



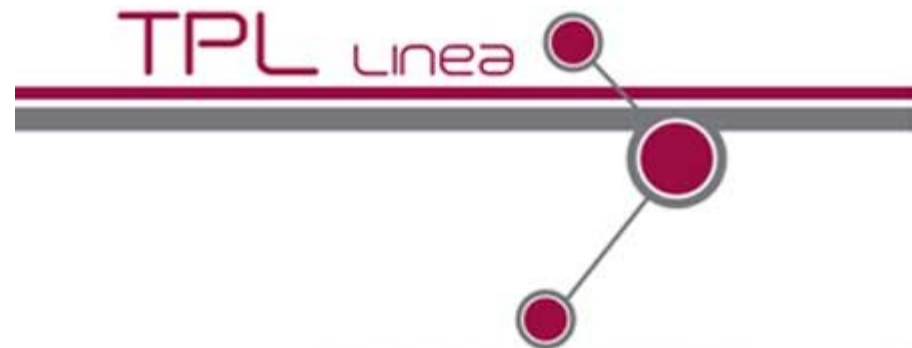
Istituto Piepoli

Report Indagine face to face *on board*

1° rilevazione – Aprile 2012

CUSTOMER SATISFACTION UTENTI TPL

Rapporto redatto per:



LA DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE

TOTALE INTERVISTE

1.356 CASI

LINEE URBANE N. INTERVISTE

-Linea 1	46
-Linea 1/	45
-Linea 2	45
-Linea 2/	45
-Linea 3	93
-Linea 4	45
-Linea 4/	44
-Linea 5	53
-Linea 5/	44
-Linea 6	45
-Linea 6/	47
-Linea 8	84
-Linea 9	91

TOTALE LINEE URBANE 727

LINEE EXTRA URBANE

N. INTERVISTE

-Linea 72 Albenga - Villanova	90
-Linea 80 Calizzano - Loano	90
-Linea 40 Savona - Pietra Ligure (1 tratto)	90
-Linea 40 Pietra Ligure - Andora (2 tratto)	90
-Linea 61 Savona - Cairo Montenotte	90
-Linea 58 Savona - Millesimo	89
-Linea 30 Savona - Varazze	90

TOTALE LINEE EXTRA URBANE

629

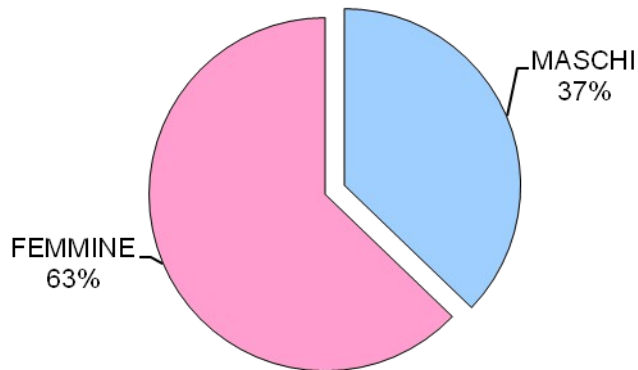
Linee indagate anche nella precedente rilevazione (mag-11).

LINEA 5 /
LINEA 6
LINEA 9
PIETRA LIGURE - ANDORA
SAVONA - CAIRO MONTENOTTE
SAVONA - MILLESIMO
SAVONA - PIETRA LIGURE
SAVONA - VARAZZE

