



RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO (ICM)
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (ISC)

Anno 2020

31.12.2020

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 2 di 47

SOMMARIO

1.0	PREMESSA.....	4
2.0	INQUADRAMENTO NORMATIVO: UNI EN 13816:2002	5
3.0	INDAGINE DEL CLIENTE MISTERIOSO (ICM).....	7
3.1	METODOLOGIA DI RILEVAZIONE ED IL CAMPIONE UTILIZZATO	7
3.1.1	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	7
3.1.2	IL CAMPIONE.....	7
3.1.3	NUMEROSITÀ CAMPIONARIA RILEVAZIONI	8
3.2	FASI DI SVILUPPO DELL'INDAGINE	8
3.3	SCHEDA DI RILEVAZIONE.....	8
3.4	RILEVAZIONI	9
3.5	ELABORAZIONE DEL DATO E STIMA.....	10
3.6	RISULTATI DELLA RILEVAZIONE	10
3.6.1.	QUALITÀ EROGATA	10
4.0	INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (ISC)	23
4.1	LA METODOLOGIA DI RILEVAZIONE ED IL CAMPIONE UTILIZZATO	23
4.1.1	Modalità di rilevazione	23
4.1.2	Il Campione.....	23
4.1.3	Numerosità campionaria	23
4.2	FASI DI SVILUPPO DELL'INDAGINE	24
4.3	QUESTIONARIO	24
4.4	INTERVISTE	25
4.5	ELABORAZIONE DEL DATO E STIMA.....	26
4.6	RISULTATI DELLA RILEVAZIONE	26
4.6.1	DATI SOCIO-ECONOMICI	27
4.6.2	ETÀ.....	27
4.6.3	SESSO.....	28
4.6.4	OCCUPAZIONE.....	28
4.6.5	FREQUENZA DI UTILIZZO DEI MEZZI AIR MOBILITA' S.r.l.	29
4.6.6	MOTIVO DEL VIAGGIO	29
4.6.7	TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO.....	30
4.6.8	QUALITÀ PERCEPITA/ ATTESA	31
5.0	ANALISI DEI GAP	41
5.1	GAP TRA QUALITÀ ATTESA E QUALITÀ PROGETTATA.....	41
5.2	GAP TRA QUALITÀ PROGETTATA E QUALITÀ EROGATA	42

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	<i>ICM/ISC</i>
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 3 di 47

5.3 GAP TRA QUALITÀ EROGATA E QUALITÀ PERCEPITA 44

5.4 GAP TRA QUALITÀ ATTESA E QUALITÀ PERCEPITA 46

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 4 di 47

1.0 PREMESSA

La rilevazione sulla soddisfazione dei clienti del servizio extraurbano di Trasporto Pubblico Locale erogato da AIR MOBILITA' S.r.l. ha lo scopo di monitorare e migliorare, con cadenza annuale, la qualità del servizio percepito ed atteso dagli utenti, migliorare la relazione con gli stessi e recepirne i suggerimenti. L'inchiesta è stata sviluppata con l'intento di garantire la compatibilità dei dati con i risultati degli ultimi anni forniti da A.I.R. S.p.A. e, allo stesso tempo, ampliare le informazioni disponibili per il miglioramento del servizio. Gli obiettivi possono essere sintetizzati come segue:

- ✓ Fornire ad AIR MOBILITA' S.r.l. una valutazione significativa del grado di soddisfazione dei propri clienti, sia a livello globale sia per i singoli criteri di qualità del servizio, con la possibilità di fornire una correlazione per:
 - *Sesso/Età;*
 - *Professione;*
 - *Frequenza d'uso;*
 - *Motivo del viaggio;*
 - *Possesso di abbonamento.*
- ✓ Fornire una base per il confronto con i risultati delle inchieste degli anni a venire;
- ✓ Fornire agli utenti intervistati la testimonianza dell'impegno e dell'attenzione dell'azienda nei confronti dell'utenza e delle esigenze dell'intero territorio.

Le diverse fasi del progetto sono state realizzate secondo la seguente articolazione:

- ✓ Predisposizione del piano interviste:
 - Dott.ssa Daniella Fusco; Ing. Serenella Matarazzo;
- ✓ Predisposizione del questionario:
 - Dott.ssa Daniella Fusco; Ing. Serenella Matarazzo;
- ✓ Elaborazione dati:
 - Dott.ssa Daniella Fusco; Ing. Serenella Matarazzo;
- ✓ Analisi dei dati:
 - Dott.ssa Daniella Fusco; Ing. Serenella Matarazzo;
- ✓ Presentazione e redazione della relazione finale:
 - Dott.ssa Daniella Fusco; Ing. Serenella Matarazzo.

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 5 di 47

2.0 INQUADRAMENTO NORMATIVO: UNI EN 13816:2002

L'indagine di *Customer Satisfaction* può essere inquadrata nella più ampia attività di valutazione della qualità dei servizi erogati da un fornitore di trasporto pubblico, secondo quanto previsto dalla UNI EN 13816: 2002.

In particolare, questa norma individua quattro diverse tipologie di qualità dei servizi di trasporto pubblico:

- ✓ **Qualità del servizio attesa:** il livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente; può essere determinato come la somma di un numero di criteri di qualità ponderati.
- ✓ **Qualità del servizio progettata:** il livello di qualità che il fornitore intende erogare ai clienti; può essere influenzata dalla qualità attesa dai clienti, da criteri contrattuali, limiti tecnici, pressioni interne ed esterne e dalle prestazioni dei concorrenti.
- ✓ **Qualità del servizio erogata:** il livello della qualità ottenuto rispetto a criteri misurabili obiettivamente, determinato su base quotidiana, dal punto di vista del cliente, mediante misurazione diretta della prestazione.
- ✓ **Qualità del servizio percepita:** il livello di qualità percepito dal cliente. E' l'impressione che il cliente riceve della qualità del servizio erogata e dipende dall'esperienza personale, dalle informazioni che ricevono sul servizio (dal fornitore o da altre fonti) e dall'ambiente personale.

Esse sono articolate secondo lo schema riportato alla pagina successiva.

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 6 di 47

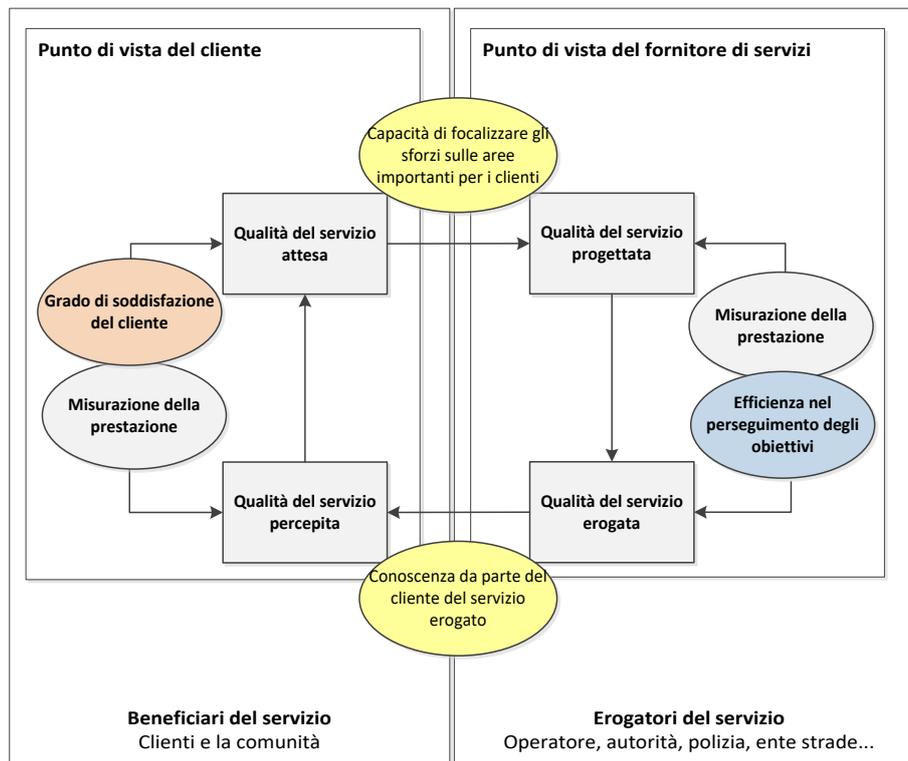


Figura 1: Ciclo di qualità del servizio

La norma, inoltre, definisce i criteri di qualità del servizio, in base ai quali definire i propri indicatori di valutazione e quindi i propri indici di soddisfazione del cliente:

- 1) Disponibilità:** ambito del servizio offerto, in termini di area geografica, orari, frequenza e modalità di trasporto;
- 2) Accessibilità:** accesso al sistema di trasporto pubblico di passeggeri (TPP), inclusa l'interfaccia con altre modalità di trasporto;
- 3) Informazioni:** diffusione sistematica di notizie sul trasporto pubblico per facilitare la pianificazione e l'esecuzione dei viaggi;
- 4) Tempo:** aspetti rilevanti per la pianificazione ed esecuzione di viaggi;
- 5) Attenzione al cliente:** elementi introdotti per adattare più efficacemente il servizio di riferimento alle esigenze dei singoli clienti;
- 6) Comfort:** elementi del servizio introdotti allo scopo di rendere i viaggi sui mezzi di trasporto più rilassanti e piacevoli;
- 7) Sicurezza:** senso di protezione personale avvertito dai clienti, che deriva da misure effettivamente attuate e da attività volte a garantire che i clienti siano informati di tali misure;
- 8) Impatto ambientale:** effetto sull'ambiente complessivo che deriva dall'erogazione di un servizio di trasporto pubblico.

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 7 di 47

Questi criteri sono stati assunti quali elementi di riferimento per la predisposizione dell'indagine, non disgiunti dalle articolazioni che la stessa aveva avuto negli anni precedenti, come quanto previsto dalla normativa UN EN ISO 9001:2015 (Soddisfazione dei clienti) e ciò per fornire la necessaria consecutività alle indagini al fine della valutazione temporale degli indici di soddisfazione.

3.0 INDAGINE DEL CLIENTE MISTERIOSO (ICM)

3.1 METODOLOGIA DI RILEVAZIONE ED IL CAMPIONE UTILIZZATO

3.1.1 MODALITÀ DI RILEVAZIONE

La rilevazione dei dati è stata attuata mediante la somministrazione diretta dei questionari agli utilizzatori del servizio presso i capolinea, i punti di fermata e direttamente sugli autobus, pianificando le interviste in modo da coprire l'intera linea oggetto di analisi. L'approccio ha consentito di:

- identificare con certezza il cliente e di rilevare la sua percezione nel momento di fruizione del servizio;
- facilitare l'effettuazione dell'intervista, grazie al rapporto diretto con il cliente, oltre a consentire un migliore approfondimento dei contenuti dell'intervista.

La pianificazione delle interviste è stata fatta in modo da avere a disposizione un campione statistico il più possibile significativo dell'universo dell'utenza, segmentandolo in funzione del giorno della settimana.

L'intervistatore è stato dotato di un tesserino di riconoscimento al fine di consentirne l'identificazione durante l'attività di rilevazione.

