IPOTHESI

Indagine di Customer Satisfaction e customer experience sul Servizio di Trasporto autolinee

I wave 2026 (maggio-giugno-luglio)

Rapporto di ricerca - Risultati sintetici

Committente: **FERROTRAMVIARIA S.p.A.**

Esecutore dell'indagine: **IPOTHESI SRL**

Roma, settembre 2026

FERROTRAMVIARIA SPA

Obiettivi e metodologia dell’indagine

Obiettivi e metodologia dell’indagine

Obiettivi

Rilevare ed analizzare una serie di aspetti legati alla fruizione del servizio del TPL e alla profilazione del passeggero. In particolare:

- Customer Satisfaction: livello di soddisfazione verso il servizio nella sua interezza e rispetto alle diversi componenti
- Customer experience (NPS – Net promotor Score; propensione ad utilizzare in futuro il mezzo, suggerimenti)
- Comportamenti e opzioni di scelta rispetto al mezzo pubblico (pattern di spostamento), rispetto a diverse variabili, tra cui biglietto utilizzato, periodo di utilizzo del mezzo, motivo legato all'utilizzo del mezzo, frequenza di utilizzo del mezzo, mezzi di trasporto utilizzati per completare lo spostamento, etc
- Analisi O/D: Origine/Destinazione dello spostamento
- Profilazione del passeggero.

Metodologia di indagine

- **Tecnica di intervista**: interviste face to face effettuate a bordo e/o presso fermate/stazioni in modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview), con l'ausilio di tablet e con piattaforma informatica sviluppata internamente da IPOTHESI
- **Campione annuale:** 1.000 interviste
- **Calendarizzazione**: due distinte wave, ciascuna della quale della durata di tre settimane, secondo un calendario concordato con il Committente, così articolato: **a)** I wave svolta nei mesi di maggio, giugno e luglio e **b)** II wave da svolgersi da ottobre a dicembre.
- **Campione della I wave:** 320 interviste utili. Nella II wave il campione sarà incrementato sino al raggiungimento delle 1000 previste aumentano la quota degli «studenti» rispetto alla I wave iniziata alla conclusione dell’anno scolastico.

Obiettivi e metodologia dell'indagine

Elaborazione ed analisi dati - Metodologia utilizzata per gli «Indicatori sintetici»

Gli indicatori sintetici «**Viaggio nel complesso**», «**Pulizia**», «**Informazioni**» e «**Comfort**» sono stati ottenuti come media dei singoli indicatori semplici (unica eccezione per «**Puntualità**» e «**Security**», i cui valori corrispondono direttamente a quelli dei singoli item «**Puntualità delle corse**» e «**Sicurezza sul mezzo di persone e cose**»). Una volta calcolata questa media è stata poi calcolata la percentuale dei voti da 7 a 9. Quest'ultimo valore percentuale (voti 7-9) può pertanto non coincidere con la media delle percentuali delle singole componenti, perché pur se presenti valori inferiori a 7 di un indicatore, per gli altri indicatori potrebbero presentarsi valori superiori, tali per cui la media diviene superiore al 7. Dunque gli Indicatori Sintetici non sono stati calcolati come media semplice dei meri valori percentuali 7-9 in quanto per avere un risultato fedele alla percezione dei rispondenti è più indicato considerare l'intero spettro dei voti 1-9 anziché solo i voti 7-9.

Segue un esempio di calcolo riconducibile a questa metodologia.

L'indicatore sintetico «Pulizia» prevede tre item elementari, «Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione» (A), «Pulizia del mezzo di trasporto» (B) e «Pulizia delle stazioni» (C). Cinque rispondenti esprimono i seguenti giudizi (scala 1-9):

Rispondente	Item A	Item B	Item C	Media
1	6	9	7	7,3
2	9	9	9	9,0
3	5	4	5	4,7
4	8	6	7	7,0
5	3	8	4	5,0

Si osserva la colonna della media e si conta quanti rispondenti hanno un valore compreso tra 7 e 9: il rispondente 1 (7,3), il rispondente 2 (9,0) e il rispondente 4 (7,0). Sono 3 su 5, cioè il 60%. Il 60% è il valore corrispondente dell'indicatore sintetico «Pulizia».

Customer satisfaction

Customer satisfaction

Customer satisfaction

Livello di soddisfazione espresso come percentuale dei voti da 7 a 9 e percentuale dei voti da 6 a 9

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.

Come ulteriore riferimento è riportata anche la % dei voti da 6 a 9

Componente	Voto da 7 a 9	Voto da 6 a 9
Giudizio complessivo sul servizio	90,6%	96,3%
Puntualità delle corse	90,0%	95,0%
Frequenza delle corse	70,9%	84,2%
Adeguatezza delle coincidenze	84,4%	91,7%
Informazioni a bordo	85,6%	92,8%
Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)	82,5%	92,2%
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	68,3%	83,5%
Reperibilità orari e tariffe	90,8%	96,2%
Reperibilità titoli di viaggio	93,3%	97,1%
Pulizia interna e dei sedili	91,3%	96,6%
Pulizia esterna del mezzo	94,2%	98,4%
Comfort dei punti di fermata (pensilina e sedute)	56,1%	72,7%
Segnalazione delle fermate	74,9%	86,0%
Efficienza climatizzazione estate / inverno	93,4%	98,4%
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	96,6%	99,1%
Funzionamento validatrici	87,2%	93,8%
Cortesia / disponibilità del personale	94,0%	97,5%
Competenza del personale	93,4%	96,9%
Riconoscibilità del personale	98,8%	99,4%
Tempi di risposta al reclamo/segnalazione	48,9%	62,2%
Efficacia risoluzione problemi per reclamo/segnalazione	34,1%	45,5%
Sensibilità all'ambiente nella gestione del servizio	92,1%	97,4%

