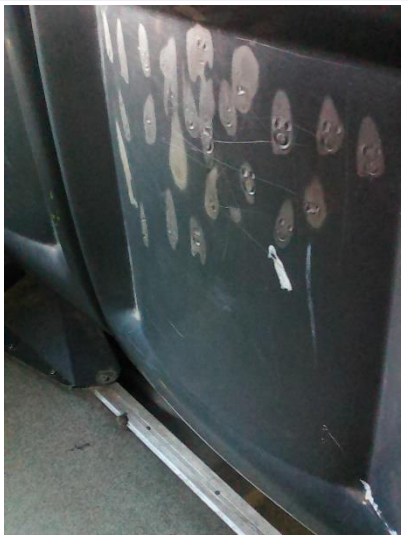
Accessibilità all'impianto di fermata, %

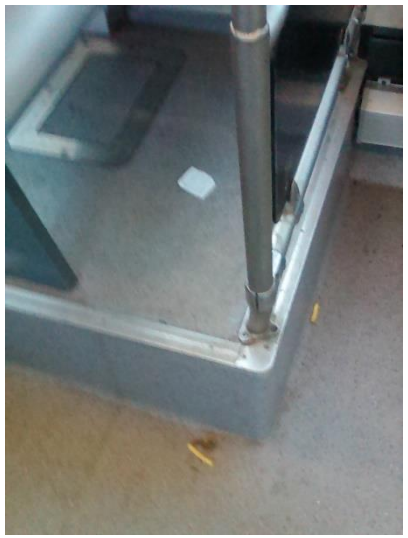


SERVIZIO	Accessibilità impianto di fermata	Anno 2023 Impianti v.a.	Anno 2023 Impianti v.a.	Anno 2023 % Impianti	Anno 2021/2022 Impianti v.a.	Anno 2021/2022 Impianti v.a.	Anno 2021/2022 % Impianti
URBANO	SI, presenza rampe o scivoli	40	77	63,6	20	103	31,1
	SI, banchina non rialzata	9			12		
	NO, non accessibile per assenza di rampe o scivoli	27		35,1	71		68,9
	M.R.	1		1,3	0		0,0
EXTRAURBANO	SI, presenza rampe o scivoli	22	41	70,7	10	47	70,2
	SI, banchina non rialzata	7			23		
	NO, non accessibile per assenza di rampe o scivoli	11		26,8	14		29,8
	M.R.	1		2,4	0		0,0
TOTALE	SI, presenza rampe o scivoli	62	**118**	66,1	30	**150**	43,3
	SI, banchina non rialzata	16			35		
	NO, non accessibile per assenza di rampe o scivoli	38		32,2	85		56,7
	M.R.	2		1,7	0		0,0

Photo Book 1/3

QUALITA' EROGATA



QUALITA' EROGATA

Photo Book 3/3

QUALITA' EROGATA

PARTE 3

LA QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' PERCEPITA

Indagini frontali face-to-face

Le **interviste** campionarie **face-to-face** sulla qualità percepita sono state rivolte ai soli passeggeri di età **superiore ai 13 anni** senza distinzione di sesso, età, estrazione sociale, religione, credo politico, etc.

I clienti sono stati intervistati **sia a bordo mezzo sia mentre erano in attesa del mezzo** su cui sarebbero successivamente saliti e, come detto, questo target di indagine è stato realizzato **contestualmente al target sulla qualità erogata**

936
interviste complessive

	Anno 2023	
SERVIZIO	**Campione Teorico**	**Campione Reale**
URBANO	450	584
EXTRAURBANO	350	352
TOTALE	**800**	**936**

Note metodologiche

936
interviste complessive

2.265
contatti

Complessivamente, sull'intero servizio, sono stati realizzati **2.265 contatti** che hanno portato ad ottenere **936 interviste** rivolte agli attuali clienti del servizio di cui **584** interviste rivolte ai clienti del **servizio urbano** e **352** a quelli del **servizio extraurbano**

Nei contatti complessivi rientrano i rifiuti, i soggetti già intervistati, le interviste interrotte/incomplete/parziali oltre che le interviste complete utili

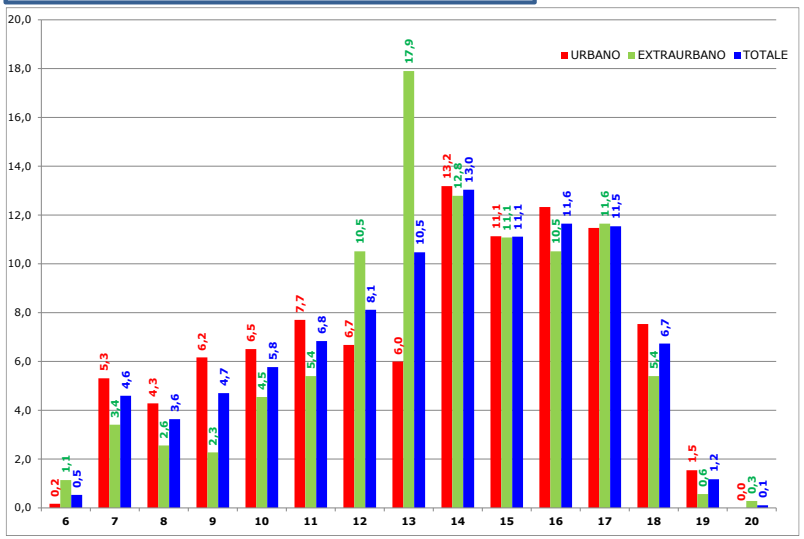
+/- 3.05%
errore statistico

La numerosità complessiva di **interviste utili raccolte** (**936**), consente di garantire, per tutti gli indicatori di primo livello analizzati, un **errore statistico** inferiore al **+/- 3,05%** circa, con un livello di confidenza del 95% per tutti gli indicatori di primo livello analizzati

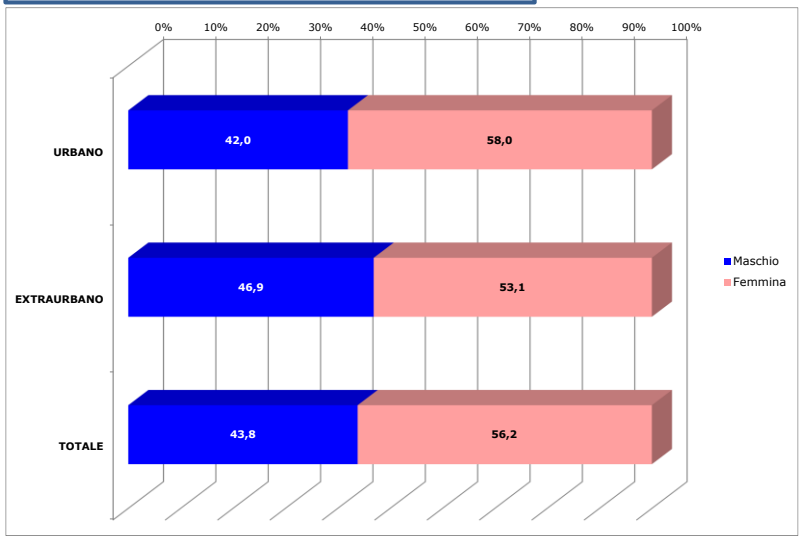
Profilo del campione

QUALITA' PERCEPITA

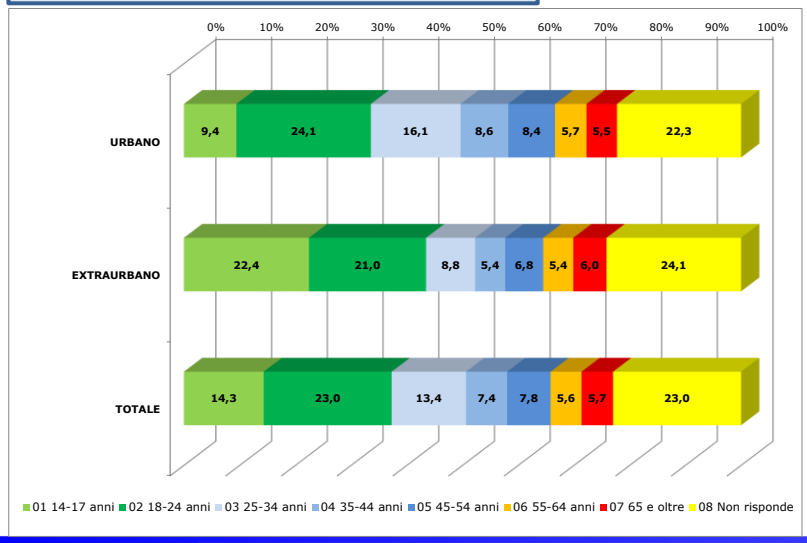
Ora intervista (%)



Genere (%)



Età (%)

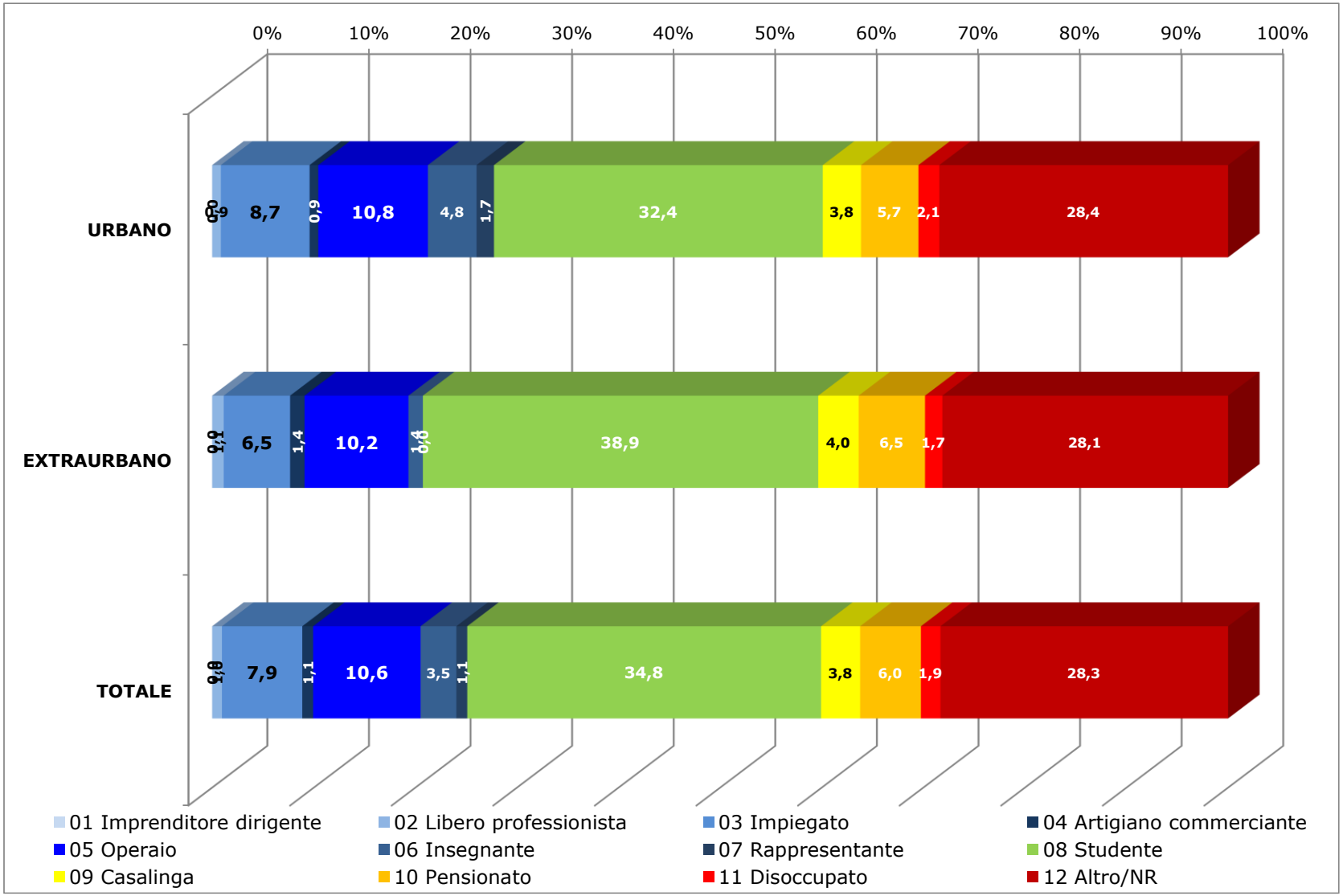


Base: 936 interviste sul totale

Profilo del campione

QUALITA' PERCEPITA

Professione (%)

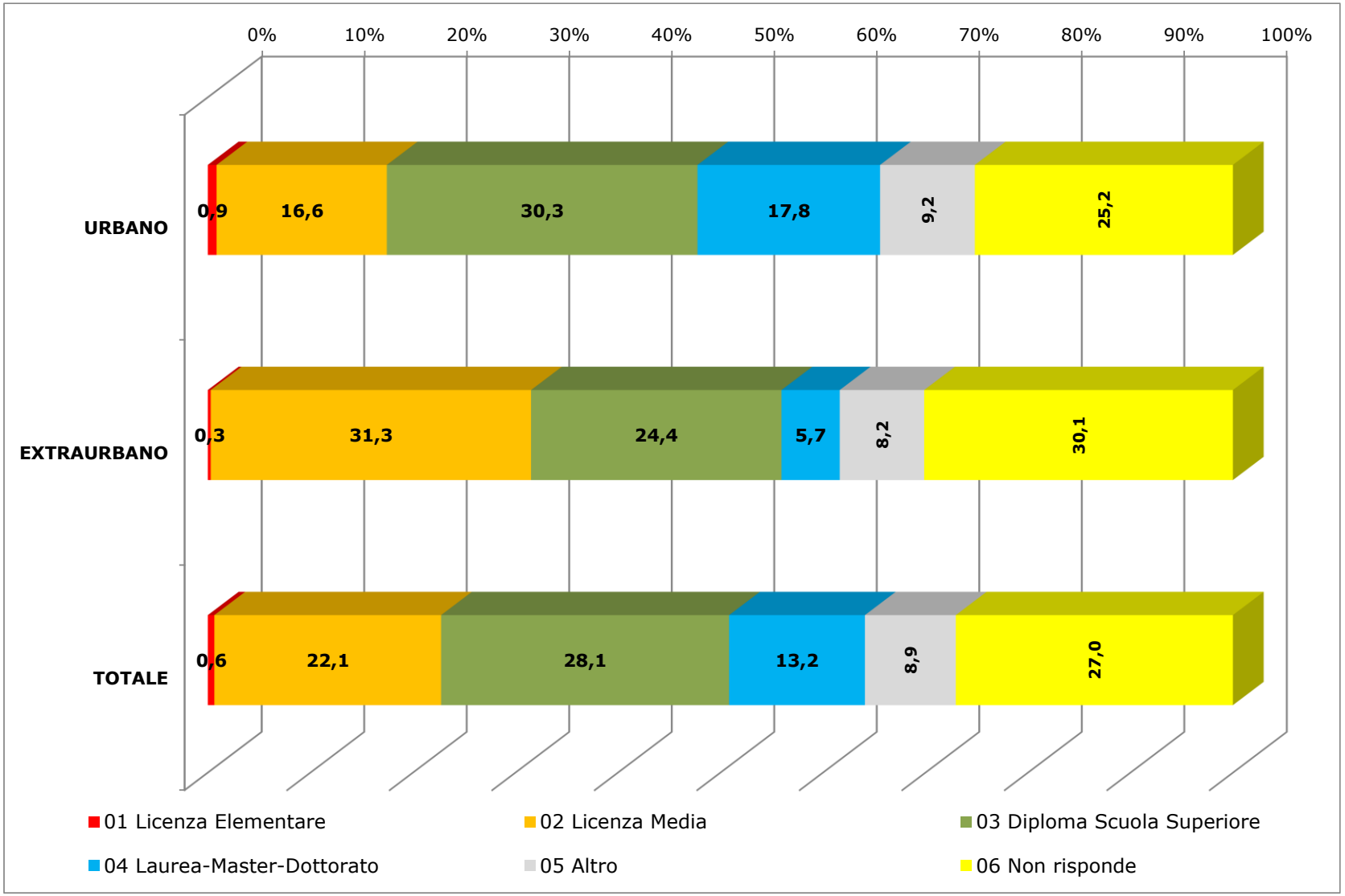


Base: 936 interviste sul totale

Profilo del campione

QUALITA' PERCEPITA

Titolo di studio (%)