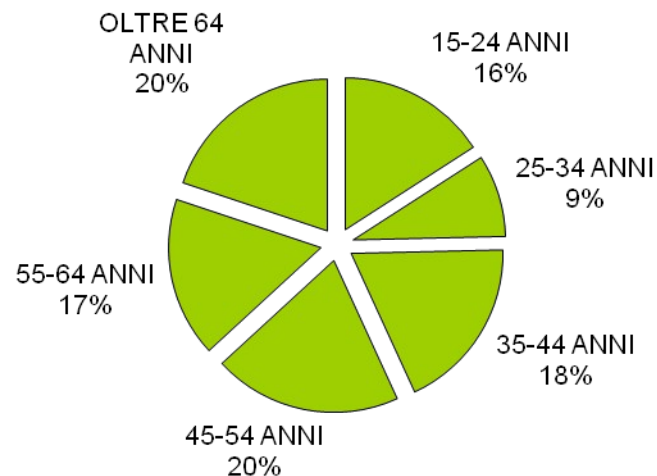


IL PROFILO DEGLI UTENTI TPL

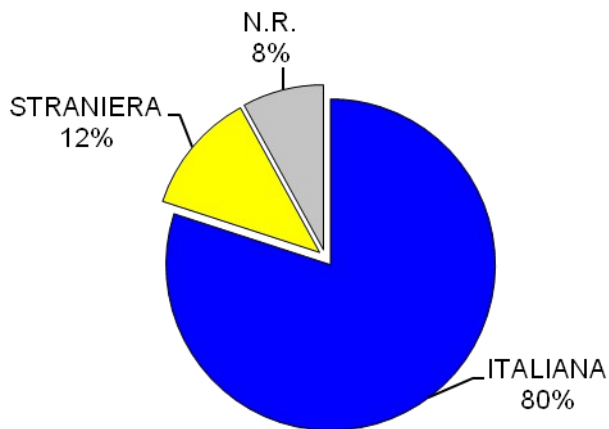
SESSO



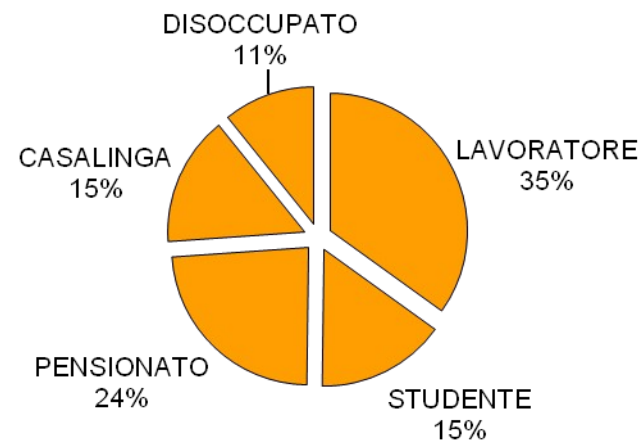
CLASSI D'ETÀ



NAZIONALITÀ

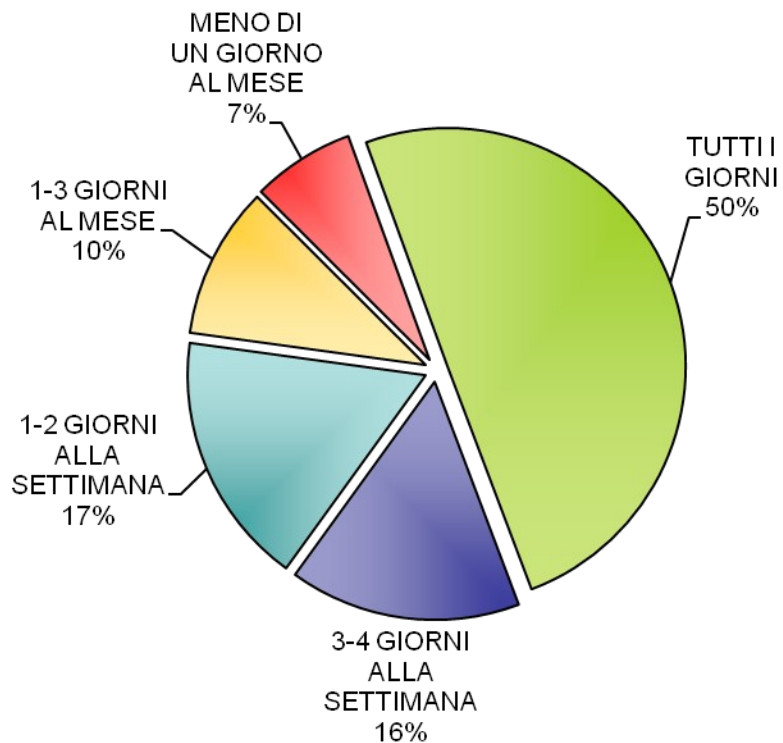


CONDIZIONE OCCUPAZIONALE



LA FREQUENZA DI UTILIZZO DELLE LINEE TPL

In generale, con che frequenza utilizza gli autobus TPL?



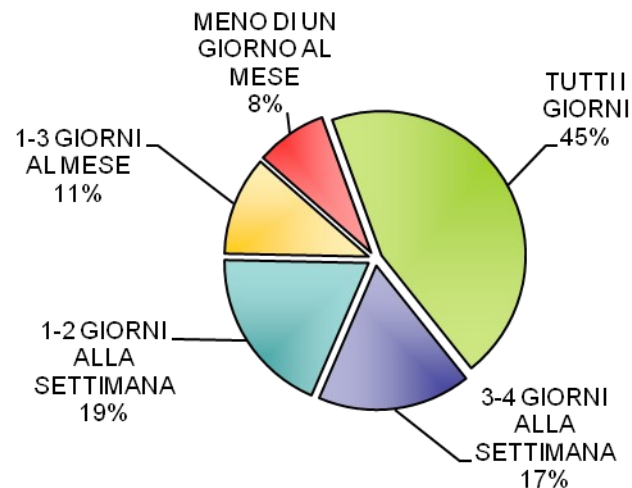
L'83% DEGLI INTERVISTATI UTILIZZA LE LINEE TPL TUTTE LE SETTIMANE

HEAVY USERS (tutti i gg. + 3/4 gg alla settimana) → **66%**

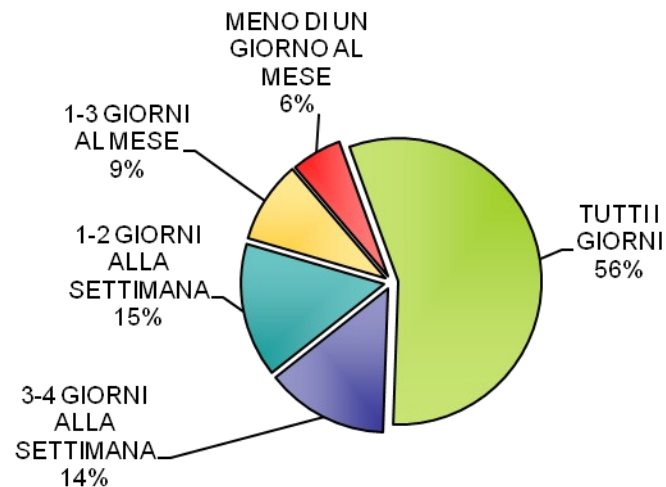
LIGHT USERS (1/2 gg alla settimana) → **17%**

OCCASIONAL USERS (1/3 gg al mese + meno di 1 gg. al mese) → **17%**

LINEE URBANE: 81% (tutte le settimane)

