

Rapporto di ricerca

Customer satisfaction annuale 2012

Bacino di trasporto pubblico extraurbano
Brescia Nord

DOCUMENTO CX12_NORD - Rev. 00 del 2 gennaio 2013



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction" effettuata da Autoguidovie sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico extraurbano del bacino "Trasporti Brescia Nord". Riporta i dati aggregati e disaggregati delle rilevazioni dell'anno 2012.

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di un totale di 1280 interviste di cui 638 effettuate dal 14 al 24 maggio 2011 e 642 effettuate dal 19 al 30 novembre 2012.

Le modalità di contatto sono state face to face alle fermate e sui mezzi relativi alle linee del bacino extraurbano "Trasporti Brescia Nord".

Il campione è stato profilato in base a sei punti di rilevazione distribuiti in modo ragionato sul territorio, nonché ad interviste a bordo bus: Brescia (Autostazione, Terminal SIA), Vestone (Autostazione), Gardone V.T (Autostazione), Salò (p.za Dante Alighieri) e Desenzano (Imbarcadere).

Metodologia adottata

La ricerca è stata impostata secondo tecniche di ricerca quantitative che hanno applicato un protocollo di indagine precodificato per rilevare gli elementi rilevanti nella definizione della customer satisfaction del target interpellato. La totalità delle interviste su cui si basa il presente documento sono risultate complete, vale a dire compilate in ognuno dei campi previsti, con qualche eccezione rispetto all'origine e destinazione, generate da richieste di privacy.

Nota tecnica sugli indicatori di customer satisfaction

I quattordici indicatori precodificati sono stati sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione grazie a due scale di riferimento:

A – la scala relativa alla soddisfazione, strutturata in quattro gradazioni che variano dalla massima soddisfazione alla massima insoddisfazione, con una ulteriore opzione legata alla mancanza di un'opinione a riguardo ("Non sa").

B – la scala relativa all'importanza, strutturata in quattro gradazioni che variano dalla massima importanza alla minima importanza, con una ulteriore opzione legata alla mancanza di un'opinione a riguardo ("Non sa").

L'elaborazione dei dati raccolti ha consentito di procedere al calcolo di un valore su scala decimale indicativo del livello medio di soddisfazione e di importanza, secondo la seguente procedura.

Valore su scala decimale del livello medio di soddisfazione e di importanza (ricavato per ognuno dei quattordici indicatori e sintetizzato a livello complessivo):

Le risposte fornite dagli intervistati sono state tradotte in punteggi come segue:

Modalità	punteggio
Molto soddisfacente/importante	10
Abbastanza soddisfacente/importante	7,5
Poco soddisfacente/importante	5
Per nulla soddisfacente/importante	2,5

La ricognizione del livello di importanza degli indicatori è stata completata indagando il rango (la priorità) di ognuno di essi grazie alla richiesta di indicare le prime tre componenti del servizio in ordine di importanza.

Un valore medio di priorità è stato definito sommando la percentuale delle priorità con coefficiente:

1 - se indicato come primo elemento,

0,5 - se indicato come secondo elemento,

0,33 - se indicato come terzo elemento.

0 - se non gli è stata attribuita alcuna priorità.

Ogni intervistato ha infine espresso la propria valutazione complessiva sul servizio di trasporto pubblico extraurbano nel bacino "Trasporti Brescia Nord" con un giudizio da 1 a 10, ove 1 indica la polarizzazione più negativa e 10 quella più positiva.

Modello di Kano

Il legame tra qualità attesa e percepita è stato rappresentato con il modello di Kano, che dà evidenza dei requisiti impliciti, espressi e delle delizie. I requisiti espressi sono quelli richiesti in maniera esplicita da cliente, quelli impliciti, pur non essendo richiesti direttamente dal cliente possono essere considerati intrinseci al servizio stesso, sono quelli che nel diagramma hanno peso maggiore e quindi vanno sempre e comunque rispettati dall'azienda, non portano a soddisfazione vera e propria ma una deficienza della loro considerazione in fase di erogazione del servizio porta a insoddisfazione, spesso grave. Le delizie, infine, possono essere intese come quei requisiti di un servizio che il cliente non può osservare a priori e che quindi, anche se percepiti a livelli non altissimi, portano i clienti ad elevati valori di soddisfazione.

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 20 tavole contenenti le elaborazioni monovariate relative a:

Tavola 1: caratteristiche socio-demografiche

Tavola 2: aspetti tecnici del servizio utilizzato

Tavola 3: modelli di consumo

Tavola 4: riepilogo indicatori precodificati

Tavole 5-18: valori rilevati in relazione ai 14 indicatori

Per ogni indicatore sono riportati i valori espressi dagli intervistati in merito al grado di soddisfazione e di importanza (in percentuale ed in valore assoluto con calcolo della media, della deviazione standard e della varianza). A conferma del livello di importanza viene chiesto all'intervistato di esprimere il grado di priorità degli indicatori precodificati e qui riportata (sia in percentuale che in valore assoluto).

La varianza (σ^2) è un indice di dispersione:

$$\sigma^2 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \quad \text{con} \quad \bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

E' nulla solo nei casi in cui tutti i valori sono uguali tra di loro (e pertanto uguali alla loro media) e cresce con il crescere delle differenze reciproche dei valori.

La deviazione standard o scarto quadratico medio è un indice di dispersione derivato direttamente dalla varianza, che ha la stessa unità di misura dei valori osservati (mentre la varianza ha come unità di misura il quadrato dell'unità di misura dei valori di riferimento).

La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso.

Se non indicato diversamente, è semplicemente la radice quadrata della varianza, la quale viene coerentemente rappresentata con il quadrato di sigma (σ^2).

$$\sigma_x = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

Tavola 1 Caratteristiche socio-demografiche

Tabella 1 Distinzione di genere

	anno
sezzo	2012
Femmina	56,20%
Maschio	43,80%
Totale	100,00%

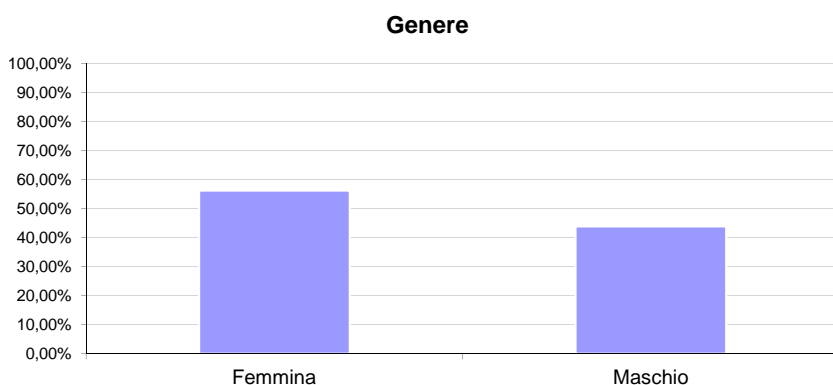


Tabella 2 Professione

	anno
professione	2012
Studente	60,38%
Lavoratore	25,26%
Casalinga	7,58%
Pensionato	5,52%
Non occupato	1,03%
Disoccupato	0,16%
Altro	0,08%
Totale	100,00%

