

## Servizio Bus

### Indagine di Customer Satisfaction 2023

Gli indicatori di Customer Satisfaction sono riproporzionati in scala 1-9, come previsto dalla delibera Art n.16/2018, misura 5, punto 4/C.

Percentuale soddisfatti (7-9)

<b>11 - GIUDIZIO COMPLESSIVO INIZIALE</b>	<b>59%</b>
12.1.1 - Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	63%
12.1.2 - Frequenza/Disponibilità delle corse	52%
12.1.3 - Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	57%
12.1.4 - Rispetto orari partenza	70%
12.1.5 - Rispetto orari arrivo	60%
12.1.6 - Capillarità del servizio	54%
12.1.7 - Rapporto qualità/prezzo del servizio	63%
12.1.8 - Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	55%
12.1 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?	58%
12.2.1 - Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	48%
12.2.2 - Pulizia del mezzo	56%
12.2.3 - Integrità/Decoro dei mezzi	64%
12.2.4 - Sicurezza e affidabilità dei mezzi	67%
12.2.5 - Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	57%
12.2.6 - Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	54%
12.2.7 - Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	67%

12.2 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del Viaggio?	62%
12.3.1 - Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	53%
12.3.2 - Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	52%
12.3.3 - Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	69%
12.3.4 - Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	71%
12.3.5 - Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	49%
12.3.6 - Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	43%
12.3 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il Cliente?	56%
12.4.1 - Cortesia/Disponibilità degli autisti	63%
12.4.2 - Cura e aspetto del personale	66%
12.4.3 - Efficienza servizio reclami e informazioni	51%
12.4 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto agli aspetti relazionali del personale dell'Azienda?	58%
12.5 - Attenzione alla sostenibilità e alle problematiche ambientali (utilizzo di Bus Euro 6, cura in materia di smaltimento dei rifiuti e controllo del rumore negli impianti, impianti con pannelli solari, illuminazione a led)	62%
<b>11 - GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE</b>	<b>60%</b>
16 - Rete di vendita di biglietti e abbonamenti	74%

## VOTI MEDI RISCALATI

<b>11 - GIUDIZIO COMPLESSIVO INIZIALE</b>	<b>7,0</b>
12.1.1 - Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	<b>6,9</b>
12.1.2 - Frequenza/Disponibilità delle corse	<b>6,5</b>

12.1.3 - Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	<b>6,8</b>
12.1.4 - Rispetto orari partenza	<b>7,1</b>
12.1.5 - Rispetto orari arrivo	<b>6,8</b>
12.1.6 - Capillarità del servizio	<b>6,7</b>
12.1.7 - Rapporto qualità/prezzo del servizio	<b>6,9</b>
12.1.8 - Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	<b>6,6</b>
12.1 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?	<b>6,8</b>
12.2.1 - Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	<b>6,4</b>
12.2.2 - Pulizia del mezzo	<b>6,7</b>
12.2.3 - Integrità/Decoro dei mezzi	<b>6,8</b>
12.2.4 - Sicurezza e affidabilità dei mezzi	<b>6,9</b>
12.2.5 - Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	<b>6,7</b>
12.2.6 - Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	<b>6,7</b>
12.2.7 - Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	<b>7,0</b>
12.2 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del Viaggio?	<b>6,8</b>
12.3.1 - Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	<b>6,6</b>
12.3.2 - Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	<b>6,6</b>
12.3.3 - Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	<b>7,0</b>
12.3.4 - Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	<b>7,1</b>
12.3.5 - Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	<b>6,5</b>
12.3.6 - Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	<b>6,1</b>
12.3 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il Cliente?	<b>6,7</b>
12.4.1 - Cortesia/Disponibilità degli autisti	<b>6,9</b>
12.4.2 - Cura e aspetto del personale	<b>6,9</b>



12.4.3 - Efficienza servizio reclami e informazioni	<b>6,5</b>
12.4 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto agli aspetti relazionali del personale dell'Azienda?	<b>6,8</b>
12.5 - Attenzione alla sostenibilità e alle problematiche ambientali (utilizzo di Bus Euro 6, cura in materia di smaltimento dei rifiuti e controllo del rumore negli impianti, impianti con pannelli solari, illuminazione a led)	<b>6,8</b>
<b>11 - GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE</b>	<b>7,1</b>
16 - Rete di vendita di biglietti e abbonamenti	<b>7,3</b>

Indagine a cura dell'Istituto di Ricerca Ixè, condotta nel mese di maggio 2023.