

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2017

TPL Interurbano della Provincia di Mantova



Agenzia per il trasporto pubblico locale
del bacino di Cremona e Mantova

Aprile 2017

DIAGRAMMA
Centro studi

Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine di customer satisfaction affidata dall'Agenzia per trasporto pubblico locale del bacino di Cremona a Mantova a Centro Studi Diagramma e relativa al servizio interurbano della Provincia di Mantova.

Origine dei dati

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 806 interviste valide complessive effettuate dal 13 al 24 marzo 2017. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

Metodologia adottata

La ricerca è stata impostata secondo tecniche di ricerca quali/quantitative che hanno associato a un protocollo di indagine precodificato (driver prestazionali) un ampio approfondimento a mente libera per comprendere gli elementi rilevanti nella definizione della customer satisfaction del target interpellato in modo quanto più possibile fedele e incontaminato.

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

Sono stati utilizzati nove indicatori precodificati (drivers), sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione:

- A La tecnica di rilevazione della soddisfazione definisce una distribuzione degli intervistati in una scala 1-10 distinguendo i livelli di eccellenza, di adeguatezza, di sufficienza, di insufficienza e di insufficienza grave del servizio. I termini vengono
> eccellenza: voti 8, 9, 10;
> adeguatezza: voto 7;
> sufficienza: voto 6;
> insufficienza: voti 4 e 5;
> insufficienza grave: voti 1, 2 e 3.

Viene individuato un giudizio medio per ciascuno degli otto item specifici e per la valutazione complessiva del servizio attraverso il calcolo della media aritmetica fra le valutazioni individuali degli intervistati.

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 69 tavole organizzate per nodi di approfondimento in relazione alle domande strutturate, agli indicatori di customer satisfaction e ai concetti rilevati da testimonianze a mente libera. Ogni tavola si compone di due settori: quello superiore indica il percorso logico e statistico che conduce all'individuazione dei dati presentati; quello inferiore specifica le modalità nelle quali si definisce la distribuzione delle testimonianze raccolte in relazione al fenomeno focalizzato, ed eventualmente rinvia a tavole che approfondiscono ulteriori aspetti significativi. In corrispondenza di ciascuna modalità rilevata, viene espresso l'indice di soddisfazione relativo al sottocampione. Esso è riferito al giudizio sul servizio nel suo complesso e rappresenta il contributo che il sottocampione apporta al livello complessivo di customer satisfaction.

Tavola 1 **Aree tematiche rilevate nel corso delle interviste**

100% totale soggetti interpellati

Le aree tematiche emerse nel corso della rilevazione riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Modalità di utilizzo del servizio di linea	806	100,0▶ Tavv. 2 - 14
I fattori di qualità del servizio	806	100,0▶ Tavv. 15 - 50
Approfondimenti quali/quantitativi	799	99,1▶ Tavv. 51 - 62
Anamnesi essenziale (dati personali)	806	100,0▶ Tavv. 63 - 69

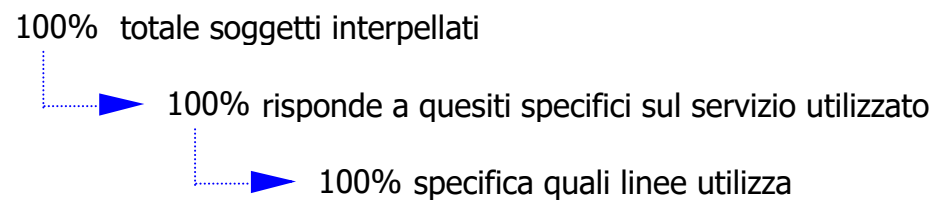
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	806	100,0▶ Tav. 3
Comuni di origine e di destinazione	806	100,0▶ Tav. 4
Motivi del viaggio	806	100,0▶ Tav. 5
Titolo di viaggio utilizzato	806	100,0▶ Tav. 6
Luogo di acquisto dei titoli di viaggio	803	99,6▶ Tav. 7
Cambio del titolo utilizzato nell'ultimo anno	806	100,0▶ Tav. 8
Frequenza del viaggio	806	100,0▶ Tav. 9
Utilizzo anche del servizio urbano	806	100,0▶ Tav. 10
Linee urbane utilizzate	142	17,6▶ Tav. 11
Fascia oraria in cui inizia lo spostamento	806	100,0▶ Tav. 12
Tempo di permanenza a bordo del mezzo	806	100,0▶ Tav. 13
Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico	806	100,0▶ Tav. 14

Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
2	152	18,9	7,49
35	117	14,5	7,04
7A	89	11,0	6,29
29	65	8,1	7,22
31A	62	7,7	6,72
46	51	6,3	6,49
13	46	5,7	7,11
17	41	5,1	7,34
57A	37	4,6	7,08

Tavola 3

La linea utilizzata (segue)

15	22	2,7	6,90
8	20	2,5	5,70
16A	13	1,6	5,69
58	12	1,5	6,75
59	9	1,1	7,33
30	9	1,1	6,33
23	8	1,0	6,63
20	8	1,0	7,00
22	7	0,9	6,14
28	6	0,7	8,00
55	5	0,6	6,40
11	5	0,6	6,20
6	5	0,6	5,80
25	4	0,5	7,50
27	4	0,5	6,00
26	4	0,5	8,00
21	3	0,4	6,00
10	2	0,2	5,00

Tavola 4 **I comuni di origine e di destinazione**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% specifica da dove inizia e dove finisce il viaggio durante il quale viene intervistato