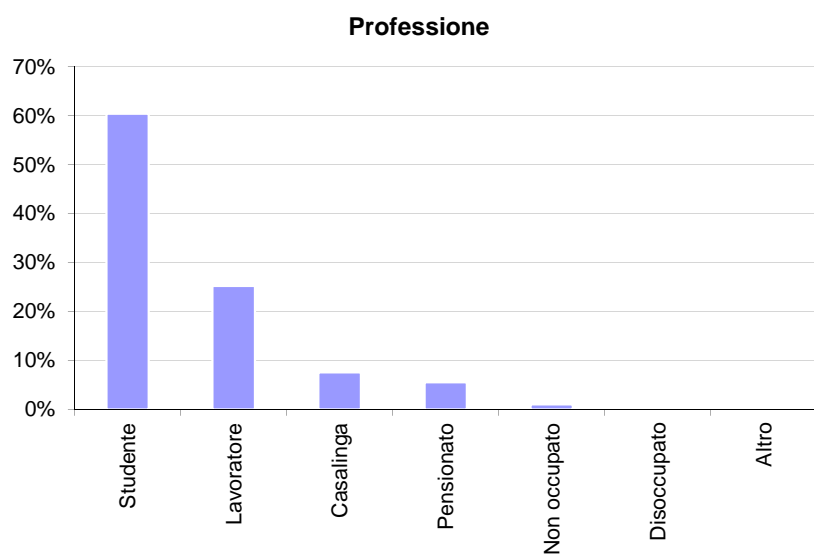


Tavola 2a

Aspetti tecnici del servizio utilizzato

Aspetti tecnici del servizio utilizzato: origini e destinazioni

origine	anno	destinazione	anno	destinazione	anno
	2012		2012		2012
Brescia	615	Brescia	267	Coccaglio	3
Vestone	122	Desenzano del Garda	71	Castrezzato	3
Gardone Val Trompia	120	Salò	62	Cunettone	3
Salò	102	Concesio	41	Adro	3
Desenzano	70	Sarezzo	38	Palazzolo sull'Oglio	3
Gavardo	15	Lumezzane	37	Sedena	3
Rezzato	13	Gavardo	37	Ponte Caffaro	3
Tormini	10	Gussago	33	Erbusco	3
Molinetto	9	Rezzato	32	Preseglie	3
Sarezzo	9	Travagliato	28	Isorella	2
Ponte San Marco	9	Villa Carcina	28	Casto	2
Concesio	8	Gargnano	27	Torbole Casaglia	2
Lonato	8	Tormini	24	Pieve	2
Nuvolento	7	Ome	23	Fasano	2
Lumezzane	7	Vestone	21	Calcinato	2
Nave	7	Paitone	19	Solferino	2
Rodengo Saiano	6	Gardone Val Trompia	18	Ghedì	2
Bedizzole	6	Toscolano Maderno	16	Peschiera del Garda	2
Mazzano	6	Inzino	15	Costorio	2
Vobarno	6	Odolo	15	Magno	2
Calcinato	6	Vobarno	15	San Felice	2
Villa Carcina	5	Portese	14	Vallio Terme	2
Rovato	5	Mazzano	14	Puegnago	2
Sirmione	5	Manerba del Garda	13	Bione	2
Nuvolera	5	Roè Volciano	13	Rodengo Saiano	2
Ciliverghe	4	Bedizzole	13	Capriolo	2
Padenghe sul Garda	4	Nuvolera	13	Zocco	1
Marcheno	4	Villanuova S/C	12	Asola	1
Travagliato	4	Gardone Riviera	12	Fenili Belasi	1
Pozzolengo	4	Prevalle	12	Calvagese	1
Roè Volciano	4	Barghe	11	Berlingo	1
Paitone	4	Lonato	11	Carcina	1
Monticelli Brusati	3	Nave	11	Termine	1
Moniga del Garda	3	Nuvolento	9	Barbarano	1
Sabbio Chiese	3	Tavernole	9	Fiumicello	1
Castrezzato	3	Chiari	9	Carpenedolo	1
Villanuova	3	Virle Tre Ponti	8	Capovalle	1
Toscolano Maderno	3	Ospitaletto	8	Piatucco	1
Tavernole	3	Monticelli Brusati	8	Ciliverghe	1
Manerba del Garda	3	Rovato	8	Collio	1
Castegnato	3	Marcheno	7	Lodrino	1
Portese	3	Brozzo	7	San Sebastiano	1
Gussago	2	Molinetto	7	Ponte Zanano	1
Lugana	2	Padenghe sul Garda	7	San Zeno Naviglio	1
Colombaro	2	Cazzago San Martino	6	Monzambano	1
Rivoltella	2	Ponte San Marco	6	Sant'Eufemia	1
Raffa	2	Serle	6	Tre Ponti	1
Ospitaletto	2	Tremosine	5	Castel Goffredo	1
Coccaglio	2	Sirmione	5	Campione del Garda	1
Preseglie	2	Paratico	5	Buffalora	1
San Giovanni Polaveno	2	Colle S. Eusebio	5	Cavalgese della Riviera	1
Manerbio	1	Sabbio Chiese	5	Coste S. Eusebio	1
Ome	1	Rivoltella	4	Nozza	1
Castellaro	1	Cogozzo	4	Lavenone	1
Caino	1	Montichiari	4	Mompiano	1
Cogozzo	1	San Colombano	4	Soiano del Lago	1
Soprazzocco	1	Ponte Mella	4	Clusane	1
Raffavidio	1	Maderno	4	Ronco	1
Capriolo	1	Dello	4	Totale	1280
Carpenedolo	1	Moniga del Garda	4		
Collio di Vobarno	1	Verona	3		
Montichiari	1	Castiglione delle Stiviere	3		
Castelcovati	1	Idro	3		
Casto	1				
Prevalle	1				
Treviso Bresciano	1				
Crocevia	1				
Roncadelle	1				
Carcina	1				
Calvisano	1				
Adro	1				
Cunettone	1				
Padergnone	1				
Nigoline	1				
Totale	1280				

Tavola 2b

Aspetti tecnici del servizio utilizzato

Tabella 4	
Conteggio di numero intervistato	Vettore
	anno
vettore	2012
SIA	85,39%
SAIA	10,31%
Non sa	3,13%
APAM	0,70%
(vuoto)	0,31%
ATV	0,16%
Totale	100,00%

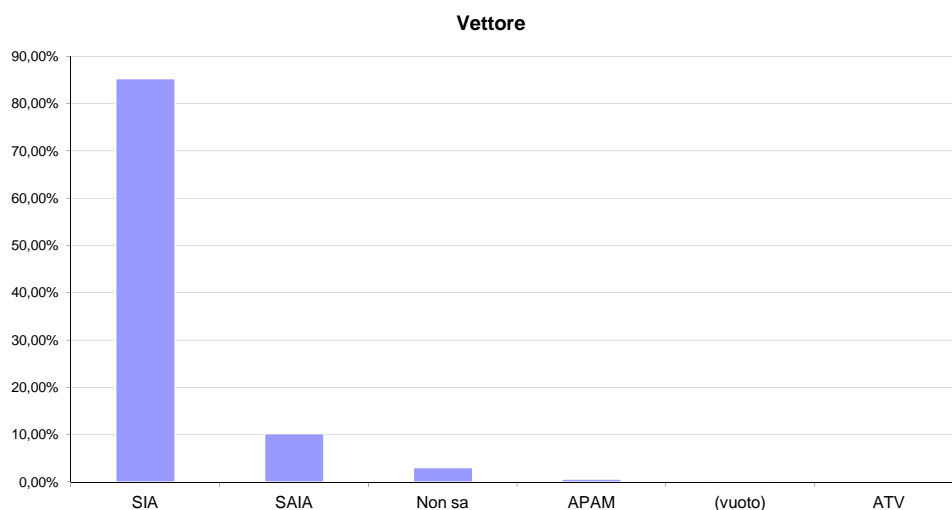


Tabella 5	
luogo intervista	Luogo di intervista
	anno
luogo intervista	2012
Brescia Terminal SIA	47,27%
Intervista a bordo bus	13,52%
Salò p.zza Dante Alighieri	10,00%
Desenzano Imbarcadero	9,92%
Gardone Autostazione	9,77%
Vestone Autostazione	9,45%
Brescia Autostazione	0,08%
Totale	100,00%

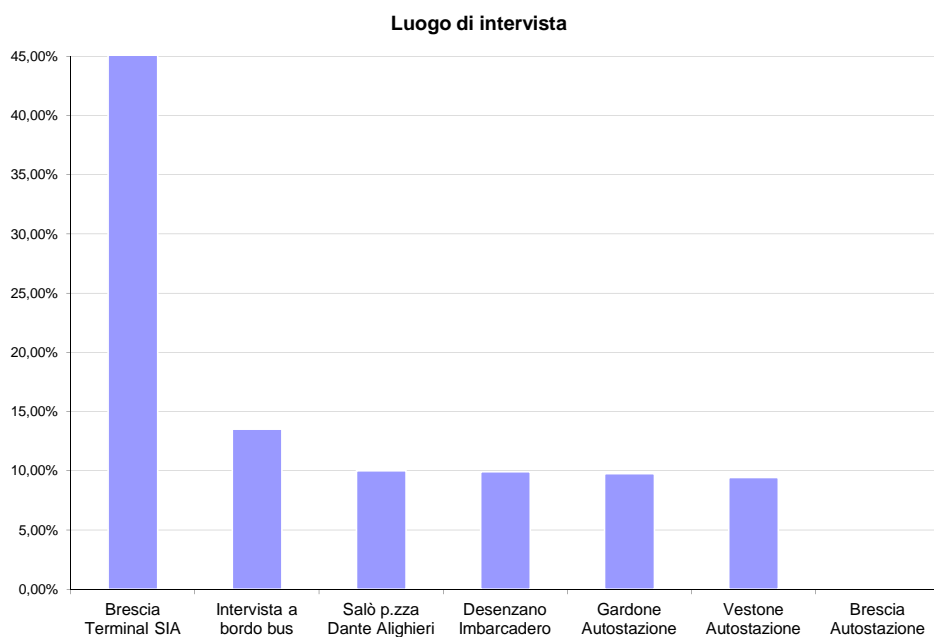


Tavola 3
Modelli di consumo dei servizi TPL extraurbani

Tabella 6: Documento di viaggio utilizzato

Conteggio di numero intervista	anno
titolo di viaggio	2012
Abbonamento mensile	49,22%
Biglietto di corsa semplice	20,16%
Abbonamento annuale	20,00%
Abbonamento settimanale	4,77%
Biglietto multicorse	2,50%
Tessera Regionale di libera circolazione	1,95%
Io Viaggio in Lombardia	1,17%
Tessera invalidi	0,16%
Abbonamento integrato tre mesi	0,08%
Totale	100,00%

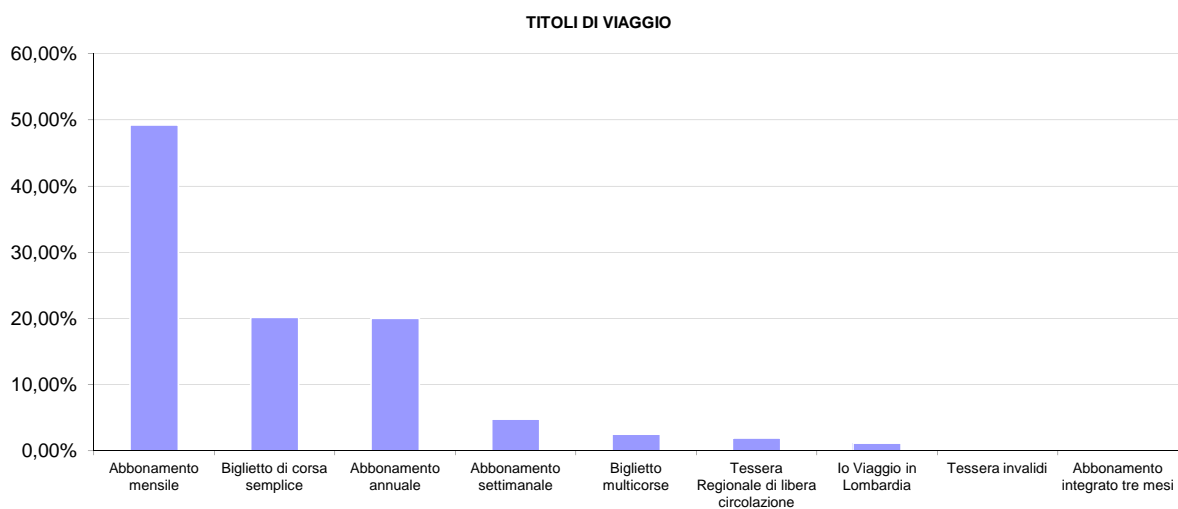
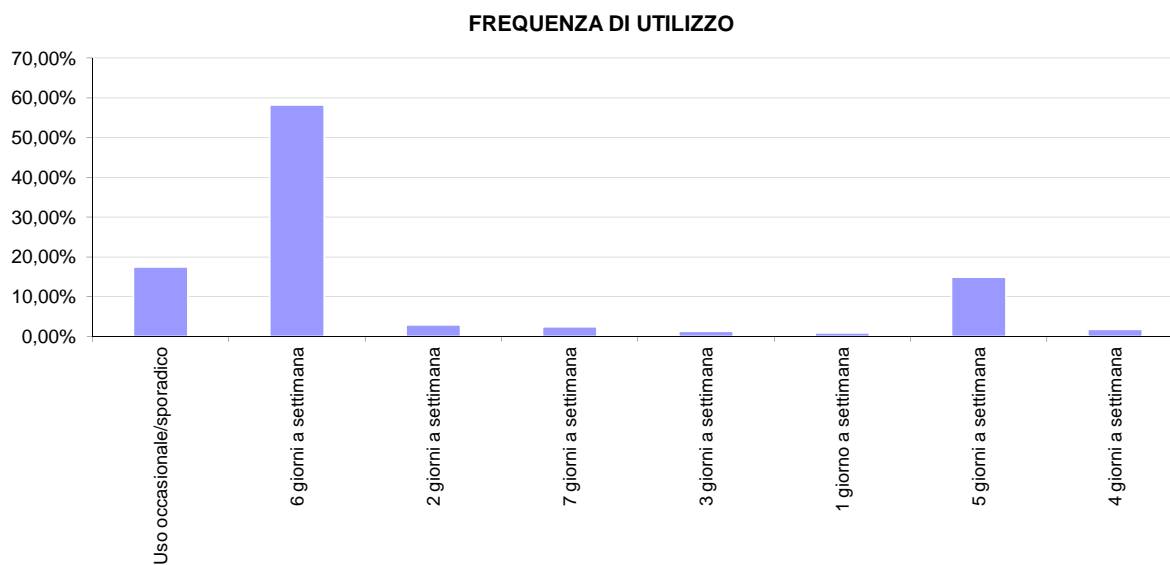