Si è provveduto a rendere edotta la clientela circa la somministrazione periodica di questionari per la rilevazione della *Customer Satisfaction* mediante la pubblicazione dell'informazione sulla Carta della Mobilità pubblicata sul web-site aziendale.

3.1.2 IL CAMPIONE

Le interviste sono state pianificate in modo da coprire 2 linee (Linea Provinciale/ Interregionale) durante le diverse fasi della giornata, al fine di assicurare la validità del campione statistico. Le interviste sono state programmate per essere svolte con cadenza quadrimestrale e con consuntivazione annuale.

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	UNI EN 13816/2002	Pag. 8 di 47

3.1.3 NUMEROSITÀ CAMPIONARIA RILEVAZIONI

Il management di **AIR MOBILITA' s.r.l.** alla luce di quanto premesso, ha deciso di realizzare 48 interviste, così distribuite:

GIORNO	LINEA PROVINCIALE		LINEA INTERREGIONALE	
	N. INTERVISTE	DISTRIBUZIONE	N. INTERVISTE	DISTRIBUZIONE
FERIALE	6	50%	2	33,3%
PREFESTIVO	4	30%	1	33,3%
FESTIVO	2	20%	1	33,4%
TOTALE	12	100%	4	100%
QUADRIMESTRE	N. INTERVISTE	DISTRIBUZIONE	N. INTERVISTE	DISTRIBUZIONE
1°	12	33,3%	4	33,3%
2°	12	33,3%	4	33,3%
3°	12	33,4%	4	33,4%
TOTALE	36	100%	12	100%
TOTALE	48			

Tabella1: Distribuzione interviste

3.2 FASI DI SVILUPPO DELL'INDAGINE

L'inchiesta si è sviluppata nelle seguenti fasi:

- ✓ Studio dell'indagine: si è provveduto, in collaborazione con i referenti Air Mobilità s.r.l., a definire il questionario da utilizzare per il servizio (ISC);
- ✓ Effettuazione delle interviste e raccolta dei questionari;
- ✓ Elaborazione dei dati.

3.3 SCHEDA DI RILEVAZIONE

Lo strumento utilizzato per realizzare l'indagine è un modulo costituito da 8 schede di rilevazione (6 relative al servizio principale, 2 relative ai servizi correlati).

Tale scelta è stata compiuta in modo tale da ottenere dati quantitativi che forniscano risposte il più possibile precise e perfettamente analizzabili. La struttura del modulo è stata studiata per garantire gli obiettivi prefissati, cioè individuare i Macro-Criteri ed i Sotto-Criteri riguardanti l'erogazione del servizio, così come previsto dalla normativa di riferimento.

La sua costruzione ha previsto due fasi principali:

Prima Fase: Scelta degli indicatori da inserire nelle schede di rilevazione

Una volta definiti gli indicatori all'interno della procedura (PQ 08), il modulo per l'Indagine Del Cliente Misterioso è stato strutturato come segue:

- **SEZIONE A- OSSERVAZIONE A TERRA ALLA FERMATA (PRIMA DI SALIRE):** contiene un set di indicatori che permettono di valutare gli aspetti relativi la biglietteria, lo stato (esterno) del mezzo, la puntualità di arrivo del mezzo.

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 9 di 47

- **SEZIONE B- OSSERVAZIONE A BORDO:** permette di descrivere diversi aspetti relativi al comfort del viaggio (pulizia, posti disponibili, servizi per disabili) e del comportamento del personale di bordo.
- **SEZIONE C- OSSERVAZIONE SULLO STATO DEL MEZZO:** consente la valutazione di aspetti quali la sicurezza a bordo mezzo, attenzione al cliente e disponibilità di informazioni.
- **SEZIONE D- OSSERVAZIONE SULL'AUTISTA:** insieme di indicatori volti a valutare il comportamento del conducente.
- **SEZIONE E- OSSERVAZIONE SULLO STATO DELLA VIABILITÀ:** indicatori riferiti alle condizioni esterne (viabilità, corsie di emergenza).
- **SEZIONE F- OSSERVAZIONE ALLA FERMATA:** set di indicatori che permettono di valutare gli aspetti relativi le informazioni disponibili, la pulizia e il comfort alla fermata, l'impianto di scarico e la rumorosità del mezzo.
- **SEZIONE G- OSSERVAZIONE CENTRALINO:** indicatori volti a valutare cortesia, capacità e tempi di risposta dell'operatore telefonico.
- **SEZIONE H- OSSERVAZIONE SITO-WEB AZIENDALE:** insieme di parametri relativi al web-site aziendale (disponibilità informazioni/biglietti, frequenza aggiornamento sito).

Seconda fase: Selezionare il formato della risposta

La scelta della scala di misura è ricaduta nella scala decimale universale, questo per permettere agli utenti di esprimersi con diverse gradazioni di soddisfazione ad ogni singolo quesito. La scala delle risposte, quindi, riflette quanto gli aspetti del servizio siano soddisfacenti (buono) o insoddisfacenti (pessimo).

3.4 RILEVAZIONI

A fronte delle 36 rilevazioni pianificate per la linea provinciale e le 12 per quella interregionale, sono state effettuate, ad oggi, 22 rilevazioni valide di cui 13 riferite alle linee interprovinciali e 9 riferite a quelle interregionali. Questa riduzione cospicua delle interviste è stata dovuta allo stato di Emergenza COVID-19 che ha colpito la nostra Nazione. Dovendoci attenere alle direttive date dal Decreto Ministeriale entrato in vigore il 26 Aprile 2020, il numero delle interviste, così come il numero degli utenti, si è ridotto notevolmente. La mobilità e la capienza delle vetture sono state ridotte al 50%, il divieto di spostamento tra le regioni in vigore dal 3 Dicembre 2020 ha condotto alla sospensione delle linee interregionali, la somministrazione dei questionari è stata sospesa causa distanziamento sociale obbligatorio e la reticenza da parte del personale viaggiante è cresciuta in maniera notevole.

Le rilevazioni sono state condotte con le seguenti modalità:

- Compilazione della scheda identificativa;
- Osservazione a terra alla fermata (prima della salita/a fine corsa);
- Osservazione a bordo del mezzo;

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 10 di 47

- Osservazione del web-site aziendale e del centralino.

3.5 ELABORAZIONE DEL DATO E STIMA

I dati raccolti con le interviste sono stati elaborati in modo da ricavare:

- ✓ Informazioni sulle tipologie di utenza: distribuzione del campione per età, impiego, residenza, scopo di utilizzo del servizio;
- ✓ Distribuzioni percentuali delle valutazioni per ciascun fattore di qualità;
- ✓ Elaborazione disaggregata dei dati per tipologia di linea.

L'elaborazione ha prodotto, dunque, informazioni precise in relazione al campione intervistato ed ha permesso di determinare la stima dei parametri in relazione all'intera popolazione.

3.6 RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

Dal punto di vista operativo si è proceduto alla realizzazione delle seguenti attività:

- Predisposizione del Calendario dei rilevamenti e sua approvazione;
- Acquisizione delle informazioni;
- Analisi dei dati e presentazione dei risultati.

Dal punto di vista della predisposizione del programma, l'indagine del Cliente Misterioso è stata parte integrante dell'indagine più vasta ed articolata sulla rilevazione della qualità prevista dalla norma UNI EN 13816:2002 (Progettata/ Erogata/ Percepita/ Attesa).

Nel complesso sono stati impegnati sul campo due rilevatori indipendenti e opportunamente formati per comportarsi come normali clienti, i quali hanno giudicato il servizio erogato in base a standard predefiniti.

Terminata la fase di rilevazione sul campo si è proceduto all'attività di editing ed eventuale codifica delle informazioni mancanti (questa fase è necessaria per assicurare la presenza dei riferimenti di ogni singolo monitoraggio). I dati raccolti e sistematizzati sono stati opportunamente elaborati ed analizzati al fine di produrre una presentazione di sintesi in forma grafica dei principali risultati unitamente al presente rapporto.

Nei successivi paragrafi verranno presentati i risultati dell'indagine sulla **Qualità Erogata** analizzando ogni volta il servizio sia nella sua totalità che nelle singole tipologie: Provinciale/Interregionale.

3.6.1. QUALITÀ EROGATA

Attraverso le schede di rilevazione sono state raccolte le informazioni ritenute rilevanti per le analisi successive.

Di seguito si riportano le tabelle riassuntive riferite alle linee in esame.



A. LINEE INTERPROVINCIALI

DISPONIBILITÀ																		
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
RETE		VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						95,00%
	IQE (Rete)	95,00%											0%					
OPERATIVITÀ		VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						95,00%
	IQE (Operatività)	95,00%											0%					
ADEGUATEZZA		VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						95,00%
	IQE (Adeguatezza)	95,00%											0%					
FIDATEZZA		VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						95,00%
	IQE (Fidatezza)	95,00%											0%					
INTEGRAZIONE TARIFFARIA	Il biglietto è integrabile?	VOTO N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13	100%	10,00	6,0	☺	100,00%
	IQE (Integrazione tariffaria)	100,00%											100%					
IQE (DISPONIBILITA')		96,00%											100%					

Tabella 2: Linee Interprovinciali – Disponibilità



ACCESSIBILITÀ																		
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
DISPONIBILITÀ BIGLIETTERIA	Disponibilità acquisto biglietto a bordo	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	20%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
	Funzionamento della validatrice	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	30%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
	Stampigliatura su biglietto	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	25%	8,24	6,0	☺	82,44%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	11	0	2						
	Orario corretto	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	25%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
	IQE (Disponibilità Biglietteria)	95,61%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
INTERFACCIA ESTERNA	Condizioni del traffico	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	30%	9,39	6,0	☺	93,89%
		N°	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0						
	Condizioni corsie preferenziali	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	30%	9,39	6,0	☺	93,89%
		N°	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0						
	Scritte e/o adesivi sui cartelli	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	40%	7,44	6,0	☺	74,44%
		N°	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0						
	IQE (Interfaccia Esterna)	87,41%											100%					
IQE (ACCESSIBILITÀ)	91,51%																	

Tabella 3: Linee Interprovinciali – Accessibilità



INFORMAZIONI

SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
INFORMAZIONI GENERALI	Informazioni sul reperimento dei titoli di viaggio	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	25%	9,06	6,0	😊	90,56%
	Disponibilità on-line del sito web aziendale	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	25%	10,00	6,0	😊	100,00%
	Ultimo aggiornamento del sito web	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	25%	7,11	6,0	😊	71,11%
	Completezza delle informazioni sul sito web	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	25%	6,00	6,0	😊	60,00%
	IQE (Informazioni Generali)	80,42%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI NORMALI	Tempo di risposta dell'operatore al centralino	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	15%	7,67	6,0	😊	76,67%
	Diffusione orari alle fermate	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	35%	5,00	6,0	😞	50,00%
	Cartelli informativi interni strappati/spiegazzati	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	35%	10,00	6,0	😊	100,00%
	Corretta esposizione della destinazione	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	7%	10,00	6,0	😊	100,00%
	Locandine A4 a tergo dell'austista	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	8%	10,00	6,0	😊	100,00%
	IQE (Informazioni in condizioni normali)	85,33%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI ANORMALI		VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						90,00%
	IQE (Informazioni in condizioni anormali)	90,00%																
IQE (INFORMAZIONI)	85,25%																	

