

# Indagini sui fattori di qualità attesa e percepita

Servizio autobus e funicolari

---

Indagine realizzata da CSA per



Rapporto di sintesi



# INDICE

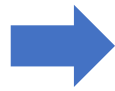
→ L'indagine è stata curata ed eseguita da CSA.

→ La rilevazione dei dati con tecnica CAPI è avvenuta tra il **31 Maggio e il 21 Giugno 2021**, quella con tecnica CATI tra il **3 e il 4 Giugno 2021**.

○ <b>Impostazione metodologica</b>	<b>4</b>
○ <b>I Risultati dell'indagine</b>	<b>4</b>
○ <i>Profilo degli intervistati</i>	8
○ <i>Abitudini di viaggio</i>	11
○ <i>Customer Satisfaction</i>	30
○ <i>Graduatoria</i>	29
○ <i>Sintesi dei dati</i>	31



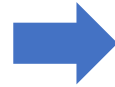
# Impostazione metodologica



L'obiettivo principale dell'indagine è costituito dalla raccolta di **informazioni dell'utenza riguardo a:**

- livello di qualità attesa per ogni fattore della qualità del servizio
- livello di qualità percepita per ogni fattore della qualità del servizio

Sono state raccolte anche informazioni relative al *profilo socio-demografico dell'utenza, alle modalità di utilizzo del servizio ed alle motivazioni di scelta della linea ATB oggetto di intervista*



Lo studio ha previsto due momenti di rilevazione, realizzati con lo stesso questionario:

- una rilevazione face to face presso le fermate del servizio, realizzata con **tecnica CAPI** (*Computer Assisted Personal, Interview*), mediante **supporto tablet**
- un approfondimento telefonico sulle valutazioni di qualità con tecnica **CATI** (*Computer Assisted Telephone, Interview*) presso un sovra-campione di abbonati.



Nel complesso sono state realizzate **727 interviste face to face** e **375 interviste telefoniche**.



# I risultati dell'indagine



# Profilo degli intervistati

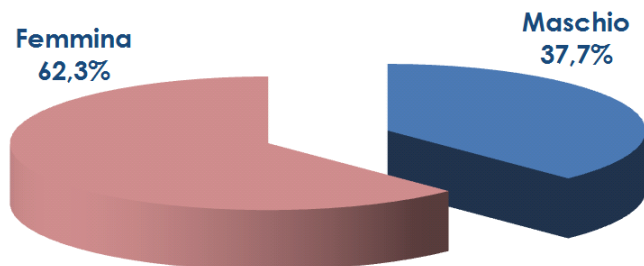




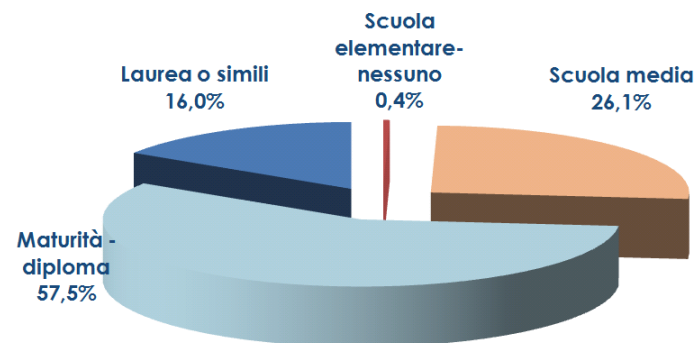
# Profilo degli intervistati



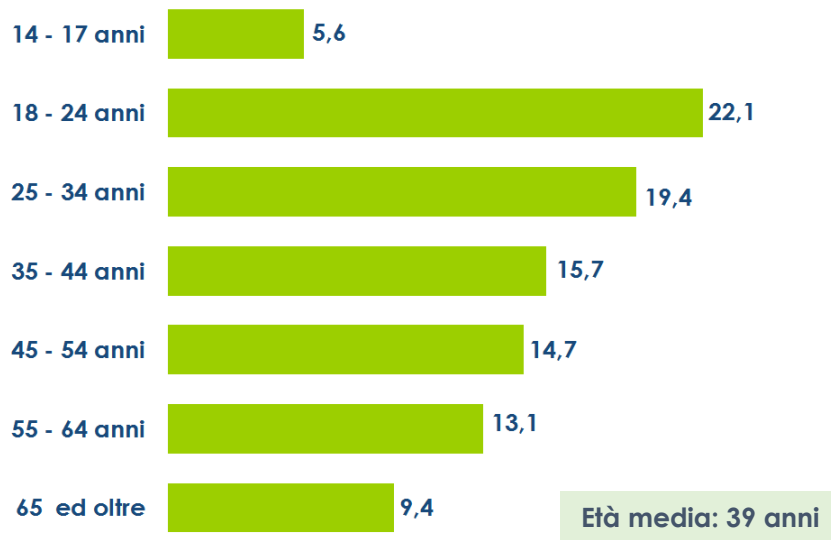
## Genere (%)



## Titolo di studio (%)



## Classe di età (%)

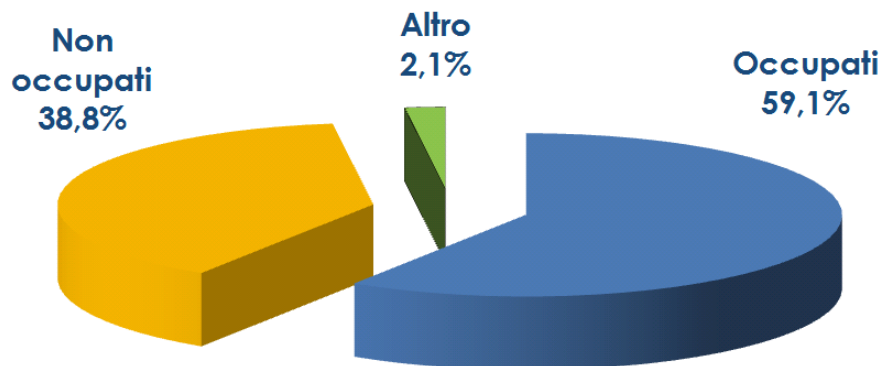




# Profilo degli intervistati



## Condizione professionale (%)



## Professione (%)

Impiegato	36,3
Imprenditore/Libero professionista	7,7
Operaio	6,7
Artigiano/commerciante/esercente	5,8
Funzionario/Dirigente	2,6
<b>Totale occupati</b>	<b>59,1</b>
Studente	25,4
Pensionato	6,2
Casalinga	5,6
Disoccupato	1,5
<b>Totale non occupati</b>	<b>38,8</b>
<b>Altro</b>	<b>2,1</b>