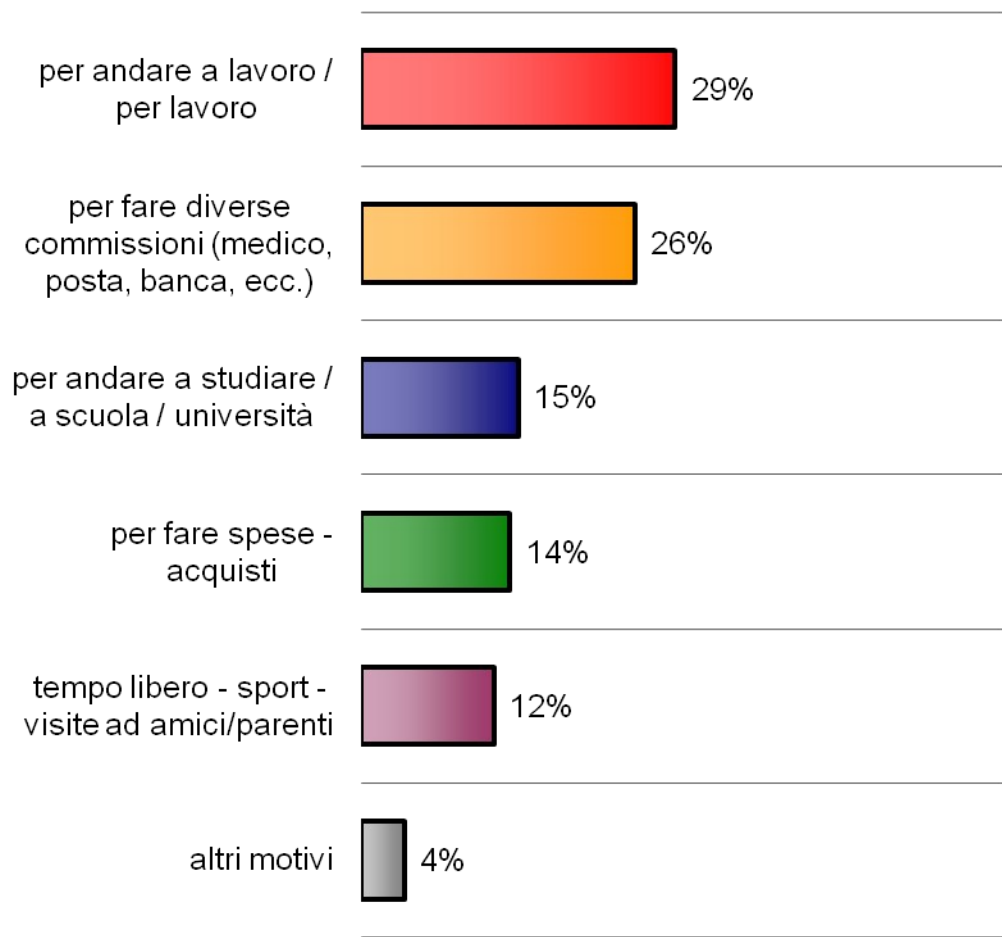


LINEE EXTRAURBANE: 85% (tutte le settimane)



I MOTIVI DEL VIAGGIO

Qual è il motivo per cui utilizza questa linea? (indicare il motivo principale)

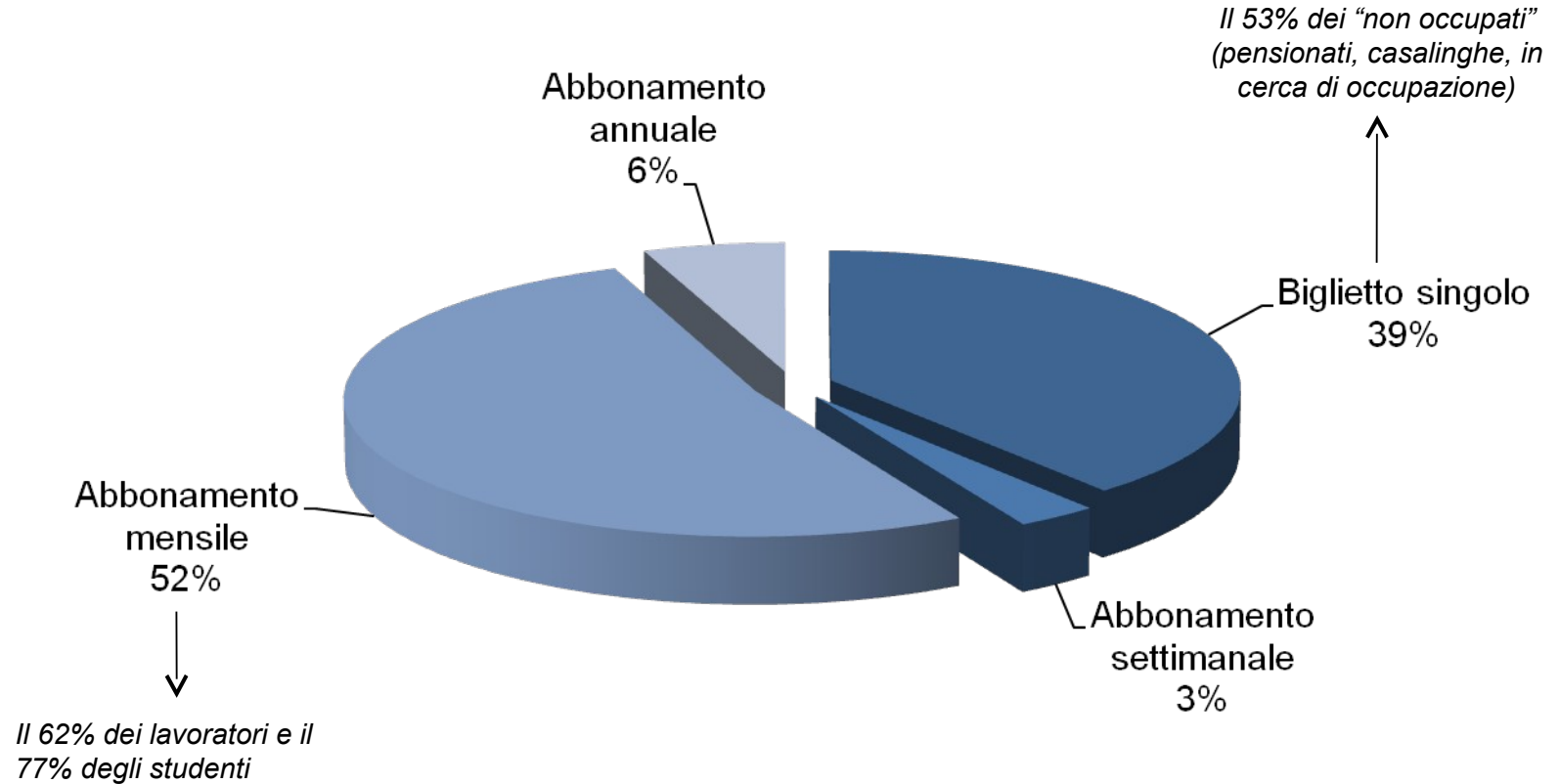


	LINEE URBANE	LINEE EXTRAURBANE
per andare a lavoro / per lavoro	23%	37%
per fare diverse commissioni (medico, posta, banca, ecc.)	30%	21%
per andare a studiare / a scuola / università	12%	17%
per fare spese - acquisti	18%	9%
tempo libero - sport - visite ad amici/parenti	15%	10%
altri motivi	2%	6%



