

TRENTINO TRASPORTI  
ESERCIZIO

Customer Satisfaction:  
Servizio di trasporto  
pubblico locale

# Obiettivi

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di debolezza, in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli fattori nei quadranti adottati;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La presente rilevazione è stata compiuta tra il mese di Marzo ed il mese di Aprile 2017.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste presso le stazioni e le fermate con la tecnica FACE TO FACE. Complessivamente sono stati intervistati 2.231 utilizzatori del servizio di Trasporto Pubblico Locale.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle “Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali”.

# Indicatori analizzati

## **MEDIA DI SODDISFAZIONE:**

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

## **INDICE DI SODDISFAZIONE:**

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 7.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

## **MEDIA DI IMPORTANZA:**

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item. Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto?

## **GAP:**

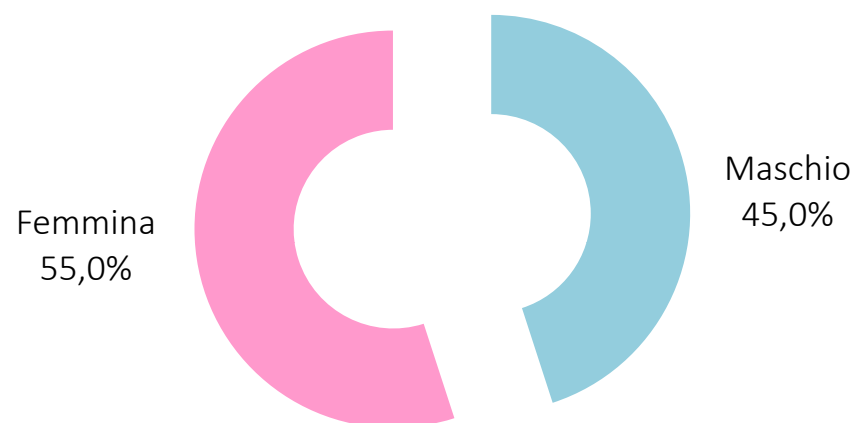
È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

# Dati anagrafici

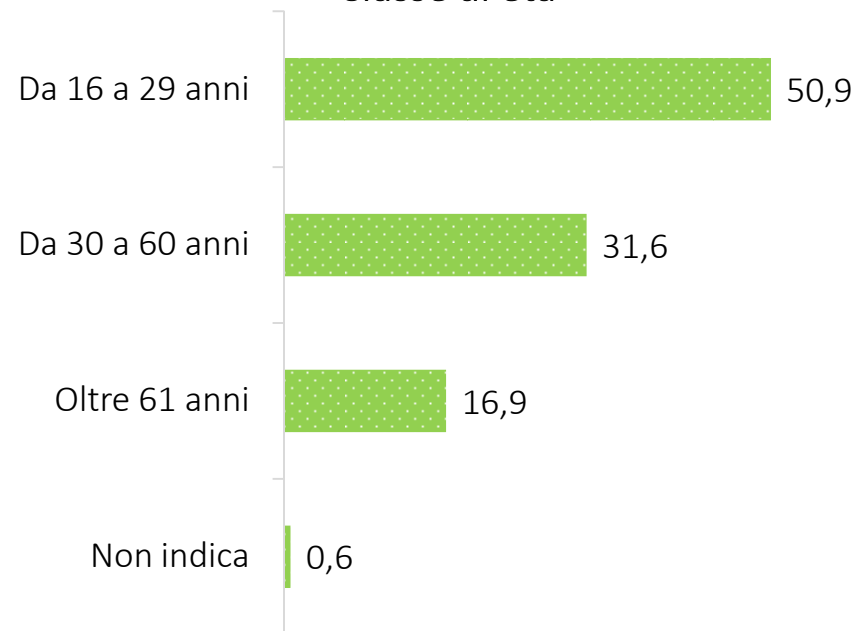
Chi è stato intervistato?

Un campione di 2.231 utilizzatori dei mezzi.

