

Rapporto di ricerca

Customer satisfaction Maggio 2013

Bacino di trasporto pubblico extraurbano
Brescia Nord

DOCUMENTO CX13_NORD - Rev. 00 del 5 luglio 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 della rilevazione di MAGGIO 2013.

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 672 interviste effettuate dal 17 al 31 maggio 2013.

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	2013/I
Femmina	58,18%
Maschio	41,82%
Totale	100,00%

Genere

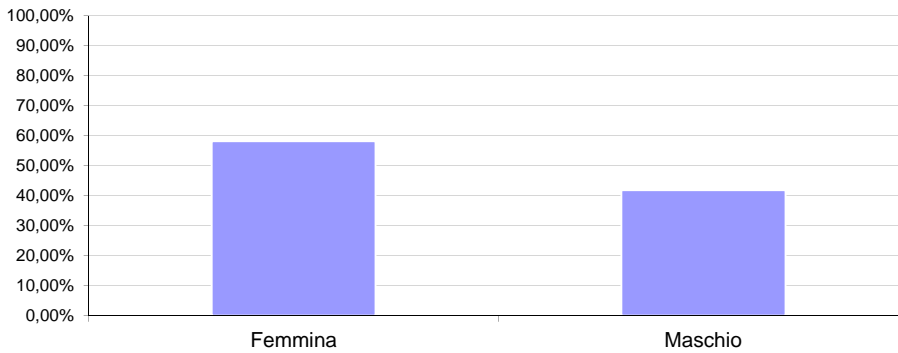


Tabella 2 Professione

	anno
professione	2013/I
Studente	50,60%
Lavoratore	31,55%
Casalinga	9,38%
Pensionato	6,70%
Senza occupazione	1,64%
Religioso	0,15%
Totale	100,00%

Professione

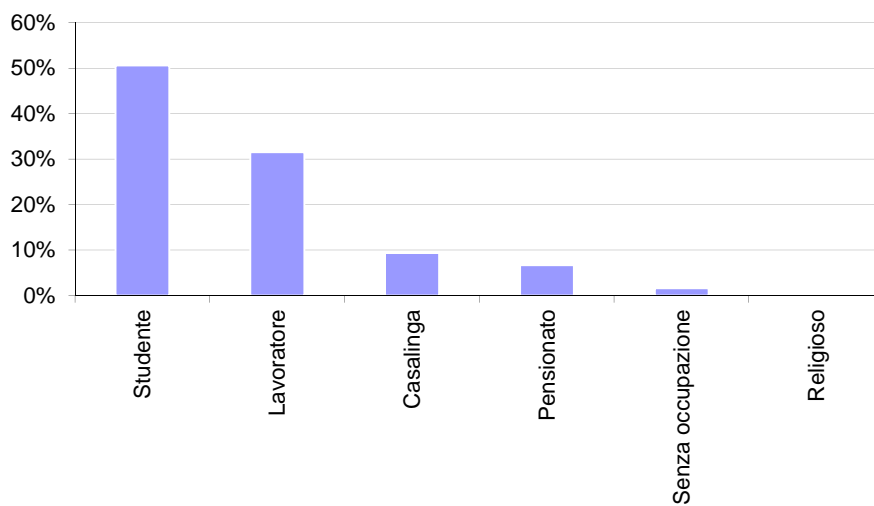


Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - origine

	anno
origine	2013/I
Brescia	336
Vestone	63
Salò	60
Desenzano del Garda	58
Gardone Valtrompia	58
Concesio	13
Castenedolo	12
Villa Carcina	7
Sarezzo	5
Marcheno	5
Lonato	4
Gavardo	4
Castegnato	3
Lumezzane	3
Tormini	3
Inzino	3
Sirmione	3
Nave	3
Collio Valtrompia	3
Rezzato	2
Roe' Volciano	2
Vobarno	2
Nuvolento	2
Rovato	2
Erbusco	2
Sabbio Chiese	1
Ghedì	1
Ponte zanano	1
Inizino	1
Villanuova sul Clisi	1
Gardone Riviera	1
Prevalle	1
Pezzaze	1
Nuvolera	1
San Colombano	1
Crocevia	1
Gargnano	1
Manerba	1
Torbole Casaglia	1
Totale	672

Tavola 2a

Aspetti tecnici del servizio - destinazione

		anno				anno	
destinazione		2012/I		destinazione		2012/I	
Brescia		182		Tormini		4	
Salò		25		Monticelli Brusati		4	
Sarezzo		24		Tavernole sul Mella		3	
Gavardo		19		Salo'		3	
Desenzano del Garda		19		Idro		3	
Concesio		17		Serle		3	
Lumezzane		16		Rodendo Saiano		3	
Rezzato		16		Ciliverghe		3	
Lonato		15		Pezzaze		3	
Ome		15		Paitone		3	
Villa Carcina		13		Berlingo		2	
Vestone		12		Soiano del Lago		2	
Gussago		11		Maderno		2	
Gardone Valrompia		10		Cunettone		2	
Nave		9		Torbole Casaglia		2	
Gargnano		9		Rodengo Saiano		2	
Castrezzato		9		(vuoto)		1	
Nuvolera		9		Calvagese della Riviera		1	
Chiari		8		Berlinghetto		1	
Travagliato		8		San Zeno Naviglio		1	
Padenghe		8		Ghedi		1	
Ospitaletto		8		Bovegno		1	
Gardone Riviera		8		Castenedolo		1	
Villanuova sul Clisi		7		Bione		1	
Ponte San Marco		7		Vallio Terme		1	
Ponte Zanano		7		Ponte Caffaro		1	
Odolo		7		Brozzo		1	
Bedizzole		7		Limone sul Garda		1	
Barghe		7		Lograto		1	
Inzino		6		Cogozzo		1	
Mazzano		6		Moniga del Garda		1	
Toscolano Maderno		6		Portese		1	
Marcheno		6		Arco		1	
Manerba del Garda		6		Zocco		1	
Vobarno		6		Cailina		1	
Nuvolento		5		Montichiari		1	
Castegnato		5		Termine		1	
Virle Tre Ponti		5		Manerbio		1	
Rovato		5		Barbarano		1	
Toscolano		5		Vorbano		1	
San Colombano		5		Polaveno		1	
Prevalle		4		Paratico		1	
Sabbio Chiese		4		Capriolo		1	
Molinetto Mazzano		4		Carpenedolo		1	
Rivoltella		4		Fasano		1	
Palazzolo sull'Oglio		4		Erbusco		1	
				Totale		672	