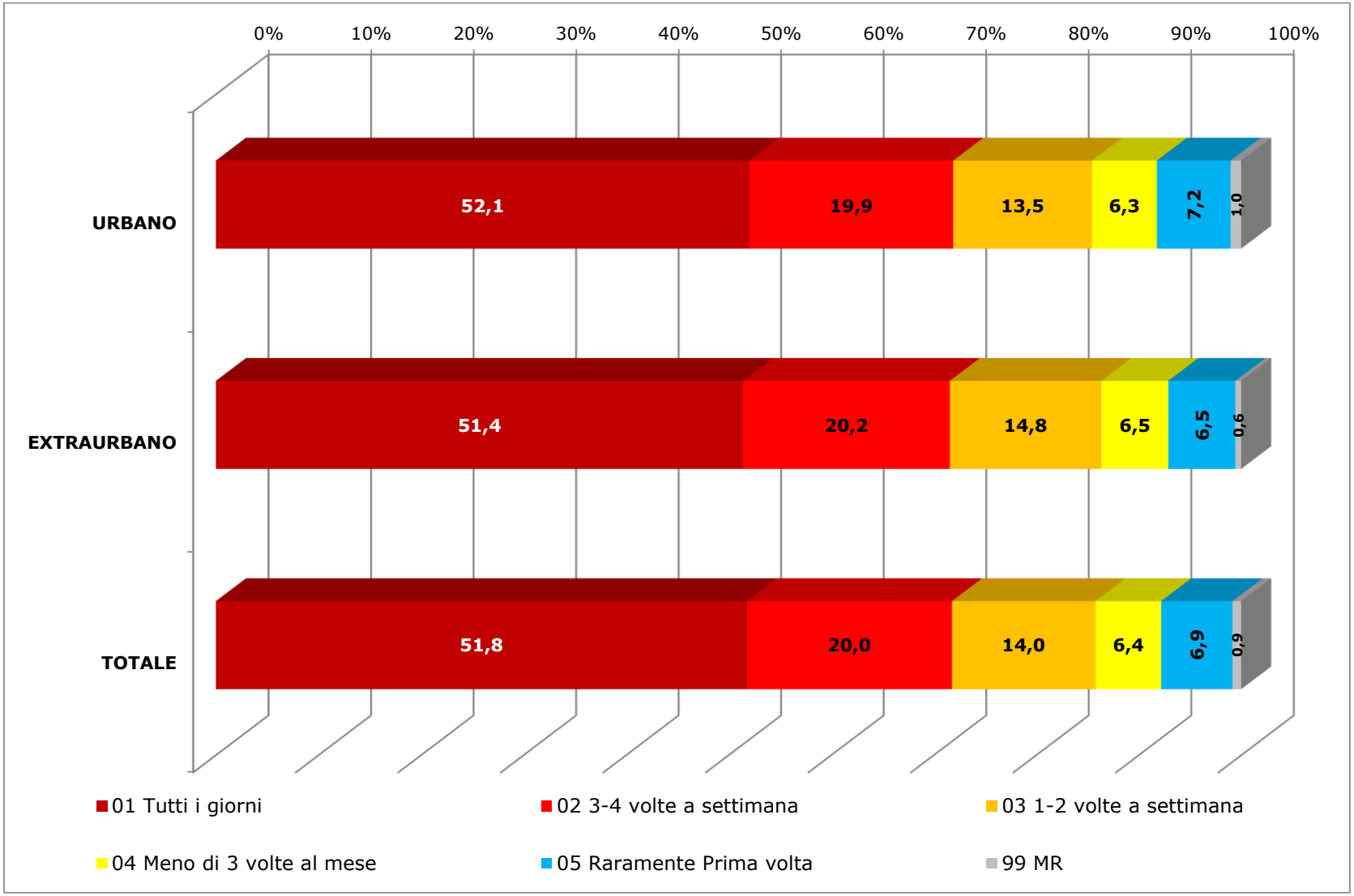


Base: 936 interviste sul totale

Caratteristiche spostamento

QUALITA' PERCEPITA

Frequenza spostamento (%)

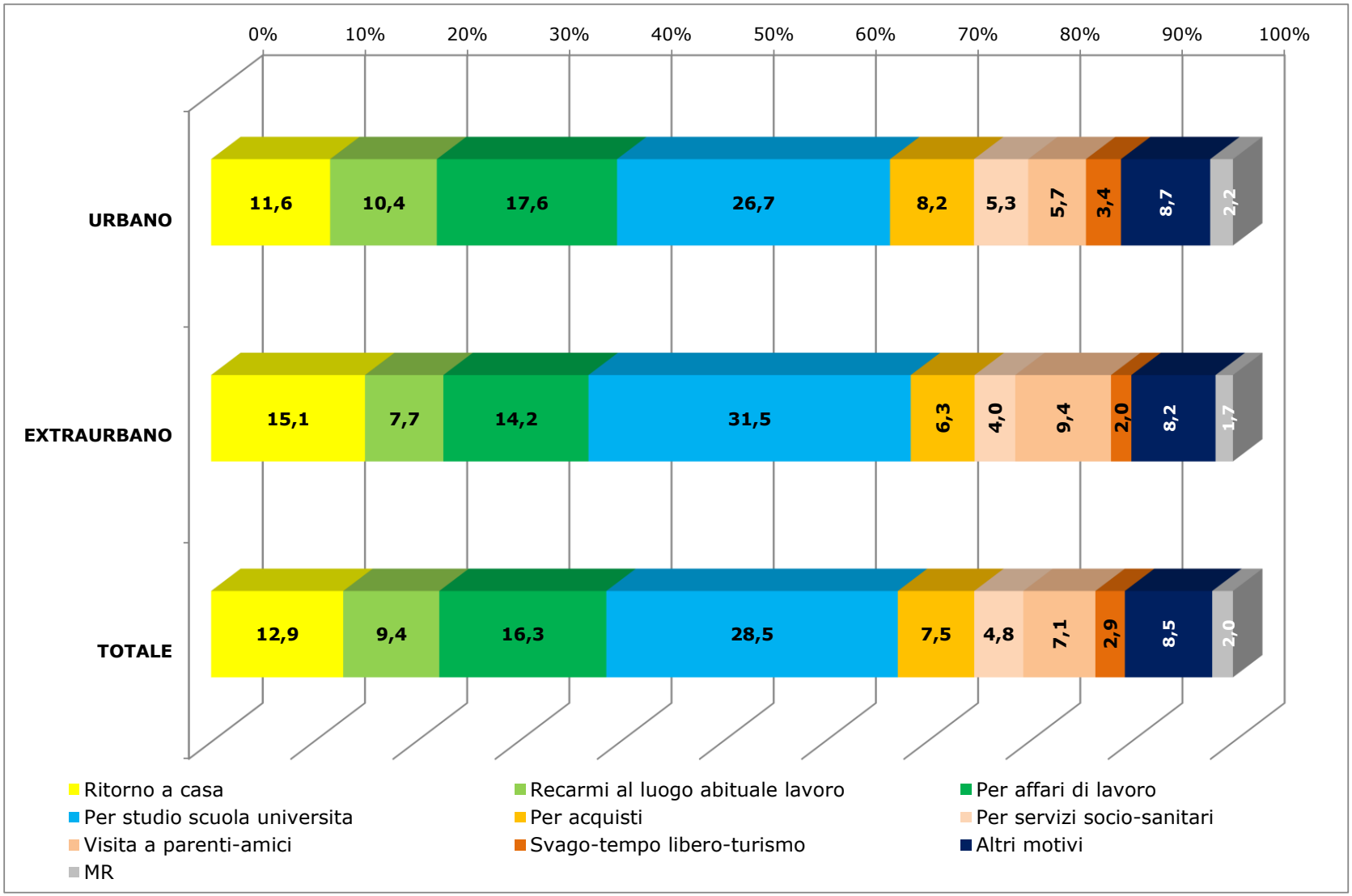


Base: 936 interviste sul totale

Caratteristiche spostamento

QUALITA' PERCEPITA

Motivo spostamento (%)

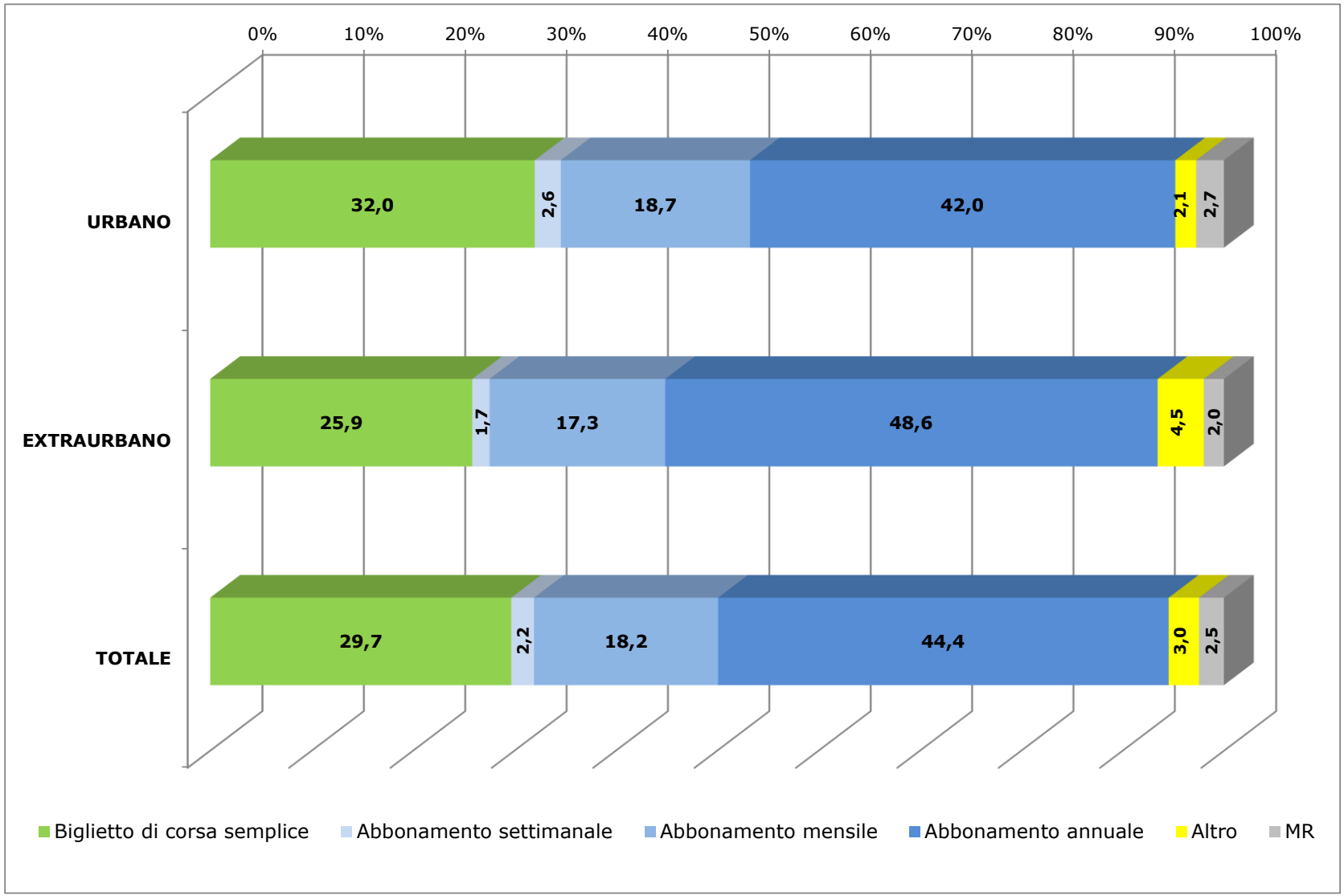


Base: 936 interviste sul totale

Caratteristiche spostamento

QUALITA' PERCEPITA

Titolo di viaggio utilizzato (%)

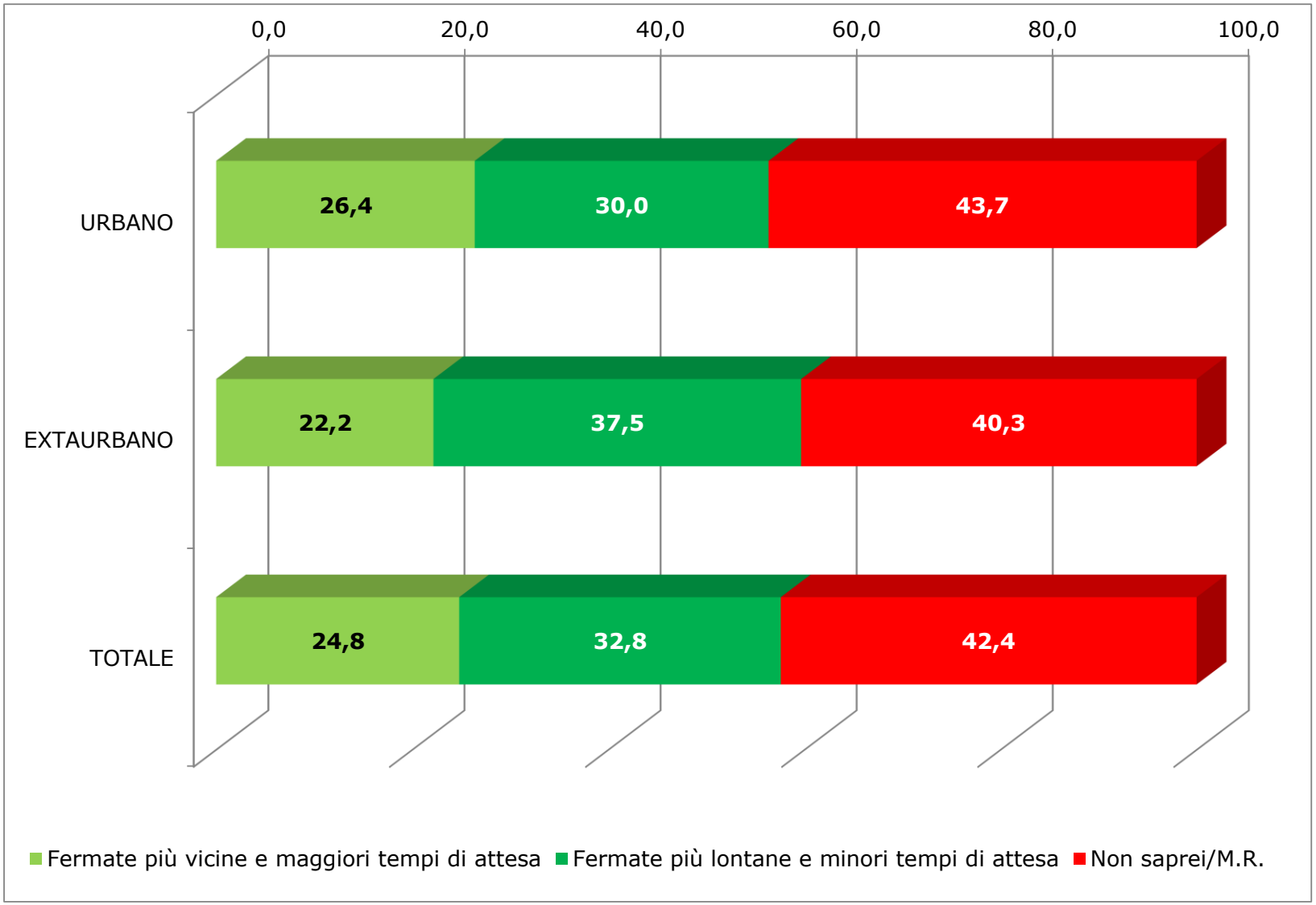


Base: 936 interviste sul totale

Caratteristiche spostamento

QUALITA' PERCEPITA

Distanziamento fermate: "preferirebbe avere ..." (%)

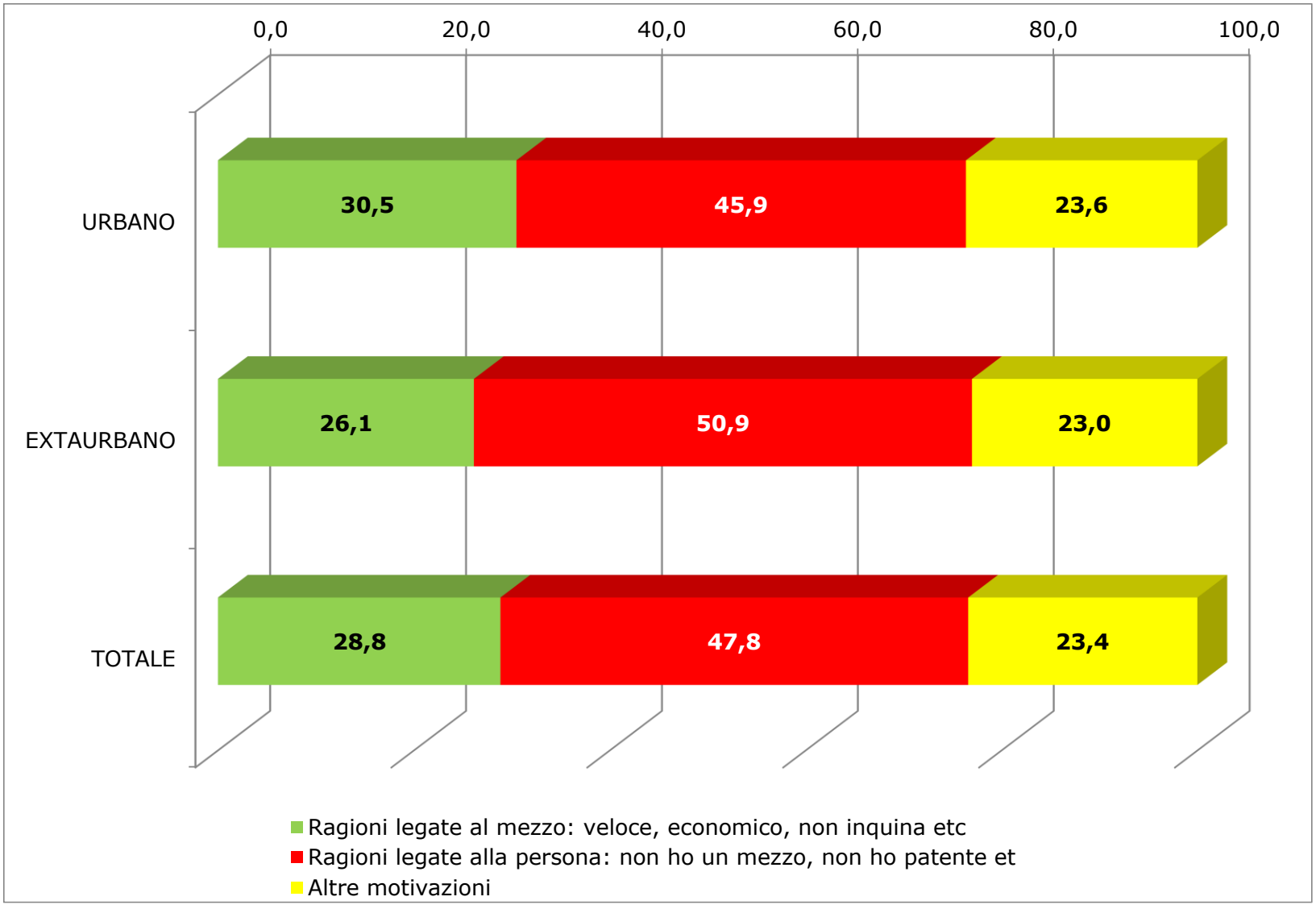


Base: 936 interviste sul totale

Caratteristiche spostamento

QUALITA' PERCEPITA

Motivo scelta autobus (%)