## Genere



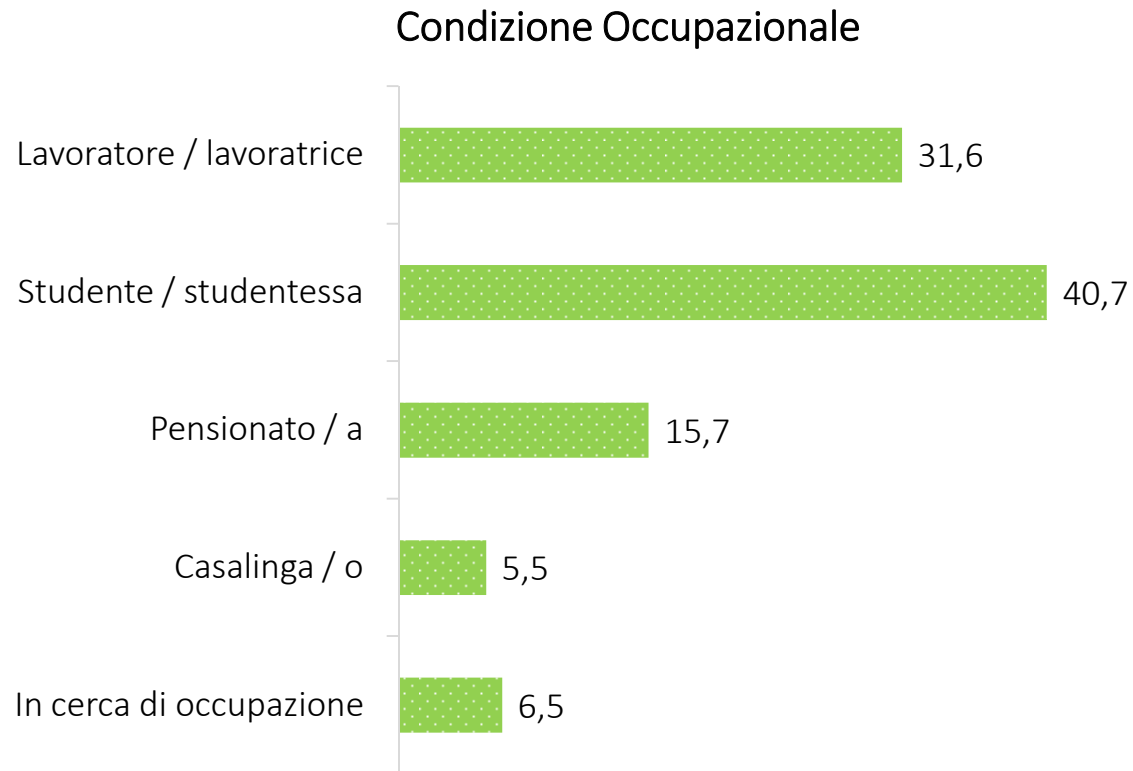
## Classe di età



# Condizione occupazionale

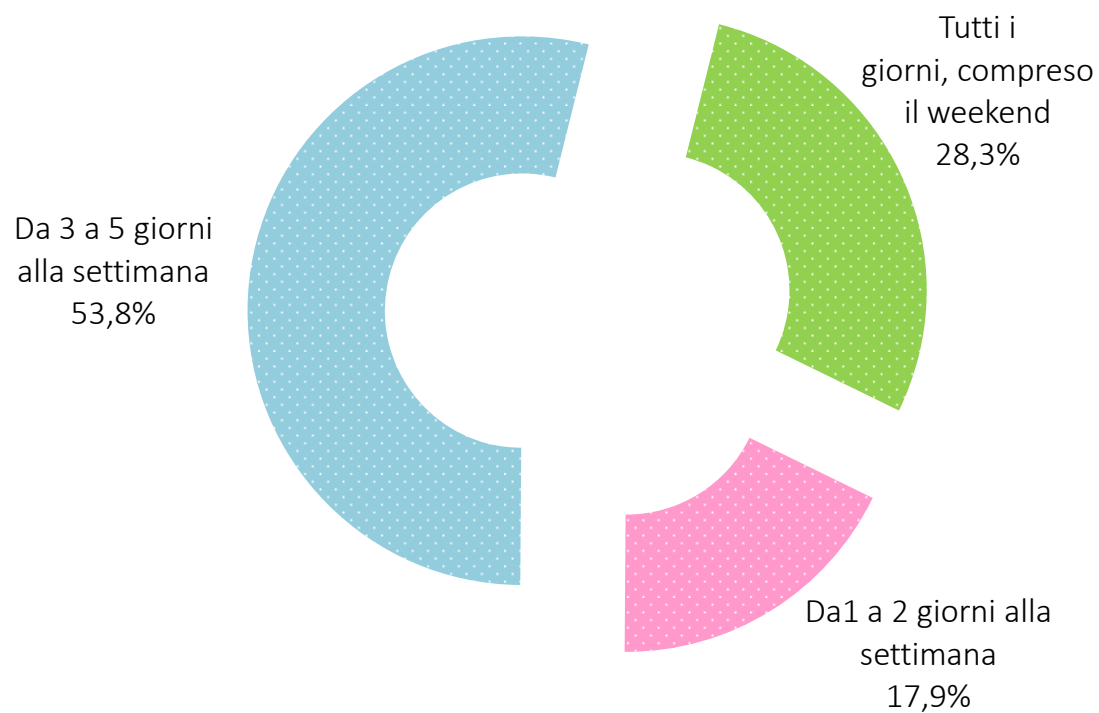
Chi è stato intervistato?

Un campione di 2.231 utilizzatori dei mezzi.



