



Consorzio Trasporto Persone

Indagine 2025 sulla soddisfazione dei clienti del Servizio di Trasporto Pubblico di Talla.

Indagine e redazione a cura di Tiemme S.p.a

1. Gli obiettivi dell'indagine

L'indagine ha voluto rilevare il servizio considerando:

- il grado di soddisfazione dei clienti riguardo al servizio offerto;
- il grado di soddisfazione secondo la frequenza divisa in alta e bassa;
- i fattori che determinano tale livello di soddisfazione;
- la qualità percepita rispetto ai singoli indicatori pubblicati nella carta dei SERVIZI;
- il livello d'importanza attribuito dall'intervistato ai macro fattori monitorati.

2. Metodologia

Le opinioni della clientela del servizio TPL sono state rilevate attraverso interviste faccia a faccia su un campione statisticamente rappresentativo di utenza, condotte nel mese di novembre 2025 con l'ausilio di un questionario strutturato. Il questionario è stato costruito in base agli indicatori di qualità dettati dalle recenti disposizioni normative Regionali.

In particolare il questionario ha sondato:

- la frequenza di utilizzo del servizio;
- i motivi di utilizzo;
- il livello di soddisfazione complessiva;
- il grado di importanza attribuito ad alcuni aspetti del servizio;
- il livello di soddisfazione sui principali aspetti del servizio;
- dati generali relativi al profilo dell'intervistato.



Consorzio Trasporto Persone

3. Il campione intervistato

Il campione intervistato è formato dal 55% di donne e per il rimanente 45% da uomini.

La classe d'età modale sono i giovani con una età inferiore a 18 anni.

Il 90% passeggeri sono studentesse e studenti. (**Tabella.1**)

L'abbonamento è posseduto dal 90% dei passeggeri, in particolare da studenti.

Tabella.1 Descrizione del Campione Intervistato

Genere	Uomo	45,0%
	Donna	55,0%
	Totale	100,0%
Eta	Fino a 18 anni	90,0%
	36-45 anni	5,0%
	Oltre i 65 anni	5,0%
	Totale	100,0%
Occupazione	Impiegato	5,0%
	Studente Scuola media secondaria	90,0%
	Pensionato	5,0%
	Totale	100,0%



Consorzio Trasporto Persone

4. La frequenza, le motivazioni e la finalità di utilizzo del servizio

La clientela è costituita da utenti abituali: il 90% utilizza il servizio più di 5 giorni a settimana (**Grafico.1**).

Il 90% utilizza il servizio per motivi di studio, ed il 5% per recarsi al lavoro (**Grafico.2**).

Grafico.1 Frequenza di utilizzo

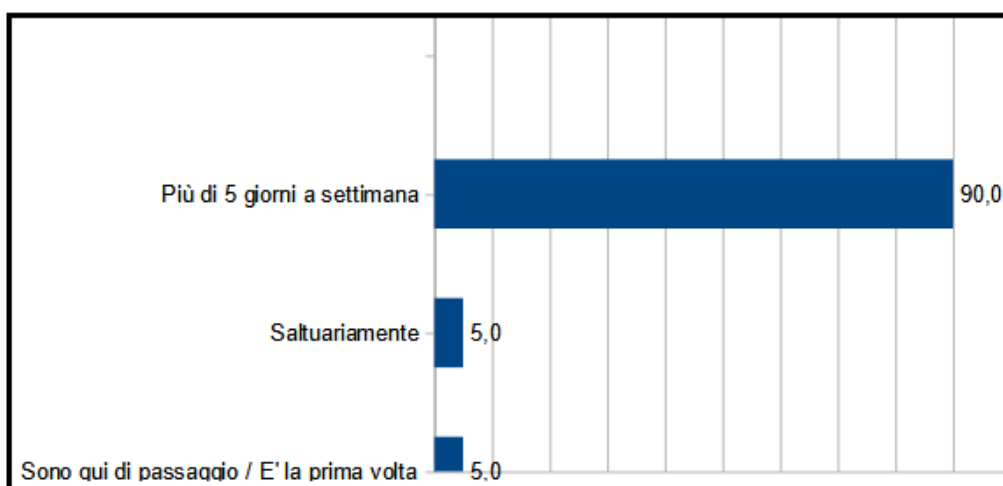
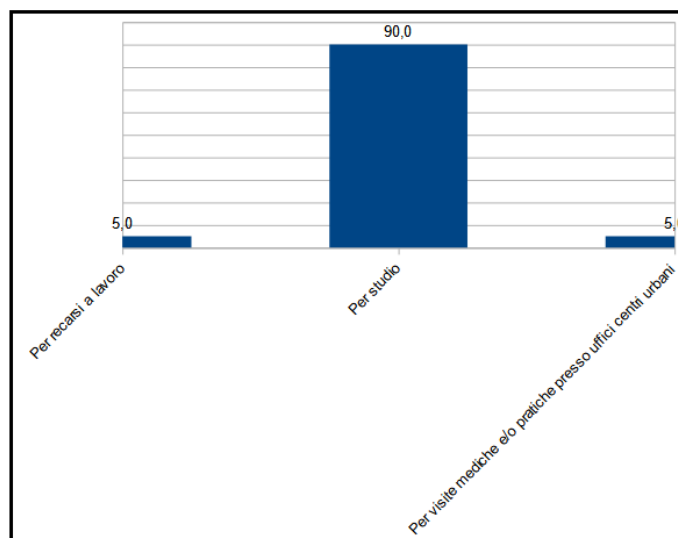