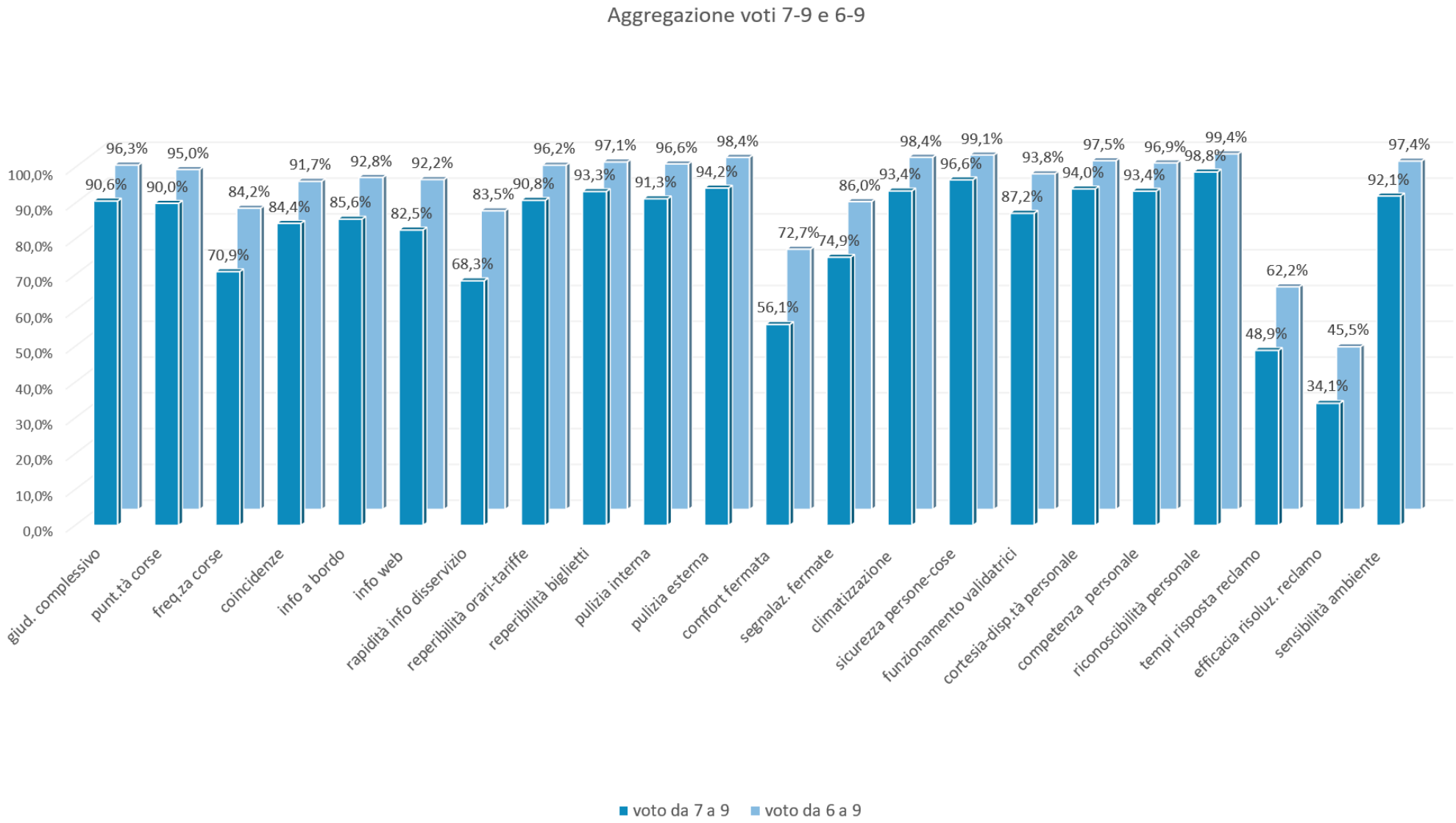
Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

Customer satisfaction

Livello di soddisfazione espresso come percentuale dei voti da 7 a 9 e percentuale dei voti da 6 a 9

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9. Come ulteriore riferimento è riportata anche la % dei voti da 6 a 9



Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

Customer satisfaction

Livello di soddisfazione espresso come percentuale dei voti da 7 a 9 (dati in ordine decrescente)

Componente *Valori esposti in ordine decrescente di percentuale di voto aggregato fa 7 a 9*	**Voto da 7 a 9**
Riconoscibilità del personale	98,8%
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	96,6%
Pulizia esterna del mezzo	94,2%
Cortesia / disponibilità del personale	94,0%
Efficienza climatizzazione estate / inverno	93,4%
Competenza del personale	93,4%
Reperibilità titoli di viaggio	93,3%
Sensibilità all'ambiente nella gestione del servizio	92,1%
Pulizia interna e dei sedili	91,3%
Reperibilità orari e tariffe	90,8%
Giudizio complessivo sul servizio	90,6%
Puntualità delle corse	90,0%
Funzionamento validatrici	87,2%
Informazioni a bordo	85,6%
Adeguatezza delle coincidenze	84,4%
Informazioni via web (sito, carta servizi, etc.)	82,5%
Segnalazione delle fermate	74,9%
Frequenza delle corse	70,9%
Rapidità nel fornire informazioni in caso di disservizio	68,3%
Comfort dei punti di fermata (pensilina e sedute)	56,1%
Tempi di risposta al reclamo/segnalazione	48,9%
Efficacia risoluzione problemi per reclamo/segnalazione	34,1%

