

CARTA DEI SERVIZI

BUSITALIA VENETO

Servizio di trasporto pubblico locale
del bacino di Padova

MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION 2024



01 Indagini di Customer Satisfaction

Busitalia Veneto effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione della clientela per i servizi del bacino di Padova.

La Customer Satisfaction ha cadenza almeno annuale ed i risultati del monitoraggio sono pubblicati sulla Carta dei Servizi e, in forma aggregata, sul Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane.

Nel corso del 2023 sono state pianificate due edizioni di indagini di customer satisfaction sui bacini in cui opera Busitalia Veneto. I periodi di rilevazione sono maggio e novembre. La metodologia di rilevazione è rappresentata da interviste CAPI (face to face).

Customer Satisfaction

La soddisfazione dei Clienti per i servizi urbani ed extraurbani del bacino di Padova

Nelle indagini realizzate nel corso del 2023, condotte da MediatICA, le interviste sono state complessivamente 2.200 nel bacino di Padova (1.200 per i servizi urbani e 1.000 per i servizi extraurbani), effettuate in modalità CAPI - face to face.

Il profilo socio-demografico del campione risulta complessivamente caratterizzato da una percentuale maggiore di donne (52,2%), con fasce di età prevalenti 19-25 anni (23,8%) e fino a 18 anni (20,9%), maggiormente studenti (41,5%) e, a seguire, impiegati (17,0%).

I motivi principali di utilizzo del servizio sono: affari/lavoro (36,8%), studio - scuola (21,5%) e studio - università (18,5%).

Il campione di intervistati è caratterizzato da una elevata frequenza di utilizzo del servizio per 3-5 giorni a settimana (39,0%) e più di 5 giorni a settimana (31,8%).

Agli intervistati viene chiesto di valutare una serie di aspetti rappresentativi del servizio, attribuendo una valutazione in scala da 1 a 10. La tabella seguente riporta i risultati aggregati dei due monitoraggi del 2023, attraverso percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10.

LINEE DI COMPETENZA DEL COMUNE	SODDISFAZIONE (%)
Sicurezza	87,7
Comportamento del personale	87,4
Servizio commerciale	84,0
Informazioni alla Clientela	82,0
Regolarità/organizzazione	80,4
Pulizia	80,0
Comfort	79,5
Integrazione modale	73,9
Attenzione all'ambiente	73,4
Soddisfazione complessiva	89,9

LINEE DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA	SODDISFAZIONE (%)
Sicurezza	91,3
Comportamento del personale	90,3
Informazioni alla Clientela	84,0
Comfort	82,9
Servizio commerciale	78,5
Pulizia	78,1
Regolarità/organizzazione	73,6
Integrazione modale	71,2
Attenzione all'ambiente	67,1
Soddisfazione complessiva	89,3

Indagine a cura di MediatICA S.p.A.
Risultati complessivi delle rilevazioni di maggio e novembre 2023 (CAPI)

Customer Satisfaction

fsbusitaliaveneto.it



Via del Pescarotto, 25/27
35131 Padova