

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024 (CARTA SERVIZI)

CUSTOMER SERVIZI TPL

ATAP nei mesi di febbraio/marzo 2025 ha provveduto ad effettuare un'indagine per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano erogati dall'azienda. I questionari sono stati proposti su tutte le linee di ATAP oggetto di affidamento diretto e sulle linee del bacino di Torino; solo per queste ultime, in coerenza con le campagne precedenti, si è mantenuta la differente metodologia definita dal consorzio Extra.To.

Il sondaggio è stato effettuato su di un campione di 492 utenti così ripartito:

- BIELLA 230 schede
- VERCELLI 215 schede
- TORINO 35 schede

Dal sondaggio è risultato che gli utilizzatori delle linee sono:

- Principalmente di età compresa tra i 10-18 anni con una percentuale del 46%, tra i 41-60 anni 17%, tra i 19-26 anni 16%, tra i 27-40 anni 8%, >60 anni 12%.
- Femmine 54%, Maschi 45%.
- Studenti 56%, Pensionati 9%, Operai 13%, Impiegati 10%, Non occupati 4%, Casalinghe 3%, Liberi professionisti 3%, Imprenditori 1%.
- Utilizzatori in modo regolare 87%, Utilizzatori in modo occasionale 12%.
- Utilizzatori nelle ore di punta 67% tra coloro che ne usufruiscono in modo regolare.

Nel campione osservato, il principale motivo per il quale l'utente dichiara di viaggiare è lo studio con una percentuale pari al 51%. Segue il lavoro con il 21%, turismo/tempo libero 12% e altro 15%.

In alternativa all'autobus l'utente utilizza principalmente l'automobile con il 54%, altro con una percentuale pari al 9%, moto 5%, treno 8% e bicicletta 5%. (il 19% non risponde)

La comodità al 41% è il principale motivo per cui gli utenti dichiarano di utilizzare il mezzo pubblico; seguono mancanza di alternative al 36%, costo al 13%, traffico e parcheggi al 4% e altro al 4%.

Nel corso dell'indagine è stato chiesto agli utenti delle linee ATAP se erano a conoscenza della procedura per l'inoltro dei reclami, delle iniziative ATAP per la tutela dell'ambiente e dei canali informativi ed il loro utilizzo, ottenendo le seguenti risposte:

- Reclami al cliente – Gli utenti intervistati con una percentuale del 66% hanno dichiarato di non conoscere la procedura per l'inoltro dei reclami; solo il 32 % ne è a conoscenza.
- Attenzione all'ambiente – Per quanto riguarda l'attenzione all'ambiente il 35% degli intervistati dichiara di conoscere le iniziative e l'impegno di ATAP nel rispetto dell'ambiente.
- Informazione – Dalle interviste effettuate si rileva che la clientela usufruisce alternativamente del sito internet, del numero verde gratuito e degli orari alle fermate, tutti con una percentuale tra il 27 e il 32% ciascuna, mentre la consultazione dei quadri orari sul sito internet o presso le rivendite interessa il 16% degli intervistati.

Il grado di soddisfazione per ogni singolo fattore di qualità suddiviso per bacino di utenza è risultato:

Tabella riassuntiva Servizi anno 2024 ATAP					dato Atap		dato Atap		dato Atap			
					AZIENDALE (485)		BIELLA (230)		VERCELLI (220)		TORINO (35)	
	Caratteristica	Atteso	Erogato	% Soddisf.	Erogato	% Soddisf.	Erogato	% Soddisf.	Erogato	% Soddisf.	Erogato	% Soddisf.
1	Offerta di servizio (aspetti di competenza dell'Ente)	7,0	8,3	91,3%	8,1	88,5%	8,4	91,0%	8,2	67,0%		
1a	Frequenza corse e diffusione fermate	7,0	8,2	90,5%	8,4	94,0%	8,0	92,0%	8,1	68,0%		
1b	Integrazione fra i nostri servizi e altre modalità di trasporto (treno, parcheggi auto, navi, aerei, ecc).	7,0	7,8	84,0%	7,9	83,0%	8,1	90,0%	8,0	66,0%		
2	Sicurezza del viaggio	7,0	8,1	90,5%	8,3	90,0%	8,5	91,0%	8,1	91,0%		
2a	Rischi di subire incidenti (abilità autista)	7,0	8,1	90,0%	8,2	91,0%	8,4	90,0%	8,1	94,0%		
2b	Rischio di subire furti/aggressioni/molestie	7,0	8,3	91,0%	8,4	89,0%	8,6	92,0%	8,0	88,0%		
3	Aspetti relazionali e comportamentali del personale	7,0	8,2	92,0%	8,4	91,0%	8,6	93,0%	8,2	89,0%		
4	Puntualità dei mezzi	7,0	7,4	78,0%	7,9	79,0%	7,8	88,0%	7,9	73,0%		
5	Pulizia di mezzi	7,0	8,1	87,5%	8,2	86,0%	8,1	84,0%	8,2	68,0%		
6	Confort del viaggio	7,0	7,9	81,0%	7,9	79,0%	8,2	79,0%	8,1	82,0%		
7	Reclami Cliente	7,0	8,3	80,4%	8,6	82,0%	8,4	85,0%	8,2	76,0%		
8	Informazioni alla clientela	7,0	7,1	72,0%	7,3	71,0%	7,3	71,5%	7,2	57,4%		
8a	Numero verde gratuito	7,0	7,8	74,2%	8,2	73,2%	7,9	73,0%				
8b	Sito internet	7,0	8,2	80,3%	8,1	77,9%	8,4	79,0%				
8c	Orari alle fermate	7,0	6,1	63,4%	6,2	62,7%	6,6	61,0%				
8d	Volantini	7,0	6,4	70,2%	6,6	70,0%	6,3	73,0%				
9	Servizio sportello, cortesia e professionalità del personale	7,0	8,3	88,0%	8,5	87,0%	8,5	89,0%	8,0	82,0%		
9a	Presso i nostri uffici	7,0	8,7	95,3%	8,6	94,0%	8,8	96,0%	8,2	92,0%		
9b	Presso le rivendite	7,0	8,2	87,2%	8,8	89,0%	8,7	92,0%				
9c	Reperibilità biglietti	7,0	8,0	81,4%	8,1	78,0%	7,9	79,0%	7,7	72,0%		
10	Attenzione all'ambiente	7,0	8,1	83,0%	8,1	82,0%	8,2	88,0%	7,9	67,0%		
11	Servizi per diversamente abili	7,0	7,4	73,9%	7,6	74,0%	7,2	86,0%	7,4	64,0%		
	MEDIA GENERALE	7,00	7,9	83,4%	8,1	82,7%	8,1	86,0%	7,94	74,2%		

I commenti ai risultati di customer sopra riportati sono stati oggetto delle seguenti considerazioni che sono state trasmesse al Ministero (nota pro. 27 DG/sb del 31/03/25) relativamente agli standards raggiunti/promessi della Carta servizi:

“... In riferimento agli standards di qualità relativi alla percezione del livello del servizio da parte dell'utenza, rilevata attraverso indagini a campione, si fa presente che:

- il mantenimento di una percentuale di soddisfazione $\geq 90\%$ viene considerato quale risultato di eccellenza; per tale motivo, per quei parametri per i quali la percentuale di soddisfazione rilevata risulti soddisfare tale condizione, la promessa aziendale relativa allo standard per l'anno successivo viene espressa in termini di mantenimento di un livello di soddisfazione $\geq 90\%$;
- ove i risultati dell'indagine forniscano valori che si discostano dalla promessa espressa per non più di tre punti percentuali, si è comunque considerato conseguito il rispetto della promessa medesima.

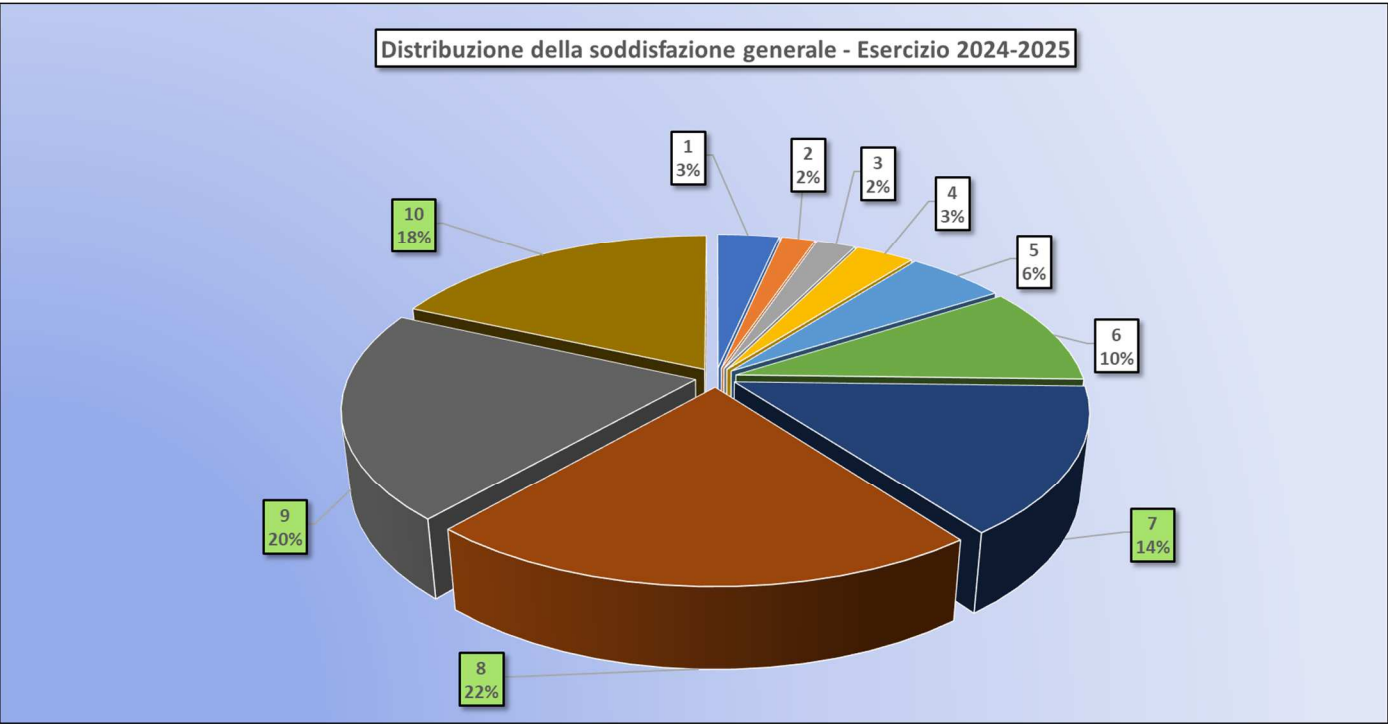
I risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza relative ai servizi erogati nel corso dell'anno 2024, evidenziano:

- valori coerenti con gli standard promessi e corrispondenti a livelli più che soddisfacenti, se non di eccellenza, per i parametri: Aspetti relazionali e comportamentali (92% di utenti soddisfatti), Sicurezza del Viaggio e Sicurezza personale e patrimoniale (90% e 91% di utenti soddisfatti), Livello del servizio di sportello (88% di utenti soddisfatti), Pulizia dei mezzi e delle strutture (87,5% di utenti soddisfatti), Attenzione all'ambiente (83% di utenti soddisfatti a fronte di uno standard atteso dell'85%), Confortevolezza del viaggio (81% di utenti soddisfatti a fronte di uno standard atteso del 83%), Servizi aggiuntivi per persone con disabilità (74% di utenti soddisfatti a fronte di uno standard atteso del 75%);
- valori inferiori rispetto agli standards promessi per quanto concerne la percezione dei seguenti aspetti:
 1. Percezione complessiva del livello di “Regolarità del Servizio e Puntualità” (78% di utenti soddisfatti a fronte dell'85% promesso). La saltuaria mancanza di erogazione di alcuni servizi programmati dovuta alla carenza di personale viaggiante va ad influire negativamente sulla regolarità dei servizi e pertanto sulla percezione del livello di servizio rilevato dagli utenti. Si prevede di ridurre il valore atteso per il 2025 all'80% stante, in imminente prospettiva, l'impossibilità di ottenere un rapido reintegro di personale di guida.

2. *Percezione complessiva del livello di “Informazione alla clientela”: a fronte di uno standard promesso per l’anno 2024 del 90% si è registrato, a fine anno, un risultato del 72% di utenti soddisfatti. Mentre il servizio di sportello rileva un forte apprezzamento con livelli di eccellenza, anche in questo caso la carenza di personale viaggiante e la criticità di improvvise assenze tali per cui spesso non è possibile fornire una tempestiva informazione attraverso i canali informativi e/o alle fermate tali da minimizzare il disagio agli utenti, fa sì che tali aspetti influiscano negativamente sulla percezione del servizio informativo e sul relativo giudizio. Visto il perdurare della criticità legata alla carenza di personale viaggiante, si ritiene di rivedere lo standard promesso per il 2025 al 75%.*
3. *Percezione complessiva del livello di “Grado di integrazione modale” (84% di utenti soddisfatti a front del 90% atteso). Gli aspetti di integrazione dei sistemi di trasporto non sono di competenza dell’azienda di trasporto, tuttavia tali risultanze saranno condivise con gli Enti di programmazione per le opportune valutazioni.*