Tabella 4: Linee Interprovinciali – Informazioni

TEMPO

SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
DURATA DEL VIAGGIO E RISPETTO DELL'ORARIO	Indicare il tipo di frequenza riportata e il tempo di attesa	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	50%	10,00	6,0	😊	100,00%
	Puntualità del bus	VOTO N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	50%	8,82	6,0	😊	88,22%
	IQE (Durata del viaggio e rispetto dell'orario)	94,11%											100%					
IQE (TEMPO)	94,11%																	

Tabella 5: Linee Interprovinciali - Tempo



ATTENZIONE AL CLIENTE

SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
		VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9							10
IMPEGNO	Esposizione regolamento di servizio	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	100%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
	IQE (Impegno)	100,00%											100%					
INTERFACCIA CLIENTI	Invio reclamo/suggerimento attraverso modulo web	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	100%	6,11	6,0	☺	61,11%
		N°	0	0	0	0	0	12	0	1	0	0						
	IQE (Interfaccia Clienti)	61,11%											100%					
PERSONALE	Atteggiamento dell'autista nelle eventuali relazioni con gli utenti	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	8,62	6,0	☺	86,22%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	8	0	5							
	Il conducente polemizza con autisti o vigili	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13							
	Il conducente effettua fermate non previste, e/o non rispetta l'incarrozzamento SALITA (porta anteriore), DISCESA (porta posteriore)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13							
	Il conducente abbandona il mezzo all'incarrozzamento	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13							
	Il conducente fuma/utilizza apparecchi elettronici durante la guida	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13							
	Il conducente espone giornali e/o riviste sul cruscotto	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13							
Comportamento alla fermata del conducente	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	9,11	6,0	☺	91,11%	
N°	0	0	0	0	0	0	4	0	9									
Cortesia dell'operatore al centralino	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	7,22	6,0	☺	72,22%	
N°	0	0	0	0	5	0	6	0	2									
Capacità di risposta dell'operatore al centralino	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	7,89	6,0	☺	78,89%	
N°	0	0	0	0	2	0	8	0	3									
Riconoscibilità del personale	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	9,02	6,0	☺	90,22%	
N°	0	0	0	0	4	0	0	0	9									
	IQE (Personale)	91,87%											100%					
OPZIONI DI BIGLIETTERIA	Tempo medio di attesa per acquisto biglietto in biglietteria	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	50%	8,93	6,0	☺	89,33%
		N°	0	0	0	0	2	0	0	0	0	11						
	Disponibilità acquisto biglietto on-line	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	50%	6,94	6,0	☺	69,44%
N°	0	0	0	0	8	0	0	0	0	5								
	IQE (Opzioni di biglietteria)	79,39%											100%					
IQE (ATTENZIONE AL CLIENTE)	83,09%																	

Tabella 6: Linee Interprovinciali - Attenzione al Cliente



COMFORT																		
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
POSTI A SEDERE E SPAZIO DISPONIBILE	Disponibilità di posti/spazio disponibile a bordo dei mezzi	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	100%	9,36	6,0	☺	93,56%
		N°	0	0	0	0	0	2	0	1	0	10						
	IQE (Posti a sedere e spazio disponibile)	93,56%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
CONFORTEVOLEZZA DELLA CORSA	Apertura finestrini	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	9,51	6,0	☺	95,11%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	4	0	9							
	Funzionamento condizionatore dell'aria	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	12%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13							
	Illuminazione interna della vettura	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	8,36	6,0	☺	83,56%
	N°	0	0	0	0	0	0	10	0	3								
	Corretta chiusura delle porte	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	16%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13							
	Stile di guida dell'autista	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	13%	8,00	6,0	☺	80,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0							
Pulizia del mezzo (pavimento)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	13%	8,56	6,0	☺	85,56%	
N°	0	0	0	0	0	3	0	4	0	6								
Pulizia del mezzo (sedili)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	13%	8,22	6,0	☺	82,22%	
N°	0	0	0	0	1	0	9	0	3									
Pulizia del mezzo (vetri, finestrini, porte)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	13%	7,31	6,0	☺	73,11%	
N°	0	0	0	0	4	0	9	0	0									
	IQE (Confortevolezza della corsa)	87,44%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
CONDIZIONI AMBIENTALI	Pulizia della bacheca per informazioni e pubblicità	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	30%	6,91	6,0	☺	69,11%
	N°	0	0	0	0	0	7	0	6	0	0							
	Tipi di fermata	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	30%	7,09	6,0	☺	70,89%
	N°	0	0	0	0	0	8	0	1	0	4							
Danni alla struttura della fermata	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	20%	10,00	6,0	☺	100,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13								
Posizione del cartello di fermata	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	20%	9,39	6,0	☺	93,89%	
N°	0	0	0	0	2	0	0	0	0	11								
	IQE (Condizioni ambientali)	83,47%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
ERGONOMIA	Servizi per persone con ridotta capacità motoria	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	100%	9,67	6,0	☺	96,67%
N°	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12								
	IQE (Ergonomia)	96,67%											100%					
IQE (COMFORT)	90,28%																	

Tabella 7: Linee Interprovinciali – Comfort



SICUREZZA																		
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
SECURITY	Presenza di telecamere di sorveglianza	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	100%	8,78	6,0	☺	87,78%
		N°	0	0	0	0	4	0	0	0	0	9						
	IQE (Security)	87,78%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
SAFETY	Adesivi pubblicitari esterni semiscollati	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	4%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13						
	Parti di carrozzeria esterna staccate	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	32%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13						
Guasti tecnici al mezzo durante il viaggio	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	32%	10,00	6,0	☺	100,00%	
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13							
Parti di carrozzeria interne staccate	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	32%	9,39	6,0	☺	93,89%	
	N°	0	0	0	0	2	0	0	0	0	11							
	IQE (Safety)	98,47%											100%					
IQE (SICUREZZA)	93,13%																	

Tabella 8: Linee Interprovinciali - Sicurezza

IMPATTO AMBIENTALE																		
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
INQUINAMENTO	Vibrazioni interne della vettura: finestrini, sedili, porte	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	30%	6,58	6,0	☺	65,78%
	N°	0	0	0	0	0	8	0	5	0	0							
	In sosta al capolinea il motore è spento	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	20%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13						
	Impianto di scarico del veicolo	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	20%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13						
Rumorosità interna del veicolo	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	7,49	6,0	☺	74,89%	
	N°	0	0	0	0	4	0	9	0	0								
Rumorosità esterna del veicolo	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	7,42	6,0	☺	74,22%	
	N°	0	0	0	0	3	0	10	0	0								
Cigolio dei freni durante le fermate	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	10%	9,18	6,0	☺	91,78%	
	N°	0	0	0	0	0	0	5	0	8								
	IQE (Inquinamento)	84,44%											100%					
IQE (IMPATTO AMBIENTALE)	84,44%																	

Tabella 9: Linee Interprovinciali - Impatto Ambientale



B. LINEE INTERREGIONALI

DISPONIBILITÀ																		
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
RETE		VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						95,00%
		N°																
	IQE (Rete)	95,00%											0%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
OPERATIVITÀ		VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						95,00%
		N°																
	IQE (Operatività)	95,00%											0%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
ADEGUATEZZA		VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						95,00%
		N°																
	IQE (Adeguatezza)	95,00%											0%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
FIDATEZZA		VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						95,00%
		N°																
	IQE (Fidatezza)	95,00%											0%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
INTEGRAZIONE TARIFFARIA	Il biglietto è integrabile?	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	100%	5,00	6,0	⊕	50,00%
		N°	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0						
	IQE (Integrazione tariffaria)	50,00%											100%					
IQE (DISPONIBILITÀ)	86,00%											100%						

Tabella 10: Linee Interregionali - Disponibilità



ACCESSIBILITÀ

SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
DISPONIBILITÀ BIGLIETTERIA	Disponibilità acquisto biglietto a bordo	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	20%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9						
	Funzionamento della validatrice	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	30%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9						
Stampigliatura su biglietto	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	25%	10,00	6,0	☺	100,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
Orario corretto	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	25%	10,00	6,0	☺	100,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	IQE (Disponibilità Biglietteria)	100,00%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
INTERFACCIA ESTERNA	Condizioni del traffico	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	30%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9						
	Condizioni corsie preferenziali	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	30%	10,00	6,0	☺	100,00%
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
Scritte e/o adesivi sui cartelli	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	40%	8,61	6,0	☺	86,11%	
N°	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6							
	IQE (Interfaccia Esterna)	95,37%											100%					
IQE (ACCESSIBILITÀ)	97,69%																	

Tabella 11: Linee Interregionali – Accessibilità



INFORMAZIONI

SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA		
INFORMAZIONI GENERALI	Informazioni sul reperimento dei titoli di viaggio	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	25%	10,00	6,0	☺	100,00%	
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Disponibilità on-line del sito web aziendale	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	25%	10,00	6,0	☺	100,00%	
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
Ultimo aggiornamento del sito web	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	25%	6,39	6,0	☺	63,89%		
N°	0	0	0	0	0	7	0	2	0	0									
Completezza delle informazioni sul sito web	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	25%	6,17	6,0	☺	61,67%		
N°	0	0	0	0	0	8	0	1	0	0									
	IQE (Informazioni Generali)	81,39%											100%						
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA		
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI NORMALI	Tempo di risposta dell'operatore al centralino	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	15%	6,39	6,0	☺	63,89%	
	N°	0	0	0	0	0	7	0	2	0	0								
	Diffusione orari alle fermate	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	35%	8,61	6,0	☺	86,11%	
	N°	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6								
	Cartelli informativi interni strappati/spiegazzati	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	35%	10,00	6,0	☺	100,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9									
Corretta esposizione della destinazione	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	7%	10,00	6,0	☺	100,00%		
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9									
Locandine A4 a tergo dell'austista	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	8%	6,39	6,0	☺	63,89%		
N°	0	0	0	0	6	0	0	0	0	3									
	IQE (Informazioni in condizioni normali)	82,78%											100%						
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA		
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI ANORMALI		VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							90,00%
		N°																	
	IQE (Informazioni in condizioni anormali)	90,00%																	
IQE (INFORMAZIONI)	84,72%																		

Tabella 12: Linee Interregionali – Informazioni

TEMPO

SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
DURATA DEL VIAGGIO E RISPETTO DELL'ORARIO	Indicare il tipo di frequenza riportata e il tempo di attesa	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	50%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9						
	Puntualità del bus	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	50%	8,56	6,0	☺	85,56%
N°	0	0	0	0	0	1	0	5	0	3								
	IQE (Durata del viaggio e rispetto dell'orario)	92,78%											100%					
IQE (TEMPO)	92,78%																	