Grafico.2 Finalità di utilizzo del servizio





Consorzio Trasporto Persone

Il servizio viene, da coloro che hanno risposto, prevalentemente scelto per la convenienza economica e perché non si possiede altro mezzo (**Tabella.2**).

Tabella.2 Motivazioni della scelta del servizio

	Risposte	
	N	Percentuale
Velocità dei trasferimenti	2	9,1%
Convenienza economica	10	45,5%
Poter leggere / socializzare	1	4,5%
Non possiedo altro mezzo"	2	9,1%
Difficoltà a usare altro mezzo"	4	18,2%
Buon livello del servizio offerto"	2	9,1%
Altro	1	4,5%

Le finalità di mobilità rilevate sono ovviamente diverse secondo la composizione per età dell'utenza: la mobilità per studio è prevalente fino ai 18 anni, quella per lavoro fino ai 45 anni. (**Tabella.3**).

Tabella.3 Finalità di utilizzo del servizio per età

	Fino a 18 anni	36-45 anni	Oltre i 65 anni	Totale
Per recarsi a lavoro	0,0%	100,0%	0,0%	5,0%
Per studio	100,0%	0,0%	0,0%	90,0%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	0,0%	100,0%	5,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Consorzio Trasporto Persone

Incrociando la finalità di utilizzo con l'occupazione degli intervistati si conferma ulteriormente che i lavoratori e gli studenti sono i maggiori fruitori del servizio (**Tabella.4**)

Tabella.4 Finalità di utilizzo del servizio per professione

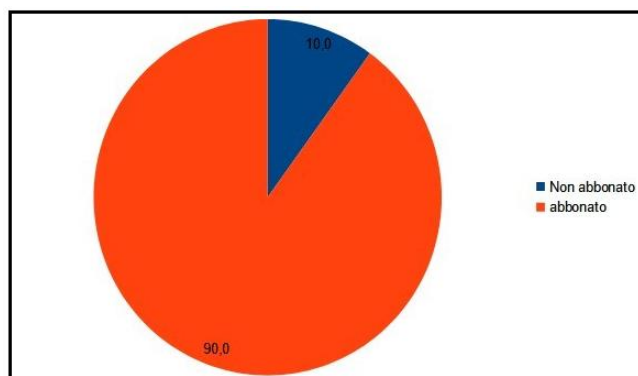
	Impiegato	Studente Scuola media secondaria	Pensionato	Totale
Per recarsi a lavoro	100,0%	0,0%	0,0%	5,0%
Per studio	0,0%	100,0%	0,0%	90,0%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	0,0%	100,0%	5,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

In complesso, il profilo dei clienti CTP2003 che utilizzano il servizio del comune di Talla segnala l'importanza dell'utenza abituale la cui composizione rivela la forte presenza di lavoratori Impiegati, 100,0% e naturalmente studenti e studentesse 100,0%.