Tabella 7: Frequenza settimanale di utilizzo

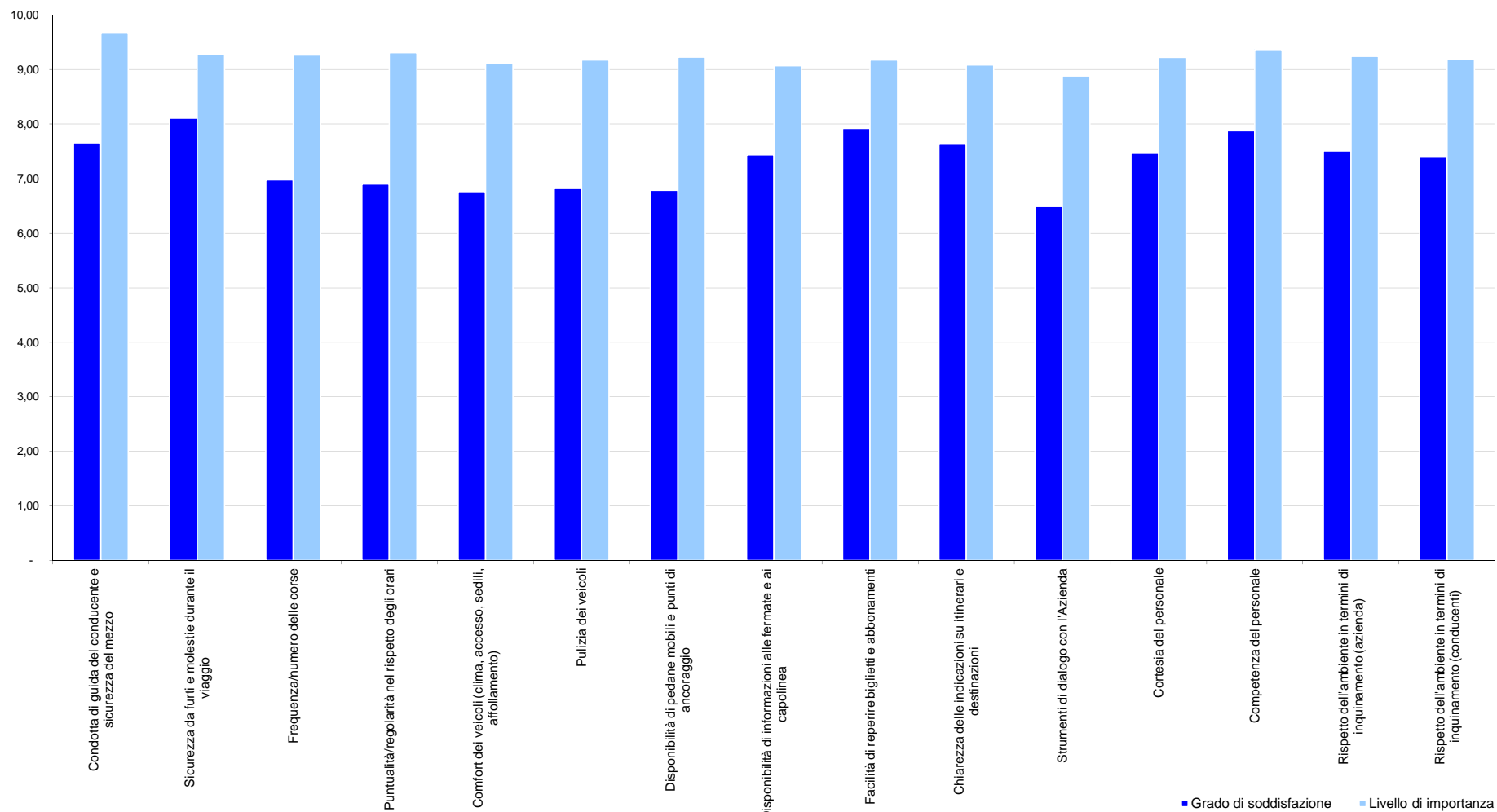
Conteggio di numero intervista frequenza settimanale	anno 2012
Uso occasionale/sporadico	17,50%
6 giorni a settimana	58,20%
2 giorni a settimana	2,89%
7 giorni a settimana	2,42%
3 giorni a settimana	1,33%
1 giorno a settimana	0,94%
5 giorni a settimana	14,92%
4 giorni a settimana	1,80%
Totale	100,00%



Riepilogo indicatori precodificati di customer satisfaction
Soddisfazione, rilevanza e priorità dei 14 item monitorati

	Grado di soddisfazione	Livello di importanza	Indice di priorità (%)
	2012	2012	2012
Indicatore di customer satisfaction	6,95		
Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo	7,64	9,67	29,23%
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	8,11	9,27	9,82%
Frequenza/numero delle corse	6,98	9,26	23,37%
Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari	6,90	9,31	30,44%
Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)	6,75	9,12	14,54%
Pulizia dei veicoli	6,82	9,17	14,06%
Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio	6,79	9,23	13,37%
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	7,44	9,07	8,95%
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	7,92	9,18	8,13%
Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni	7,63	9,08	1,52%
Strumenti di dialogo con l'Azienda	6,49	8,88	4,79%
Cortesìa del personale	7,47	9,22	6,95%
Competenza del personale	7,88	9,37	5,69%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)	7,51	9,24	2,50%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)	7,39	9,19	1,80%

Grado di Soddisfazione e Livello di Importanza



Priorità

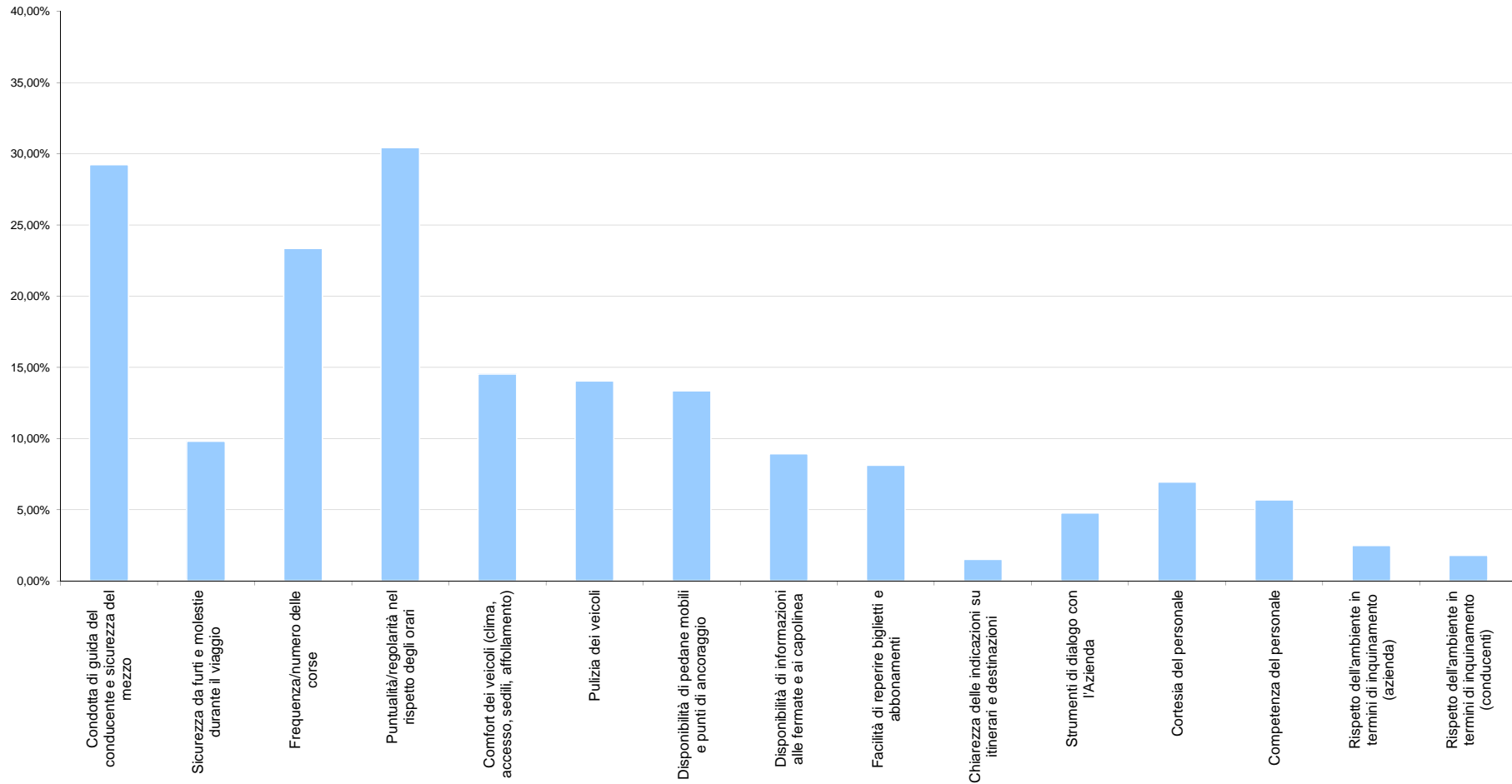


Tavola 5

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	33,52%
B - Abbastanza soddisfatto	39,77%
C - Poco soddisfatto	25,00%
D - Per nulla soddisfatto	1,41%
E - Non sa	0,31%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	88,05%
B - Abbastanza importante	10,31%
C - Poco importante	1,33%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,23%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	428
B - Abbastanza soddisfatto	507
C - Poco soddisfatto	319
D - Per nulla soddisfatto	18
E - Non sa	8
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	1126
B - Abbastanza importante	132
C - Poco importante	17
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	4
Totale	1280

soddisfazione	anno 2012
medie	7,64
Media di s1	7,64
Dev. standard di s1	2,00
Varianza di s1	4,01

importanza	anno 2012
medie	9,67
Media di i1	9,67
Dev. standard di i1	0,96
Varianza di i1	0,91

