



STPS
linee A05, A12 e A36/37

Indagine di Customer
Satisfaction anno 2024



Qualità percepita Indagine di Customer Satisfaction (ICS)



- L'indagine di Customer Satisfaction (ICS) è uno strumento per valutare la soddisfazione del cliente in relazione al servizio erogato.
- La ICS è svolta tramite **interviste *face-to-face*** alla clientela di tre linee scelte a campione fra quelle piu' significative di STPS, svolte a bordo mezzo o alle relative fermate.
- Complessivamente sono state realizzate: **50 interviste per ciascuna linea**

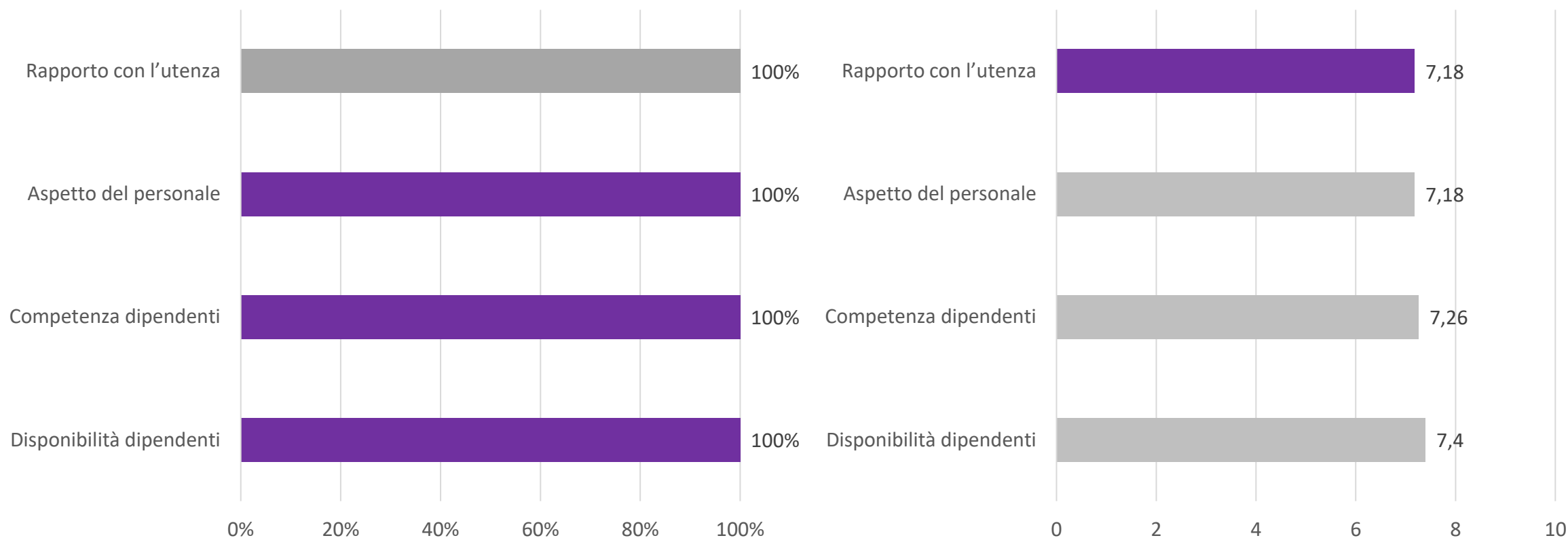
Qualità percepita (ICS) Linea A05

Qualità percepita – Linea A05

		VOTO medio	soddisfazione
Rapporto con l'utenza	Disponibilità dipendenti	7,4	100%
	Competenza dipendenti	7,26	100%
	Aspetto del personale	7,18	100%
	Rapporto con l'utenza	7,18	100%
Accessibilità	Facilità acquisto titoli di viaggio	7,36	100%
	Facilità convalida titoli di viaggio	7,34	100%
	Accessibilità del servizio	7,32	100%
Informazioni	Presenza e aggiornamento info tragitto in fermata	7,64	100%
	Presenza e aggiornamento info orario in fermata	7,48	100%
	Presenza e leggibilità regolamento viaggio a bordo	7,38	100%
	Chiarezza e completezza info su sito web	7,52	100%
	Facilità reperimento info su sito web	7,54	100%
	Facilità di contattare Call Center	7,46	100%
	Tempestività della risposta	7,46	100%
	Informazioni sul servizio	7,36	100%
Comfort	Ambiente (climatizzazione)	7,3	100%
	Pulizia interna mezzi	7,26	100%
	Pulizia esterna mezzi	7,26	100%
	Comfort del servizio	7,18	100%
Affidabilità	Frequenza	7,26	100%
	Regolarità	7,36	100%
	Affidabilità del servizio	7,22	100%
Sicurezza/impatto ambientale	Sicurezza contro crimini	7,36	100%
	Sicurezza contro incidenti	7,46	100%
	Bassi livelli d'inquinamento	7,44	100%
	Rumorosità e vibrazioni	7,38	100%
	Sicurezza del viaggio/Impatto ambientale	7,18	100%

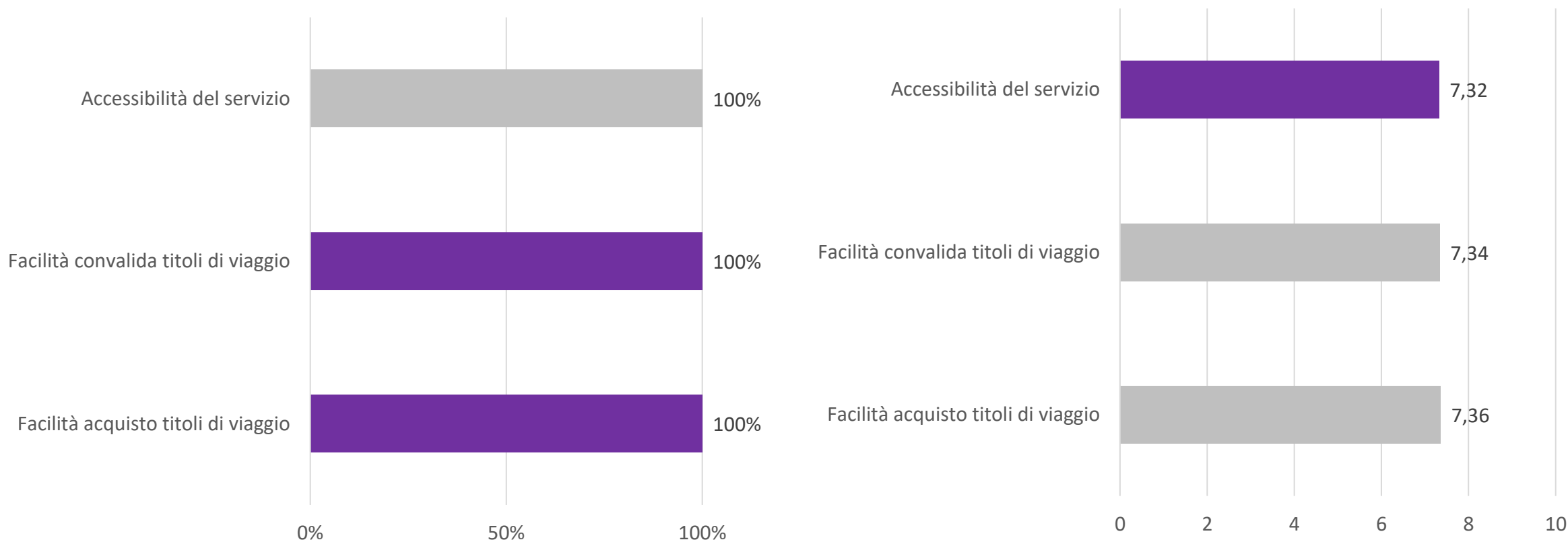
ICS: Rapporto con la clientela – Linea A05

Il personale di bordo e di biglietteria, in relazione all'aspetto, alla competenza e alla disponibilità, è percepito in maniera ottimale dalla clientela. La valutazione media della macro area è pari a 7,18.



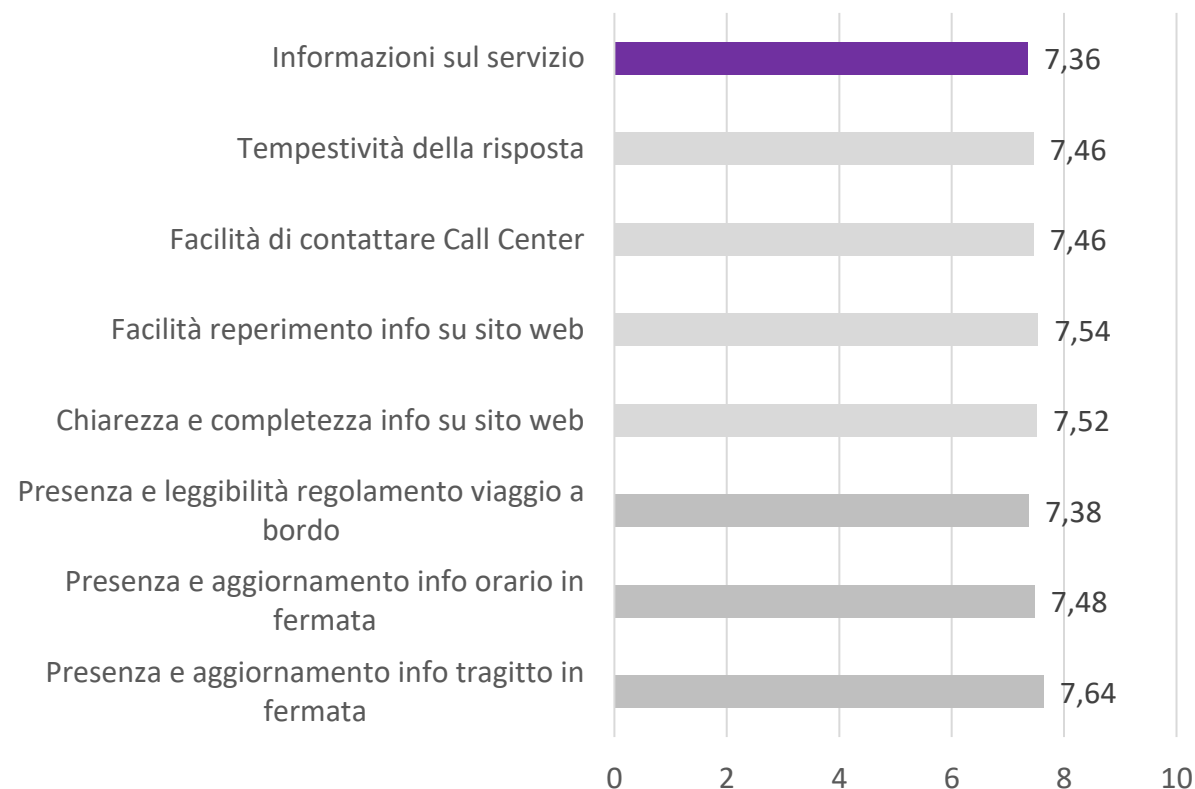
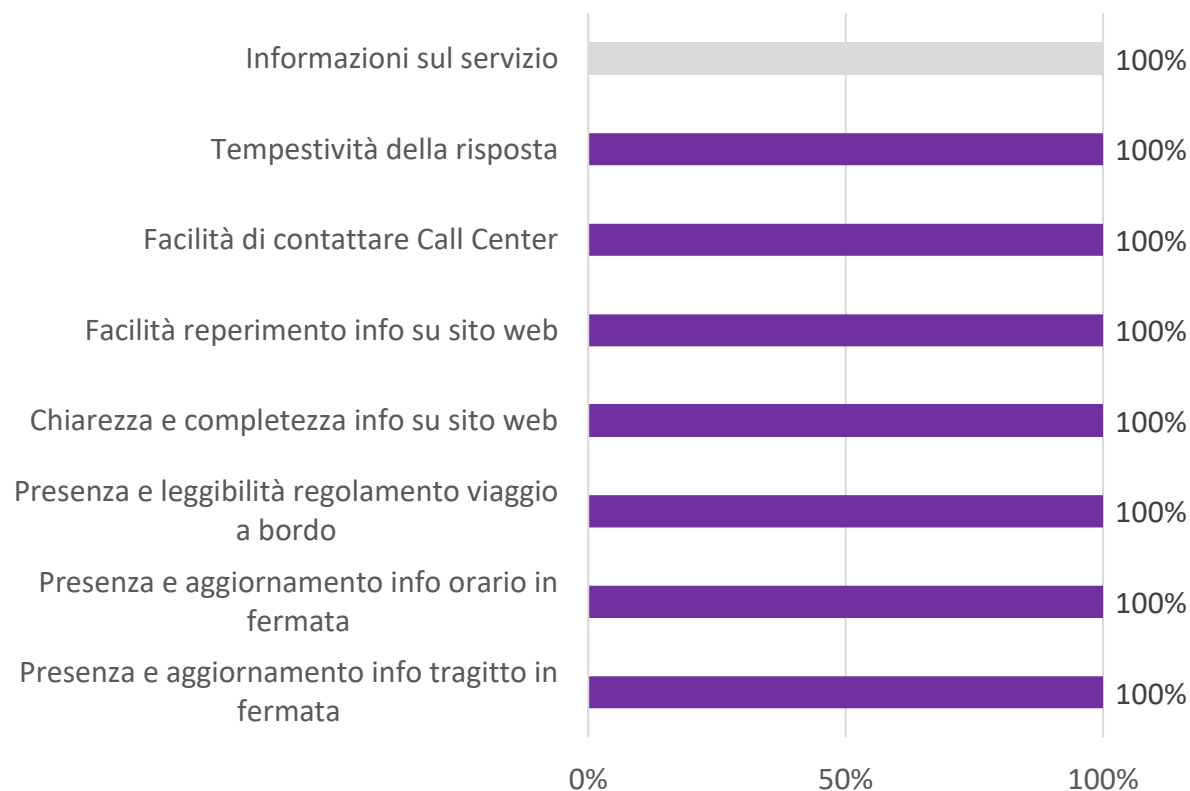
ICS: Accessibilità del servizio – Linea A05

L'accessibilità al servizio, in termini di facilità di acquisto e convalida dei titoli di viaggio, con una votazione media pari a 7,32, ottiene un indice di qualità percepito pari a 100%.



ICS: Informazione alla clientela – Linea A05

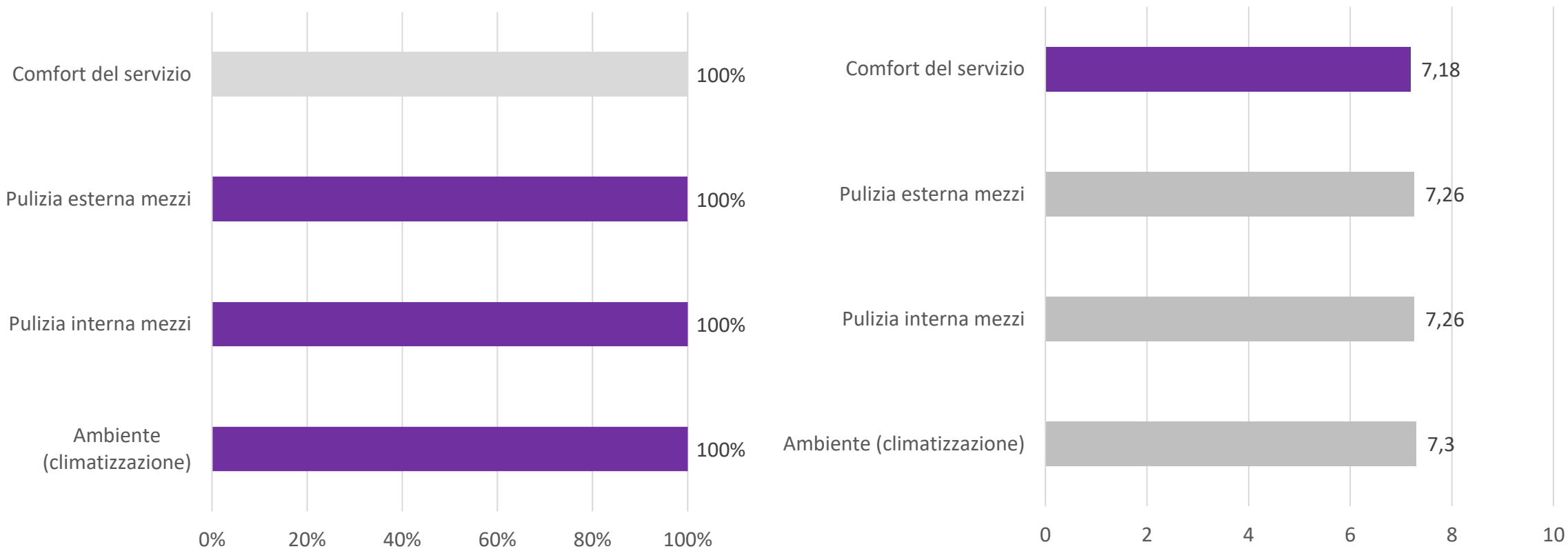
L'area informativa ottiene una valutazione media complessiva pari a 7,36 ed un indice di qualità pari al 100% per ogni elemento considerato.



