



# INDAGINE DI SODDISFAZIONE UTENZA 2023

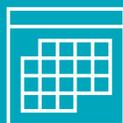
Jasmine Andreus, Customer care e relazioni con il territorio - 5 luglio 2023

# Indagine di soddisfazione utenza 2023

---



**INTERVISTATI**  
12639 effettivi



**PERIODO**  
6 marzo – 30 aprile 2023



**MODALITA**  
Face to face

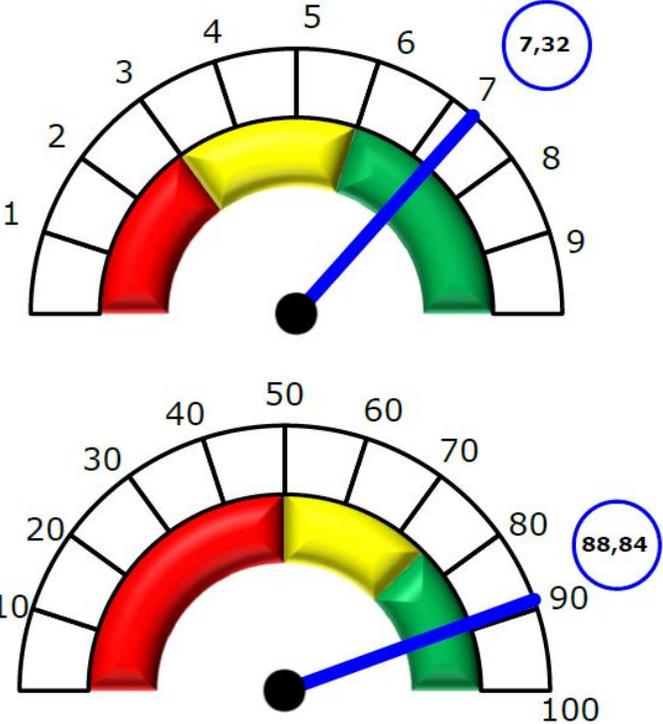


**SCALA DI VALUTAZIONE**  
1 a 10

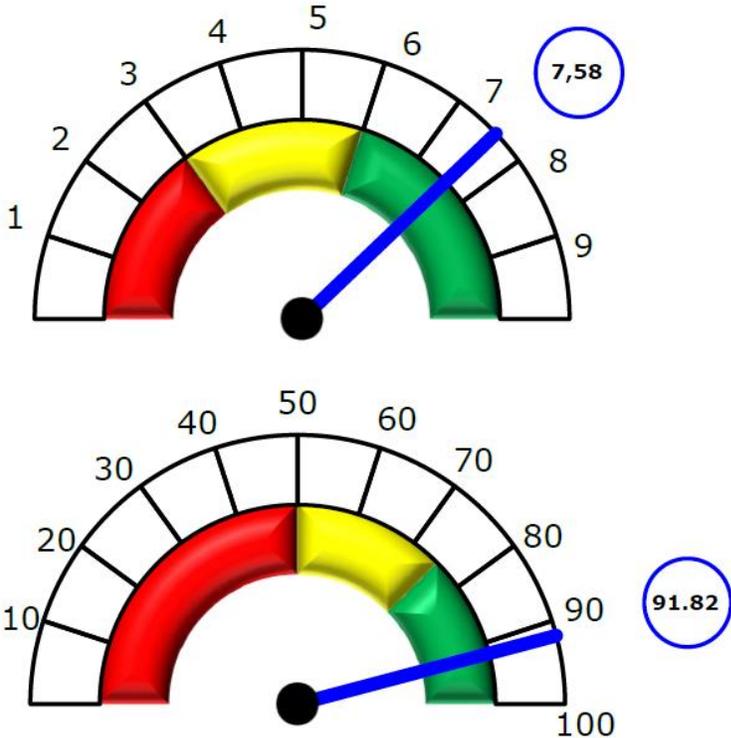
7.637 - Urbano  
5.002 - Extraurbano

# Grado di soddisfazione nel complesso

## URBANO



## EXTRAURBANO



# Grado di soddisfazione nelle province

## URBANO

Provincia	Voto	%
Arezzo	7,6	93,6
Siena	7,6	91,4
Massa-Carrara	7,6	89,5
Livorno	7,5	90,6
Lucca	7,3	89,9
Pistoia	7,3	89,4
Pisa	7,5	89,1
Grosseto	7,5	88,8
Firenze	7,1	87,9
Prato	7,1	82,5

## EXTRAURBANO

Provincia	Voto	%
Pisa	7,8	94,4
Grosseto	7,7	93,1
Livorno	7,7	92,4
Siena	7,7	93,7
Pistoia	7,7	93,9
Arezzo	7,6	92
Massa-Carrara	7,6	92
Lucca	7,5	94,1
Firenze	7,4	89,4
Prato	7,3	86,7

# I principali aspetti

## URBANO

Urbano	voto	%
Condotta di guida	7,5	89,0
Informazioni generali	7,2	95,4
Accessibilità alle fermate	7,2	93,7
Durata del viaggio	7,2	90,5
Disponibilità e cortesia del personale	7,5	88,4
Comportamento e correttezza del personale	7,5	88,1
Riconoscibilità del personale	7,4	87,5
Confortevolezza bus	7,1	86,3
Pulizia e integrità dei bus	7,1	86,1
Informazioni di viaggio - condizioni normali	7,2	85,1
Facilità di reperimento dei titoli di viaggio	7,3	84,6
Facilità di acquisto dei Titoli di viaggio	7,2	83,5