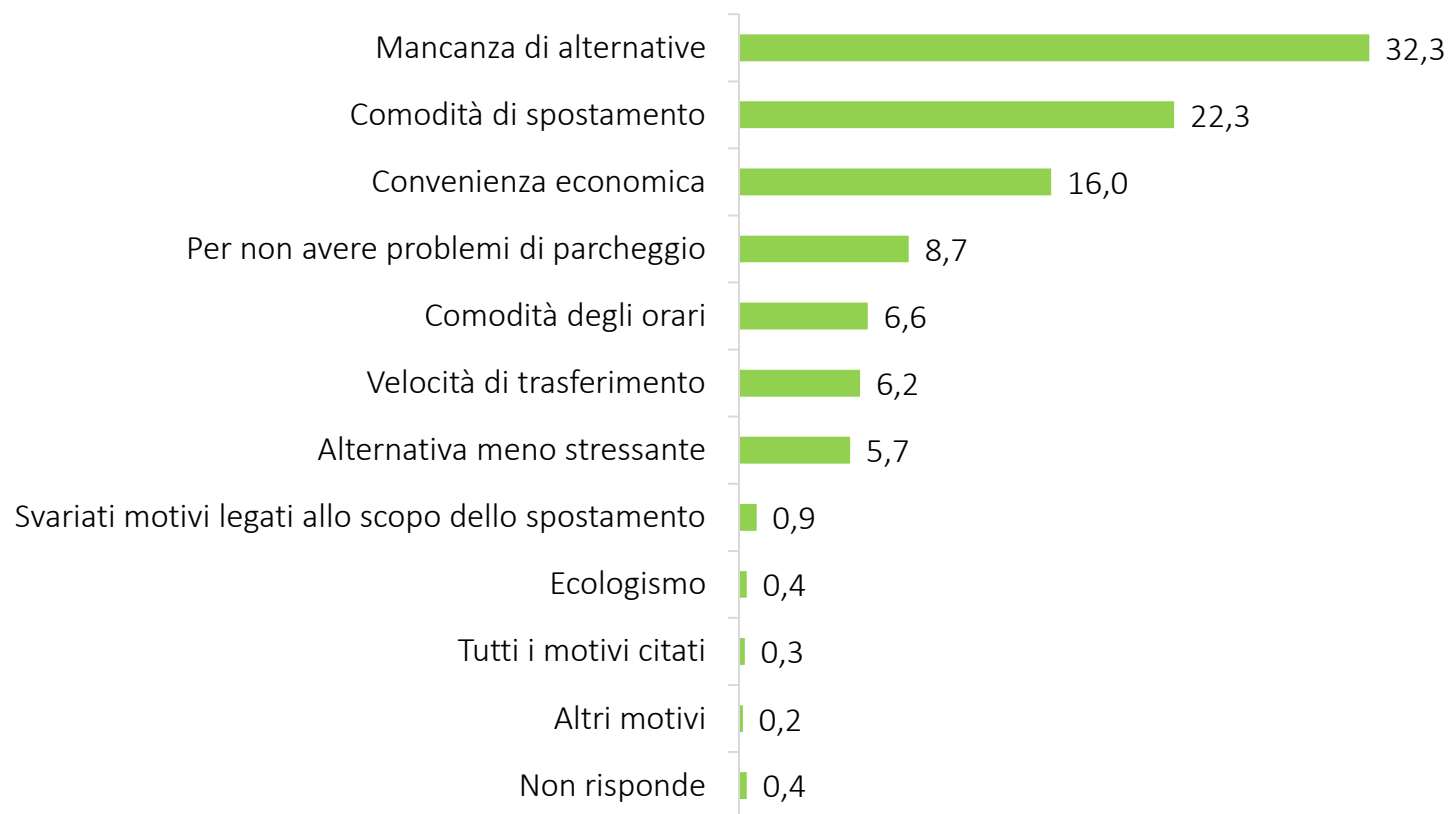
# Frequenza di utilizzo dei mezzi

Quanti giorni alla settimana utilizza i mezzi di Trentino Trasporti?  
(Dato al netto dei non rispondenti)



# Motivi di utilizzo dei mezzi

Per quale motivo principale Lei utilizza il mezzo pubblico?



# Dati di sintesi

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da TRENTINO TRASPORTI?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 7.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

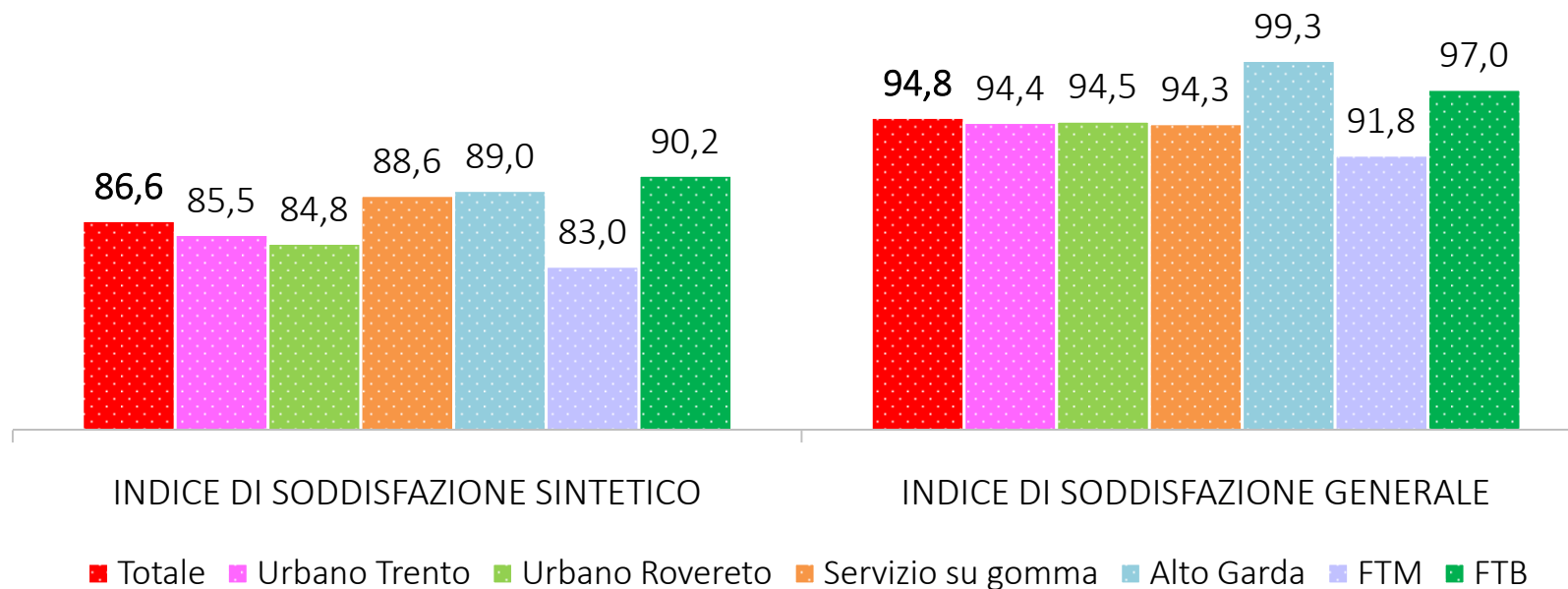