ICS – Linea A05- Informazioni

ICS: Pulizia e comfort – Linea A05

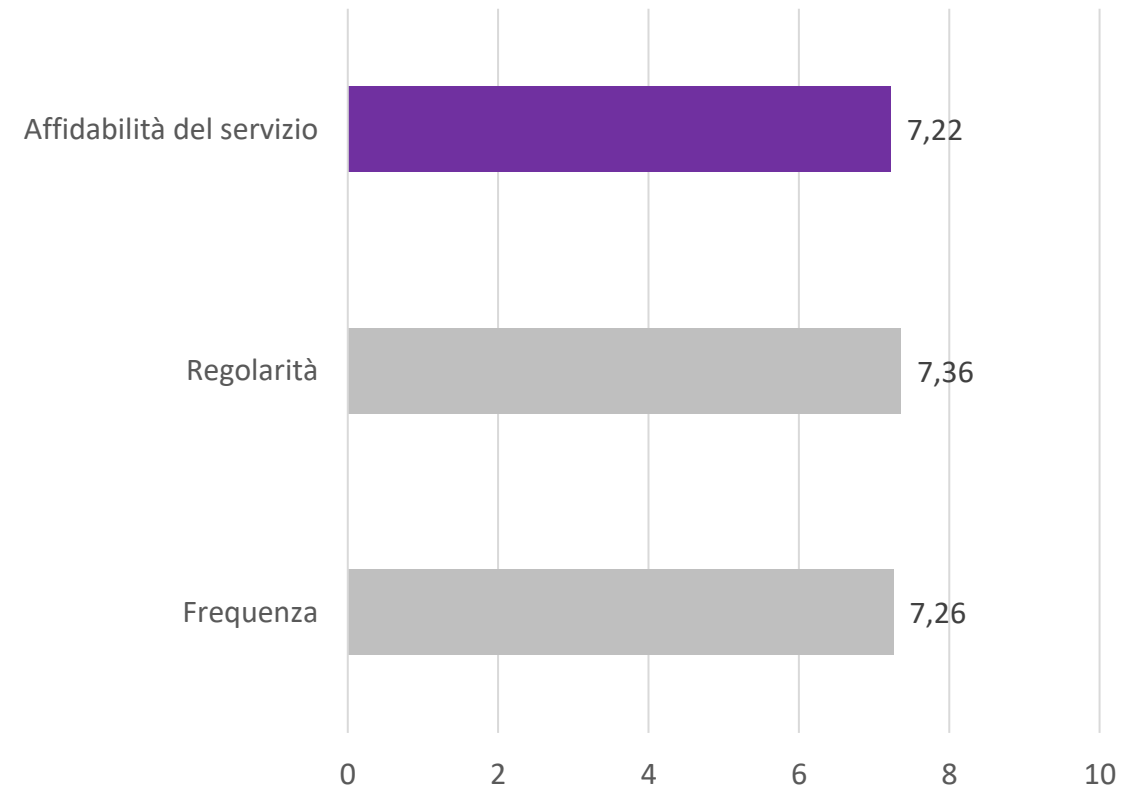
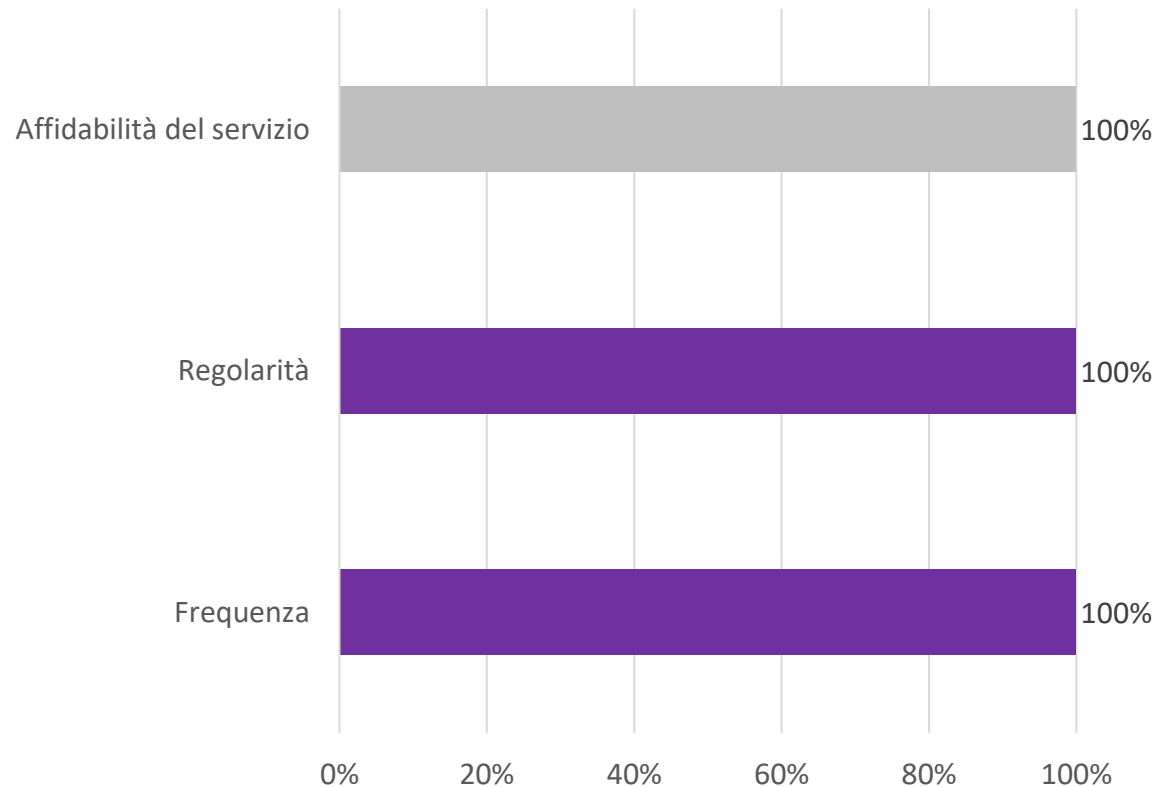
La percezione della pulizia dei mezzi e del comfort a bordo è sempre percepita come adeguata. Il comfort del servizio ottiene un voto medio pari a 7,18.



ICS - Comfort

ICS: Affidabilità del servizio – Linea A05

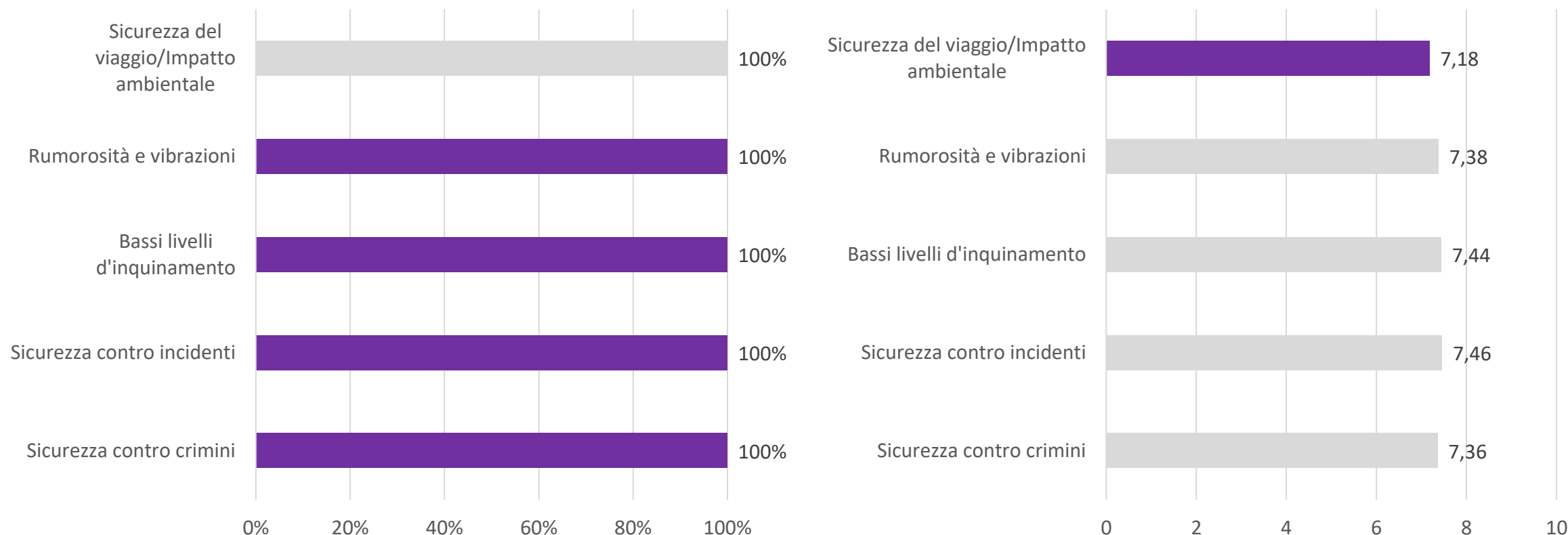
La clientela della linea A05 percepisce come molto buona l'affidabilità del servizio sia in termini di puntualità delle corse che di regolarità delle stesse.



ICS – Linea A05 - Affidabilità

ICS: Sicurezza del viaggio/Impatto ambientale

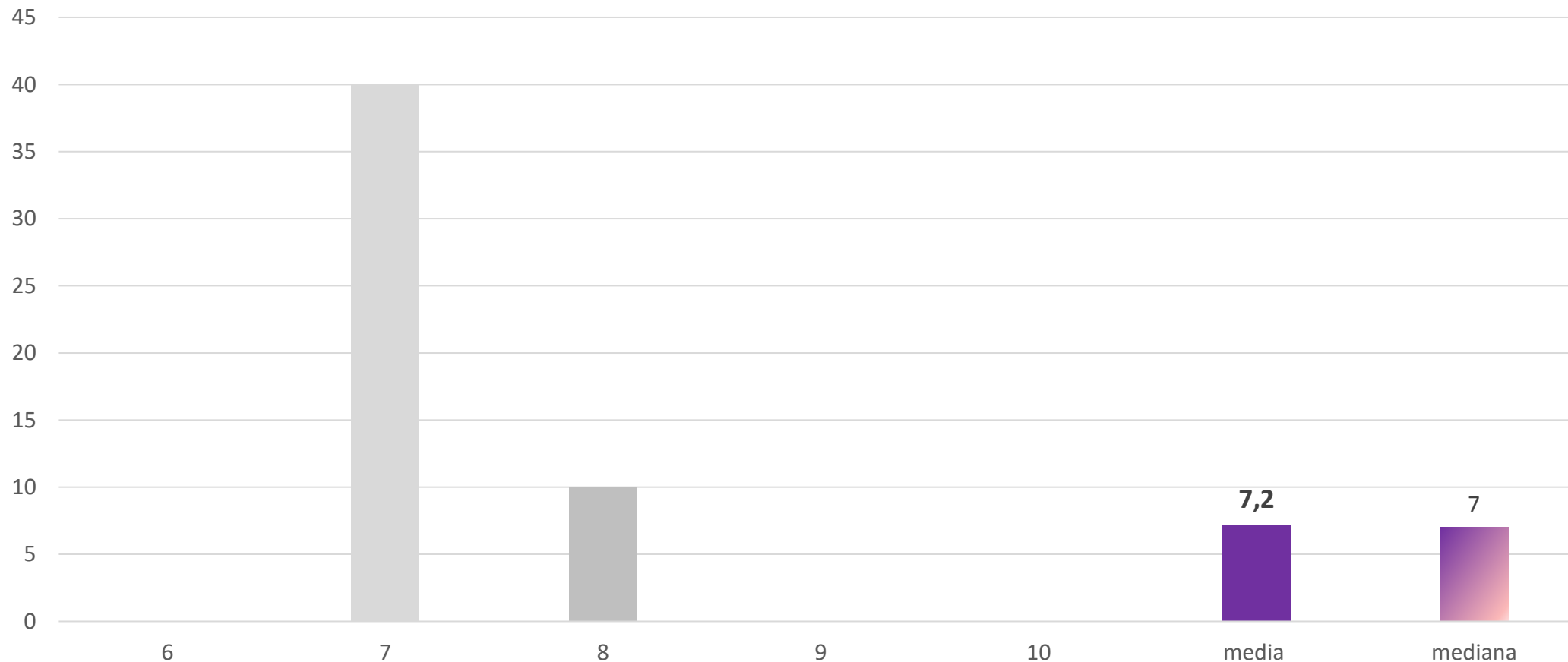
La macro area «sicurezza del viaggio/impatto ambientale» risulta essere apprezzata positivamente dalla clientela, non essendo pervenute valutazioni negative e una votazioni media pari a 7,18.



ICS – Linea A05- Sicurezza

ICS: Votazione complessivo del servizio Linea A05

La votazione complessiva del servizio è pari a 7,20 con una mediana pari a 7.



Qualità percepita Linea A05

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	QPE A05
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100%
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete	2.3.2.1 Rete di vendita	100%
		2.3.3 Convalida		100%
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100%
	3.2 Informazioni di viaggio	3.2.4 Info su tragitto		100%
		3.2.5 Info su orario		100%
		3.2.6 Info su regolamento		100%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità		100%
5. Attenzione al cliente	5.2 Interfaccia cliente	5.2.1 Richiesta informazioni	5.2.1.1 Facilità di contattare il call center	100%
			5.2.1.2 Tempestività nella risposta	100%
	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100%
			5.3.3.2 Competenze personale viaggiante	100%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale viaggiante	100%
		6.3.1 Comfort climatizzazione		100%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia interna del mezzo	100%
7. Sicurezza	7.1 Deterrenza dal crimine	7.1.1 Piani preventivi	7.1.1.1 Sicurezza patrimoniale	100%
	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.2 Prevenzione/visibilità di pericoli	7.2.2.1 Sicurezza del viaggio	100%
			7.2.2.2 Stile di Guida	100%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.1 Gas di scarico		100%
		8.1.2 Rumore		100%