## EXTRURBANO

Extraurbano	voto	%
Durata del viaggio	7,8	97,6
Condotta di guida	7,6	92,9
Disponibilità e cortesia del personale	7,6	90,7
Accessibilità alle fermate	7,6	97,1
Comportamento e correttezza del personale	7,5	90,6
Riconoscibilità del personale	7,5	89,9
Facilità di reperimento dei titoli di viaggio	7,4	87,6
Facilità di acquisto dei Titoli di viaggio	7,4	85,1
Confortevolezza bus	7,4	90,4
Pulizia e integrità dei bus	7,4	89,8
Informazioni generali	7,3	96,7
Informazioni di viaggio - condizioni normali	7,3	88,5

# Cosa è importante per i passeggeri

## URBANO



## EXTRAURBANO



# Chi sono i passeggeri

## URBANO

### GENERE



<b>F</b>	<b>54,5%</b>
M	45,5%

### ETA



25-34 anni | 22,5%  
65 e oltre | 17%

### IMPIEGO



Impiegato | 42,5%  
Studente | 30,5%

## EXTRAURBANO

### GENERE



<b>F</b>	<b>57,5%</b>
M	42,5%

### ETA



25-34 anni | 19,6%%  
65 e oltre | 20%

### IMPIEGO



Impiegato | 41,3%  
Studente | 29,6%

# Le abitudini dei passeggeri

## URBANO

### FREQUENZA



Tutti i giorni (l,v,s) | 26,5%  
3-4 volte a sett | 22,6%

### MOTIVO



Lavoro | 40,7%  
Commissioni | 25,2%  
Studio | 20,8%

### SCELTA



Parcheggio | 27,7%  
Risparmio | 23,4%  
No altri mezzi | 17%

## EXTRAURBANO

### FREQUENZA



Tutti i giorni (l,v,s) | 34,9%  
3-4 volte a sett | 16,9%

### MOTIVO



Lavoro | 37,5%  
Studio | 20,7%  
Commissioni | 19,9%

### SCELTA



Parcheggio | 27,9%  
Risparmio | 23,9%  
No altri mezzi | 17,4%

Grazie

AUTOLINEE  
TOSCANE

 RATP dev