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	23,18%
2 - secondo elemento	6,26%
3 - terzo elemento	8,76%
elemento non prioritario	61,80%
Totale	100,00%

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

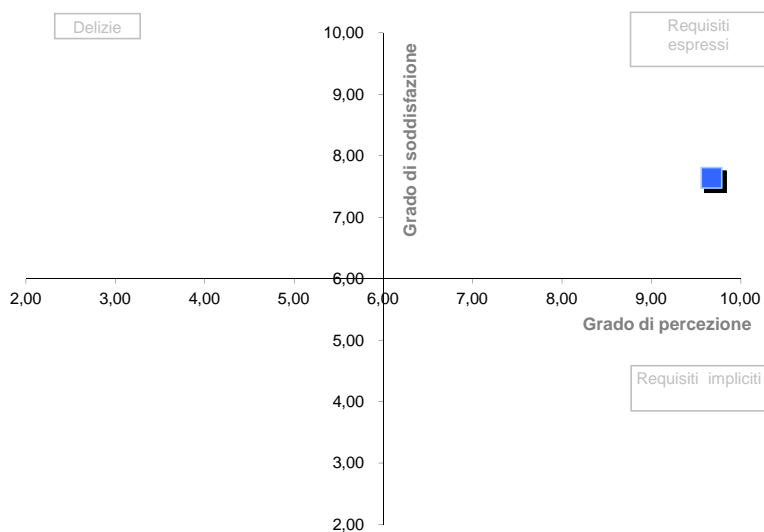


Tavola 6

Sicurezza da furti e molestie

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	43,75%
B - Abbastanza soddisfatto	36,09%
C - Poco soddisfatto	15,86%
D - Per nulla soddisfatto	2,42%
E - Non sa	1,88%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	73,20%
B - Abbastanza importante	24,22%
C - Poco importante	2,27%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,23%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	558
B - Abbastanza soddisfatto	451
C - Poco soddisfatto	201
D - Per nulla soddisfatto	28
E - Non sa	42
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	936
B - Abbastanza importante	310
C - Poco importante	29
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	4
Totale	1280

soddisfazione	anno
medie	2012
Media di s2	8,11
Dev. standard di s2	2,01
Varianza di s2	4,03

importanza	anno
medie	2012
Media di i2	9,27
Dev. standard di i2	1,27
Varianza di i2	1,60

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	5,02%
2 - secondo elemento	7,52%
3 - terzo elemento	3,13%
elemento non prioritario	84,34%
Totale	100,00%

Sicurezza da furti e molestie

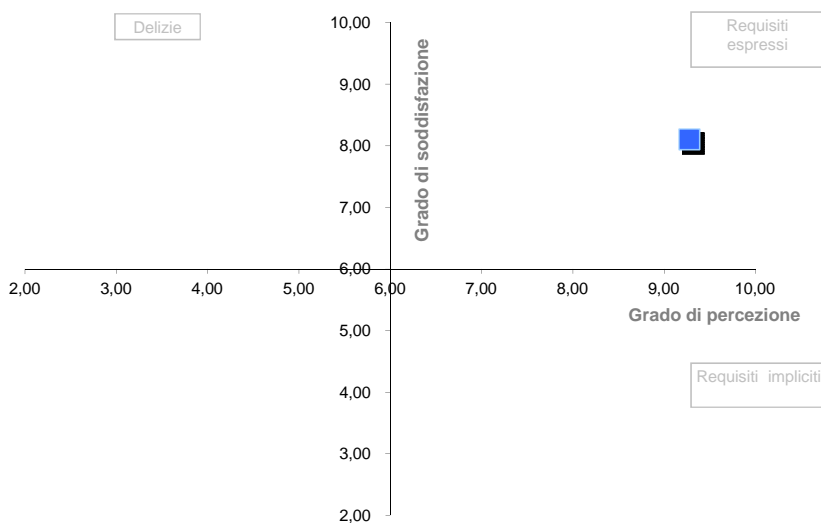


Tavola 7

Frequenza/numero delle corse

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	25,78%
B - Abbastanza soddisfatto	34,14%
C - Poco soddisfatto	32,34%
D - Per nulla soddisfatto	7,11%
E - Non sa	0,63%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	74,69%
B - Abbastanza importante	20,94%
C - Poco importante	3,91%
D - Per nulla importante	0,16%
E - Non sa	0,31%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	329
B - Abbastanza soddisfatto	431
C - Poco soddisfatto	411
D - Per nulla soddisfatto	90
E - Non sa	19
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	951
B - Abbastanza importante	268
C - Poco importante	50
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	9
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s3	6,98
Dev. standard di s3	2,28
Varianza di s3	5,19

importanza medie	anno 2012
Media di i3	9,26
Dev. standard di i3	1,36
Varianza di i3	1,85

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	12,38%
2 - secondo elemento	14,88%
3 - terzo elemento	10,64%
elemento non prioritario	62,10%
Totale	100,00%

Frequenza/numero delle corse

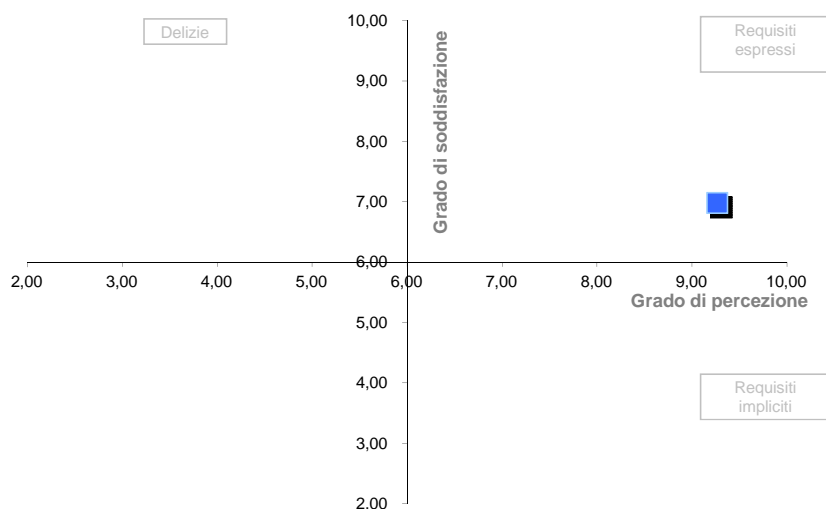


Tavola 8

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	24,45%
B - Abbastanza soddisfatto	35,78%
C - Poco soddisfatto	30,08%
D - Per nulla soddisfatto	9,06%
E - Non sa	0,63%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	312
B - Abbastanza soddisfatto	456
C - Poco soddisfatto	383
D - Per nulla soddisfatto	116
E - Non sa	13
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s4	6,90
Dev. standard di s4	2,32
Varianza di s4	5,36

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	18,01%
2 - secondo elemento	16,61%
3 - terzo elemento	12,37%
elemento non prioritario	53,01%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	77,19%
B - Abbastanza importante	17,81%
C - Poco importante	4,69%
D - Per nulla importante	0,16%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	987
B - Abbastanza importante	228
C - Poco importante	60
D - Per nulla importante	2
e - Non sa	3
Totale	1280

importanza medie	anno 2012
Media di i4	9,31
Dev. standard di i4	1,38
Varianza di i4	1,90

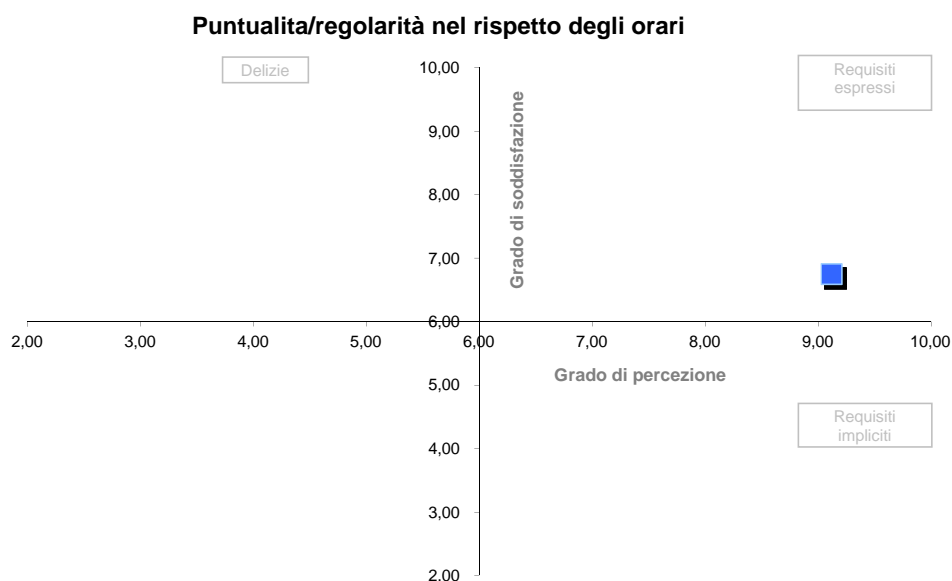


Tavola 9

Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	18,44%
B - Abbastanza soddisfatto	41,41%
C - Poco soddisfatto	31,02%
D - Per nulla soddisfatto	8,59%
E - non sa	0,55%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	236
B - Abbastanza soddisfatto	528
C - Poco soddisfatto	397
D - Per nulla soddisfatto	110
E - non sa	9
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s5	6,75
Dev. standard di s5	2,17
Varianza di s5	4,72

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	5,96%
2 - secondo elemento	10,98%
3 - terzo elemento	9,26%
elemento non prioritario	73,80%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	70,00%
B - Abbastanza importante	24,92%
C - Poco importante	4,84%
D - Per nulla importante	0,23%
Totale	100,00%