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 7 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

Totale interviste realizzate	Indice Sintetico di soddisfazione	Indice Generale di soddisfazione
N = 2.231	86,6	94,8



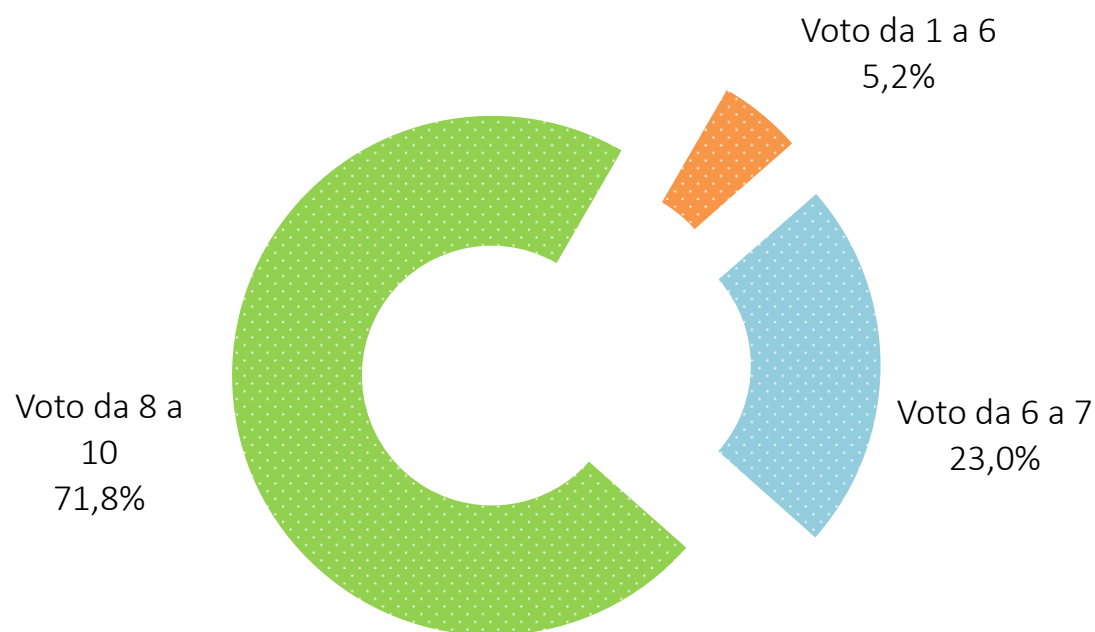
# Dati di sintesi: Confronto



	Totale	Urbano Trento	Urbano Rovereto	Servizio su gomma	Alto Garda	FTM	FTB
INDICE DI SODDISFAZIONE SINTETICO	86,6	85,5	84,8	88,6	89,0	83,0	90,2
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	94,8	94,4	94,5	94,3	99,3	91,8	97,0

