

# CARTA DEI SERVIZI 2025

## BUSITALIA VENETO

Servizio di trasporto pubblico locale  
del bacino di Padova

## MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION



# 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 2024 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-dicembre. 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 2024, condotte nel mese di maggio e nei mesi di novembre-dicembre, le interviste sono state complessivamente 2.340 nel bacino di Padova (1.292 per i servizi urbani e 1.048 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 (58%), con età non superiore a 25 anni (42%), in prevalenza studenti (38%) e, a seguire, impiegati (11%).

I motivi principali di utilizzo del servizio sono: affari/lavoro (34%), studio - scuola (15%) e studio - università (18%).

Il campione di intervistati è caratterizzato da una elevata frequenza di utilizzo pari ad almeno 3 giorni a settimana (l'84,5% durante la rilevazione di novembre-dicembre 2024 ha dichiarato di utilizzare il servizio 3 e più giorni a settimana).

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 2024, 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                        | 84,3              |
| Comportamento del personale      | 93,4              |
| Servizio commerciale             | 90,6              |
| Informazioni alla Clientela      | 85,8              |
| Regolarità/organizzazione        | 84,2              |
| Pulizia                          | 79,4              |
| Comfort                          | 80,3              |
| Integrazione modale              | 75,1              |
| Attenzione all'ambiente          | 79,1              |
| <b>Soddisfazione complessiva</b> | <b>89,5</b>       |

| LINEE DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA | SODDISFAZIONE (%) |
|-------------------------------------|-------------------|
| Sicurezza                           | 91,4              |
| Comportamento del personale         | 90,9              |
| Informazioni alla Clientela         | 89,5              |
| Comfort                             | 88,2              |
| Servizio commerciale                | 87,2              |
| Pulizia                             | 71,9              |
| Regolarità/organizzazione           | 76,8              |
| Integrazione modale                 | 74,3              |
| Attenzione all'ambiente             | 73,5              |
| <b>Soddisfazione complessiva</b>    | <b>86,7</b>       |

Customer Satisfaction

Indagini a cura di Scenari S.r.l. (maggio 2024) e Noto Sondaggi S.r.l. (novembre-dicembre 2024)  
Risultati complessivi delle rilevazioni di maggio e novembre-dicembre 2024 (CAPI)

[fsbusitaliaveneto.it](http://fsbusitaliaveneto.it)



Via del Pescarotto, 25/27  
35131 Padova