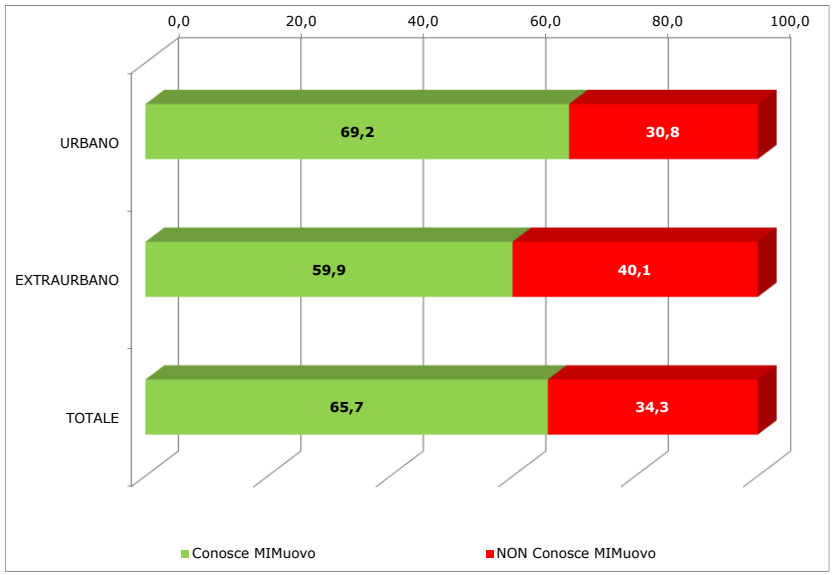
Base: 936 interviste sul totale

Caratteristiche spostamento

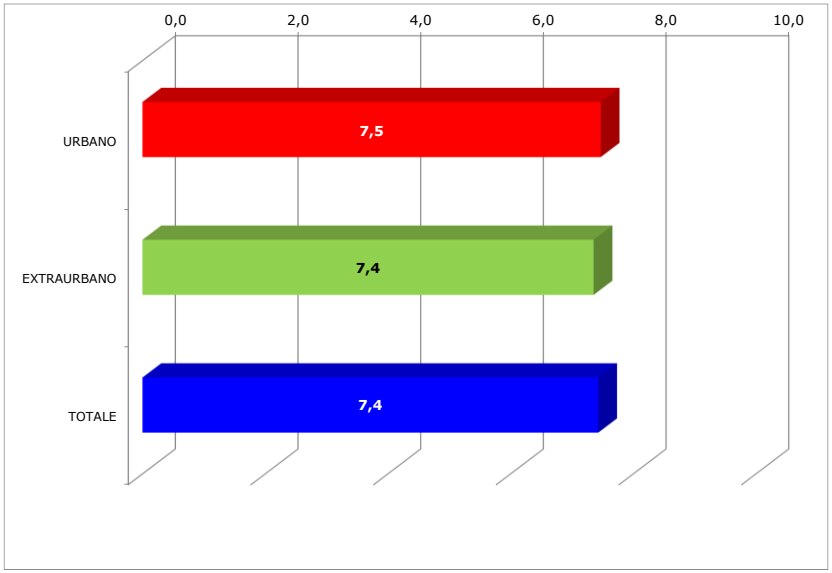
QUALITA' PERCEPITA

Abbonamento annuale "mi muovo"

Conoscenza (%)



Voto medio



Base: 936 interviste sul totale

QUALITA' PERCEPITA

6

Macro fattori di qualità analizzati

L'indagine, volta a verificare la **qualità percepita dall'attuale clientela**, ha analizzato il servizio urbano ed extraurbano utilizzando una **batteria di micro fattori**, afferenti a differenti aspetti del servizio riconducibili a 6 macrofattori, rispetto ai quali l'intervistato ha espresso un **voto** in una scala di giudizio **da 1 a 10**, dove 1 rappresentava la minima soddisfazione e 10 la massima soddisfazione

voto medio

soddisfatti

Per ogni fattore considerato è stato calcolato il **voto medio** e la percentuale di utenti **soddisfatti** ovvero la percentuale di quanti hanno espresso un voto **≥ 6**, al netto di coloro i quali hanno affermato di non voler o non saper rispondere in merito ad un dato item

ipercritici

entusiasti

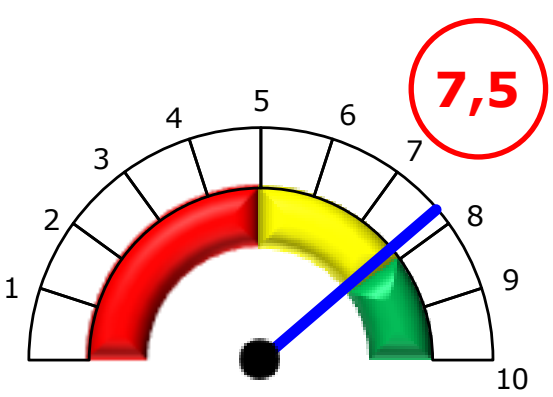
Inoltre, per ciascun fattore è stata calcolata la percentuale di clienti **ipercritici**, quanti hanno espresso un **voto ≤ 3**, e di clienti **entusiasti**, quanti hanno espresso un **voto ≥ 9**

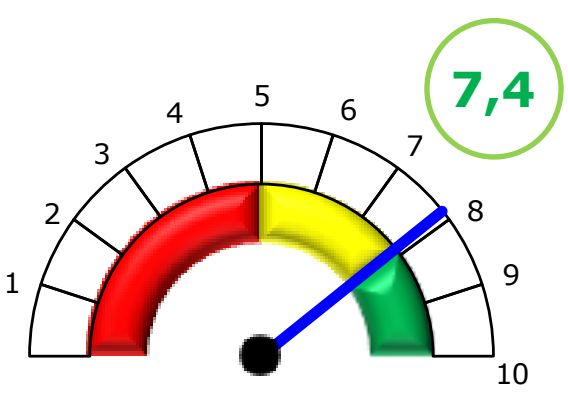
Le successive tavole riportano i risultati della CS per ognuno dei **fattori di qualità** analizzati

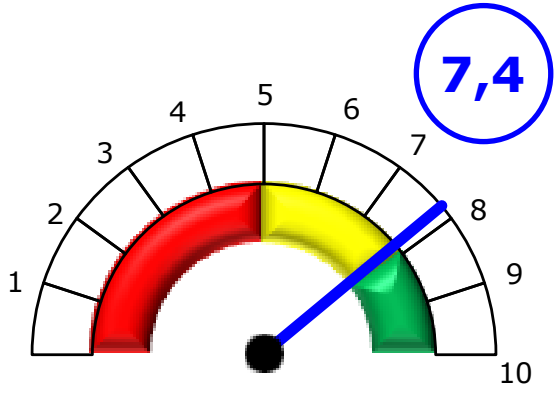
QUALITA' PERCEPITA

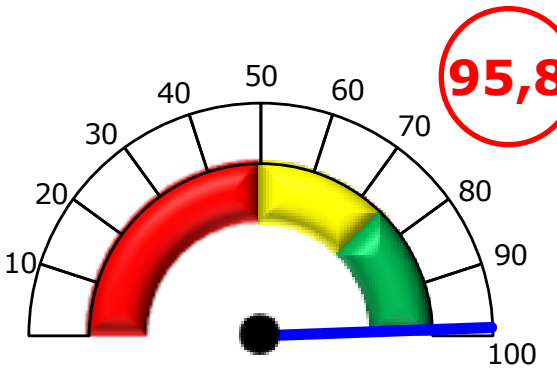
qual / metRO (c)
qualità percepita in sintesi

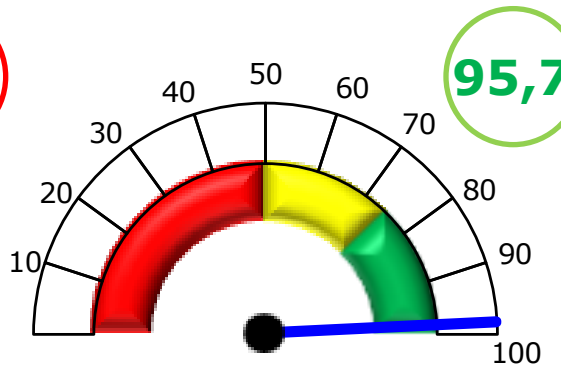
	Servizio URBANO	Servizio EXTRAURB.	Totale
Voto medio	7,5	7,4	7,4
% soddisfatti	95,8	95,7	95,8

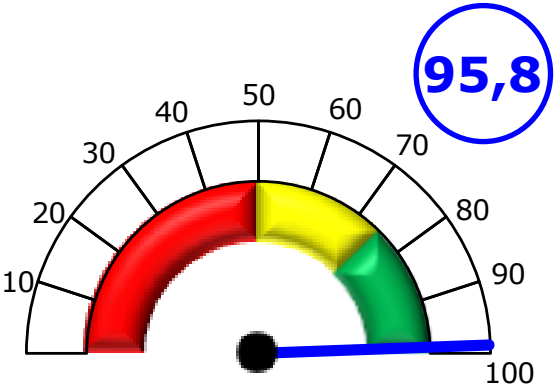










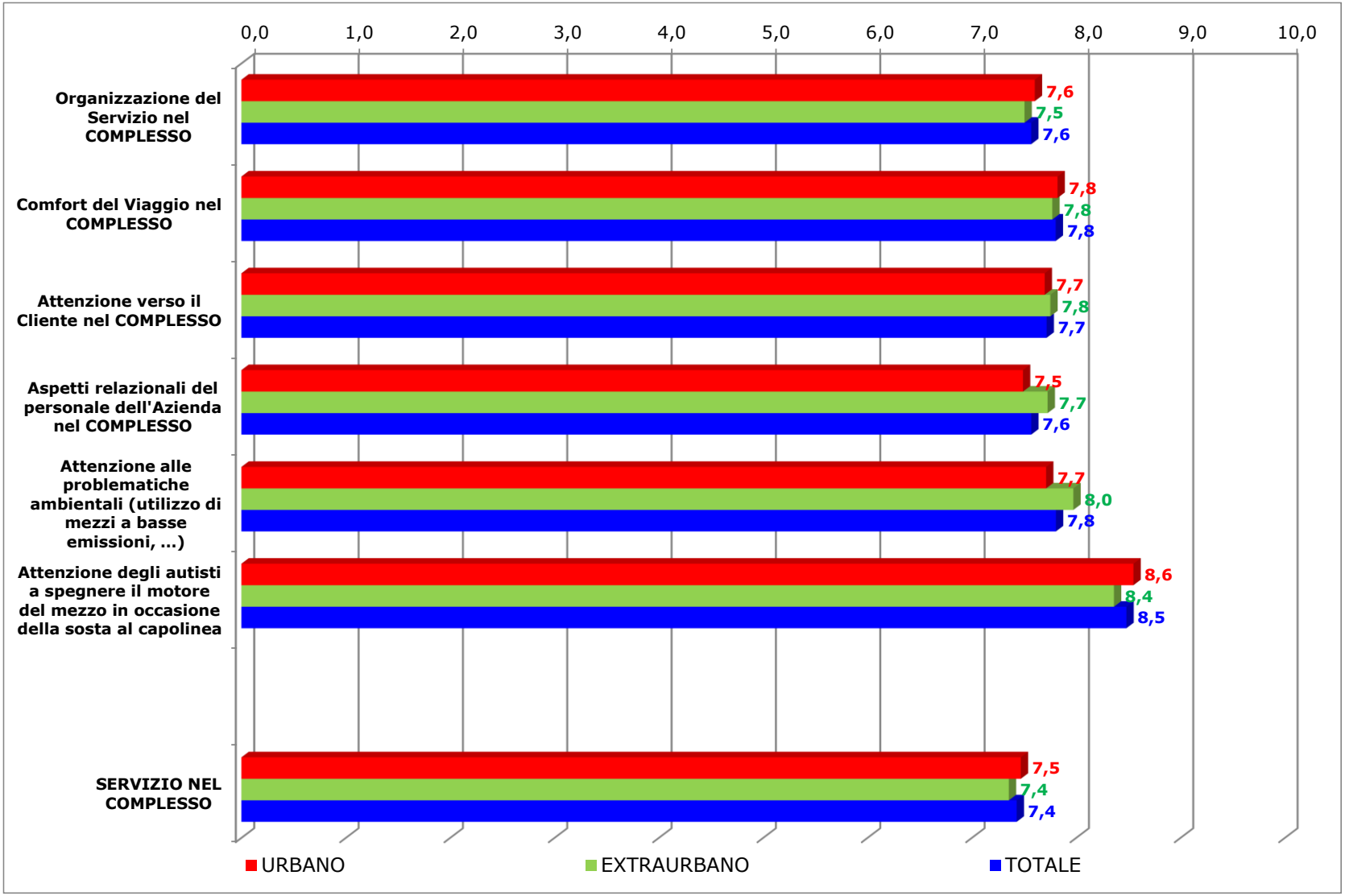


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

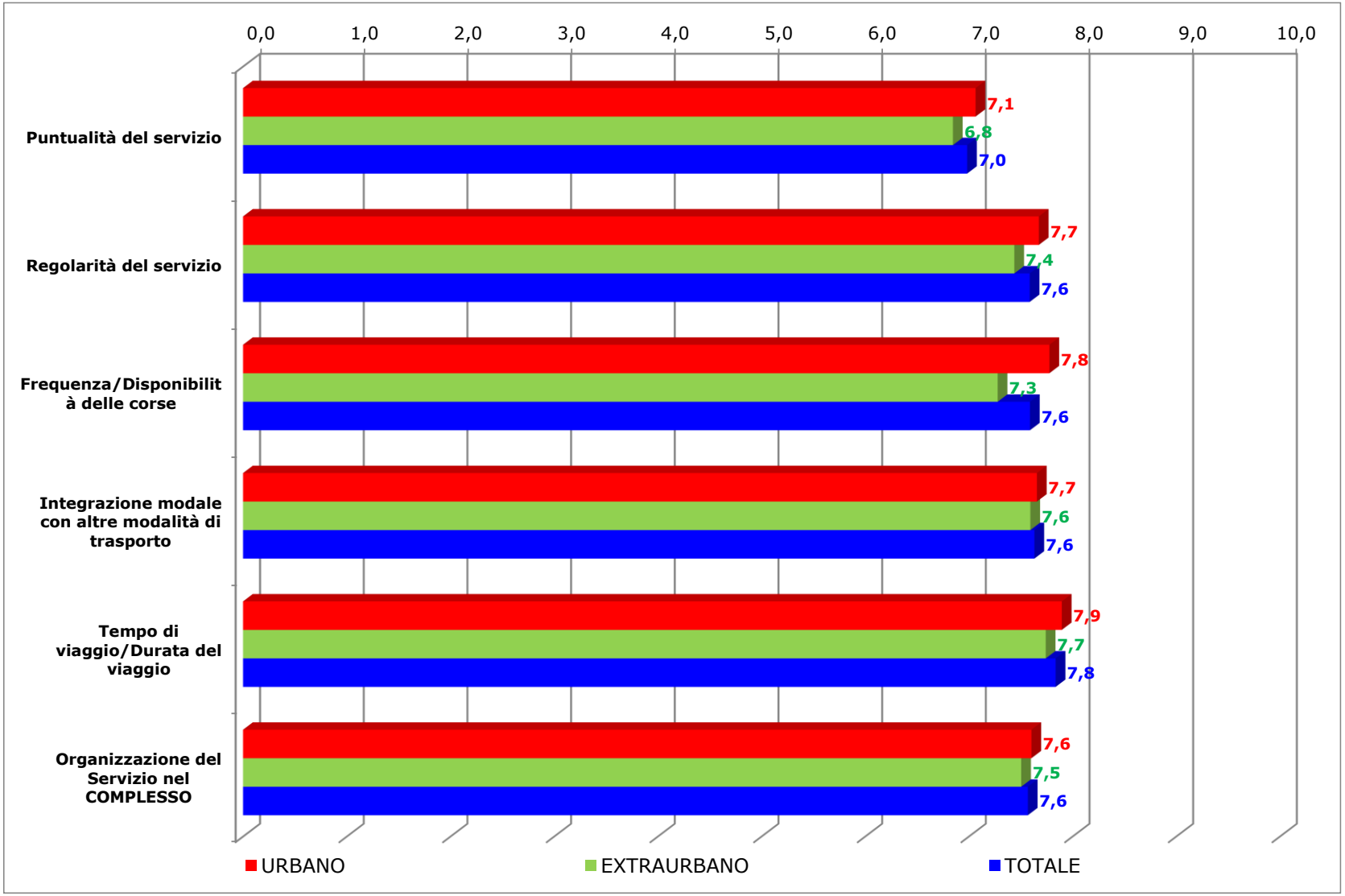
I macrofattori di qualità, voto medio v.m.



Base: 936 interviste sul totale

QUALITA' PERCEPITA

I microfattori
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, v.m.