Tavola 2b

Aspetti tecnici del servizio

Tabella 1

Vettore

Conteggio di numero interve	anno
vettore	2013/I
SIA	85,12%
SAIA	12,35%
APAM	2,53%
Totale	100,00%

Vettore

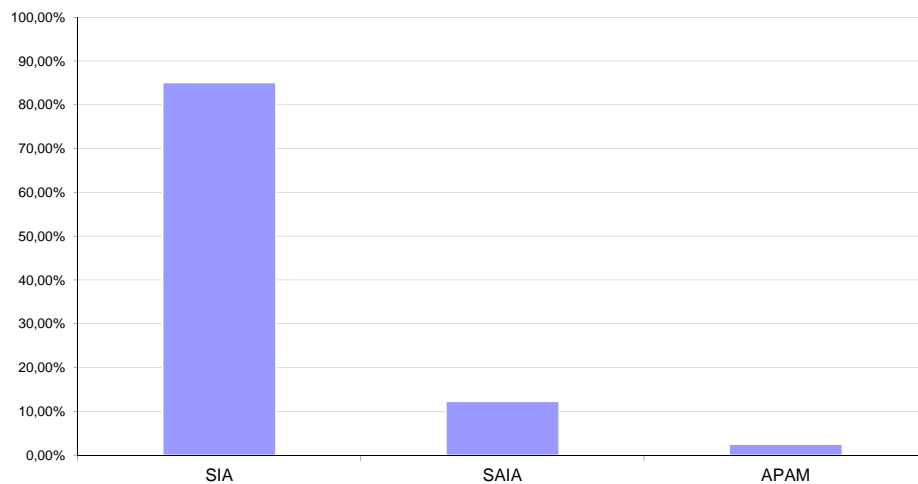


Tabella 2

Luogo di intervista

	anno
luogo intervista	2013/I
Brescia Terminal SIA	45,39%
Intervista a bordo bus	16,96%
Desenzano Imbarcadere	9,52%
Vestone Autostazione	9,38%
Salò p.za Dante Alighieri	9,38%
Gardone Autostazione	9,38%
Totale	100,00%

Luogo di intervista

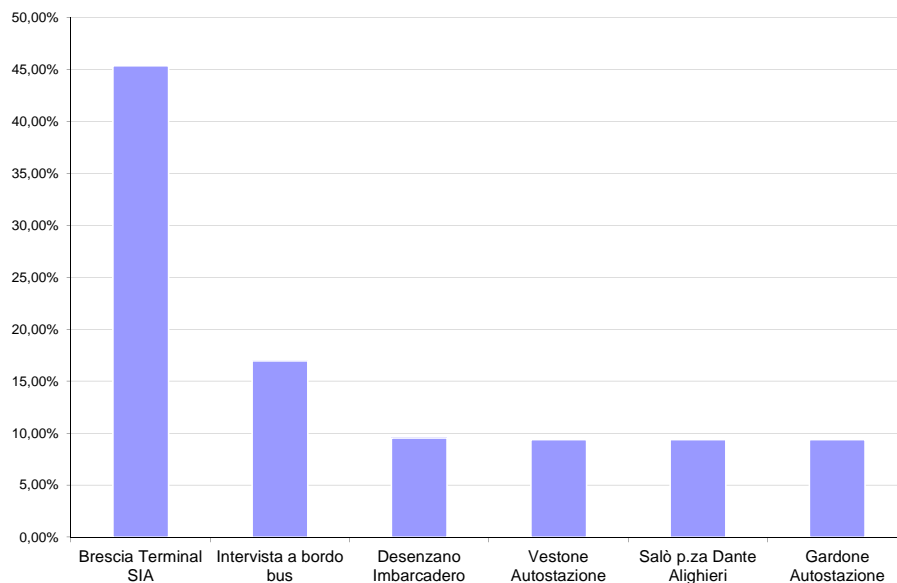


Tavola 3 Modelli di consumo dei servizi TPL extraurbani

Tabella 1 Documento di viaggio utilizzato

Conteggio di numero intervista	anno
titolo di viaggio	2013/I
Abbonamento mensile	43,15%
Biglietto di corsa semplice	27,98%
Abbonamento annuale	12,35%
Abbonamento settimanale	8,33%
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	2,23%
Biglietto multicorse	2,23%
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	1,93%
Tessera Regionale di libera circolazione	0,74%
Senza titolo di viaggio	0,60%
Tessera Forze dell'Ordine	0,30%
Tessera di invalidità	0,15%
Totale	100,00%

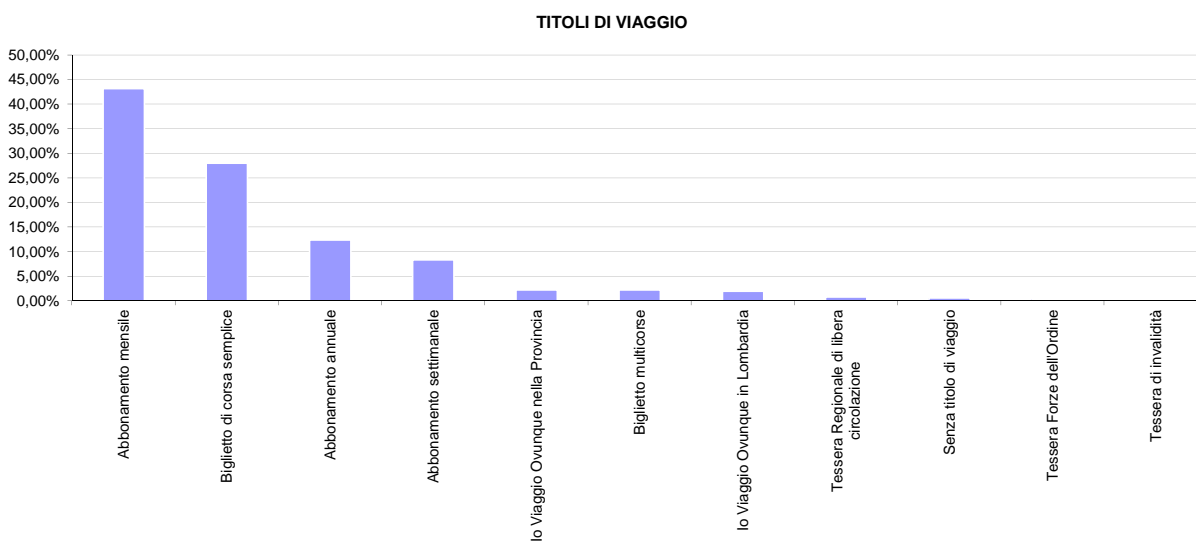


Tabella 2

Frequenza settimanale di utilizzo

Conteggio di numero intervista	anno
frequenza settimanale	2013/I
1 giorno/settimana	4,02%
2 giorni/settimana	5,65%
3 giorni/settimana	3,57%
4 giorni/settimana	3,42%
5 giorni/settimana	17,11%
6 giorni/settimana	45,83%
7 giorni/settimana	3,42%
Uso occasionale/sporadico	16,96%
Totale	100,00%