# Abitudini di viaggio







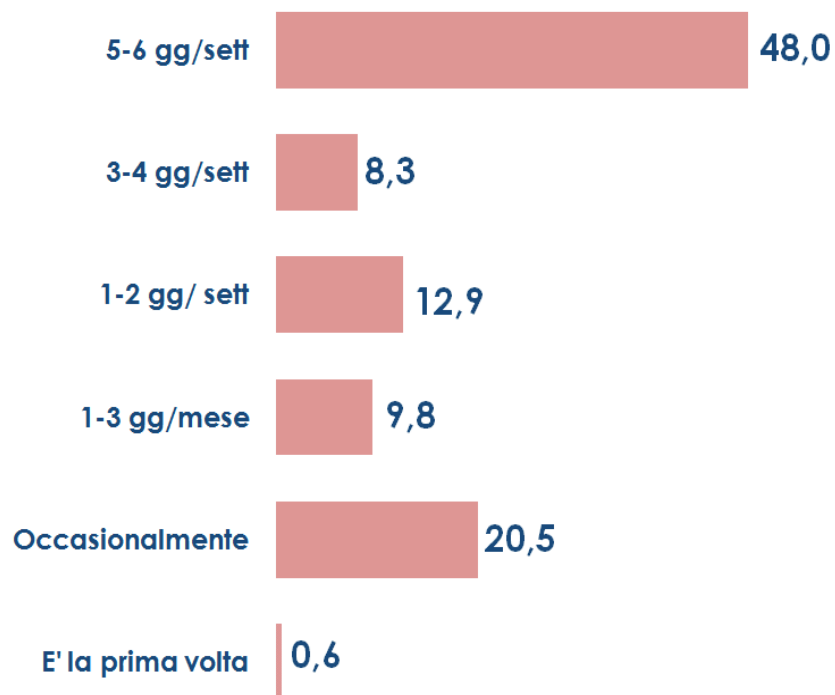
# Abitudini di viaggio



Qual è il motivo principale del suo spostamento? (%)



Con quale frequenza utilizza questa linea? (%)

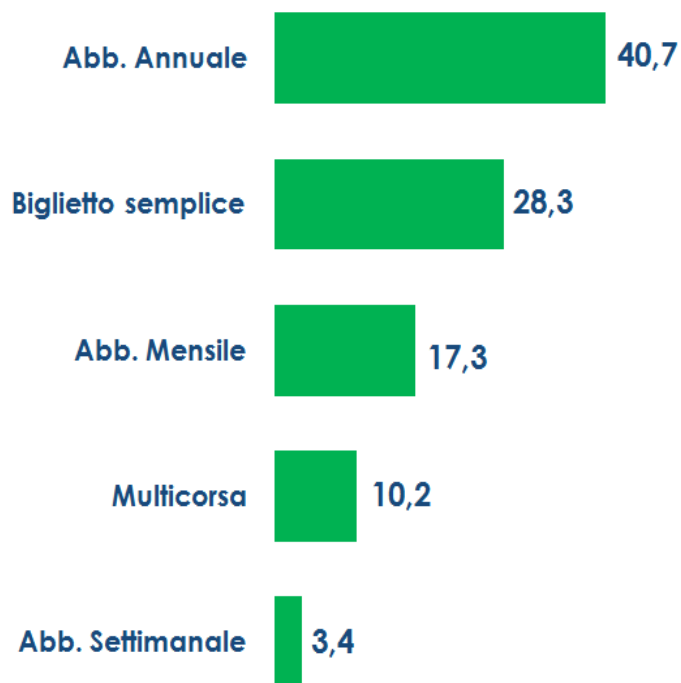




# Abitudini di viaggio



Quale titolo di viaggio utilizza in questo momento? (%)



Per quali motivi ha scelto di utilizzare l'autobus/funicolare? (%)





# Customer Satisfaction





Al fine di misurare l'apprezzamento nei confronti del servizio offerto da ATB ovvero la **qualità percepita** è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio rispetto alla :

- *soddisfazione complessiva sul servizio ATB*
- *soddisfazione complessiva sulla linea oggetto di intervista*
- *soddisfazione otto macroaree del servizio (macrofattori)*
- *soddisfazione per una serie di aspetti di dettaglio relativi alle quattro macroaree (microfattori)*

I giudizi sono stati espressi mediante una scala di **voti da 1 a 10**, dove 1 indica la soddisfazione minima (*completamente insoddisfatto*) e 10 quella massima (*completamente soddisfatto*)

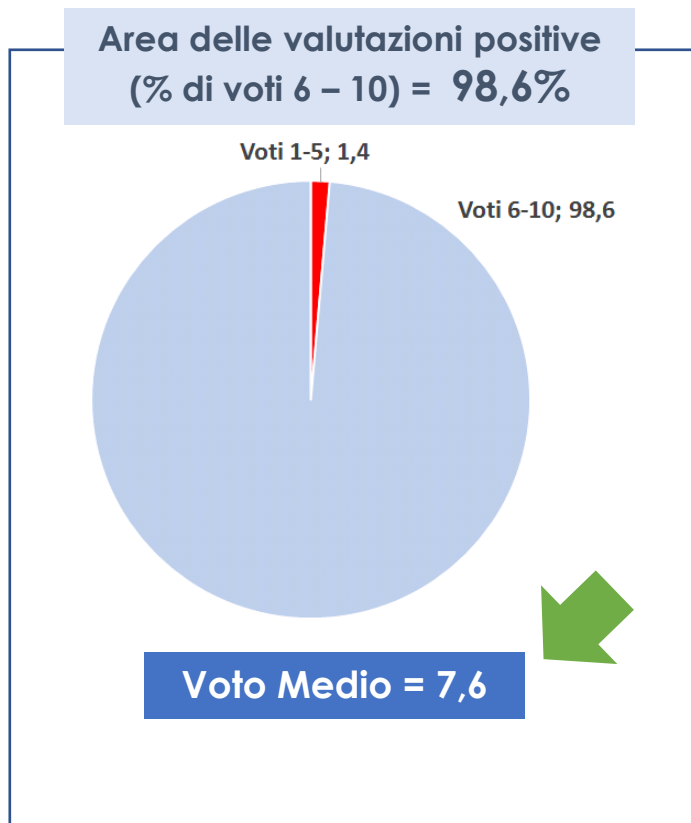
Per i giudizi vengono forniti:

- Voto medio calcolato sulla scala di valutazione 1 – 10
- Area della soddisfazione (% di voti da 6 a 10)