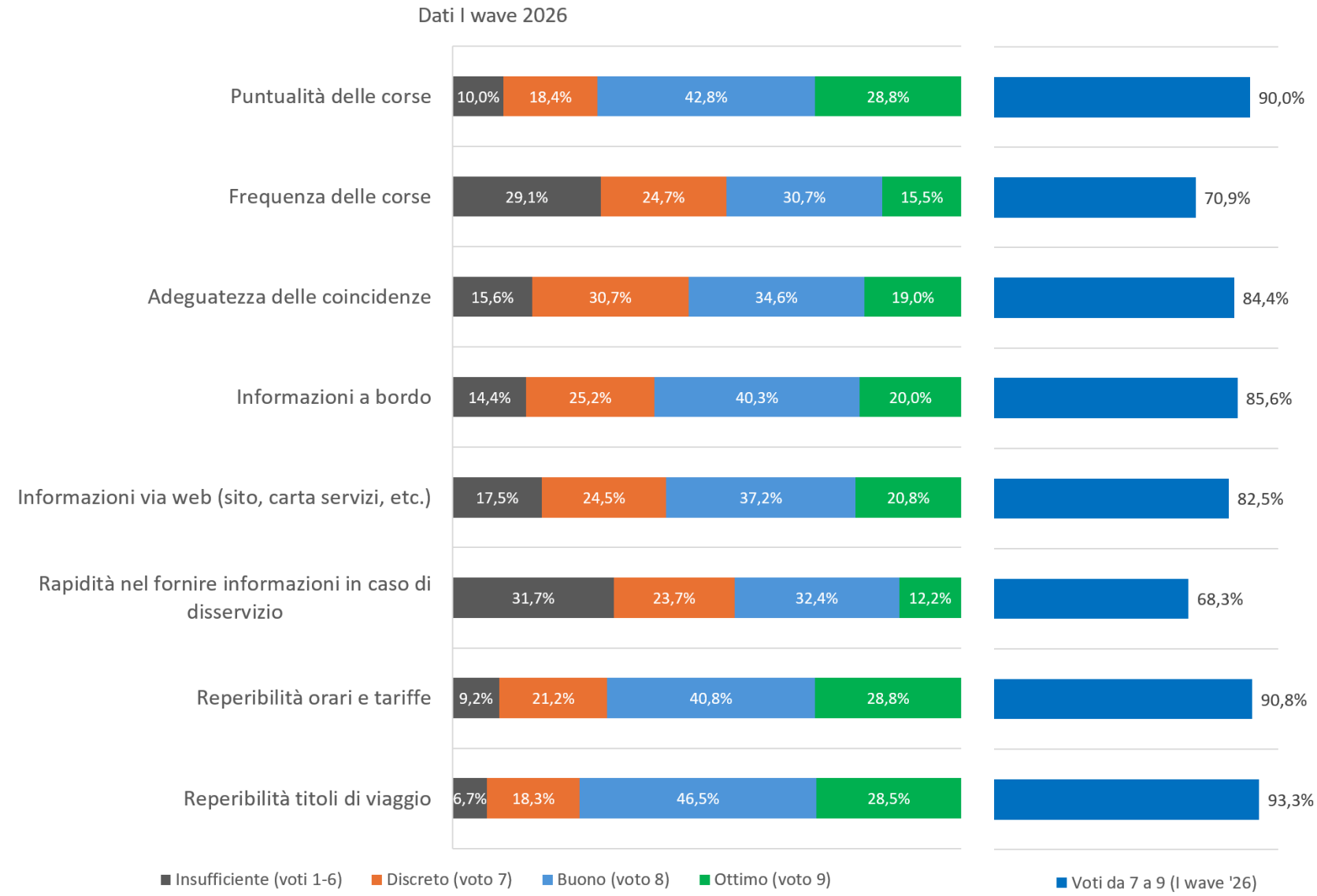
In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.

Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

Customer satisfaction - Organizzazione del servizio

Customer satisfaction

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



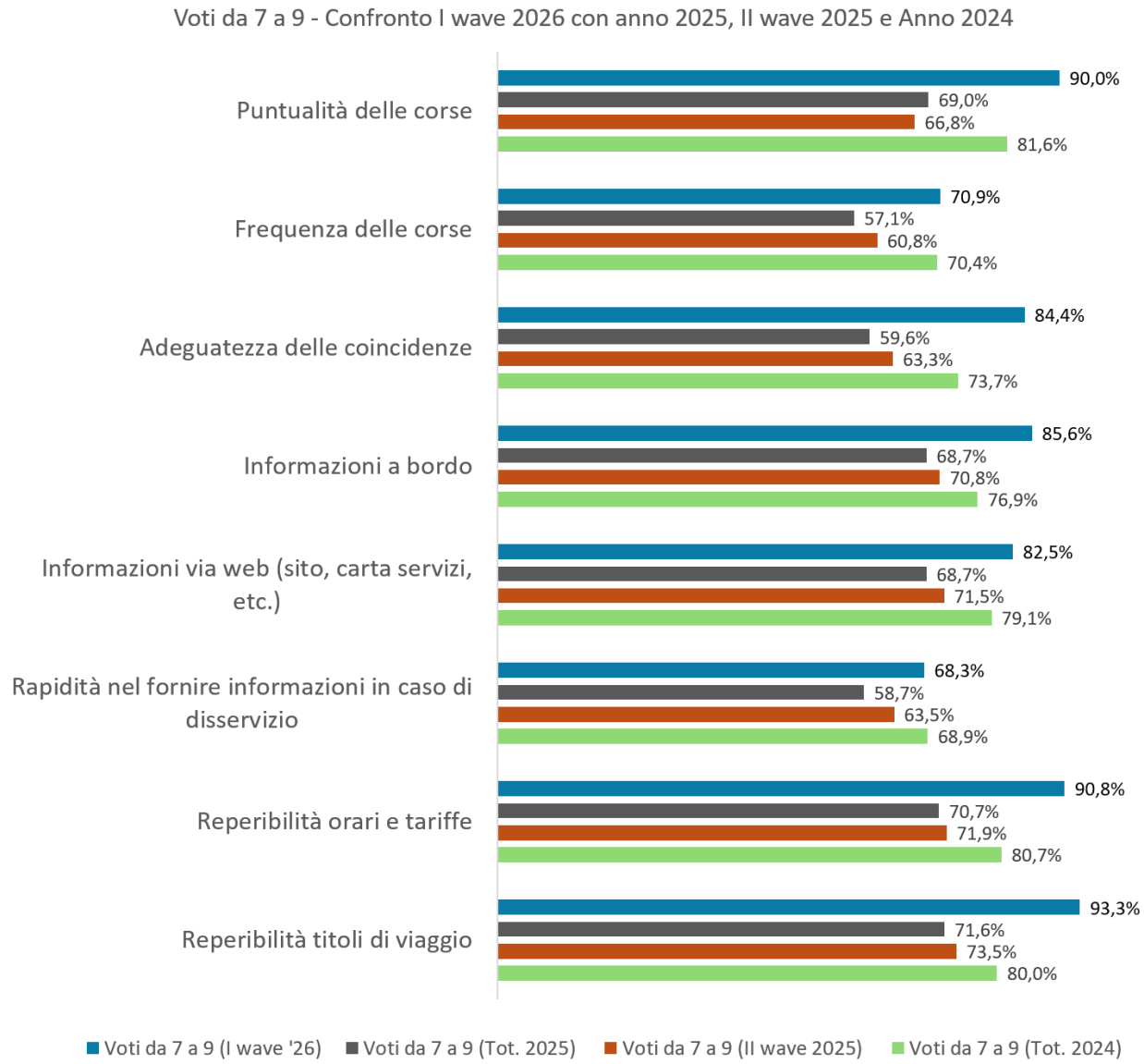
Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