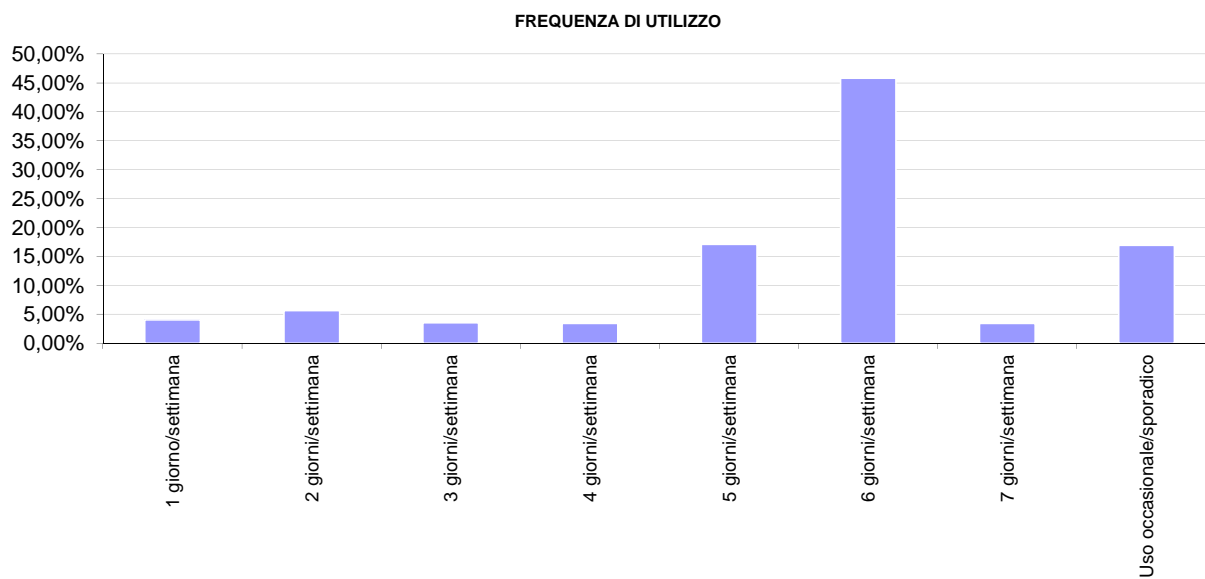
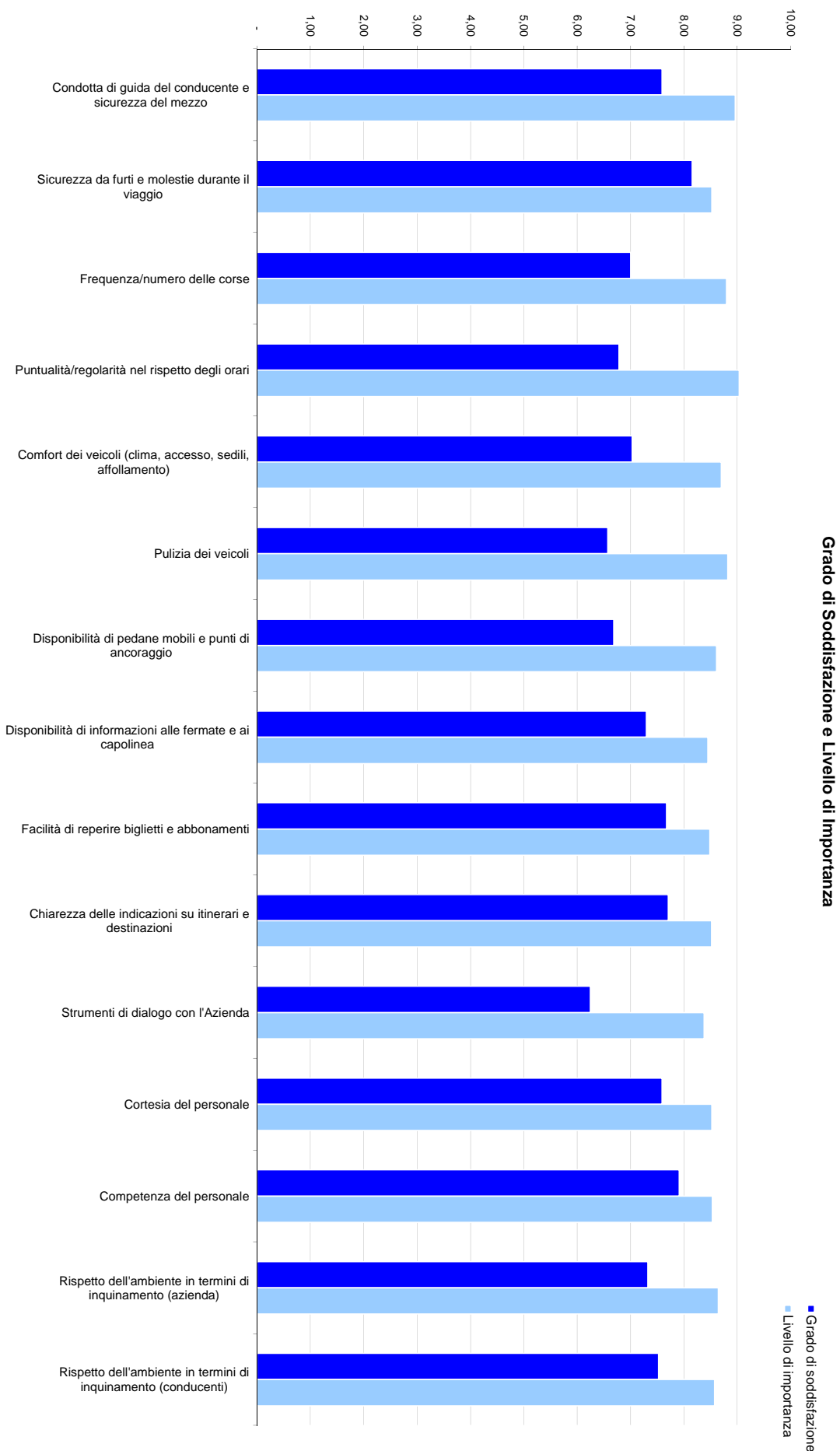