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	895
B - Abbastanza importante	319
C - Poco importante	62
D - Per nulla importante	3
E - Non sa	1
Totale	1280

importanza medie	anno 2012
Media di i5	9,12
Dev. standard di i5	1,46
Varianza di i5	2,12

Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)

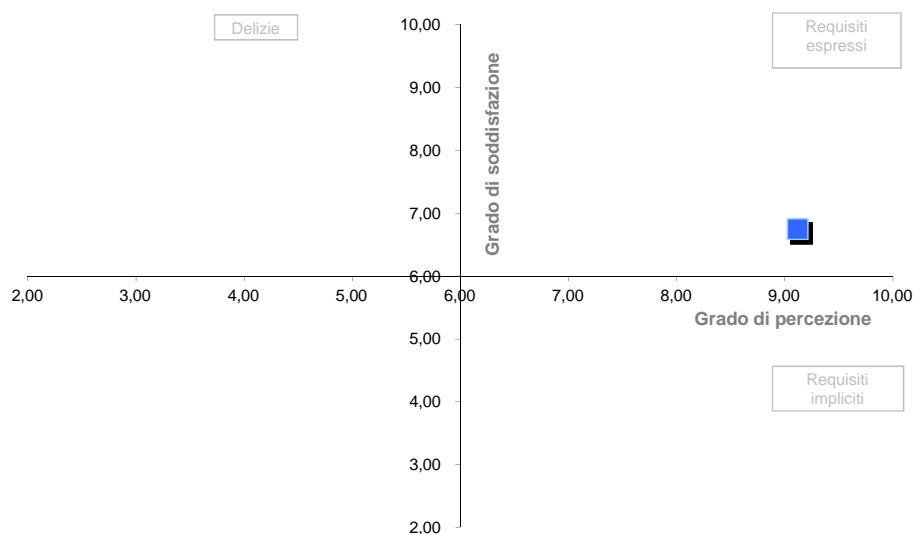


Tavola 10

Pulizia dei veicoli

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	19,92%
B - Abbastanza soddisfatto	41,02%
C - Poco soddisfatto	30,08%
D - Per nulla soddisfatto	8,52%
E - Non sa	0,47%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	255
B - Abbastanza soddisfatto	525
C - Poco soddisfatto	383
D - Per nulla soddisfatto	109
E - Non sa	8
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s6	6,82
Dev. standard di s6	2,20
Varianza di s6	4,82

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	7,21%
2 - secondo elemento	7,84%
3 - terzo elemento	8,78%
elemento non prioritario	76,17%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	70,63%
B - Abbastanza importante	25,31%
C - Poco importante	3,75%
E - Non sa	0,31%
Totale	100,00%

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	898
B - Abbastanza importante	324
C - Poco importante	48
E - Non sa	10
Totale	1280

importanza medie	anno 2012
Media di i6	9,17
Dev. standard di i6	1,36
Varianza di i6	1,86

Pulizia dei veicoli

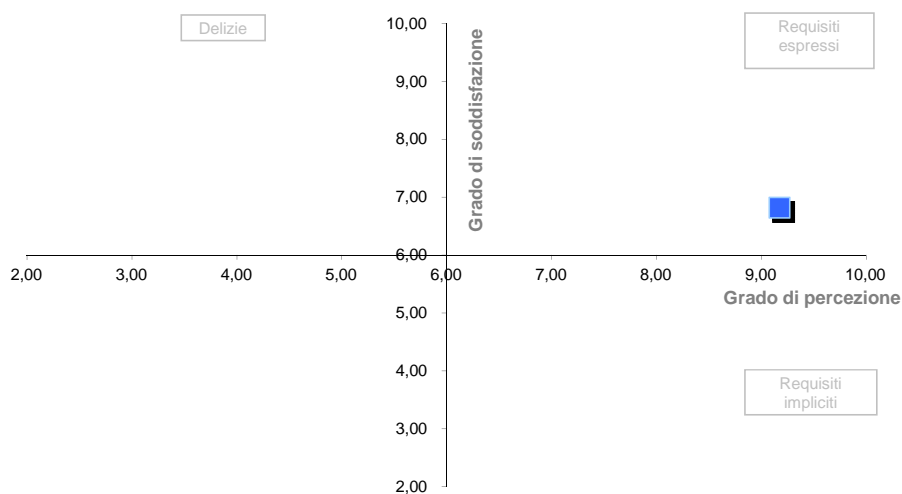


Tavola 11

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	18,83%
B - Abbastanza soddisfatto	25,47%
C - Poco soddisfatto	25,31%
D - Per nulla soddisfatto	7,97%
E - Non sa	22,42%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	73,05%
B - Abbastanza importante	20,55%
C - Poco importante	4,38%
D - Per nulla importante	0,39%
E - Non sa	1,64%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	213
B - Abbastanza soddisfatto	282
C - Poco soddisfatto	285
D - Per nulla soddisfatto	88
E - Non sa	412
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	912
B - Abbastanza importante	252
C - Poco importante	56
D - Per nulla importante	5
E - Non sa	55
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s7	6,79
Dev. standard di s7	2,37
Varianza di s7	5,62

importanza medie	anno 2012
Media di i7	9,23
Dev. standard di i7	1,44
Varianza di i7	2,06

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	8,47%
2 - secondo elemento	5,18%
3 - terzo elemento	6,91%
elemento non prioritario	79,44%
Totale	100,00%

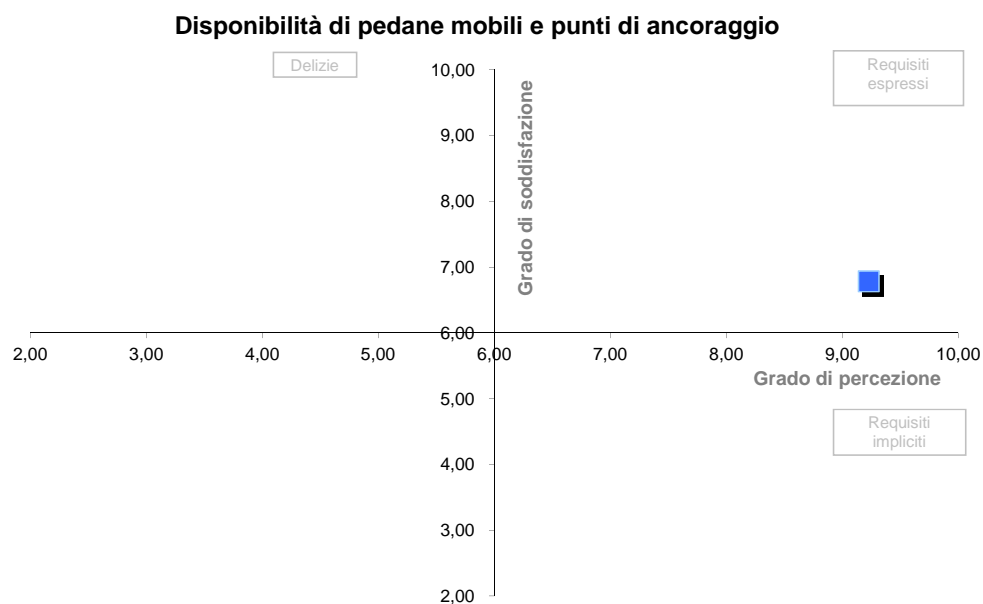


Tavola 12

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	29,84%
B - Abbastanza soddisfatto	34,61%
C - Poco soddisfatto	23,20%
D - Per nulla soddisfatto	4,77%
E - Non sa	7,58%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	68,44%
B - Abbastanza importante	25,55%
C - Poco importante	4,84%
D - Per nulla importante	0,63%
E - Non sa	0,55%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	370
B - Abbastanza soddisfatto	427
C - Poco soddisfatto	286
D - Per nulla soddisfatto	56
E - Non sa	141
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	872
B - Abbastanza importante	325
C - Poco importante	62
D - Per nulla importante	8
E - Non sa	13
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s8	7,44
Dev. standard di s8	2,20
Varianza di s8	4,83

importanza medie	anno 2012
Media di i8	9,07
Dev. standard di i8	1,52
Varianza di i8	2,31

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	3,45%
2 - secondo elemento	7,22%
3 - terzo elemento	5,65%
elemento non prioritario	83,68%
Totale	100,00%

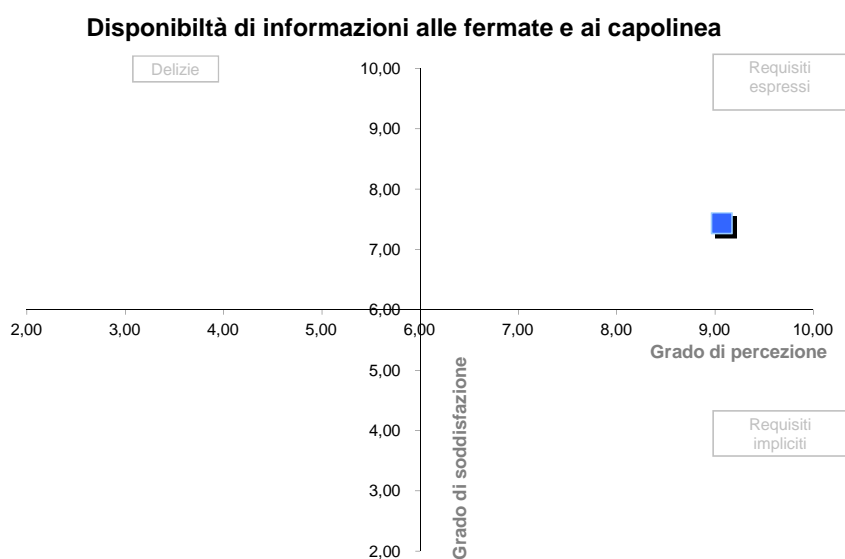


Tavola 13

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	45,08%
B - Abbastanza soddisfatto	28,20%
C - Poco soddisfatto	19,84%
D - Per nulla soddisfatto	4,22%
E - Non sa	2,66%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	71,56%
B - Abbastanza importante	23,83%
C - Poco importante	4,30%
D - Per nulla importante	0,16%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	567
B - Abbastanza soddisfatto	355
C - Poco soddisfatto	252
D - Per nulla soddisfatto	54
E - Non sa	52
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	913
B - Abbastanza importante	304
C - Poco importante	55
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	6
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s9	7,92
Dev. standard di s9	2,26
Varianza di s9	5,09

importanza medie	anno 2012
Media di i9	9,18
Dev. standard di i9	1,41
Varianza di i9	1,98