# Valutazione generale del servizio

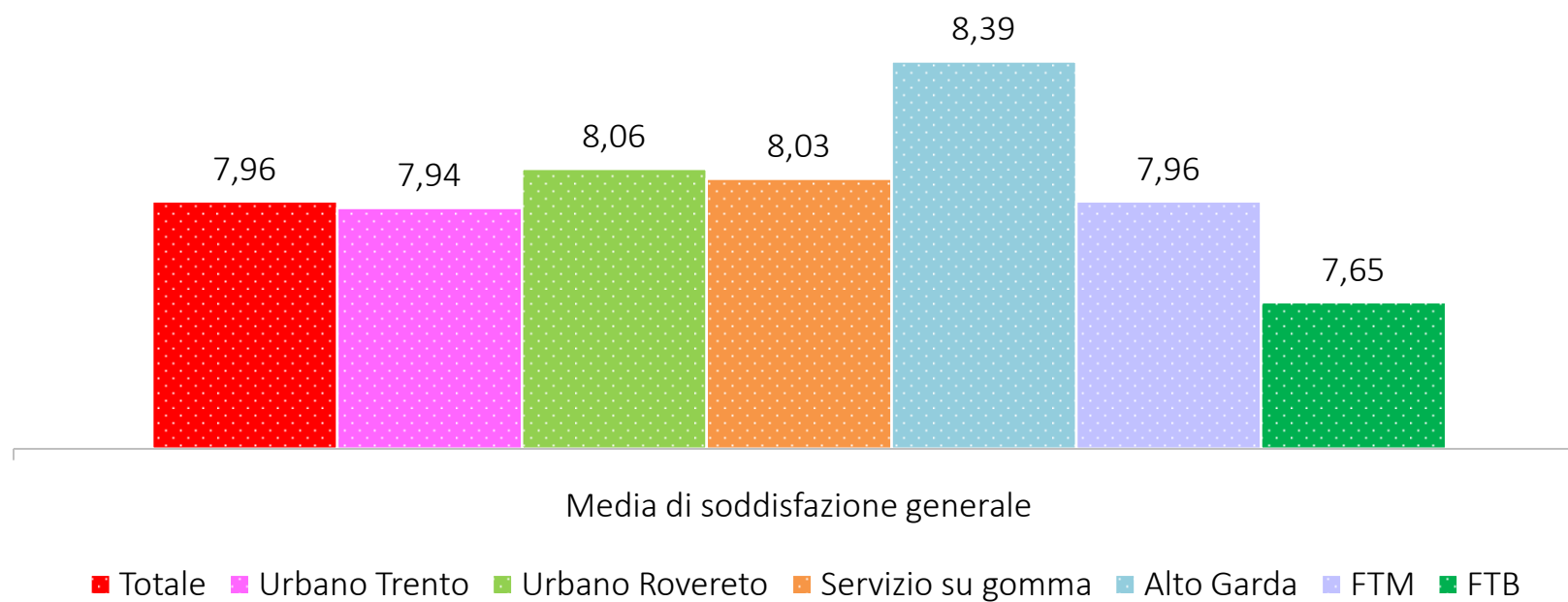
Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da TRENTINO TRASPORTI?



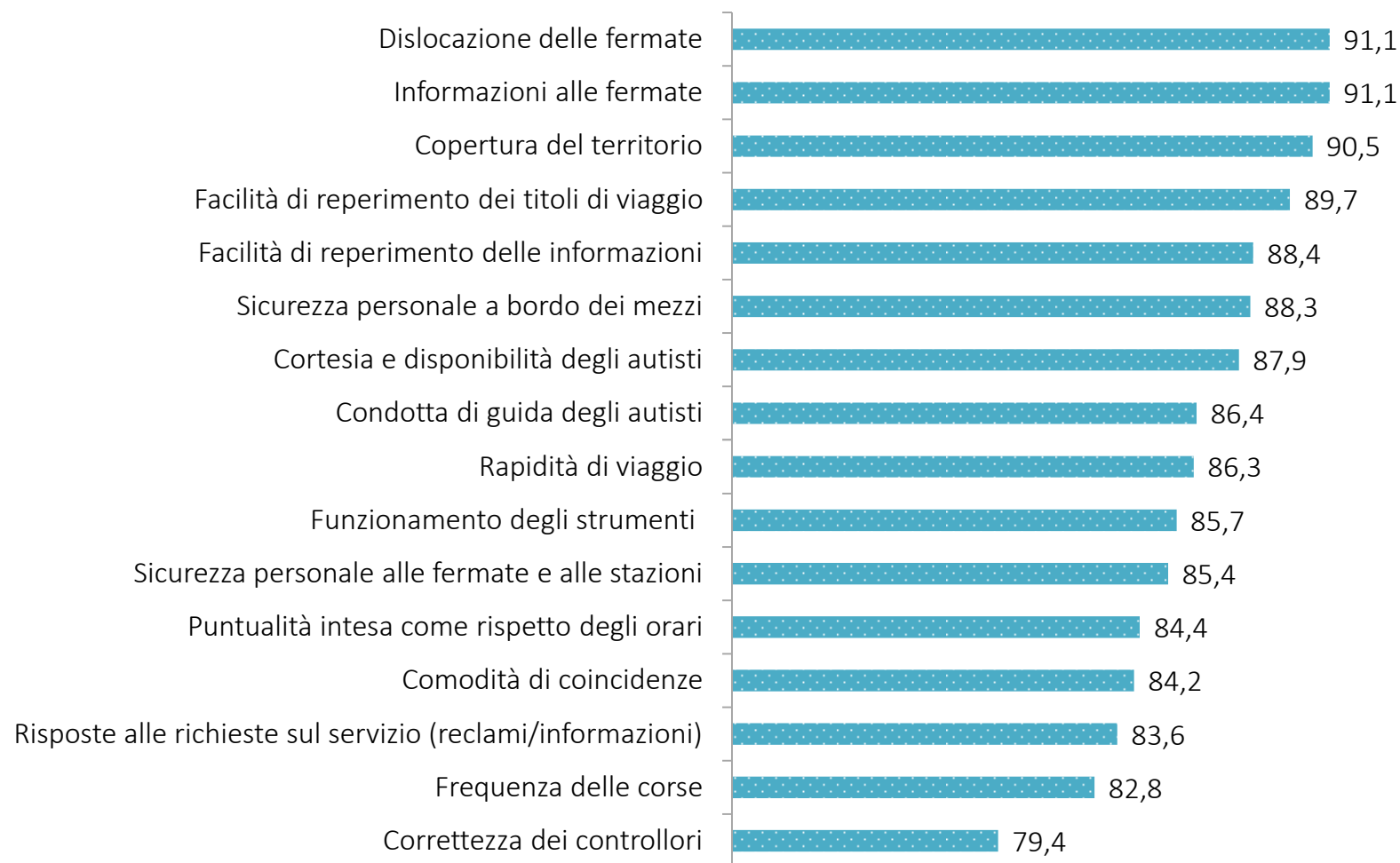
Voto	%
Voto 1	0,1
Voto 2	0,2
Voto 3	0,0
Voto 4	0,2
Voto 5	1,1
Voto 6	3,6
Voto 7	23,0
Voto 8	45,0
Voto 9	20,6
Voto 10	6,2