Tavola 4

Riepilogo indicatori precodificati di customer satisfaction

Soddisfazione, rilevanza e priorità dei 14 item monitorati

	Grado di soddisfazione	Livello di importanza	Indice di priorità (%)
	2013/I	2013/I	2013/I
Indicatore di customer satisfaction	7,05		
Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo	7,59	8,96	7,01%
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	8,15	8,53	9,34%
Frequenza/numero delle corse	7,00	8,80	10,82%
Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari	6,78	9,04	17,91%
Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)	7,03	8,70	18,39%
Pulizia dei veicoli	6,58	8,83	11,22%
Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio	6,69	8,61	4,18%
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	7,30	8,45	7,63%
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	7,68	8,49	7,00%
Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni	7,71	8,52	2,66%
Strumenti di dialogo con l'Azienda	6,25	8,38	3,83%
Cortesìa del personale	7,59	8,53	3,43%
Competenza del personale	7,91	8,53	2,66%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)	7,32	8,64	2,25%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)	7,53	8,58	0,54%



■ Grado di soddisfazione
■ Livello di importanza

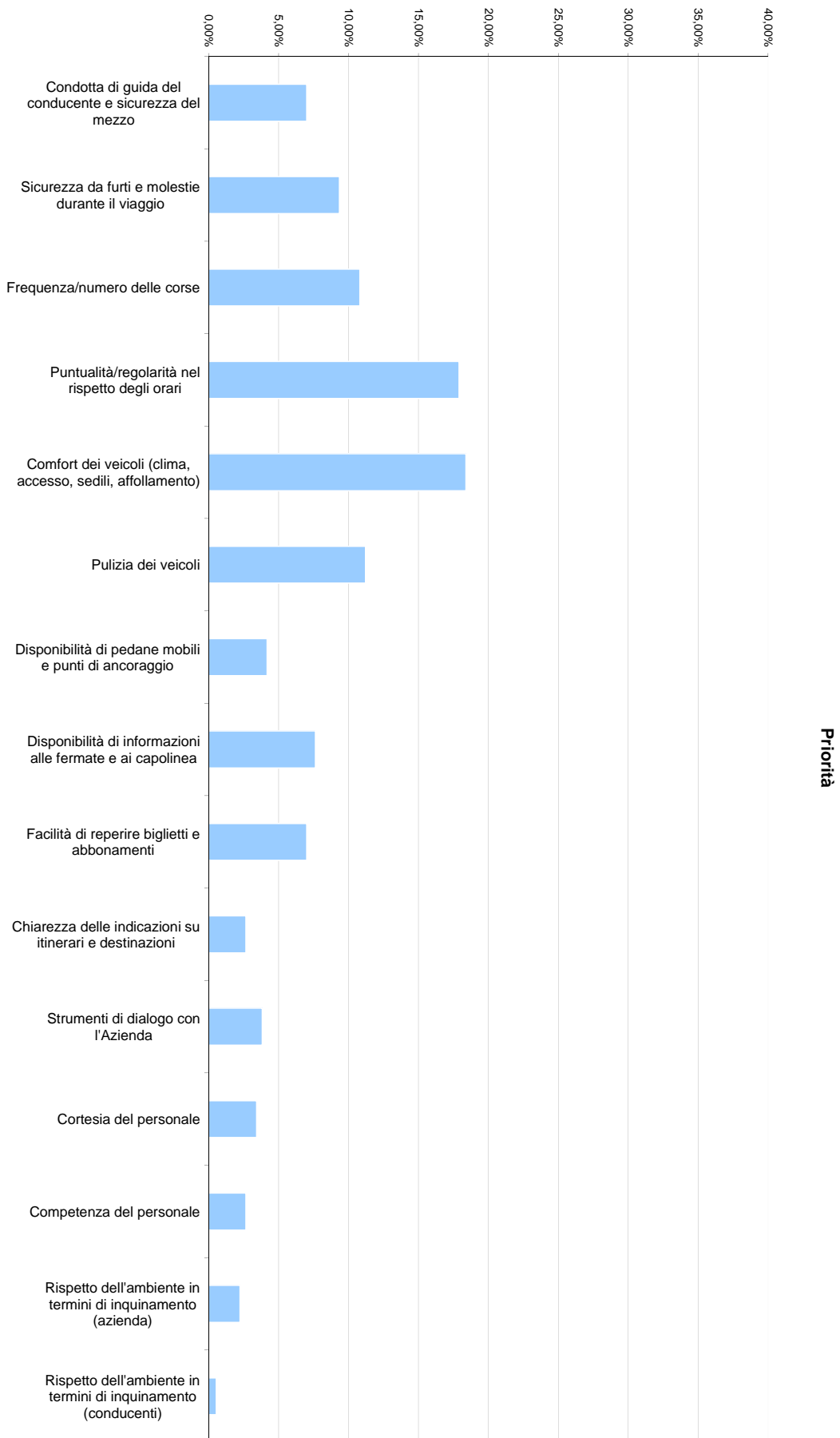


Tavola 5

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

soddisfazione	
in percentuale	anno
	2013/I
A - Molto soddisfatto	28,13%
B - Abbastanza soddisfatto	45,39%
C - Poco soddisfatto	24,26%
D - Per nulla soddisfatto	0,15%
E - Non sa	2,08%
Totale	100,00%

importanza	
in percentuale	anno
	2013/I
A - Molto importante	59,08%
B - Abbastanza importante	40,48%
C - Poco importante	0,45%
Totale	100,00%

soddisfazione	
in valore assoluto	anno
	2013/I
A - Molto soddisfatto	188
B - Abbastanza soddisfatto	303
C - Poco soddisfatto	162
D - Per nulla soddisfatto	1
E - Non sa	18
Totale	672

importanza	
in valore assoluto	anno
	2013/I
A - Molto importante	396
B - Abbastanza importante	272
C - Poco importante	3
E - Non sa	1
Totale	672

soddisfazione

soddisfazione	
medie	anno
	2013/I
Media di s1	7,59
Dev. standard di s1	1,84
Varianza di s1	3,38

importanza

importanza	
medie	anno
	2013/I
Media di i1	8,96
Dev. standard di i1	1,25
Varianza di i1	1,57

priorità	
percentuale	anno
	2013/I
3 - terzo elemento	3,70%
1 - primo elemento	4,30%
2 - secondo elemento	2,96%
elemento non prioritario	89,04%
Totale	100,00%