Customer satisfaction - Organizzazione del servizio (confronto)

Customer satisfaction

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



Nel 2025 e 2024 le interviste sono state effettuate con metodologia diversa (questionario autosomministrato)

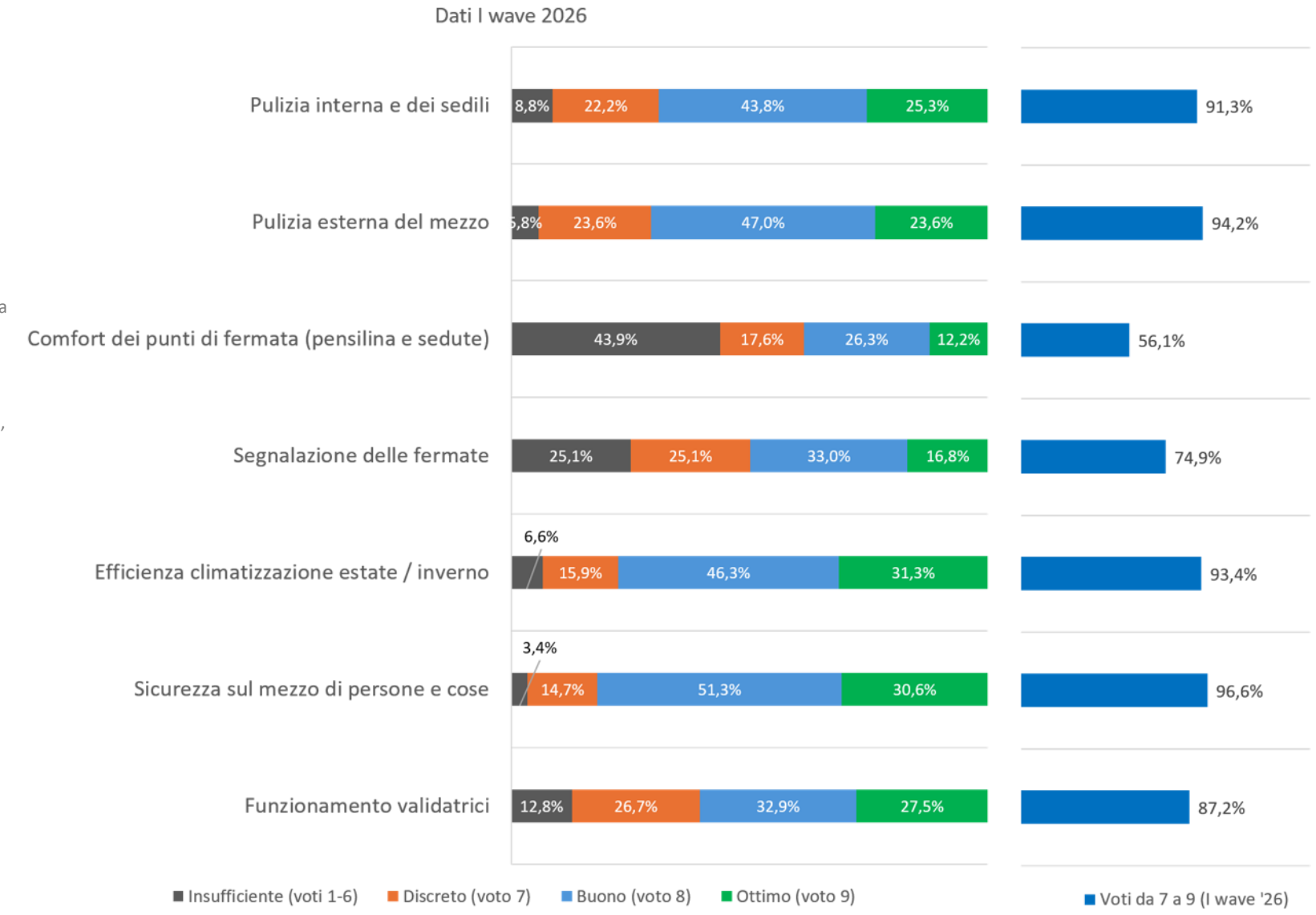
Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

