

Studio quali-quantitativo

# **CUSTOMER SATISFACTION 2017**

TPL Urbano della Città 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 urbano della Città 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 635 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	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 2 - 14
I fattori di qualità del servizio	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 15 - 50
Approfondimenti quali/quantitativi	<b>629</b>	<b>99,1</b>	.....▶ Tavv. 51 - 62
Anamnesi essenziale (dati personali)	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 63 - 69

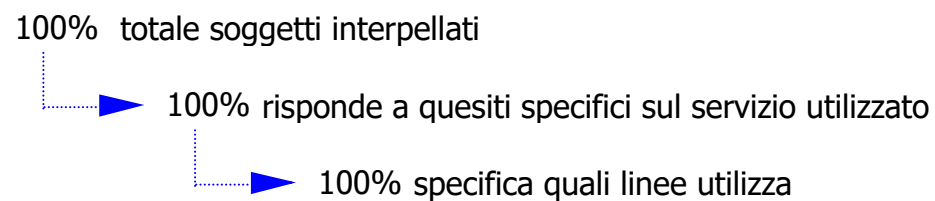
Tavola 2      **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 3
Comuni di origine e di destinazione	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 4
Motivo principale del viaggio	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 5
Titolo di viaggio utilizzato	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 6
Luogo di acquisto dei titoli di viaggio	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 7
Cambio del titolo utilizzato nell'ultimo anno	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 8
Frequenza del viaggio	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 9
Utilizzo anche del servizio extraurbano	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 10
Linee extraurbane utilizzate	<b>9</b>	<b>1,4</b>	.....▶ Tav. 11
Fascia oraria in cui inizia lo spostamento	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 12
Tempo di permanenza a bordo del mezzo	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 13
Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 14

### Tavola 3 **La linea utilizzata**



#### Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
4t	<b>105</b>	<b>16,5</b>	<b>7,94</b>
8	<b>97</b>	<b>15,3</b>	<b>7,98</b>
5	<b>87</b>	<b>13,7</b>	<b>8,02</b>
7e	<b>80</b>	<b>12,6</b>	<b>8,03</b>
4c	<b>52</b>	<b>8,2</b>	<b>7,92</b>
CC	<b>51</b>	<b>8,0</b>	<b>7,98</b>
4s	<b>32</b>	<b>5,0</b>	<b>7,75</b>
11	<b>31</b>	<b>4,9</b>	<b>7,90</b>
12	<b>28</b>	<b>4,4</b>	<b>7,96</b>
9	<b>26</b>	<b>4,1</b>	<b>8,00</b>
6	<b>25</b>	<b>3,9</b>	<b>8,16</b>
7m	<b>20</b>	<b>3,1</b>	<b>8,25</b>
7H	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>9,00</b>

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

100% totale soggetti interpellati

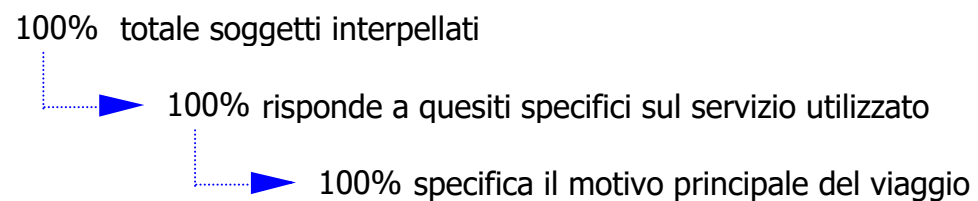
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

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

Le o/d

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Mantova	<b>635</b>	<b>100,0</b>	<b>7,98</b>
Bancole	<b>30</b>	<b>4,7</b>	<b>7,80</b>
Mottella	<b>22</b>	<b>3,5</b>	<b>7,86</b>
Caselle	<b>20</b>	<b>3,1</b>	<b>7,65</b>
Montanara	<b>18</b>	<b>2,8</b>	<b>7,83</b>
Cerese	<b>9</b>	<b>1,4</b>	<b>7,78</b>
Cappelletta	<b>8</b>	<b>1,3</b>	<b>8,00</b>
Stradella	<b>7</b>	<b>1,1</b>	<b>7,71</b>
Buscoldo	<b>3</b>	<b>0,5</b>	<b>9,67</b>

Tavola 5 **Motivo principale del viaggio**

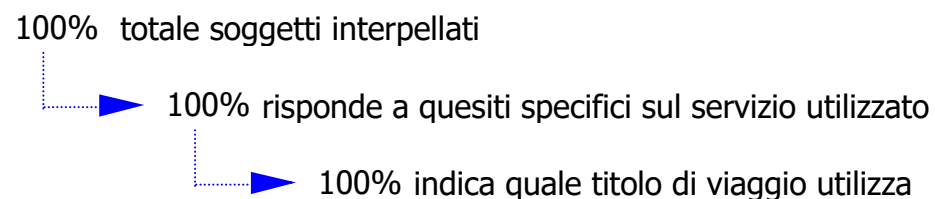


#### I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Commissioni/pratiche	<b>182</b>	<b>28,7</b>	<b>8,14</b>
Raggiungere il luogo di studio	<b>168</b>	<b>26,5</b>	<b>7,59</b>
Raggiungere il luogo di lavoro	<b>99</b>	<b>15,6</b>	<b>7,92</b>
Tempo libero/sport/svago	<b>91</b>	<b>14,3</b>	<b>8,10</b>
Visite mediche/cure personali	<b>67</b>	<b>10,6</b>	<b>8,28</b>
Acquisti	<b>27</b>	<b>4,3</b>	<b>8,37</b>
Turismo	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>9,00</b>



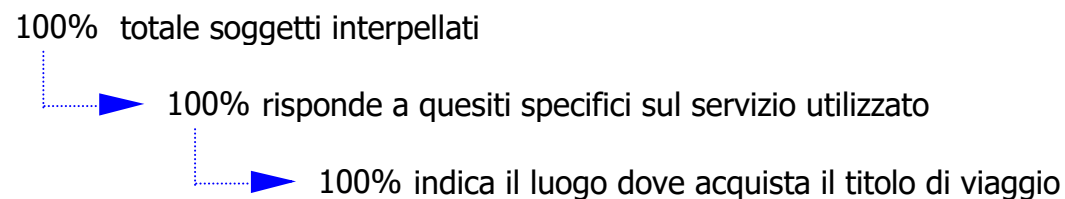
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