Tabella 13: Linee Interregionali – Tempo



ATTENZIONE AL CLIENTE

SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
		VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9							10
IMPEGNO	Esposizione regolamento di servizio	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	100%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9						
	IQE (Impegno)	100,00%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
INTERFACCIA CLIENTI	Invio reclamo/ suggerimento attraverso modulo web	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	100%	9,67	6,0	☺	96,67%
		N°	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8						
	IQE (Interfaccia Clienti)	96,67%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
PERSONALE	Atteggiamento dell'autista nelle eventuali relazioni con gli utenti	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9						
	Il conducente polemizza con autisti o vigili	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Il conducente effettua fermate non previste, e/o non rispetta l'incarrozzamento SALITA (porta anteriore), DISCESA (porta posteriore)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Il conducente abbandona il mezzo all'incarrozzamento	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Il conducente fuma/utilizza apparecchi elettronici durante la guida	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
Il conducente espone giornali e/o riviste sul cruscotto	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	10,00	6,0	☺	100,00%	
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	9								
Comportamento alla fermata del conducente	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	8,56	6,0	☺	85,56%	
	N°	0	0	0	0	0	0	6	0	3								
Cortesia dell'operatore al centralino	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	6,78	6,0	☺	67,78%	
	N°	0	0	0	0	5	0	4	0	0								
Capacità di risposta dell'operatore al centralino	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	8,00	6,0	☺	80,00%	
	N°	0	0	0	0	0	0	9	0	0								
Riconoscibilità del personale	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	6,94	6,0	☺	69,44%	
	N°	0	0	0	0	5	0	3	0	1								
	IQE (Personale)	90,28%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
OPZIONI DI BIGLIETTERIA	Tempo medio di attesa per acquisto biglietto in biglietteria	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	50%	7,28	6,0	☺	72,78%
		N°	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Disponibilità acquisto biglietto on-line	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	50%	9,03	6,0	☺	90,28%
		N°	0	0	0	0	2	0	0	0	7							
	IQE (Opzioni di biglietteria)	81,53%											100%					
IQE (ATTENZIONE AL CLIENTE)	92,12%																	

Tabella 14: Linee Interregionali – Attenzione al Cliente



COMFORT

SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
POSTI A SEDERE E SPAZIO DISPONIBILE	Disponibilità di posti/spazio disponibile a bordo dei mezzi	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	100%	8,56	6,0	☺	85,56%
		N°	0	0	0	0	0	3	0	0	0	6						
	IQE (Posti a sedere e spazio disponibile)	85,56%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
CONFORTEVOLEZZA DELLA CORSA	Apertura finestrini	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Funzionamento condizionatore dell'aria	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	12%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Illuminazione interna della vettura	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	6,44	6,0	☺	64,44%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	2	0	7							
	Corretta chiusura delle porte	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	16%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Stile di guida dell'autista	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	13%	8,17	6,0	☺	81,67%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	8	0	1							
Pulizia del mezzo (pavimento)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	13%	8,67	6,0	☺	86,67%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	5	0	4								
Pulizia del mezzo (sedili)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	13%	8,00	6,0	☺	80,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0								
Pulizia del mezzo (vetri, finestrini, porte)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	13%	8,00	6,0	☺	80,00%	
N°	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3								
	IQE (Confortevolezza della corsa)	86,60%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
CONDIZIONI AMBIENTALI	Pulizia della bacheca per informazioni e pubblicità	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	30%	8,89	6,0	☺	88,89%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	5	0	4							
	Tipi di fermata	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	30%	8,78	6,0	☺	87,78%
	N°	0	0	0	0	0	3	0	1	0	5							
Danni alla struttura della fermata	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	20%	10,00	6,0	☺	100,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9								
Posizione del cartello di fermata	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	20%	10,00	6,0	☺	100,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9								
	IQE (Condizioni ambientali)	94,17%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
ERGONOMIA	Servizi per persone con ridotta capacità motoria	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	100%	8,61	6,0	☺	86,11%
		N°	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6						
	IQE (Ergonomia)	86,11%											100%					
IQE (COMFORT)	88,11%																	

Tabella 15: Linee Interregionali – Comfort



SICUREZZA																		
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
SECURITY	Presenza di telecamere di sorveglianza	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	100%	8,19	6,0	☺	81,94%
		N°	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6						
	IQE (Security)	81,94%											100%					
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
SAFETY	Adesivi pubblicitari esterni semiscollati	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	4%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Parti di carrozzeria esterna staccate	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	32%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Guasti tecnici al mezzo durante il viaggio	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	32%	9,03	6,0	☺	90,28%
N°	0	0	0	0	2	0	0	0	0	7								
Parti di carrozzeria interne staccate	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	32%	10,00	6,0	☺	100,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9								
	IQE (Safety)	97,57%											100%					
IQE (SICUREZZA)	89,76%																	

Tabella 16: Linee Interregionali – Sicurezza

IMPATTO AMBIENTALE																		
SOTTO-CRITERIO	INDICATORE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PESO SOTTO-CRITERIO (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
INQUINAMENTO	Vibrazioni interne della vettura: finestrini, sedili, porte	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	30%	9,44	6,0	☺	94,44%
	N°	0	0	0	0	0	1	0	1	0	7							
	In sosta al capolinea il motore è spento	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	20%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Impianto di scarico del veicolo	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	20%	10,00	6,0	☺	100,00%
	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9							
	Rumorosità interna del veicolo	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	9,61	6,0	☺	96,11%
N°	0	0	0	0	0	0	2	0	7									
Rumorosità esterna del veicolo	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	9,44	6,0	☺	94,44%	
N°	0	0	0	0	1	0	1	0	7									
Cigolio dei freni durante le fermate	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9	10%	10,00	6,0	☺	100,00%	
N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9								
	IQE (Inquinamento)	97,50%											100%					
IQE (IMPATTO AMBIENTALE)	97,50%																	

Tabella 17: Linee Interregionali – Impatto Ambientale

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 23 di 47

4.0 INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (ISC)

4.1 LA METODOLOGIA DI RILEVAZIONE ED IL CAMPIONE UTILIZZATO

4.1.1 Modalità di rilevazione

La rilevazione dei dati è stata attuata mediante la somministrazione diretta dei questionari agli utilizzatori del servizio presso i capolinea, i punti di fermata e direttamente sugli autobus, pianificando le interviste in modo da coprire l'intera linea oggetto di analisi. L'approccio ha consentito di:

- Identificare con certezza il cliente e di rilevare la sua percezione nel momento di fruizione del servizio;
- Facilitare l'effettuazione dell'intervista, grazie al rapporto diretto con il cliente, oltre a consentire un migliore approfondimento dei contenuti dell'intervista.

La pianificazione delle interviste è stata fatta in modo da avere a disposizione un campione statistico il più possibile significativo dell'universo dell'utenza, segmentandolo in funzione del giorno della settimana.

L'intervistatore è stato dotato di un tesserino di riconoscimento al fine di consentirne l'identificazione durante l'attività di rilevazione.

Si è provveduto a rendere edotta la clientela circa la somministrazione periodica di questionari per la rilevazione della *Customer Satisfaction* mediante la pubblicazione dell'informazione sulla Carta della Mobilità pubblicata sul web-site aziendale.

4.1.2 Il Campione

Le interviste sono state pianificate in modo da coprire 2 linee (Provinciale/ Interregionale) durante le diverse fasi della giornata, al fine di assicurare la validità del campione statistico. Le interviste sono state programmate per essere svolte con cadenza quadrimestrale e con consuntivazione annuale.

4.1.3 Numerosità campionaria

Per la quantificazione del numero di interviste da realizzare, avendo scelto un campionamento casuale semplice, è stata utilizzata la seguente formula:

$$n = \frac{\alpha^2 \sigma^2}{ET^2} \text{ numerosità del campione}$$

con $\begin{cases} \alpha = 2,33 & \text{parametro caratteristico del livello di confidenza} \\ \sigma = 1 & \text{deviazione standard della caratteristica da rilevare} \\ ET = 0,1 & \text{errore tollerabile} \end{cases}$

L'errore tollerabile, tenendo presente che la scala utilizzata è a quattro valori, è stato posto pari a 0,10, e si è richiesto un livello di confidenza del 98%, in corrispondenza del quale si ottiene $\alpha=2,33$

LIVELLO DI CONFIDENZA	90%	95%	98%	99%
α	1,645	1,96	2,33	2,58

Tabella 18: Livello di confidenza

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	UNI EN 13816/2002	Pag. 24 di 47

La deviazione standard è stata ricavata dai dati storici delle Indagini sulla Qualità effettuate nel triennio precedente. Si è rilevato un valore medio di $\sigma \approx 0,9$ per le diverse voci del questionario, si è quindi posto $\sigma=1$ dimensionando così il campione per eccesso, in modo da garantire il livello di significatività minimo richiesto.

In conclusione, la numerosità campionaria richiesta, in base alle specifiche indicate, è:

$$n = \frac{\alpha^2 \sigma^2}{ET^2} = \frac{2,33^2 * 1^2}{0,1^2} = 542,89$$

Il management di **AIR MOBILITA' S.r.l.**, alla luce di quanto premesso, ha deciso di realizzare 600 interviste, così distribuite:

GIORNO	LINEA PROVINCIALE		LINEA INTERREGIONALE	
	N. INTERVISTE	DISTRIBUZIONE	N. INTERVISTE	DISTRIBUZIONE
FERIALE	75	50,0%	30	60,0%
PREFESTIVO	50	33,3%	15	30,0%
FESTIVO	25	16,7%	5	10,0%
TOTALE	150	100%	50	100%
TOTALE	200			
QUADRIMESTRE	N. INTERVISTE	DISTRIBUZIONE	N. INTERVISTE	DISTRIBUZIONE
1°	150	33,3%	50	33,3%
2°	150	33,3%	50	33,3%
3°	150	33,4%	50	33,4%
TOTALE	450	100%	150	100%
TOTALE	600			

Tabella 19: Distribuzione interviste

4.2 FASI DI SVILUPPO DELL'INDAGINE

L'inchiesta si è sviluppata nelle seguenti fasi:

- Studio dell'indagine: si è provveduto, in collaborazione con i referenti AIR MOBILITA' S.r.l., a definire il questionario da utilizzare per il servizio (ISC);
- Effettuazione delle interviste e raccolta dei questionari;
- Elaborazione dei dati.

4.3 QUESTIONARIO

Lo strumento utilizzato per realizzare l'indagine è stato un questionario strutturato con quesiti a risposta chiusa, da sottoporre con interviste faccia a faccia.

Tale scelta è stata compiuta in modo tale da ottenere dati quantitativi che forniscano risposte il più possibile precise e perfettamente analizzabili.

La struttura del questionario è stata studiata per garantire gli obiettivi prefissati, cioè individuare i Macro-Criteri ed i Sotto-Criteri che influiscono sulla soddisfazione del cliente, così come previsto dalla normativa di riferimento.

La sua costruzione ha previsto tre fasi principali:

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 25 di 47

Prima Fase: Scelta delle domande da inserire nel questionario

I questionari sono stati studiati in modo da consentire la verifica dell'attendibilità delle risposte fornite dagli utenti. Il numero di domande è rimasto contenuto, in maniera da evitare un eccessivo impegno di tempo da parte dell'intervistato e prevenire eventuali cali dell'attenzione nel corso dell'intervista e la formulazione delle domande è stata curata in modo da evitare ambiguità o difficoltà di comprensione.

Essi sono stati strutturati in tre componenti:

- A) Aspetti generali:** con domande finalizzate all'individuazione della tipologia di utenza (età, sesso, occupazione, residenza) e delle variabili relative all'utilizzo del servizio (frequenza e motivazioni d'utilizzo, possesso dell'abbonamento, ecc.);
- B) Criteri di Qualità:** con domande finalizzate alla rilevazione della valutazione qualitativa dei diversi criteri di qualità;
- C) Livello di importanza dei criteri:** con la richiesta di ordinare i criteri secondo le proprie preferenze.