5. Dati relativi al titolo di viaggio

L'abbonamento è posseduto dal 90% dei passeggeri, in particolare da studenti (*Grafico.3*).

Grafico.3 Possesso abbonamento



Esaminando le caratteristiche relative ad occupazione ed età degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni, suddivisi per abbonati e non abbonati notiamo che le donne e gli studenti fino ai 18 anni sono tra i maggiori utilizzatori in possesso di abbonamento rispettivamente il 90,90% ed il 100% (*Tabella.5*).

Tabella.5 Caratteristiche utilizzatori abituali

		Non abbonato	Abbonato	Totale
Genere	Uomo	11,1%	88,9%	100,0%
	Donna	9,1%	90,9%	100,0%
	Totale	10,0%	90,0%	100,0%
Eta	Fino a 18 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	36-45 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	Oltre i 65 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	10,0%	90,0%	100,0%
Occupazione	Impiegato	100,0%	0,0%	100,0%
	Studente Scuola media secondaria	0,0%	100,0%	100,0%
	Pensionato	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	10,0%	90,0%	100,0%



Consorzio Trasporto Persone

6. Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

Tra gli aspetti ritenuti più importanti in un servizio di trasporto troviamo innanzitutto la regolarità e puntualità (95,0%).

Segue la sicurezza del viaggio (10,0%).

La pulizia è importante solo per il 5,0% degli intervistati (**Tabella.6**).

Tabella.6 Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

	Importanza
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	10
Regolarità e puntualità	95
Pulizia	5

**possibilità per gli intervistati di inserire più di una risposta*

7. La soddisfazione degli utenti

Il livello di soddisfazione generale è stato costruito aggregando 5 modalità di risposta (da 6 a 10 sulla scala 1-10).

Il 100% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio di trasporto TPL (**Tabella.7**).

Tabella.7 Soddisfazione complessiva per il servizio (valori %)

	Non abbonato	Abbonato	Totale
6	50,0%	5,6%	10,0%
7	50,0%	72,2%	70,0%
8	0,0%	22,2%	20,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%



Consorzio Trasporto Persone

Il livello di soddisfazione generale per il servizio TPL sottende necessariamente valutazioni differenziate secondo i vari aspetti del servizio considerati nell'indagine. Gli intervistati hanno espresso con un punteggio compreso tra 1 e 10 il loro giudizio su un insieme di aspetti connessi al servizio di trasporto. I valori medi di tali indicatori consentono di delineare i punti di forza del servizio di trasporto, unitamente agli eventuali elementi di relativa debolezza.

I punti di forza che emergono dall'analisi e che riportano valori ottimali sono: La professionalità e cortesia del personale a bordo, la sicurezza a bordo e l'attenzione all'ambiente.

I risultati sono riportati nella pagina successiva (**Tabella.8**).

Tabella.8 Valutazione degli indicatori di qualità del servizio di trasporto

		Media
D6_12	Professionalità e cortesia del personale a bordo	7,55
D6_2	Sicurezza a bordo (furti, molestie, aggressioni etc)	7,25
D6_21	Attenzione all'ambiente	7,22
D6_1	Sicurezza del viaggio (affidabilità, comodità e sicurezza dei mezzi)	7,20
D6_3	Regolarità (in termini di rispetto delle corse e puntualità)	7,20
D6_8	Comfort dei treni (comodità seduta)	7,20
D6_7	Pulizia e igiene a bordo e dei mezzi	7,10
D6_9	Climatizzazione dei mezzi	7,10
D6_4	Frequenza delle corse	7,05
D6_16	Informazione web	7,00
D6_17	Informazione alle fermate	7,00
D6_18	Informazioni telefoniche/numero verde	7,00
D6_20	Coincidenze ed interscambi con altri mezzi di trasporto	7,00
D6_5	Capillarità/estensione territoriale del servizio	6,95
D6_10	Affollamento dei mezzi	6,95
D6_11	Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici / visivi)	6,90
D6_15	Informazione a bordo	6,81
D6_6	Fascia oraria del servizio	6,80
D6_19	Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni	6,63
D6_14	Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita	6,56
D6_13	Professionalità e cortesia del personale a terra	6,40