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

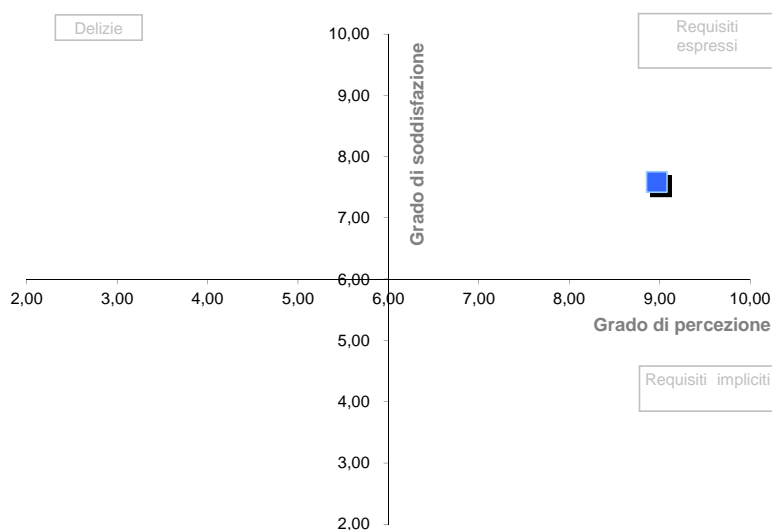


Tavola 6

Sicurezza da furti e molestie

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	38,69%
B - Abbastanza soddisfatto	41,22%
C - Poco soddisfatto	13,39%
D - Per nulla soddisfatto	0,89%
E - Non sa	5,80%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	43,15%
B - Abbastanza importante	54,76%
C - Poco importante	1,79%
D - Per nulla importante	0,15%
E - Non sa	0,15%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	257
B - Abbastanza soddisfatto	267
C - Poco soddisfatto	86
D - Per nulla soddisfatto	5
E - Non sa	57
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	289
B - Abbastanza importante	368
C - Poco importante	12
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	2
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s2	8,15
Dev. standard di s2	1,81
Varianza di s2	3,27

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i2	8,53
Dev. standard di i2	1,34
Varianza di i2	1,79

priorità

	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	5,21%
2 - secondo elemento	5,49%
3 - terzo elemento	4,16%
elemento non prioritario	85,14%
Totale	100,00%

Sicurezza da furti e molestie

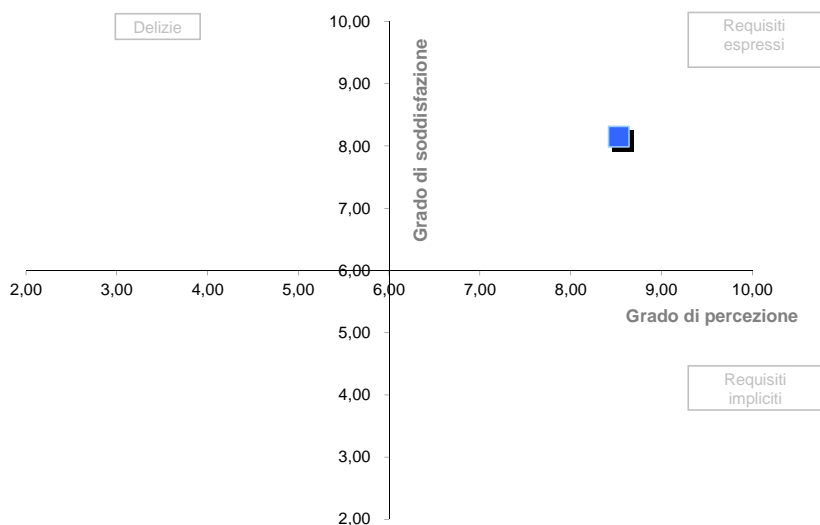


Tavola 7

Frequenza/numero delle corse

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	23,36%
B - Abbastanza soddisfatto	36,76%
C - Poco soddisfatto	29,46%
D - Per nulla soddisfatto	6,25%
E - Non sa	4,17%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	55,36%
B - Abbastanza importante	40,48%
C - Poco importante	3,72%
E - Non sa	0,45%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	153
B - Abbastanza soddisfatto	245
C - Poco soddisfatto	195
D - Per nulla soddisfatto	42
E - Non sa	37
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	369
B - Abbastanza importante	271
C - Poco importante	24
E - Non sa	8
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s3	7,00
Dev. standard di s3	2,20
Varianza di s3	4,84

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i3	8,80
Dev. standard di i3	1,42
Varianza di i3	2,01

priorità

	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	7,11%
2 - secondo elemento	4,74%
3 - terzo elemento	4,00%
elemento non prioritario	84,14%
Totale	100,00%