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	3,77%
2 - secondo elemento	4,24%
3 - terzo elemento	6,74%
elemento non prioritario	85,25%
Totale	100,00%

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

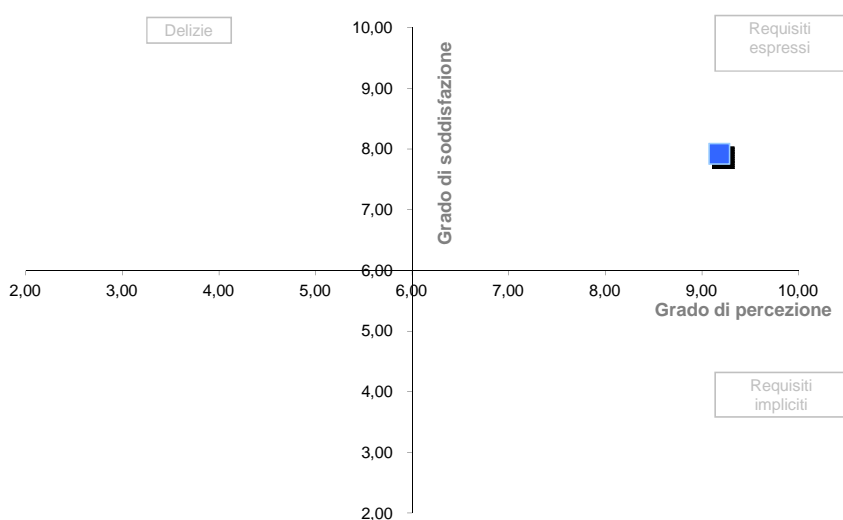


Tavola 14

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	32,19%
B - Abbastanza soddisfatto	35,00%
C - Poco soddisfatto	20,31%
D - Per nulla soddisfatto	3,52%
E - Non sa	8,98%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	402
B - Abbastanza soddisfatto	434
C - Poco soddisfatto	252
D - Per nulla soddisfatto	45
E - Non sa	147
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s10	7,63
Dev. standard di s10	2,14
Varianza di s10	4,59

Priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	0,00%
2 - secondo elemento	0,70%
3 - terzo elemento	3,50%
elemento non prioritario	95,80%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	67,66%
B - Abbastanza importante	27,50%
C - Poco importante	4,45%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,31%
Totale	100,00%

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	860
B - Abbastanza importante	350
C - Poco importante	57
E - Non sa	13
Totale	1280

importanza medie	anno 2012
Media di i10	9,08
Dev. standard di i10	1,42
Varianza di i10	2,01

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

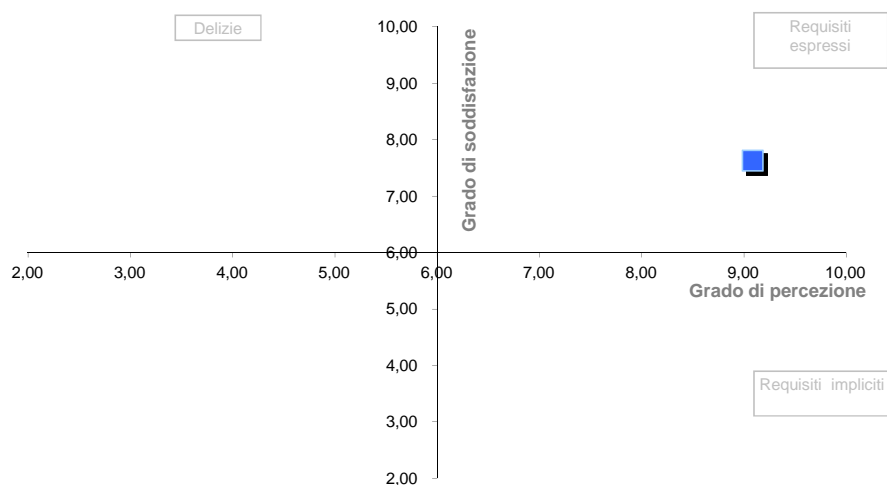


Tavola 15

Strumenti di dialogo con l'Azienda

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	11,09%
B - Abbastanza soddisfatto	22,11%
C - Poco soddisfatto	22,50%
D - Per nulla soddisfatto	7,11%
E - Non sa	37,19%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	59,92%
B - Abbastanza importante	29,77%
C - Poco importante	6,25%
D - Per nulla importante	0,23%
E - Non sa	3,83%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	107
B - Abbastanza soddisfatto	202
C - Poco soddisfatto	220
D - Per nulla soddisfatto	63
E - Non sa	688
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	728
B - Abbastanza importante	359
C - Poco importante	77
D - Per nulla importante	3
E - Non sa	113
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s11	6,49
Dev. standard di s11	2,26
Varianza di s11	5,10

importanza medie	anno 2012
Media di i11	8,88
Dev. standard di i11	1,57
Varianza di i11	2,47

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	2,20%
2 - secondo elemento	2,67%
3 - terzo elemento	3,77%
elemento non prioritario	91,37%
Totale	100,00%

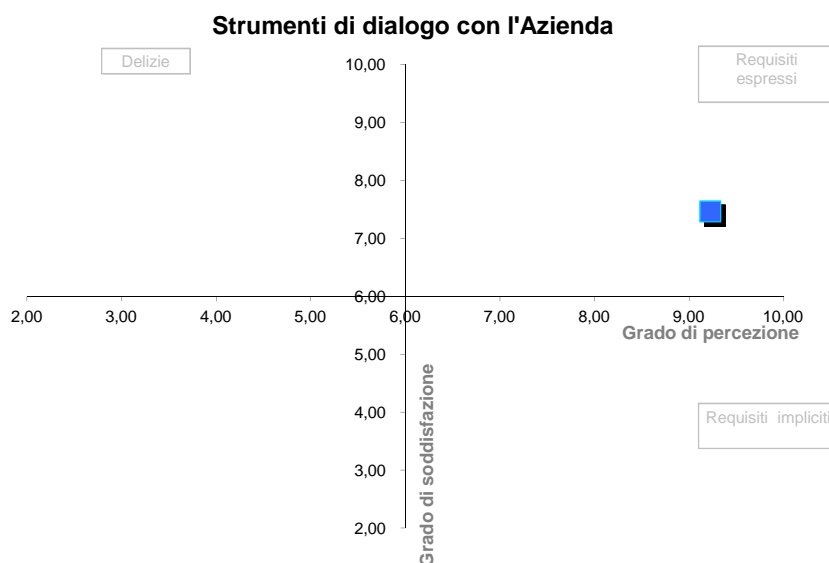


Tavola 16

Cortesia del personale

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	31,41%
B - Abbastanza soddisfatto	38,05%
C - Poco soddisfatto	22,42%
D - Per nulla soddisfatto	5,08%
E - Non sa	3,05%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	72,89%
B - Abbastanza importante	22,19%
C - Poco importante	4,14%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,70%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	397
B - Abbastanza soddisfatto	481
C - Poco soddisfatto	285
D - Per nulla soddisfatto	64
E - Non sa	53
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	925
B - Abbastanza importante	284
C - Poco importante	53
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	17
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s12	7,47
Dev. standard di s12	2,19
Varianza di s12	4,78

importanza medie	anno 2012
Media di i12	9,22
Dev. standard di i12	1,38
Varianza di i12	1,90

Priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	2,66%
2 - secondo elemento	4,08%
3 - terzo elemento	6,74%
elemento non prioritario	86,52%
Totale	100,00%

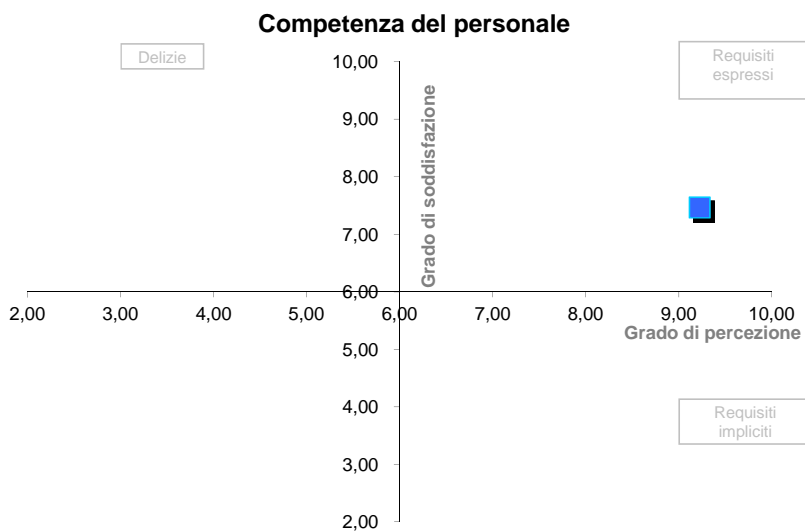


Tavola 17

Competenza del personale

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	38,13%
B - Abbastanza soddisfatto	33,20%
C - Poco soddisfatto	17,11%
D - Per nulla soddisfatto	4,14%
E - Non sa	7,42%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	469
B - Abbastanza soddisfatto	393
C - Poco soddisfatto	205
D - Per nulla soddisfatto	48
E - Non sa	165
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s13	7,88
Dev. standard di s13	2,17
Varianza di s13	4,72

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	1,10%
2 - secondo elemento	4,70%
3 - terzo elemento	6,74%
elemento non prioritario	87,46%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	78,44%
B - Abbastanza importante	17,11%
C - Poco importante	3,83%
D - Per nulla importante	0,16%
E - Non sa	0,47%
Totale	100,00%

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	996
B - Abbastanza importante	217
C - Poco importante	49
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	16
Totale	1280

importanza medie	anno 2012
Media di i13	9,37
Dev. standard di i13	1,32
Varianza di i13	1,73