Consorzio Trasporto Persone

8. L'indice sintetico di qualità

Facendo riferimento ai principali indicatori di qualità pubblicati nelle linee guida della Regione e nella carta dei servizi sono state considerate le seguenti aggregazioni di aspetti:

Tabella.9 Indice sintetico di qualità / 1

<u>Sicurezza</u> D6_1 Sicurezza del viaggio D7_2 Sicurezza a bordo
<u>Regolarità/organizzazione</u> D6_3 Regolarità D6_4 Frequenza delle corse D6_5 Capillarità/estensione territoriale del servizio D6_6 Fascia oraria del servizio
<u>Pulizia Mezzi/fermata</u> D6_7 Pulizia e igiene a bordo dei mezzi
<u>Comfort</u> D6_8 Comfort degli autobus D6_9 Climatizzazione dei mezzi D6_10 Affollamento dei mezzi D6_11 Accessibilità ai mezzi
<u>Comportamento del personale</u> D6_12 Professionalità e cortesia del personale a bordo D6_13 Professionalità e cortesia del personale a terra



Consorzio Trasporto Persone

Tabella.10 Indice sintetico di qualità / 2

<i><u>Servizio Commerciale</u></i> <i>D6_14 Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita</i>
<i><u>Informazione alla clientela</u></i> <i>D6_15 Informazioni a bordo</i> <i>D6_16 Informazioni web-mobile</i> <i>D6_17 Informazioni alle fermate</i> <i>D6_18 Informazioni telefoniche/numero verde</i> <i>D6_19 Informazioni alle biglietterie aziendali e autostazioni</i>
<i><u>Integrazione modale</u></i> <i>D6_20 Coincidenza e interscambio con altri mezzi di trasporto</i>
<i><u>Attenzione all'ambiente</u></i> <i>D6_21 Riduzione inquinamento</i>

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo i valori da 10 alla valutazione 1 (per niente soddisfatto) fino a 100 alla valutazione 10 (pienamente soddisfatto). L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (9).

L'indice misurato nel 2025 è pari a 70 su una scala che va da 0 a 100 (**Tabella.11**).



Consorzio Trasporto Persone

Tabella.11 Indice sintetico di qualità

Anno 2025	Soddisfazione
Sicurezza	72
Attenzione all'ambiente	72
Pulizia mezzi/fermata	71
Comfort	70
Regolarità/organizzazione	70
Integrazione Modale	70
Comportamento del personale	70
Informazione alla clientela	69
Servizio commerciale	66

L'indice esprime il valore medio, cioè la risultante dall'insieme degli aspetti considerati. E'utile quindi rivolgere l'attenzione alle singole componenti, alcune delle quali riscontrano un giudizio maggiormente positivo rispetto ad altre, il cui livello di gradimento rimane comunque elevato dato che nessun aspetto/servizio è stato giudicato insoddisfacente.

Gli utenti riportano anzitutto ampia soddisfazione per la sicurezza e l'attenzione all'ambiente entrambi con un valore di 72.

Pulizia e regolarità e comfort seguono rispettivamente a 71 e 70 punti dimostrandosi comunque valori più che soddisfacenti.



Consorzio Trasporto Persone

9. La mappa della qualità percepita

La qualità percepita dagli utenti del TPL è il risultato dal confronto tra aspettative soggettive e realizzazioni (anch'esse soggettivamente) percepite. Le aspettative nei confronti del servizio di trasporto da parte degli utenti costituiscono quindi criteri utili per valutare l'adeguatezza dei servizi offerti.

Le indicazioni della clientela sull'importanza assegnata a vari aspetti del servizio di trasporto unitamente alla soddisfazione che questa esprime per ciascuno di essi consentono di descrivere l'immagine complessiva che gli utenti hanno del trasporto TPL. Questa scaturisce dal posizionamento in uno spazio bidimensionale dei fattori delineati dall'utenza quali prioritari associando loro il livello di soddisfazione espresso. La rappresentazione congiunta di queste due dimensioni - importanza e soddisfazione - consente di formulare alcune riflessioni sul posizionamento e sulle strategie che l'azienda può perseguire.