Frequenza/numero delle corse

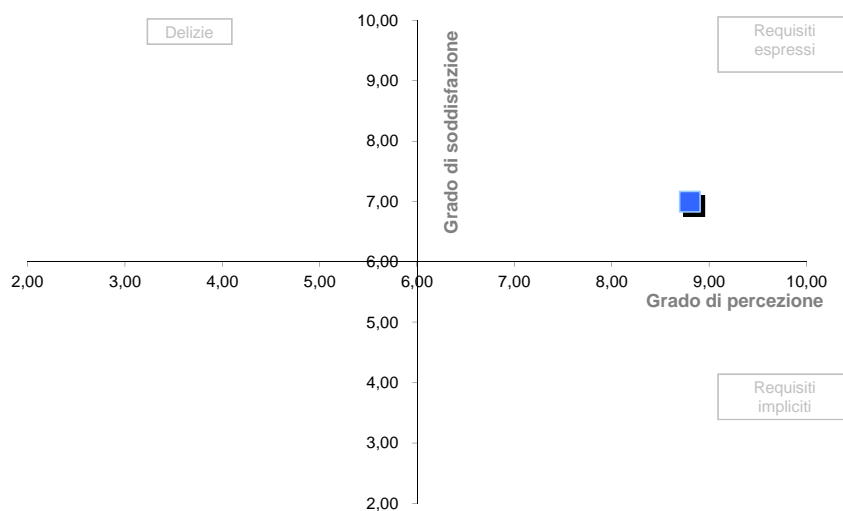


Tavola 8

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

soddisfazione	
in percentuale	anno 2013/I
A - Molto soddisfatto	20,24%
B - Abbastanza soddisfatto	37,05%
C - Poco soddisfatto	31,55%
D - Per nulla soddisfatto	8,04%
E - Non sa	3,13%
Totale	100,00%

importanza	
in percentuale	anno 2013/I
A - Molto importante	65,18%
B - Abbastanza importante	31,25%
C - Poco importante	3,57%
Totale	100,00%

soddisfazione	
in valore assoluto	anno 2013/I
A - Molto soddisfatto	134
B - Abbastanza soddisfatto	247
C - Poco soddisfatto	211
D - Per nulla soddisfatto	54
E - Non sa	26
Totale	672

importanza	
in valore assoluto	anno 2013/I
A - Molto importante	437
B - Abbastanza importante	210
C - Poco importante	24
e - Non sa	1
Totale	672

soddisfazione

soddisfazione	
medie	anno 2013/I
Media di s4	6,78
Dev. standard di s4	2,22
Varianza di s4	4,92

importanza

importanza	
medie	anno 2013/I
Media di i4	9,04
Dev. standard di i4	1,39
Varianza di i4	1,93

priorità	
percentuale	anno 2013/I
1 - primo elemento	11,41%
2 - secondo elemento	8,75%
3 - terzo elemento	6,37%
elemento non prioritario	73,47%
Totale	100,00%

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

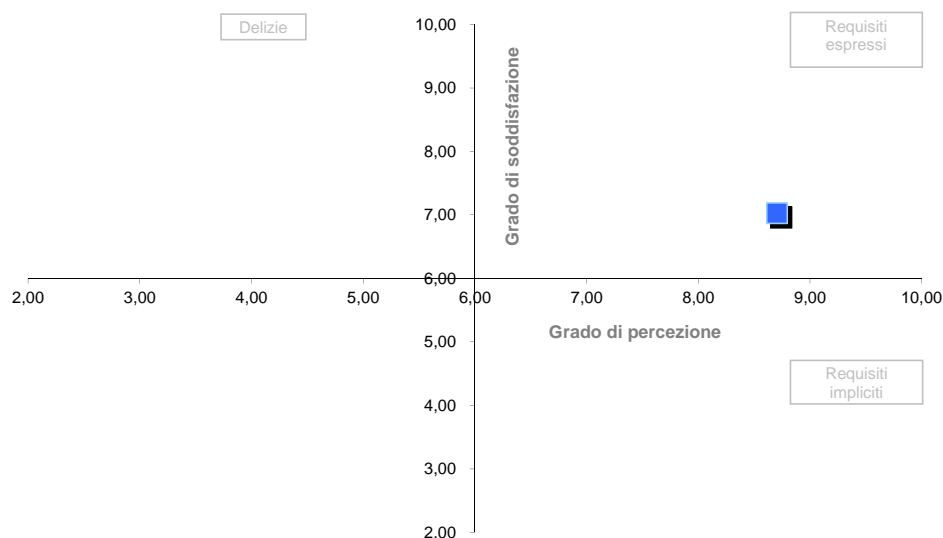


Tavola 9

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

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	19,20%
B - Abbastanza soddisfatto	45,98%
C - Poco soddisfatto	26,79%
D - Per nulla soddisfatto	5,21%
E - non sa	2,83%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	52,08%
B - Abbastanza importante	44,20%
C - Poco importante	3,57%
D - Per nulla importante	0,15%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	128
B - Abbastanza soddisfatto	308
C - Poco soddisfatto	180
D - Per nulla soddisfatto	35
E - non sa	21
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	349
B - Abbastanza importante	297
C - Poco importante	24
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	1
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s5	7,03
Dev. standard di s5	2,02
Varianza di s5	4,09

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i5	8,70
Dev. standard di i5	1,44
Varianza di i5	2,07

priorità

	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	7,60%
2 - secondo elemento	14,74%
3 - terzo elemento	10,28%
elemento non prioritario	67,38%
Totale	100,00%

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

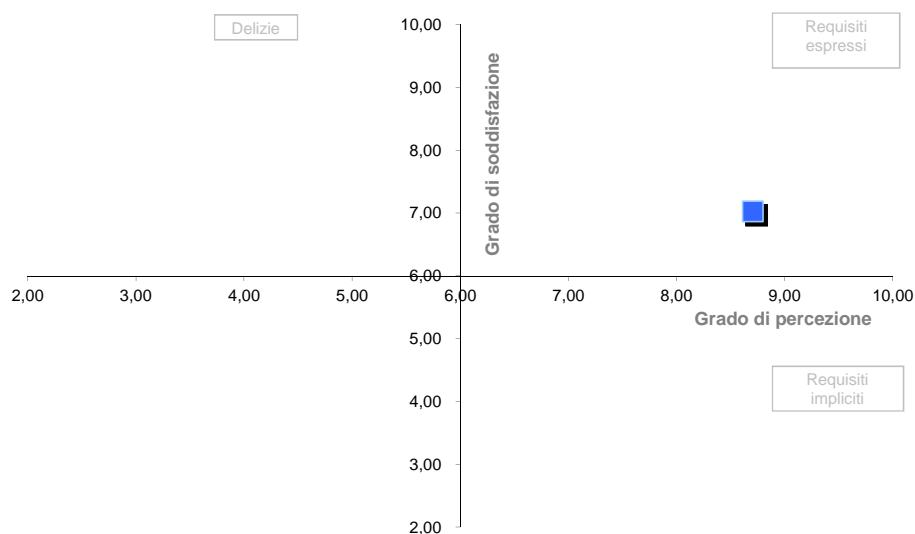


Tavola 10

Pulizia dei veicoli

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	13,69%
B - Abbastanza soddisfatto	42,41%
C - Poco soddisfatto	31,55%
D - Per nulla soddisfatto	8,93%
E - Non sa	3,42%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	56,10%
B - Abbastanza importante	40,92%
C - Poco importante	2,98%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	92
B - Abbastanza soddisfatto	284
C - Poco soddisfatto	211
D - Per nulla soddisfatto	60
E - Non sa	25
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	373
B - Abbastanza importante	273
C - Poco importante	20
E - Non sa	6
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s6	6,58
Dev. standard di s6	2,10
Varianza di s6	4,40