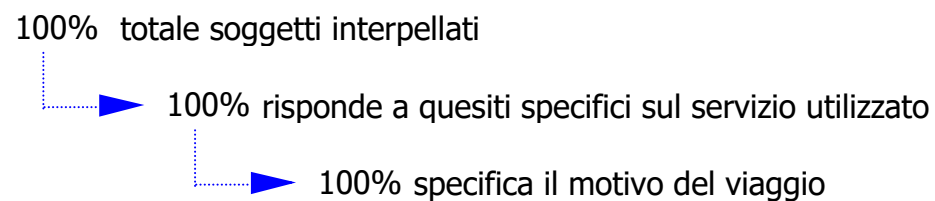
Le o/d

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Mantova	731	90,7
Castiglione delle Stivi	49	6,1
Guidizzolo	47	5,8
Goito	46	5,7
Volta Mantovana	37	4,6
Asola	34	4,2
Suzzara	33	4,1
Marmirolo	32	4,0
Brescia	32	4,0
Ostiglia	23	2,9
San Benedetto Po	21	2,6

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Poggio Rusco	20
Viadana	19
Montichiari	19
Quistello	17
Castel Goffredo	16
San Biagio	15
Governolo	14
Revere	14
Peschiera del Garda	14
Sustinente	14
Barbasso	13

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Moglia	13
Borgoforte	10
Villimpenta	10
Marsiletti	9
Roverbella	9
Bagnolo San Vito	9
sabbioneta	9
Pietole	8
Pozzolo	8
Campitello	8
Altri 104 comuni	259

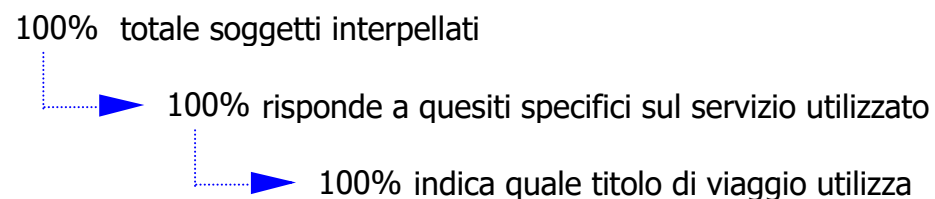
Tavola 5 **Motivi del viaggio**



I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Raggiungere il luogo di studio	620	76,9	6,80
Raggiungere il luogo di lavoro	70	8,7	7,36
Commissioni/pratiche	47	5,8	7,37
Tempo libero/sport/svago	44	5,5	7,12
Visite mediche/cure personali	17	2,1	8,06
Acquisti	8	1,0	6,88

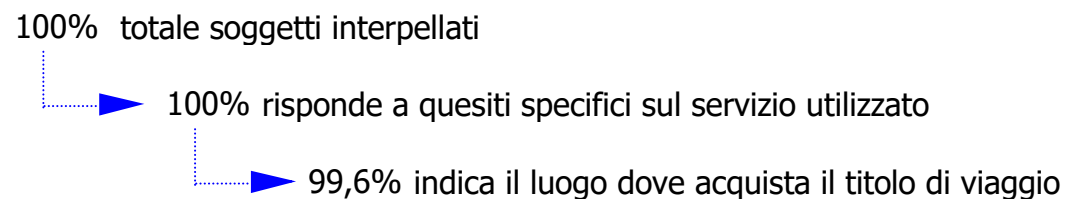
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento mensile scolastico	319	39,6	6,81
Abbonamento annuale scolastico	239	29,7	6,63
Biglietto Corsa semplice	135	16,7	7,49
Io Viaggio Ovunque Provincia di Mantova	36	4,5	7,22
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	27	3,3	7,22
Abbonamento mensile	16	2,0	7,25
Abbonamento annuale	12	1,5	6,91
Titolo per disabili	11	1,4	6,64
Abbonamento settimanale	9	1,1	7,67
Tessera Forze dell'Ordine	1	0,1	7,00
Tessera dipendente APAM	1	0,1	8,00

Tavola 7 **Luogo di acquisto dei titoli di viaggio**



I luoghi indicati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tabaccheria/giornalaio/cartoleria	462	57,5	6,90
Biglietteria APAM	309	38,5	6,95
Stazione ferroviaria	15	1,9	7,47
Regione Lombardia	11	1,4	6,64
On line	3	0,4	6,67
Emettitrice automatica	2	0,2	6,00
Acquisto a bordo	1	0,1	6,00

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sulla comunicazione

100% indica se nell'ultimo anno a cambiato titolo ed i motivi

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì, cambio luogo di lavoro/studio	35	4,3	7,57
Sì, comodità	15	1,9	6,40
Sì, diversa modalità di utilizzo del servizio	6	0,7	7,67
Sì, perdita lavoro	4	0,5	7,75
Sì, economicità	4	0,5	6,00
Non ho cambiato titolo	742	92,1	6,90

Tavola 9 **Frequenza del viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica la frequenza settimanale dello spostamento

La frequenza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ogni giorno (dal lunedì alla domenica)	8	1,0	8,38
Ogni giorno (dal lunedì al sabato)	450	55,8	6,71
Occasionalmente	66	8,2	7,74
Ogni giorno (feriali)	210	26,1	6,98
1 volta la settimana	10	1,2	7,60
2 o 3 volte a settimana	62	7,7	7,10

Tavola 10 **Utilizzo anche del servizio urbano**

100% totale soggetti interpellati

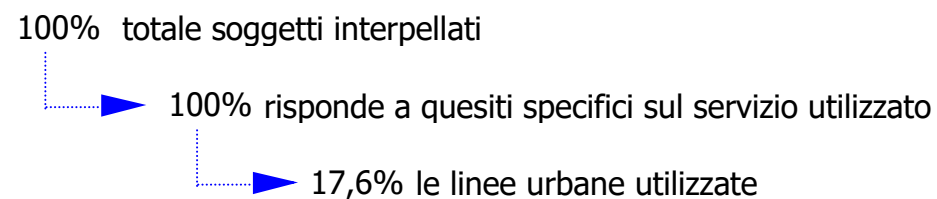
└─▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