Customer satisfaction - Comfort del servizio

Customer satisfaction

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



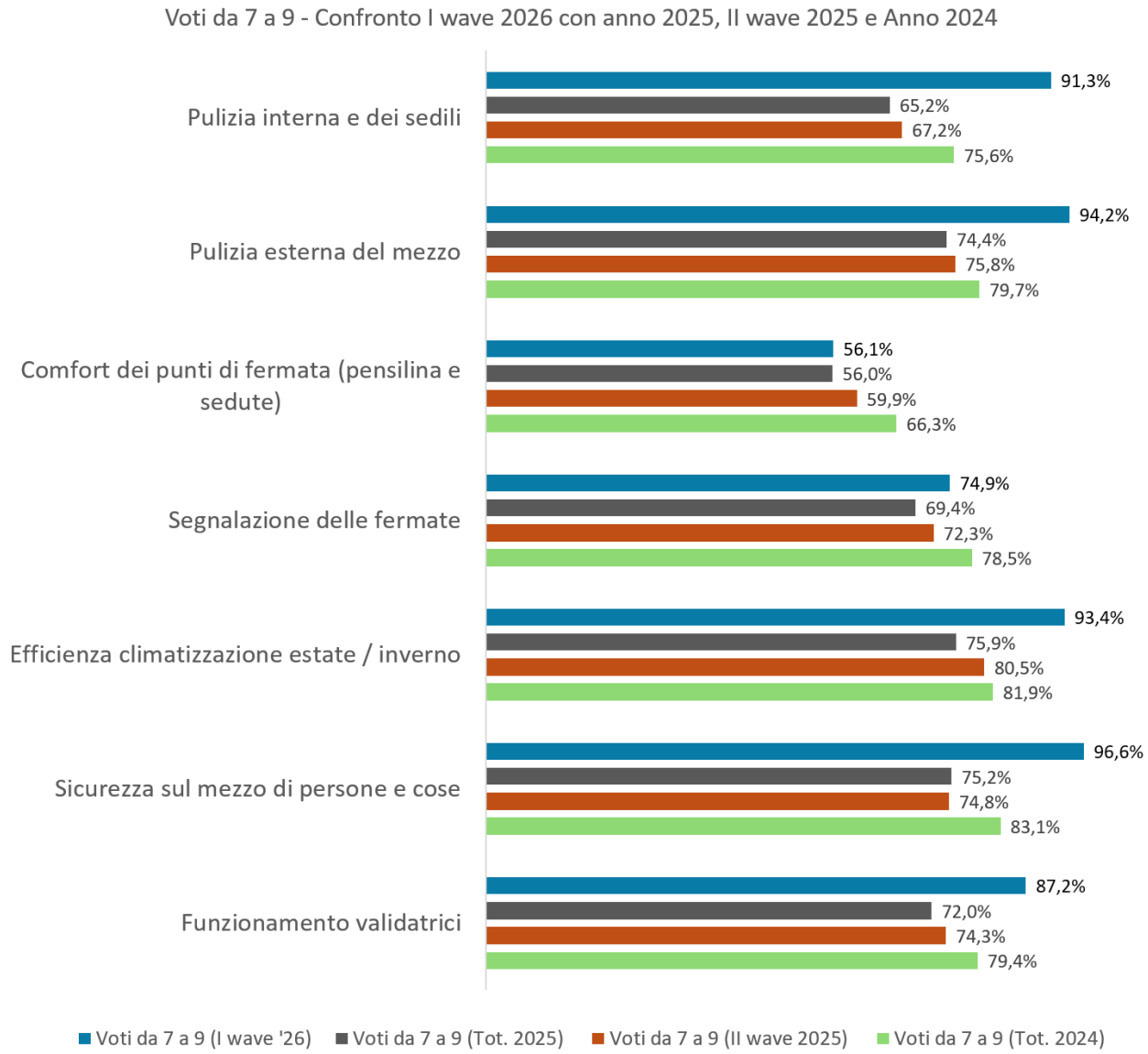
Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

Customer satisfaction - Comfort del servizio (confronto)

Customer satisfaction

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



Nel 2025 e 2024 le interviste sono state effettuate con metodologia diversa (questionario autosomministrato)