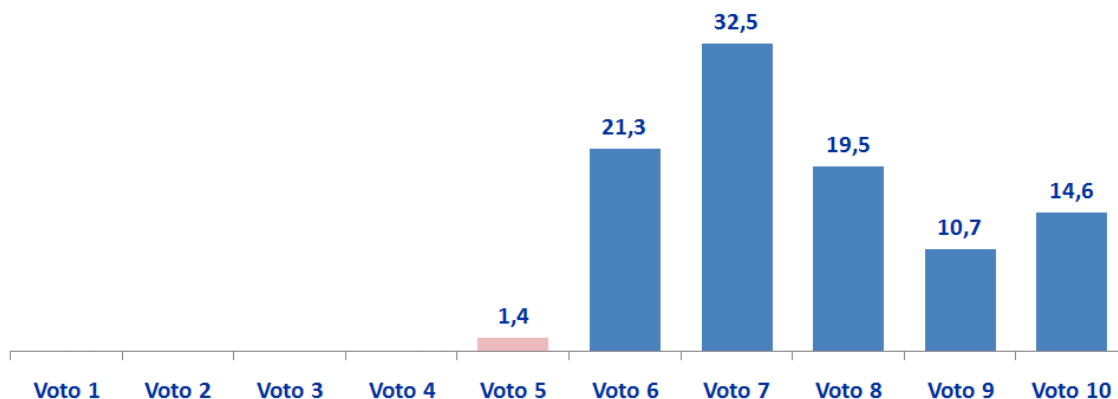


## Giudizio complessivo sul servizio offerto da ATB (%) - F to F

Valutazione su scala 1 - 10



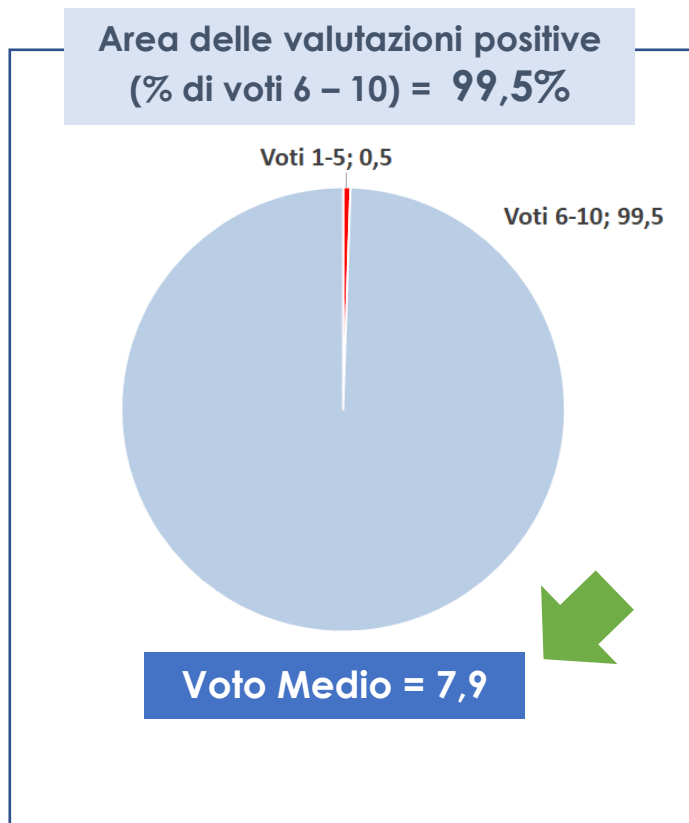
### Dettaglio voti espressi



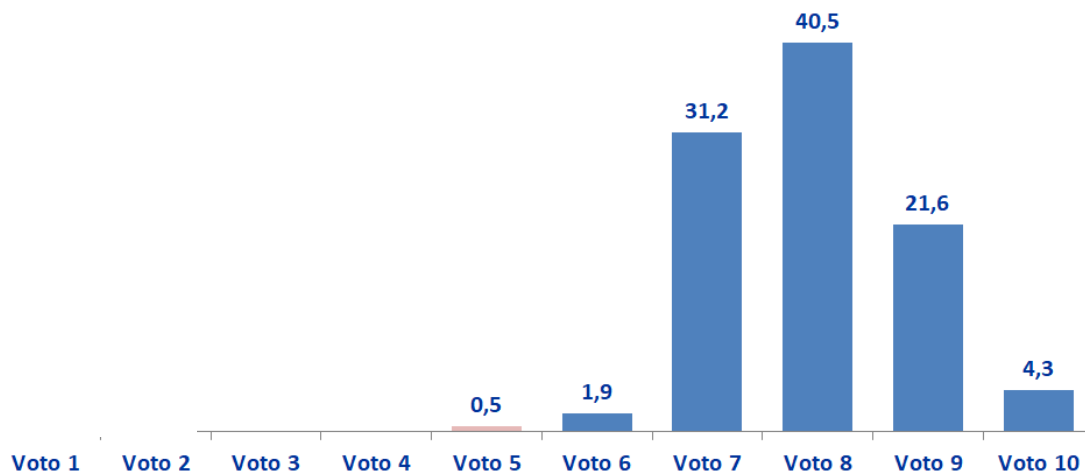
# Customer Satisfaction – Qualità percepita

Giudizio complessivo sul servizio offerto da ATB (%)  
Valutazione su scala 1 - 10

**SOVRA-CAMPIONE ABBONATI**



Dettaglio voti espressi



## Giudizio complessivo sul servizio offerto da ATB (%) - Sintesi

Valutazione su scala 1 - 10

	INDAGINE F to F (CAPI)	Voto Medio = 7,6	% di voti 6 – 10 = 98,6%
	SOVRA-CAMPIONE ABBONATI (CATI)	Voto Medio = 7,9	% di voti 6 – 10 = 99,5%
	TOTALE VALUTAZIONI	Voto Medio = 7,7	% di voti 6 – 10 = 98,9%