└─▶ 100% indica se integra il viaggio con i mezzi urbani

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	142	17,6	6,92
No	664	82,4	6,92

Tavola 11 **Linee urbane utilizzate**



Le linee

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
CC	217	152,8	6,75
4T	57	40,1	6,82
4S	42	29,6	6,95
4C	41	28,9	6,73
5	25	17,6	7,04
12	24	16,9	6,92
9	21	14,8	6,43
8	15	10,6	6,53
7E	11	7,7	6,64
6	11	7,7	6,55
11	8	5,6	7,00
7M	2	1,4	4,50
7	1	0,7	6,00

Tavola 12 **Fascia oraria in cui inizia lo spostamento**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica la fascia oraria in cui inizia lo spostamento

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Prima delle 7	41	5,1	6,73
7 - 9	233	28,9	6,91
9 - 12	90	11,2	7,29
12 - 14	217	26,9	6,83
14 - 16	206	25,6	6,83
16 - 18	10	1,2	7,80
18 - 20	9	1,1	7,89

Tavola 13 **Tempo di permanenza a bordo del mezzo**

100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

└─▶ 100% indica il tempo di permanenza a bordo del mezzo

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
0 – 15 minuti	58	7,2	6,93
15 – 30 minuti	187	23,2	7,09
30 – 45 minuti	239	29,7	6,91
45 – 60 minuti	194	24,1	6,92
Oltre 60 minuti	128	15,9	6,70

Tavola 14 **Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica le ragioni di utilizzo dei mezzi pubblici

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Comodità degli orari	96	11,9	7,26
Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione	95	11,8	7,04
Evitare problemi di traffico/Non guidare	61	7,6	7,30
Economicità del biglietto/Convenienza economica	39	4,8	7,44
Comodità/Comfort del viaggio	34	4,2	7,12
Evitare problemi di parcheggio	33	4,1	7,15
Velocità dello spostamento	22	2,7	7,50
Non ho alternative	525	65,1	6,79

Tavola 15 **I fattori di qualità del servizio**

100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% valuta i fattori di qualità del servizio

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Indicatori precodificati di customer satisfaction	806	100,0▶ Tavv. 16 - 48
I primi 3 indicatori in ordine di importanza	806	100,0▶ Tav. 49
Livello di importanza dei macrofattori	554	68,7▶ Tav. 50

Tavola 16 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
D01 Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	801	99,4▶ Tav. 17
D02 Frequenza delle corse	804	99,8▶ Tav. 18
D03 Orario di inizio e fine servizio	805	99,9▶ Tav. 19
D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	803	99,6▶ Tav. 20
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	804	99,8▶ Tav. 21
D06 Integrazione delle tariffe	800	99,3▶ Tav. 22
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	805	99,9▶ Tav. 23
D08 Facilità di interscambio con bici, auto, car sharing	796	98,8▶ Tav. 24
D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici	800	99,3▶ Tav. 25
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento e utilità sito aziendale	798	99,0▶ Tav. 26
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	797	98,9▶ Tav. 27
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	798	99,0▶ Tav. 28

Tavola 16 **Indicatori precodificati di customer satisfaction (segue)**

D13 Durata dello spostamento	806	100,0▶ Tav. 29
D15 Puntualità del servizio	806	100,0▶ Tav. 30
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	796	98,8▶ Tav. 31
D17 Servizi dedicati di assistenza alla clientela	794	98,5▶ Tav. 32
D18 Cortesia del personale	804	99,8▶ Tav. 33
D19 Interventi personale di controlleria	802	99,5▶ Tav. 34
D20 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	792	98,3▶ Tav. 35
D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	805	99,9▶ Tav. 36
D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	805	99,9▶ Tav. 37
D23 Pulizia dei mezzi	806	100,0▶ Tav. 38
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	806	100,0▶ Tav. 39
D25 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	795	98,6▶ Tav. 40
D26 Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	800	99,3▶ Tav. 41
D27 Access del servizio per persone con disabilità uditiva	797	98,9▶ Tav. 42
D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	806	100,0▶ Tav. 43
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	804	99,8▶ Tav. 44
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	803	99,6▶ Tav. 45
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	800	99,3▶ Tav. 46
D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto	803	99,6▶ Tav. 47
Tavola riassuntiva	806	100,0▶ Tav. 48

Tavola 17

D01 Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,4% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	57	7,1
Voto 9	106	13,2
Voto 8	171	21,3
Voto 7	244	30,5
Voto 6	151	18,9
Voto 5	54	6,7
Voto 4	17	2,1
Voto 3	1	0,1
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,3**

Deviazione standard (\pm) **1,40**

Errore standard (\pm) **0,050**

Tavola 18 **D02 Frequenza delle corse**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	58	7,2
Voto 9	81	10,1
Voto 8	133	16,5
Voto 7	211	26,2
Voto 6	178	22,1
Voto 5	100	12,4
Voto 4	39	4,9
Voto 3	4	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,948**

Deviazione standard (\pm) **1,57**

Errore standard (\pm) **0,055**

Tavola 19 **D03 Orario di inizio e fine servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	50	6,2
Voto 9	74	9,2
Voto 8	162	20,1
Voto 7	226	28,1
Voto 6	198	24,6
Voto 5	68	8,4
Voto 4	24	3,0
Voto 3	3	0,4
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,052**

Deviazione standard (\pm) **1,43**

Errore standard (\pm) **0,050**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,6% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	54	6,7
Voto 9	86	10,7
Voto 8	170	21,2
Voto 7	211	26,3
Voto 6	178	22,2
Voto 5	74	9,2
Voto 4	25	3,1
Voto 3	5	0,6
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,103**