Seconda fase: Selezionare il formato della risposta

La scelta della scala di misura è ricaduta nella scala decimale universale, questo per permettere agli utenti di esprimersi con diverse gradazioni di soddisfazione ad ogni singolo quesito. La scala delle risposte, quindi, riflette quanto gli aspetti del servizio siano soddisfacenti (buono) o insoddisfacenti (pessimo).

Terza fase: Scrivere la presentazione del questionario

È importante informare gli intervistati sulle intenzioni di base della ricerca, quindi, in modo conciso, sono stati spiegati gli scopi della ricerca. La descrizione degli obiettivi ha lo scopo di aumentare nei clienti la sensazione che le loro risposte risulteranno importanti al fine di raccogliere informazioni utili al progetto e quindi di stimolare la collaborazione degli intervistati.

4.4 INTERVISTE

A fronte delle 450 interviste pianificate per le linee interprovinciali e le 150 per quelle interregionali, sono state effettuate, ad oggi, 336 interviste valide di cui 266 riferite alle linee interprovinciali e 70 riferite a quelle interregionali. Questa riduzione cospicua delle interviste è stata dovuta allo stato di Emergenza COVID-19 che ha colpito la nostra Nazione. Dovendoci attenere alle direttive date dal Decreto Ministeriale entrato in vigore il 26 Aprile 2020, il numero delle interviste, così come il numero degli utenti, si è ridotto notevolmente. La mobilità e la capienza delle vetture sono state ridotte al 50%, il divieto di spostamento tra le regioni in vigore dal 3 Dicembre 2020 ha condotto alla sospensione delle linee interregionali, la somministrazione dei questionari è stata sospesa causa distanziamento sociale obbligatorio e la reticenza da parte del personale viaggiante è cresciuta in maniera notevole.

Rispettando le misure di prevenzione, le interviste sono state condotte con le seguenti modalità:

- Fase di Contatto: presentazione del contesto e delle finalità dell'intervista; richiesta all'interlocutore di rendersi disponibile all'intervista stessa e assicurazione del rispetto dei principi della privacy;

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	UNI EN 13816/2002	Pag. 26 di 47

- Somministrazione delle domande;
- Ringraziamento e chiusura dell'intervista.

Agli intervistati è stato richiesto di fornire risposta a tutte le domande, ove possibile, per la loro esperienza.

È stato spiegato agli intervistati che i giudizi forniti dovevano essere relativi all'ultimo quadrimestre, al fine di evitare giudizi dipendenti da esperienze passate e confrontare i dati finali dell'inchiesta con quelli relativi all'inchieste effettuate nel passato, o da effettuarsi in futuro.

4.5 ELABORAZIONE DEL DATO E STIMA

I dati raccolti con le interviste sono stati elaborati in modo da ricavare:

- ✓ Informazioni sulle tipologie di utenza: distribuzione del campione per età, impiego, residenza, scopo di utilizzo del servizio;
- ✓ Distribuzioni percentuali delle valutazioni per ciascun fattore di qualità;
- ✓ Elaborazione disaggregata dei dati per tipologia di linea.

L'elaborazione ha prodotto, dunque, informazioni precise in relazione al campione intervistato ed ha permesso di determinare la stima dei parametri in relazione all'intera popolazione.

4.6 RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

Dal punto di vista operativo si è proceduto alla realizzazione delle seguenti attività:

- ✓ Predisposizione del Programma di Indagine e sua approvazione;
- ✓ Predisposizione del Calendario dei rilevamenti e sua approvazione;
- ✓ Reclutamento e formazione del personale preposto all'esecuzione delle indagini;
- ✓ Acquisizione delle informazioni;
- ✓ Restituzione ed analisi dei dati.

Dal punto di vista della predisposizione del programma, l'indagine di *Customer Satisfaction* è stata parte integrante dell'indagine più vasta ed articolata sulla rilevazione della qualità prevista dalla norma UNI EN 13816:2002 (Progettata/Erogata/Percepita/Attesa).

Dal punto di vista organizzativo è stata data indicazione ai rilevatori di effettuare le interviste ogni volta che nella realizzazione delle attività previste per la Qualità Percepita/Attesa si fossero trovati nella situazione utile per poter intervistare gli utenti. Pertanto, le interviste sono state realizzate sia a terra che a bordo e nella maggioranza dei casi ad utilizzatori di corse monitorate. Unica condizione è che fossero persone che stessero utilizzando o che si accingessero ad utilizzare il TPP. In definitiva, l'indagine di *Customer Satisfaction* ha visto come target di riferimento unicamente un campione di attuali utilizzatori del servizio.

Tutta la rete è stata formata riguardo le caratteristiche generali dell'indagine, le modalità di raccolta dei dati, le schede utilizzate per la raccolta dei dati, la distribuzione dei turni di lavoro mediante un briefing preparatorio tenuto nella sede **AIR MOBILITA' S.r.l.** ad Avellino e che ha visto riuniti i rilevatori delle linee in esame.

Nel complesso sono stati impegnati sul campo contemporaneamente X rilevatori così distribuiti per linea:

LINEA	RILEVATORI
Provinciale	2

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	UNI EN 13816/2002	Pag. 27 di 47

Interregionale	2
----------------	---

Tabella 20: Distribuzione Rilevatori

Terminata la fase di rilevazione sul campo si è proceduto alla non meno impegnativa attività di editing ed eventuale codifica delle informazioni mancanti (questa fase è necessaria per assicurare la presenza dei riferimenti di ogni singolo monitoraggio).

Ogni questionario è stato sottoposto a piano di controlli e verifica di qualità del dato: al termine della fase di controllo qualità dei dati sono stati considerati validi sono i questionari completi e coerenti. Superato il controllo di qualità, i dati raccolti e sistematizzati sono stati opportunamente elaborati ed analizzati al fine di produrre una presentazione di sintesi in forma grafica dei principali risultati unitamente al presente rapporto.

Nei successivi paragrafi verranno presentati i risultati dell'indagine sulla **Qualità Percepita/Attesa** analizzando ogni volta il servizio sia nella sua totalità che nelle singole tipologie: Interprovinciale/Interregionale.

4.6.1 DATI SOCIO-ECONOMICI

Attraverso la scheda anagrafica posta in cima ai questionari sono state raccolte per il campione le informazioni sociodemografiche ritenute rilevanti per le analisi successive. Si procede ad un'analisi statistica del campione attraverso l'uso di grafici a torta.

4.6.2 ETÀ

I dati presentati in Figura rappresentano la distribuzione del campione intervistato in funzione dell'età:

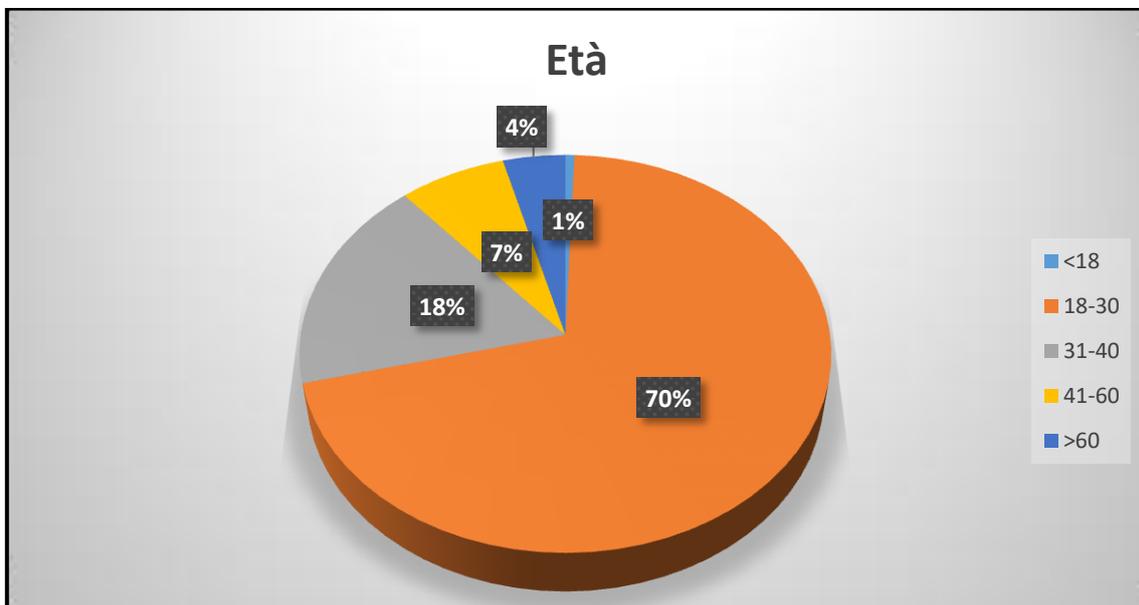


Figura 2. ETÀ

4.6.3 SESSO

La distribuzione per sesso degli intervistati è presentata in Figura:

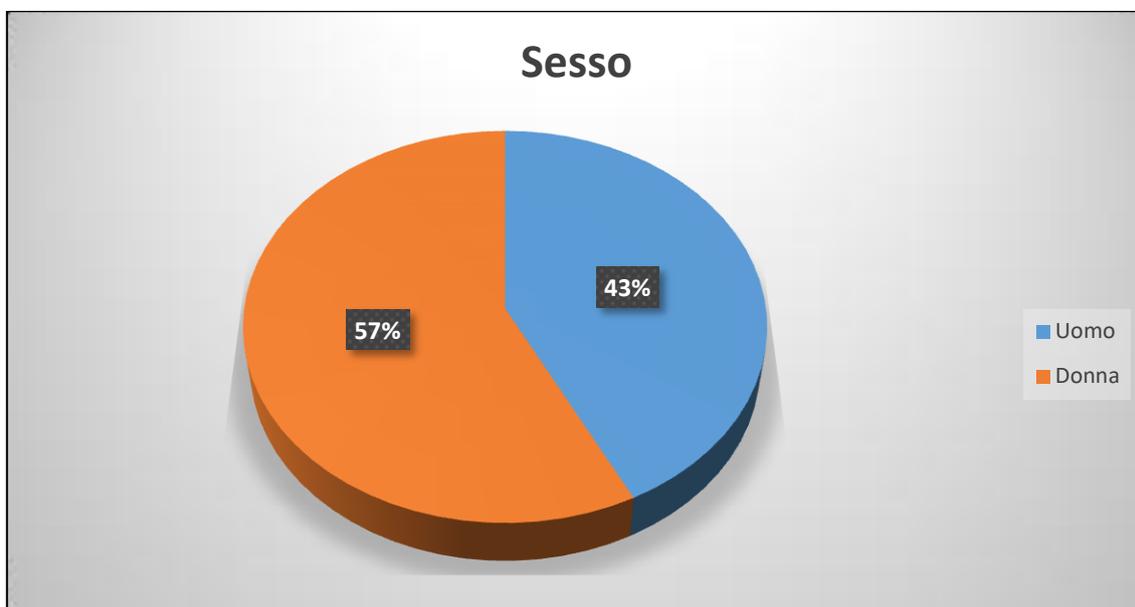


Figura 3: SESSO

4.6.4 OCCUPAZIONE

La Figura presenta la distribuzione secondo le professioni dagli intervistati:

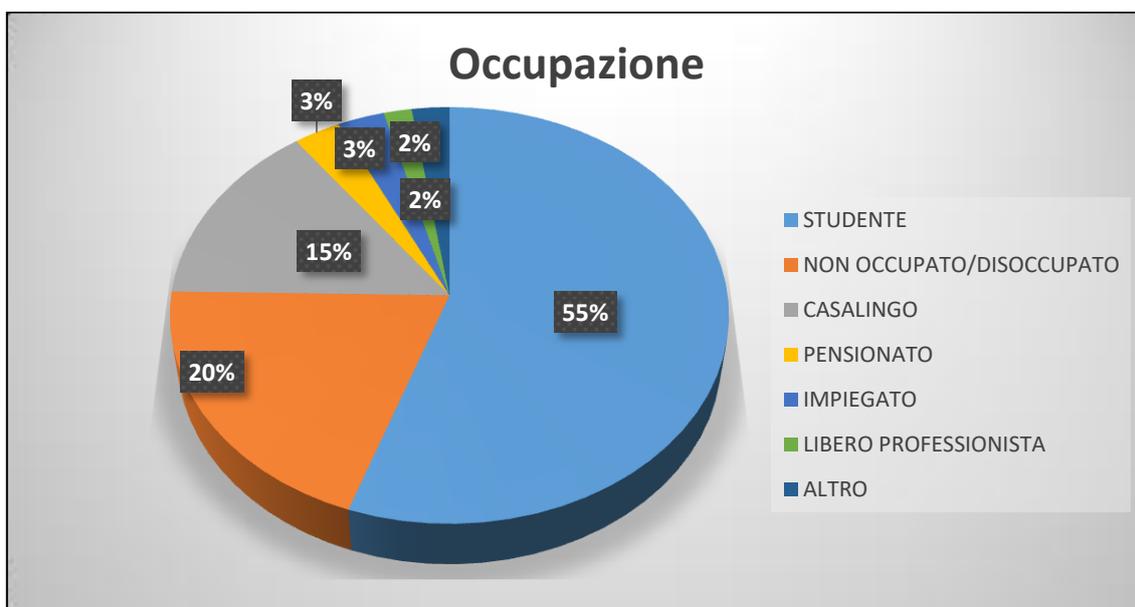


Figura 4: OCCUPAZIONE

4.6.5 FREQUENZA DI UTILIZZO DEI MEZZI AIR MOBILITA' S.r.l.

La Figura presenta la distribuzione della frequenza di utilizzo dei mezzi relativa al campione intervistato:

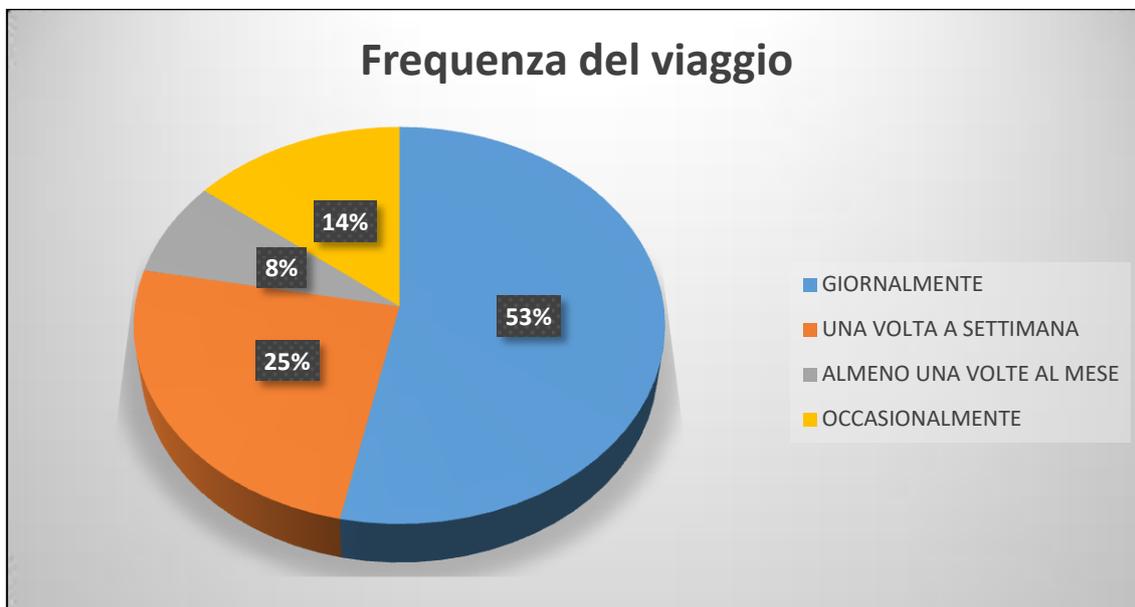


Figura 5: FREQUENZA DI UTILIZZO DEL MEZZO

4.6.6 MOTIVO DEL VIAGGIO

Il dato rilevato, rappresentato in figura, fornisce l'aspetto riguardante il motivo che spinge gli utenti ad utilizzare i mezzi AIR MOBILITA' S.r.l.:

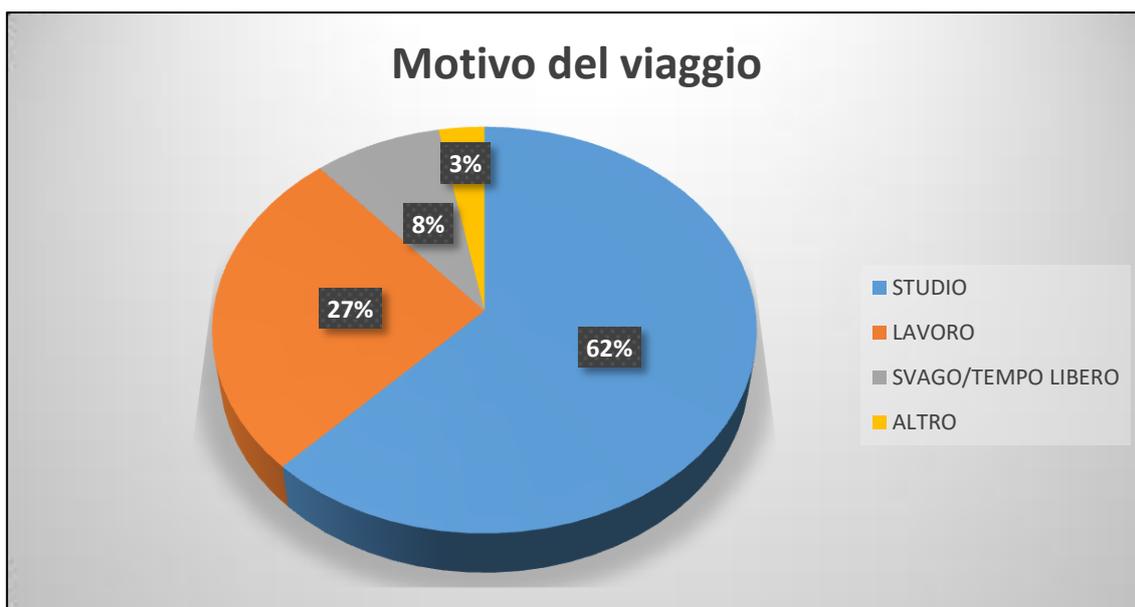


Figura 6: MOTIVO DEL VIAGGIO

4.6.7 TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO

I dati relativi alla tipologia di titolo di viaggio in possesso dell'utente sono riportati in figura:



Figura 7: TITOLI DI VIAGGIO

4.6.8 QUALITÀ PERCEPITA/ ATTESA

Di seguito si riportano le tabelle riassuntive riferite alle linee in esame.

A. LINEE INTERPROVINCIALI

DISPONIBILITÀ																		
DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
Possibilità di raggiungere destinazioni effettuando n° min cambi (RETE)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	45	30%	7,25	6,0	☺	72,50%
	N°	2	3	12	6	15	35	70	72	30	21		17%					
Frequenza corse (OPERATIVITÀ)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	73	18%	7,35	6,0	☺	73,47%
	N°	4	3	8	4	20	29	62	86	32	18		27%					
Orario inizio e fine servizio (ADEGUATEZZA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	29	7%	7,50	6,0	☺	75,04%
	N°	0	6	1	6	10	44	50	71	48	30		11%					
Adeguatezza servizio all'esigenza del viaggiatore (ADEGUATEZZA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	44	7%	7,35	6,0	☺	73,51%
	N°	2	3	12	6	17	27	70	74	35	20		17%					
Rispetto programmazione corse (FIDATEZZA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	18	34%	7,63	6,0	☺	76,31%
	N°	0	1	6	6	9	37	59	60	58	30		7%					
Integrazione tariffe (INTEGRAZIONE TARIFFARIA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	57	4%	7,33	6,0	☺	73,32%
	N°	5	3	8	4	20	30	60	85	33	18		21%					
												100%	100%					
IQPE (DISPONIBILITÀ)	74,03%																	

Tabella 21: Linee Interprovinciali - Qualità Percepita/ Disponibilità



ACCESSIBILITÀ

DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti (DISPONIBILITÀ BIGLIETTERIA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	124	76,0%	7,16	6,0	☺	71,62%
	N°	5	4	5	13	12	43	56	71	32	25		47%					
Facilità interscambio mezzi di trasporto (INTERFACCIA ESTERNA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	142	24,0%	7,03	6,0	☺	70,26%
	N°	4	4	10	11	14	46	51	69	34	23		53%					
												100%	100%					
IQPE (ACCESSIBILITÀ)	70,94%																	

Tabella 22: Linee Interprovinciali - Qualità Percepita/ Accessibilità

INFORMAZIONI

DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
Informazioni organizzazione spostamento e utilità sito aziendale (INFORMAZIONI GENERALI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	85	54,0%	6,82	6,0	☺	68,17%
	N°	12	10	10	7	29	33	68	65	24	8		32%					
Informazioni viaggio (INFORMAZIONI IN CONDIZIONI NORMALI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	84	38,0%	6,75	6,0	☺	67,55%
	N°	12	10	10	7	29	33	68	65	24	8		32%					
Informazioni viaggio in caso di disservizi (INFORMAZIONI IN CONDIZIONI ANORMALI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	97	8,0%	6,48	6,0	☺	64,79%
	N°	13	11	14	9	33	39	67	58	13	9		36%					
												100%	100%					
IQPE (INFORMAZIONI)	66,83%																	

Tabella 23: Linee Interprovinciali - Qualità Percepita/ Informazioni



TEMPO																		
DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA
Durata spostamento (DURATA VIAGGIO)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	132	40,0%	7,72	6,0	☺	77,21%
	N°	2	2	0	3	8	33	64	75	42	37		50%					
Puntualità del servizio (RISPETTO ORARIO)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	134	60,0%	7,82	6,0	☺	78,17%
	N°	2	2	1	2	10	26	65	74	48	36		50%					
													100%	100%				
IQPE (TEMPO)														77,69%				