Qualità percepita (ICS) Linea A12

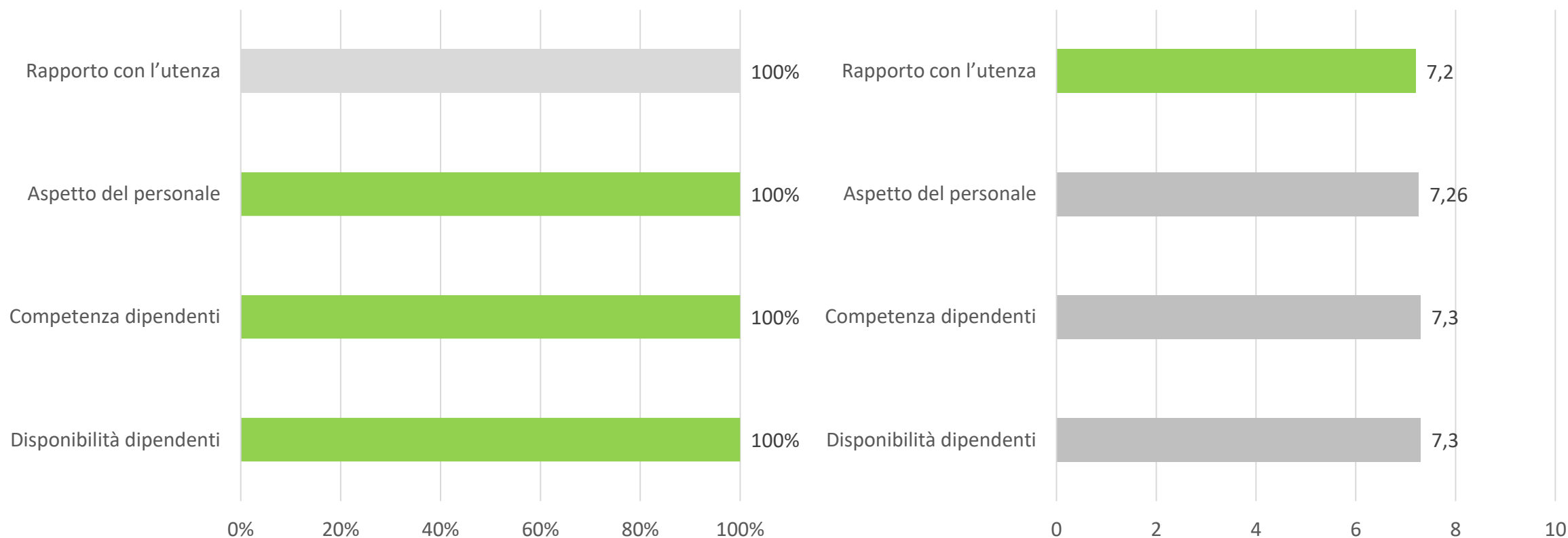


Qualità percepita – Linea A12

		VOTO medio	soddisfazione
Rapporto con l'utenza	Disponibilità dipendenti	7,30	100%
	Competenza dipendenti	7,30	100%
	Aspetto del personale	7,26	100%
	Rapporto con l'utenza	7,20	100%
Accessibilità	Facilità acquisto titoli di viaggio	7,40	100%
	Facilità convalida titoli di viaggio	7,34	100%
	Accessibilità del servizio	7,34	100%
Informazioni	Presenza e aggiornamento info tragitto in fermata	7,56	100%
	Presenza e aggiornamento info orario in fermata	7,40	100%
	Presenza e leggibilità regolamento viaggio a bordo	7,50	100%
	Chiarezza e completezza info su sito web	7,50	100%
	Facilità reperimento info su sito web	7,62	100%
	Facilità di contattare Call Center	7,54	100%
	Tempestività della risposta	7,52	100%
	Informazioni sul servizio	7,30	100%
Comfort	Ambiente (climatizzazione)	7,40	100%
	Pulizia interna mezzi	7,26	100%
	Pulizia esterna mezzi	7,36	100%
	Comfort del servizio	7,20	100%
Affidabilità	Frequenza	7,32	100%
	Regolarità	7,26	100%
	Affidabilità del servizio	7,18	100%
Sicurezza/impatto ambientale	Sicurezza contro crimini	7,44	100%
	Sicurezza contro incidenti	7,50	100%
	Bassi livelli d'inquinamento	7,42	100%
	Rumorosità e vibrazioni	7,38	100%
	Sicurezza del viaggio/Impatto ambientale	7,30	100%

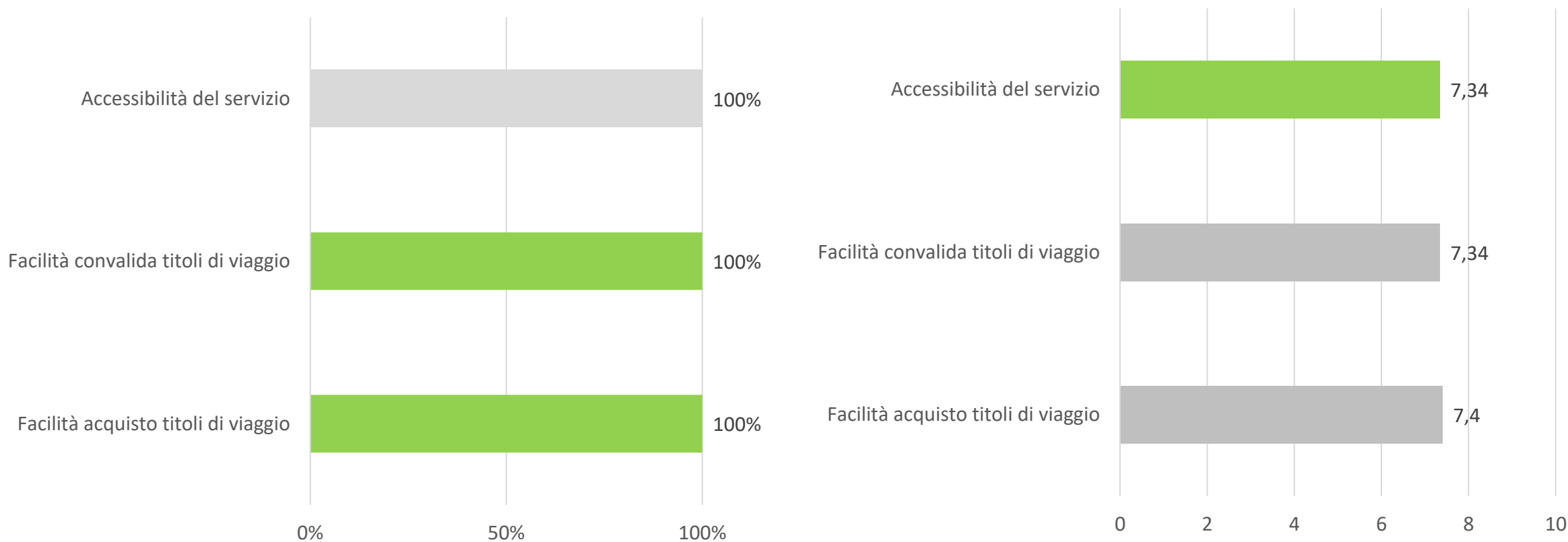
ICS: Rapporto con la clientela – Linea A12

Il personale di bordo e di biglietteria, in relazione all'aspetto, alla competenza e alla disponibilità, è percepito in maniera ottimale dalla clientela. La valutazione media della macro area è pari a 7,20.



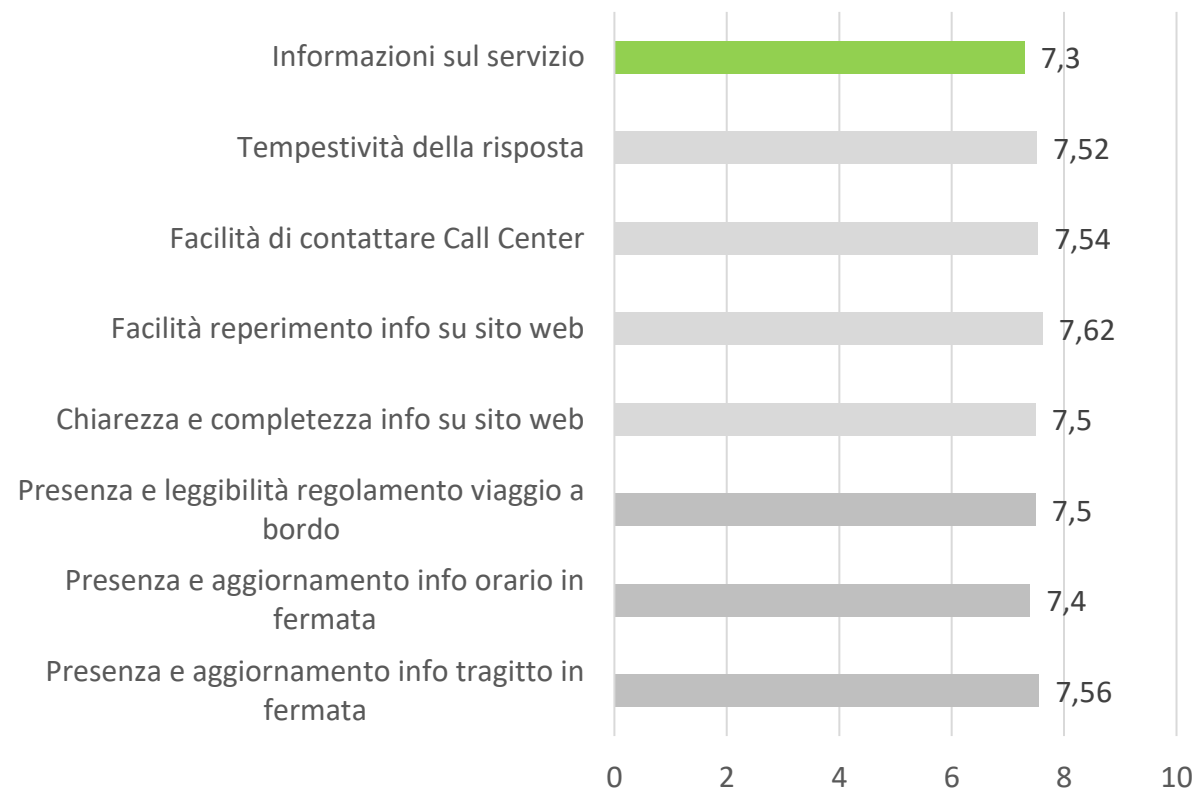
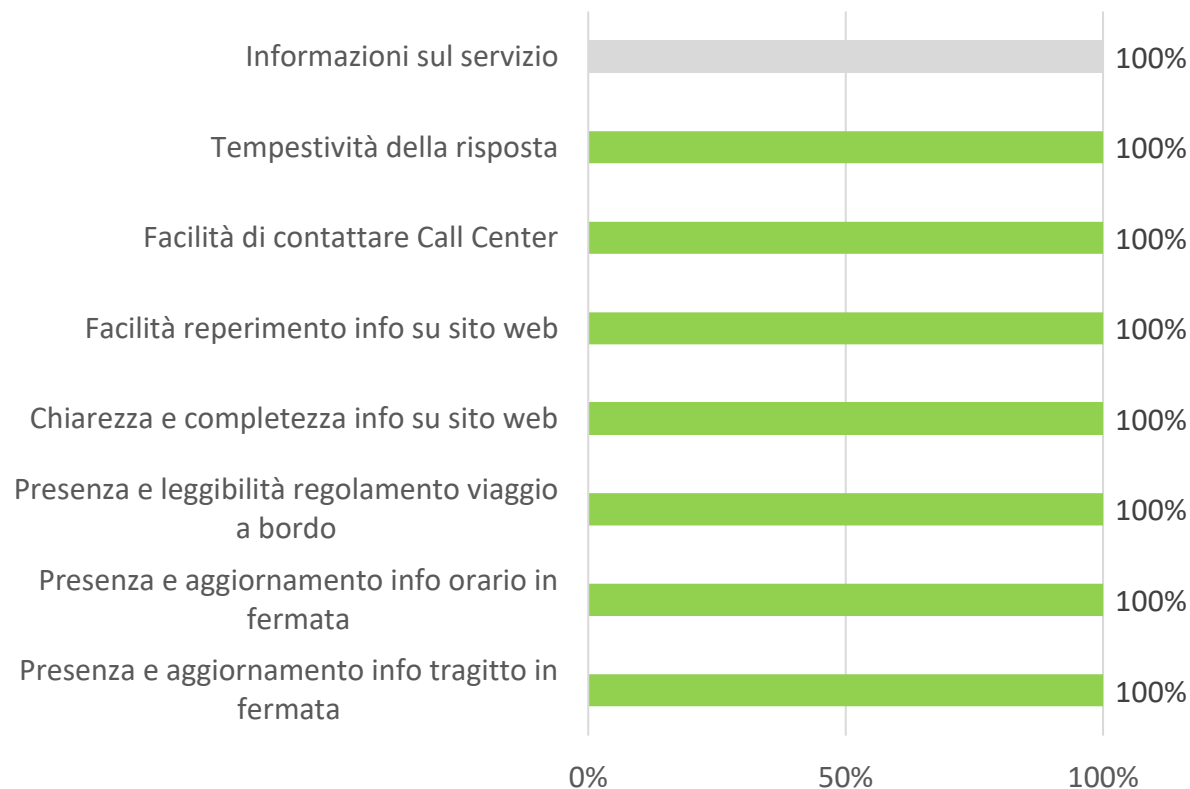
ICS: Accessibilità del servizio – Linea A12

L'accessibilità al servizio, in termini di facilità di acquisto e convalida dei titoli di viaggio, con una votazione media pari a 7,34, ottiene un indice di qualità percepito pari a 100%.



ICS: Informazione alla clientela – Linea A12

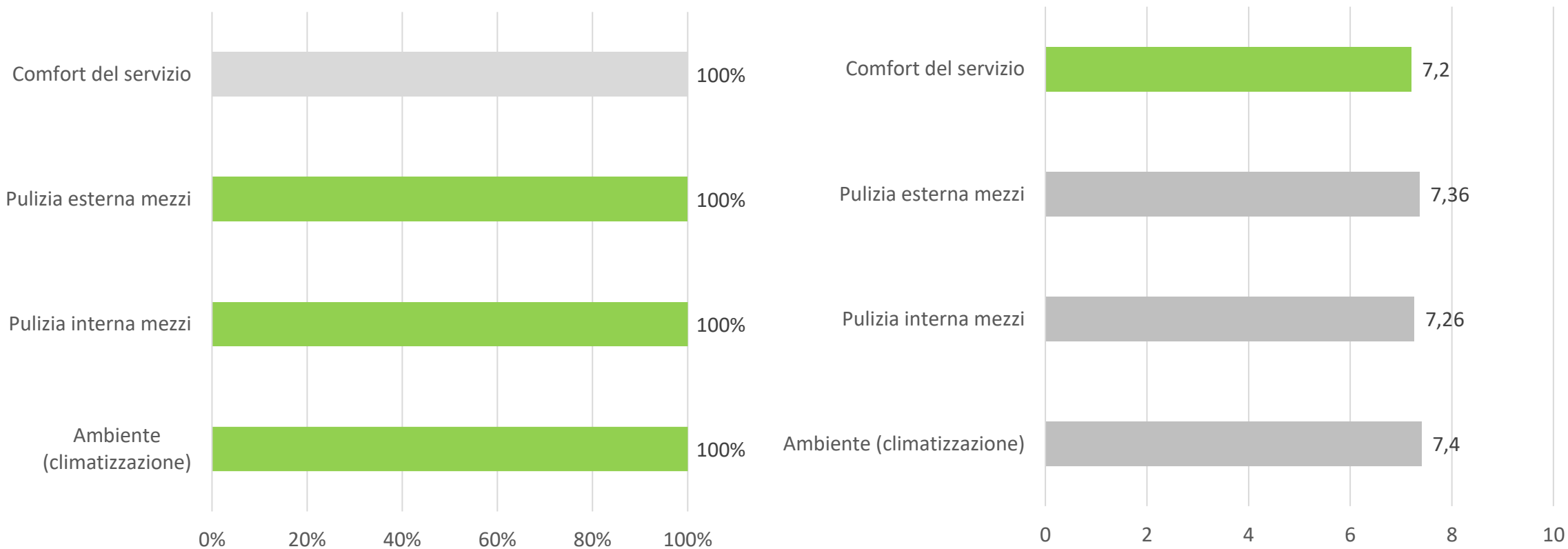
L'area informativa ottiene una valutazione media complessiva pari a 7,30 ed un indice di qualità pari al 100% per ogni elemento considerato.