Deviazione standard (\pm) **1,49**

Errore standard (\pm) **0,052**

Tavola 21

D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	60	7,5
Voto 9	89	11,1
Voto 8	159	19,8
Voto 7	194	24,1
Voto 6	183	22,8
Voto 5	90	11,2
Voto 4	21	2,6
Voto 3	8	1,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,073**

Deviazione standard (\pm) **1,54**

Errore standard (\pm) **0,054**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	28	3,5
Voto 9	69	8,6
Voto 8	117	14,6
Voto 7	248	31,0
Voto 6	222	27,8
Voto 5	87	10,9
Voto 4	23	2,9
Voto 3	6	0,8
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,813**

Deviazione standard (\pm) **1,37**

Errore standard (\pm) **0,048**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	150	18,6
Voto 9	155	19,3
Voto 8	195	24,2
Voto 7	179	22,2
Voto 6	98	12,2
Voto 5	20	2,5
Voto 4	8	1,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,985**

Deviazione standard (\pm) **1,43**

Errore standard (\pm) **0,050**

Tavola 24 **D08 Facilità di interscambio con bici, auto, car sharing**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	52	6,5
Voto 9	72	9,0
Voto 8	152	19,1
Voto 7	230	28,9
Voto 6	206	25,9
Voto 5	61	7,7
Voto 4	23	2,9
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,069**

Deviazione standard (\pm) **1,40**

Errore standard (\pm) **0,050**

Tavola 25 **D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	40	5,0
Voto 9	75	9,4
Voto 8	146	18,3
Voto 7	239	29,9
Voto 6	203	25,4
Voto 5	81	10,1
Voto 4	14	1,8
Voto 3	2	0,3
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,001**

Deviazione standard (\pm) **1,37**

Errore standard (\pm) **0,048**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,0% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	79	9,9
Voto 9	106	13,3
Voto 8	177	22,2
Voto 7	196	24,6
Voto 6	160	20,1
Voto 5	61	7,6
Voto 4	19	2,4
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,36**

Deviazione standard (\pm) **1,50**

Errore standard (\pm) **0,053**

Tavola 27 **D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	61	7,7
Voto 9	84	10,5
Voto 8	156	19,6
Voto 7	240	30,1
Voto 6	174	21,8
Voto 5	63	7,9
Voto 4	14	1,8
Voto 3	5	0,6
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,182**

Deviazione standard (\pm) **1,44**

Errore standard (\pm) **0,051**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,0% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	1,5
Voto 9	27	3,4
Voto 8	57	7,1
Voto 7	136	17,0
Voto 6	372	46,6
Voto 5	128	16,0
Voto 4	62	7,8
Voto 3	4	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,144**

Deviazione standard (\pm) **1,22**

Errore standard (\pm) **0,043**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	59	7,3
Voto 9	78	9,7
Voto 8	145	18,0
Voto 7	222	27,5
Voto 6	166	20,6
Voto 5	92	11,4
Voto 4	35	4,3
Voto 3	9	1,1
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,984**

Deviazione standard (\pm) **1,57**

Errore standard (\pm) **0,055**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	58	7,2
Voto 9	88	10,9
Voto 8	136	16,9
Voto 7	206	25,6
Voto 6	185	23,0
Voto 5	91	11,3
Voto 4	38	4,7
Voto 3	4	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,986**

Deviazione standard (\pm) **1,56**

Errore standard (\pm) **0,055**

Tavola 31 **D16 Attenzione ai diritti degli utenti**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	27	3,4
Voto 9	36	4,5
Voto 8	118	14,8
Voto 7	262	32,9
Voto 6	245	30,8
Voto 5	82	10,3
Voto 4	22	2,8
Voto 3	4	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,724**

Deviazione standard (\pm) **1,27**

Errore standard (\pm) **0,045**

Tavola 32 **D17 Servizi dedicati di assistenza alla clientela**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	16	2,0
Voto 9	28	3,5
Voto 8	104	13,1
Voto 7	259	32,6
Voto 6	278	35,0
Voto 5	90	11,3
Voto 4	18	2,3
Voto 3	1	0,1
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,612**

Deviazione standard (\pm) **1,15**

Errore standard (\pm) **0,041**

Tavola 33 **D18 Cortesia del personale**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	80	10,0
Voto 9	107	13,3
Voto 8	171	21,3
Voto 7	194	24,1
Voto 6	175	21,8
Voto 5	51	6,3
Voto 4	24	3,0
Voto 3	2	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,333**

Deviazione standard (\pm) **1,52**

Errore standard (\pm) **0,054**

Tavola 34 **D19 Interventi personale di controlleria**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	46	5,7
Voto 9	55	6,9
Voto 8	132	16,5
Voto 7	207	25,8
Voto 6	221	27,6
Voto 5	103	12,8
Voto 4	32	4,0
Voto 3	6	0,7
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,792**

Deviazione standard (\pm) **1,48**

Errore standard (\pm) **0,052**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	16	2,0
Voto 9	27	3,4
Voto 8	114	14,4
Voto 7	289	36,5
Voto 6	280	35,4
Voto 5	58	7,3
Voto 4	7	0,9
Voto 3	1	0,1
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,741**

Deviazione standard (\pm) **1,07**

Errore standard (\pm) **0,038**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	38	4,7
Voto 9	56	7,0
Voto 8	125	15,5
Voto 7	223	27,7
Voto 6	189	23,5
Voto 5	120	14,9
Voto 4	44	5,5
Voto 3	10	1,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,689**

Deviazione standard (\pm) **1,51**

Errore standard (\pm) **0,053**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	41	5,1
Voto 9	62	7,7
Voto 8	125	15,5
Voto 7	238	29,6
Voto 6	190	23,6
Voto 5	100	12,4
Voto 4	42	5,2
Voto 3	7	0,9
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,786**