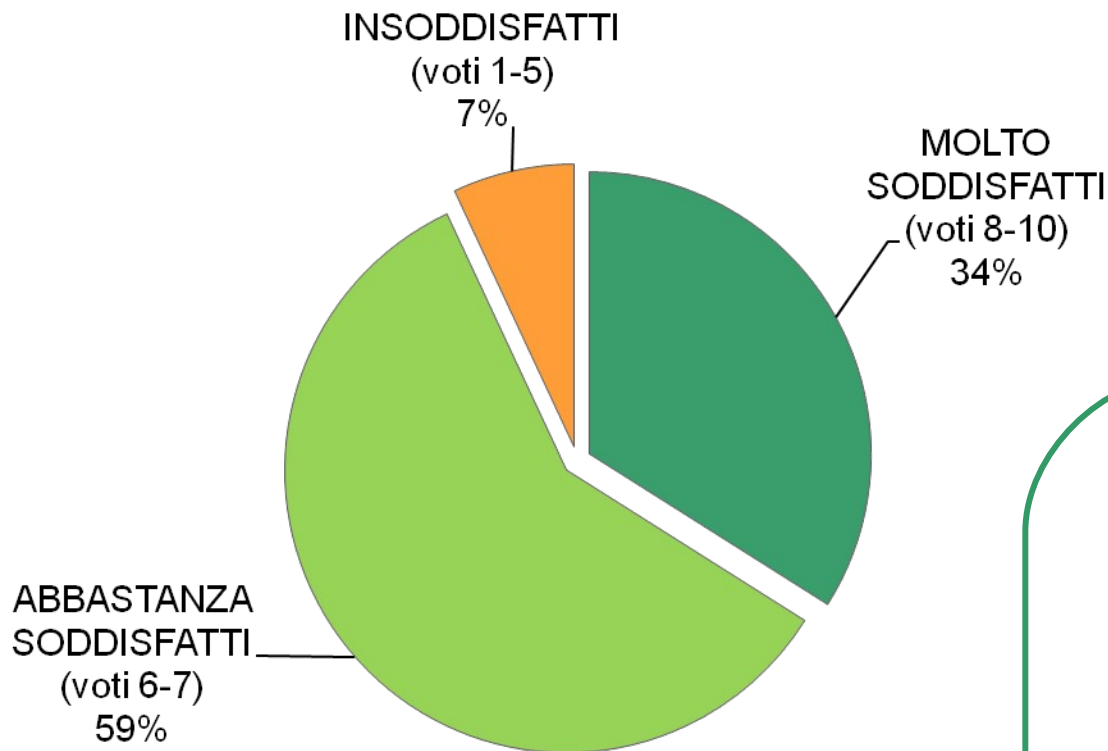
IL TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO

☞ Quale titolo di viaggio utilizza abitualmente?



LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Completivamente, sempre su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei servizi offerti da questa tratta?



MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI:

93% DEGLI UTENTI

Rilevazione Maggio 2011

90% utenti soddisfatti
("molto" soddisfatti: 42%)



LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER LINEA

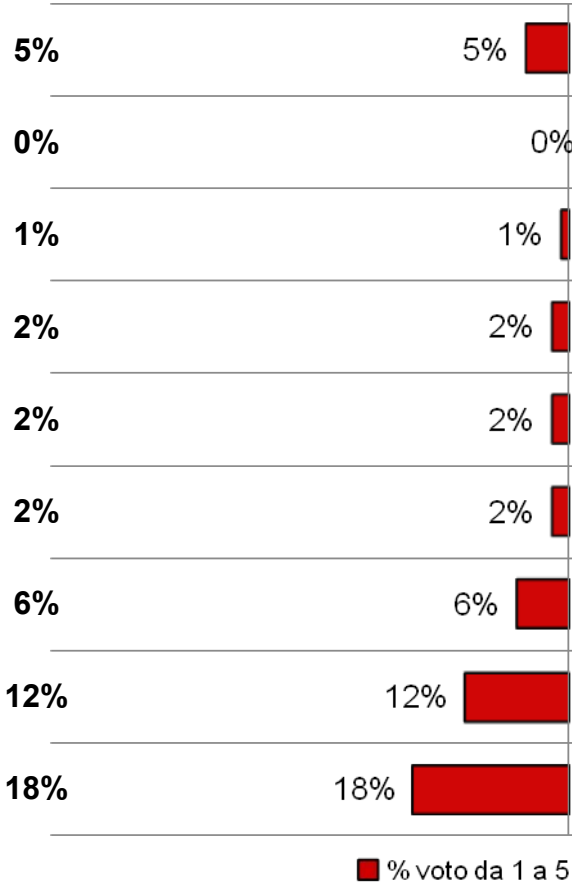
- Linee urbane -

Completivamente, sempre su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei offerti da questa tratta?