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i6	8,83
Dev. standard di i6	1,39
Varianza di i6	1,94

priorità	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	5,63%
2 - secondo elemento	7,12%
3 - terzo elemento	6,07%
elemento non prioritario	81,18%
Totale	100,00%

Pulizia dei veicoli

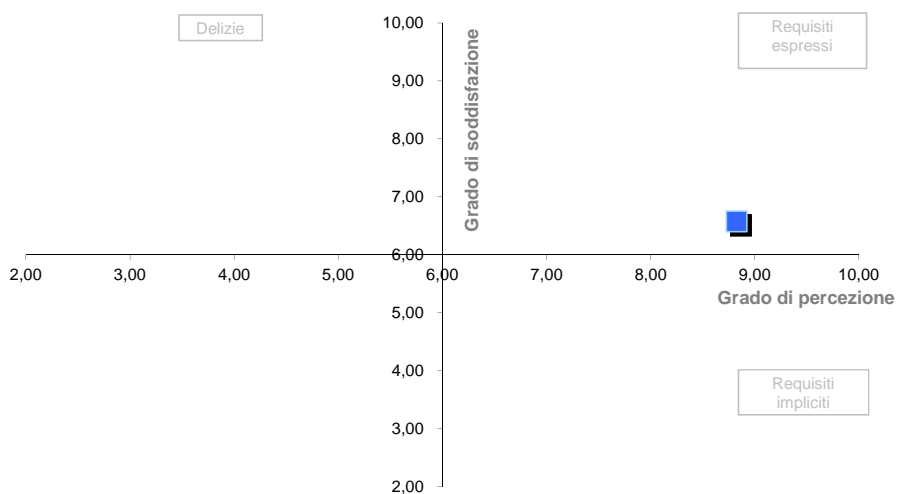


Tavola 11

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	11,31%
B - Abbastanza soddisfatto	28,42%
C - Poco soddisfatto	21,28%
D - Per nulla soddisfatto	7,44%
E - Non sa	31,55%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	47,17%
B - Abbastanza importante	49,40%
C - Poco importante	2,98%
E - Non sa	0,45%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	60
B - Abbastanza soddisfatto	144
C - Poco soddisfatto	108
D - Per nulla soddisfatto	32
E - Non sa	328
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	303
B - Abbastanza importante	312
C - Poco importante	20
E - Non sa	37
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s7	6,69
Dev. standard di s7	2,17
Varianza di s7	4,73

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i7	8,61
Dev. standard di i7	1,39
Varianza di i7	1,94

priorità

	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	1,93%
2 - secondo elemento	3,11%
3 - terzo elemento	2,07%
elemento non prioritario	92,89%
Totale	100,00%

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

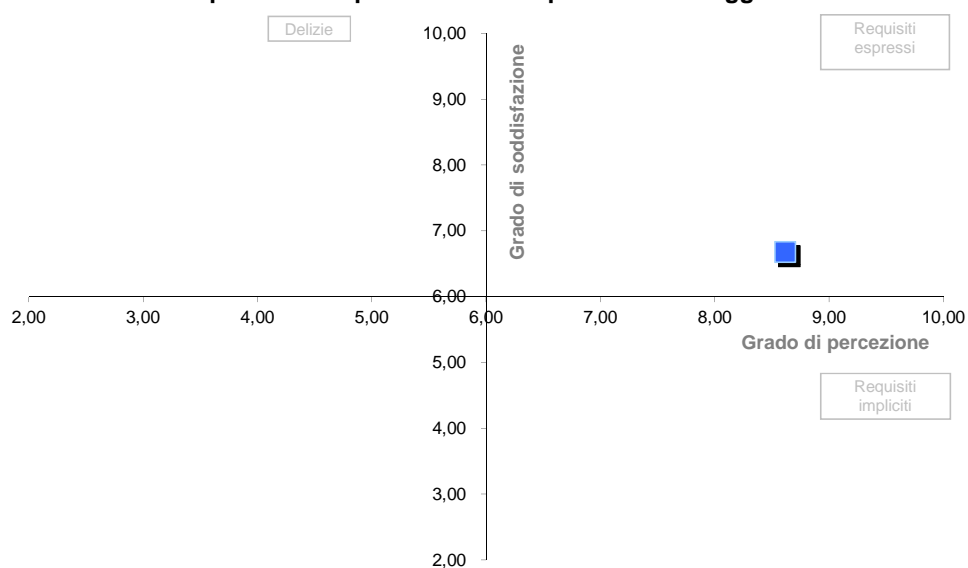


Tavola 12

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	24,11%
B - Abbastanza soddisfatto	38,10%
C - Poco soddisfatto	20,54%
D - Per nulla soddisfatto	4,46%
E - Non sa	12,80%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	42,26%
B - Abbastanza importante	53,42%
C - Poco importante	4,32%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	147
B - Abbastanza soddisfatto	237
C - Poco soddisfatto	135
D - Per nulla soddisfatto	28
E - Non sa	125
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	282
B - Abbastanza importante	355
C - Poco importante	29
E - Non sa	6
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s8	7,30
Dev. standard di s8	2,11
Varianza di s8	4,47

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i8	8,45
Dev. standard di i8	1,42
Varianza di i8	2,02

priorità	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	3,43%
2 - secondo elemento	5,52%
3 - terzo elemento	4,32%
elemento non prioritario	86,73%
Totale	100,00%