Deviazione standard (\pm) **1,49**

Errore standard (\pm) **0,053**

Tavola 38 **D23 Pulizia dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	30	3,7
Voto 9	71	8,8
Voto 8	115	14,3
Voto 7	193	23,9
Voto 6	212	26,3
Voto 5	114	14,1
Voto 4	61	7,6
Voto 3	10	1,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,608**

Deviazione standard (\pm) **1,55**

Errore standard (\pm) **0,054**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	25	3,1
Voto 9	52	6,5
Voto 8	127	15,8
Voto 7	216	26,8
Voto 6	235	29,2
Voto 5	120	14,9
Voto 4	22	2,7
Voto 3	9	1,1
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,664**

Deviazione standard (\pm) **1,38**

Errore standard (\pm) **0,048**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,6% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	24	3,0
Voto 9	31	3,9
Voto 8	105	13,2
Voto 7	258	32,5
Voto 6	261	32,8
Voto 5	95	11,9
Voto 4	12	1,5
Voto 3	9	1,1
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,643**

Deviazione standard (\pm) **1,25**

Errore standard (\pm) **0,044**

Tavola 41 **D26 Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	1,1
Voto 9	24	3,0
Voto 8	113	14,1
Voto 7	276	34,5
Voto 6	262	32,8
Voto 5	88	11,0
Voto 4	24	3,0
Voto 3	4	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,578**

Deviazione standard (\pm) **1,14**

Errore standard (\pm) **0,040**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	1,5
Voto 9	25	3,1
Voto 8	105	13,2
Voto 7	289	36,3
Voto 6	259	32,5
Voto 5	89	11,2
Voto 4	14	1,8
Voto 3	4	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,619**

Deviazione standard (\pm) **1,12**

Errore standard (\pm) **0,040**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	39	4,8
Voto 9	68	8,4
Voto 8	161	20,0
Voto 7	220	27,3
Voto 6	201	24,9
Voto 5	78	9,7
Voto 4	33	4,1
Voto 3	6	0,7
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,918**

Deviazione standard (\pm) **1,45**

Errore standard (\pm) **0,051**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	16	2,0
Voto 9	40	5,0
Voto 8	115	14,3
Voto 7	209	26,0
Voto 6	266	33,1
Voto 5	98	12,2
Voto 4	46	5,7
Voto 3	14	1,7
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,486**

Deviazione standard (\pm) **1,37**

Errore standard (\pm) **0,048**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,6% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	48	6,0
Voto 9	70	8,7
Voto 8	127	15,8
Voto 7	230	28,6
Voto 6	196	24,4
Voto 5	92	11,5
Voto 4	32	4,0
Voto 3	8	1,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,879**

Deviazione standard (\pm) **1,50**

Errore standard (\pm) **0,053**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	18	2,3
Voto 9	35	4,4
Voto 8	120	15,0
Voto 7	246	30,8
Voto 6	223	27,9
Voto 5	114	14,3
Voto 4	34	4,3
Voto 3	10	1,3
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,564**

Deviazione standard (\pm) **1,33**

Errore standard (\pm) **0,047**

D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,6% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	38	4,7
Voto 9	65	8,1
Voto 8	151	18,8
Voto 7	239	29,8
Voto 6	197	24,5
Voto 5	86	10,7
Voto 4	20	2,5
Voto 3	7	0,9
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,923**

Deviazione standard (\pm) **1,40**

Errore standard (\pm) **0,050**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Voto medio (base 10)
D01 Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	7,30
D02 Frequenza delle corse	6,95
D03 Orario di inizio e fine servizio	7,05
D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	7,10
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	7,07
D06 Integrazione delle tariffe	6,81
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	7,99
D08 Facilità di interscambio con bici, auto, car sharing	7,07
D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici	7,00
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento e utilità sito	7,36
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	7,18
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	6,14

D13 Durata dello spostamento	6,98
D15 Puntualità del servizio	6,99
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	6,72
D17 Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	6,61
D18 Cortesia del personale	7,33
D19 Interventi personale di controlleria	6,79
D20 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	6,74
D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	6,69
D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	6,79
D23 Pulizia dei mezzi	6,61
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	6,66
D25 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	6,64
D26 Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	6,58
D27 Access del servizio per persone con disabilità uditiva	6,62
D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	6,92
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	6,49
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,88
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	6,56
D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto	6,92

I primi 3 indicatori in ordine di importanza

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% indica il primo, il secondo ed il terzo indicatore in ordine di

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta			Frequenza relativa %		
	1°	2°	3°	1°	1°+2°	1°+2°+3° °
D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	152	94	94	23,9	38,7	53,5
D02 Frequenza delle corse	125	103	109	19,7	35,9	53,1
D15 Puntualità del servizio	59	88	95	9,3	23,1	38,1
D23 Pulizia dei mezzi	62	83	90	9,8	22,8	37,0
D18 Cortesia del personale	76	56	52	12,0	20,8	29,0
D28 Sicurezza a bordo furti/aggres/molestie	65	58	60	10,2	19,4	28,8
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento	41	58	32	6,5	15,6	20,6
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	11	30	69	1,7	6,5	17,3