Anche senza far registrare voti insufficienti, la Linea 4/ evidenzia qualche criticità, soprattutto sull'item "quantità e frequenza delle corse"

Linea 4	voto 7.2
Linea 4/	voto 6.6
Linee urbane	voto 7.0

Area della insoddisfazione



TOTALE LINEE URBANE

LINEA 4 + LINEA 4/

LINEA 9

LINEA 5 + LINEA 5/

LINEA 6 + LINEA 6/

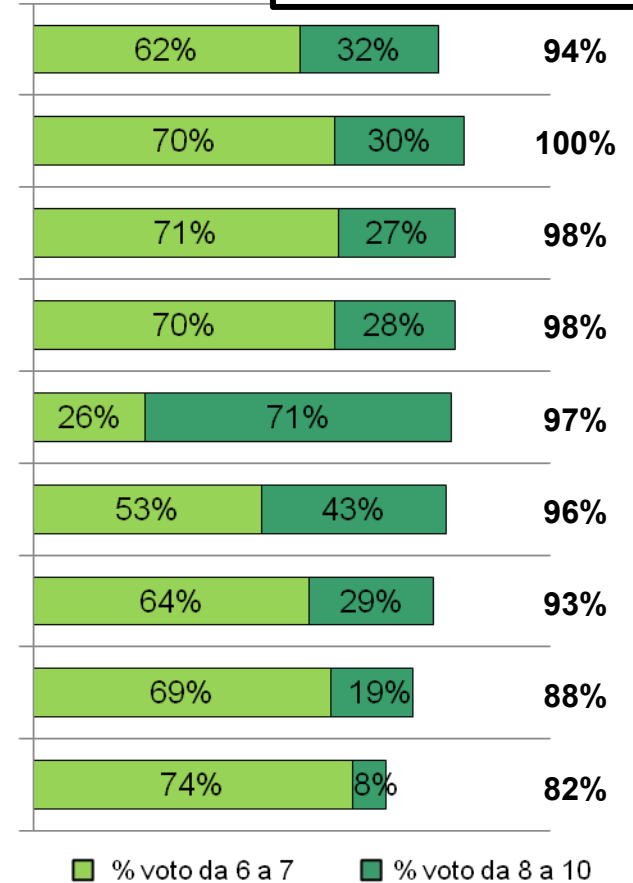
LINEA 3