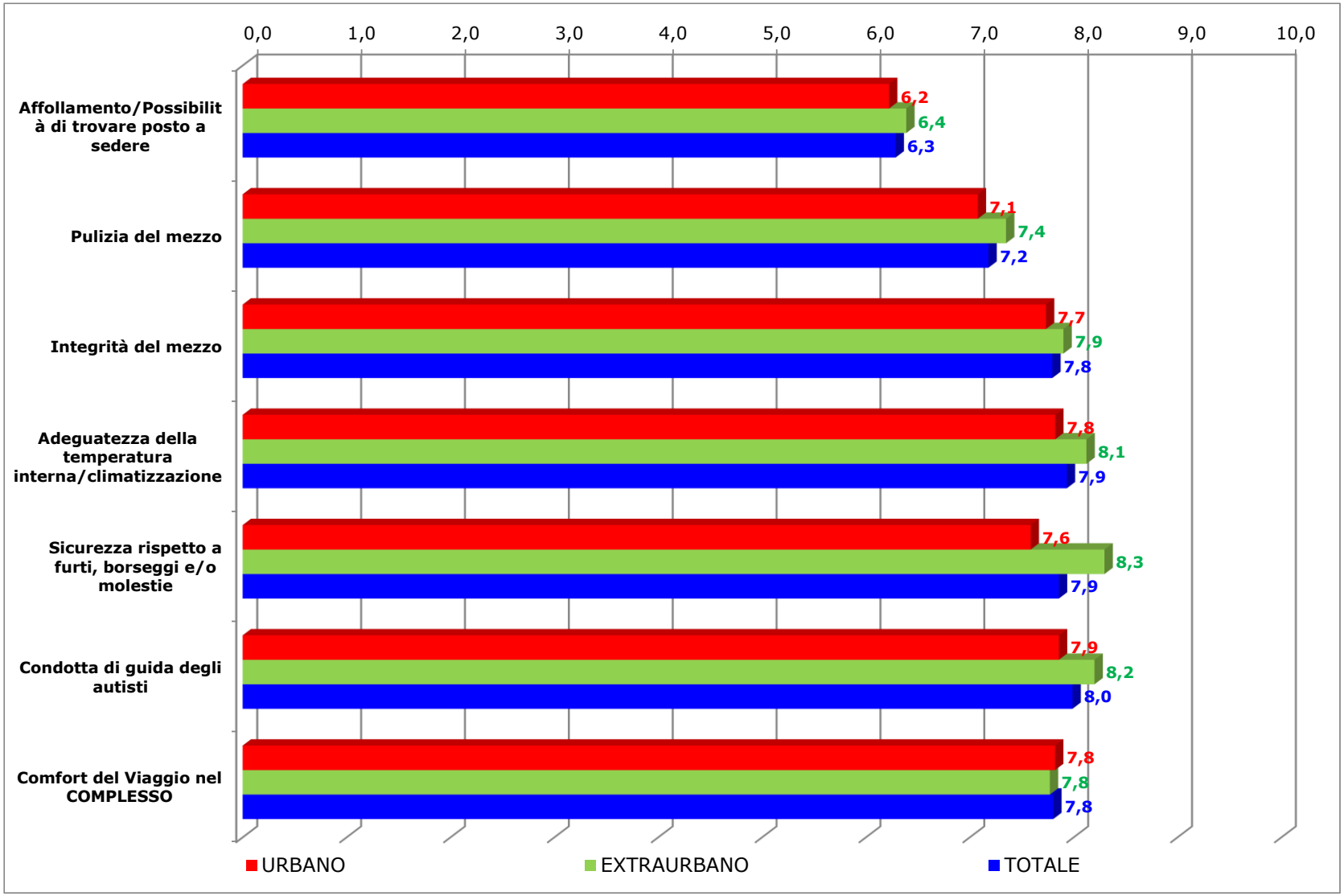


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

I microfattori
COMFORT DEL VIAGGIO, v.m.

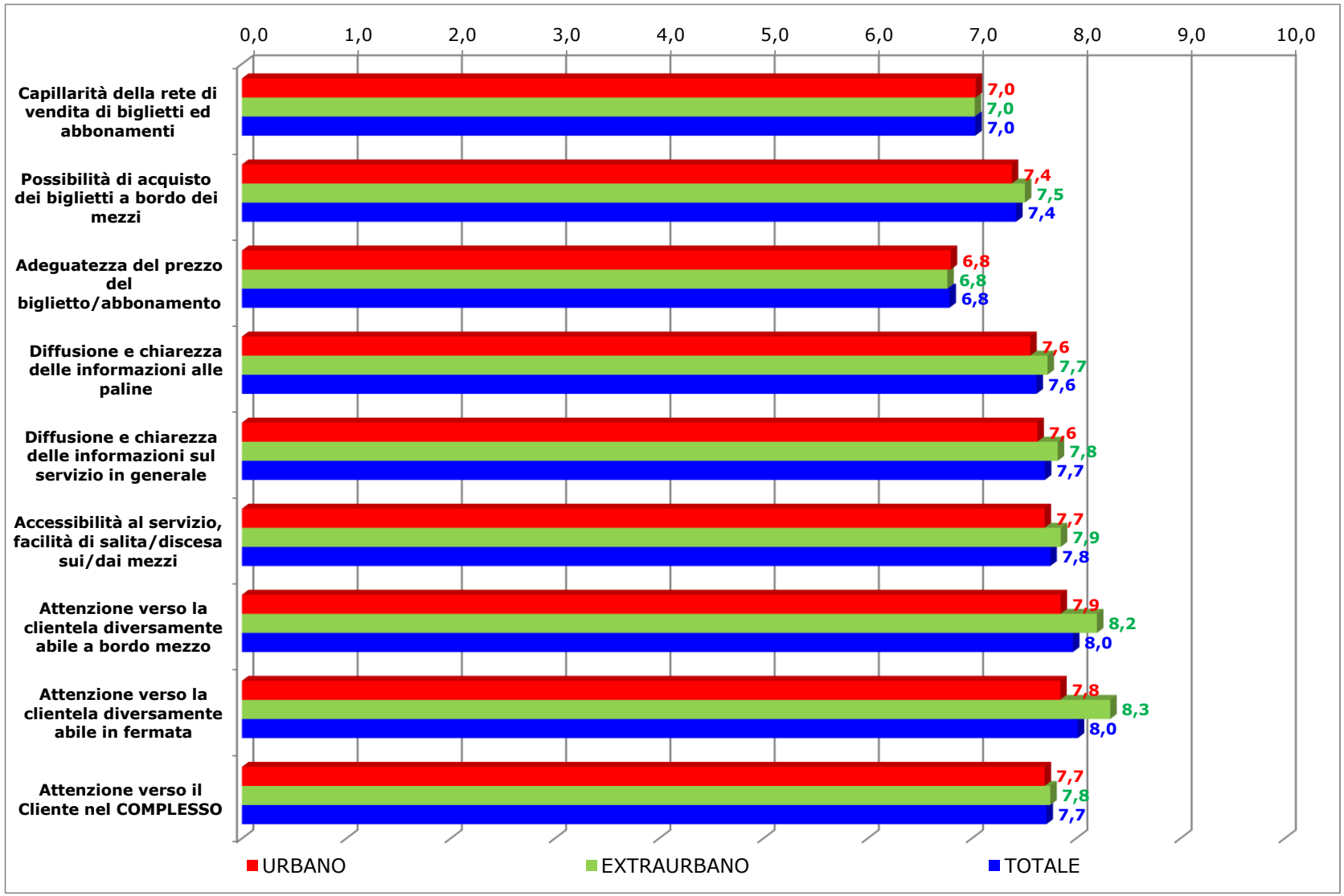


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

I microfattori
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE, v.m.

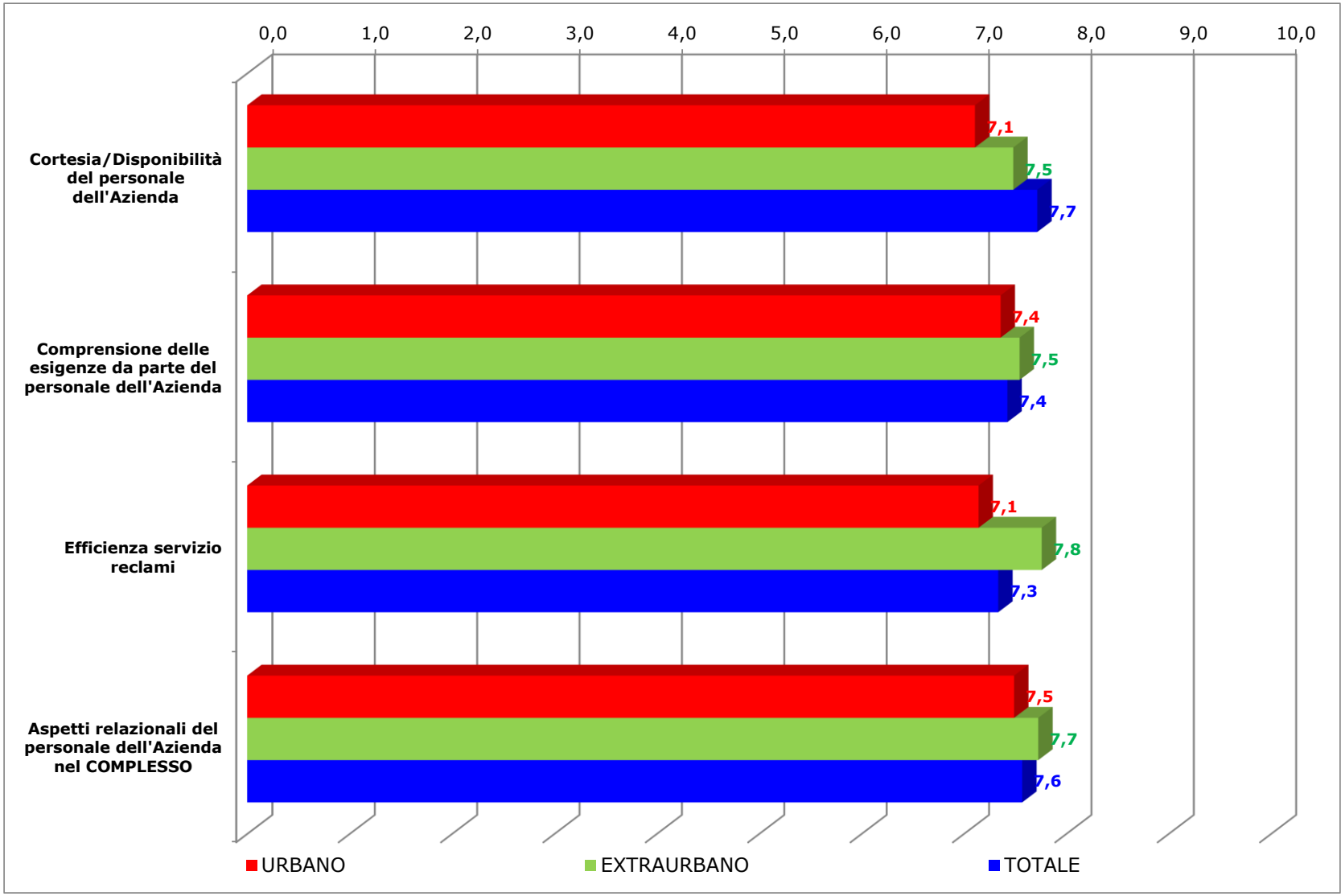


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

I microfattori
ASPETTI RELAZIONALI, v.m.

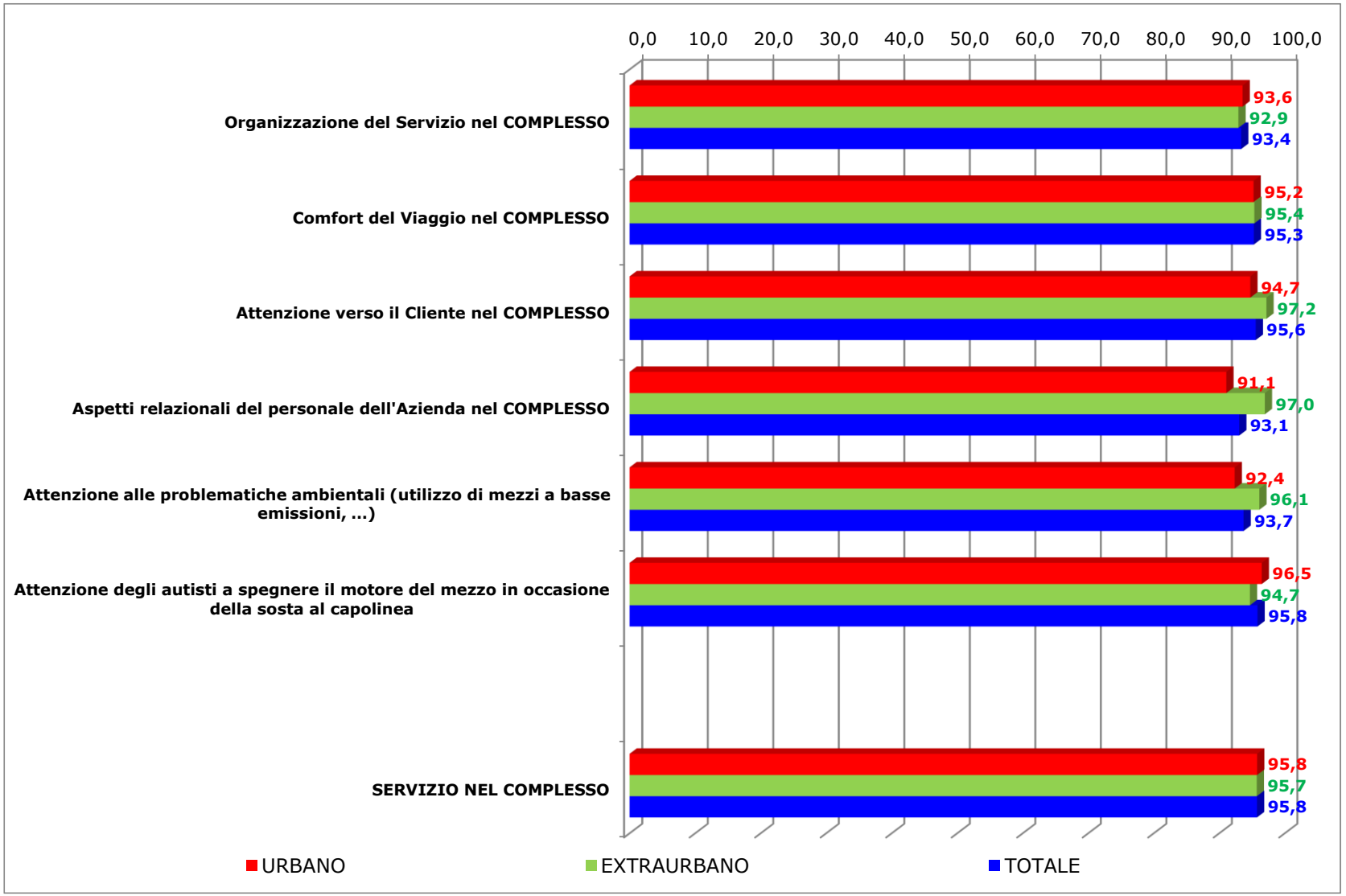


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

I macrofattori di qualità, % soddisfatti

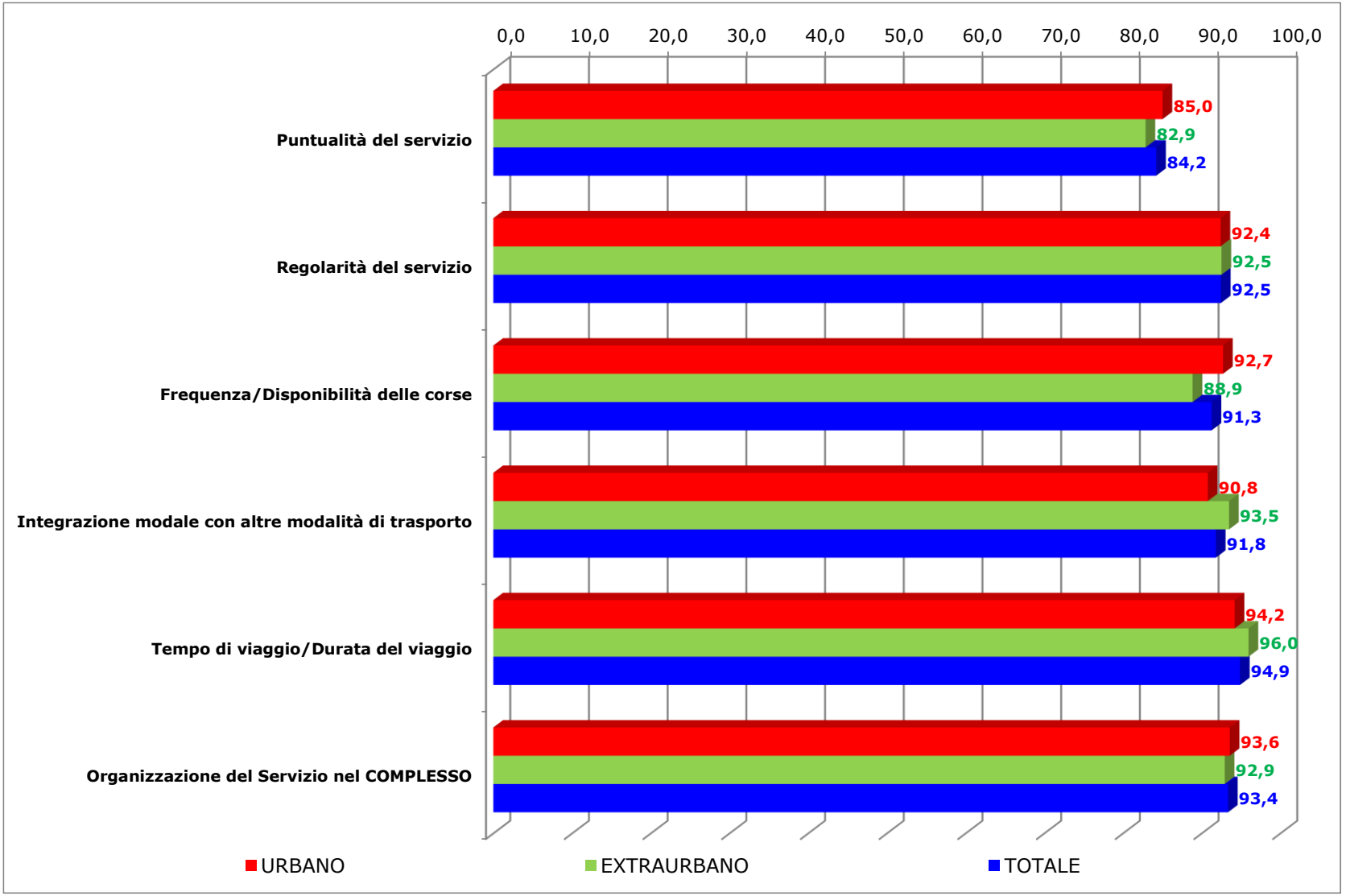


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

I microfattori
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, % soddis.