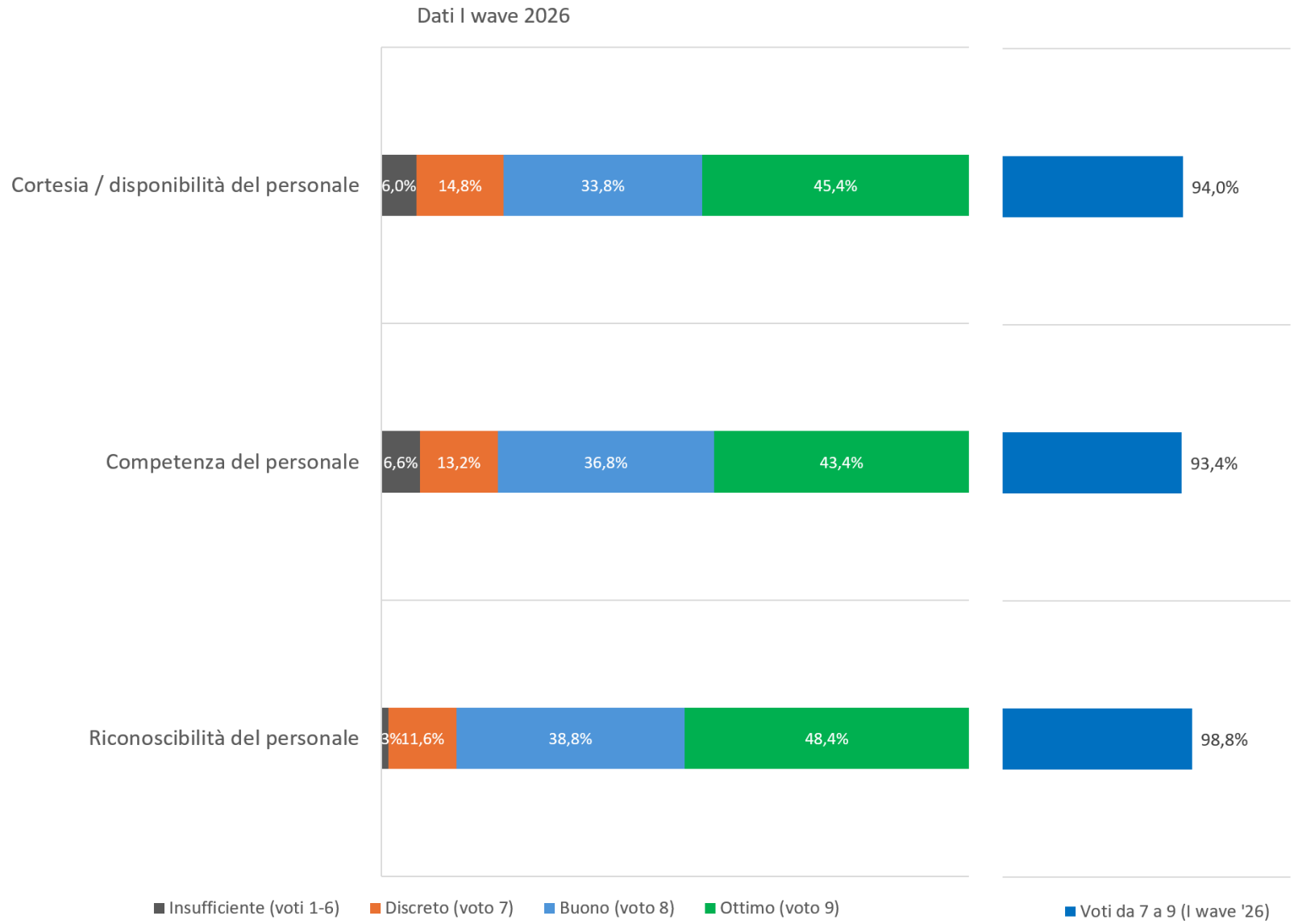
Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

Customer satisfaction - Aspetti relazionali personale di bordo

Customer satisfaction

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



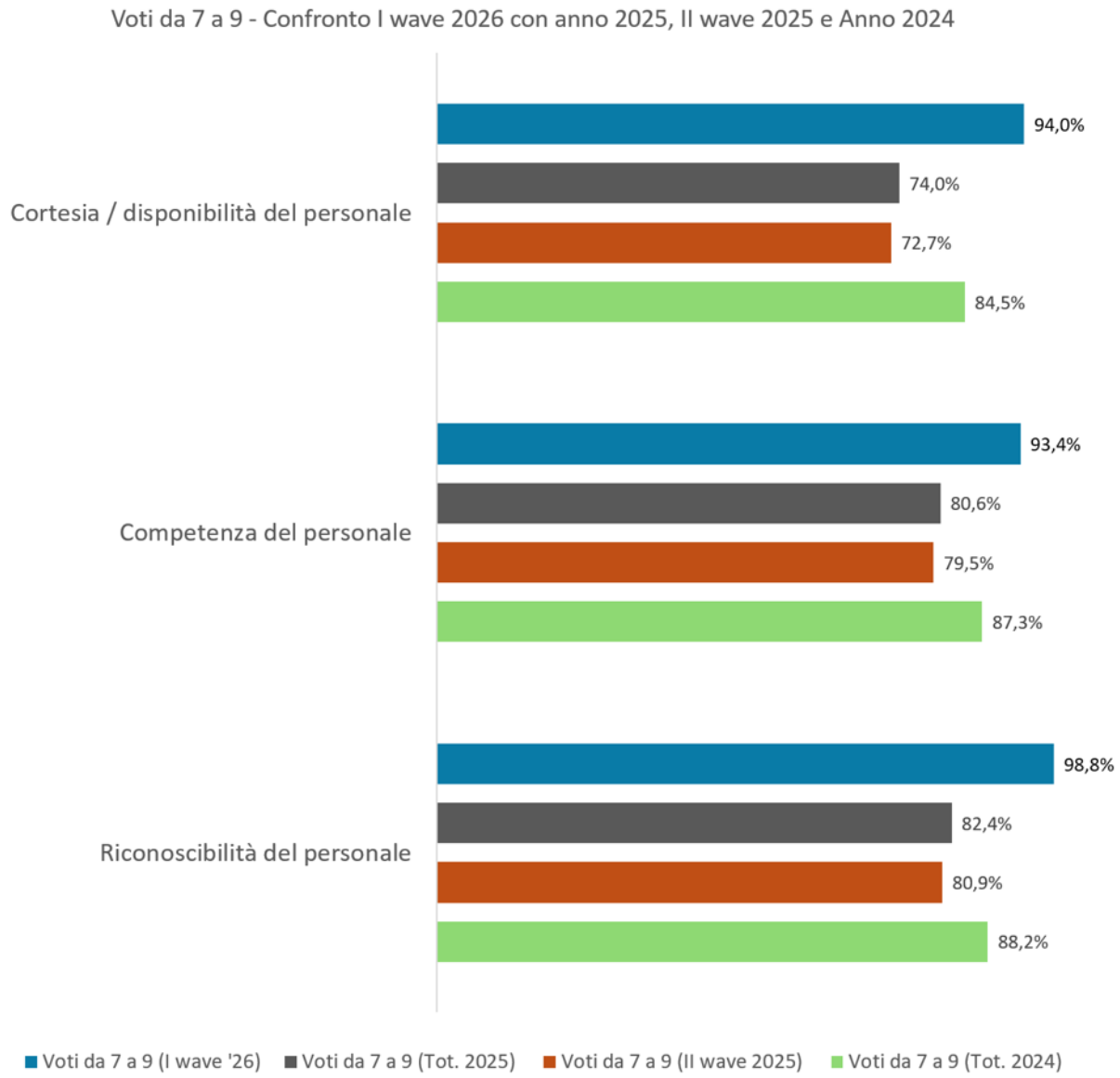
Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