ICS – Linea A12- Informazioni

ICS: Pulizia e comfort – Linea A12

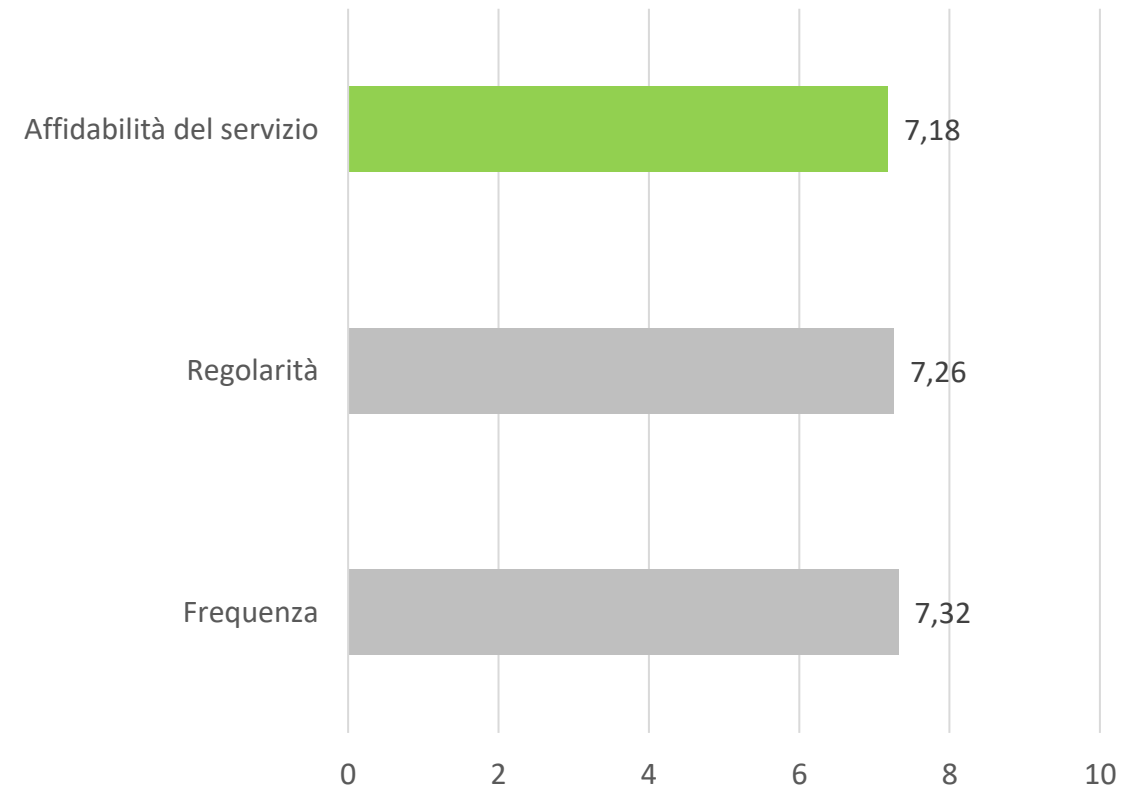
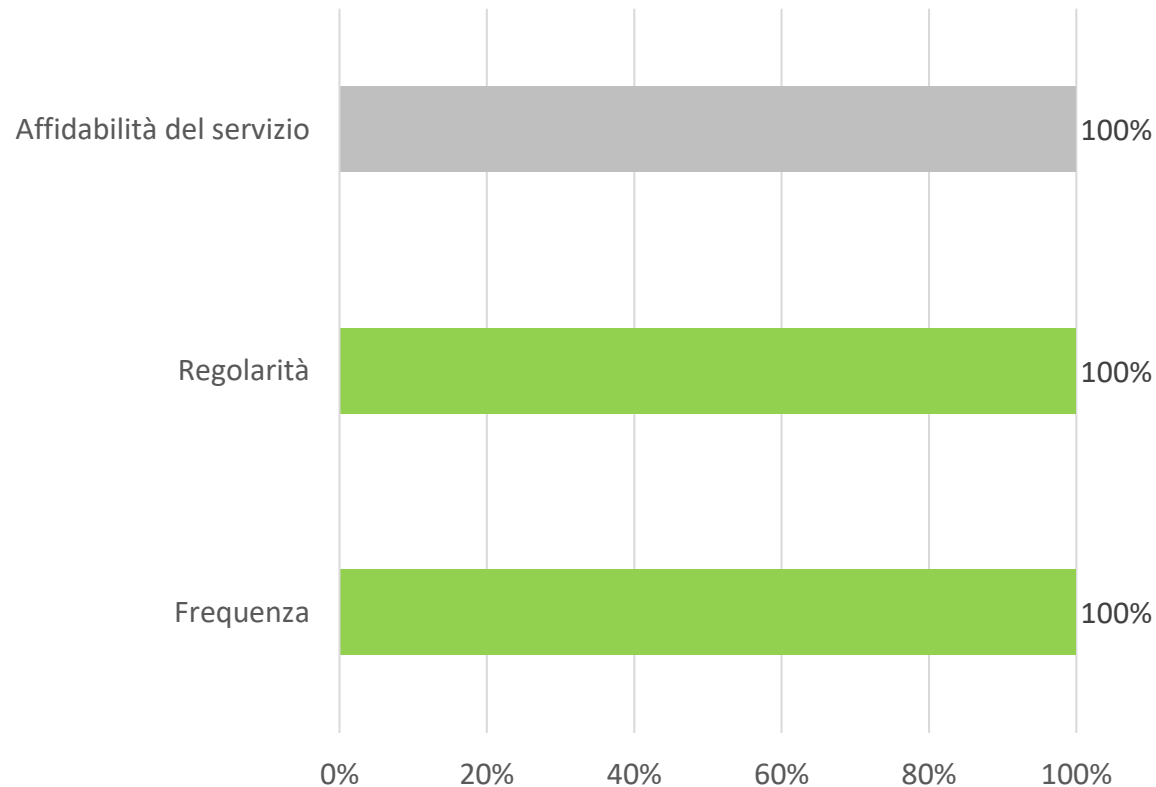
La percezione della pulizia dei mezzi e del comfort a bordo è sempre percepita come adeguata. Il comfort del servizio ottiene un voto medio pari a 7,20.



ICS – Linea A12 - Comfort

ICS: Affidabilità del servizio – Linea A12

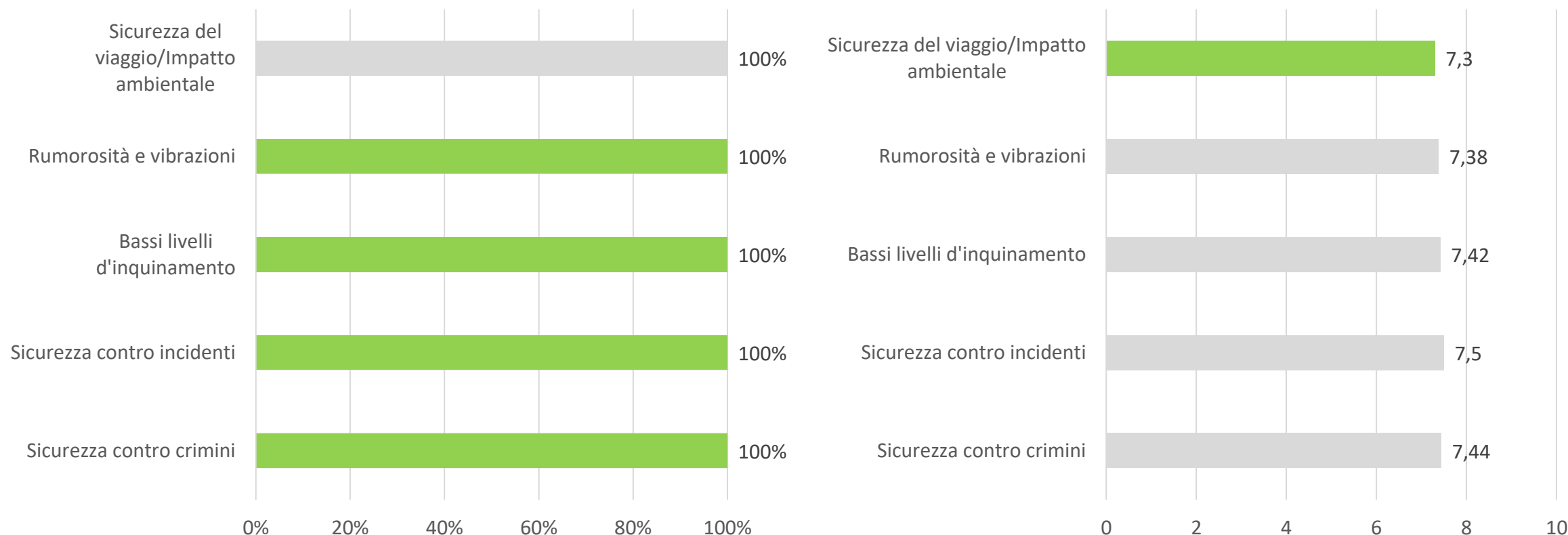
La clientela della linea A12 percepisce come molto buona l'affidabilità del servizio sia in termini di puntualità delle corse che di regolarità delle stesse.



ICS – Linea A12 - Affidabilità

ICS: Sicurezza del viaggio/Impatto ambientale

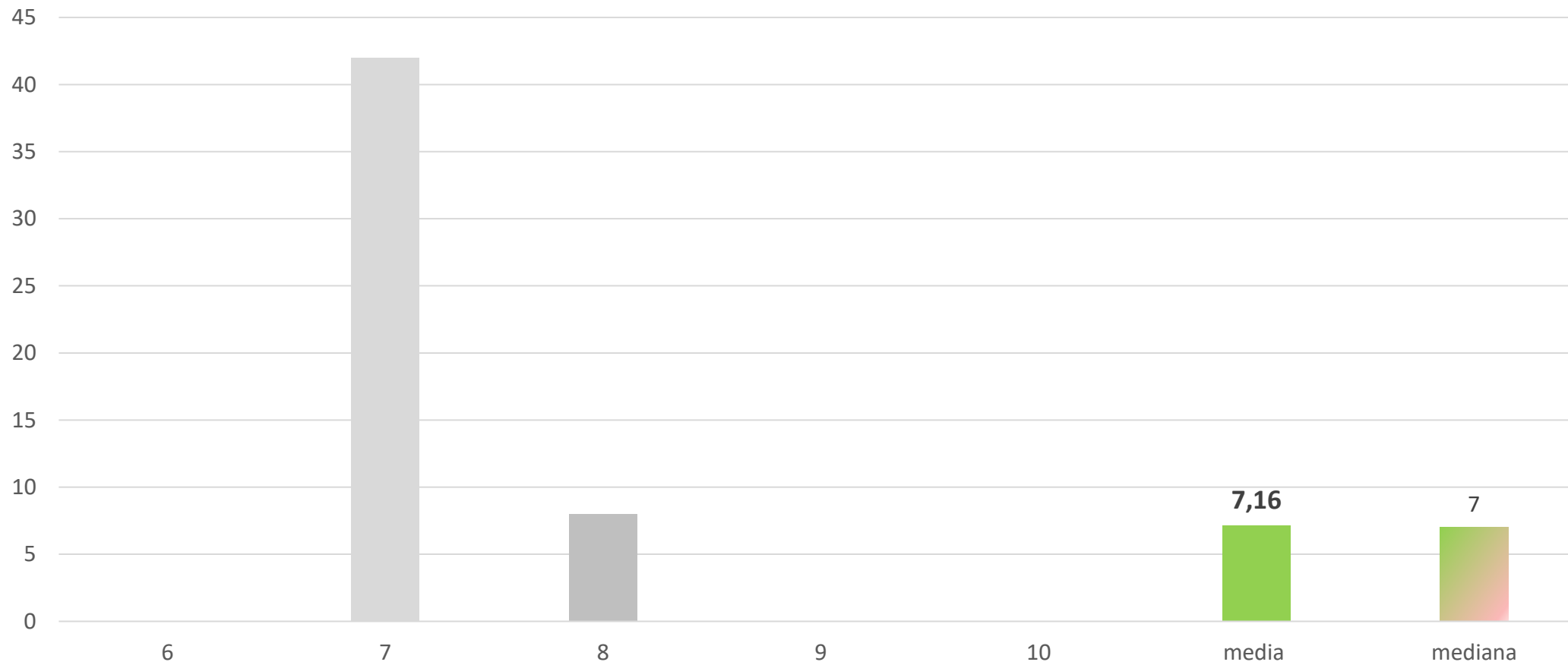
La macro area «sicurezza del viaggio/impatto ambientale» risulta essere apprezzata positivamente dalla clientela, non essendo pervenute valutazioni negative e una votazioni media pari a 7,30.



ICS – Linea A12- Sicurezza

ICS: Votazione complessivo del servizio Linea A12

La votazione complessiva del servizio è pari a 7,16 con una mediana pari a 7.



Qualità percepita Linea A12

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	QPE A12
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100%
		2.3.2 Acquisto fuori rete	2.3.2.1 Rete di vendita	100%
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.3 Convalida		100%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio	3.2.4 Info su tragitto		100%
		3.2.5 Info su orario		100%
		3.2.6 Info su regolamento		100%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità		100%
	5.2 Interfaccia cliente	5.2.1 Richiesta informazioni	5.2.1.1 Facilità di contattare il call center	100%
			5.2.1.2 Tempestività nella risposta	100%
5. Attenzione al cliente		5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100%
	5.3 Personale	5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100%
			5.3.3.2 Competenze personale viaggiante	100%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale viaggiante	100%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.3.1 Comfort climatizzazione		100%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia interna del mezzo	100%
			6.4.3.2 Pulizia esterna del mezzo	100%
7. Sicurezza	7.1 Deterrenza dal crimine	7.1.1 Piani preventivi	7.1.1.1 Sicurezza patrimoniale	100%
	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.2 Prevenzione/visibilità di pericoli	7.2.2.1 Sicurezza del viaggio	100%
			7.2.2.2. Stile di Guida	100%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.1 Gas di scarico		100%
		8.1.2 Rumore		100%

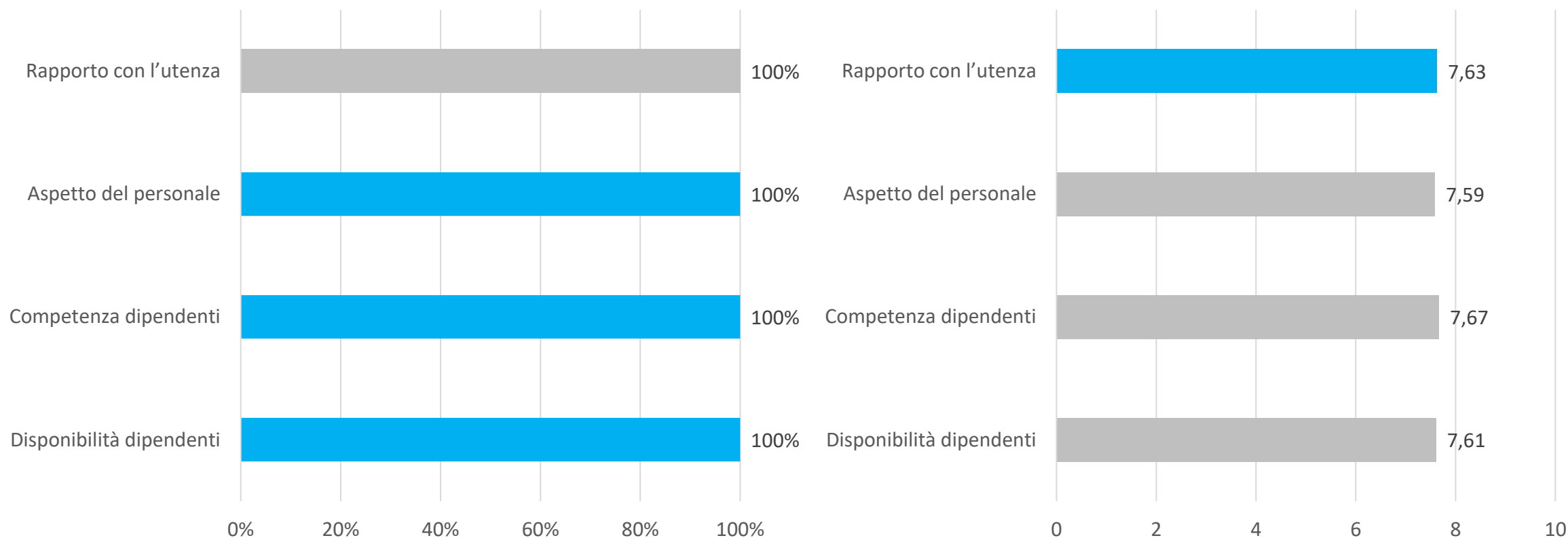
Qualità percepita (ICS) Linea A36/37

Qualità percepita – Linea A36/37

		VOTO medio	soddisfazione
Rapporto con l'utenza	Disponibilità dipendenti	7,61	100%
	Competenza dipendenti	7,67	100%
	Aspetto del personale	7,59	100%
	Rapporto con l'utenza	7,63	100%
Accessibilità	Facilità acquisto titoli di viaggio	7,59	100%
	Facilità convalida titoli di viaggio	7,78	100%
	Accessibilità del servizio	7,57	100%
Informazioni	Presenza e aggiornamento info tragitto in fermata	7,69	100%
	Presenza e aggiornamento info orario in fermata	7,65	100%
	Presenza e leggibilità regolamento viaggio a bordo	7,73	100%
	Chiarezza e completezza info su sito web	7,55	100%
	Facilità reperimento info su sito web	7,69	100%
	Facilità di contattare Call Center	7,78	100%
	Tempestività della risposta	7,69	100%
	Informazioni sul servizio	7,57	100%
Comfort	Ambiente (climatizzazione)	7,27	100%
	Pulizia interna mezzi	7,63	100%
	Pulizia esterna mezzi	7,16	100%
	Comfort del servizio	7,14	100%
Affidabilità	Frequenza	7,61	100%
	Regolarità	7,67	100%
	Affidabilità del servizio	7,53	100%
Sicurezza/impatto ambientale	Sicurezza contro crimini	7,55	100%
	Sicurezza contro incidenti	7,75	100%
	Bassi livelli d'inquinamento	7,57	100%
	Rumorosità e vibrazioni	7,35	100%
	Sicurezza del viaggio/Impatto ambientale	7,55	100%