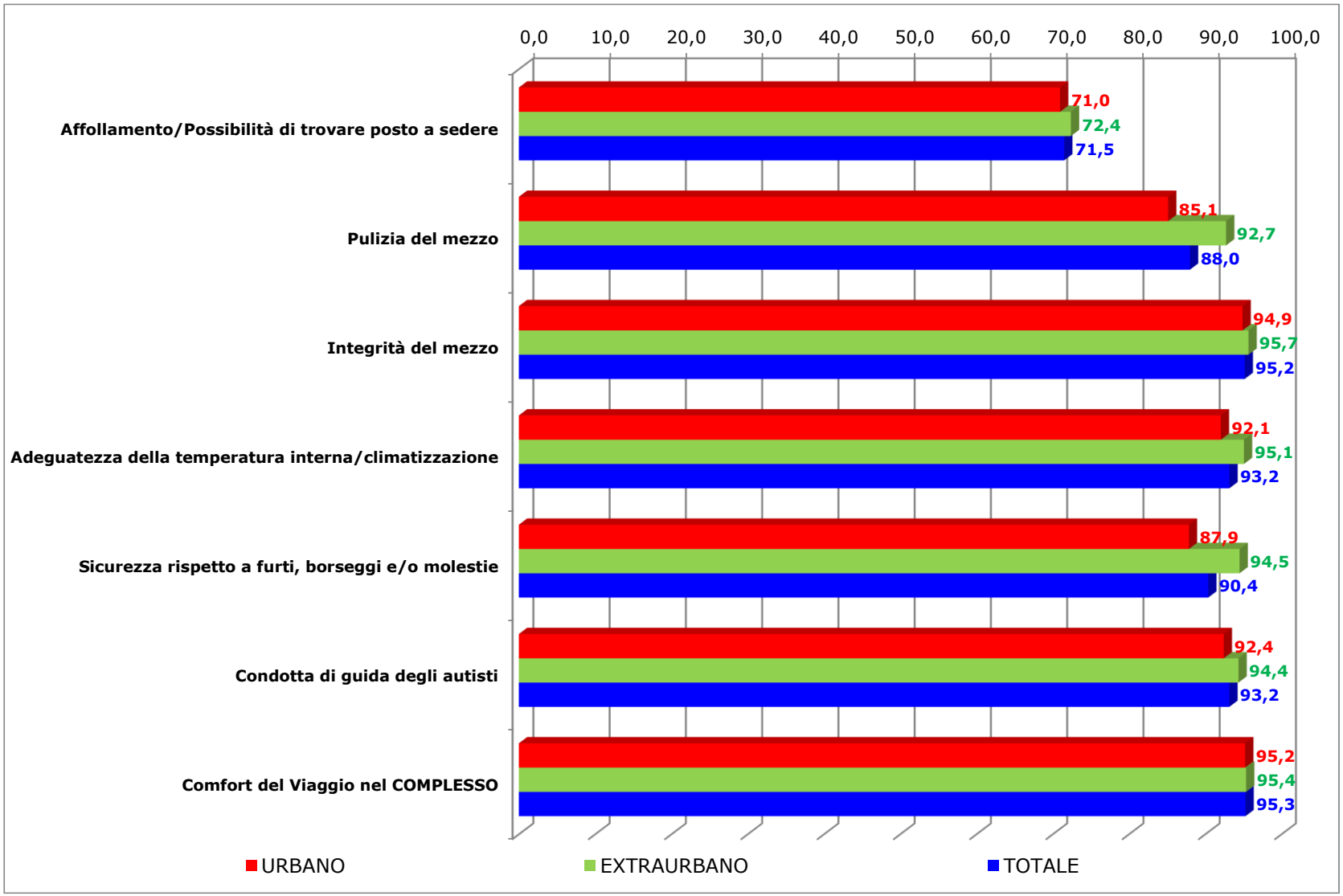


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

I microfattori
COMFORT DEL VIAGGIO, % soddis.

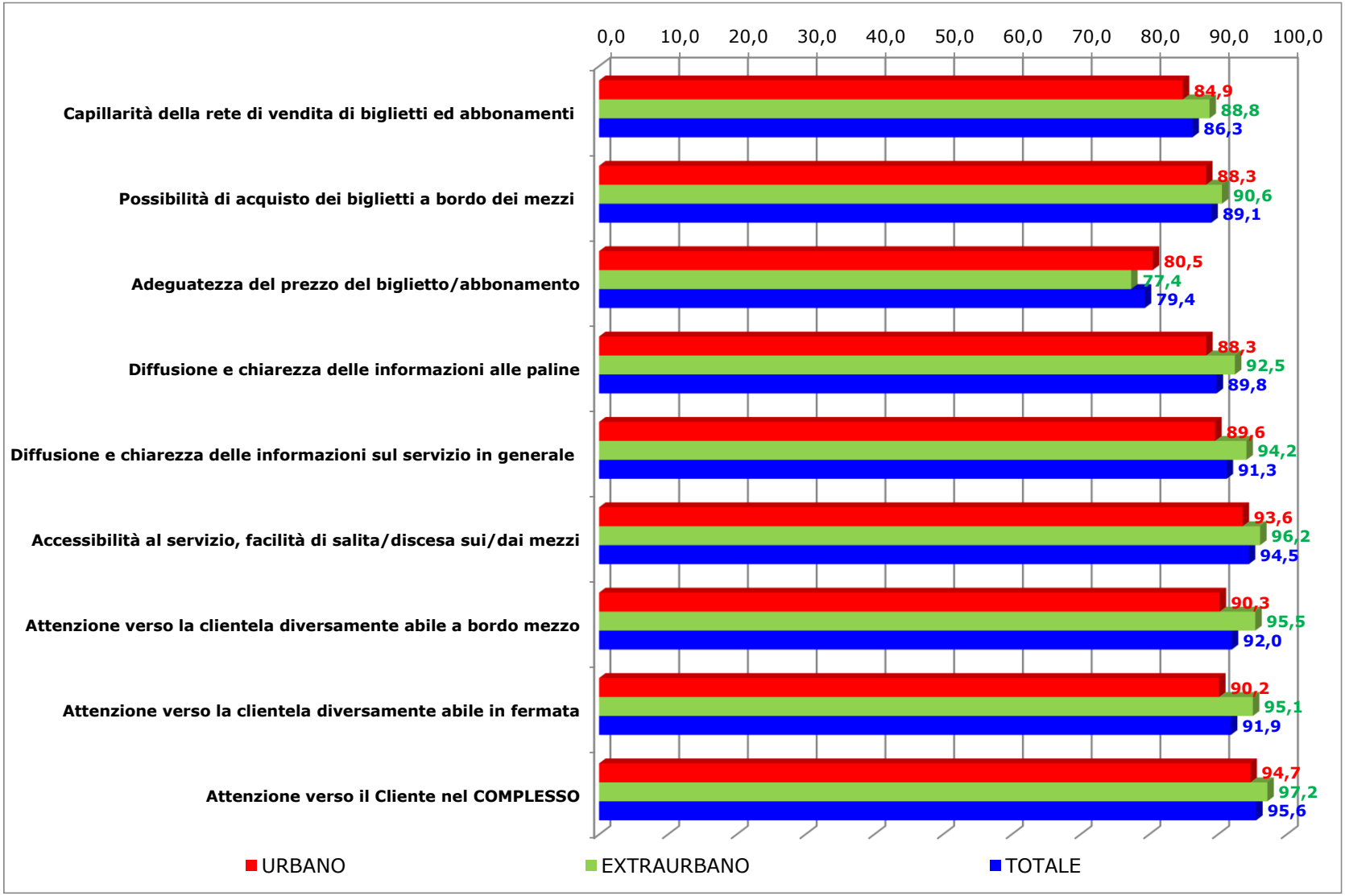


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

I microfattori
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE, % soddis.

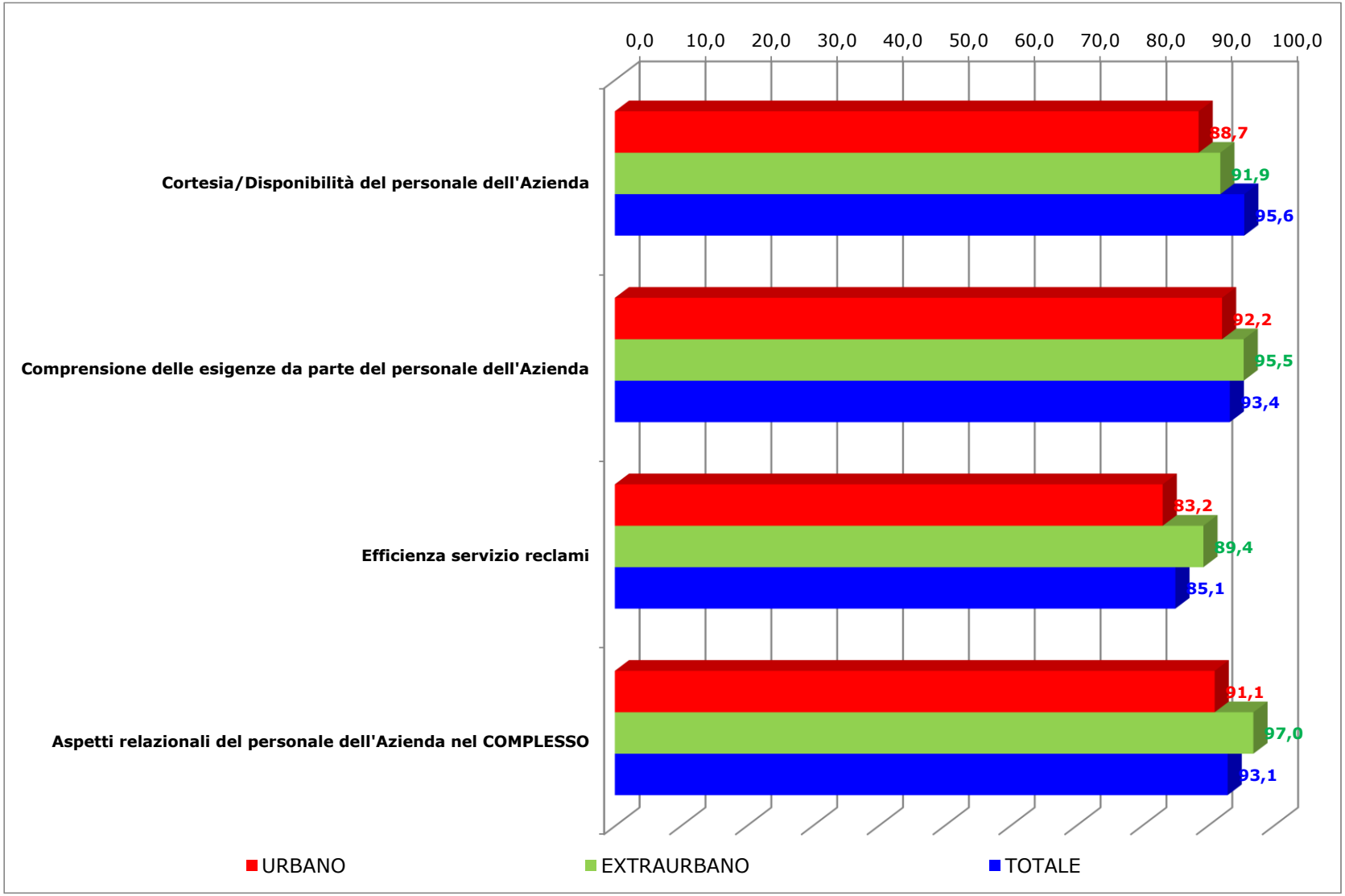


Base: 936 interviste sul totale

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

I microfattori
ASPETTI RELAZIONALI, % soddis.



Base: 936 interviste sul totale

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO URBANO: tavola riepilogo 1/2

ID	Fattore qualità	Base n.	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
D04	Puntualità del servizio	548	7,1	85,0	3,8	15,9
D05	Regolarità del servizio	540	7,7	92,4	1,7	26,5
D06	Frequenza/Disponibilità delle corse	536	7,8	92,7	1,7	30,8
D07	Integrazione modale con altre modalità di trasporto	423	7,7	90,8	1,4	28,1
D08	Tempo di viaggio/Durata del viaggio	517	7,9	94,2	0,8	32,5
D09	***Organizzazione del Servizio nel COMPLESSO***	498	7,6	93,6	1,2	21,7
D10	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	527	6,2	71,0	7,4	8,0
D11	Pulizia del mezzo	525	7,1	85,1	3,6	16,0
D12	Integrità del mezzo	490	7,7	94,9	1,0	26,5
D13	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	516	7,8	92,1	2,3	37,4
D14	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	412	7,6	87,9	4,4	37,9
D15	Condotta di guida degli autisti	489	7,9	92,4	2,9	37,4
D16	***Comfort del Viaggio nel COMPLESSO***	484	7,8	95,2	1,2	31,6

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO URBANO: tavola riepilogo 2/2

ID	Fattore qualità	Base n.	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
D17	Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	424	7,0	84,9	3,5	16,0
D18	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	299	7,4	88,3	4,7	28,1
D19	Adeguatezza del prezzo del biglietto/abbonamento	452	6,8	80,5	6,0	12,4
D20	Diffusione e chiarezza delle informazioni alle paline	445	7,6	88,3	4,3	32,8
D21	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	414	7,6	89,6	3,1	32,4
D22	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa sui/dai mezzi	422	7,7	93,6	2,4	26,3
D23	Attenzione verso la clientela diversamente abile a bordo mezzo	298	7,9	90,3	3,0	40,9
D24	Attenzione verso la clientela diversamente abile in fermata	265	7,8	90,2	4,2	41,5
D25	***Attenzione verso il Cliente nel COMPLESSO***	419	7,7	94,7	1,7	25,8
D26	Cortesia/Disponibilità del personale dell'Azienda	423	7,1	88,7	1,2	18,7
D27	Comprensione delle esigenze da parte del personale dell'Azienda	398	7,4	92,2	2,0	18,8
D28	Efficienza servizio reclami	250	7,1	83,2	10,4	27,6
D29	***Aspetti relazionali del personale dell'Azienda nel COMPLESSO***	393	7,5	91,1	1,8	24,9
D30	Attenzione alle problematiche ambientali (utilizzo di mezzi a basse emissioni, ...)	275	7,7	92,4	3,3	32,4
D31	Attenzione degli autisti a spegnere il motore del mezzo in occasione della sosta al capolinea	200	8,6	96,5	1,5	59,5
D32	**SERVIZIO NEL COMPLESSO**	**404**	7,5	95,8	0,5	13,4

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO EXTRAURBANO: tavola riepilogo 1/2

ID	Fattore qualità	Base n.	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
D04	Puntualità del servizio	327	6,8	82,9	3,1	8,3
D05	Regolarità del servizio	321	7,4	92,5	1,6	19,6
D06	Frequenza/Disponibilità delle corse	323	7,3	88,9	3,4	19,8
D07	Integrazione modale con altre modalità di trasporto	261	7,6	93,5	1,5	25,7
D08	Tempo di viaggio/Durata del viaggio	322	7,7	96,0	0,3	26,1
D09	***Organizzazione del Servizio nel COMPLESSO***	269	7,5	92,9	1,1	19,3
D10	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	326	6,4	72,4	8,0	9,2
D11	Pulizia del mezzo	317	7,4	92,7	1,3	15,1
D12	Integrità del mezzo	278	7,9	95,7	0,4	28,8
D13	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	305	8,1	95,1	0,3	44,9
D14	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	255	8,3	94,5	0,8	51,8
D15	Condotta di guida degli autisti	302	8,2	94,4	0,3	48,3
D16	***Comfort del Viaggio nel COMPLESSO***	259	7,8	95,4	0,4	31,7

Customer Satisfaction

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO EXTAURBANO: tavola riepilogo 2/2