Tavola 49 **I primi 3 indicatori in ordine di importanza (segue)**

D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	32	36	39	5,0	10,7	16,9
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	35	34	27	5,5	10,9	15,1
D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	23	31	22	3,6	8,5	12,0
D01 raggiungere diverse destinazioni con un minimo di trasbordi	18	31	23	2,8	7,7	11,3
D13 Durata dello spostamento	15	21	23	2,4	5,7	9,3
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	32	14	13	5,0	7,2	9,3
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	22	20	13	3,5	6,6	8,7
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	12	12	17	1,9	3,8	6,5
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	3	12	11	0,5	2,4	4,1
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	8	7	4	1,3	2,4	3,0
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	7	8	1	1,1	2,4	2,5
D06 Integrazione delle tariffe	3	3	7	0,5	0,9	2,0
D03 Orario di inizio e fine servizio	2	3	4	0,3	0,8	1,4
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	3	4	1	0,5	1,1	1,3

Tavola 50 **Livello di importanza dei macrofattori**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% indica quanto importanti sono i macrofattori che racchiudono gli indicatori prestazionali

I macrofattori

elementi rilevati	poco import. 1	2	3	molto import. 4	il più import. 5	Valore medio
Disponibilità	13	26	26	356	385	4,33
Confort	28	37	60	531	150	3,92
Sicurezza	36	61	76	566	67	3,70
Tempo	30	67	63	608	38	3,69
Attenzione al cliente	55	53	75	552	71	3,66
Informazioni	52	51	82	571	50	3,64
Accessibilità	60	68	98	549	31	3,52
Impatto ambientale	78	109	129	476	14	3,30

Tavola 51 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

▶ 99,1% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	548	68,6	7,05▶ Tav. 52
Mezzi	461	57,7	6,78▶ Tav. 53
Titoli di viaggio	333	41,7	6,69▶ Tav. 54
Conducenti	243	30,4	7,00▶ Tav. 55
Strumenti di comunicazione	223	27,9	6,72▶ Tav. 56
Controllori	196	24,5	5,83▶ Tav. 57
Servizio nel complesso	180	22,5	6,98▶ Tav. 58
Strutturazione della rete	170	21,3	6,44▶ Tav. 59
Strutture a terra	97	12,1	7,12▶ Tav. 60
Passeggeri	39	4,9	5,74▶ Tav. 61
Azienda	24	3,0	7,17▶ Tav. 62

100% totale soggetti interpellati

▶ 99,1% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 68,6% si sofferma sugli orari

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Insufficiente frequenza delle corse	229	41,8	6,46
Passaggi in ritardo	155	28,3	6,55
Buona frequenza delle corse	124	22,6	8,55
Buona puntualità/regolarità delle corse	96	17,5	8,95
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	50	9,1	7,08
Passaggi in anticipo	42	7,7	6,60
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	39	7,1	5,33
Il servizio è carente nel fine settimana	34	6,2	4,50
Eccessivi tagli al servizio nei fine settimana	13	2,4	5,00
Il servizio termina troppo presto alla sera	12	2,2	4,92
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	12	2,2	4,58
Troppi tagli al servizio	8	1,5	3,75
Saltano le corse	3	0,5	4,00
Gli orari sono complicati	3	0,5	6,00

Tavola 53 **Mezzi**

100% totale soggetti interpellati

▶ 99,1% esprime opinioni a mente libera sul servizio

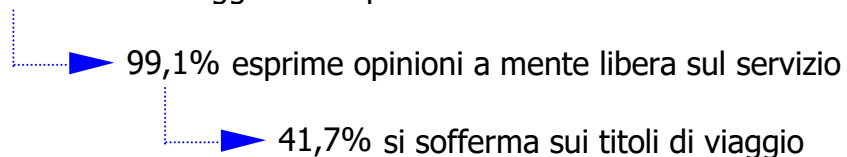
▶ 57,7% si sofferma sui mezzi

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	230	49,9	6,54
Affollamento eccessivo dei mezzi	138	29,9	6,58
Buona pulizia interna dei mezzi	42	9,1	7,60
Parco mezzi eccessivamente datato	35	7,6	7,17
Buon comfort a bordo	25	5,4	7,64
Scarso comfort a bordo	22	4,8	7,05
Scarsa sicurezza personale a bordo	20	4,3	4,70
Mezzi mal climatizzati	20	4,3	7,05
Buona sicurezza a bordo	17	3,7	8,12
Mezzi ben climatizzati	14	3,0	7,86
Scarsa manutenzione dei mezzi	13	2,8	7,08
Mezzi rumorosi internamente	6	1,3	7,50
Si viaggia tranquilli/senza caos	4	0,9	7,25

Tavola 54 **Titoli di viaggio**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	178	53,5	6,64
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	84	25,2	6,75
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	41	12,3	5,71
Buona capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	34	10,2	7,47
Costo dei titoli di viaggio adeguato	29	8,7	7,29
Eccessivo il sovrapprezzo per l'acquisto a bordo del biglietto	12	3,6	5,25
Mancano le agevolazioni per le categorie disagiate	10	3,0	4,00
Rivendite spesso prive di biglietti	8	2,4	5,63
Difficoltà a fare il biglietto nei festivi	7	2,1	7,43

Tavola 55 **Conducenti**

100% totale soggetti interpellati

▶ 99,1% esprime opinioni a mente libera sul servizio

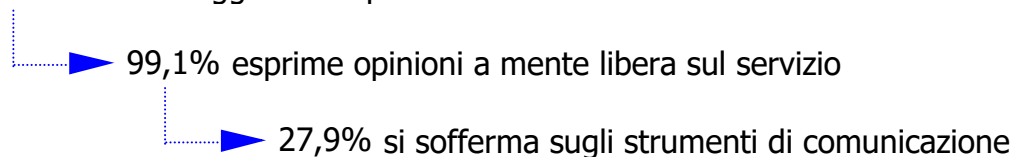
▶ 30,4% si sofferma sui conducenti

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	77	31,7	6,55
Sono educati/cortesi/disponibili	49	20,2	7,57
Parlano al cellulare durante la guida distraendosi	32	13,2	7,34
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	28	11,5	7,36
Molto professionali	26	10,7	7,62
Non forniscono informazioni sul servizio	16	6,6	6,00
Saltano le fermate	14	5,8	7,00
Poco professionali	9	3,7	6,00
Non controllano i titoli di viaggio	7	2,9	6,00
Chiudono le porte mentre i passeggeri stanno salendo/scendendo	7	2,9	6,00
Frenano in modo brusco rischiando di far cadere i passeggeri	6	2,5	7,50
Sono troppo tolleranti con i passeggeri rumorosi	5	2,1	6,00
Chattano mentre stanno guidando	3	1,2	6,33