LINEA 2 + LINEA 2/

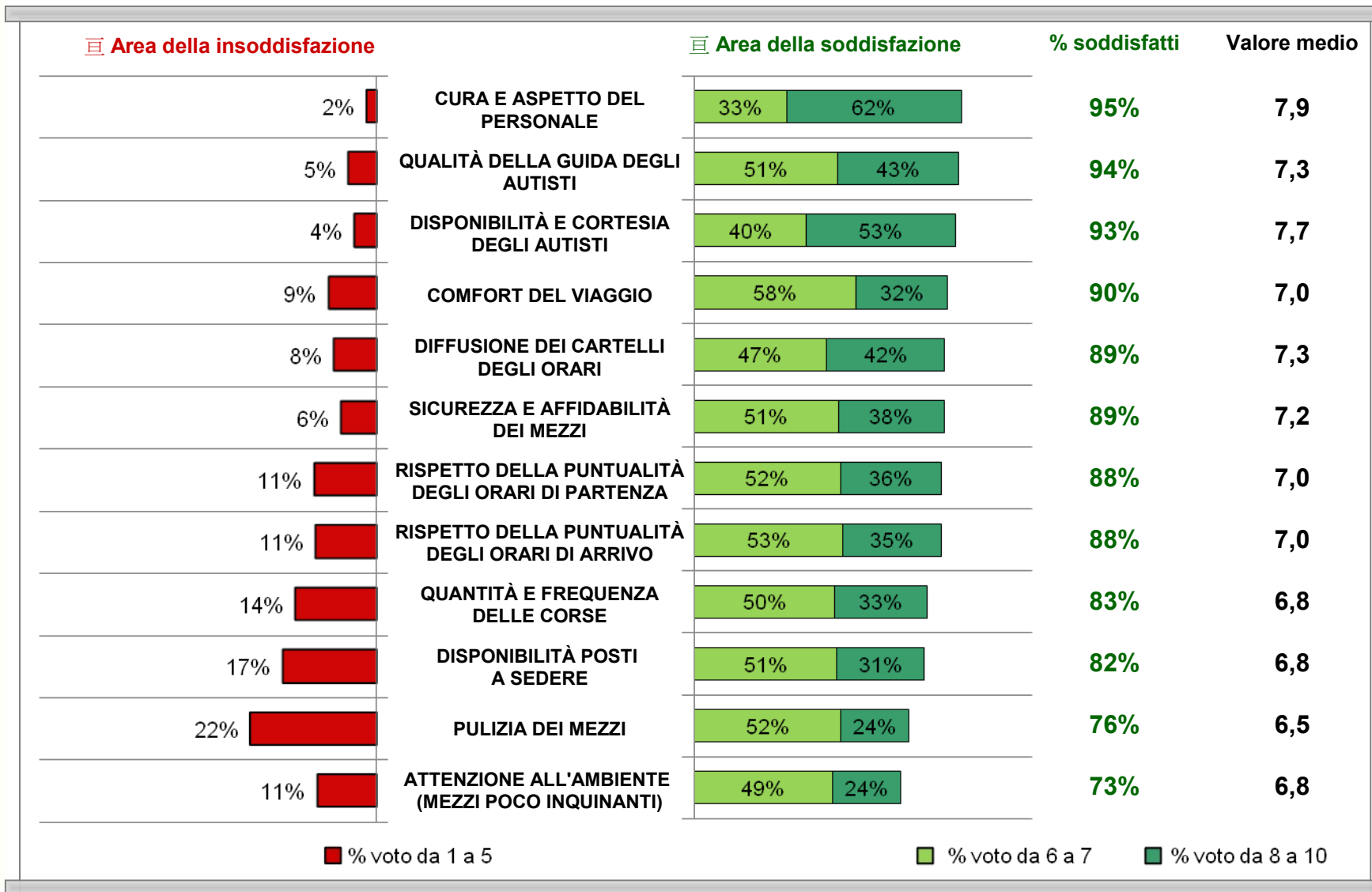
LINEA 8

LINEA 1 + LINEA 1/

Area della soddisfazione

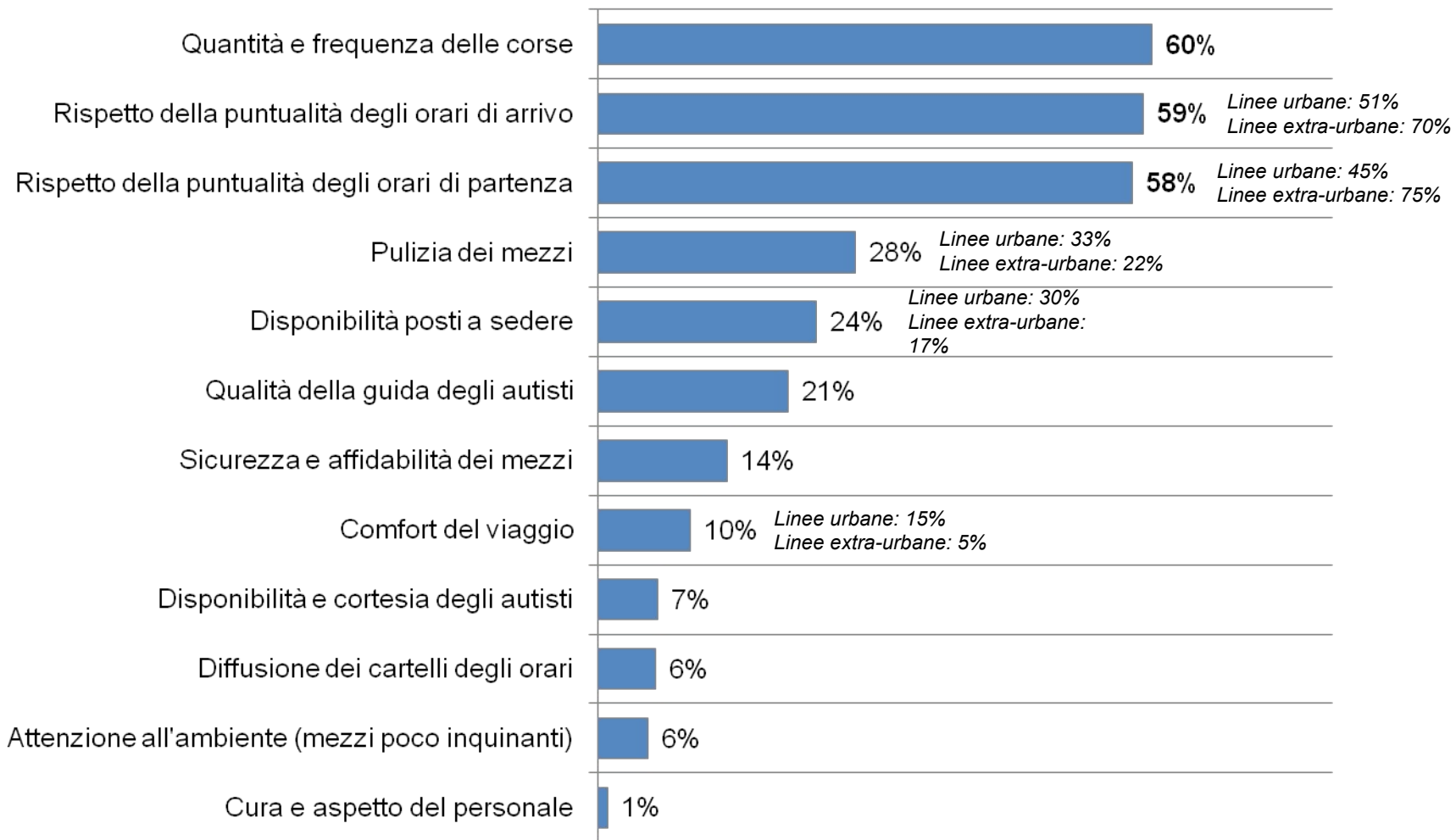


LA SODDISFAZIONE NEI VARI ASPETTI DEL SERVIZIO



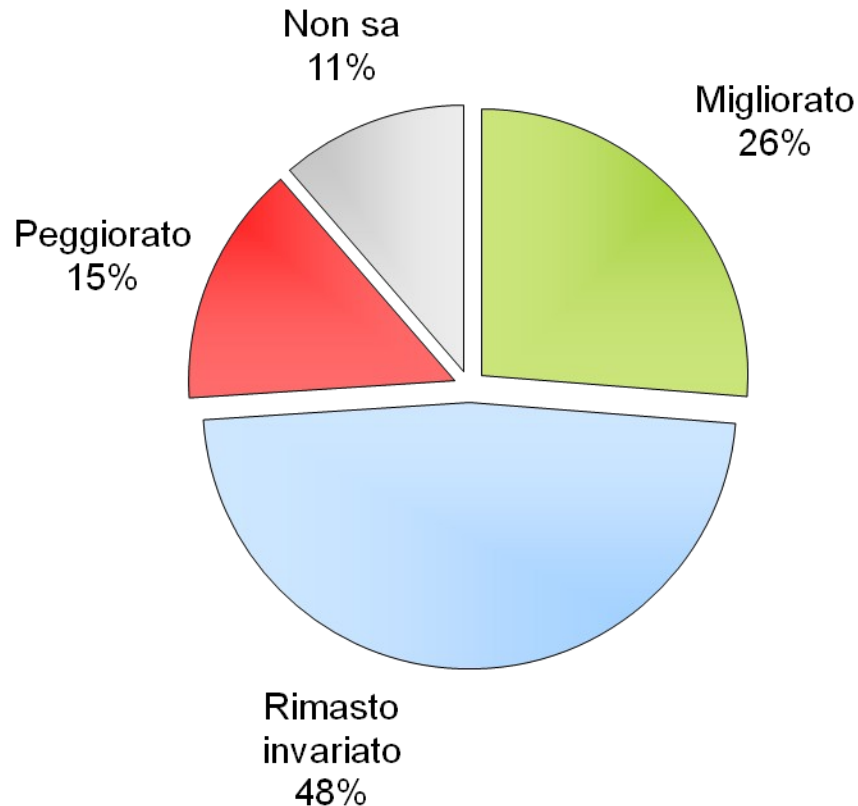
GLI ASPETTI DEL SERVIZIO PIÙ IMPORTANTI

Di queste caratteristiche che le ho letto, quali sono secondo lei le 3 più importanti in assoluto?