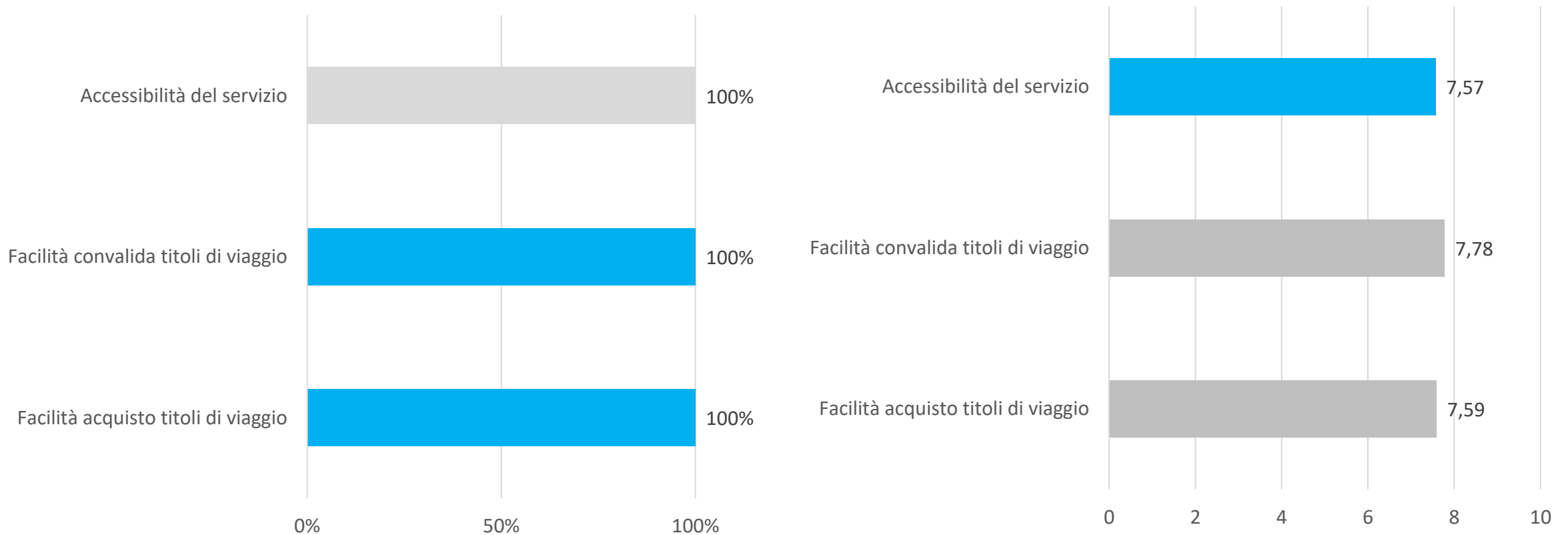
ICS: Rapporto con la clientela – Linea A36/37

Il personale di bordo e di biglietteria, in relazione all'aspetto, alla competenza e alla disponibilità, è percepito in maniera ottimale dalla clientela. La valutazione media della macro area è pari a 7,63, con un volto molto alto sulla competenza dei dipendenti (7,67).



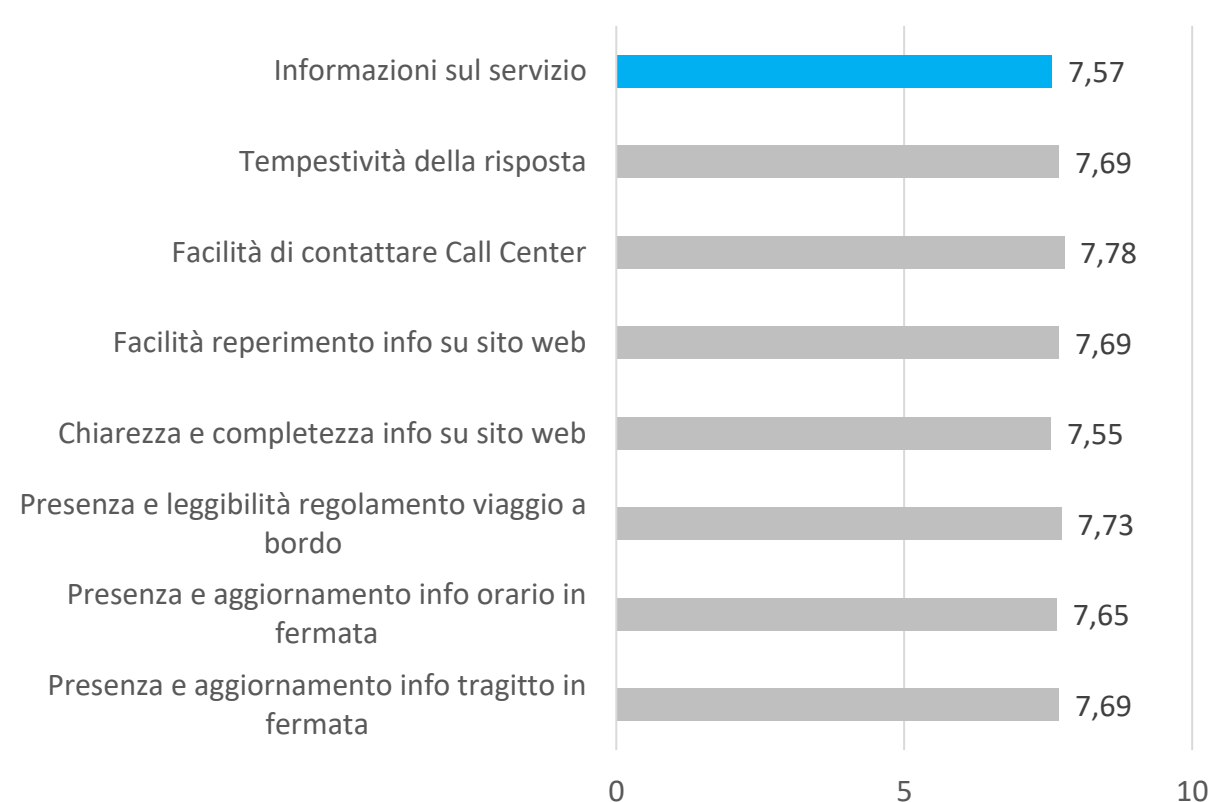
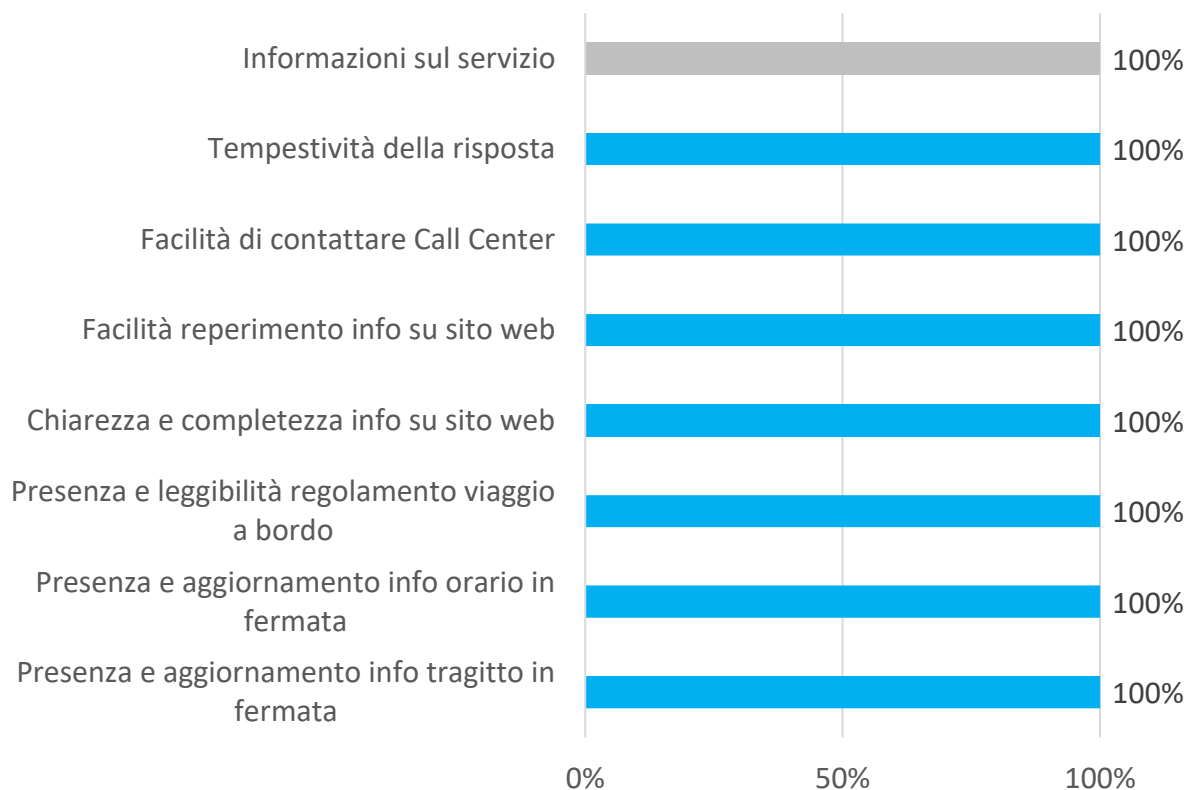
ICS: Accessibilità del servizio – Linea A36/37

L'accessibilità al servizio, in termini di facilità di acquisto e convalida dei titoli di viaggio, con una votazione media pari a 7,57, ottiene un indice di qualità percepito pari a 100%.



ICS: Informazione alla clientela – Linea A36/37

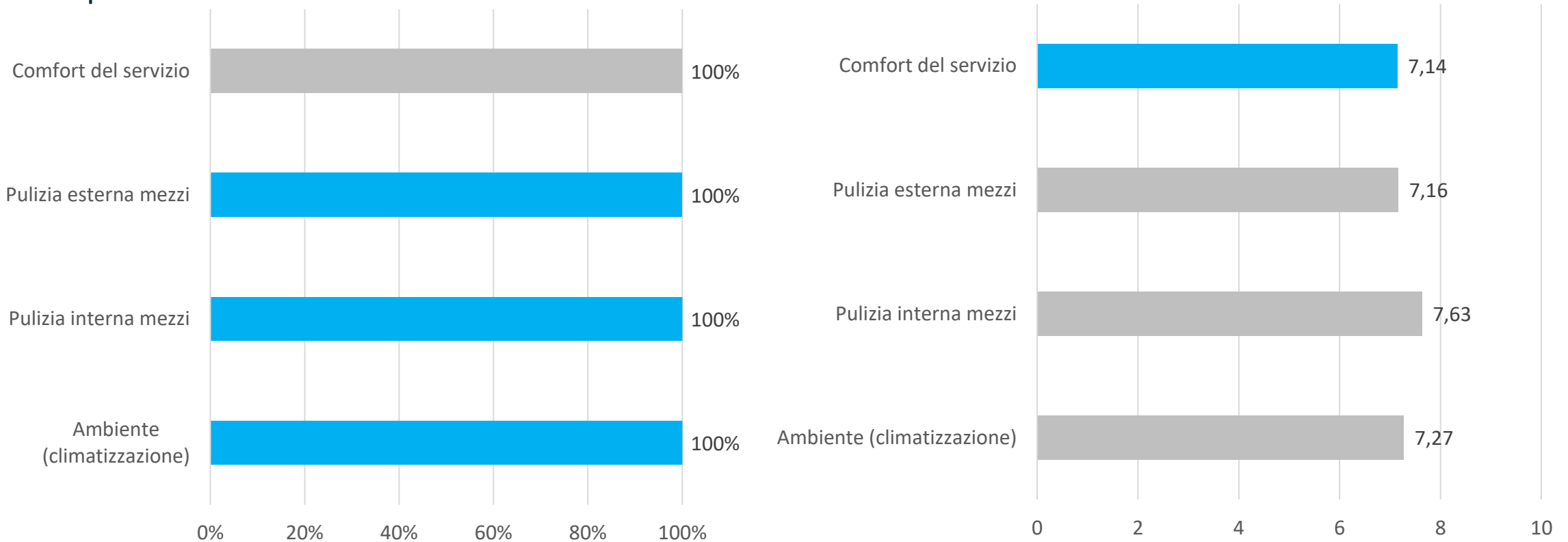
L'area informativa ottiene una valutazione media complessiva pari a 7,57 ed un indice di qualità pari al 100% per ogni elemento considerato.



ICS – Linea A36/37- Informazioni

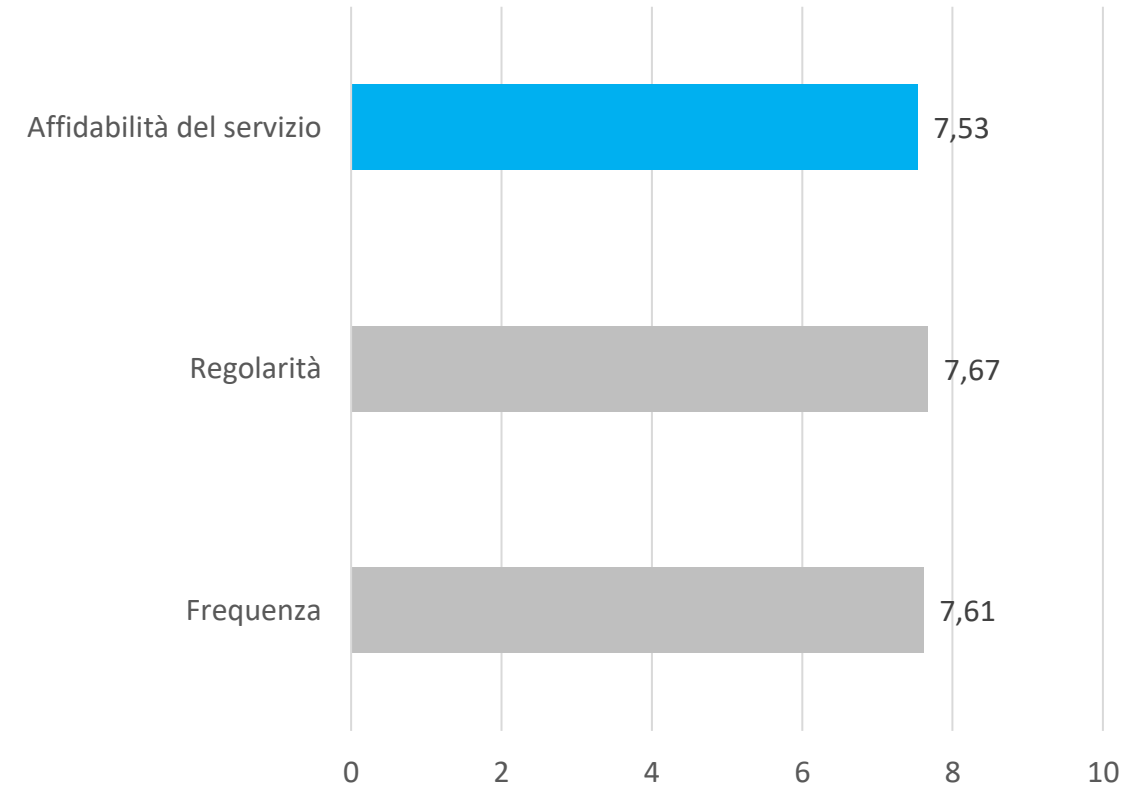
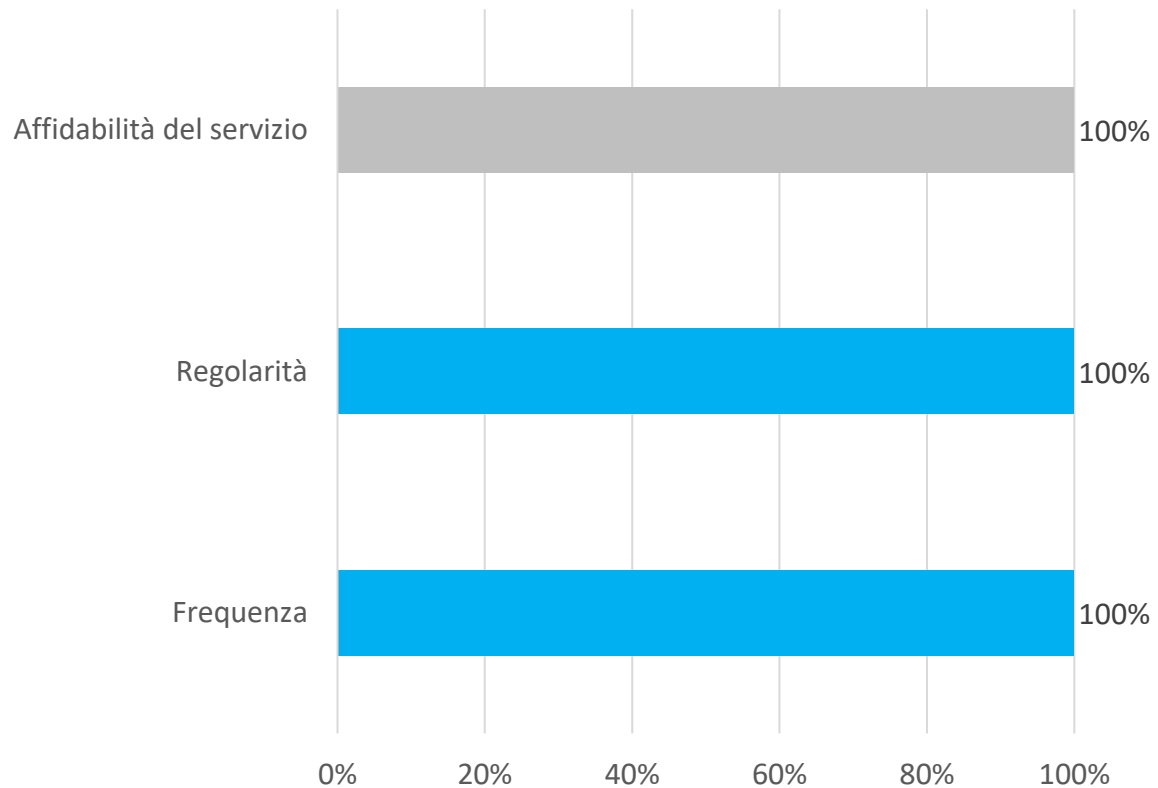
ICS: Pulizia e comfort – Linea A36/37

La percezione della pulizia dei mezzi e del comfort a bordo è sempre percepita come adeguata. Il comfort del servizio ottiene un voto medio pari a 7,14 con una votazione particolarmente alta (7,63) sulla pulizia interna dei mezzi.