Nella mappa che seguirà è riportato, per alcuni indicatori, la posizione rispetto all'importanza attribuita (percentuale di intervistati che hanno ritenuto tale indicatore tra i più importanti in un servizio di trasporto) e alla soddisfazione media (**Tabella.12**).

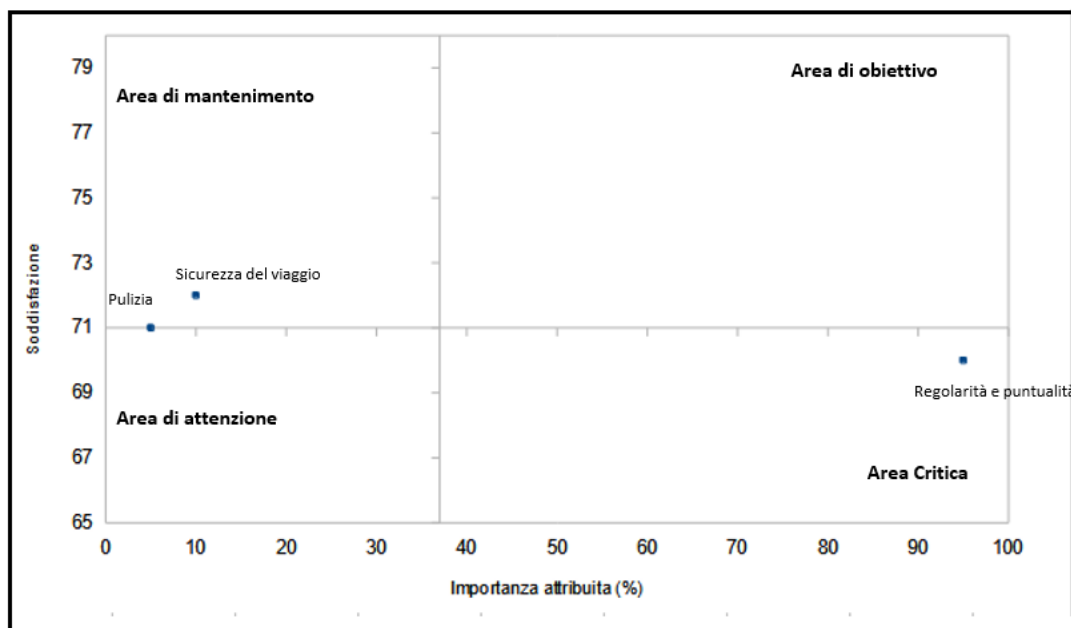
Tabella 12. Mappa della qualità percepita del servizio CTP2003 2025

	Importanza	Soddisfazione
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	10	72
Regolarità e puntualità	95	70
Pulizia	5	71

Collocando i fattori su un grafico otteniamo una mappa (**Figura.1**) su cui è possibile fare una serie di riflessioni.

La mappa della qualità percepita è stata elaborata riportando la posizione relativa all'importanza attribuita (percentuale di intervistati che hanno ritenuto tale indicatore tra i più importanti in un servizio di trasporto) e alla soddisfazione media moltiplicata per 10.

Figura 1. La strategia futura, 2025 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)



La Mappa della Qualità Percepita, che incrocia l'importanza attribuita dai clienti con la soddisfazione media, permette di identificare le priorità di intervento.

- L'Area Critica, caratterizzata da un'importanza elevata e una soddisfazione inferiore alla media, è occupata da un fattore di primaria importanza per un servizio di trasporto: la Regolarità e puntualità. Questo aspetto richiede una strategia di miglioramento urgente.
- L'Area di Mantenimento (bassa importanza, alta soddisfazione) è caratterizzata dalla Sicurezza del viaggio e dalla Pulizia.
- Nessun fattore si colloca nell'Area Obiettivo (alta importanza, alta soddisfazione) e nell'Area di Attenzione (bassa importanza, bassa soddisfazione).