#### I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Biglietto Urbano	<b>185</b>	<b>29,1</b>	<b>8,15</b>
abbonamento annuale urbano scolastico	<b>172</b>	<b>27,1</b>	<b>7,61</b>
abbonamento mensile urbano	<b>95</b>	<b>15,0</b>	<b>8,07</b>
carnet urbano - 10 corse 75 minuti	<b>91</b>	<b>14,3</b>	<b>8,08</b>
abbonamento annuale urbano	<b>36</b>	<b>5,7</b>	<b>8,03</b>
Urbano giornaliero	<b>18</b>	<b>2,8</b>	<b>7,94</b>
biglietto acquistato in vettura - 75 minuti	<b>8</b>	<b>1,3</b>	<b>8,63</b>
abbonamento utenti over 65	<b>8</b>	<b>1,3</b>	<b>8,63</b>
abbonamento Io Viaggio Ovunque in Lombardia	<b>8</b>	<b>1,3</b>	<b>8,25</b>
abbonamento settimanale urbano	<b>5</b>	<b>0,8</b>	<b>8,40</b>
abbonamento Io Viaggio Ovunque in Provincia	<b>4</b>	<b>0,6</b>	<b>7,75</b>
Abbonamento agevolato disabili	<b>4</b>	<b>0,6</b>	<b>8,00</b>
Mantova Card	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>9,00</b>

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



I luoghi indicati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Biglietteria APAM	<b>358</b>	<b>56,4</b>	<b>7,86</b>
Tabaccheria/giornalaio/cartoleria	<b>191</b>	<b>30,1</b>	<b>8,12</b>
Apam info point	<b>58</b>	<b>9,1</b>	<b>8,07</b>
On line	<b>10</b>	<b>1,6</b>	<b>8,50</b>
Ricevuto a casa via posta	<b>8</b>	<b>1,3</b>	<b>8,25</b>
A bordo bus	<b>8</b>	<b>1,3</b>	<b>8,63</b>
Palazzo Tè	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>9,00</b>
A bordo	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>8,00</b>

Tavola 8 **Cambio del titolo utilizzato nell'ultimo anno**

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, diminuito il numero di viaggi	<b>5</b>	<b>0,8</b>	<b>8,80</b>
Sì, aumentato il numero di viaggi	<b>2</b>	<b>0,3</b>	<b>8,00</b>
Non ho cambiato titolo	<b>628</b>	<b>98,9</b>	<b>7,98</b>

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)	<b>17</b>	<b>2,7</b>	<b>8,00</b>
Ogni giorno (dal lunedì al sabato)	<b>161</b>	<b>25,4</b>	<b>7,63</b>
Ogni giorno (feriali)	<b>107</b>	<b>16,9</b>	<b>8,42</b>
2 o 3 volte a settimana	<b>204</b>	<b>32,1</b>	<b>7,94</b>
1 volta la settimana	<b>21</b>	<b>3,3</b>	<b>8,00</b>
Occasionalmente	<b>125</b>	<b>19,7</b>	<b>8,14</b>

Tavola 10      **Utilizzo anche del servizio extraurbano**

100% totale soggetti interpellati

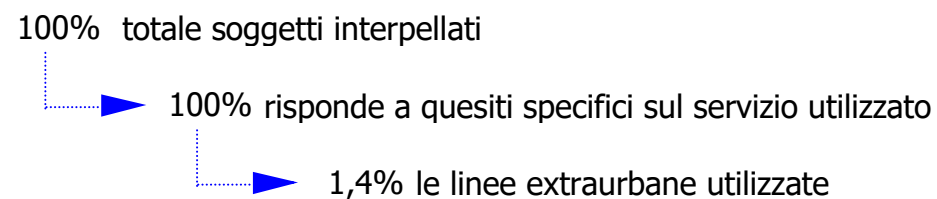
└─▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

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

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	<b>9</b>	<b>1,4</b>	<b>6,92</b>
No	<b>626</b>	<b>98,6</b>	<b>6,92</b>

Tavola 11 **Linee extraurbane utilizzate**



Le linee

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
2	<b>3</b>	<b>33,3</b>	<b>8,67</b>
35	<b>2</b>	<b>22,2</b>	<b>7,00</b>
15	<b>2</b>	<b>22,2</b>	<b>8,50</b>
58	<b>1</b>	<b>11,1</b>	<b>8,00</b>
46	<b>1</b>	<b>11,1</b>	<b>9,00</b>
13	<b>1</b>	<b>11,1</b>	<b>10,00</b>

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	<b>5</b>	<b>0,6</b>	<b>7,40</b>
7 - 9	<b>111</b>	<b>12,9</b>	<b>7,98</b>
9 - 12	<b>162</b>	<b>18,8</b>	<b>8,25</b>
12 - 14	<b>163</b>	<b>18,9</b>	<b>7,90</b>
14 - 16	<b>112</b>	<b>13,0</b>	<b>7,87</b>
16 - 18	<b>69</b>	<b>8,0</b>	<b>7,86</b>
18 - 20	<b>13</b>	<b>1,5</b>	<b>7,54</b>

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	<b>398</b>	<b>62,7</b>	<b>8,01</b>
15 – 30 minuti	<b>232</b>	<b>36,5</b>	<b>7,93</b>
30 – 45 minuti	<b>5</b>	<b>0,8</b>	<b>8,40</b>



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
Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione	<b>344</b>	<b>54,2</b>	<b>8,03</b>
Evitare problemi di traffico/Non guidare	<b>130</b>	<b>20,5</b>	<b>8,00</b>
Comodità degli orari	<b>126</b>	<b>19,8</b>	<b>8,08</b>
Velocità dello spostamento	<b>117</b>	<b>18,4</b>	<b>7,91</b>
Evitare problemi di parcheggio	<b>71</b>	<b>11,2</b>	<b>7,86</b>
Comodità/Comfort del viaggio	<b>68</b>	<b>10,7</b>	<b>8,29</b>
Economicità del biglietto/Convenienza economica	<b>9</b>	<b>1,4</b>	<b>7,33</b>
Non ho alternative	<b>244</b>	<b>38,4</b>	<b>7,85</b>

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	<b>806</b>	<b>126,9</b>	Tavv. 16 - 48
I primi 3 indicatori in ordine di importanza	<b>806</b>	<b>126,9</b>	Tav. 49
Livello di importanza dei macrofattori	<b>554</b>	<b>87,2</b>	Tav. 50

Tavola 16 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

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	<b>634</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 17
D02 Frequenza delle corse	<b>632</b>	<b>99,5</b>	.....▶ Tav. 18
D03 Orario di inizio e fine servizio	<b>630</b>	<b>99,2</b>	.....▶ Tav. 19
D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	<b>627</b>	<b>98,7</b>	.....▶ Tav. 20
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	<b>629</b>	<b>99,1</b>	.....▶ Tav. 21
D06 Integrazione delle tariffe	<b>627</b>	<b>98,7</b>	.....▶ Tav. 22
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	<b>629</b>	<b>99,1</b>	.....▶ Tav. 23
D08 Facilità di interscambio con bici, auto, car sharing	<b>627</b>	<b>98,7</b>	.....▶ Tav. 24
D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici	<b>625</b>	<b>98,4</b>	.....▶ Tav. 25
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento e utilità sito aziendale	<b>627</b>	<b>98,7</b>	.....▶ Tav. 26
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	<b>621</b>	<b>97,8</b>	.....▶ Tav. 27
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	<b>620</b>	<b>97,6</b>	.....▶ Tav. 28