Competenza del personale

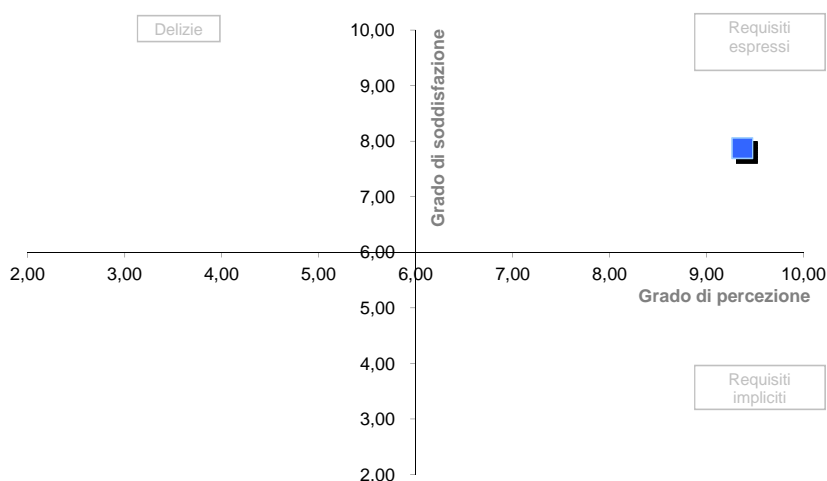


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	21,95%
B - Abbastanza soddisfatto	18,44%
C - Poco soddisfatto	11,95%
D - Per nulla soddisfatto	5,86%
E - Non sa	41,80%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	71,17%
B - Abbastanza importante	21,64%
C - Poco importante	3,44%
D - Per nulla importante	0,16%
E - Non sa	3,59%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	241
B - Abbastanza soddisfatto	187
C - Poco soddisfatto	129
D - Per nulla soddisfatto	55
E - Non sa	668
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	881
B - Abbastanza importante	271
C - Poco importante	43
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	83
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di s14	7,51
Dev. standard di s14	2,46
Varianza di s14	6,04

importanza medie	anno 2012
Media di i14	9,24
Dev. standard di i14	1,35
Varianza di i14	1,83

priorità percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	1,25%
2 - secondo elemento	1,57%
3 - terzo elemento	1,41%
non prioritario	95,77%
Totale	100,00%

Rispetto per l'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

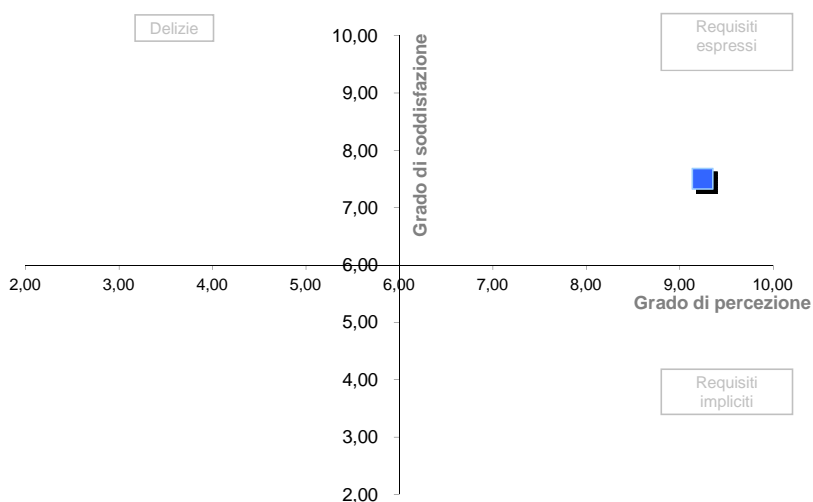


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	21,33%
B - Abbastanza soddisfatto	17,50%
C - Poco soddisfatto	12,97%
D - Per nulla soddisfatto	5,94%
E - Non sa	42,27%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	anno 2012
A - Molto importante	67,66%
B - Abbastanza importante	22,97%
C - Poco importante	3,28%
D - Per nulla importante	0,23%
E - Non sa	5,86%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	237
B - Abbastanza soddisfatto	188
C - Poco soddisfatto	144
D - Per nulla soddisfatto	60
E - Non sa	651
Totale	1280

importanza in valore assoluto	anno 2012
A - Molto importante	840
B - Abbastanza importante	289
C - Poco importante	40
D - Per nulla importante	3
E - Non sa	108
Totale	1280

soddisfazione medie	anno 2012
Media di S14b	7,39
Dev. standard di S14b2	2,48
Varianza di S14b3	6,17

importanza medie	anno 2012
Media di i14b	9,19
Dev. standard di i14b2	1,37
Varianza di i14b3	1,89

priorità in percentuale	anno 2012
1 - primo elemento	0,63%
2 - secondo elemento	1,09%
3 - terzo elemento	1,88%
non prioritario	96,40%
Totale	100,00%

Rispetto per l'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

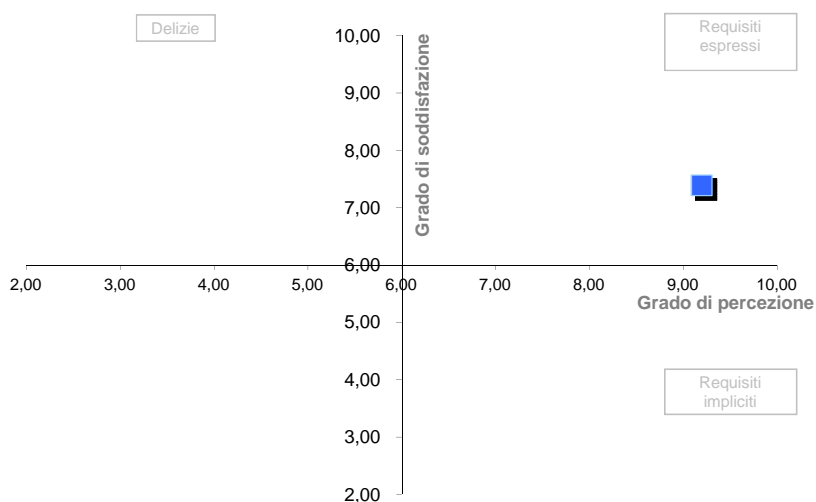


Tavola 19

Livello di soddisfazione complessivo

VOTO COMPLESSIVO	anno
in valore assoluto	2012
2	1
3	12
4	38
5	81
6	327
7	366
8	349
9	72
10	33
(vuoto)	1
Totale	1280

VOTO COMPLESSIVO	anno
in percentuale	2012
2	0,08%
3	0,94%
4	2,97%
5	6,33%
6	25,55%
7	28,59%
8	27,27%
9	5,63%
10	2,58%
(vuoto)	0,08%
Totale	100,00%

VOTO COMPLESSIVO

	anno
medie	2012
Media di voto complessivo	6,95
Dev. standard di voto complessivo	1,29
Varianza di voto complessivo	1,68

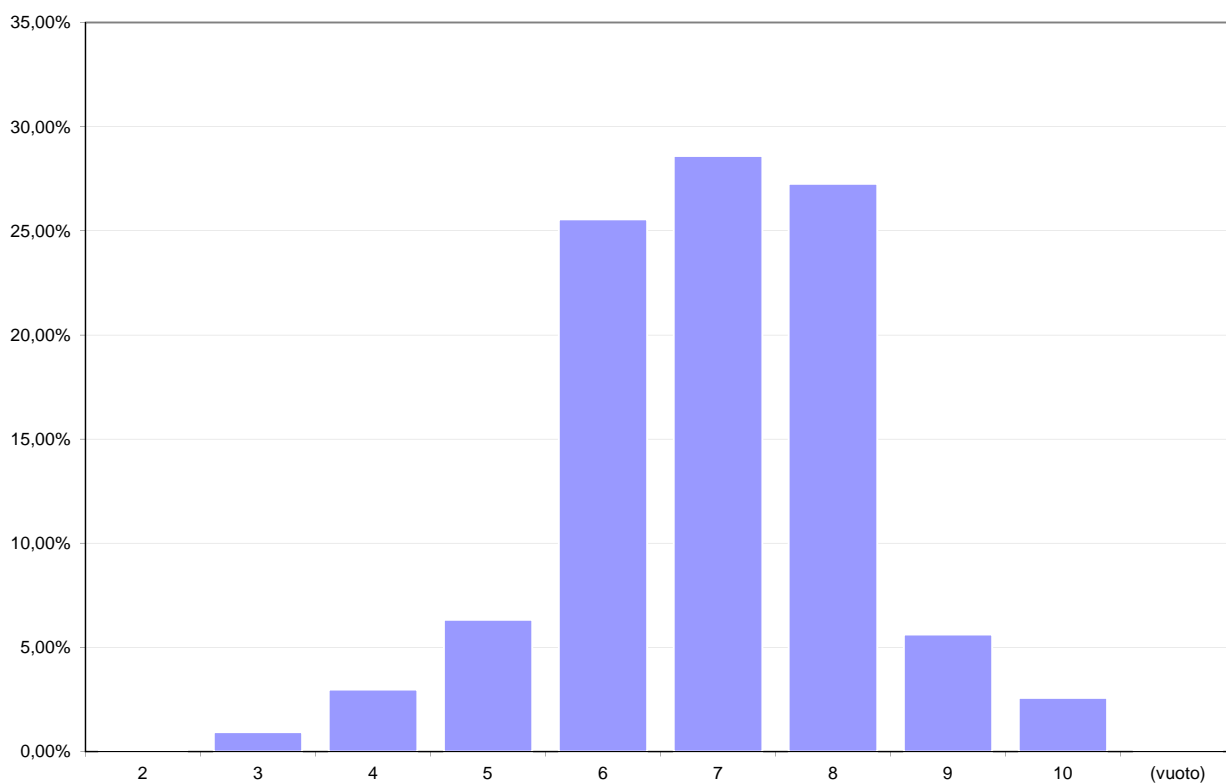
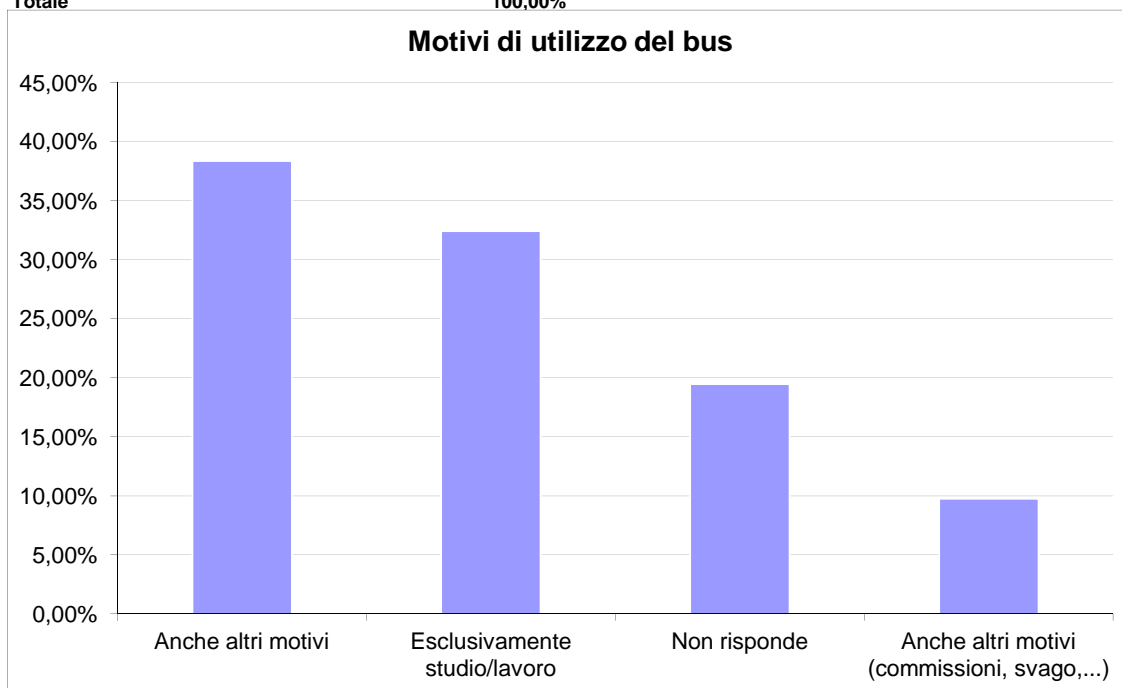
VOTO COMPLESSIVO

