

COMUNICATO n. 1898 del 13/07/2017

Presentati i risultati dell'Indagine di Customer Satisfaction di Trentino trasporti esercizio

Risultati lusinghieri per il trasporto pubblico locale in Trentino

Sono stati Illustrati oggi presso la sede di Trentino Trasporti, alla presenza dell'Assessore provinciale Mauro Gilmozzi e dell'Assessore del Comune di Trento Paolo Biasioli, i risultati dell'Indagine sulla soddisfazione del cliente del trasporto pubblico locale in Trentino.

La rilevazione è stata compiuta tra fine marzo ed inizio aprile 2017 con la somministrazione di interviste dirette presso fermate, stazioni ed autostazioni con la tecnica FACE TO FACE. Complessivamente sono stati intervistati 2.231 utilizzatori del trasporto pubblico locale: servizi urbani di Trento e di Rovereto, servizio extraurbano su gomma, servizio urbano Alto Garda, servizio ferroviario FTM, servizio ferroviario FTB (corse svolte da Trentino trasporti esercizio).

Il giudizio complessivo del servizio è particolarmente lusinghiero. Riportiamo alcuni dei dati più significativi.

L'indice generale di soddisfazione viene calcolato in base alla risposta alla domanda diretta: *“Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da Trentino trasporti esercizio?”*.

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 7:

- Totale	94,8
- Urbano di Trento	94,4
- Urbano di Rovereto	94,5
- Servizio extraurbano	94,3
- Urbano Alto Garda	99,3
- Ferrovia FTM	91,8
- Ferrovia FTB (corse svolte da Trentino trasporti esercizio)	97,0

La **valutazione generale del servizio** risponde alla domanda diretta: *“Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da Trentino trasporti esercizio?”*.

Anche in questo caso il giudizio è ampiamente positivo:

- Totale	7,96
----------	------

- Urbano di Trento	7,94
- Urbano di Rovereto	8,06
- Servizio extraurbano	8,03
- Urbano Alto Garda	8,39
- Ferrovia FTM	7,96
- Ferrovia FTB (corse svolte da Trentino trasporti esercizio)	7,65

Per quanto riguarda i singoli fattori oggetto di indagine, si registrano anche in questo caso giudizi decisamente positivi.

L'**indice di soddisfazione per ciascun fattore** è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 7. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

Di seguito l'indice di soddisfazione (dal più alto al più basso):

1. Dislocazione delle fermate	91,1
2. Informazioni alle fermate	91,1
3. Copertura del territorio	90,5
4. Facilità di reperimento dei titoli di viaggio	89,7
5. Facilità di reperimento delle informazioni	88,4
6. Sicurezza personale a bordo dei mezzi	88,3
7. Cortesia e disponibilità degli autisti	87,9
8. Condotta di guida degli autisti	86,4
9. Rapidità di viaggio	86,3
10. Funzionamento degli strumenti	85,7
11. Sicurezza personale alle fermate e alle stazioni	85,4
12. Puntualità intesa come rispetto degli orari	84,4
13. Comodità di coincidenze	84,2
14. Risposte alle richieste sul servizio	83,6
15. Frequenza delle corse	82,8
16. Correttezza dei controllori	79,4

Sulla base dei dati raccolti, è stata individuata e condivisa la **mappa delle priorità**, che fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza.

Principali fattori da migliorare, secondo le aspettative degli intervistati, sono la puntualità e la frequenza delle corse.

Infine, per quanto riguarda le **domande "a tema" del Servizio Urbano di Trento**, riscontro positivo da parte degli intervistati hanno ottenuto sia l'obbligo di salita dalla porta anteriore sia la possibilità di vendita a bordo.

In allegato tabelle riepilogative e report conclusivo dell'Indagine.