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

D13 Durata dello spostamento	<b>633</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 29
D15 Puntualità del servizio	<b>634</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 30
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	<b>627</b>	<b>98,7</b>	.....▶ Tav. 31
D17 Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	<b>627</b>	<b>98,7</b>	.....▶ Tav. 32
D18 Cortesia del personale	<b>630</b>	<b>99,2</b>	.....▶ Tav. 33
D19 Interventi personale di controlleria	<b>628</b>	<b>98,9</b>	.....▶ Tav. 34
D20 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	<b>623</b>	<b>98,1</b>	.....▶ Tav. 35
D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	<b>634</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 36
D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	<b>633</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 37
D23 Pulizia dei mezzi	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 38
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	<b>633</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 39
D25 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	<b>630</b>	<b>99,2</b>	.....▶ Tav. 40
D26 Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	<b>628</b>	<b>98,9</b>	.....▶ Tav. 41
D27 Access del servizio per persone con disabilità uditiva	<b>625</b>	<b>98,4</b>	.....▶ Tav. 42
D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	<b>634</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 43
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti	<b>633</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 44
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	<b>634</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 45
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	<b>631</b>	<b>99,4</b>	.....▶ Tav. 46
D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto	<b>633</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 47
Tavola riassuntiva	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ 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

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

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>55</b>	<b>8,7</b>
Voto 9	<b>114</b>	<b>18,0</b>
Voto 8	<b>178</b>	<b>28,1</b>
Voto 7	<b>200</b>	<b>31,5</b>
Voto 6	<b>73</b>	<b>11,5</b>
Voto 5	<b>11</b>	<b>1,7</b>
Voto 4	<b>3</b>	<b>0,5</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,737**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,21**

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

Tavola 18 **D02 Frequenza delle corse**

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)	<b>36</b>	<b>5,7</b>
Voto 9	<b>95</b>	<b>15,0</b>
Voto 8	<b>188</b>	<b>29,7</b>
Voto 7	<b>182</b>	<b>28,8</b>
Voto 6	<b>106</b>	<b>16,8</b>
Voto 5	<b>19</b>	<b>3,0</b>
Voto 4	<b>5</b>	<b>0,8</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,511**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,24**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,049**

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,2% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>62</b>	<b>9,8</b>
Voto 9	<b>112</b>	<b>17,8</b>
Voto 8	<b>145</b>	<b>23,0</b>
Voto 7	<b>138</b>	<b>21,9</b>
Voto 6	<b>108</b>	<b>17,1</b>
Voto 5	<b>52</b>	<b>8,3</b>
Voto 4	<b>11</b>	<b>1,7</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,478**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,53**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,061**

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

▶ 98,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>103</b>	<b>16,4</b>
Voto 9	<b>199</b>	<b>31,7</b>
Voto 8	<b>224</b>	<b>35,7</b>
Voto 7	<b>89</b>	<b>14,2</b>
Voto 6	<b>10</b>	<b>1,6</b>
Voto 5	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 4	<b>2</b>	<b>0,3</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **8,459**

Deviazione standard (±) **1,01**

Errore standard (±) **0,040**



Tavola 21 **D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,1% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>112</b>	<b>17,8</b>
Voto 9	<b>154</b>	<b>24,5</b>
Voto 8	<b>216</b>	<b>34,3</b>
Voto 7	<b>110</b>	<b>17,5</b>
Voto 6	<b>36</b>	<b>5,7</b>
Voto 5	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 4	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **8,305**

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

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

Tavola 22      **D06 Integrazione delle tariffe**

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

▶ 98,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>109</b>	<b>17,4</b>
Voto 9	<b>160</b>	<b>25,5</b>
Voto 8	<b>140</b>	<b>22,3</b>
Voto 7	<b>107</b>	<b>17,1</b>
Voto 6	<b>68</b>	<b>10,8</b>
Voto 5	<b>27</b>	<b>4,3</b>
Voto 4	<b>11</b>	<b>1,8</b>
Voto 3	<b>3</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,2</b>

Punteggio medio: **7,971**

Deviazione standard (±) **1,58**

Errore standard (±) **0,063**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,1% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>63</b>	<b>10,0</b>
Voto 9	<b>155</b>	<b>24,6</b>
Voto 8	<b>240</b>	<b>38,2</b>
Voto 7	<b>113</b>	<b>18,0</b>
Voto 6	<b>34</b>	<b>5,4</b>
Voto 5	<b>15</b>	<b>2,4</b>
Voto 4	<b>7</b>	<b>1,1</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,2</b>

Punteggio medio: **8,022**

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

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

98,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>16</b>	<b>2,6</b>
Voto 9	<b>112</b>	<b>17,9</b>
Voto 8	<b>239</b>	<b>38,1</b>
Voto 7	<b>185</b>	<b>29,5</b>
Voto 6	<b>73</b>	<b>11,6</b>
Voto 5	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 4	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,689**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,00**

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

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,4% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>21</b>	<b>3,4</b>
Voto 9	<b>172</b>	<b>27,5</b>
Voto 8	<b>330</b>	<b>52,8</b>
Voto 7	<b>102</b>	<b>16,3</b>
Voto 6	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 5	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 4	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **8,179**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **0,74**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,029**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>76</b>	<b>12,1</b>
Voto 9	<b>121</b>	<b>19,3</b>
Voto 8	<b>207</b>	<b>33,0</b>
Voto 7	<b>148</b>	<b>23,6</b>
Voto 6	<b>55</b>	<b>8,8</b>
Voto 5	<b>19</b>	<b>3,0</b>
Voto 4	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,927**

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

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

97,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>99</b>	<b>15,9</b>
Voto 9	<b>117</b>	<b>18,8</b>
Voto 8	<b>166</b>	<b>26,7</b>
Voto 7	<b>156</b>	<b>25,1</b>
Voto 6	<b>54</b>	<b>8,7</b>
Voto 5	<b>27</b>	<b>4,3</b>
Voto 4	<b>2</b>	<b>0,3</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,939**

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

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

97,6% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>64</b>	<b>10,3</b>
Voto 9	<b>100</b>	<b>16,1</b>
Voto 8	<b>154</b>	<b>24,8</b>
Voto 7	<b>125</b>	<b>20,2</b>
Voto 6	<b>115</b>	<b>18,5</b>
Voto 5	<b>43</b>	<b>6,9</b>
Voto 4	<b>17</b>	<b>2,7</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,46**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,062**



100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>40</b>	<b>6,3</b>
Voto 9	<b>102</b>	<b>16,1</b>
Voto 8	<b>153</b>	<b>24,2</b>
Voto 7	<b>171</b>	<b>27,0</b>
Voto 6	<b>94</b>	<b>14,8</b>
Voto 5	<b>67</b>	<b>10,6</b>
Voto 4	<b>4</b>	<b>0,6</b>
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,3</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,362**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,42**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,056**

Tavola 30 **D15 Puntualità del servizio**

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)	<b>33</b>	<b>5,2</b>
Voto 9	<b>130</b>	<b>20,5</b>
Voto 8	<b>179</b>	<b>28,2</b>
Voto 7	<b>185</b>	<b>29,2</b>
Voto 6	<b>63</b>	<b>9,9</b>
Voto 5	<b>29</b>	<b>4,6</b>
Voto 4	<b>14</b>	<b>2,2</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,585**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,32**