## Le aree del servizio





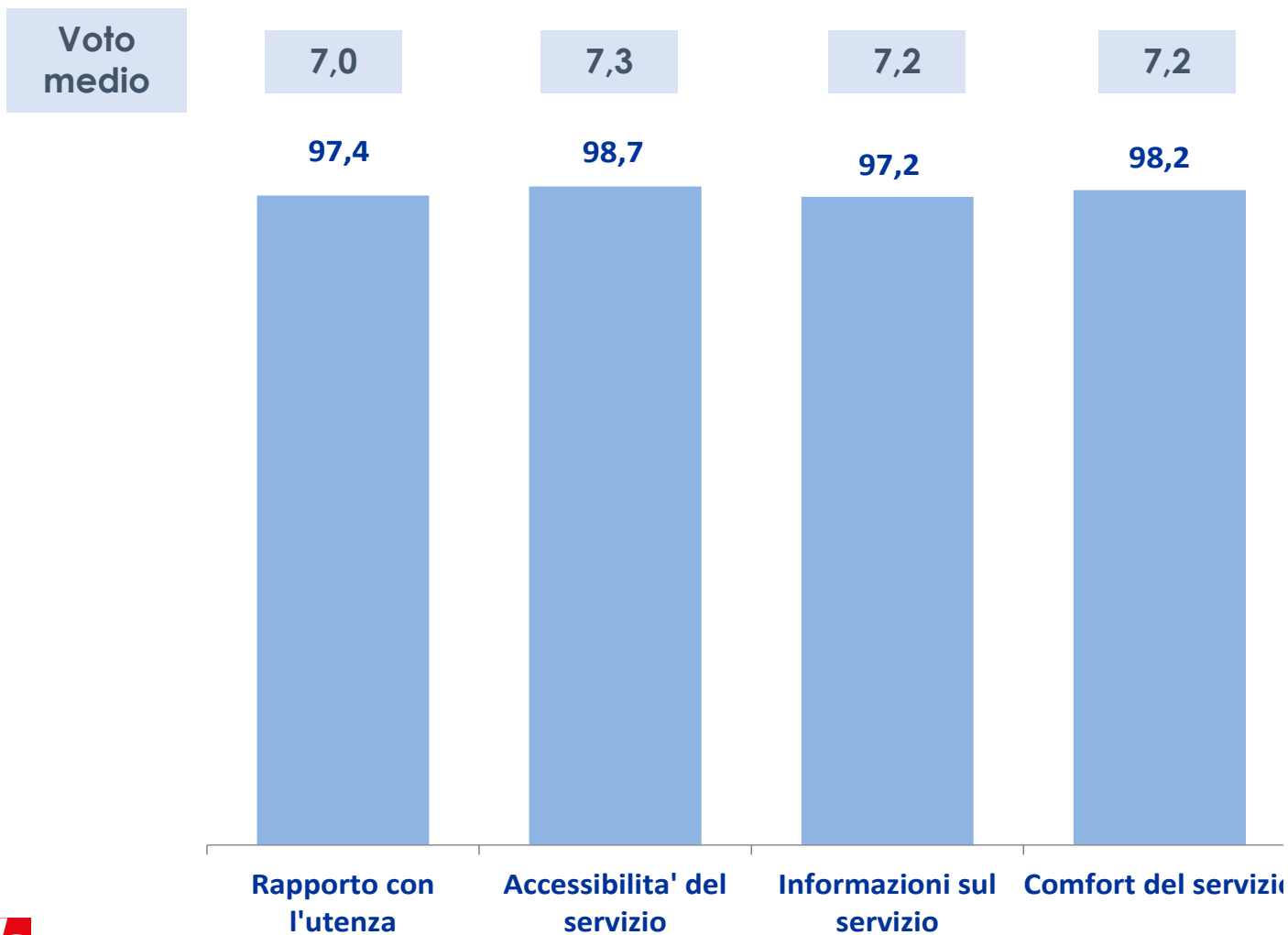
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Giudizio sui macrofattori del servizio 1

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

### Le aree del servizio - Totale





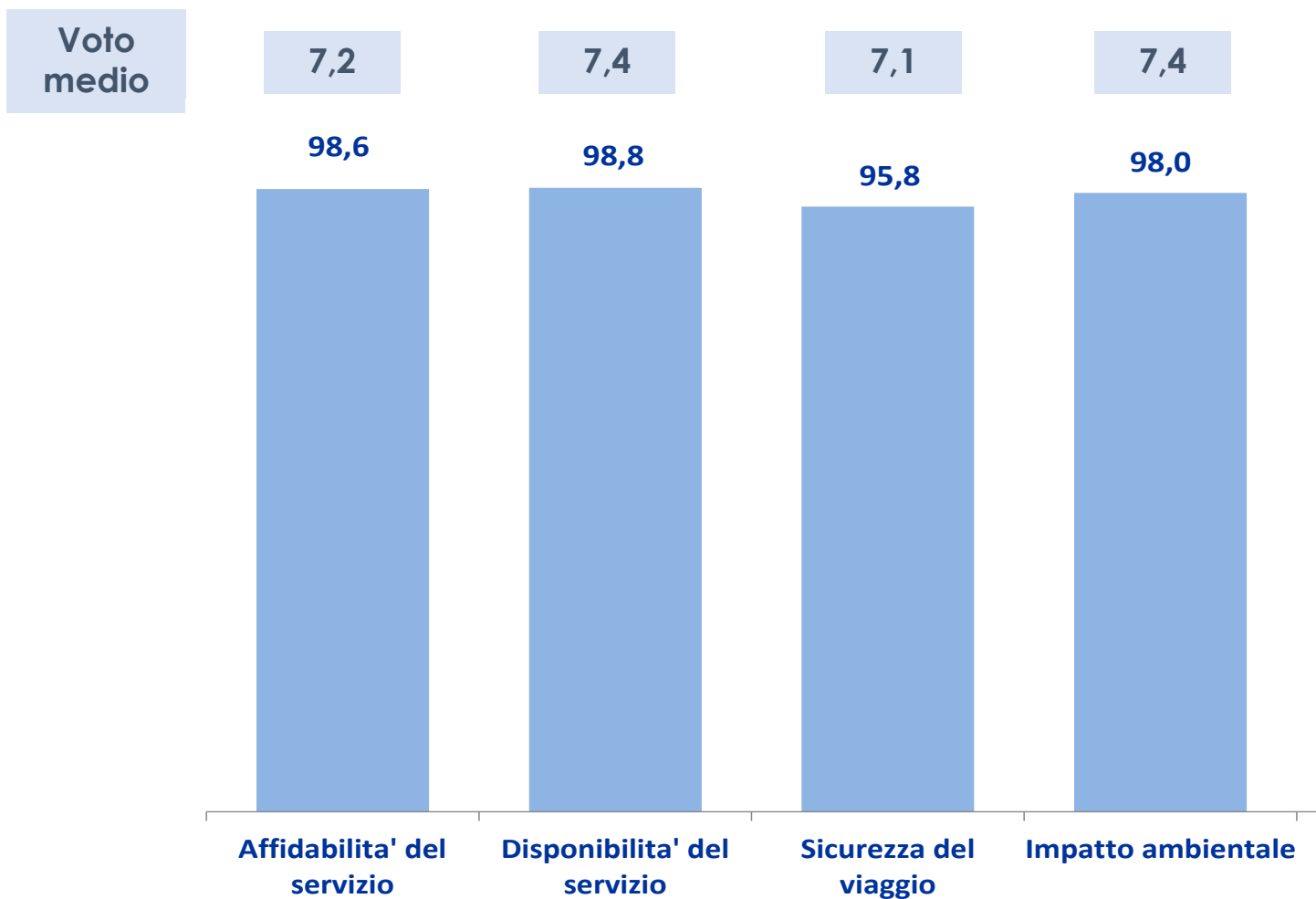
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Giudizio sui macrofattori del servizio - 2

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale





# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori del RAPPORTO CON L'UTENZA

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale

			Voto medio
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	97,5		7,3
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	96,6		7,3
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	95,1		7,2
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	95,1		7,2
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	95,0		7,1
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	94,3		7,3
Disponibilità dei dipendenti biglietterie ATB Point e Autostazione	94,2		7,2
<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>97,4</b>		<b>7,0</b>





# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori dell'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale

Voto  
medio

Facilità di convalida dei titoli di  
viaggio

99,4

7,5

Possibilità di acquistare titoli di  
viaggio on-line

99,2

7,8

Facilità acquisto titoli di viaggio  
(punti vendita, emettitrice)