LA PERCEZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

🗳️ Negli ultimi mesi secondo Lei il servizio offerto da TPL è migliorato, peggiorato o rimasto invariato?



SALDO
(% migliorato – % peggiorato)

+ 11%

TIPOLOGIA UTILIZZATORI AUTOBUS TPL

HEAVY USERS	+7%
LIGHT USERS	+20%
OCCASIONAL USERS	+19%

Rilevazione Maggio 2011

SALDO

+ 9%

La quota di intervistati che percepisce il servizio offerto come "peggiorato" è del 10%



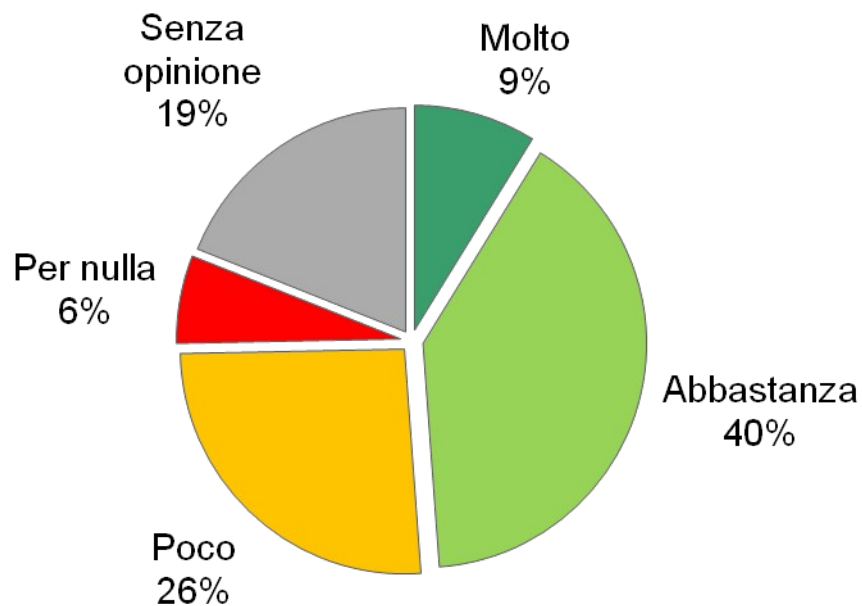


Istituto Piepoli

Approfondimento
**IL SERVIZIO URBANO
NELLA CITTÀ DI SAVONA**

I CAMBIAMENTI SULLE LINEE CITTADINE: GRADIMENTO

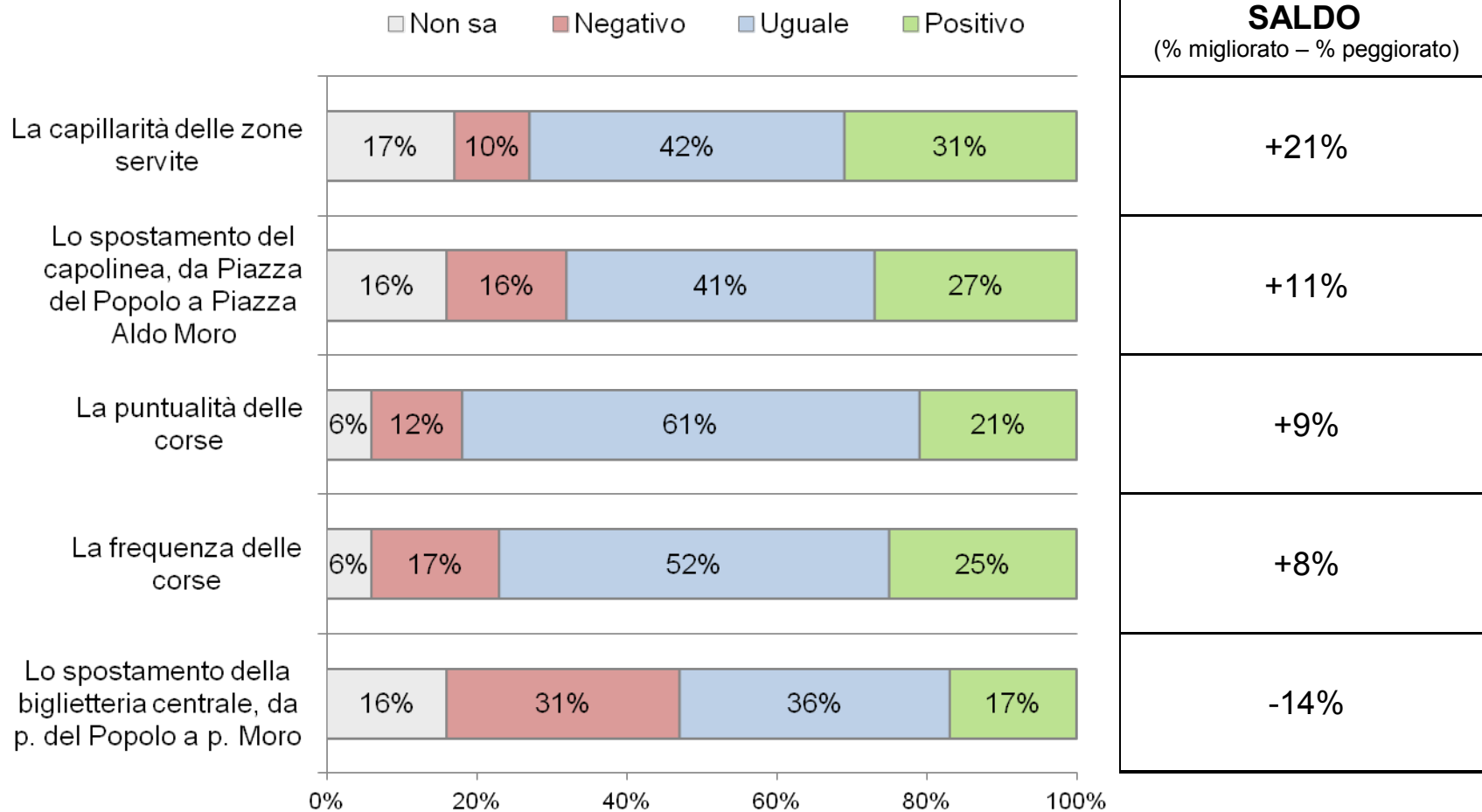
☒ Dal mese di giugno 2011 è stata attivata una serie di cambiamenti sulle linee cittadine. Dopo 9 mesi dalla loro entrata in vigore, quanto ha gradito tali cambiamenti?