# Valutazione generale del servizio

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



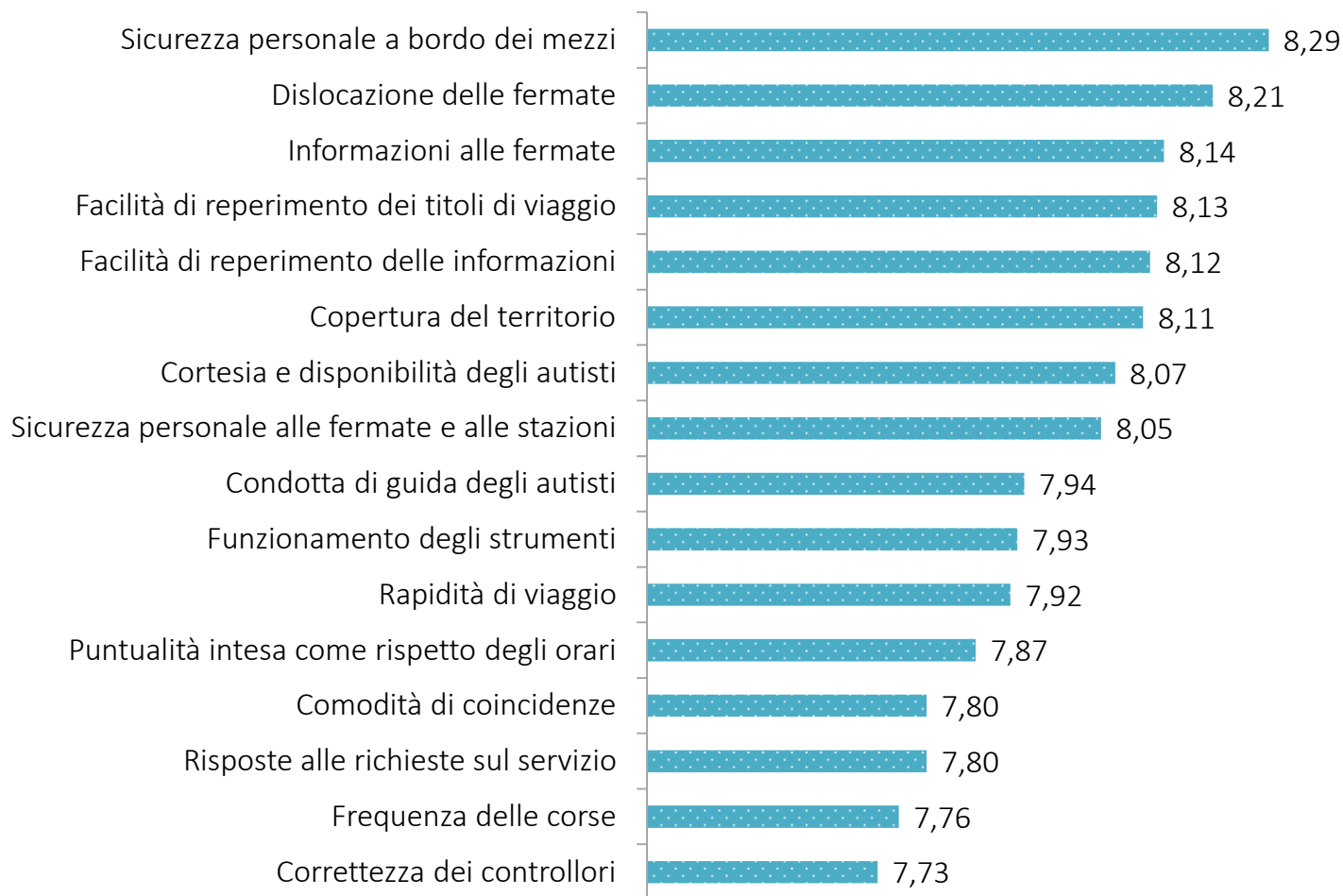
# Indici di soddisfazione



# Indici di soddisfazione: Confronti

Soddisfazione	Totale	Urbano Trento	Urbano Rovereto	Servizio su gomma	Alto Garda	FTM	FTB
Frequenza delle corse	82,8	85,6	89,7	79,7	81,3	75,3	81,7
Copertura del territorio	90,5	92,8	92,2	89,6	89,2	90,6	85,3
Dislocazione delle fermate	91,1	94,2	94,3	90,1	92,5	91,4	80,6
Puntualità intesa come rispetto degli orari	84,4	82,0	84,9	87,0	81,2	82,9	89,0
Rapidità di viaggio	86,3	87,7	90,3	88,2	93,2	77,6	82,0
Comodità di coincidenze	84,2	83,6	84,1	86,5	90,9	79,5	83,8
Cortesia e disponibilità degli autisti	87,9	87,1	84,8	91,0	87,2	77,7	98,3
Condotta di guida degli autisti	86,4	81,4	83,9	93,2	92,5	80,9	94,0
Correttezza dei controllori	79,4	79,6	65,1	86,2	76,3	66,8	97,6
Sicurezza personale a bordo dei mezzi	88,3	92,4	76,8	89,5	93,1	88,0	86,4
Sicurezza personale alle fermate e alle stazioni	85,4	89,9	72,0	85,6	87,8	84,7	86,7
Funzionamento degli strumenti (biglietterie automatiche, pannelli informativi, etc.)	85,7	77,2	91,9	89,6	90,2	82,7	94,9
Facilità di reperimento dei titoli di viaggio	89,7	83,7	93,9	92,5	91,5	88,3	95,7
Facilità di reperimento delle informazioni sui percorsi e sugli orari	88,4	84,8	91,9	89,9	91,0	83,7	95,0
Informazioni alle fermate	91,1	87,3	93,3	91,7	89,6	91,3	97,7
Risposte alle richieste sul servizio (reclami/informazioni)	83,6	76,4	67,9	87,7	97,7	86,0	94,9

# Medie di soddisfazione



# Medie di soddisfazione: Confronti

Media di Soddisfazione	Totale	Urbano Trento	Urbano Rovereto	Servizio su gomma	Alto Garda	FTM	FTB
Frequenza delle corse	7,76	7,94	8,13	7,56	7,89	7,51	7,42
Copertura del territorio	8,11	8,28	8,37	8,00	8,15	8,32	7,40
Dislocazione delle fermate	8,21	8,51	8,46	8,10	8,27	8,20	7,37
Puntualità intesa come rispetto degli orari	7,87	7,72	7,96	8,01	8,02	7,94	7,78
Rapidità di viaggio	7,92	7,98	8,25	7,91	8,23	7,83	7,43
Comodità di coincidenze	7,80	7,74	8,09	7,91	8,00	7,75	7,45
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,07	8,02	8,04	8,23	8,26	7,90	8,06
Condotta di guida degli autisti	7,94	7,68	7,86	8,32	8,32	7,91	8,02
Correttezza dei controllori	7,73	7,84	7,20	7,94	7,91	7,42	7,95
Sicurezza personale a bordo dei mezzi	8,29	8,48	7,98	8,33	8,75	8,24	7,95
Sicurezza personale alle fermate e alle stazioni	8,05	8,32	7,54	8,05	8,26	8,12	7,73
Funzionamento degli strumenti (biglietterie automatiche, pannelli informativi, etc.)	7,93	7,45	8,69	8,05	8,38	8,04	7,75
Facilità di reperimento dei titoli di viaggio	8,13	7,79	8,58	8,17	8,29	8,21	8,20
Facilità di reperimento delle informazioni sui percorsi e sugli orari	8,12	7,99	8,37	8,20	8,44	8,06	8,02
Informazioni alle fermate	8,14	8,03	8,38	8,11	8,26	8,20	8,12
Risposte alle richieste sul servizio (reclami/informazioni)	7,80	7,51	7,28	8,00	8,69	8,21	7,73