96,3

7,4

Giudizio complessivo  
sull'accessibilità del servizio

98,7

7,3



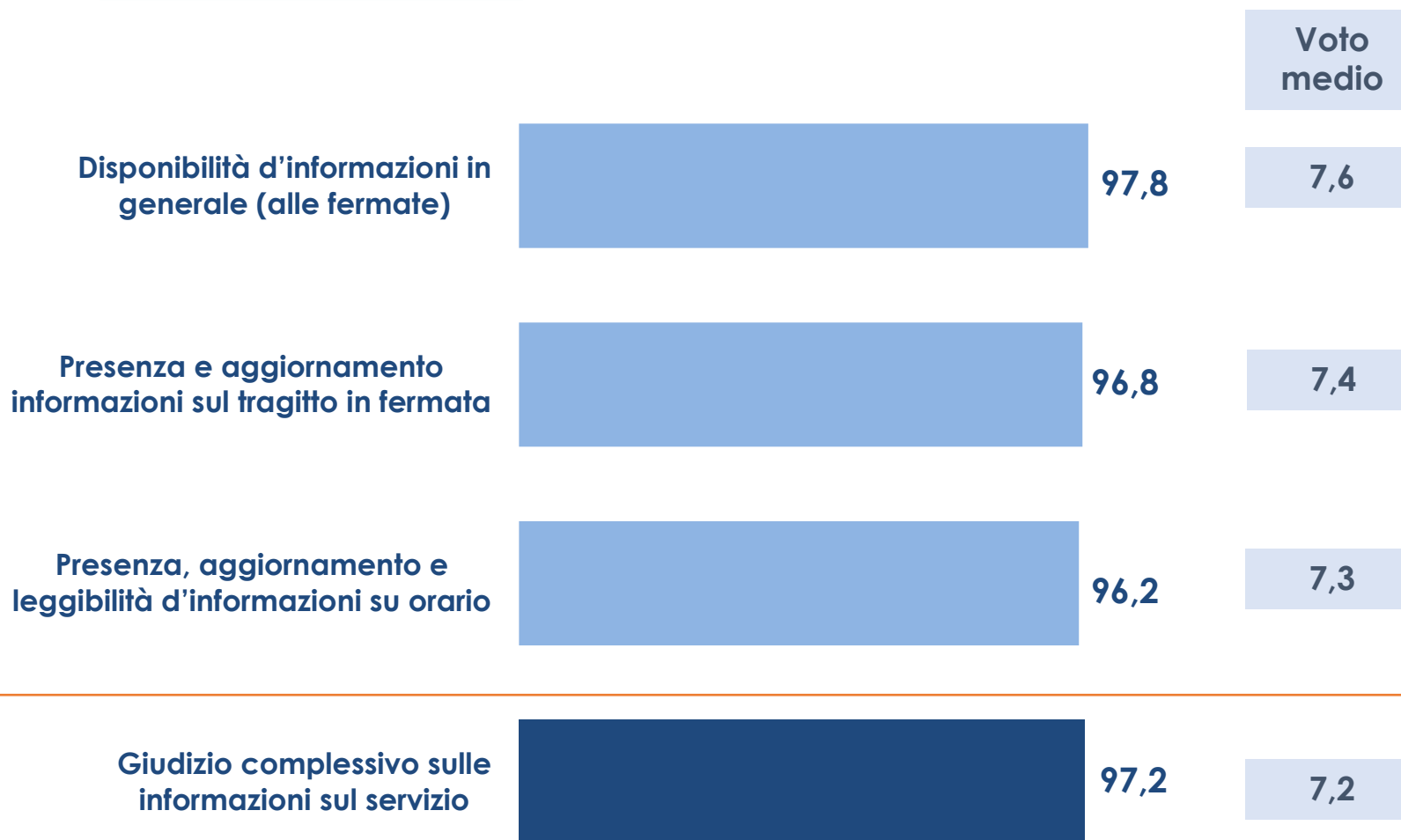
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori delle INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale





# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori del COMFORT DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale

		Voto medio
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	99,0	7,6
Pulizia dei punti vendita	98,3	7,5
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo...	98,3	7,5
Pulizia delle fermate	98,0	7,5
Comfort dei mezzi	98,0	7,5
Pulizia dei mezzi	97,0	7,5
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	87,3	7,1
<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>98,2</b>	<b>7,2</b>



Per il servizio funicolare il micro fattore "Pulizia delle fermate" diventa "Pulizia delle stazioni"



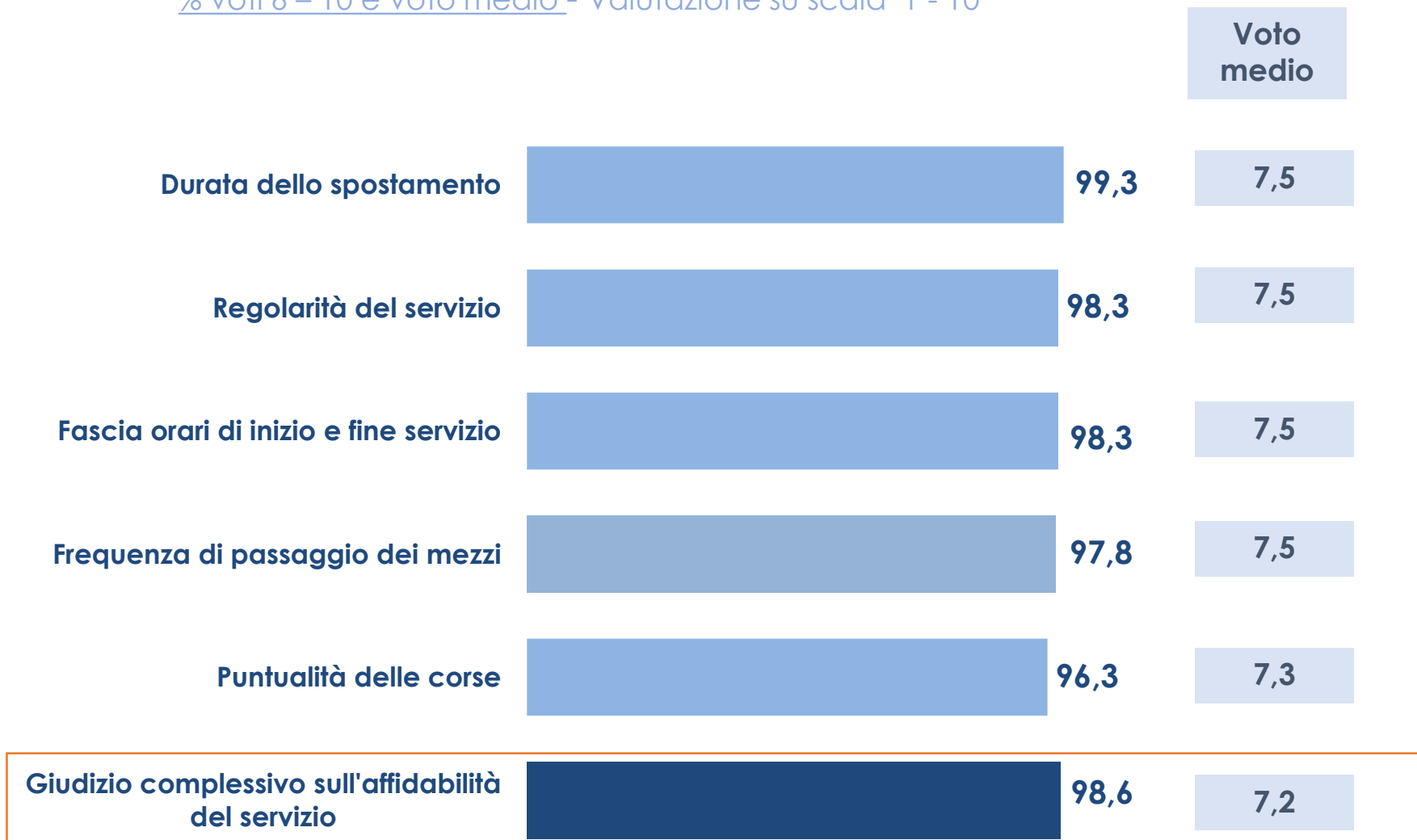
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale





## Fattori della DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale

Voto  
medio

Posizione delle fermate e dei collegamenti

98,4

7,4

Copertura efficace del territorio servito

98,3

7,5

Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio

98,8

7,4





# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale

Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)

97,2

Voto medio

7,4

Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)

94,5

7,1

Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio

95,8

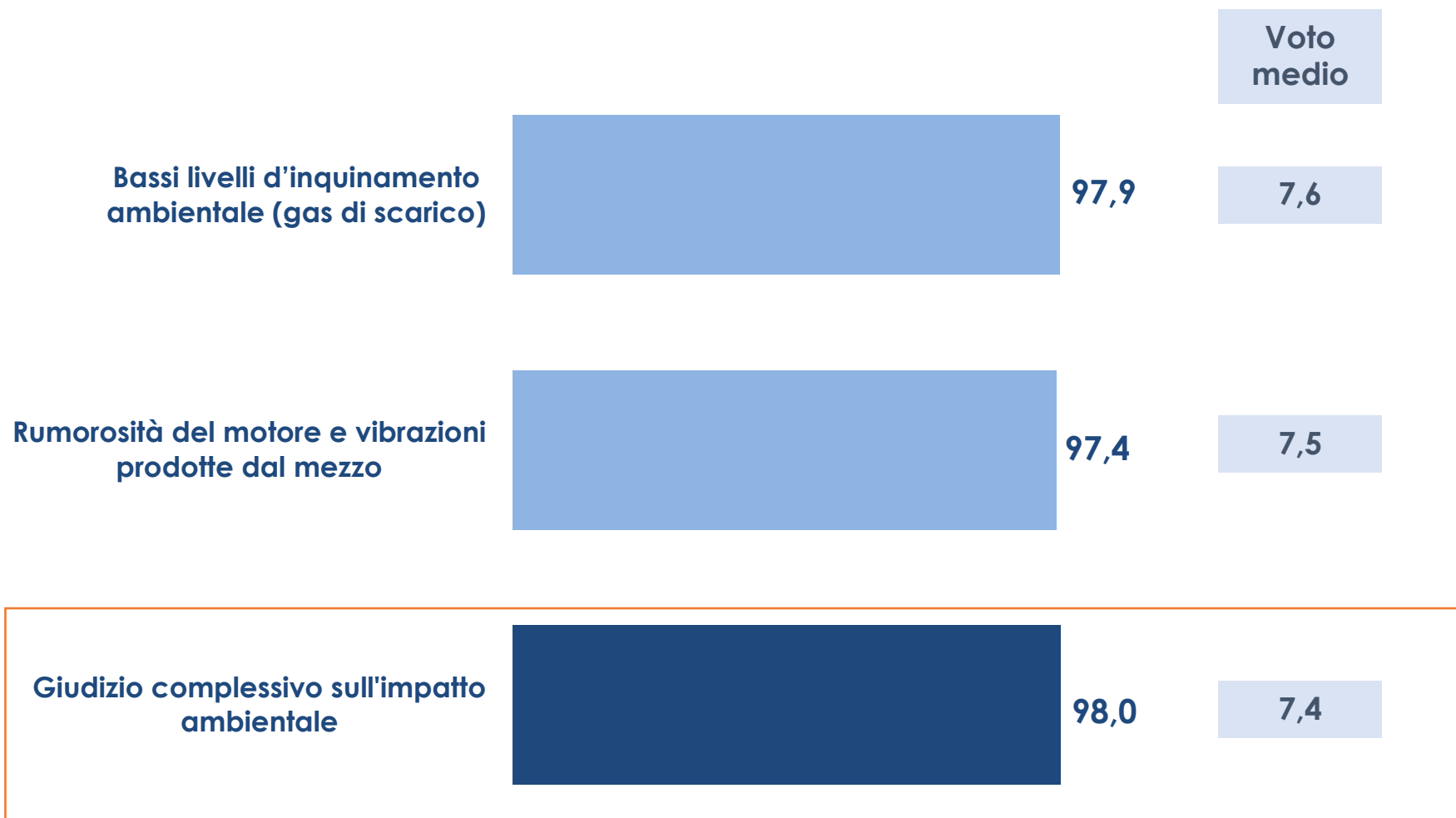
7,1



## Fattori dell'IMPATTO AMBIENTALE

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio - Totale





## IL CONFRONTO Tav. 1

		Rilevazione 2021						Totale 2019		Delta Voto medio 2021 - 2019
		F to F 2021		Sovra-campione Abbonati 2021		Totale 2021		v.m.	% voti 6-10	
		v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10			
Rapporto con l'utenza	Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	6,7	92,7	8,1	99,7	7,2	95,1	7,5	90,5	-0,3
	Disponibilità dei dipendenti biglietterie ATB Point e Autostazione	6,7	91,3	8,2	99,7	7,2	94,2	7,7	90,4	-0,5
	Competenza dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	6,8	92,7	8,2	99,7	7,2	95,1	-	-	
	Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	6,9	94,9	8,3	99,7	7,3	96,6	8,3	96,3	-1,0
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	6,8	92,2	8,2	100,0	7,3	97,5	7,2	79,0	0,1
	Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	6,6	92,6	8,1	99,7	7,1	95,0	7,3	78,8	-0,2
	Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,8	91,5	8,1	99,7	7,3	94,3	6,8	75,9	0,5
	<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>6,6</b>	<b>96,3</b>	<b>7,8</b>	<b>99,5</b>	<b>7,0</b>	<b>97,4</b>	<b>7,4</b>	<b>-</b>	<b>-0,4</b>
Accessibilità del servizio	Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emettitrice)	7,0	94,4	8,2	100,0	7,4	96,3	7,7	91,6	-0,3
	Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,2	99,2	8,2	100,0	7,5	99,4	-	-	
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,6	98,8	8,2	100,0	7,8	99,2	7,1	50,6	0,7
		<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio</b>	<b>7,0</b>	<b>98,2</b>	<b>7,8</b>	<b>99,7</b>	<b>7,3</b>	<b>98,7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Informazioni sul servizio	Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	7,3	97,1	8,0	99,2	7,6	97,8	7,4	86,8	0,2
	Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,2	95,3	8,0	99,7	7,4	96,8	-	-	
	Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,0	94,6	7,9	99,2	7,3	96,2	7,6	84,6	-0,3
		<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>	<b>7,0</b>	<b>96,1</b>	<b>7,7</b>	<b>99,2</b>	<b>7,2</b>	<b>97,2</b>	<b>7,5</b>	<b>-</b>
Comfort del servizio	Pulizia dei mezzi	7,2	96,0	8,0	98,9	7,5	97,0	6,8	82,3	0,7
	Pulizia delle fermate	7,2	97,4	7,9	99,2	7,5	98,0	7,1	86,6	0,4