ID	Fattore qualità	Base n.	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
D17	Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	241	7,0	88,8	1,7	9,1
D18	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	149	7,5	90,6	0,7	24,8
D19	Adeguatezza del prezzo del biglietto/abbonamento	261	6,8	77,4	3,8	13,4
D20	Diffusione e chiarezza delle informazioni alle paline	253	7,7	92,5	2,4	33,6
D21	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	240	7,8	94,2	2,5	38,8
D22	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa sui/dai mezzi	234	7,9	96,2	0,4	30,3
D23	Attenzione verso la clientela diversamente abile a bordo mezzo	154	8,2	95,5	0,6	48,7
D24	Attenzione verso la clientela diversamente abile in fermata	143	8,3	95,1	0,7	52,4
D25	***Attenzione verso il Cliente nel COMPLESSO***	215	7,8	97,2	0,5	24,7
D26	Cortesia/Disponibilità del personale dell'Azienda	236	7,5	91,9	0,8	23,7
D27	Comprensione delle esigenze da parte del personale dell'Azienda	222	7,5	95,5	1,4	22,1
D28	Efficienza servizio reclami	113	7,8	89,4	2,7	31,0
D29	***Aspetti relazionali del personale dell'Azienda nel COMPLESSO***	198	7,7	97,0	0,0	24,7
D30	Attenzione alle problematiche ambientali (utilizzo di mezzi a basse emissioni, ...)	155	8,0	96,1	0,0	40,0
D31	Attenzione degli autisti a spegnere il motore del mezzo in occasione della sosta al capolinea	113	8,4	94,7	0,9	56,6
D32	**SERVIZIO NEL COMPLESSO**	**211**	7,4	95,7	0,5	11,4

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO TOTALE: tavola riepilogo 1/2

ID	Fattore qualità	Base n.	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
D04	Puntualità del servizio	875	7,0	84,2	3,5	13,0
D05	Regolarità del servizio	861	7,6	92,5	1,6	23,9
D06	Frequenza/Disponibilità delle corse	859	7,6	91,3	2,3	26,7
D07	Integrazione modale con altre modalità di trasporto	684	7,6	91,8	1,5	27,2
D08	Tempo di viaggio/Durata del viaggio	839	7,8	94,9	0,6	30,0
D09	***Organizzazione del Servizio nel COMPLESSO***	767	7,6	93,4	1,2	20,9
D10	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	853	6,3	71,5	7,6	8,4
D11	Pulizia del mezzo	842	7,2	88,0	2,7	15,7
D12	Integrità del mezzo	768	7,8	95,2	0,8	27,3
D13	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	821	7,9	93,2	1,6	40,2
D14	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	667	7,9	90,4	3,0	43,2
D15	Condotta di guida degli autisti	791	8,0	93,2	1,9	41,6
D16	***Comfort del Viaggio nel COMPLESSO***	743	7,8	95,3	0,9	31,6

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO TOTALE: tavola riepilogo 2/2

ID	Fattore qualità	Base n.	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
D17	Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	665	7,0	86,3	2,9	13,5
D18	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	448	7,4	89,1	3,3	27,0
D19	Adeguatezza del prezzo del biglietto/abbonamento	713	6,8	79,4	5,2	12,8
D20	Diffusione e chiarezza delle informazioni alle paline	698	7,6	89,8	3,6	33,1
D21	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	654	7,7	91,3	2,9	34,7
D22	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa sui/dai mezzi	656	7,8	94,5	1,7	27,7
D23	Attenzione verso la clientela diversamente abile a bordo mezzo	452	8,0	92,0	2,2	43,6
D24	Attenzione verso la clientela diversamente abile in fermata	408	8,0	91,9	2,9	45,3
D25	***Attenzione verso il Cliente nel COMPLESSO***	634	7,7	95,6	1,3	25,4
D26	Cortesia/Disponibilità del personale dell'Azienda	659	7,7	95,6	1,3	25,4
D27	Comprensione delle esigenze da parte del personale dell'Azienda	620	7,4	93,4	1,8	20,0
D28	Efficienza servizio reclami	363	7,3	85,1	8,0	28,7
D29	***Aspetti relazionali del personale dell'Azienda nel COMPLESSO***	591	7,6	93,1	1,2	24,9
D30	Attenzione alle problematiche ambientali (utilizzo di mezzi a basse emissioni, ...)	430	7,8	93,7	2,1	35,1
D31	Attenzione degli autisti a spegnere il motore del mezzo in occasione della sosta al capolinea	313	8,5	95,8	1,3	58,5
D32	**SERVIZIO NEL COMPLESSO**	**615**	7,4	95,8	0,5	12,7

QUALITA' PERCEPITA

Confronto con precedenti campagne, v.m.

		SERVIZIO URBANO				SERVIZIO EXTRAURBANO				SERVIZIO TOTALE			
		Campagna 2018/19	Campagna 2021/22	Campagna 2023	Trend	Campagna 2018/19	Campagna 2021/22	Campagna 2023	Trend	Campagna 2018/19	Campagna 2021/22	Campagna 2023	Trend
ID	Fattore qualità	Voto Medio	Voto Medio	Voto Medio		Voto Medio	Voto Medio	Voto Medio		Voto Medio	Voto Medio	Voto Medio	
D04	Puntualità del servizio	6,60	7,32	7,07	↓	7,13	7,48	6,85	↓	6,83	7,39	6,98	↓
D05	Regolarità del servizio	6,88	7,60	7,68	↑	7,42	7,78	7,44	↓	7,11	7,68	7,59	↓
D06	Frequenza/Disponibilità delle corse	6,78	7,63	7,78	↑	6,65	6,82	7,28	↑	6,73	7,29	7,59	↑
D07	Integrazione modale con altre modalità di trasporto	6,80	7,80	7,66	↓	7,01	7,86	7,59	↓	6,89	7,83	7,63	↓
D08	Tempo di viaggio/Durata del viaggio	6,99	7,85	7,90	↑	7,40	7,76	7,74	→	7,17	7,81	7,84	→
D09	***Organizzazione del Servizio nel COMPLESSO***	6,85	7,69	7,60	↓	7,24	7,70	7,51	↓	7,02	7,69	7,57	↓
D10	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,09	7,26	6,22	↓	6,69	7,51	6,39	↓	6,35	7,37	6,29	↓
D11	Pulizia del mezzo	6,72	7,71	7,08	↓	7,27	7,91	7,35	↓	6,96	7,80	7,18	↓
D12	Integrità del mezzo	6,99	8,14	7,73	↓	7,41	8,23	7,90	↓	7,18	8,18	7,80	↓
D13	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,84	7,90	7,82	↓	7,38	7,83	8,12	↑	7,07	7,87	7,94	↑
D14	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,00	7,63	7,59	↓	7,69	8,19	8,30	↑	7,29	7,87	7,86	→
D15	Condotta di guida degli autisti	6,58	7,73	7,86	↑	7,44	7,98	8,20	↑	6,96	7,84	7,99	↑
D16	***Comfort del Viaggio nel COMPLESSO***	6,84	7,82	7,82	→	7,56	7,97	7,77	↓	7,15	7,88	7,80	↓
D17	Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	6,96	7,09	7,04	↓	7,44	7,28	7,03	↓	7,17	7,17	7,03	↓
D18	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	6,95	7,02	7,38	↑	7,38	6,23	7,51	↑	7,13	6,73	7,43	↑
D19	Adeguatezza del prezzo del biglietto/abbonamento	6,33	7,03	6,80	↓	6,41	6,81	6,77	↓	6,37	6,94	6,79	↓
D20	Diffusione e chiarezza delle informazioni alle paline	6,99	7,05	7,56	↑	7,28	6,79	7,73	↑	7,12	6,94	7,62	↑
D21	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,98	7,03	7,63	↑	7,36	6,92	7,83	↑	7,15	6,98	7,70	↑
D22	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa sui/dai mezzi	6,92	7,97	7,70	↓	7,92	8,12	7,85	↓	7,35	8,04	7,75	↓
D23	Attenzione verso la clientela diversamente abile a bordo mezzo	6,63	7,92	7,85	↓	7,05	7,95	8,20	↑	6,78	7,94	7,97	→
D24	Attenzione verso la clientela diversamente abile in fermata	6,60	7,93	7,85	↓	7,10	7,83	8,33	↑	6,78	7,89	8,02	↑
D25	***Attenzione verso il Cliente nel COMPLESSO***	6,80	7,56	7,70	↑	7,28	7,70	7,75	↑	7,01	7,62	7,72	↑
D26	Cortesia/Disponibilità del personale dell'Azienda	6,67	7,61	7,11	↓	7,63	7,87	7,48	↓	7,01	7,62	7,72	↑
D27	Comprensione delle esigenze da parte del personale dell'Azienda	6,43	7,35	7,36	→	7,32	7,92	7,55	↓	6,82	7,60	7,43	↓
D28	Efficienza servizio reclami	6,02	6,81	7,14	↑	6,14	6,27	7,76	↑	6,06	6,61	7,34	↑
D29	***Aspetti relazionali del personale dell'Azienda nel COMPLESSO***	6,68	7,61	7,49	↓	7,31	7,86	7,73	↓	6,96	7,71	7,57	↓
D30	Attenzione alle problematiche ambientali (utilizzo di mezzi a basse emissioni, ...)	6,87	7,90	7,71	↓	7,17	7,73	7,97	↑	7,00	7,83	7,81	→
D31	Attenzione degli autisti a spegnere il motore del mezzo in occasione della sosta al capolinea	6,74	8,23	8,55	↑	7,32	8,63	8,36	↓	6,99	8,40	8,48	↑
D32	**SERVIZIO NEL COMPLESSO**	**6,93**	**7,75**	**7,47**	↓	**7,38**	**7,87**	**7,36**	↓	**7,12**	**7,80**	**7,43**	↓

QUALITA' PERCEPITA

Confronto con precedenti campagne

La precedente tavola ha posto a confronto i risultati sulla soddisfazione degli attuali clienti tra la presente indagine del novembre 2023 e quelli conseguiti con le 2 precedenti edizioni (marzo 2022 e marzo 2019)

Il **servizio nel suo complesso** ha fatto registrare una **lieve flessione del livello di soddisfazione** sia per il servizio urbano (che passa da un v.m. di 7,75 del 2022 al 7,47 attuale e superiore al valore del 2019 che era inferiore al 7) che per il servizio extraurbano (v.m. da 7,87 a 7,36: in linea con il valore dell'anno 2019). Nel complesso di entrambe le tipologie di servizio l'apprezzamento medio passa da 7,80 del 2022 al 7,43 odierni

A livello di **macro fattori** si segnalano complessivamente in lieve peggioramento gli indicatori relativi all'organizzazione del servizio, al comfort di viaggio e agli aspetti relazionali del personale mentre migliorano gli indicatori relativi all'attenzione verso la clientela e alle questioni ambientali

Scendendo nel dettaglio dei singoli micro-fattori analizzati, sia in ambito urbano che in ambito extraurbano, tali indicatori hanno fatto registrare andamenti migliorativi o peggiorativi senza un chiara direzione generale rispetto all'ultima edizione del 2022

Importanza fattori qualità

Qualità attesa

Importanza dichiarata

Importanza calcolata

Dopo l'analisi dei risultati della Customer Satisfaction, che ha evidenziato punti di forza e punti di debolezza del servizio, è fondamentale conoscere l'**importanza di ciascun macro fattore di qualità** per l'attuale clientela, in termini di **qualità attesa**, e **il livello di importanza ricoperta** dai singoli macro fattori del servizio

Conseguentemente, al soggetto rispondente è stato richiesto:

- di attribuire un **valore di importanza** a ciascuno dei 5 macrofattori, espresso in percentuale tale che la sommatoria delle singole importanze relative fosse pari al 100%

- di **posizionare i 5 macro fattori** in ordine di importanza crescente (dalla 1^ alla 5^ posizione)

Importanza fattori qualità

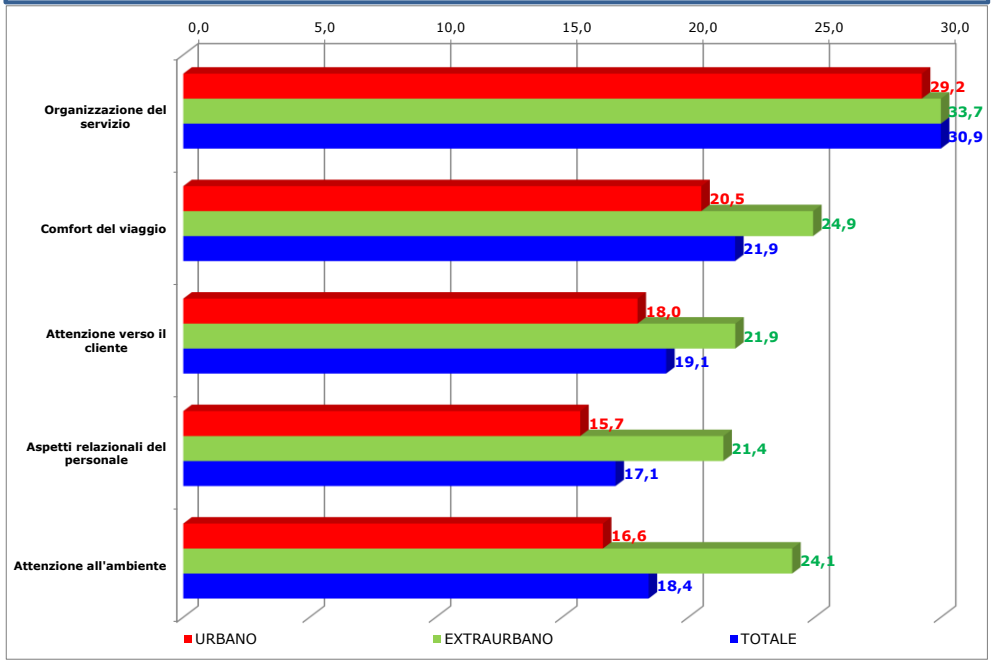
Sulla base dei risultati dell'indagine è stato possibile:

- **calcolare l'importanza media** per ciascun macro fattore in funzione del livello di importanza % attribuito dal cliente, **qualità attesa dichiarata**
- **calcolare** il posizionamento di ogni macro fattore in una graduatoria "avulsa", ovvero la percentuale di clienti che hanno indicato un determinato macro fattore in una data posizione, **qualità attesa calcolata**

Conseguentemente, dalle quote percentuali con cui ciascun item figura nelle diverse posizioni della classifica, è stato possibile ricavare la cosiddetta **importanza calcolata** mediante l'applicazione di opportuni coefficienti di ponderazione in funzione della posizione relativa in classifica. Così facendo, ad ogni singolo parametro preso in considerazione durante la ricerca si attribuisce un **grado di importanza** direttamente **correlato alle dichiarazioni degli utenti**

QUALITA' PERCEPITA

Importanza DICHIARATA, % media



ID	Macro Fattore qualità	SERVIZIO URBANO Importanza DICHIARATA % media	SERVIZIO EXTRAURBANO Importanza DICHIARATA % media	SERVIZIO TOTALE Importanza DICHIARATA % media
D09	Organizzazione del servizio	29,2	33,7	30,9
D16	Comfort del viaggio	20,5	24,9	21,9
D25	Attenzione verso il cliente	18,0	21,9	19,1
D29	Aspetti relazionali del personale	15,7	21,4	17,1
D30 D31	Attenzione all'ambiente	16,6	24,1	18,4

Base: 936 interviste sul totale

QUALITA' PERCEPITA

Importanza CALCOLATA, tavola riepilogo

ID	Macro Fattore qualità	SERVIZIO URBANO						SERVIZIO EXTRAURBANO					
		1^ posizione dichiarata (%)	2^ posizione dichiarata (%)	3^ posizione dichiarata (%)	4^ posizione dichiarata (%)	5^ posizione dichiarata (%)	IMPORTANZA CALCOLATA	1^ posizione dichiarata (%)	2^ posizione dichiarata (%)	3^ posizione dichiarata (%)	4^ posizione dichiarata (%)	5^ posizione dichiarata (%)	IMPORTANZA CALCOLATA
D09	Organizzazione del servizio	53,5	26,7	10,6	5,7	3,0	**35,6**	56,9	25,4	11,0	3,1	2,2	**36,7**
D16	Comfort del viaggio	23,0	38,2	22,7	8,7	5,7	**25,4**	25,1	40,2	22,1	5,9	8,2	**26,5**
D25	Attenzione verso il cliente	13,1	21,9	34,3	17,8	12,3	**18,9**	12,5	26,0	29,4	18,3	12,6	**19,0**
D29	Aspetti relazionali del personale	3,4	7,2	21,2	42,5	26,8	**11,0**	2,0	5,4	23,9	41,5	25,8	**10,1**
D30 D31	Attenzione all'ambiente	6,9	6,1	11,2	25,3	52,2	**9,2**	3,5	3,0	13,5	31,3	51,3	**7,7**
TOTALE, %		**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

ID	Macro Fattore qualità	TOTALE					
		1^ posizione dichiarata (%)	2^ posizione dichiarata (%)	3^ posizione dichiarata (%)	4^ posizione dichiarata (%)	5^ posizione dichiarata (%)	IMPORTANZA CALCOLATA
D09	Organizzazione del servizio	54,8	26,2	10,8	4,7	2,7	**36,0**
D16	Comfort del viaggio	23,8	39,0	22,5	7,6	6,6	**25,8**
D25	Attenzione verso il cliente	12,9	23,4	32,4	18,0	12,4	**19,0**
D29	Aspetti relazionali del personale	2,9	6,5	22,2	42,1	26,4	**10,6**
D30 D31	Attenzione all'ambiente	5,6	4,9	12,1	27,6	51,8	**8,6**
TOTALE, %		**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Nota interpretativa: risulta importante, e al contempo interessante, analizzare e valutare l'eventuale disallineamento tra l'importanza dichiarata, come risultante nella precedente tavola, e l'importanza calcolata qui riportata

L'importanza calcolata consente di comprendere meglio e più realisticamente l'importanza di ciascun macrofattore di qualità per gli attuali clienti

Base: 936 interviste sul totale

QUALITA' PERCEPITA

Importanza CALCOLATA, graduatoria fattori

SERVIZIO URBANO

LIVELLO IMPORTANZA	Macro Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	Organizzazione del servizio	35,6
2°	Comfort del viaggio	25,4
3°	Attenzione verso il cliente	18,9
4°	Aspetti relazionali del personale	11,0
5°	Attenzione all'ambiente	9,2