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

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>17</b>	<b>2,7</b>
Voto 9	<b>89</b>	<b>14,2</b>
Voto 8	<b>139</b>	<b>22,2</b>
Voto 7	<b>188</b>	<b>30,0</b>
Voto 6	<b>129</b>	<b>20,6</b>
Voto 5	<b>47</b>	<b>7,5</b>
Voto 4	<b>18</b>	<b>2,9</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,145**

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

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>17</b>	<b>2,7</b>
Voto 9	<b>122</b>	<b>19,5</b>
Voto 8	<b>228</b>	<b>36,4</b>
Voto 7	<b>175</b>	<b>27,9</b>
Voto 6	<b>55</b>	<b>8,8</b>
Voto 5	<b>28</b>	<b>4,5</b>
Voto 4	<b>2</b>	<b>0,3</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,648**

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

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

Tavola 33 **D18 Cortesia del personale**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,2% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>79</b>	<b>12,5</b>
Voto 9	<b>222</b>	<b>35,2</b>
Voto 8	<b>160</b>	<b>25,4</b>
Voto 7	<b>79</b>	<b>12,5</b>
Voto 6	<b>53</b>	<b>8,4</b>
Voto 5	<b>26</b>	<b>4,1</b>
Voto 4	<b>10</b>	<b>1,6</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **8,113**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,41**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,056**

Tavola 34 **D19 Interventi personale di controlleria**

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)	<b>2</b>	<b>0,3</b>
Voto 9	<b>43</b>	<b>6,8</b>
Voto 8	<b>128</b>	<b>20,4</b>
Voto 7	<b>231</b>	<b>36,8</b>
Voto 6	<b>151</b>	<b>24,0</b>
Voto 5	<b>59</b>	<b>9,4</b>
Voto 4	<b>10</b>	<b>1,6</b>
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,3</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,2</b>

Punteggio medio: **6,844**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,18**

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,1% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>17</b>	<b>2,7</b>
Voto 9	<b>67</b>	<b>10,8</b>
Voto 8	<b>234</b>	<b>37,6</b>
Voto 7	<b>273</b>	<b>43,8</b>
Voto 6	<b>32</b>	<b>5,1</b>
Voto 5	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 4	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,621**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **0,85**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,034**

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)	<b>66</b>	<b>10,4</b>
Voto 9	<b>110</b>	<b>17,4</b>
Voto 8	<b>157</b>	<b>24,8</b>
Voto 7	<b>160</b>	<b>25,2</b>
Voto 6	<b>101</b>	<b>15,9</b>
Voto 5	<b>21</b>	<b>3,3</b>
Voto 4	<b>16</b>	<b>2,5</b>
Voto 3	<b>3</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,587**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,46**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,058**



Tavola 37 **D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>52</b>	<b>8,2</b>
Voto 9	<b>93</b>	<b>14,7</b>
Voto 8	<b>196</b>	<b>31,0</b>
Voto 7	<b>183</b>	<b>28,9</b>
Voto 6	<b>77</b>	<b>12,2</b>
Voto 5	<b>18</b>	<b>2,8</b>
Voto 4	<b>13</b>	<b>2,1</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,603**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,31**

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

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)	<b>85</b>	<b>13,4</b>
Voto 9	<b>171</b>	<b>26,9</b>
Voto 8	<b>177</b>	<b>27,9</b>
Voto 7	<b>155</b>	<b>24,4</b>
Voto 6	<b>35</b>	<b>5,5</b>
Voto 5	<b>12</b>	<b>1,9</b>
Voto 4	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **8,126**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,19**

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>40</b>	<b>6,3</b>
Voto 9	<b>100</b>	<b>15,8</b>
Voto 8	<b>167</b>	<b>26,4</b>
Voto 7	<b>149</b>	<b>23,5</b>
Voto 6	<b>116</b>	<b>18,3</b>
Voto 5	<b>41</b>	<b>6,5</b>
Voto 4	<b>19</b>	<b>3,0</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,2</b>

Punteggio medio: **7,357**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,058**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,2% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>75</b>	<b>11,9</b>
Voto 9	<b>109</b>	<b>17,3</b>
Voto 8	<b>147</b>	<b>23,3</b>
Voto 7	<b>128</b>	<b>20,3</b>
Voto 6	<b>89</b>	<b>14,1</b>
Voto 5	<b>55</b>	<b>8,7</b>
Voto 4	<b>22</b>	<b>3,5</b>
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,6</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,483**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,65**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,066**

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

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)	<b>102</b>	<b>16,2</b>
Voto 9	<b>95</b>	<b>15,1</b>
Voto 8	<b>129</b>	<b>20,5</b>
Voto 7	<b>131</b>	<b>20,9</b>
Voto 6	<b>102</b>	<b>16,2</b>
Voto 5	<b>48</b>	<b>7,6</b>
Voto 4	<b>17</b>	<b>2,7</b>
Voto 3	<b>3</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,572**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,67**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,067**

Tavola 42 **D27 Access del servizio per persone con disabilità uditiva**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,4% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>104</b>	<b>16,6</b>
Voto 9	<b>121</b>	<b>19,4</b>
Voto 8	<b>148</b>	<b>23,7</b>
Voto 7	<b>126</b>	<b>20,2</b>
Voto 6	<b>75</b>	<b>12,0</b>
Voto 5	<b>40</b>	<b>6,4</b>
Voto 4	<b>10</b>	<b>1,6</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,821**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,062**

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)	<b>24</b>	<b>3,8</b>
Voto 9	<b>77</b>	<b>12,1</b>
Voto 8	<b>167</b>	<b>26,3</b>
Voto 7	<b>185</b>	<b>29,2</b>
Voto 6	<b>132</b>	<b>20,8</b>
Voto 5	<b>37</b>	<b>5,8</b>
Voto 4	<b>8</b>	<b>1,3</b>
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,6</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,232**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,30**

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

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>51</b>	<b>8,1</b>
Voto 9	<b>97</b>	<b>15,3</b>
Voto 8	<b>153</b>	<b>24,2</b>
Voto 7	<b>173</b>	<b>27,3</b>
Voto 6	<b>105</b>	<b>16,6</b>
Voto 5	<b>37</b>	<b>5,8</b>
Voto 4	<b>17</b>	<b>2,7</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,427**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,057**



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)	<b>68</b>	<b>10,7</b>
Voto 9	<b>89</b>	<b>14,0</b>
Voto 8	<b>192</b>	<b>30,3</b>
Voto 7	<b>175</b>	<b>27,6</b>
Voto 6	<b>70</b>	<b>11,0</b>
Voto 5	<b>29</b>	<b>4,6</b>
Voto 4	<b>10</b>	<b>1,6</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,2</b>