	Pulizia dei punti vendita	7,3	97,8	7,9	99,2	7,5	98,3	-	-	
	Comfort dei mezzi	7,2	97,8	8,0	98,4	7,5	98,0	7,2	88,4	0,3
	Climatizzazione/riscaldamento mezzi	7,3	98,9	8,0	99,2	7,6	99,0	7,3	90,6	0,3
	Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	6,7	81,7	7,9	98,1	7,1	87,3	6,0	63,7	1,1
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, pedane per disabili)	7,2	97,8	8,0	99,2	7,5	98,3	7,4	86,8	0,1
	<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>6,9</b>	<b>97,8</b>	<b>7,8</b>	<b>98,9</b>	<b>7,2</b>	<b>98,2</b>	<b>7,0</b>	<b>-</b>	<b>0,2</b>



## IL CONFRONTO Tav. 2

		Rilevazione 2021						Totale 2019		Delta Voto medio 2021 - 2019
		F to F 2021		Sovra-campione Abbonati 2021		Totale 2021		v.m.	% voti 6-10	
		v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10			
Affidabilità del servizio	Frequenza di passaggio dei mezzi	7,2	97,2	8,0	98,9	7,5	97,8	6,8	79,9	0,7
	Regolarità del servizio	7,2	97,8	8,0	99,2	7,5	98,3	7,2	86,0	0,3
	Fascia orari di inizio e fine servizio	7,3	97,7	8,0	99,5	7,5	98,3	7,0	84,6	0,5
	Puntualità delle corse	7,0	95,0	8,0	98,7	7,3	96,3	6,6	77,2	0,7
	Durata dello spostamento	7,3	99,2	8,0	99,5	7,5	99,3	6,9	85,8	0,6
	<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>7,0</b>	<b>98,1</b>	<b>7,7</b>	<b>99,7</b>	<b>7,2</b>	<b>98,6</b>	<b>7,0</b>	-	0,2
Disponibilità del servizio	Copertura efficace del territorio servito	7,2	97,7	8,0	99,5	7,5	98,3	7,5	88,5	0,0
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,1	97,8	8,0	99,5	7,4	98,4	7,7	93,8	-0,3
	<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>	<b>7,2</b>	<b>98,3</b>	<b>7,8</b>	<b>99,7</b>	<b>7,4</b>	<b>98,8</b>	<b>7,5</b>	-	-0,1
Sicurezza del viaggio	Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	6,6	91,7	8,1	99,7	7,1	94,5	7,3	87,6	-0,2
	Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,0	95,9	8,1	99,7	7,4	97,2	7,0	86,2	0,4
	<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>	<b>6,7</b>	<b>93,8</b>	<b>7,8</b>	<b>99,7</b>	<b>7,1</b>	<b>95,8</b>	<b>7,2</b>	-	-0,1
Impatto ambientale	Bassi livelli d'inquinamento ambientale (gas di scarico)	7,3	96,7	7,9	100,0	7,5	97,9	7,4	88,9	0,1
	Rumorosità del motore e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,1	96,0	7,9	100,0	7,3	97,4	7,0	84,3	0,3
	<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>	<b>7,0</b>	<b>96,4</b>	<b>7,8</b>	<b>99,5</b>	<b>7,4</b>	<b>98,0</b>	<b>7,4</b>	-	0,0
<b>Soddisfazione complessiva sul servizio ATB</b>		<b>7,6</b>	<b>98,6</b>	<b>7,9</b>	<b>99,5</b>	<b>7,7</b>	<b>98,9</b>	<b>7,3</b>	<b>93,1</b>	0,4



# La graduatoria



Nel questionario è presente una domanda che richiede direttamente agli intervistati di mettere in **graduatoria di importanza** (dal primo al settimo posto) alcuni aspetti del servizio. Non sono ammessi pari merito ed è stato richiesto a ciascun intervistato di definire una graduatoria completa.