# Medie di importanza

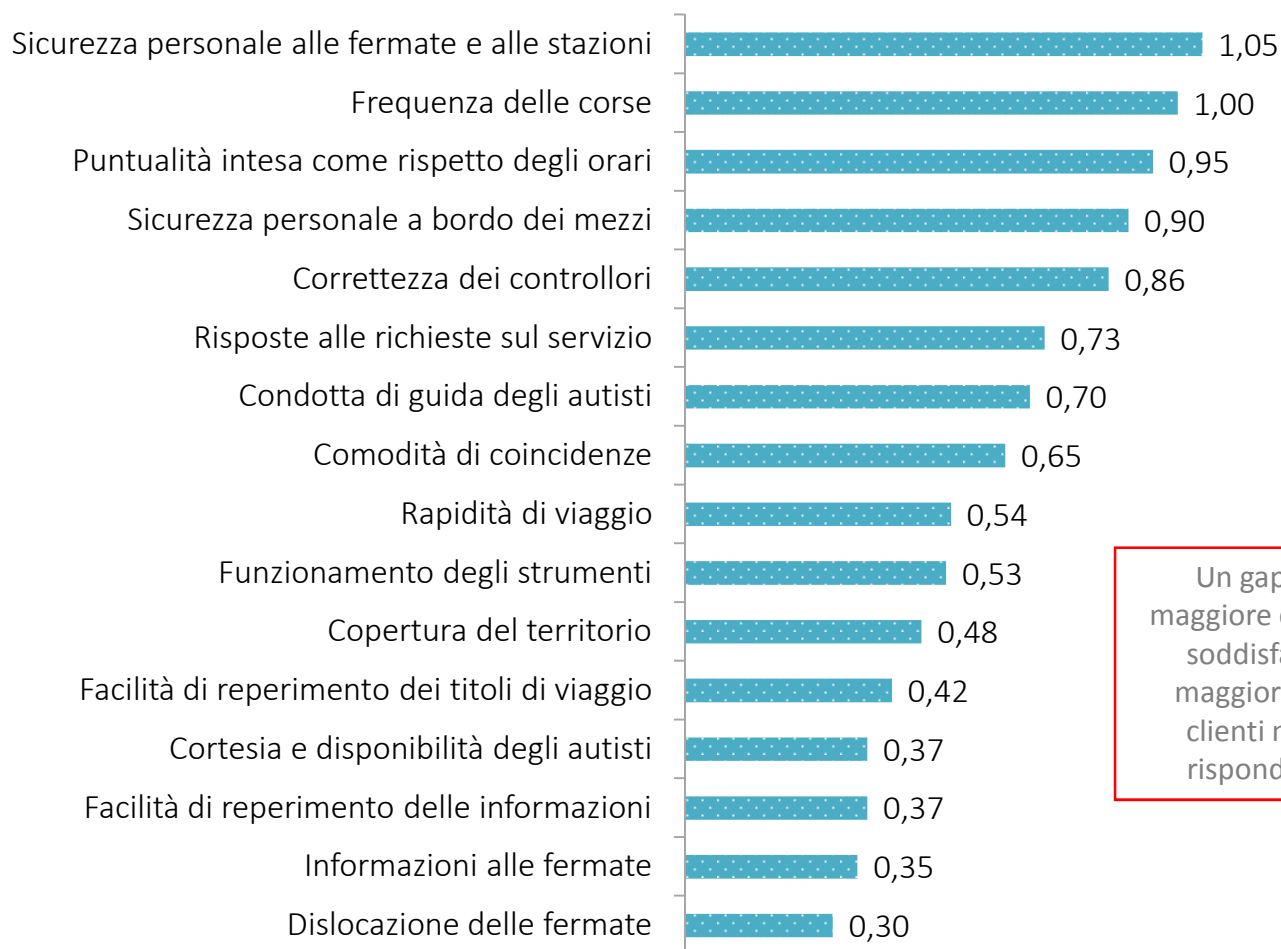




# Medie di importanza: Confronti

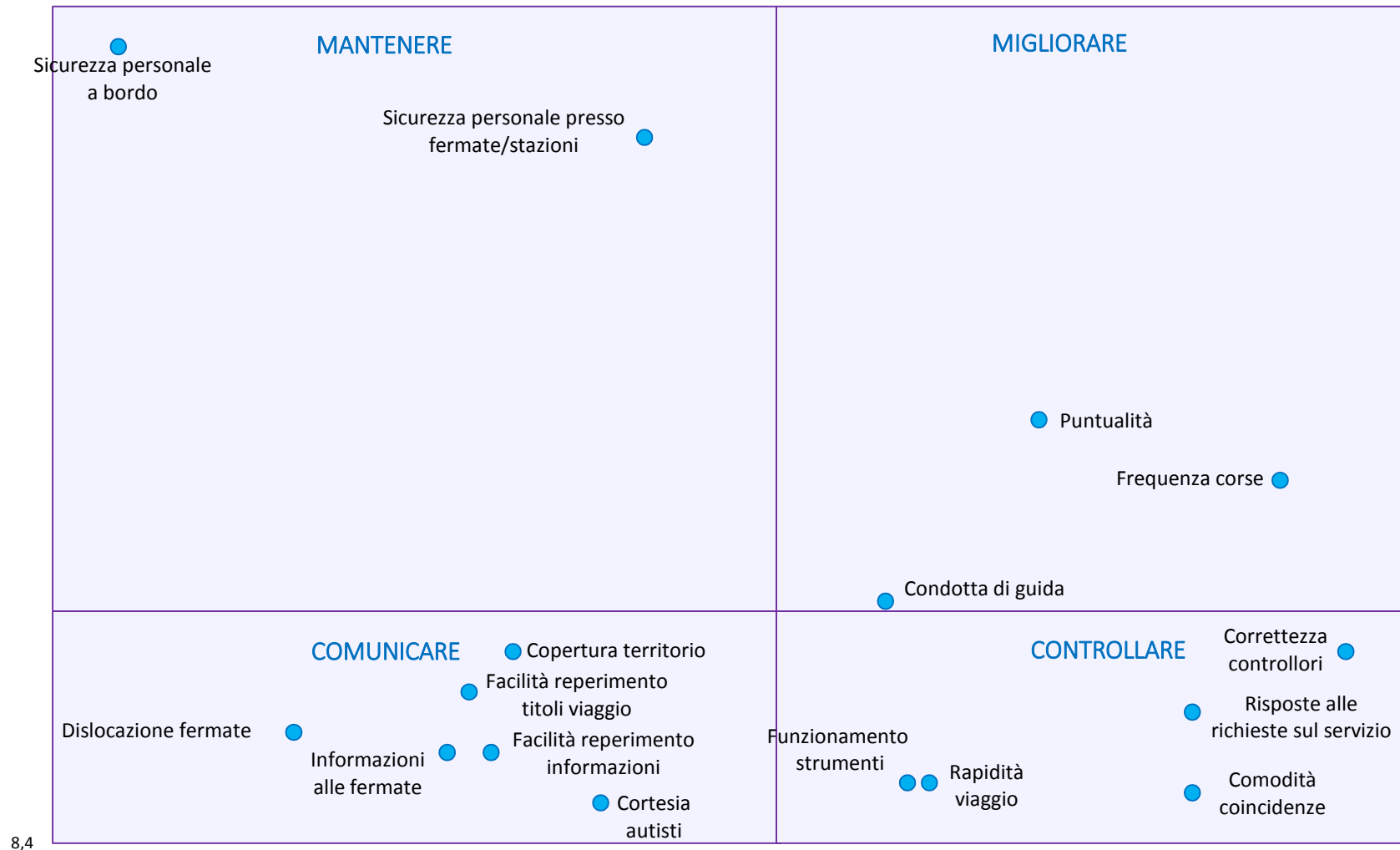
Media di Importanza	Totale	Urbano Trento	Urbano Rovereto	Servizio su gomma	Alto Garda	FTM	FTB
Frequenza delle corse	8,76	8,96	8,57	8,68	9,01	8,62	8,61
Copertura del territorio	8,59	8,62	8,31	8,68	8,96	8,59	8,50
Dislocazione delle fermate	8,51	8,77	8,21	8,48	8,61	8,43	8,27
Puntualità intesa come rispetto degli orari	8,82	8,99	8,07	8,98	9,40	8,71	8,78
Rapidità di viaggio	8,46	8,47	8,10	8,47	8,69	8,56	8,60
Comodità di coincidenze	8,45	8,49	8,39	8,60	8,98	8,30	8,11
Cortesia e disponibilità degli autisti	8,44	8,38	8,00	8,56	8,74	8,70	8,44
Condotta di guida degli autisti	8,64	8,44	8,10	8,93	9,16	8,93	8,70
Correttezza dei controllori	8,59	8,94	7,69	8,68	9,25	8,64	8,14
Sicurezza personale a bordo dei mezzi	9,19	9,39	9,07	9,10	9,65	8,98	8,91
Sicurezza personale alle fermate e alle stazioni	9,10	9,35	8,93	8,98	9,56	9,03	8,71
Funzionamento degli strumenti (biglietterie automatiche, pannelli informativi, etc.)	8,46	8,09	8,66	8,72	8,85	8,54	8,50
Facilità di reperimento dei titoli di viaggio	8,55	8,37	8,34	8,74	9,03	8,52	8,76
Facilità di reperimento delle informazioni sui percorsi e sugli orari	8,49	8,28	8,21	8,88	9,16	8,37	8,56
Informazioni alle fermate	8,49	8,26	8,34	8,72	9,14	8,43	8,63
Risposte alle richieste sul servizio (reclami/informazioni)	8,53	8,36	8,23	8,74	9,22	8,64	8,37

# Gap tra importanza attribuita e livello di soddisfazione



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dai clienti nella capacità di TTE di rispondere alle loro esigenze.