Tabella 24: Linee Interprovinciali - Qualità Percepita/ Tempo

ATTENZIONE AL CLIENTE																		
DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA
Attenzione ai diritti degli utenti (IMPEGNO)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	40	40,0%	7,06	6,0	☺	70,59%
	N°	5	2	9	2	21	57	61	63	36	10		15%					
Servizi di assistenza/contatto dedicato alla clientela (INTERFACCIA CLIENTI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	62	16,0%	6,91	6,0	☺	69,10%
	N°	5	1	9	16	17	61	62	58	27	10		23%					
Cortesia del personale (PERSONALE)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	59	36,0%	7,21	6,0	☺	72,12%
	N°	4	7	6	11	8	52	61	63	37	17		22%					
Possibilità di pagamento on-line (OPZIONI BIGLIETTERIA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	105	8,0%	6,44	6,0	☺	64,45%
	N°	9	4	6	15	36	63	82	37	5	9		39%					
													100%	100%				
IQPE (ATTENZIONE AL CLIENTE)														69,07%				

Tabella 25: Linee Interprovinciali - Qualità Percepita/ Attenzione al Cliente



COMFORT

DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
Disponibilità posti e spazio a bordo mezzi (POSTI A SEDERE E SPAZIO DISPONIBILE)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	47	36,0%	7,04	6,0	☺	70,39%
	N°	8	9	2	12	18	43	59	74	30	11		18%					
Qualità/Comfort mezzo di trasporto (CONFORTEVOLEZZA CORSA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	29	38,0%	6,62	6,0	☺	66,17%
	N°	5	5	8	13	29	60	68	52	14	12		11%					
Pulizia mezzi (CONDIZIONI AMBIENTALI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	79	10,0%	6,28	6,0	☺	62,83%
	N°	7	10	16	11	26	80	57	41	12	6		30%					
Pulizia stazioni/pensiline/fermate (CONDIZIONI AMBIENTALI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	53	10,0%	6,28	6,0	☺	62,81%
	N°	14	8	11	11	31	69	69	42	6	5		20%					
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (ERGONOMIA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	58	6,0%	6,46	6,0	☺	64,57%
	N°	15	4	14	21	22	54	52	47	30	7		22%					
													100%	100%				
IQPE (COMFORT)	65,35%																	

Tabella 26: Linee Interprovinciali - Qualità Percepita/ Comfort

SICUREZZA

DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
Sicurezza a bordo mezzi contro furti, aggressioni e molestie (SECURITY)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	125	44,0%	6,99	6,0	☺	69,87%
	N°	6	10	8	6	22	29	69	85	24	7		47%					
Sicurezza ed affidabilità dei mezzi (SAFETY)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	266	141	56,0%	6,97	6,0	☺	69,74%
	N°	4	8	10	12	22	43	59	63	38	7		53%					
													100%	100%				
IQPE (SICUREZZA)	69,80%																	

Tabella 27: Linee Interprovinciali - Qualità Percepita/ Sicurezza



IMPATTO AMBIENTALE

DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
Impatto ambientale mezzo utilizzato (INQUINAMENTO)	N°	13	11	8	16	19	49	55	45	28	22	266	266	100,0%	6,72	6,0	☺	67,18%
													100%					
													100%	100%				
IQPE (IMPATTO AMBIENTALE)	67,18%																	

Tabella 28: Linee Interprovinciali - Qualità Percepita/ Impatto Ambientale

DISPONIBILITÀ	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	N°	0	0	0	4	10	45	57	93	32	25	266	7,77	77,66%
ACCESSIBILITÀ	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	N°	0	0	0	2	5	41	45	97	57	19	266	7,97	79,68%
INFORMAZIONI	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	N°	0	0	2	2	10	46	43	88	51	24	266	7,92	79,19%
TEMPO	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	N°	0	0	0	0	4	45	52	89	57	19	266	7,89	78,86%
ATTENZIONE AL CLIENTE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	N°	0	0	1	1	8	44	60	88	45	19	266	7,80	78,00%
COMFORT	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	N°	1	0	0	2	18	40	61	85	41	18	266	7,67	76,74%
SICUREZZA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	N°	0	1	0	4	22	35	35	74	46	49	266	8,09	80,94%
IMPATTO AMBIENTALE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	N°	1	1	4	7	9	35	43	87	42	37	266	7,90	78,97%

Tabella 29: Linee Interprovinciali - Qualità Attesa



B. LINEE INTERREGIONALI

DISPONIBILITÀ																		
DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
Possibilità di raggiungere destinazioni effettuando n° min cambi (RETE)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	10	15%	7,60	6,0	☺	75,95%
	N°	0	0	0	0	3	7	23	26	7	4		14%					
Frequenza corse (OPERATIVITÀ)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	22	10%	7,17	6,0	☺	71,75%
	N°	1	1	4	3	1	8	14	32	6	0		31%					
Orario inizio e fine servizio (ADEGUATEZZA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	8	18%	7,42	6,0	☺	74,22%
	N°	0	0	5	1	6	0	15	33	10	0		11%					
Adeguatezza servizio all'esigenza del viaggiatore (ADEGUATEZZA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	8	18%	7,60	6,0	☺	76,01%
	N°	0	0	4	2	2	2	14	34	12	0		11%					
Rispetto programmazione corse (FIDATEZZA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	4	35%	8,02	6,0	☺	80,19%
	N°	0	0	0	0	0	5	12	35	17	1		6%					
Integrazione tariffe (INTEGRAZIONE TARIFFARIA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	18	5%	7,06	6,0	☺	70,64%
	N°	0	0	1	0	1	17	32	17	2	0		26%					
												100%	100%					
IQPE (DISPONIBILITÀ)	74,79%																	

Tabella 30: Linee Interregionali – Qualità Percepita/ Disponibilità

ACCESSIBILITÀ																		
DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti (DISPONIBILITÀ BIGLIETTERIA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	27	40,0%	7,82	6,0	☺	78,17%
	N°	0	0	0	0	1	5	14	39	10	1		39%					
Facilità interscambio mezzi di trasporto (INTERFACCIA ESTERNA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	43	60,0%	7,29	6,0	☺	72,95%
	N°	0	0	0	2	2	10	30	18	8	0		61%					
												100%	100%					
IQPE (ACCESSIBILITÀ)	75,56%																	

Tabella 31: Linee Interregionali – Qualità Percepita/ Accessibilità

INFORMAZIONI																		
DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITÀ PERCEPITA	
Informazioni organizzazione spostamento e utilità sito aziendale (INFORMAZIONI GENERALI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	19	75,0%	7,02	6,0	☺	70,16%
	N°	1	0	2	4	3	7	32	17	4	0		27%					
Informazioni viaggio (INFORMAZIONI IN CONDIZIONI NORMALI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	9	20,0%	7,23	6,0	☺	72,26%
	N°	1	0	2	4	3	7	32	17	4	0		13%					
Informazioni viaggio in caso di disservizi (INFORMAZIONI IN CONDIZIONI ANORMALI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	42	5,0%	7,12	6,0	☺	71,18%
	N°	0	2	1	0	7	10	26	18	6	0		60%					
												100%	100%					
IQPE (INFORMAZIONI)	71,20%																	

Tabella 32: Linee Interregionali – Qualità Percepita/ Informazioni

TEMPO																		
DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA
Durata spostamento (DURATA VIAGGIO)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	18	50,0%	7,83	6,0	☺	78,29%
	N°	0	0	0	0	3	1	20	31	15	0		26%					
Puntualità del servizio (RISPETTO ORARIO)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	52	50,0%	8,66	6,0	☺	86,64%
	N°	0	0	0	0	2	1	9	15	28	15		74%					
													100%	100%				
IQPE (TEMPO)	82,47%																	

Tabella 33: Linee Interregionali – Qualità Percepita/ Tempo

ATTENZIONE AL CLIENTE																		
DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE											TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA
Attenzione ai diritti degli utenti (IMPEGNO)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	7	20,0%	7,34	6,0	☺	73,41%
	N°	0	0	0	0	2	9	29	26	4	0		10%					
Servizi di assistenza/contatto dedicato alla clientela (INTERFACCIA CLIENTI)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	20	5,0%	6,94	6,0	☺	69,41%
	N°	0	0	1	4	5	13	24	19	4	0		29%					
Cortesia del personale (PERSONALE)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	12	60,0%	8,07	6,0	☺	80,72%
	N°	0	0	0	0	1	4	15	28	18	4		17%					
Possibilità di pagamento on-line (OPZIONI BIGLIETTERIA)	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	70	31	15,0%	6,94	6,0	☺	69,36%
	N°	0	0	2	2	2	22	22	13	2	5		44%					
													100%	100%				
IQPE (ATTENZIONE AL CLIENTE)	73,22%																	

Tabella 34: Linee Interregionali – Qualità Percepita/ Attenzione al Cliente



COMFORT

DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9								10
Disponibilità posti e spazio a bordo mezzi (POSTI A SEDERE E SPAZIO DISPONIBILE)												70	25	40,0%	7,68	6,0	☺	76,81%
	N°	0	0	0	3	2	0	17	42	3	3		36%					
Qualità/Comfort mezzo di trasporto (CONFORTEVOLEZZA CORSA)												70	8	30,0%	7,24	6,0	☺	72,41%
	N°	0	0	0	1	6	6	25	28	3	1		11%					
Pulizia mezzi (CONDIZIONI AMBIENTALI)												70	8	10,0%	7,17	6,0	☺	71,65%
	N°	0	0	0	1	8	8	25	23	5	0		11%					
Pulizia stazioni/pensiline/fermate (CONDIZIONI AMBIENTALI)												70	8	10,0%	6,82	6,0	☺	68,20%
	N°	2	0	1	1	3	16	32	15	0	0		11%					
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (ERGONOMIA)												70	21	10,0%	6,86	6,0	☺	68,57%
	N°	0	2	2	0	4	11	34	16	1	0		30%					
													100%	100%				
IQPE (COMFORT)	71,53%																	

Tabella 35: Linee Interregionali – Qualità Percepita/ Comfort

SICUREZZA

DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9								10
Sicurezza a bordo mezzi contro furti, aggressioni e molestie (SECURITY)												70	24	20,0%	7,39	6,0	☺	73,90%
	N°	0	0	0	2	3	7	25	27	6	0		34%					
Sicurezza ed affidabilità dei mezzi (SAFETY)												70	46	80,0%	7,58	6,0	☺	75,77%
	N°	0	0	1	0	4	7	11	43	4	0		66%					
													100%	100%				
IQPE (SICUREZZA)	74,83%																	

Tabella 36: Linee Interregionali – Qualità Percepita/ Sicurezza



IMPATTO AMBIENTALE

DOMANDA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	MASSIMA IMPORTANZA	PESO DOMANDA (UQ)	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	VALORE OBIETTIVO	ESITO	INDICE QUALITA' PERCEPITA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9								10
Impatto ambientale mezzo utilizzato (INQUINAMENTO)	N°	0	0	3	3	5	4	10	32	6	7	70	70	100,0%	7,52	6,0	😊	75,17%
													100%					
IQPE (IMPATTO AMBIENTALE)	75,17%																	

Tabella 37: Linee Interregionali – Qualità Percepita/ Impatto Ambientale

DISPONIBILITÀ	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10
	N°	1	0	0	0	0	17	28	20	4	0	70	7,15	71,49%
ACCESSIBILITÀ	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10
	N°	0	1	0	0	0	15	35	11	6	2	70	7,15	71,46%
INFORMAZIONI	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10
	N°	0	0	1	0	3	3	34	20	4	5	70	7,47	74,70%
TEMPO	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10
	N°	0	0	1	0	3	3	34	20	4	5	70	7,28	72,84%
ATTENZIONE AL CLIENTE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10
	N°	0	0	0	0	2	19	25	12	7	5	70	7,23	72,27%
COMFORT	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10
	N°	0	0	0	0	2	18	20	24	3	3	70	7,21	72,15%
SICUREZZA	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10
	N°	0	0	0	0	0	10	35	14	3	8	70	7,43	74,26%
IMPATTO AMBIENTALE	GIUDIZIO DELLA RILEVAZIONE										TOTALE VOTANTI	PUNTEGGIO MEDIO ASSEGNATO	INDICE QUALITA' ATTESA	
	VOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9				10
	N°	0	0	1	0	2	10	32	15	4	6	70	7,39	73,94%

Tabella 38: Linee Interregionali – Qualità Attesa

5.0 ANALISI DEI GAP

Vengono di seguito riportati i risultati, derivanti dall'elaborazione dei dati raccolti, dei gap tra:

- QUALITÀ ATTESA e QUALITÀ PROGETTATA;
- QUALITÀ PROGETTATA e QUALITÀ EROGATA;
- QUALITÀ EROGATA e QUALITÀ PERCEPITA;
- QUALITÀ PERCEPITA e QUALITÀ ATTESA

5.1 GAP TRA QUALITÀ ATTESA E QUALITÀ PROGETTATA

I gap rilevati dall'indagine effettuata nell' Anno 2020 tra Qualità Attesa e Qualità Progettata evidenziano un lieve scostamento di segno negativo.