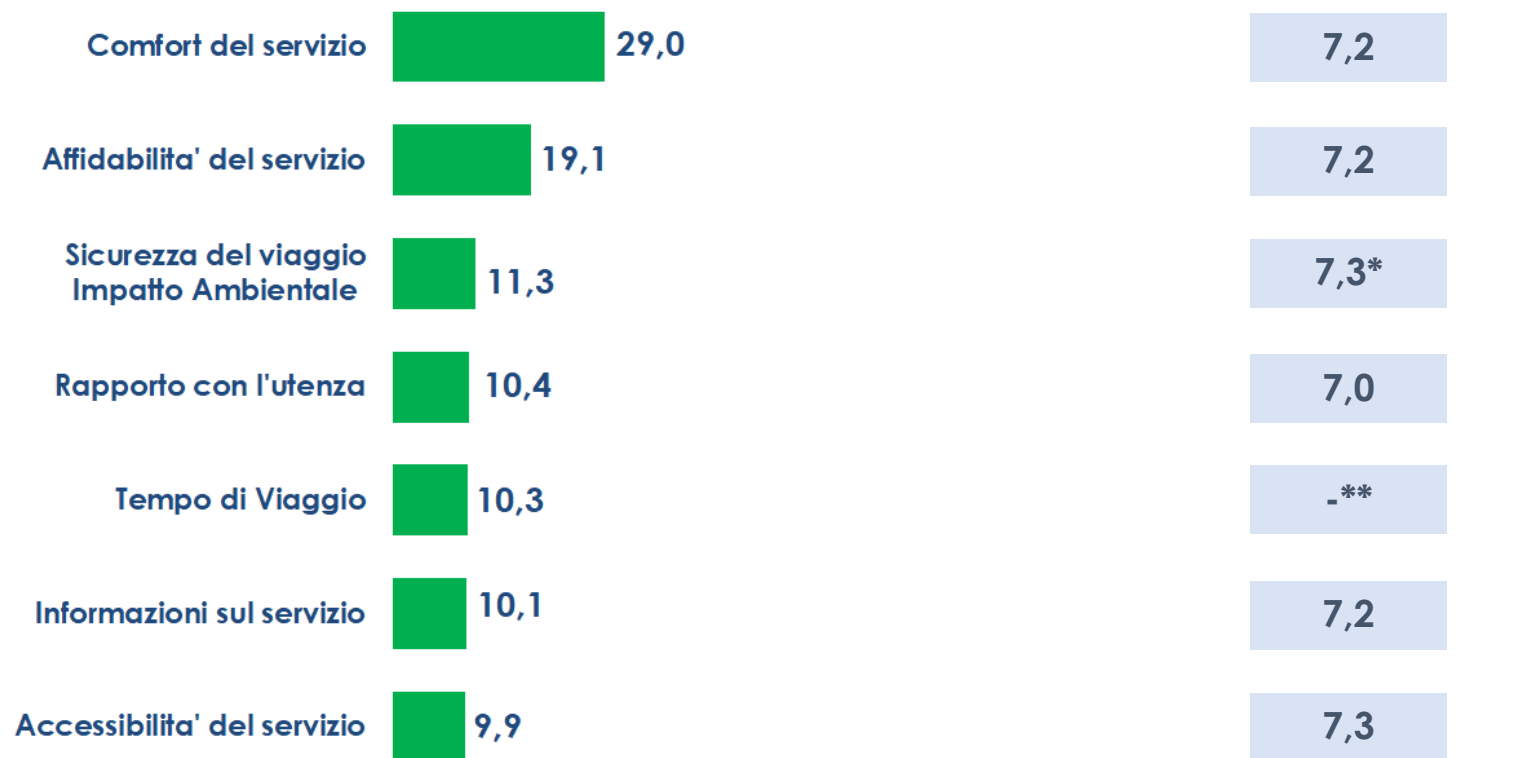
A seguire riportata la distribuzione percentuale degli aspetti collocati al primo posto



# La graduatoria

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quale aspetto del servizio colloca al primo posto per importanza? (%)



\*Nella batteria di Customer i due aspetti sono stati considerati separatamente; il voto riportato è la media tra le valutazioni relative a Sicurezza del viaggio (7,1) e Impatto ambientale (7,4).

\*\*Macrofattore non presente nella batteria di Customer

# Sintesi dei dati





# Sintesi dei dati - 1



- Il campione di utilizzatori intercettato in occasione della rilevazione presso le fermate del servizio si caratterizza per una **maggiore presenza di donne (62,%)**; sono presenti soggetti appartenenti a tutte le classi di età, con percentuale più elevata nelle **fasce 25-34 e 35-44 anni**. Tra i viaggiatori prevalgono **gli occupati (59,1%)**, in particolare la categoria degli impiegati, presente con una percentuale pari al **36,3%**; seguono imprenditori/liberi professionisti (7,7%), operai (6,7%), artigiani/commercianti/esercenti (5,8%) e, infine, funzionari/dirigenti (2,6%).  
La categoria più presente tra i non occupati è quella degli studenti (**25,4%**). I pensionati rappresentano il 6,2% degli intervistati, le casalinghe il 5,6% in ultimo; i disoccupati l'1,5%.
- La prima motivazione di viaggio è legata a spostamenti per **lavoro (34,5%)**, seguita da **acquisti (22%) e svago-sport (17,7%)**; nel 12,9% sono stati intercettati spostamenti per studio.
- Nel **69,2%** dei casi gli spostamenti sono effettuati con **frequenza almeno settimanale**; in particolare nella maggioranza dei casi **l'utilizzo è sistematico** (48,8% 5-6 giorni a settimana). Il 20,5% degli intervistati utilizza il servizio occasionalmente.
- Il servizio viene utilizzato in primo luogo per la **convenienza (42,5%)**; segue **la difficoltà nel parcheggiare (28,1%)**. Nel sovra-campione di abbonati emerge una quota rilevante di soggetti che scelgono il servizio perché *non hanno alternative*.





## Sintesi dei dati - 2



La valutazione complessiva sul servizio ATB raggiunge nel 2021 **un voto medio complessivo pari a 7,7**: in dettaglio l'apprezzamento da parte dei **viaggiatori contattati presso le fermate si attesta su una valutazione pari a 7,6** (con il 98,6% di valutazioni comprese tra 6 e 10) mentre nel **sovra-campione di abbonati raggiunge un valore pari a 7,9** (con il 99,5% di valutazioni comprese tra 6 e 10). La valutazione si mantiene positiva, con voti medi superiori al 7 per tutte le aree del servizio indagate.

A seguire vengono illustrate le principali evidenze emerse nell'ambito dell'indagine.

- La soddisfazione rispetto la possibilità di poter **acquistare i titoli di viaggio on-line** passa dal 7,1 del 2019 al **7,8** evidenziando la consapevolezza da parte dell'utenza dell'impegno aziendale nel potenziamento dei canali di pagamento digitali.
- Un discorso analogo si può fare per la **pulizia dei mezzi**, valutata con un voto medio pari a **7,5**, rispetto al 6,8 della precedente edizione. Anche in questo caso, l'impegno nella pulizia e sanificazione periodica dei mezzi viene riconosciuto e apprezzato dalla clientela di ATB.
- Tra gli utenti si evidenzia un forte incremento nell'apprezzamento della **frequenza di passaggio dei mezzi**, che registra una crescita dal 6,8 al **7,5**, frutto degli interventi messi in campo proprio per aumentare la frequenza dei passaggi, al fine di ridurre l'assemblamento a bordo.



## Sintesi dei dati - 3



- Altri elementi particolari del servizio che hanno registrato valutazioni molto positive nella rilevazione 2021 sono quelli relativi all'**acquisto dei titoli di viaggio on-line** (7,8), la **climatizzazione/riscaldamento dei mezzi** (7,6) e la **disponibilità d'informazioni in generale alle fermate** (7,6).
- Nel complesso le aree del servizio che hanno registrato la maggiore soddisfazione presso gli utilizzatori sono quelle della **disponibilità del servizio** (7,4), dell'**impatto ambientale** (7,4) e dell'**accessibilità del servizio** (7,3).
- La graduatoria di importanza dei diversi fattori del servizio evidenzia il peso maggiore in relazione al **confort del servizio**, seguito dalla sua **affidabilità**.



### **Sede Legale**

Firenze  
Via Atto Vannucci, 7  
50134 Firenze  
055 470374

### **Sedi Operative**

Roma  
Via dei Galla e Sidama, 23  
00199 Roma  
06 89924900

Milano  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano

Firenze  
Via F. Gianni, 4r  
50134 Firenze

