



2026

CARTA DEI SERVIZI **Busitalia Veneto**

Servizio di Trasporto Pubblico Locale
del Bacino di Padova

MONITORAGGIO
CUSTOMER SATISFACTION



1. 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 2025 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).

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

Nelle indagini realizzate nel corso del 2025, condotte nei mesi di maggio e novembre, le interviste sono state complessivamente 2.217 nel bacino di Padova (1.217 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 (55%), con età non superiore a 25 anni (42%), in prevalenza studenti (42%) e, a seguire, operai e impiegati (27%). I motivi principali di utilizzo del servizio sono: affari/lavoro (28%), studio - scuola (15%) e studio - università (24%). Il campione di intervistati è caratterizzato da una elevata frequenza di utilizzo pari ad almeno 3 giorni a settimana (il 75%).

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 2025, 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	89,1
Comportamento del personale	88,2
Servizio commerciale	92,4
Informazioni alla Clientela	86,6
Regolarità/organizzazione	76,7
Pulizia	83,4
Comfort	82,6
Integrazione modale	81,9
Attenzione all'ambiente	85,2
Soddisfazione complessiva	89,5

LINEE DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA	SODDISFAZIONE (%)
Sicurezza	91,4
Comportamento del personale	91,6
Servizio commerciale	92,2
Informazioni alla Clientela	90,3
Regolarità/organizzazione	78,8
Pulizia	79,3
Comfort	89,9
Integrazione modale	82,7
Attenzione all'ambiente	82,9
Soddisfazione complessiva	91,5

Indagini a cura di Noto Sondaggi S.r.l. (maggio 2025) e Tele Performance (novembre 2025)

Risultati complessivi delle rilevazioni di maggio e novembre 2025 (CAPI)