MACRO-CRITERIO	GAP QUALITÀ ATTESA-PROGETTATA
DISPONIBILITÀ	-22,34%
ACCESSIBILITÀ	-20,32%
INFORMAZIONI	-16,81%
TEMPO	-21,14%
ATTENZIONE AL CLIENTE	-19,86%
COMFORT	-16,09%
SICUREZZA	-1,80%
IMPATTO AMBIENTALE	-17,32%

Tabella 39: Linee Interprovinciali/ GAP Qualità Attesa-Qualità Progettata

MACRO-CRITERIO	GAP QUALITÀ ATTESA-PROGETTATA
DISPONIBILITÀ	-8,51%
ACCESSIBILITÀ	-28,54%
INFORMAZIONI	-21,30%
TEMPO	-27,16%
ATTENZIONE AL CLIENTE	-25,59%
COMFORT	-25,77%
SICUREZZA	-14,49%
IMPATTO AMBIENTALE	-17,72%

Tabella 40: Linee Interregionali/ GAP Qualità Attesa-Qualità Progettata

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 42 di 47

5.2 GAP TRA QUALITÀ PROGETTATA E QUALITÀ EROGATA

I gap tra Qualità Progettata e Qualità Erogata sono molto contenuti, il che vuol dire che le aspettative del mercato sono state ben interpretate e trasformate, in fase di progettazione del servizio, in modo corretto in specifiche del servizio stesso.

CRITERIO	GAP QUALITÀ PROGETTATA-EROGATA
RETE	5,00%
OPERATIVITÀ	5,00%
ADEGUATEZZA	5,00%
FIDATEZZA	5,00%
INTEGRAZIONE TARIFFARIA	0,00%
DISPONIBILITÀ	4,00%
DISPONIBILITÀ BIGLIETTERIA	4,39%
INTERFACCIA ESTERNA	12,59%
ACCESSIBILITÀ	8,49%
INFORMAZIONI GENERALI	19,58%
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI NORMALI	2,67%
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI ANORMALI	10,00%
INFORMAZIONI	13,13%
DURATA DEL VIAGGIO E RISPETTO DELL'ORARIO	5,89%
TEMPO	5,89%
IMPEGNO	-8,57%
INTERFACCIA CLIENTI	38,89%
PERSONALE	8,13%
OPZIONI DI BIGLIETTERIA	20,61%
ATTENZIONE AL CLIENTE	14,77%
POSTI A SEDERE E SPAZIO DISPONIBILE	6,44%
CONFORT EVOLEZZA DELLA CORSA	12,56%
CONDIZIONI AMBIENTALI	16,53%
ERGONOMIA	-25,33%
COMFORT	2,55%
SECURITY	-12,78%
SAFETY	-8,00%
SICUREZZA	-10,39%
IMPATTO AMBIENTALE (INQUINAMENTO)	11,85%

Tabella 41: Linee Interprovinciali/ GAP Qualità Progettata-Qualità Erogata

CRITERIO	GAP QUALITÀ PROGETTATA-EROGATA
RETE	0,00%
OPERATIVITÀ	0,00%
ADEGUATEZZA	0,00%
FIDATEZZA	0,00%
INTEGRAZIONE TARIFFARIA	0,00%
DISPONIBILITÀ	0,00%
DISPONIBILITÀ BIGLIETTERIA	5,75%
INTERFACCIA ESTERNA	4,63%
ACCESSIBILITÀ	2,31%
INFORMAZIONI GENERALI	18,61%
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI NORMALI	5,22%
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI ANORMALI	0,00%
INFORMAZIONI	13,92%
DURATA DEL VIAGGIO E RISPETTO DELL'ORARIO	7,22%
TEMPO	7,22%
IMPEGNO	-8,57%
INTERFACCIA CLIENTI	3,33%
PERSONALE	9,72%
OPZIONI DI BIGLIETTERIA	18,47%
ATTENZIONE AL CLIENTE	5,74%
POSTI A SEDERE E SPAZIO DISPONIBILE	14,44%
CONFORTEVOLEZZA DELLA CORSA	9,44%
CONDIZIONI AMBIENTALI	5,83%
ERGONOMIA	5,56%
COMFORT	8,82%
SECURITY	-4,44%
SAFETY	2,43%
SICUREZZA	-1,01%
IMPATTO AMBIENTALE (INQUINAMENTO)	-5,83%

Tabella 42: Linee Interregionali/ GAP Qualità Progettata-Qualità Erogata

Come evidenziato dalla Tabella 41 e dalla Tabella 42 non risultano gap critici.

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 44 di 47

5.3 GAP TRA QUALITÀ EROGATA E QUALITÀ PERCEPITA

I gap tra Qualità Erogata e Qualità Percepita non mostrano particolari criticità:

CRITERIO	GAP QUALITÀ EROGATA-PERCEPITA
RETE	22,50%
OPERATIVITÀ	21,53%
ADEGUATEZZA	19,32%
FIDATEZZA	18,69%
INTEGRAZIONE TARIFFARIA	26,68%
DISPONIBILITÀ	21,97%
DISPONIBILITÀ BIGLIETTERIA	23,99%
INTERFACCIA ESTERNA	17,15%
ACCESSIBILITÀ	20,57%
INFORMAZIONI GENERALI	12,25%
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI NORMALI	17,78%
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI ANORMALI	25,21%
INFORMAZIONI	16,04%
DURATA DEL VIAGGIO E RISPETTO DELL'ORARIO	16,42%
TEMPO	16,42%
IMPEGNO	29,41%
INTERFACCIA CLIENTI	-7,99%
PERSONALE	19,75%
OPZIONI DI BIGLIETTERIA	14,94%
ATTENZIONE AL CLIENTE	14,03%
POSTI A SEDERE E SPAZIO DISPONIBILE	23,17%
CONFORTEVOLEZZA DELLA CORSA	21,27%
CONDIZIONI AMBIENTALI	20,43%
ERGONOMIA	32,10%
COMFORT	24,93%
SECURITY	17,91%
SAFETY	28,73%
SICUREZZA	23,32%
IMPATTO AMBIENTALE (INQUINAMENTO)	17,27%

Tabella 43: Linee Interprovinciali/ GAP Qualità Erogata–Qualità Percepita

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 45 di 47

CRITERIO	GAP QUALITÀ EROGATA-PERCEPITA
RETE	24,05%
OPERATIVITÀ	28,25%
ADEGUATEZZA	24,89%
FIDATEZZA	19,81%
INTEGRAZIONE TARIFFARIA	-70,64%
DISPONIBILITÀ	5,21%
DISPONIBILITÀ BIGLIETTERIA	21,83%
INTERFACCIA ESTERNA	22,42%
ACCESSIBILITÀ	22,12%
INFORMAZIONI GENERALI	11,23%
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI NORMALI	10,52%
INFORMAZIONI IN CONDIZIONI ANORMALI	28,82%
INFORMAZIONI	10,89%
DURATA DEL VIAGGIO E RISPETTO DELL'ORARIO	10,31%
TEMPO	10,31%
IMPEGNO	26,59%
INTERFACCIA CLIENTI	27,26%
PERSONALE	9,55%
OPZIONI DI BIGLIETTERIA	12,17%
ATTENZIONE AL CLIENTE	18,89%
POSTI A SEDERE E SPAZIO DISPONIBILE	8,75%
CONFORTEVOLEZZA DELLA CORSA	18,15%
CONDIZIONI AMBIENTALI	22,52%
ERGONOMIA	17,54%
COMFORT	17,57%
SECURITY	8,05%
SAFETY	21,80%
SICUREZZA	14,92%
IMPATTO AMBIENTALE (INQUINAMENTO)	21,37%

Tabella 44: Linee Interregionali/ GAP Qualità Erogata-Qualità Percepita

5.4 GAP TRA QUALITÀ ATTESA E QUALITÀ PERCEPITA

Infine, i gap tra Qualità Attesa e Qualità percepita sono molto contenuti, evidenziando così un forte allineamento tra aspettative e percezione del cliente e di conseguenza una reale soddisfazione dei suoi bisogni.

MACRO-CRITERIO	GAP QUALITÀ ATTESA-PERCEPITA
DISPONIBILITÀ	3,64%
ACCESSIBILITÀ	8,74%
INFORMAZIONI	12,36%
TEMPO	1,17%
ATTENZIONE AL CLIENTE	8,93%
COMFORT	11,39%
SICUREZZA	11,14%
IMPATTO AMBIENTALE	11,79%

Tabella 45: Linee Interprovinciali/ GAP Qualità Attesa-Qualità Percepita

MACRO-CRITERIO	GAP QUALITÀ ATTESA-PERCEPITA ANNUALE
DISPONIBILITÀ	-4,08%
ACCESSIBILITÀ	-5,69%
INFORMAZIONI	2,76%
TEMPO	-8,62%
ATTENZIONE AL CLIENTE	-2,93%
COMFORT	0,55%
SICUREZZA	-3,45%
IMPATTO AMBIENTALE	-6,55%

Tabella 46: Linee Interregionali/ GAP Qualità Attesa-Qualità Percepita

Avellino, 31/12/2020

FIRMA

Ing. Serenella Matarazzo

	RELAZIONE INDAGINE CLIENTE MISTERIOSO/ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	ICM/ISC
	<i>UNI EN 13816/2002</i>	Pag. 47 di 47

Per presa visione e conoscenza

Nome e Cognome

Funzione

Firma

M. Marena

RGQ

F.to

A. De Sio

DIR

F.to

I responsabili delle aree interessate si faranno portavoce delle analisi effettuate e delle decisioni assunte presso i rispettivi uffici che fanno loro capo.