Punteggio medio: **7,647**

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

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

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)	<b>75</b>	<b>11,9</b>
Voto 9	<b>59</b>	<b>9,4</b>
Voto 8	<b>142</b>	<b>22,5</b>
Voto 7	<b>232</b>	<b>36,8</b>
Voto 6	<b>86</b>	<b>13,6</b>
Voto 5	<b>31</b>	<b>4,9</b>
Voto 4	<b>4</b>	<b>0,6</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,501**

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

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

**D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>59</b>	<b>9,3</b>
Voto 9	<b>150</b>	<b>23,7</b>
Voto 8	<b>224</b>	<b>35,4</b>
Voto 7	<b>136</b>	<b>21,5</b>
Voto 6	<b>52</b>	<b>8,2</b>
Voto 5	<b>10</b>	<b>1,6</b>
Voto 4	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,983**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,17**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,046**

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	<b>7,74</b>
D02 Frequenza delle corse	<b>7,51</b>
D03 Orario di inizio e fine servizio	<b>7,48</b>
D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	<b>8,46</b>
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	<b>8,31</b>
D06 Integrazione delle tariffe	<b>7,97</b>
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	<b>8,02</b>
D08 Facilità di interscambio con bici, auto, car sharing	<b>7,69</b>
D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici	<b>8,18</b>
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento e utilità sito aziendale	<b>7,93</b>
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	<b>7,94</b>
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	<b>7,46</b>

Tavola 48      **Indicatori precodificati di customer satisfaction - tavola riassuntiva**

D13 Durata dello spostamento	<b>7,36</b>
D15 Puntualità del servizio	<b>7,59</b>
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	<b>7,15</b>
D17 Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	<b>7,65</b>
D18 Cortesia del personale	<b>8,11</b>
D19 Interventi personale di controlleria	<b>6,84</b>
D20 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	<b>7,62</b>
D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	<b>7,59</b>
D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	<b>7,60</b>
D23 Pulizia dei mezzi	<b>8,13</b>
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	<b>7,36</b>
D25 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	<b>7,48</b>
D26 Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	<b>7,57</b>
D27 Access del servizio per persone con disabilità uditiva	<b>7,82</b>
D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	<b>7,23</b>
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	<b>7,43</b>
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	<b>7,65</b>
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	<b>7,50</b>
D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto	<b>7,98</b>

Tavola 49 **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	<b>151</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>23,8</b>	<b>34,5</b>	<b>44,3</b>
D28 Sicurezza a bordo furti/aggres/molestie	<b>90</b>	<b>77</b>	<b>69</b>	<b>14,2</b>	<b>26,3</b>	<b>37,2</b>
D18 Cortesia del personale	<b>56</b>	<b>65</b>	<b>62</b>	<b>8,8</b>	<b>19,1</b>	<b>28,8</b>
D15 Puntualità del servizio	<b>45</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>7,1</b>	<b>16,9</b>	<b>26,5</b>
D02 Frequenza delle corse	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>7,6</b>	<b>16,4</b>	<b>23,5</b>
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>6,5</b>	<b>12,6</b>	<b>18,0</b>
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>6,0</b>	<b>12,4</b>	<b>17,5</b>
D23 Pulizia dei mezzi	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>4,1</b>	<b>9,4</b>	<b>16,7</b>
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>60</b>	<b>1,4</b>	<b>5,2</b>	<b>14,6</b>

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

D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>3,8</b>	<b>7,9</b>	<b>12,8</b>
D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>4,4</b>	<b>8,7</b>	<b>12,0</b>
D01 raggiungere diverse destinazioni con un minimo di trasferimenti	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>1,6</b>	<b>5,0</b>	<b>7,7</b>
D13 Durata dello spostamento	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>1,4</b>	<b>3,6</b>	<b>6,0</b>
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1,6</b>	<b>3,3</b>	<b>5,0</b>
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>1,1</b>	<b>2,8</b>	<b>4,9</b>
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>1,9</b>	<b>3,8</b>	<b>4,6</b>
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0,9</b>	<b>2,2</b>	<b>3,5</b>
D03 Orario di inizio e fine servizio	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>	<b>3,1</b>
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0,6</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0,9</b>	<b>1,9</b>	<b>2,7</b>
D20 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>0,2</b>	<b>0,9</b>	<b>2,4</b>
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>0,3</b>	<b>0,9</b>	<b>2,0</b>
D25 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0,2</b>	<b>0,6</b>	<b>1,9</b>
D06 Integrazione delle tariffe	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>0,8</b>	<b>0,9</b>
D17 Servizi dedicati di assistenza alla clientela	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>
D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,2</b>

Tavola 50 **Livello di importanza dei macrofattori**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

#### I macrofattori

elementi rilevati	poco import. 1	2	3	molto import. 4	il più import. 5	Valore medio
Disponibilità	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>311</b>	<b>276</b>	<b>4,30</b>
Sicurezza	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>411</b>	<b>110</b>	<b>3,85</b>
Confort	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>70</b>	<b>398</b>	<b>100</b>	<b>3,80</b>
Attenzione al cliente	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>62</b>	<b>442</b>	<b>57</b>	<b>3,70</b>
Tempo	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>462</b>	<b>32</b>	<b>3,64</b>
Informazioni	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>411</b>	<b>54</b>	<b>3,60</b>
Impatto ambientale	<b>47</b>	<b>68</b>	<b>94</b>	<b>423</b>	<b>3</b>	<b>3,42</b>
Accessibilità	<b>48</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>413</b>	<b>3</b>	<b>3,40</b>



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	<b>360</b>	<b>57,2</b>	<b>7,99</b>	.....▶ Tav. 52
Mezzi	<b>304</b>	<b>48,3</b>	<b>7,88</b>	.....▶ Tav. 53
Titoli di viaggio	<b>265</b>	<b>42,1</b>	<b>8,17</b>	.....▶ Tav. 54
Conducenti	<b>243</b>	<b>38,6</b>	<b>7,73</b>	.....▶ Tav. 55
Strumenti di comunicazione	<b>187</b>	<b>29,7</b>	<b>8,04</b>	.....▶ Tav. 56
Controllori	<b>156</b>	<b>24,8</b>	<b>7,63</b>	.....▶ Tav. 57
Passeggeri	<b>123</b>	<b>19,6</b>	<b>8,04</b>	.....▶ Tav. 58
Servizio nel complesso	<b>120</b>	<b>19,1</b>	<b>8,23</b>	.....▶ Tav. 59
Strutturazione della rete	<b>99</b>	<b>15,7</b>	<b>8,30</b>	.....▶ Tav. 60
Strutture a terra	<b>90</b>	<b>14,3</b>	<b>7,42</b>	.....▶ Tav. 61
Azienda	<b>32</b>	<b>5,1</b>	<b>8,31</b>	.....▶ Tav. 62