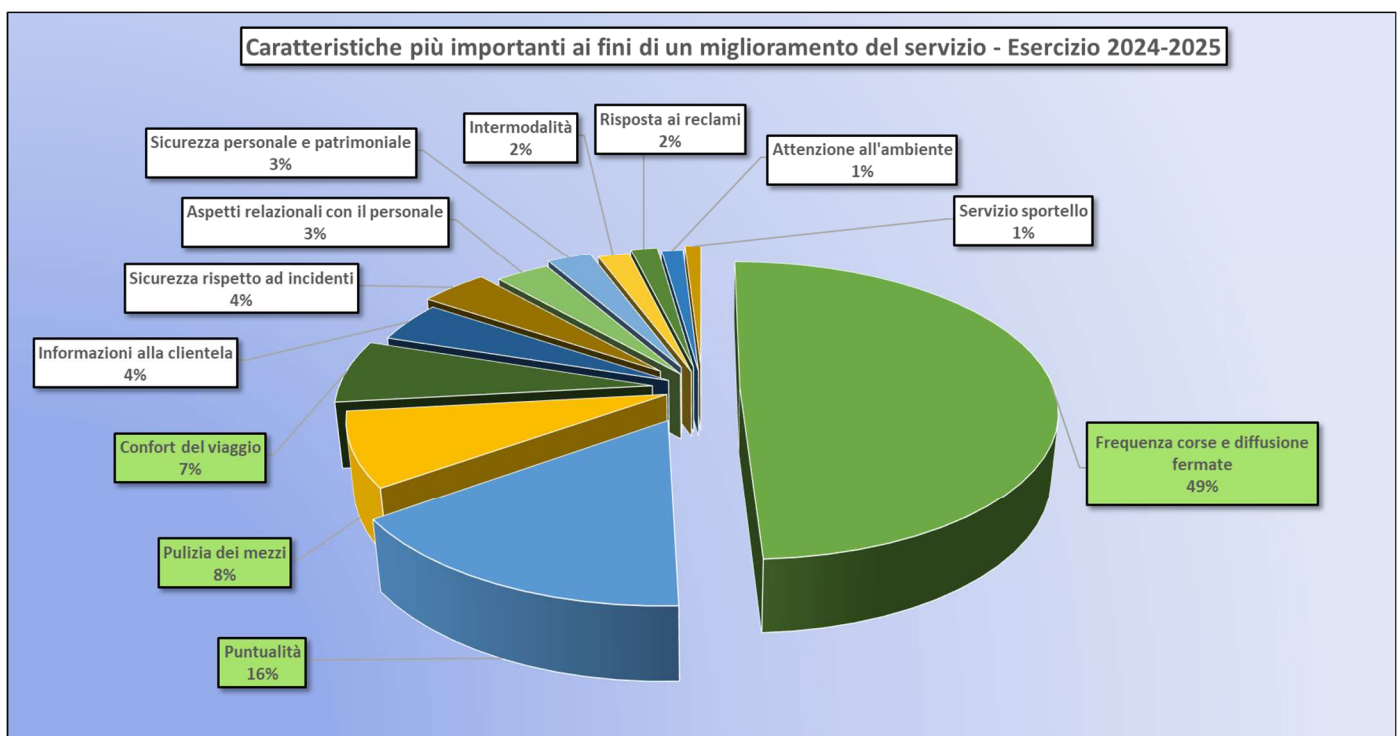
Per quanto concerne il livello di distribuzione generale di soddisfazione, questi sono i risultati ottenuti:

Distribuzione della soddisfazione generale - Esercizio 2024-2025		%
1		3,4%
2		1,8%
3		2,1%
4		3,2%
5		5,4%
6		9,5%
7		14,4%
8		21,7%
9		20,3%
10		18,2%
		75%



Al campione intervistato è stato anche chiesto quale aspetto reputi più importante al fine di migliorare il servizio. Di seguito si riporta quanto emerso:

Azioni Migliorative	%
Frequenza corse e diffusione fermate	49%
Puntualità	16%
Pulizia dei mezzi	8%
Confort del viaggio	7%
Informazioni alla clientela	4%
Sicurezza rispetto ad incidenti	4%
Aspetti relazionali con il personale	3%
Sicurezza personale e patrimoniale	3%
Intermodalità	2%
Risposta ai reclami	2%
Attenzione all'ambiente	1%
Servizio sportello	1%



Si riportano qui di seguito alcuni commenti significativi (tralasciando i commenti relativi alla richiesta di aumentare le corse o relativi a bus affollati, in quanto la soluzione non risulta di competenza di ATAP):

- creazione di una newsletter informativa dei servizi e maggiori canali di informazione per la clientela
- aumentare la vocalizzazione delle fermate sui bus
- servizi audio per persone disabili
- gratuità dei bus urbani a Vercelli Città
- vendita a bordo sui servizi urbani a Vercelli Città
- servizi nel festivo per la Provincia di Vercelli
- più servizi serali e nel weekend in generale
- aumentare empatia e gentilezza di alcuni autisti
- aggiornamento orari cartacei alle fermate
- mezzi più moderni e confortevoli
- più puntualità e più pulizia
- eliminare i gradini troppo alti sui bus
- ripari per la pioggia alle fermate