Tavola 56 **Strumenti di comunicazione**

100% totale soggetti interpellati

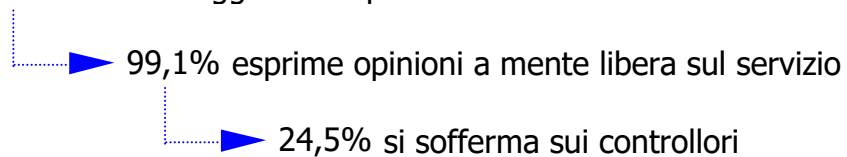


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	62	27,8	6,13
Le informazioni sul servizio sono chiare/complete	41	18,4	7,50
Il sito internet è bene organizzato/aggiornato	27	12,1	7,19
Mancano le tabelle orari alle fermate	26	11,7	7,31
Non vengono comunicati gli scioperi	20	9,0	5,20
Le informazioni fornite sono confuse/poco attendibili	16	7,2	7,13
Non vengono aggiornate le tabelle orari	14	6,3	7,07
Gli operatori del call center sono educati/disponibili	12	5,4	7,17
Il sito internet è complicato/difficile da consultare	12	5,4	6,92
Gli operatori del call center non sono preparati	8	3,6	4,13
Non si trovano i libretti orari	8	3,6	6,75
Difficoltà nel parlare con gli operatori del call center	5	2,2	5,00
Manca un aggiornamento in tempo reale	4	1,8	6,75

Tavola 57 **Controllori**

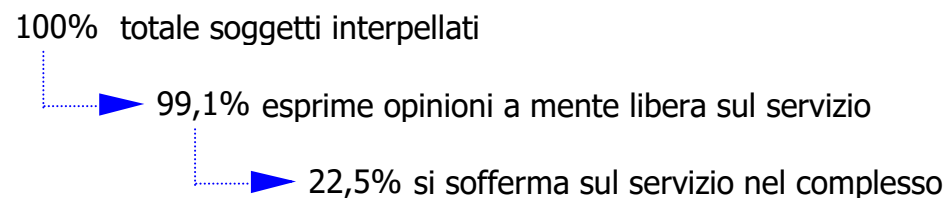
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo	139	70,9	5,48
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	51	26,0	6,51
Non forniscono informazioni sul servizio	11	5,6	5,36
Sono arroganti	10	5,1	4,60
Sono educati/cortesi/disponibili	8	4,1	8,00

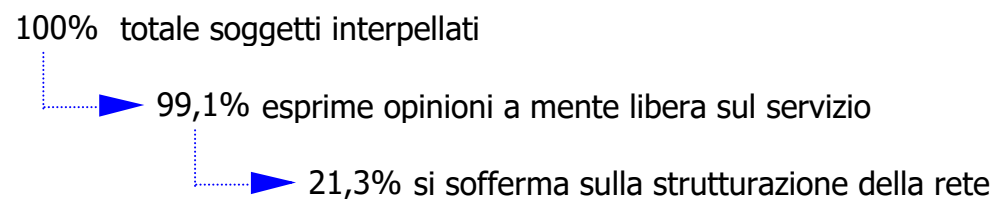
Tavola 58 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	76	42,2	7,39
Servizio scadente/poco efficiente	34	18,9	6,65
Servizio utile	17	9,4	7,06
Servizio migliorato rispetto al passato	16	8,9	7,47
Il servizio peggiora nel fine settimana	11	6,1	5,45
Buon rapporto qualità/prezzo	11	6,1	7,80
Servizio affidabile	8	4,4	6,75
Pessimo rapporto qualità/prezzo	8	4,4	5,00
Servizio peggiorato rispetto al passato	6	3,3	6,00
Servizio da migliorare	4	2,2	6,00
Servizio innovativo	2	1,1	7,50

Tavola 59 **Strutturazione della rete**

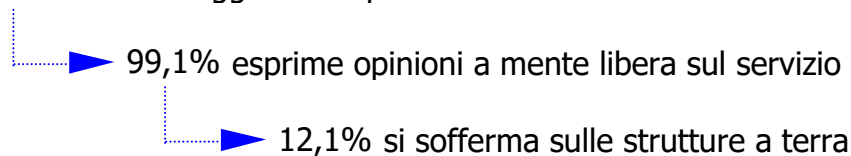


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	42	24,7	6,64
Scarsa capillarità della rete	40	23,5	6,08
Tempi di percorrenza eccessivi	28	16,5	4,39
Buona pervasività della rete	26	15,3	7,46
Fermate ben distribuite	20	11,8	7,60
Tempi di percorrenza contenuti	13	7,6	7,77
Fermate posizionate in punti pericolosi	12	7,1	3,92
Le tratte minori sono penalizzate	3	1,8	5,00