Tavola 52      **Orari**

100% totale soggetti interpellati

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

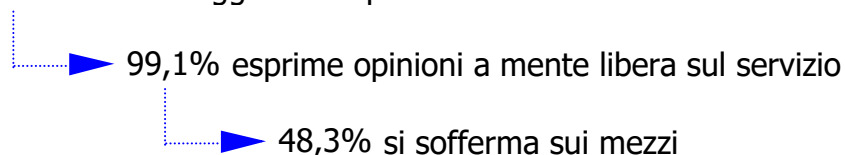
▶ 57,2% si sofferma sugli orari

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona puntualità/regolarità delle corse	<b>116</b>	<b>32,2</b>	<b>8,60</b>
Insufficiente frequenza delle corse	<b>88</b>	<b>24,4</b>	<b>7,58</b>
Buona frequenza delle corse	<b>84</b>	<b>23,3</b>	<b>8,40</b>
Passaggi in ritardo	<b>80</b>	<b>22,2</b>	<b>7,09</b>
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	<b>36</b>	<b>10,0</b>	<b>8,56</b>
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	<b>23</b>	<b>6,4</b>	<b>7,17</b>
Saltano le corse	<b>20</b>	<b>5,6</b>	<b>7,10</b>
Il servizio termina troppo presto alla sera	<b>19</b>	<b>5,3</b>	<b>7,63</b>
Il servizio è carente nel fine settimana	<b>16</b>	<b>4,4</b>	<b>7,75</b>
Nel periodo estivo il servizio diminuisce drasticamente	<b>13</b>	<b>3,6</b>	<b>6,92</b>
Troppi tagli al servizio	<b>12</b>	<b>3,3</b>	<b>7,50</b>
Orari mal sincronizzati con quelli scolastici	<b>7</b>	<b>1,9</b>	<b>4,80</b>
Passaggi in anticipo	<b>6</b>	<b>1,7</b>	<b>6,83</b>

Tavola 53      **Mezzi**

100% totale soggetti interpellati

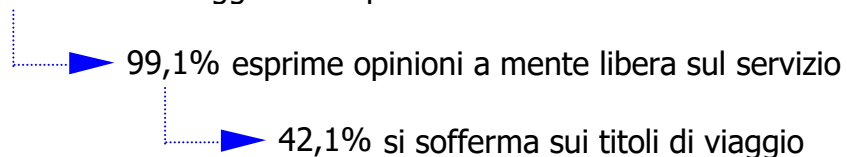


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona pulizia interna dei mezzi	<b>69</b>	<b>22,7</b>	<b>8,58</b>
Affollamento eccessivo dei mezzi	<b>60</b>	<b>19,7</b>	<b>7,73</b>
Scarsa sicurezza personale a bordo	<b>40</b>	<b>13,2</b>	<b>7,33</b>
Scarsa pulizia interna dei mezzi	<b>32</b>	<b>10,5</b>	<b>7,34</b>
Buon comfort a bordo	<b>29</b>	<b>9,5</b>	<b>8,28</b>
Scarsa sicurezza del viaggio	<b>22</b>	<b>7,2</b>	<b>6,82</b>
Mezzi ben climatizzati	<b>20</b>	<b>6,6</b>	<b>8,45</b>
Scarso comfort a bordo	<b>19</b>	<b>6,3</b>	<b>7,32</b>
Mezzi mal climatizzati	<b>18</b>	<b>5,9</b>	<b>7,83</b>
Utilizzo di mezzi poco capienti	<b>16</b>	<b>5,3</b>	<b>7,31</b>
Parco mezzi eccessivamente datato	<b>16</b>	<b>5,3</b>	<b>7,44</b>
Utilizzo di mezzi eccessivamente inquinanti	<b>13</b>	<b>4,3</b>	<b>7,23</b>
Mezzi ben curati	<b>11</b>	<b>3,6</b>	<b>8,36</b>
Buona sicurezza del viaggio	<b>10</b>	<b>3,3</b>	<b>8,60</b>
Mezzi rumorosi internamente	<b>10</b>	<b>3,3</b>	<b>8,00</b>
Difficoltà di accesso ai mezzi (predellini troppo alti)	<b>6</b>	<b>2,0</b>	<b>7,50</b>
Rifiuti a bordo dei mezzi	<b>5</b>	<b>1,6</b>	<b>7,80</b>
I sedili sono sudici	<b>5</b>	<b>1,6</b>	<b>7,60</b>
Gomme da masticare attaccate ai sedili	<b>3</b>	<b>1,0</b>	<b>7,33</b>

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	<b>163</b>	<b>61,5</b>	<b>8,21</b>
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	<b>72</b>	<b>27,2</b>	<b>8,15</b>
Molto utile l'acquisto del biglietto con SMS	<b>17</b>	<b>6,4</b>	<b>7,94</b>
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	<b>14</b>	<b>5,3</b>	<b>7,85</b>
Costo dei titoli di viaggio adeguato	<b>13</b>	<b>4,9</b>	<b>8,38</b>
Eccessivo il sovrapprezzo per l'acquisto a bordo del biglietto	<b>8</b>	<b>3,0</b>	<b>7,00</b>

## Tavola 55 **Conducenti**

100% totale soggetti interpellati

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

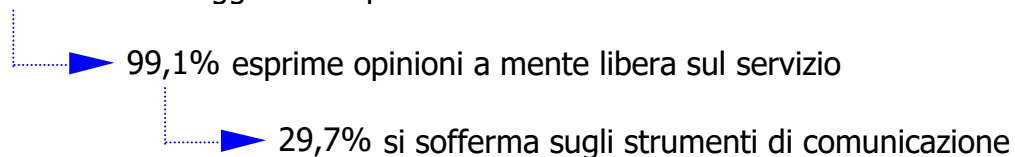
▶ 38,6% si sofferma sui conducenti

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono educati/cortesi/disponibili	<b>82</b>	<b>33,7</b>	<b>8,16</b>
Parlano al cellulare durante la guida distraendosi	<b>52</b>	<b>21,4</b>	<b>7,00</b>
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	<b>35</b>	<b>14,4</b>	<b>7,00</b>
Guidano in modo sicuro/prudente	<b>26</b>	<b>10,7</b>	<b>8,88</b>
Molto professionali	<b>18</b>	<b>7,4</b>	<b>8,06</b>
Guidano in modo brusco/frettoloso	<b>18</b>	<b>7,4</b>	<b>7,61</b>
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	<b>16</b>	<b>6,6</b>	<b>7,56</b>
Chiacchierano durante la guida distraendosi	<b>15</b>	<b>6,2</b>	<b>6,80</b>
Saltano le fermate	<b>10</b>	<b>4,1</b>	<b>6,90</b>
Non attendono i passeggeri che giungono correndo alla fermata	<b>9</b>	<b>3,7</b>	<b>6,56</b>
Poco professionali	<b>7</b>	<b>2,9</b>	<b>7,71</b>
Chattano mentre stanno guidando	<b>4</b>	<b>1,6</b>	<b>7,50</b>
Hanno aspetto trasandato	<b>4</b>	<b>1,6</b>	<b>7,00</b>