GRADISCONO
MOLTO + ABBASTANZA
49% DEGLI UTENTI

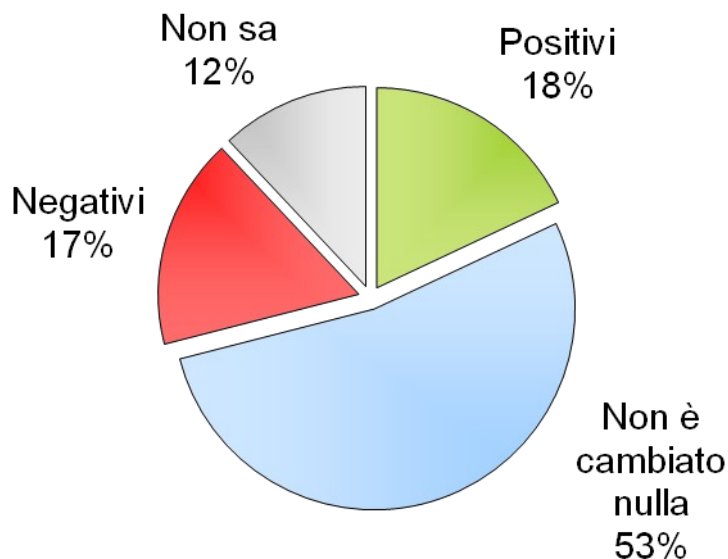
I CAMBIAMENTI SULLE LINEE CITTADINI: GIUDIZIO SU ALCUNI ASPETTI

🗳️ Rispetto alle caratteristiche che le leggerò, e sempre pensando alle linee cittadine nel suo complesso, mi dovrebbe dire se secondo lei i cambiamenti sono stati positivi, negativi, o se invece non è cambiato nulla?



I CAMBIAMENTI SULLA LINEA PERCORSA: GIUDIZIO

In particolare, pensando alla linea che sta percorrendo ora, lei ritiene che i cambiamenti siano stati ...



Saldo LINEA 4 → - 0%
Saldo LINEA 4/ → - 16%



Gli utenti della linea 4/, in particolare le persone più anziane, lamentano la soppressione delle fermate nell'immediata vicinanza dell'ASL

SALDO
(% positivi - % negativi)

+ 1%

SALDO

Linea 2 + Linea 2/	+23%
Linea 6 + Linea 6/	+20%
Linea 9	+12%
Linea 3	+10%
Linea 5 + Linea 5/	+4%
Linea 4 + Linea 4/	-8%
Linea 1 + Linea 1/	-10%
Linea 8	-46%

I CAMBIAMENTI SULLA LINEA PERCORSO: GIUDIZIO

 Per quale motivo?

Cambiamenti positivi



FREQUENZA

<i>Ci sono più corse / corse più frequenti</i>	13%
<i>Più mezzi/più corriere / autobus più frequenti</i>	5%

CAPILLARITÀ

<i>Ci sono più tratte/serve più zone /servizio più capillare</i>	9%
<i>Ci sono più corse per Cimavalle</i>	4%
<i>Più corse/arriva anche in altre zone (S.Ermete/Via Torino/Università/Stazione..)</i>	6%

PUNTUALITÀ E TEMPI

<i>Più puntualità/orari rispettati</i>	14%
<i>Meno tempo di attesa</i>	2%
<i>Più veloce</i>	2%

ALTRI ASPETTI

<i>Servizio che funziona meglio</i>	5%
<i>Servizio più comodo</i>	4%
<i>Il capolinea più comodo/spostamento capolinea</i>	2%
<i>Mezzi più sicuri</i>	2%
<i>Altro</i>	4%
<i>Nulla in particolare</i>	33%

Cambiamenti negativi



FREQUENZA

<i>Hanno tolto delle corse</i>	32%
<i>Meno corse al mattino</i>	4%
<i>Meno corse alla sera</i>	3%
<i>Non ci sono corse la domenica</i>	5%

CAPILLARITÀ

<i>Hanno tolto delle fermate/mancano delle fermate</i>	7%
<i>Manca la fermate per le mutue</i>	2%
<i>Serve meno zone</i>	3%
<i>Non arriva più a La Rusca</i>	4%

PUNTUALITÀ E TEMPI

<i>Non sono puntuali/Non rispettano orari</i>	15%
<i>Troppo lunghi tempi di attesa</i>	2%
<i>Tragitti troppo lunghi</i>	4%
<i>Orari scomodi/meglio il vecchio orario</i>	2%

ALTRI ASPETTI

<i>Corriere vecchie/rumorose/scomode</i>	8%
<i>Biglietteria scomoda</i>	7%
<i>Servizio scadente/non funziona/confusione</i>	4%
<i>Più disagi/Meno attenzione all'utente</i>	3%
<i>Non segnalato il cambio giro per lavori</i>	2%
<i>Capolinea lontano/scomodo</i>	2%
<i>Altro</i>	4%
<i>Nulla in particolare</i>	5%