Customer satisfaction - Aspetti relazionali personale di bordo (confronto)

Customer satisfaction

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9.



Nel 2025 e 2024 le interviste sono state effettuate con metodologia diversa (questionario autosomministrato)

Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

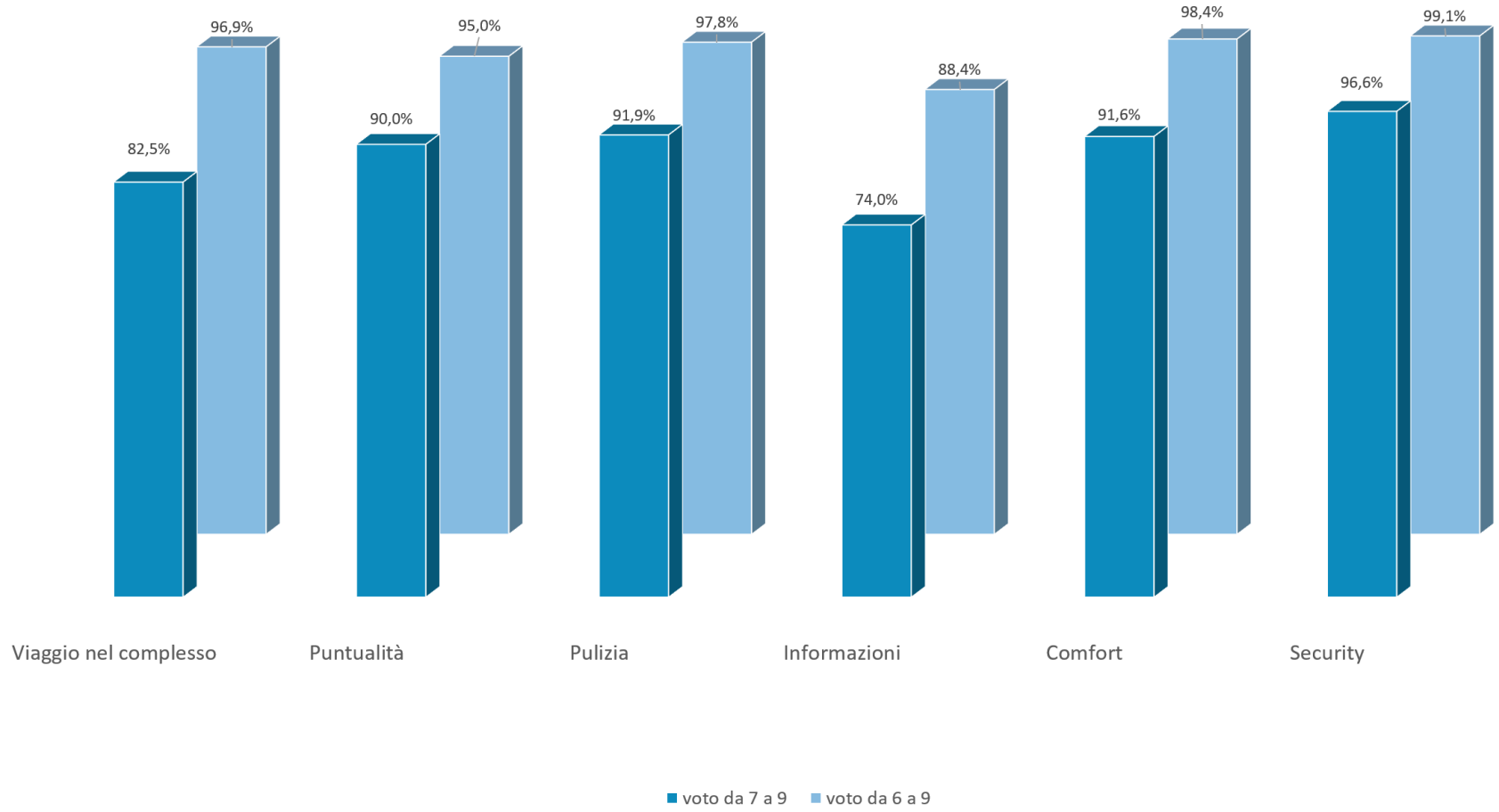
Customer satisfaction

Customer satisfaction - Indicatori sintetici

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9. Come ulteriore riferimento è riportata anche la % dei voti da 6 a 9

Indicatori sintetici: **Viaggio nel complesso =** indicatore composto dai tre gruppi di domande: «Organizzazione viaggio», «Comfort del servizio» e «Aspetti relazionali con il personale di bordo»
- **Puntualità** = «Puntualità delle corse» ; **Pulizia** = «Pulizia interna e dei sedili», «Pulizia esterna del mezzo» ; **Informazioni** = «Informazioni a bordo», «Informazioni via web», «Rapidità di fornire info in caso di disservizio» ; **Comfort** = «Pulizia interna e dei sedili», «Pulizia esterna del mezzo» , «Efficienza climatizzazione estate/inverno», «Sicurezza sul mezzo di persone e cose», «Funzionamento validatrici» ; **Security** = «Sicurezza sul mezzo di persone e cose».
Per i **criteri di calcolo** e costruzione degli Indicatori sintetici, vedere nota metodologica nelle slide 4.