ICS: Affidabilità del servizio – Linea A36/37

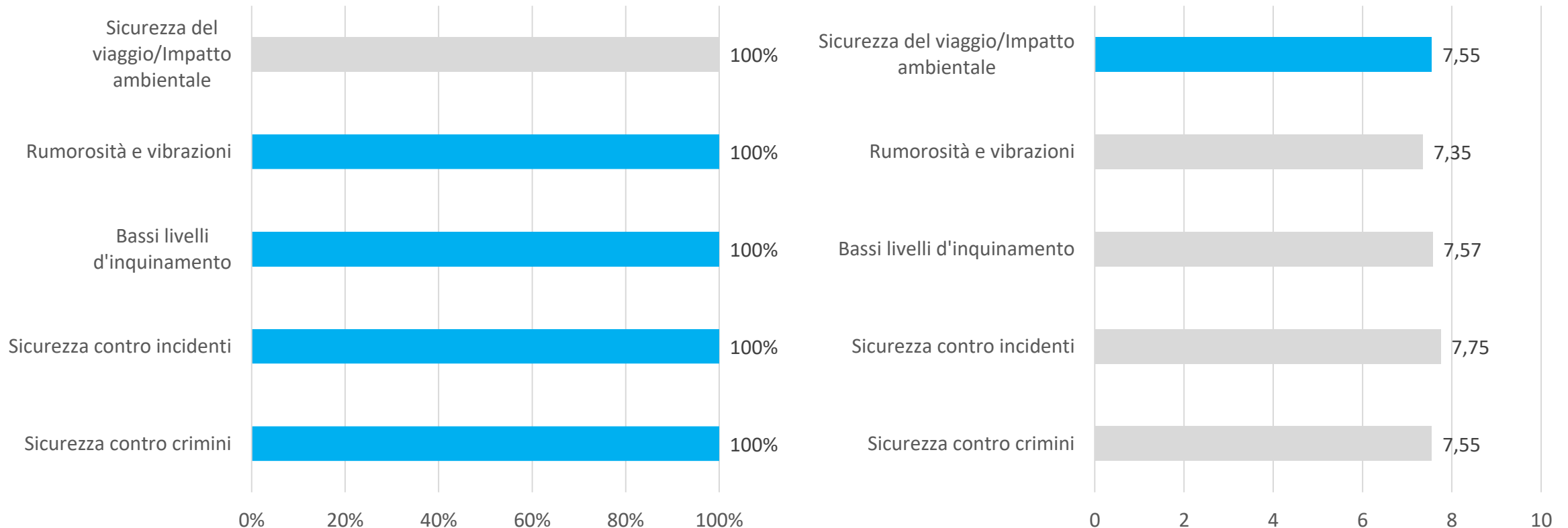
La clientela della linea percepisce come molto buona l'affidabilità del servizio sia in termini di puntualità delle corse che di regolarità delle stesse.



ICS – Linea A36/37 - Affidabilità

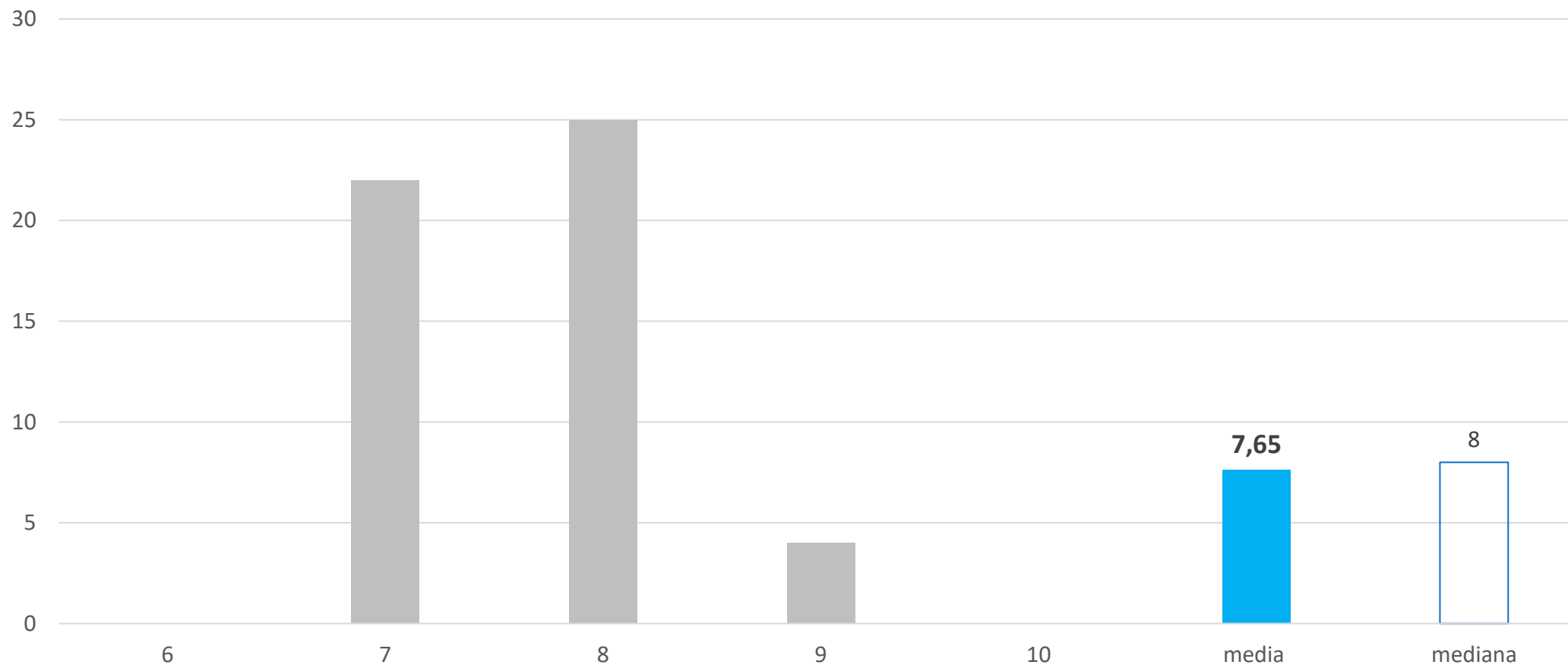
ICS: Sicurezza del viaggio/Impatto ambientale

La macro area «sicurezza del viaggio/impatto ambientale» risulta essere apprezzata positivamente dalla clientela, non essendo pervenute valutazioni negative e una votazioni media pari a 7,55.



ICS: Votazione complessivo del servizio Linea A36/37

La votazione complessiva del servizio è pari a 7,65 con una mediana pari a 8.



Qualità percepita Linea A36/37

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	QPE A36/37
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100%
		2.3.2 Acquisto fuori rete	2.3.2.1 Rete di vendita	100%
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.3 Convalida		100%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio	3.2.4 Info su tragitto		100%
		3.2.5 Info su orario		100%
		3.2.6 Info su regolamento		100%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità		100%
	5.2 Interfaccia cliente	5.2.1 Richiesta informazioni	5.2.1.1 Facilità di contattare il call center	100%
			5.2.1.2 Tempestività nella risposta	100%
5. Attenzione al cliente		5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100%
	5.3 Personale	5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100%
			5.3.3.2 Competenze personale viaggiante	100%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale viaggiante	100%
		6.3.1 Comfort climatizzazione		100%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia interna del mezzo	100%
			6.4.3.2 Pulizia esterna del mezzo	100%
	7.1 Deterrenza dal crimine	7.1.1 Piani preventivi	7.1.1.1 Sicurezza patrimoniale	100%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.2 Prevenzione/visibilità di pericoli	7.2.2.1 Sicurezza del viaggio	100%
			7.2.2.2. Stile di Guida	100%
		8.1.1 Gas di scarico		100%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100%

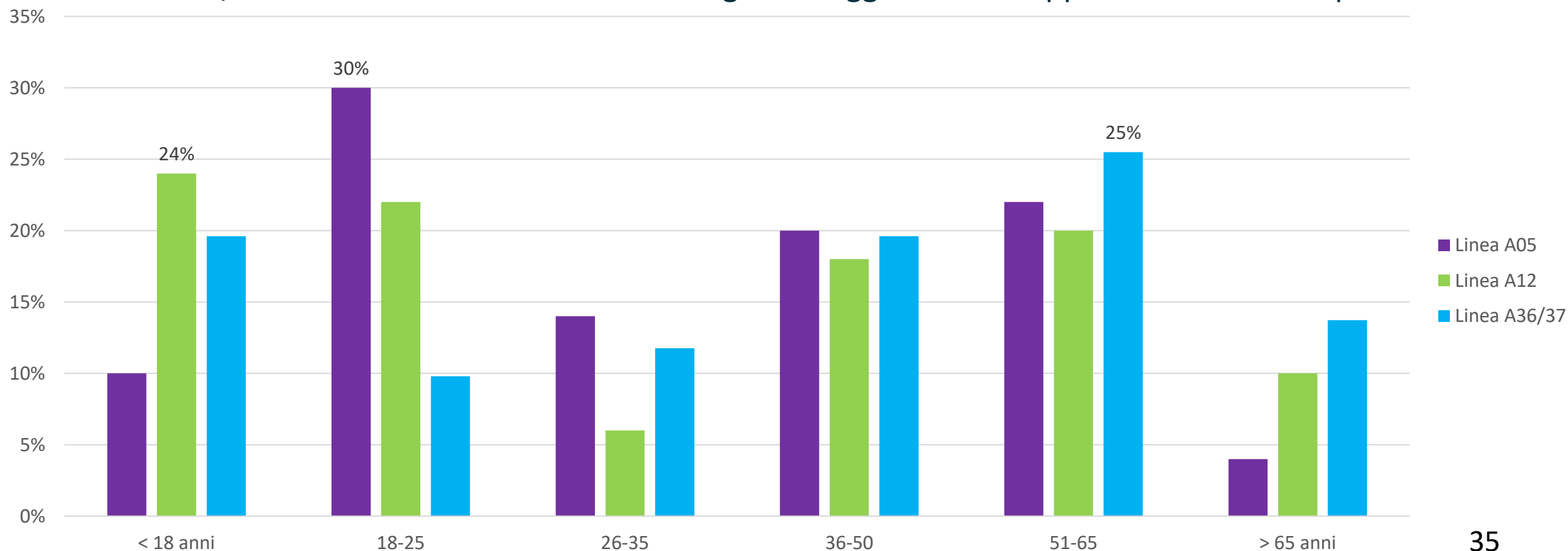
Valori di qualità percepita

Analisi dei campioni ICS per linea



ICS: Ripartizione per età

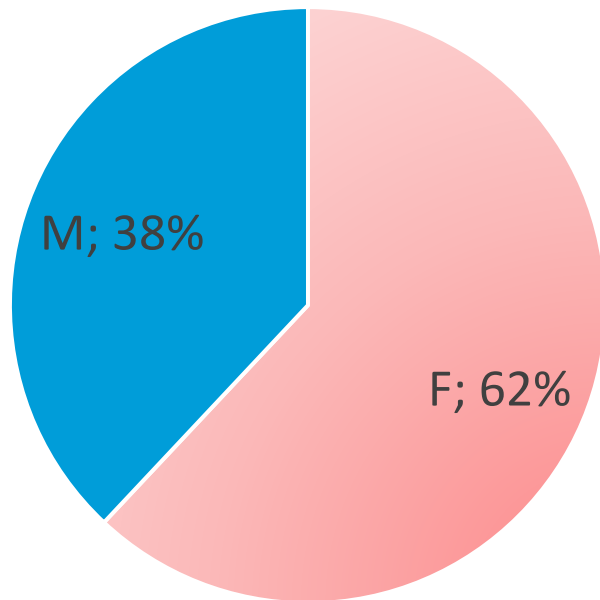
- LINEA A05: La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella da 18 a 25 anni, seguita dalle fasce tra 51 e 65 anni.
- LINEA A12: gli under 18 rappresentano la categoria piu' rappresentata
- LINEA A36/37: i clienti 51-65 anni sono la categoria maggiormente rappresentata nel campione



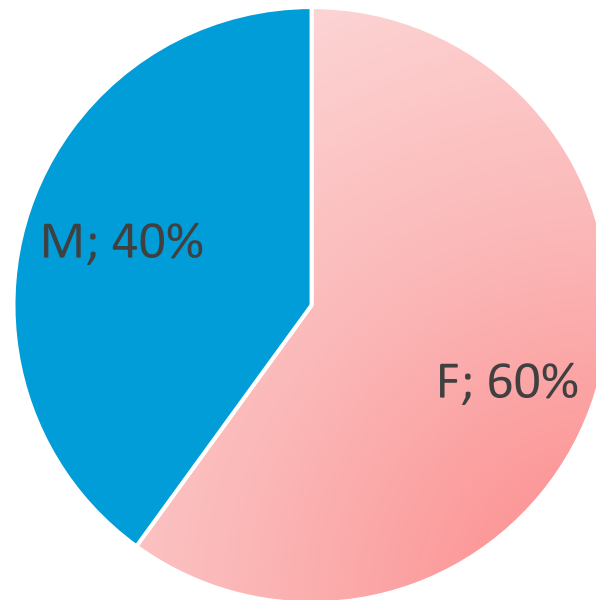
ICS: Ripartizione per genere del campione

- Il genere femminile è quello maggiormente rappresentato nel campione intervistato per tutte e tre le linee.