Tavola 56      **Strumenti di comunicazione**

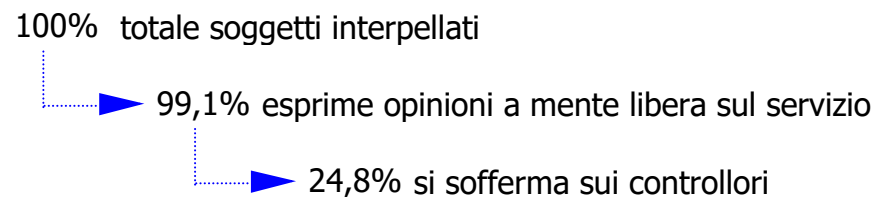
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Le informazioni sul servizio sono chiare/complete	<b>64</b>	<b>34,2</b>	<b>8,45</b>
Il sito internet è bene organizzato/aggiornato	<b>27</b>	<b>14,4</b>	<b>8,41</b>
Non vengono aggiornate le tabelle orari	<b>22</b>	<b>11,8</b>	<b>7,73</b>
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	<b>22</b>	<b>11,8</b>	<b>7,86</b>
Gli operatori del call center sono educati/disponibili	<b>16</b>	<b>8,6</b>	<b>8,88</b>
Non vengono comunicati gli scioperi	<b>14</b>	<b>7,5</b>	<b>8,29</b>
Mancano le tabelle orari alle fermate	<b>14</b>	<b>7,5</b>	<b>7,79</b>
Il sito internet è complicato/difficile da consultare	<b>14</b>	<b>7,5</b>	<b>7,29</b>
Tabelle orari scritte con caratteri troppo piccoli	<b>11</b>	<b>5,9</b>	<b>7,73</b>
Difficoltà nel parlare con gli operatori del call center	<b>9</b>	<b>4,8</b>	<b>6,89</b>
Utile la pagina Facebook	<b>9</b>	<b>4,8</b>	<b>7,71</b>
Ottima l'interazione multimediale tra Azienda e passeggeri	<b>4</b>	<b>2,1</b>	<b>5,25</b>
Non vengono comunicati i ritardi	<b>3</b>	<b>1,6</b>	<b>7,67</b>

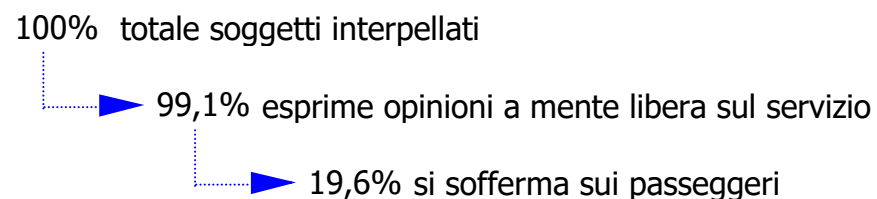
Tavola 57      **Controllori**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo	<b>73</b>	<b>46,8</b>	<b>7,53</b>
Sono educati/cortesi/disponibili	<b>22</b>	<b>14,1</b>	<b>8,73</b>
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	<b>21</b>	<b>13,5</b>	<b>7,38</b>
Non multano gli stranieri senza titolo di viaggio	<b>13</b>	<b>8,3</b>	<b>7,46</b>
Eccessiva presenza a bordo	<b>12</b>	<b>7,7</b>	<b>7,18</b>
Sono aggressivi/arroganti	<b>11</b>	<b>7,1</b>	<b>7,36</b>
Non forniscono informazioni sul servizio	<b>10</b>	<b>6,4</b>	<b>7,50</b>
Sono troppo zelanti	<b>7</b>	<b>4,5</b>	<b>6,57</b>
Maltrattano gli studenti	<b>7</b>	<b>4,5</b>	<b>7,71</b>

Tavola 58 **Passeggeri**

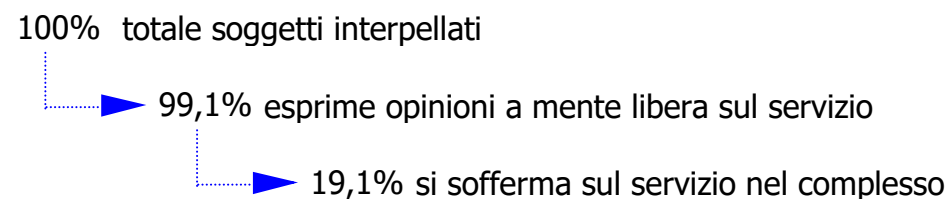


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Troppi stranieri a bordo	<b>31</b>	<b>25,2</b>	<b>7,97</b>
Troppi studenti a bordo	<b>21</b>	<b>17,1</b>	<b>8,29</b>
Gli stranieri non pagano il biglietto	<b>17</b>	<b>13,8</b>	<b>8,35</b>
I passeggeri sporcano deliberatamente i mezzi	<b>14</b>	<b>11,4</b>	<b>7,71</b>
Episodi di bullismo a bordo ed alle fermate	<b>12</b>	<b>9,8</b>	<b>8,08</b>
Malintenzionati a bordo	<b>12</b>	<b>9,8</b>	<b>7,00</b>
Gli studenti sono maleducati	<b>10</b>	<b>8,1</b>	<b>8,10</b>
Molti passeggeri rumorosi/maleducati	<b>9</b>	<b>7,3</b>	<b>8,33</b>
Risse a bordo dei mezzi	<b>5</b>	<b>4,1</b>	<b>9,40</b>



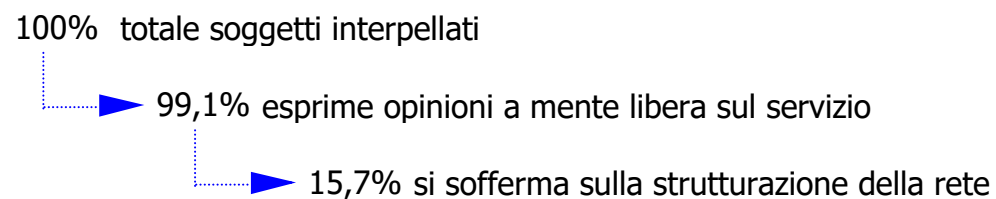
Tavola 59 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio utile	<b>33</b>	<b>27,5</b>	<b>8,15</b>
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	<b>28</b>	<b>23,3</b>	<b>8,71</b>
Servizio comodo	<b>27</b>	<b>22,5</b>	<b>8,19</b>
Servizio scadente/poco efficiente	<b>13</b>	<b>10,8</b>	<b>7,46</b>
Servizio migliorato rispetto al passato	<b>5</b>	<b>4,2</b>	<b>9,00</b>
Servizio peggiorato rispetto al passato	<b>5</b>	<b>4,2</b>	<b>7,80</b>
Servizio da migliorare	<b>4</b>	<b>3,3</b>	<b>8,00</b>
Servizio migliore rispetto ad altri mezzi di trasporto pubblico	<b>3</b>	<b>2,5</b>	<b>7,33</b>
Servizio rinnovato	<b>2</b>	<b>1,7</b>	<b>9,50</b>