Tavola 20

Motivo di utilizzo del bus

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
Motivo di utilizzo	2012
Anche altri motivi	38,36%
Esclusivamente studio/lavoro	32,42%
Non risponde	19,45%
Anche altri motivi (commissioni, svago,...)	9,77%
Totale	100,00%



Conteggio di numero intervista	anno
Perché non altri motivi	2012
Preferisce mezzi privati (conducente o passeggero)	26,21%
Non effettua altri spostamenti	17,96%
Non ha altre esigenze di spostamento	17,48%
E' meno comodo dei mezzi propri	16,99%
Servizio scomodo	5,58%
Orari scomodi	5,58%
Insufficiente frequenza delle corse	3,16%
Non piace viaggiare sui mezzi pubblici	2,18%
Passaggi in ritardo	1,21%
E' poco flessibile/Orari scomodi	1,21%
Manca il servizio nei festivi	0,97%
Tempi di percorrenza eccessivi	0,49%
Per abitudine	0,24%
Preferisce il treno	0,24%
Mezzo di spostamento scomodo	0,24%
Fermata lontana da casa	0,24%
Totale	100,00%

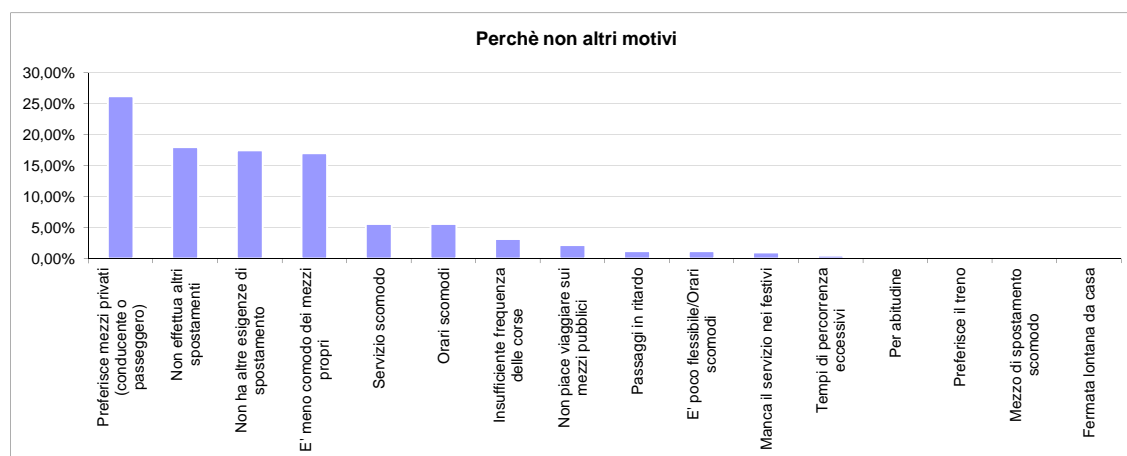


Tavola 20
Motivo di utilizzo del bus

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
201 o 202	2012
Altro	49,61%
	202 30,30%
	201 20,09%
Totale	100,00%

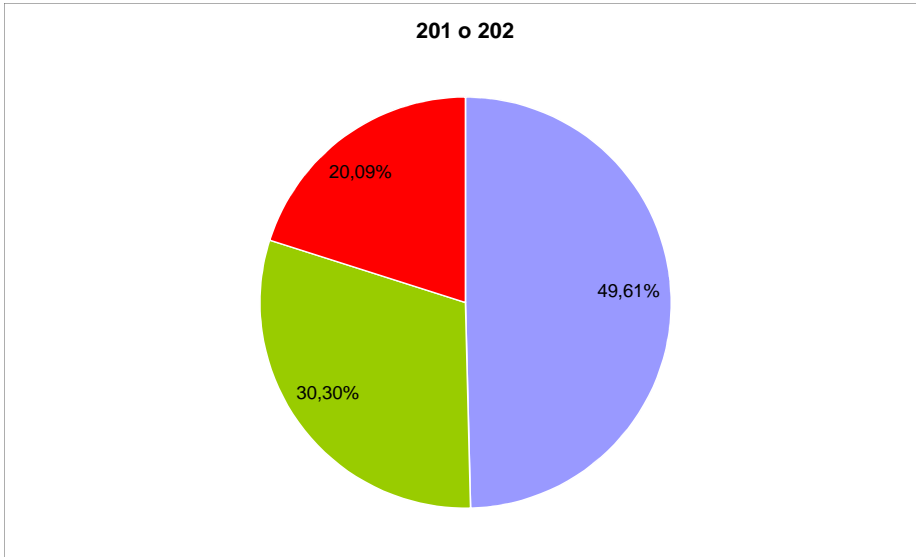


Tavola 22

Aspetti positivi del servizio (in relazione alle linee 201, 202)

Conteggio di ID elemento rilevato	Totale
Maggiore frequenza delle corse	77
Buona frequenza delle corse	64
Servizio puntuale/regolare	49
Utilizzo di mezzi nuovi	40
Buona pulizia dei mezzi	36
Buona pulizia interna dei mezzi	35
Servizio comodo	32
Orari ben congegnati	31
Sono utili/funzionali	19
Buon servizio	15
Mezzi confortevoli	14
Conducenti cortesi/disponibili	11
Buona puntualità/regolarità del servizio	10
Servizio efficiente/ben organizzato	7
Mezzi ben climatizzati	5
Indicazioni chiare	3
Mezzi non affollati	2
Tempi di percorrenza contenuti	2
Servizio efficiente	2
Il servizio è migliorato	2
Buon rapporto qualità/prezzo	1
Sicurezza da furti e molestie	1
Le telecamere funzionano da deterrente agli atti vandalici	1
Mezzi ben tenuti	1
Sedili per disabili	1
Facilità nel reperire i titoli di viaggio	1
Buona frequenza nei festivi	1
Disponibilità di informazioni sul servizio	1
Posti a sedere confortevoli	1
Conducenti professionali	1
Buon comfort a bordo	1
Migliori i pullman blu rispetto a quelli bianchi	1
Coincidenze ben congegnate	1
Totale complessivo	469

Tavola 23
Aspetti negativi del servizio (in relazione alle linee 201, 202)

Conteggio di ID elemento rilevato	Totale
Insufficiente frequenza delle corse	143
Scarsa pulizia interna dei mezzi	62
Affollamento eccessivo dei mezzi	56
Mancato rispetto degli orari	47
Mancato rispetto degli orari (passaggi in ritardo)	40
Informazioni sul servizio insufficienti	26
Coincidenze mal congegnate	22
Scarso comfort dei mezzi	12
Scarso comfort a bordo	10
Scarsa sicurezza a bordo	10
Scarsa presenza di controllori a bordo	9
Gli autisti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	8
Mancano le tabelle orari alle fermate	7
Mezzi mal climatizzati (troppo caldo o troppo freddo)	6
Alcuni autisti passano con il semaforo rosso	6
Orari mal congegnati	5
Conducenti guidano in modo spericolato	5
Troppa confusione a bordo	5
Mezzi mal climatizzati	4
Libretti orari introvabili	4
Manca il servizio nei festivi	3
Alcuni mezzi privi di pedane mobili/punti di ancoraggio per carrozzine	3
Informazioni sul servizio poco chiare	3
Assenza di controllori a bordo	3
Fermate insufficienti	3
Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	3
Cattivo odore a bordo	2
Nessun miglioramento reale	2
Alcuni passeggeri fumano a bordo	2
Saltano le corse	2
Passaggi in anticipo	2
Tempi di percorrenza eccessivi	2
Servizio penalizzato nei festivi	2
Titoli di viaggio costosi	2
Troppi studenti a bordo	2
Servizio penalizzato in orario serale	2
Evasione dei titoli diffusa	1
Conducenti incompetenti	1
Pessimo rapporto qualità/prezzo	1
Autisti maleducati/poco disponibili	1
Furti a bordo	1
Gradini per accesso troppo alti	1
Mezzi datati/usura	1
Parco mezzi datato	1
Conducenti scortesi/poco disponibili	1
Il servizio è penalizzato nel periodo estivo	1
Corse dirette insufficienti	1
La pubblicità sul servizio è ingannevole (i mezzi non passano ogni 15', ma ogni 30')	1
Manca la musica a bordo	1
Autisti troppo loquaci	1
Mezzi inadeguati per capienza	1
Scomodo rinnovare l'abbonamento solo a Brescia	1
Mezzi mal tenuti/trascurati	1
Segnalare in modo più chiaro il cambio mezzo a Crocevia per Lumezzane	1
Pulsanti per prenotare la fermata insufficienti	1
Manca la coincidenza con il treno	1
Mezzi ingombranti	1
Passeggeri maleducati	1
Climatizzazione non funzionante	1
Scomodo dover cambiare biglietto SIA-SAIA all'interno dello stesso viaggio	1
Diminuzione del servizio nel periodo estivo	1
Totale complessivo	550