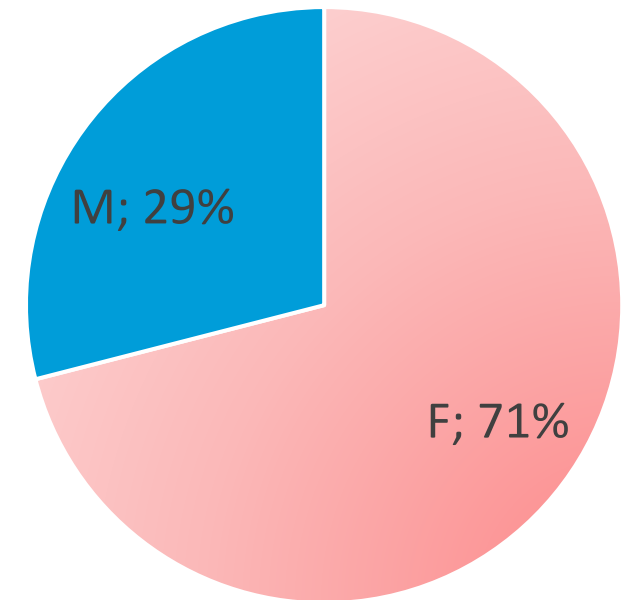
LINEA A05



LINEA A12

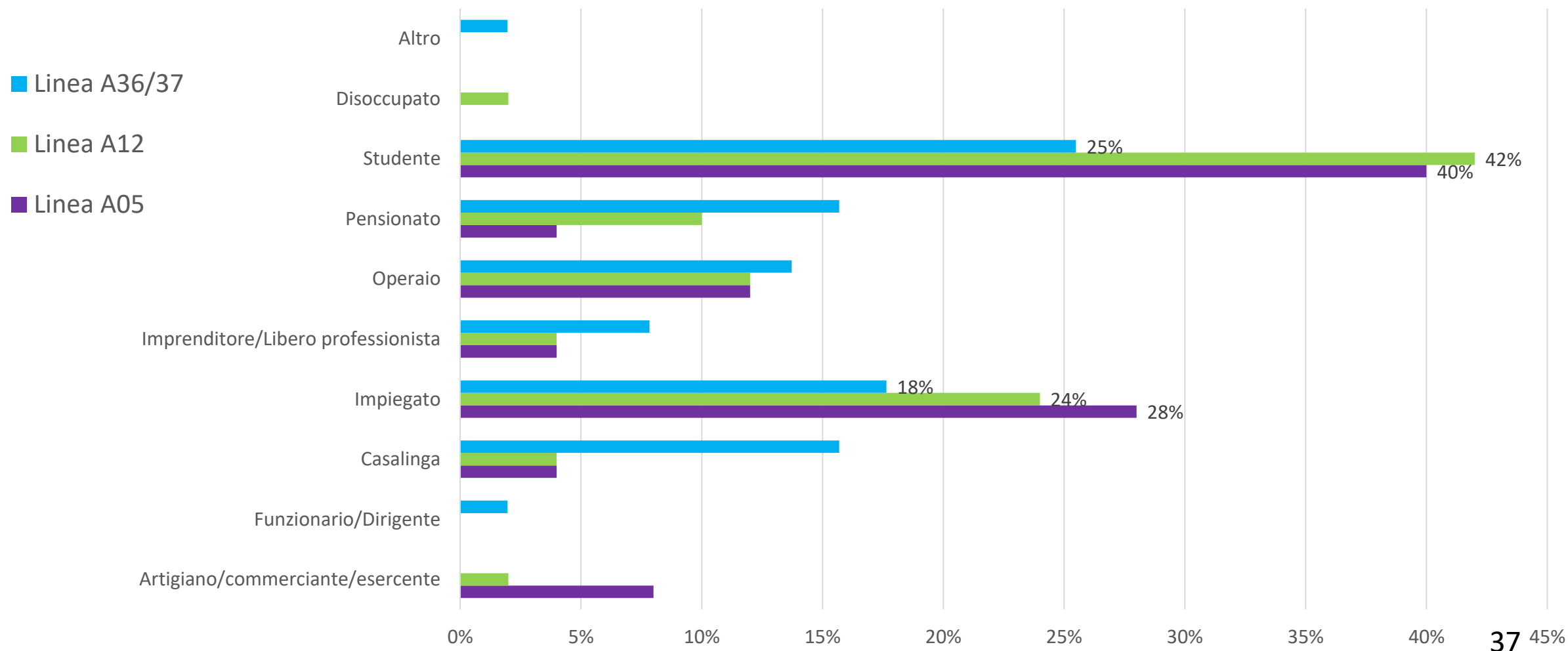


LINEA A36/37



ICS: Distribuzione del campione per professione

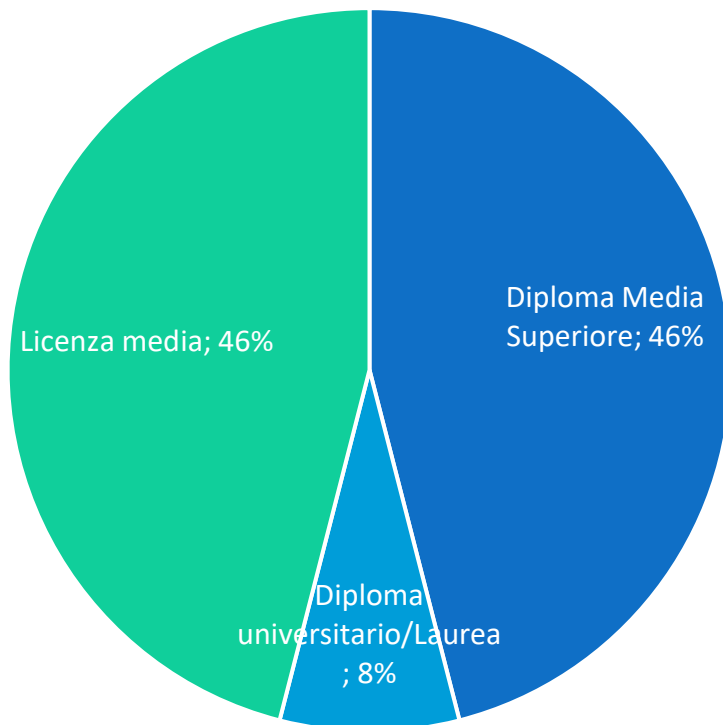
La categoria intervistata che maggiormente utilizza il servizio è rappresentata dagli Studenti (25-42%) e dagli impiegati (18-28%).



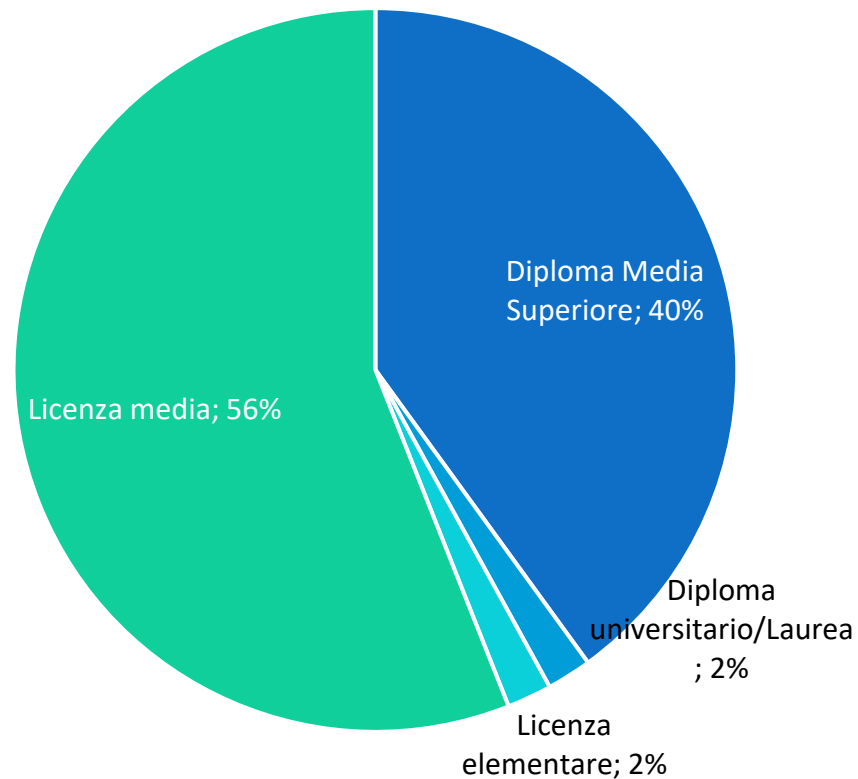
ICS: distribuzione per titolo di studio

La maggior parte dei fruitori del servizio possiede una licenza media o di scuola superiore

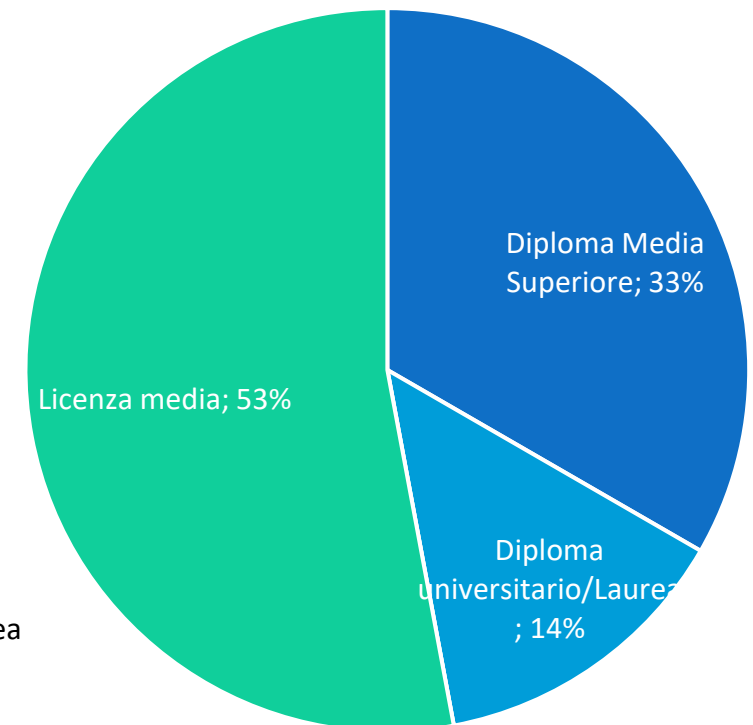
Linea A05



Linea A12

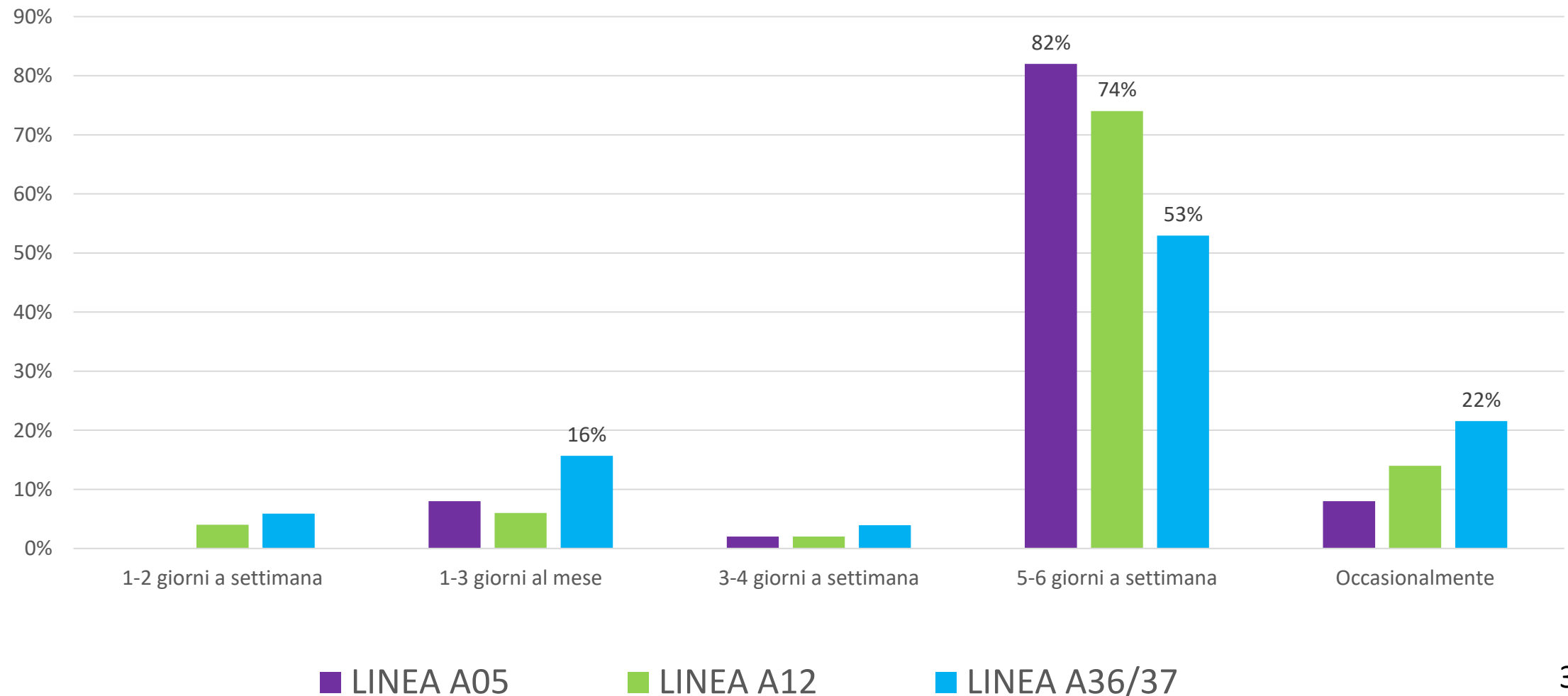


Linea A36/37



ICS: Distribuzione per frequenza e titolo di viaggio

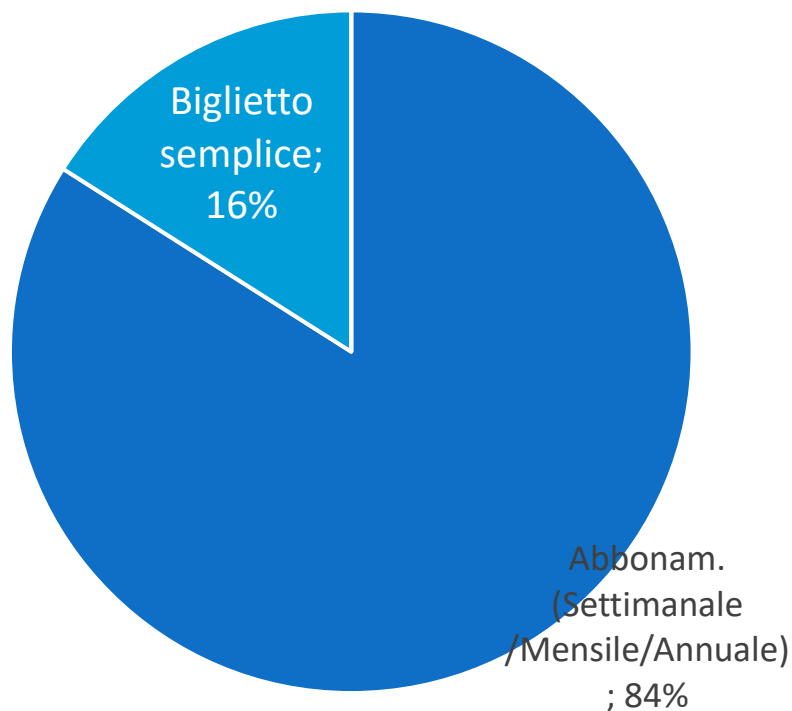
- L'utilizzo delle linee è in generale sistematico da parte degli intervistati. L'utilizzo risulta più occasionale sulla linea A36/37 (che peraltro è l'unica che ha servizio festivo).



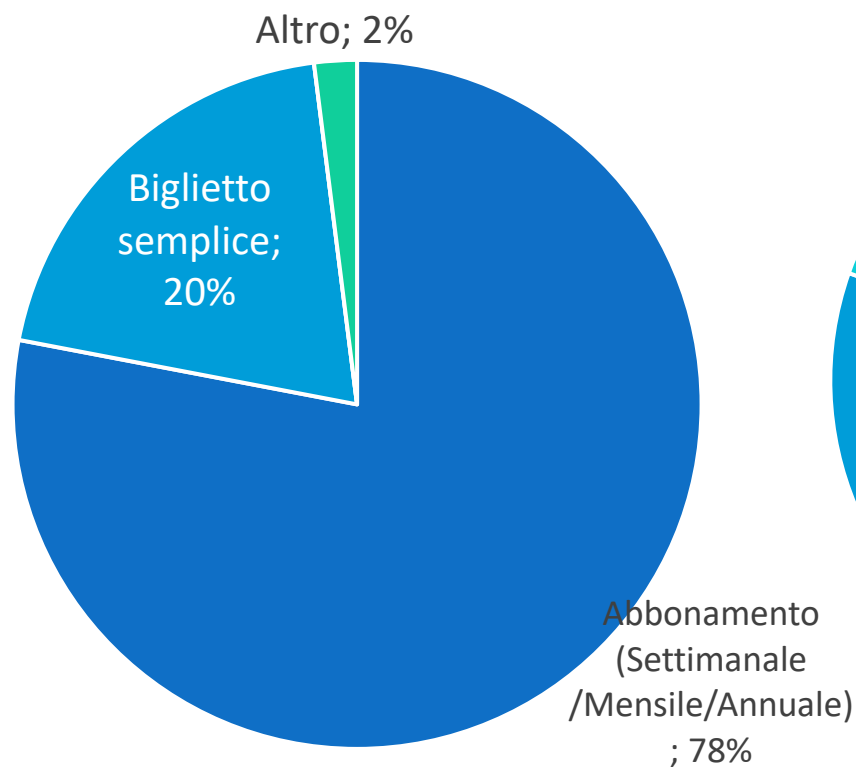
ICS: Distribuzione per titolo di viaggio

- L'abbonamento è la forma di titolo di viaggio più utilizzato (57-84%), seguito dal biglietto di corsa semplice (16-24%). Nel caso della linea A36/37, vengono utilizzati anche i biglietti multicorsa e AR indice di un utilizzo più occasionale.