# La mappa delle priorità di intervento

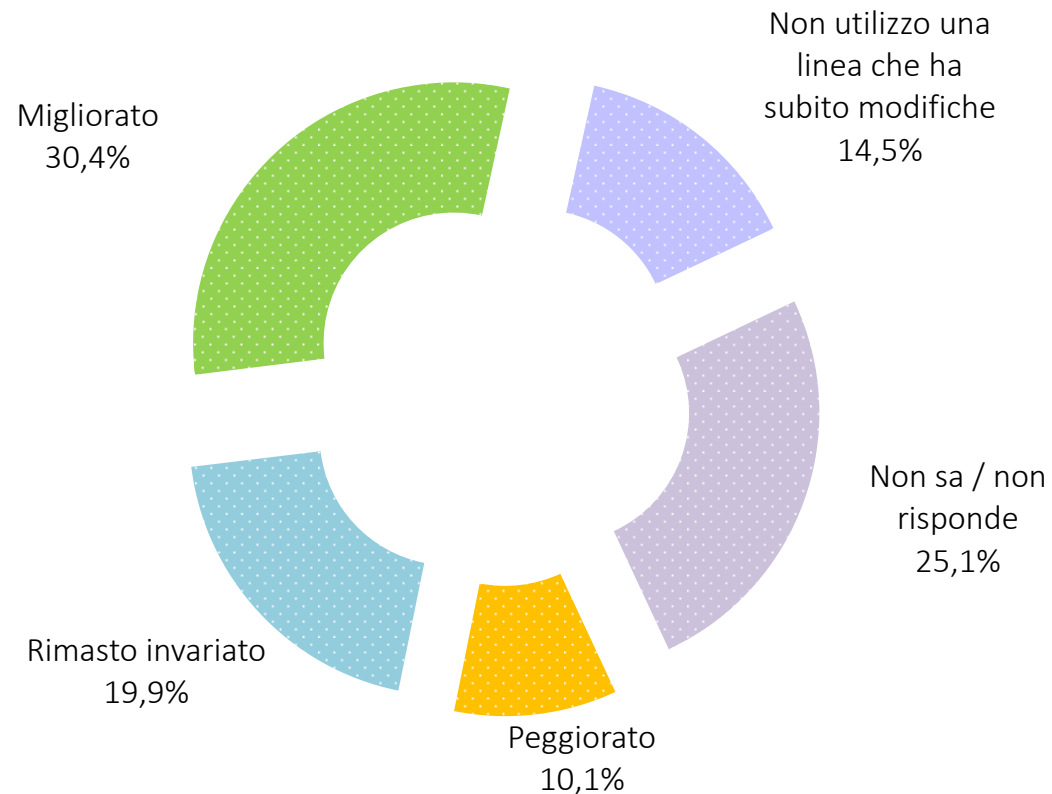


8,4

7,7

# Servizio Urbano di Trento - Giudizio sulle modifiche alla rete

Nel corso del 2015 sono state effettuate alcune modifiche alle rete degli autobus (sdoppiamento linee, variazioni di percorso, ecc...). Lei ritiene che dopo queste modifiche il servizio di trasporto pubblico sia...



# Servizio Urbano di Trento - Obbligo di salita dalle porte anteriori

Recentemente sono state introdotte alcuni provvedimenti per contrastare il fenomeno degli evasori. Ritiene che le misure sotto riportate siano utili o meno?

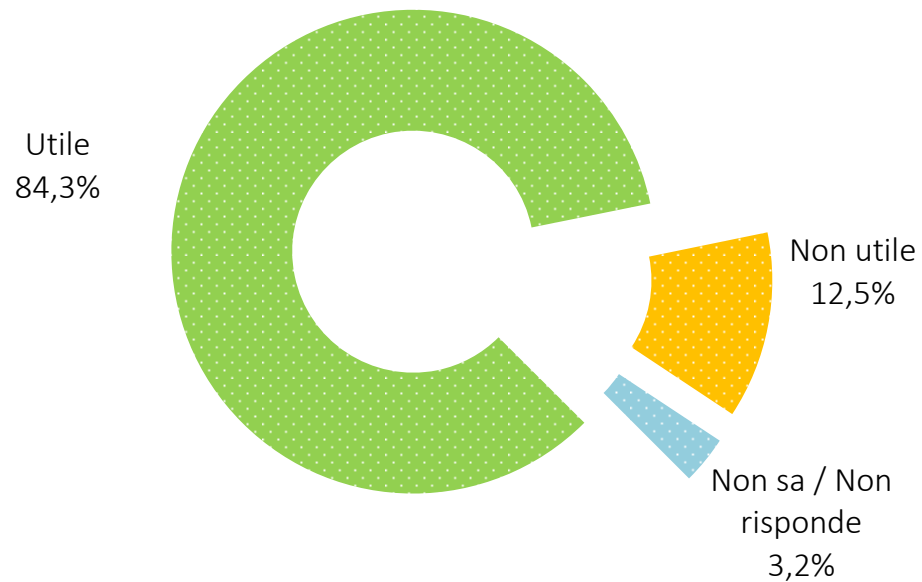
OBBLIGO DI SALITA SUGLI AUTOBUS DALLE PORTE ANTERIORI



# Servizio Urbano di Trento - Vendita a bordo

Recentemente sono state introdotte alcuni provvedimenti per contrastare il fenomeno degli evasori. Ritiene che le misure sotto riportate siano utili o meno?

VENDITA A BORDO DEL BIGLIETTO DELL'AUTOBUS



# Servizio Urbano di Trento - Maggiore presenza di controllori

Recentemente sono state introdotte alcuni provvedimenti per contrastare il fenomeno degli evasori. Ritiene che le misure sotto riportate siano utili o meno?

MAGGIORE PRESENZA DI CONTROLLORI E VERIFICATORI A BORDO