Tavola 60      **Strutturazione della rete**

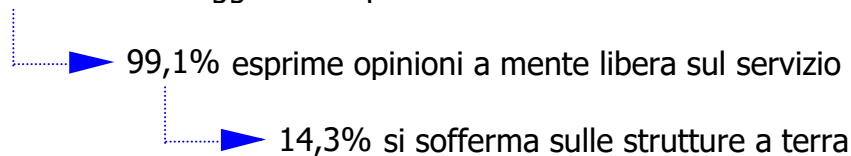


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tempi di percorrenza contenuti	<b>25</b>	<b>25,3</b>	<b>8,32</b>
Buona pervasività della rete	<b>24</b>	<b>24,2</b>	<b>8,50</b>
Tragitti razionali/ben organizzati	<b>15</b>	<b>15,2</b>	<b>8,53</b>
Fermate insufficienti/mal distribuite	<b>11</b>	<b>11,1</b>	<b>7,73</b>
Fermate ben distribuite	<b>11</b>	<b>11,1</b>	<b>8,55</b>
Fermate dislocate in modo poco razionale	<b>6</b>	<b>6,1</b>	<b>8,33</b>
Collega bene il centro città	<b>4</b>	<b>4,0</b>	<b>8,00</b>
Tempi di percorrenza eccessivi	<b>3</b>	<b>3,0</b>	<b>8,00</b>
Rete organizzata con troppe fermate	<b>3</b>	<b>3,0</b>	<b>8,00</b>

Tavola 61      **Strutture a terra**

100% totale soggetti interpellati

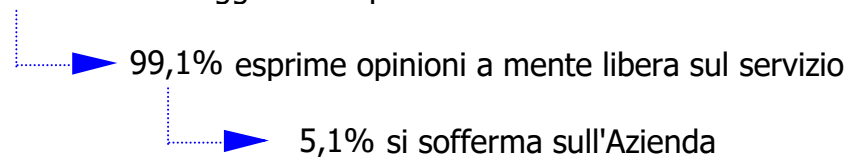


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	<b>38</b>	<b>42,2</b>	<b>7,08</b>
Fermate sporche/imbrattate/mal tenute	<b>32</b>	<b>35,6</b>	<b>7,42</b>
Alcune fermate sono prive di panchine e pensiline	<b>18</b>	<b>20,0</b>	<b>8,22</b>
Fermate male illuminate	<b>8</b>	<b>8,9</b>	<b>6,63</b>
Mancano i cestini	<b>4</b>	<b>4,4</b>	<b>7,50</b>

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	<b>18</b>	<b>56,3</b>	<b>8,28</b>
Azienda attenta alle tematiche ecologiche	<b>7</b>	<b>21,9</b>	<b>8,71</b>
Azienda attiva nella promozione del trasporto pubblico	<b>6</b>	<b>18,8</b>	<b>7,83</b>
Azienda innovativa	<b>1</b>	<b>3,1</b>	<b>9,00</b>

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	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 64
Classe di età	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 65
Componenti il nucleo familiare	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 66
Titolo di studio	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 67
Condizione professionale	<b>635</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 68
Disponibilità di mezzo proprio	<b>159</b>	<b>25,0</b>	.....▶ Tav. 69

Tavola 64      **La distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

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

└─▶ 100% viene profilato in base al genere

Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	<b>441</b>	<b>69,4</b>	<b>8,02</b>
Maschio	<b>194</b>	<b>30,6</b>	<b>7,91</b>

## Tavola 65 **La classe di età**

100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

100% viene profilato in base all'età

Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14-18	<b>173</b>	<b>27,2</b>	<b>7,68</b>
19-25	<b>51</b>	<b>8,0</b>	<b>7,69</b>
26-34	<b>38</b>	<b>6,0</b>	<b>7,92</b>
35-44	<b>37</b>	<b>5,8</b>	<b>8,32</b>
45-54	<b>149</b>	<b>23,5</b>	<b>8,02</b>
55-64	<b>74</b>	<b>11,7</b>	<b>8,28</b>
65-74	<b>62</b>	<b>9,8</b>	<b>8,31</b>
75 e oltre	<b>51</b>	<b>8,0</b>	<b>8,14</b>

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	<b>81</b>	<b>12,8</b>	<b>8,02</b>
2	<b>157</b>	<b>24,7</b>	<b>8,16</b>
3	<b>262</b>	<b>41,3</b>	<b>7,87</b>
4	<b>115</b>	<b>18,1</b>	<b>7,98</b>
5	<b>19</b>	<b>3,0</b>	<b>7,83</b>
6	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>9,00</b>



Tavola 67      **Il titolo di studio**

100% totale soggetti interpellati

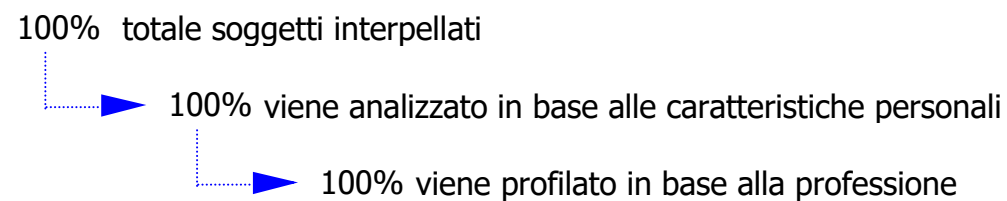
└─▶ 100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

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

Il titolo di studio:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	<b>42</b>	<b>6,6</b>	<b>8,02</b>
Diploma	<b>172</b>	<b>27,1</b>	<b>8,08</b>
Licenza media	<b>363</b>	<b>57,2</b>	<b>7,91</b>
Licenza elementare	<b>58</b>	<b>9,1</b>	<b>8,14</b>

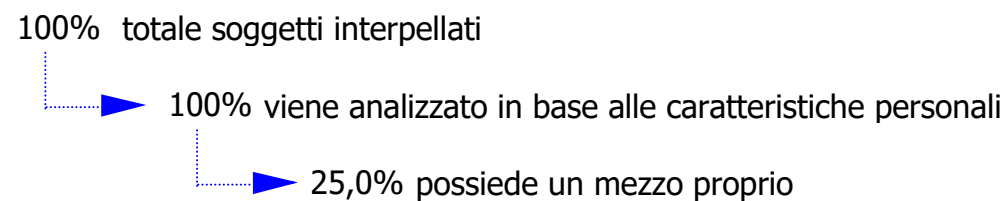
Tavola 68 **La condizione professionale**



#### Le professioni

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)	<b>220</b>	<b>34,6</b>	<b>8,02</b>
Studente	<b>192</b>	<b>30,2</b>	<b>7,65</b>
Pensionata/o	<b>112</b>	<b>17,6</b>	<b>8,26</b>
Casalinga/o	<b>79</b>	<b>12,4</b>	<b>8,33</b>
Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Prof	<b>16</b>	<b>2,5</b>	<b>7,63</b>
Disoccupata/o o in cerca di lavoro	<b>16</b>	<b>2,5</b>	<b>8,19</b>

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



I mezzi posseduti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Auto	<b>74</b>	<b>46,5</b>	<b>8,15</b>
Bici	<b>58</b>	<b>36,5</b>	<b>8,34</b>
Moto/Scooter	<b>27</b>	<b>17,0</b>	<b>8,11</b>