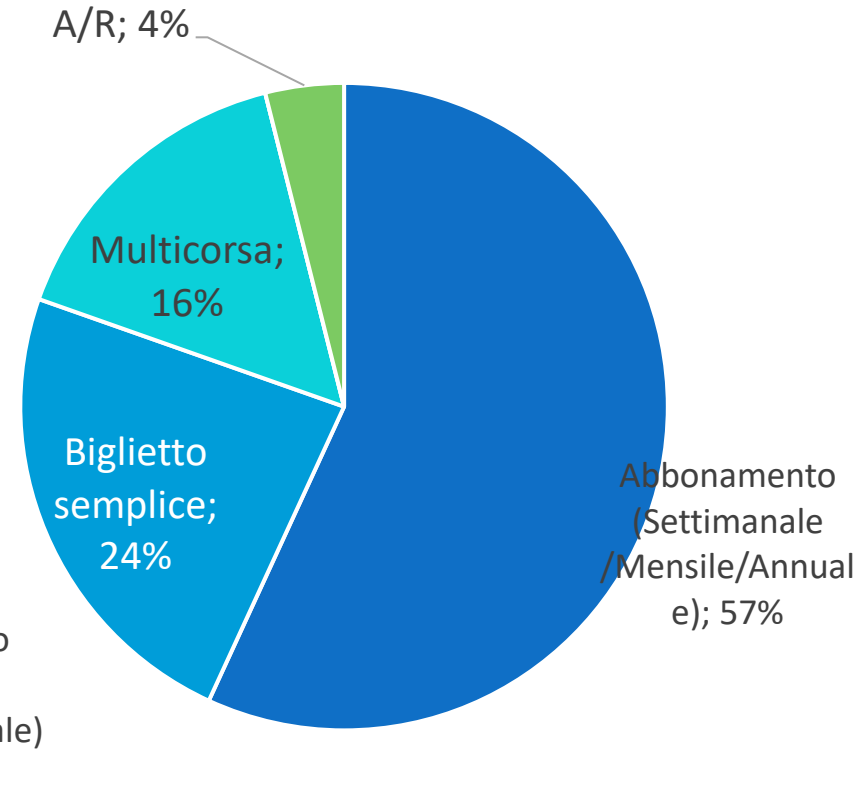
Linea A05



Linea A12



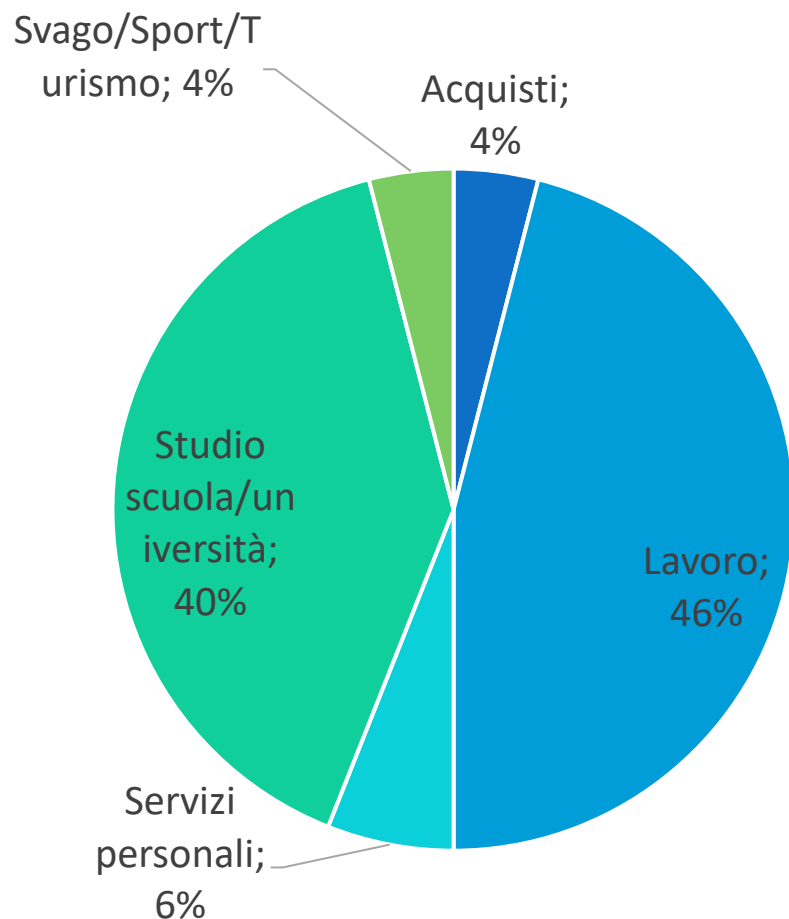
Biglietto Linea A36/37



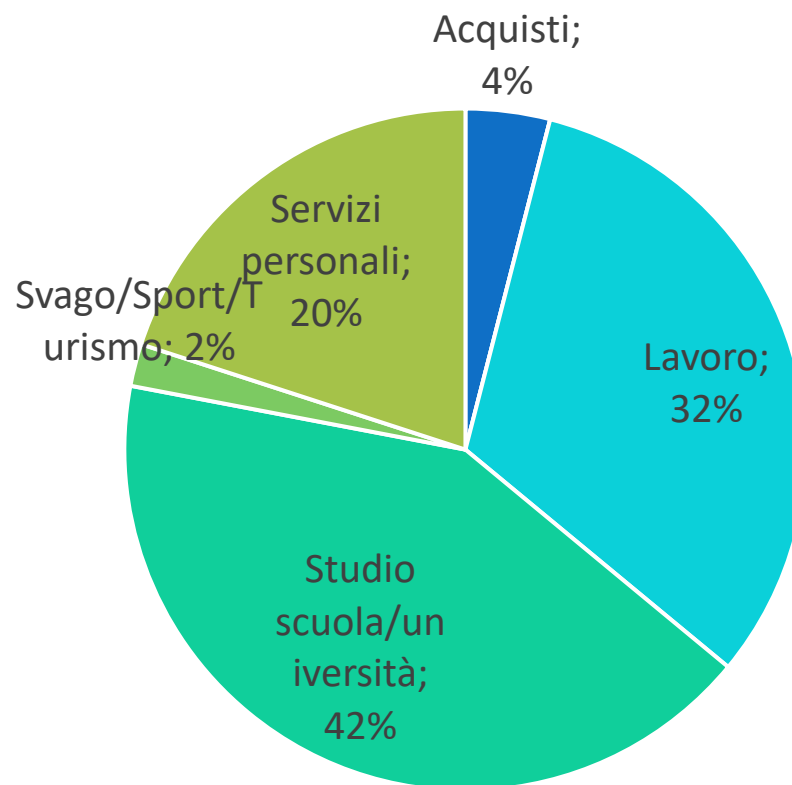
ICS: Distribuzione del campione per motivo del viaggio

La principale motivazione di spostamento è lo studio (24-42%) e il lavoro (32-46%). La linea A36/37 si differenzia dalle altre per la presenza di motivi di spostamento per acquisti (16%).

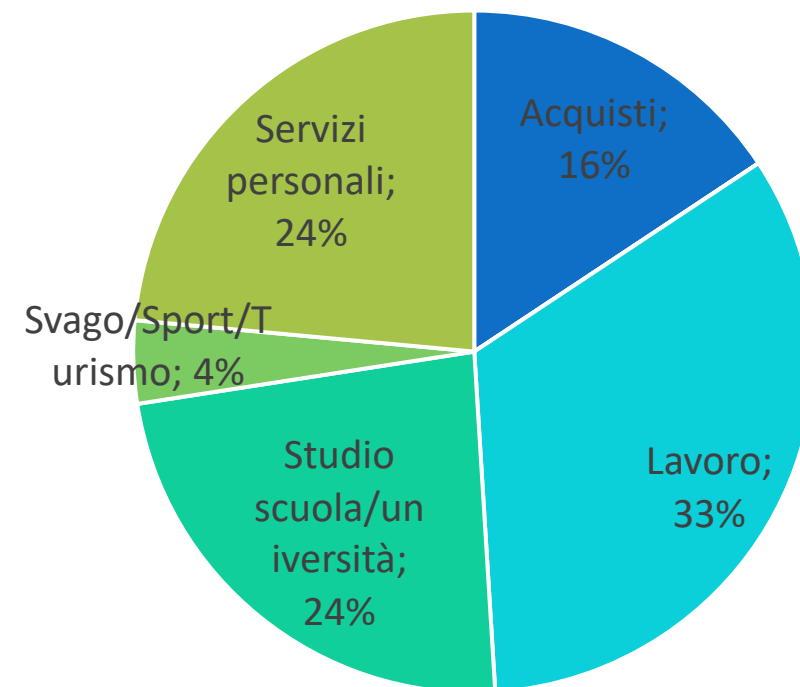
Linea A05



Linea A12

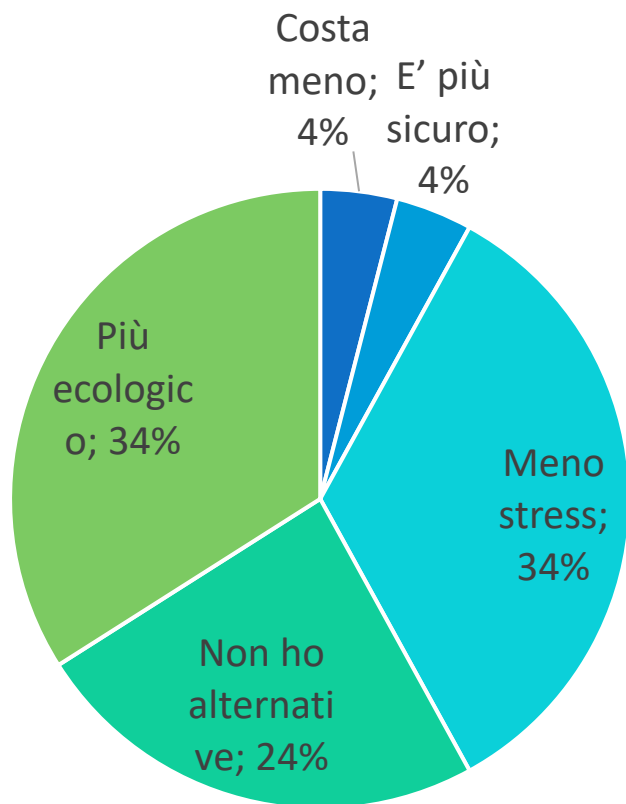


Linea A36/37

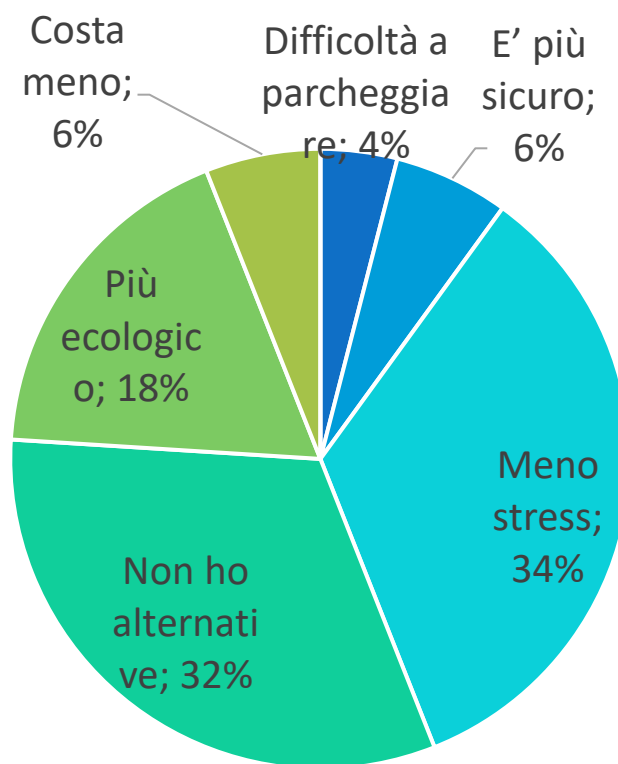


ICS: Distribuzione del campione per motivo della scelta modale

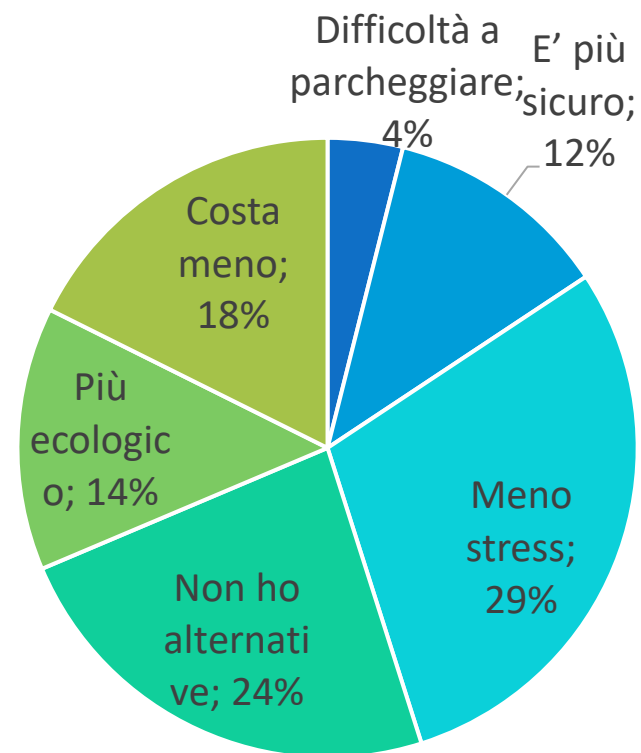
Le principali motivazione che induce il cliente all'utilizzo delle linee sono meno stress (29-34%), seguito dalla mancanza di alternative (24-32%) e dal fatto che il trasporto pubblico è considerato come la scelta più ecologica (14-34%).



Linea A05



Linea A12



Linea A36/37

Andamento biennio 2023-2024



Andamento della Qualità Percepita 2023-2024

				LINEA A05		LINEA A12		LINEA A36/37	
Livello 1 (Uni 13816)	Livello 2 (Uni 13816)	Livello 3 (Uni 13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	2023	2024	2023	2024	2023	2024
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete	2.3.2.1 Rete di vendita	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
		2.3.3 Convalida		100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100%	100%	100%	100%	97,92%	100,0%
	3.2 Informazioni di viaggio	3.2.4 Info su tragitto		100%	100%	100%	100%	98,00%	100,0%
		3.2.5 Info su orario		100%	100%	100%	100%	98,00%	100,0%
		3.2.6 Info su regolamento		100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
				100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità		100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
5. Attenzione al cliente	5.2 Interfaccia cliente	5.2.1 Richiesta informazioni	5.2.1.1 Facilità di contattare il call center	100%	100%	100%	100%	95,92%	100,0%
			5.2.1.2 Tempestività nella risposta	100%	100%	100%	100%	97,96%	100,0%
	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100%	100%	100%	100%	100,0%	100,0%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100%	100%	100%	100%	100,0%	100,0%
			5.3.3.2 Competenze personale viaggiante	100%	100%	100%	100%	100,0%	100,0%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale viaggiante	100%	100%	100%	100%	100,0%	100,0%
				100%	100%	100%	100%	100,0%	100,0%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.3.1 Comfort climatizzazione		100%	100%	100%	100%	98,00%	100,0%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia interna del mezzo	100%	100%	100%	100%	98,00%	100,0%
			6.4.3.2 Pulizia esterna del mezzo	100%	100%	100%	100%	98,00%	100,0%
7. Sicurezza	7.1 Deterrenza dal crimine	7.1.1 Piani preventivi	7.1.1.1 Sicurezza patrimoniale	100%	100%	100%	100%	100,0%	100,0%
	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.2 Prevenzione/visibilità di pericoli	7.2.2.1 Sicurezza del viaggio	100%	100%	100%	100%	98,00%	100,0%
			7.2.2.2. Stile di Guida	100%	100%	100%	100%	100,0%	100,0%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.1 Gas di scarico		100%	100%	100%	100%	96,00%	100,0%
		8.1.2 Rumore		100%	100%	100%	100%	100,0%	100,0%



Indagine sulla qualità del servizio Linee A05, A12 e A36/37
è stato realizzato da