SERVIZIO EXTRAURBANO

LIVELLO IMPORTANZA	Macro Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	Organizzazione del servizio	36,7
2°	Comfort del viaggio	26,5
3°	Attenzione verso il cliente	19,0
4°	Aspetti relazionali del personale	10,1
5°	Attenzione all'ambiente	7,7

TOTALE

LIVELLO IMPORTANZA	Macro Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	Organizzazione del servizio	36,0
2°	Comfort del viaggio	25,8
3°	Attenzione verso il cliente	19,0
4°	Aspetti relazionali del personale	10,6
5°	Attenzione all'ambiente	8,6

Base: 936 interviste sul totale

Quadrant Analysis

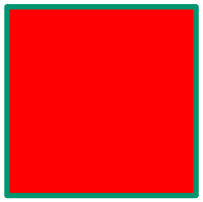
L'analisi concomitante dei risultati della Customer Satisfaction e del grado di importanza calcolata per ogni fattore consente di creare una mappa di posizionamento, **Quadrant Analysis**, ovvero uno **strumento utile all'ottimizzazione delle strategie aziendali** poiché consente di realizzare interventi ad hoc, consentendo di identificare gli elementi del servizio su cui intervenendo è possibile **migliorare il livello della qualità attesa e**, quindi, **percepita**

La mappa altro non è che un piano cartesiano in cui le coordinate sono date dalle **percentuali degli attuali soddisfatti per le ascisse** e dall'**importanza calcolata per le ordinate**. L'asse delle ascisse interseca quello delle ordinate in corrispondenza della percentuale di soddisfatti espressa rispetto al servizio nel suo complesso mentre l'asse delle ordinate interseca quello delle ascisse in corrispondenza del valore 20,0 (valore di equidistribuzione dell'importanza), ossia del livello di importanza che ciascun macro fattore avrebbe avuto qualora tutti i fattori avessero avuto lo stesso peso nella formazione del giudizio finale

Quadrant Analysis

QUALITA' PERCEPITA

Nel piano si delineano, quindi, **4 quadranti**, ciascuno con una sua specifica definizione:

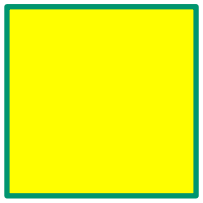


- **I QUADRANTE: Area dei Miglioramenti prioritari**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è superiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e la soddisfazione è inferiore alla soddisfazione del servizio nel suo complesso;

- **II QUADRANTE: Area Mantenimento**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è superiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e anche il livello di soddisfazione è maggiore della soddisfazione rispetto al servizio nel suo complesso;



- **III QUADRANTE: Area del Controllo**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e la soddisfazione è superiore al livello di soddisfazione del servizio nel suo complesso;

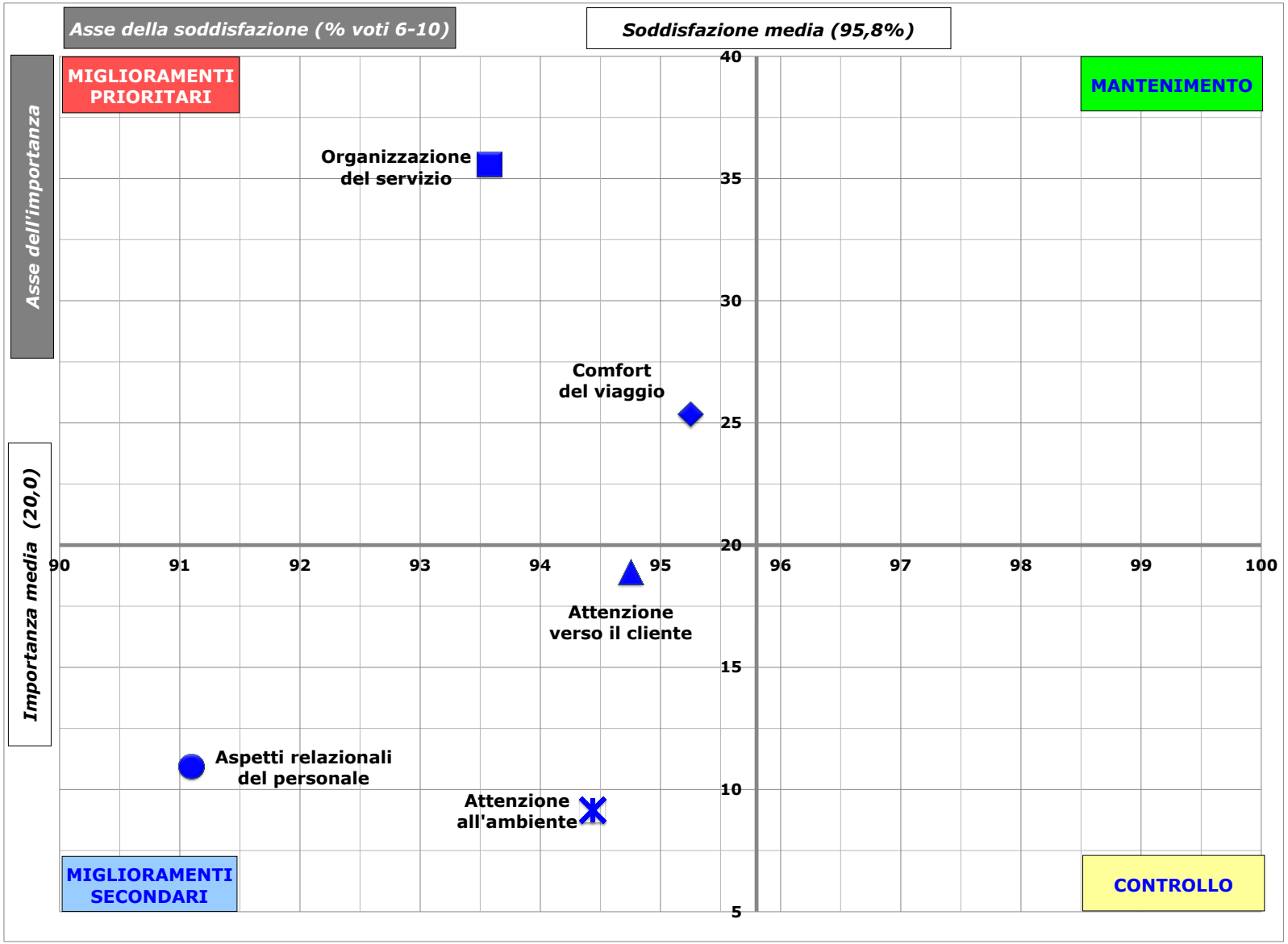
- **IV QUADRANTE: Area dei Miglioramenti secondari**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e anche la soddisfazione è minore del livello di soddisfazione rispetto al servizio nel suo complesso.

Quadrant Analysis

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO URBANO

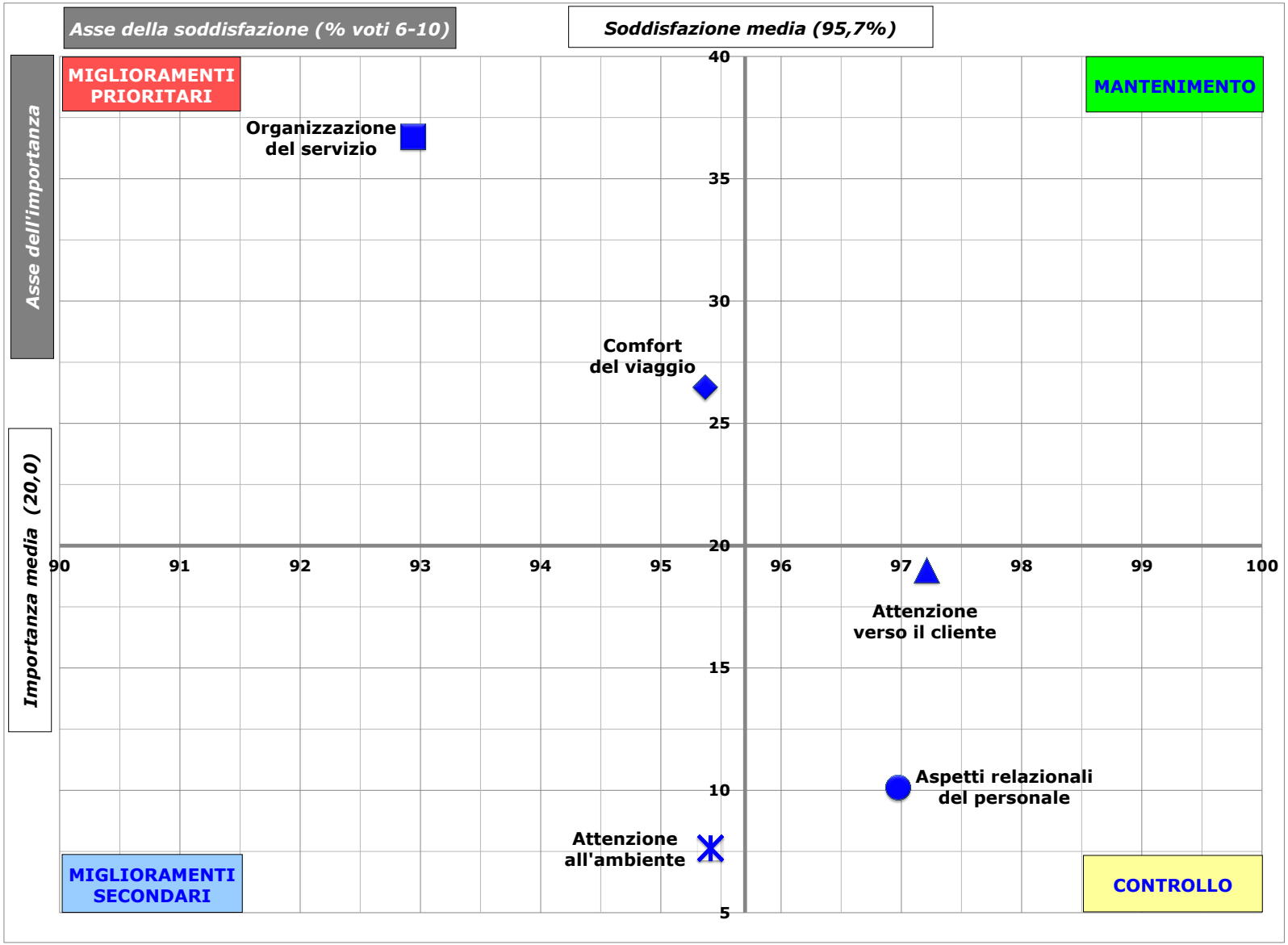


Base: 584 interviste

Quadrant Analysis

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO EXTRAURBANO

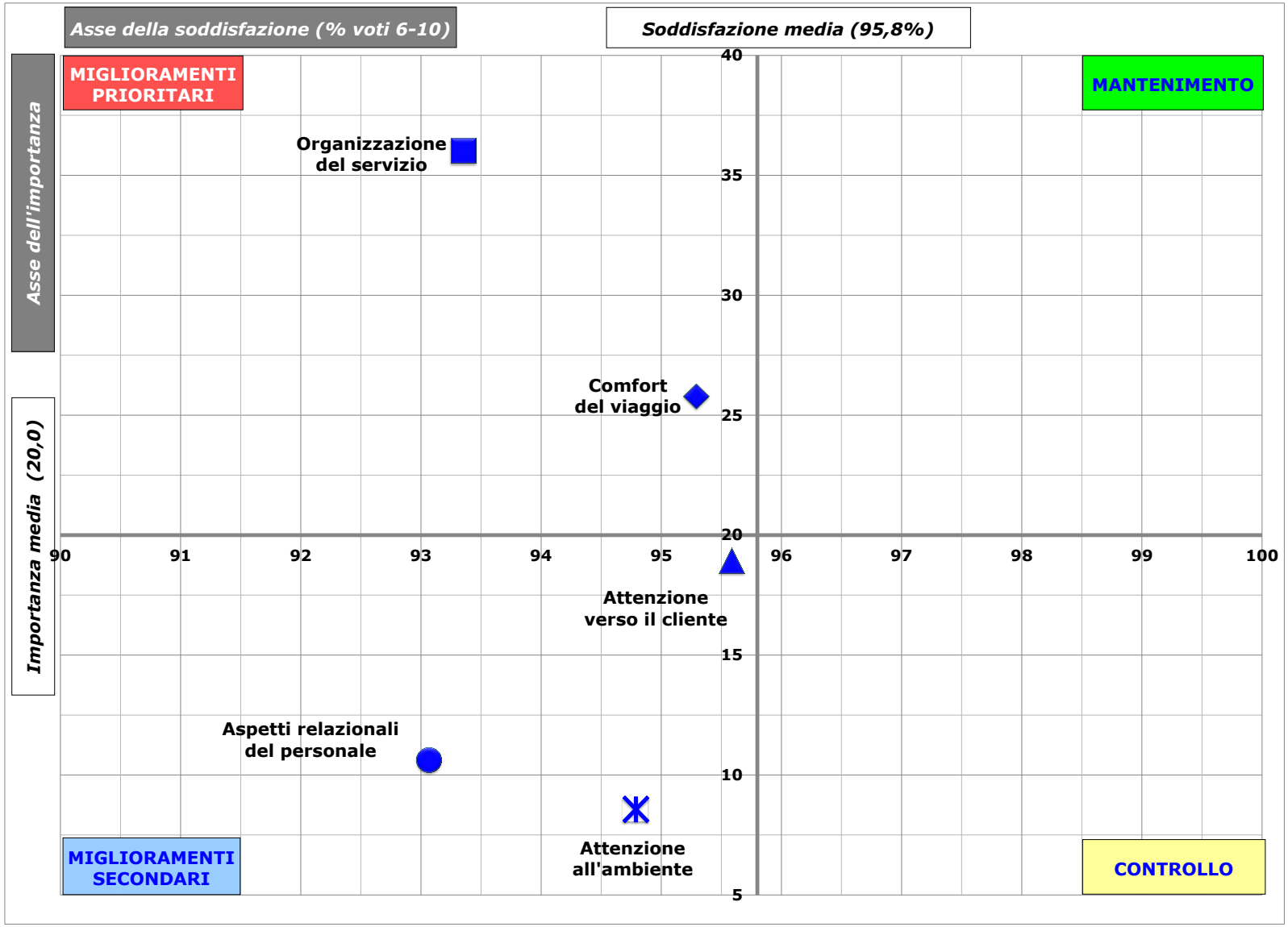


Base: 352 interviste

Quadrant Analysis

QUALITA' PERCEPITA

SERVIZIO NEL COMPLESSO



Base: 936 interviste

Quadrant Analysis

I 5 macrofattori analizzati rispetto all'importanza calcolata sulla base del posizionamento relativo degli stessi in graduatoria dalla prima alla quinta posizione, hanno evidenziato per il **servizio urbano** che tutti **5 macrofattori** ricadono nei **quadranti dei miglioramenti**, nel dettaglio:

- **2 in quello dei miglioramenti prioritari**, ovvero nel quadrante in cui la qualità attesa dai clienti risulta superiore a quella di equidistribuzione dell'importanza (20%, asse delle ordinate). Quindi, sono macro fattori che i clienti reputano molto importanti (organizzazione del servizio e comfort del viaggio), ma la percentuale di passeggeri soddisfatti risulta essere inferiore alla quota di soddisfatti del servizio urbano nel suo complesso. Quanto a dire che il servizio presenta un elevato livello di soddisfazione nel suo complesso ma rispetto a specifici macro fattori i clienti si attenderebbero di più e sono, pertanto, meno soddisfatti;
- **3 in quello dei miglioramenti secondari**, ovvero nel quadrante in cui la qualità attesa è, in questo caso, inferiore a quella di equidistribuzione dell'importanza. Quindi, sono macro fattori che i clienti reputano meno importanti (attenzione verso il cliente, aspetti relazionali e attenzione all'ambiente) ma la percentuale di soddisfatti risulta essere, anche in tal caso, inferiore alla quota di passeggeri soddisfatti del servizio urbano nel suo complesso. Quanto a dire che, nonostante la minor importanza attribuita a questi macro fattori, i clienti si attenderebbero di più a livello di qualità percepita

Quadrant Analysis

Relativamente al servizio extraurbano l'analisi ha evidenziato che i 5 macrofattori ricadono nei quadranti dei miglioramenti ma anche nel quadrante dei controlli. Nel dettaglio:

- **2 in quello dei miglioramenti prioritari** (organizzazione del servizio e comfort del viaggio)
- **1 in quello dei miglioramenti secondari** (attenzione all'ambiente)
- **2 nel quadrante dei controlli**, ovvero nel quadrante dove ricadono gli aspetti ritenuti dai passeggeri di importanza secondaria, ma dove il livello di soddisfazione dichiarato è superiore rispetto alla media complessiva dei giudizi forniti. Si tratta nel dettaglio dell'attenzione verso il cliente e degli aspetti relazionali del personale

Per il **servizio nel suo complesso** tutti i **5 macrofattori** ricadono nei **quadranti dei miglioramenti**:

- **2 in quello dei miglioramenti prioritari**
- **3 in quello dei miglioramenti secondari**

In definitiva, come premesso, la **Quadrant Analysis** risulta essere uno **strumento utile all'ottimizzazione delle strategie aziendali** consentendo di realizzare interventi ad hoc, identificando gli elementi del servizio su cui intervenendo è possibile **migliorare il livello della qualità attesa e**, quindi, **percepita**