Tavola 60 **Strutture a terra**

100% totale soggetti interpellati

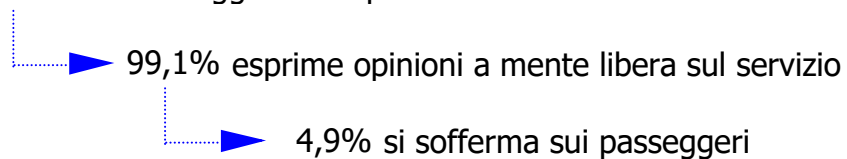


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fermate sporche/imbrattate/mal tenute	30	30,9	7,17
Buona sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	19	19,6	7,95
Alcune fermate sono prive di panchine e pensiline	18	18,6	7,00
Il personale dell'Info Point è poco cordiale/non disponibile	14	14,4	6,50
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	10	10,3	5,70
Il personale dell'Info Point è cordiale/disponibile	7	7,2	8,00

Tavola 61 **Passeggeri**

100% totale soggetti interpellati

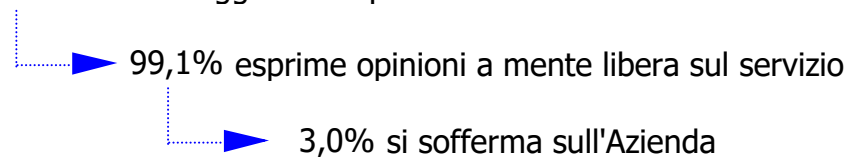


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Troppi stranieri a bordo	15	38,5	5,33
Troppi passeggeri maleducati a bordo	14	35,9	6,00
Malintenzionati a bordo	11	28,2	6,00

Tavola 62 **Azienda**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non vengono considerate le esigenze della clientela	11	45,8	5,55
Azienda attenta alle tematiche ecologiche	8	33,3	7,75
Azienda attenta alle esigenze della clientela	5	20,8	9,80

Tavola 63 **La composizione del campione**

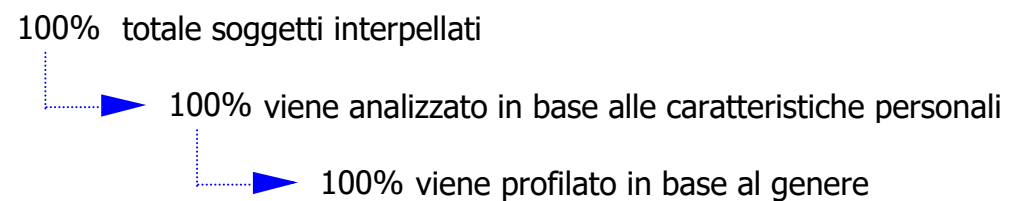
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	806	100,0▶ Tav. 64
Classe di età	806	100,0▶ Tav. 65
Componenti il nucleo familiare	806	100,0▶ Tav. 66
Titolo di studio	806	100,0▶ Tav. 67
Condizione professionale	806	100,0▶ Tav. 68
Disponibilità di mezzo proprio	554	68,7▶ Tav. 69

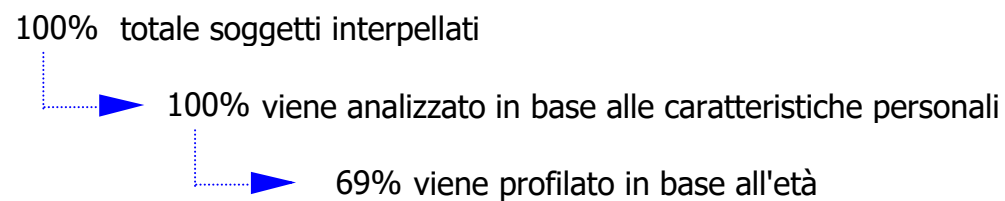
Tavola 64 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	422	52,4	6,90
Maschio	384	47,6	6,95

Tavola 65 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14-18	557	69,1	6,71
19-25	110	13,6	7,14
26-34	22	2,7	7,41
35-44	51	6,3	7,57
45-54	32	4,0	7,48
55-64	23	2,9	7,83
65-74	9	1,1	8,22
75 e oltre	2	0,2	7,00

Tavola 66 **La composizione del nucleo familiare**

100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

100% viene profilato in base al nucleo familiare

I componenti il nucleo familiare:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
1	37	4,6	8,08
2	50	6,2	7,33
3	350	43,4	6,94
4	297	36,8	6,80
5	71	8,8	6,48
6	1	0,1	8,00

Tavola 67 **Il titolo di studio**

100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

└─▶ 100% viene profilato in base al titolo di studio

Il titolo di studio:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	36	4,5	7,67
Diploma	108	13,4	7,46
Licenza media	653	81,0	6,77
Licenza elementare	9	1,1	8,56

Tavola 68 **La condizione professionale**

100% totale soggetti interpellati

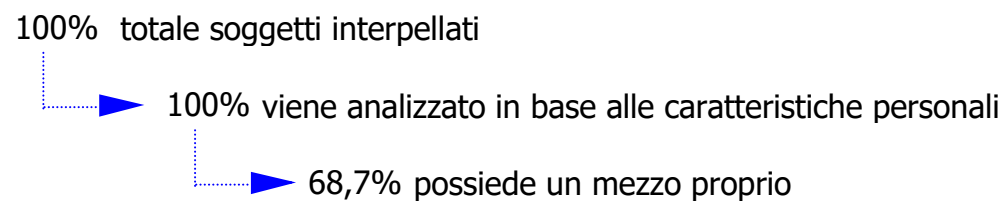
100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

100% viene profilato in base alla professione

Le professioni

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studente	645	80,0	6,77
Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)	88	10,9	7,40
Disoccupata/o o in cerca di lavoro	31	3,8	7,72
Pensionata/o	15	1,9	7,67
Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Prof	15	1,9	7,60
Casalinga/o	11	1,4	8,18
Commerciante/Imprenditore/Dirigente	1	0,1	8,00

Tavola 69 **La disponibilità di un mezzo proprio**



I mezzi posseduti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Bici	380	68,6	6,97
Moto/Scooter	159	28,7	7,01
Auto	137	24,7	7,02