Risultati sintetici - Aggregazione voti 7-9 e 6-9



Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

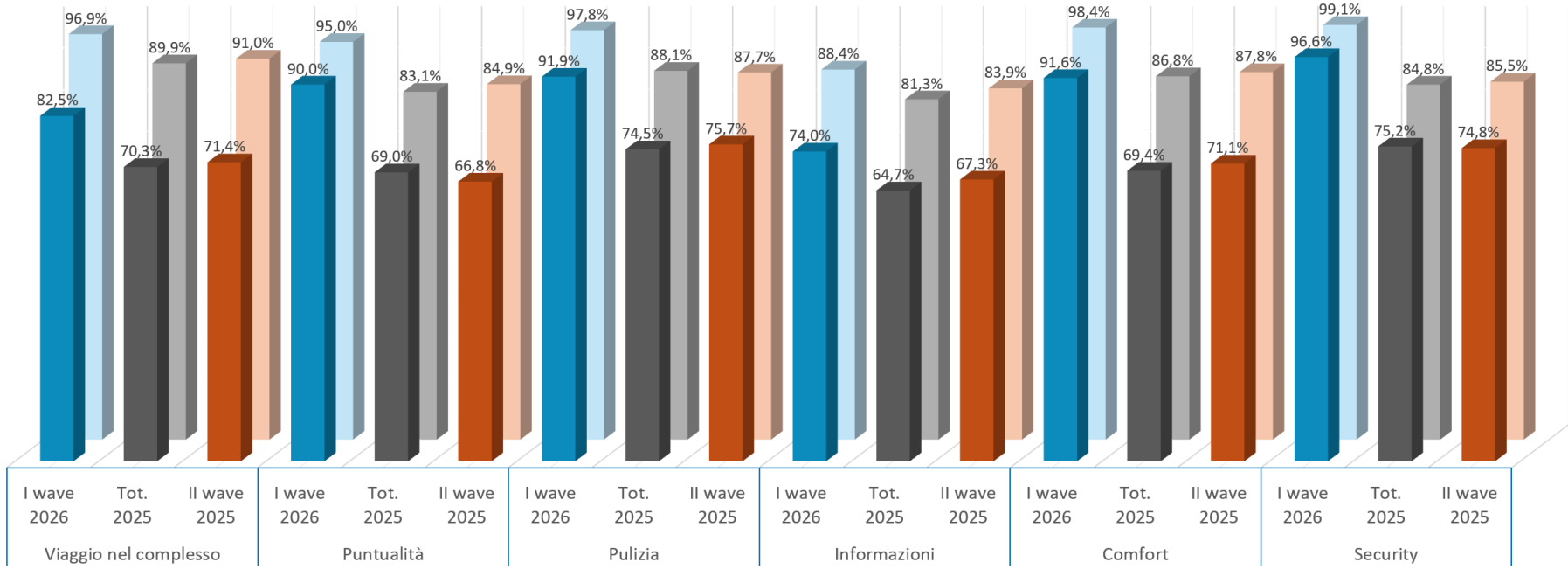
IPOTHESI

Customer satisfaction - Indicatori sintetici (confronto)

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con la % dei voti compresi tra 7 e 9. Come ulteriore riferimento è riportata anche la % dei voti da 6 a 9

Indicatori sintetici: **Viaggio nel complesso =** indicatore composto dai tre gruppi di domande: «Organizzazione viaggio», «Comfort del servizio» e «Aspetti relazionali con il personale di bordo»
- **Puntualità** = «Puntualità delle corse» ; **Pulizia** = «Pulizia interna e dei sedili», «Pulizia esterna del mezzo» ; **Informazioni** = «Informazioni a bordo», «Informazioni via web», «Rapidità di fornire info in caso di disservizio» ; **Comfort** = «Pulizia interna e dei sedili», «Pulizia esterna del mezzo» , «Efficienza climatizzazione estate/inverno», «Sicurezza sul mezzo di persone e cose», «Funzionamento validatrici» ; **Security** = «Sicurezza sul mezzo di persone e cose».
Per i **criteri di calcolo** e costruzione degli Indicatori sintetici, vedere nota metodologica nelle slide 4.

Risultati sintetici - Voti da 7 a 9 - Confronto I wave 2026 con anno 2025 e II wave 2025



Nel 2025 le interviste sono state effettuate con metodologia diversa (questionario autosomministrato)

voto da 7 a 9 (colore più scuro)
voto da 6 a 9 (colore più chiaro)

Base campione: 320 viaggiatori (tot. campione) - In caso di tabelle, le eventuali differenze sui valori assoluti riguardano mancate risposte - I wave CS 2026 (maggio-giugno-luglio)

IPOTHESI

IPOTHESI

ISO 9001:2015
IQ-0913-01
ISO 14001:2015
IE-1025-06
Dasa-Rägister UNI/PdR 125:2022
IPDR-1025-09

Indagine di Customer Satisfaction e customer experience sul servizio di trasporto autolinee

I wave 2026 (maggio-giugno-luglio)

Rapporto di ricerca - Risultati sintetici

Committente: FERROTRAMVIARIA S.p.A.

Esecutore dell'indagine: IPOTHESI SRL

Roma, settembre 2026

IPOTHESI

IPOTHESI SRL
Via Livorno 7
00162 Roma
Latitudine: 4191455
Longitudine:12.522019
Altitudine: 39 metri

Tel. +39 06 4405013
Fax +39 06 44260921
www.ipothesi.it
info@ipothesi.it

P.IVA 12299521000
REA RM 1363839