QUALITA' PERCEPITA

ALLEGATO 1
SCHEDE SURVEY

QUALITA' PERCEPITA

SMTP SOCIETÀ PER LA MOBILITÀ ED IL TRASPORTO PUBBLICO

Questionario QUALITÀ EROGATA

REV.00-DEF del 10/11/2023

INDAGINE SUI FATTORI DI QUALITA' EROGATA DAI SERVIZI AUTOFILOVIARI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DELLA PROVINCIA DI PARMA – ED. 2023

01. Rilevatore: |_____| (*Cod.:* |__|__|)

02. Codice Giorno: |__|__|__|__|__| - **03.** Numero Rilievo: |__|__|__|__|__| - **04.** Data: |__|__|/|__|__|/2023

05. Linea: |__|__|__|__|__|__|_____ - **06.** Corsa: |__|__|__|__|__|__|

07. Azienda:TEP PARMA

08. Tipologia rilievo (cerchiare):
1 T=A TERRA IN FERMATA [*compila MEZZO-Sezione A*]
2 B=IN LINEA A BORDO [*compila MEZZO-Sez. da A ad D e FERMATA-Sez. E*]

MEZZO: SEZIONE A – PUNTUALITA' E INFORMAZIONI ESTERNE

A00	Condizioni meteo ad inizio rilievo? **1** = Sereno ; **2** = Nuvoloso ; **3** = Pioggia ; **4** = Neve ; **5** = Nebbia	|__|
A01	Ora inizio rilevamento (ora di arrivo alla fermata)	|__|__|.|__|__|
A02	Ora di fine rilevamento (da compilare solo a rilievo ultimato)	|__|__|.|__|__|
A03	Riportare **nome** e **codice** della ***FERMATA o*** *se rilievo in linea* ***FERMATA SALITA*** sul mezzo |_____|	*Cod.* |__|__|__|__|__|
A04	Riportare **nome** e **codice** della ***FERMATA DI DISCESA*** dal mezzo *(solo se rilievo in bordo)* |_____|	*Cod.* |__|__|__|__|__|
A05a	Numero di matricola del mezzo (*solo in caso di oggettiva impossibilità registrare targa in A05b*)	|__|__|__|__|__|__|
A05b	In alternativa a A05a, targa del mezzo	|__|__| |__|__|__| |__|__|
A06	Indicare l'orario di ***PARTENZA PROGRAMMATO*** *della corsa alla fermata di salita/rilievo*	|__|__|.|__|__|
A07	Indicare l'orario di ***PARTENZA EFFETTIVO*** *della corsa alla fermata di salita/rilievo*	|__|__|.|__|__|
A08	Se rilievo a bordo, orario di ***ARRIVO PROGRAMMATO*** *della corsa alla fermata di discesa*	|__|__|.|__|__|
A09	Se rilievo a bordo, orario di ***ARRIVO EFFETTIVO*** *della corsa alla fermata di discesa*	|__|__|.|__|__|

© IRTECO SAS - Vietata la riproduzione anche parziale senza autorizzazione
Tutti i diritti riservati

QUALITA' PERCEPITA

A10	Riportare il codice 1 a lato **se la corsa NON è transitata**, avendo atteso almeno *21 minuti* dopo l'orario programmato di partenza indicato in A06, ed essendo arrivati alla fermata almeno 5 minuti prima della partenza programmata → FINE RILIEVO, FIRMARE SCHEDA E RIPORTARE ORARIO IN A02	|__|
A11	Il mezzo espone l'insegna recante il numero della linea e la direzione di marcia? **1**=NO; **2**=SI ed entrambe le info sono corrette; **3**=SI ma la direzione di marcia è errata; **4**=SI ma il numero di linea NON è corretto	|__|
A12	Tipologia di mezzo **1**=Autobus ordinario 12m; **2**=Autobus snodato 18m; **3**=Autobus 8m; **4**=Filobus ; **5**=Pollicino/minibus;	|__|

MEZZO: SEZIONE B – PULIZIA E INFORMAZIONI (solo tipo rilievo B a bordo)

B01	**Esterno:** il mezzo è visibilmente sporco per presenza di sporco diffuso, incrostazioni evidenti, macchie localizzate e circoscritte? *Esprimere un voto in una scala di giudizio compresa tra:* ***1**=SI molto sporco e **10**=NO molto pulito (usare tutta la scala)*	|__|__|
B02	**Esterno:** il mezzo presenta grafiti estesi sulla superficie esterna? ***1**=NO ; **2** = SI*	|__|
B03	**Interno:** il mezzo è visibilmente sporcO per presenza di sporco diffuso, incrostazioni evidenti, macchie localizzate e circoscritte, rifiuti per terra? *Esprimere un voto in una scala di giudizio compresa tra:* ***1**=SI molto sporco e **10**=NO molto pulito, (usare tutta la scala)*	|__|__|
B04	**Interno:** il mezzo presenta grafiti estesi sulle superfici interne? ***1**=NO ; **2** = SI*	|__|
B05	**Interno:** gli arredi (sedili, braccioli, poggiatesta, sostegni e corrimano) e le superficie vetrate risultano integre senza danneggiamenti evidenti? ***1**=NO ; **2** = SI*	|__|__|
B06	**Interno:** Sono presenti, integri e leggibili fogli informativi/bacheche contenenti condizioni di viaggio o altre informazioni per l'utente? **1**=Si ma NON sono integri/leggibili; **2**=SI presenti integri/leggibili; **3**= NON sono presenti	|__|
B07	*[Se rilievo terminA alla fermata capolinea di termine corsa]* L'autista durante la sosta al capolinea spegne il motore? **1**=NO ; **2**=SI ; **3**=Il mezzo al capolinea non sosta ; **4**=Fermata discesa e fine rilievo non capolinea	|__|

© IRTECO SAS - Vietata la riproduzione anche parziale senza autorizzazione
Tutti i diritti riservati

QUALITA' PERCEPITA

MEZZO: SEZIONE C - VENDITA BIGLIETTI A BORDO (solo tipo rilievo B a bordo)

C03	A bordo del mezzo sono presenti le obliteratrici/validatrici dei titoli di viaggio? **1** = NO ; **2** = SI di tipo meccanico ; **3** = Si di tipo magnetico ; **4** = Si entrambe i modelli	|__|
C04	*[Se C03≠1]* Introducendo un biglietto che hai preventivamente acquistato, o introducendo uno dei biglietti forniti in dotazione, verifica il funzionamento e la correttezza della data/ora stampigliata da almeno un'obliteratrice. L'obliteratrice funziona, la data ed ora sono corrette e perfettamente leggibili? **1** = SI data e ora corrette e leggibili ; **2** = SI ma data/ora NON corrette o NON leggibili; **4** = NON funzionante	|__|
C05	L'autista utilizza apparecchi cellulari/smartphone/lettore MP3 durante la guida? **1** = NO ; **2** = SI ma con l'impiego di auricolari ; **3** = SI ma SENZA l'impiego di auricolari	|__|

MEZZO: SEZIONE D – AFFOLLAMENTO (solo tipo rilievo B a bordo)

D01	Prima di scendere dal mezzo, conteggia quali-quantitativamente l'eventuale numero di passeggeri in piedi per mancanza di posti liberi a sedere. In caso di nessun passeggero in piedi per mancanza di posti a sede ricordati di trascrivere sempre 0 "zero"	|__|__|__|

ATTENZIONE: RICORDATI DI RIPORTARE L'ORARIO DI FINE RILEVAMENTO DEL MEZZO (DOMANDA A02) E SE NON DEVI RILEVARE ANCHE LA FERMATA FIRMA LA SCHEDA IN ULTIMA PAGINA

FERMATA: SEZIONE E (fermata di discesa dopo tipo rilievo B)

E01	Ora inizio rilevamento della fermata	|__|__|.|__|__|
E02	Fermata rilevata: |_____| Cod.Palina	|__|__|__|__|__|__|
E03	E' presenta la palina intesa come palo fisico identificativo dell'impianto di fermata? **1**=NO ; **2**=SI	|__|
E04	*[Se E03=2 "Palina presente"]* Sono presenti integri e leggibili gli orari di servizio delle linee in transito? **1**NO; **2**=SI; **3**=SI ma orari NON sono aggiornati; **4**=SI ma linee riportate NON corrispondono a quelle in transito	|__|
E05	*[Se E03=2 "Palina presente"]* Sono presenti informazioni su modifiche di orario o variazioni di percorso? **1**=NO ; **2**=SI, riportare in sintesi _____	|__|
E06	*[Se E03=2 "Palina presente"]* La palina risulta attrezzata con pannelli a messaggio variabile, volta ad informare i clienti sui tempi di attesa, c.d. palina intelligente? **1**=NO; **2**=SI e info sono corrette; **3**=Si ma info NON sono corrette; **4**=SI ma pannello è spento/non funzionante	|__|
E07	Se la banchina, intesa come luogo di attesa del mezzo, è rialzata rispetto al piano viabile della carreggiata, sono presenti rampe/scivolo di raccordo per agevolare accessibilità e consentire di superare il dislivllo? **1**=NO; **2**=SI; **3**=Banchina non rialzata	|__|

© IRTECO SAS - Vietata la riproduzione anche parziale senza autorizzazione
Tutti i diritti riservati

QUALITA' PERCEPITA

SMTP SOCIETÀ PER LA MOBILITÀ ED IL TRASPORTO PUBBLICO

Questionario CUSTOMER

REV.00-DEF del 10/11/2023

INDAGINE SUI FATTORI DI QUALITA' EROGATA DAI SERVIZI AUTOFILOVIARI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DELLA PROVINCIA DI PARMA – ED. 2023

01. Rilevatore: |_____| (*Cod.:* |__|__|)

02. Codice Giorno: |__|__|__|__|__| - **03.** Numero Rilievo: |__|__|__|__|__| - **04.** Data: |__|__|/|__|__|/2023

05. Linea: |__|__|__|__|__|__|_____ - **06.** Corsa: |__|__|__|__|__|__|

07. Azienda:TEP PARMA

[*Buon giorno/Buon Pomeriggio/Buona Sera*] sono … [*Nome*] della Società IRTECO, stiamo conducendo un'indagine, per conto della S.M.T.P. di Parma, sulla qualità del servizio di trasporto pubblico locale autofiloviario. Vuole, gentilmente, rispondere ad alcune domande che richiederanno circa 2 minuti del Suo tempo? Le preciso che Lei è libero di interrompere l'intervista in qualsiasi momento, come è libero di non rispondere ad alcune domande. L'intervista sarà strettamente confidenziale ed i dati saranno trattati in maniera aggregata senza alcun riferimento che consenta di risalire alla Sua identità.

Registrare ogni persona che rifiuta l'intervista (Cerchiare il numero di persone che si sono rifiutate di essere intervistate prima di questa intervista: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - |___|___|

SEZIONE A – CARATTERISTICHE DELLO SPOSTAMENTO

D00	Condizioni meteo? **1** = Sereno ; **2** = Nuvoloso ; **3** = Pioggia ; **4** = Neve ; **5** = Nebbia	|__|
D01	Con che frequenza utilizza questo mezzo? **1**=Tutti i giorni; **2**=3-4 volte/sett; **3**=1-2 volte/ sett; **4**=meno di 3 volte al mese; **5**=è la prima volta	|__|
D02	Che titolo di viaggio utilizza in questo momento? **1**=Biglietto semplice; **2**=Abbonam. Settimanale; **3**=Abbonam. Mensile; **4**=Abbonam. Annuale; **5**=Altro	|__|
D03	Per quale scopo/motivo principale sta effettuando questo spostamento? **1**= Ritorno a casa **2**=Recarmi al luogo abituale di lavoro **3**=Per affari di lavoro **4**=Per studio scuola/università **5**=Per acquisti **6**=Per servizi(socio-sanitari-assistenz. **7**=Per visita ad amici/parenti **8**=Per svago/tempo libero/turismo **9**=Per altri motivi	|__|

© IRTECO SAS - Vietata la riproduzione anche parziale senza autorizzazione
Tutti i diritti riservati

QUALITA' PERCEPITA

SEZIONE B – CUSTOMER SATISFACTION (QUALITA' PERCEPITA)

Vorrei ora porLe alcune domande sulla sua percezione della qualità del servizio. La preghiamo di rispondere sulla base della Sua persona esperienza e senza condizionamenti. Lei dovrà esprimere per ognuna delle domande che le leggerò il Suo livello di soddisfazione usanc una scala da 1 a 10, dove 10 indica la massima soddisfazione (molto soddisfatto) ed 1 la massima insoddisfazione (per nulla soddisfatto La invitiamo a rispondere senza fretta e ad utilizzare tutta la scala.

Come reputa il servizio offertoLe in termini di … [codificare *99 se non è in grado di rispondere*]

D04	Puntualità del servizio	|__|__|
D05	Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	|__|__|
D06	Frequenza/Disponibilità delle corse	|__|__|
D07	Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	|__|__|
D08	Tempo di viaggio/Durata del viaggio	|__|__|
D09	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto **all'Organizzazione del Servizio**?	|__|__|
D10	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	|__|__|
D11	Pulizia del mezzo	|__|__|
D12	Integrità del mezzo	|__|__|
D13	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	|__|__|
D14	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	|__|__|
D15	Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	|__|__|
D16	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al **Comfort del Viaggio**?	|__|__|
D17	Capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	|__|__|
D18	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	|__|__|
D19	Adeguatezza del prezzo del biglietto/abbonamento	|__|__|
D20	Diffusione e chiarezza delle informazioni alle paline	|__|__|
D21	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	|__|__|
D22	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa sui/dai mezzi	|__|__|
D23	Attenzione verso la clientela diversamente abile a bordo mezzo	|__|__|
D24	Attenzione verso la clientela diversamente abile in fermata	|__|__|
D25	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, **rispetto all'attenzione verso il Cliente**?	|__|__|

© IRTECO SAS - Vietata la riproduzione anche parziale senza autorizzazione
Tutti i diritti riservati

Questionario Qualità Percepita 3/4

D26	Cortesia/Disponibilità del personale dell'Azienda	|__|__|
D27	Comprensione delle esigenze da parte del personale dell'Azienda	|__|__|
D28	Efficienza servizio reclami	|__|__|
D29	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto agli **aspetti relazionali del personale dell'Azienda**?	|__|__|
D30	Attenzione alle problematiche ambientali (utilizzo di mezzi a basse emissioni, …)	|__|__|
D31	Attenzione degli autisti a spegnere il motore del mezzo in occasione della sosta al capolinea	|__|__|
D32	Infine, che voto darebbe al **Servizio di trasporto pubblico nel suo complesso?**	|__|__|

D33 Con riferimento ai seguenti 5 macro fattori (*mostrare cartellino*), potrebbe ordinarli in funzione dell'importanza, dal 1° al 5°, che Lei attribuisce a ciascuno di essi, indicando altresì il livello di importanza in percentuale per ciascuno di essi:

Macro fattore	Posizione [1-5]	Livello importanza [0-100%]
Organizzazione del Servizio in termini di puntualità, regolarità, frequenza, …	|__|	|__|__|__|
Comfort del Viaggio	|__|	|__|__|__|
Attenzione verso il cliente	|__|	|__|__|__|
Aspetti relazionali/comportamentali del personale	|__|	|__|__|__|
Attenzione all'ambiente	|__|	|__|__|__|
	Totale	|__|__|__| *Verifica sempre che il totale sia 100%, diversamente invita il soggetto a rivedere le quote indicate*

D34	Quale è la ragione principale per cui utilizza l'autobus? **1**=Ragioni legate al mezzo (veloce, economico, non inquina, posso andare ovunque, confortevole, ecc) **2**= Ragioni legate alla persona (non ho un mezzo, non ho patente, amo guidare,ecc)	|__|
D35	Lei preferirebbe avere fermate più vicine al punto di partenza/arrivo del suo viaggio, quindi un servizio più capillare sul territorio, ma con maggiori tempi di attesa alla fermata, oppure un servizio con fermate più lontane al punto di partenza/arrivo del suo viaggio e corse più frequenti con minori tempi di attesa alla fermata? **1**=Fermate più vicini e maggiori tempi di attesa; **2**=Fermate più lontane e minori tempi di attesa	|__|
D36	Che valutazione da 1 a 10 darebbe all'utilità dell'abbonamento annuale integrato regionale "mi muovo"? Se non lo conosce codificare 99	|__|__|

© IRTECO SAS - Vietata la riproduzione anche parziale senza autorizzazione
Tutti i diritti riservati

QUALITA' PERCEPITA

SEZIONE D – DATI DI STRUTTURA

D37	Genere [*riportare*]? **1** = Maschio; **2** = Femmina	|__|
D38	Potrebbe, gentilmente, indicarmi la Sua età? *[Codificare 99 se non risponde]*	|__|__|
D39	Potrebbe indicarmi la Sua condizione professionale? **01**= Imprenditore/ dirigente **02**= Libero professionista **03**= Impiegato **04**= Artigiano/commerciante/esercente **05**= Operaio **06**= Insegnante **07**= Rappresentante **08**= Studente **09**= Casalinga **10**= Pensionato **11**= Disoccupato **12**= Altro	|__|__|
D40	Potrebbe indicarmi il Suo titolo di studio? 1=Licenza elementare; 2=Licenza media inferiore; 3=Diploma Media Superiore; 4=Diploma universitario/Laurea/Master/Dottorato; 5=Altro	|__|

© IRTECO SAS - Vietata la riproduzione anche parziale senza autorizzazione
Tutti i diritti riservati

IRTECO
studi e ricerche sui sistemi di trasporto
www.irteco.com

Follow us
@IRTECO
@irteco_torino

IRTECO s.a.s. di Oliveri G. & C. - Via Pietro Palmieri n. 21 - 10143 Torino
Tel 011-19839050 – Fax 011-7575793 - Email: segreteria@irteco.com – Codice Fiscale e P.IVA: 04830770014

© IRTECO SAS– Vietata la riproduzione anche parziale senza autorizzazione