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

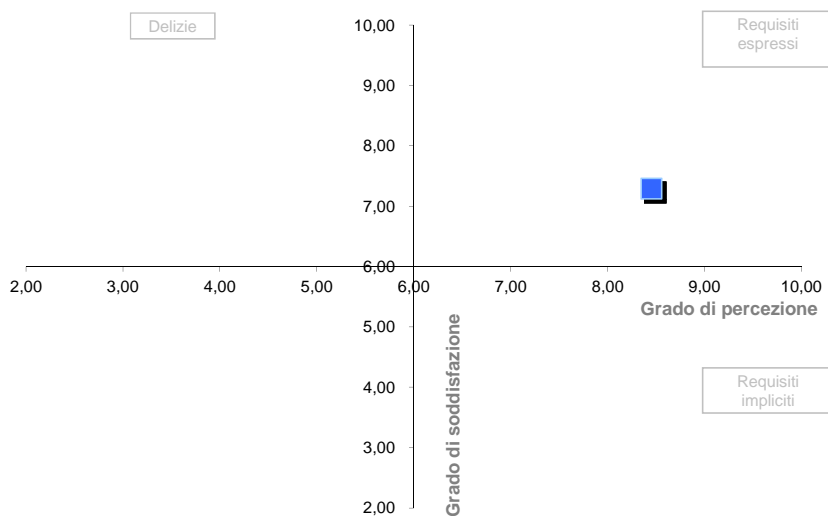


Tavola 13

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	34,38%
B - Abbastanza soddisfatto	34,67%
C - Poco soddisfatto	19,94%
D - Per nulla soddisfatto	4,32%
E - Non sa	6,70%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	43,15%
B - Abbastanza importante	53,13%
C - Poco importante	3,72%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	228
B - Abbastanza soddisfatto	226
C - Poco soddisfatto	129
D - Per nulla soddisfatto	28
E - Non sa	61
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	289
B - Abbastanza importante	354
C - Poco importante	25
E - Non sa	4
Totale	672

soddisfazione	anno
medie	2013/I
Media di s9	7,68
Dev. standard di s9	2,19
Varianza di s9	4,77

importanza	anno
medie	2013/I
Media di i9	8,49
Dev. standard di i9	1,40
Varianza di i9	1,96

priorità	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	3,28%
2 - secondo elemento	4,18%
3 - terzo elemento	4,92%
elemento non prioritario	87,63%
Totale	100,00%

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

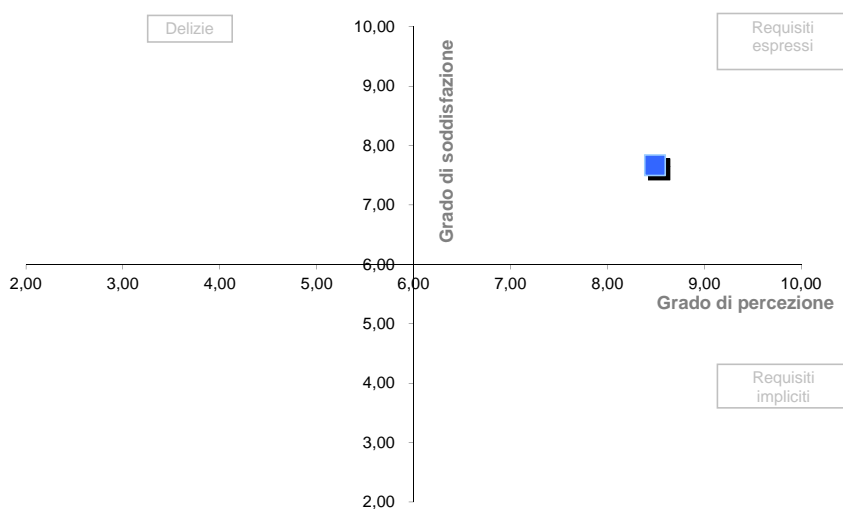


Tavola 14

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	30,95%
B - Abbastanza soddisfatto	37,20%
C - Poco soddisfatto	20,54%
D - Per nulla soddisfatto	1,79%
E - Non sa	9,52%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	43,45%
B - Abbastanza importante	53,72%
C - Poco importante	2,83%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	199
B - Abbastanza soddisfatto	236
C - Poco soddisfatto	129
D - Per nulla soddisfatto	11
E - Non sa	97
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	289
B - Abbastanza importante	355
C - Poco importante	19
E - Non sa	9
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s10	7,71
Dev. standard di s10	2,00
Varianza di s10	4,01

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i10	8,52
Dev. standard di i10	1,37
Varianza di i10	1,87

priorità	anno
in percentuale	2013/I
1 - primo elemento	0,45%
2 - secondo elemento	1,94%
3 - terzo elemento	3,73%
elemento non prioritario	93,89%
Totale	100,00%

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

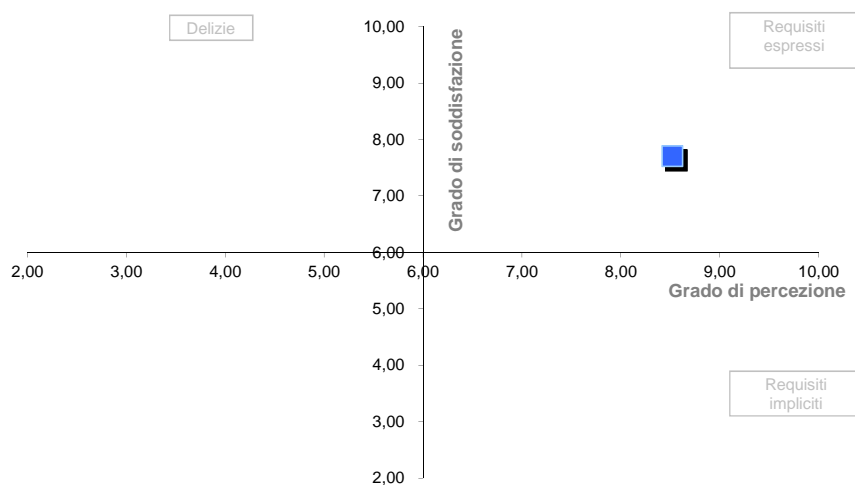


Tavola 15

Strumenti di dialogo con l'Azienda

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	8,18%
B - Abbastanza soddisfatto	20,39%
C - Poco soddisfatto	18,15%
D - Per nulla soddisfatto	7,44%
E - Non sa	45,83%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	39,43%
B - Abbastanza importante	55,80%
C - Poco importante	4,46%
E - Non sa	0,30%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	29
B - Abbastanza soddisfatto	72
C - Poco soddisfatto	66
D - Per nulla soddisfatto	31
E - Non sa	474
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	240
B - Abbastanza importante	330
C - Poco importante	29
E - Non sa	73
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s11	6,25
Dev. standard di s11	2,32
Varianza di s11	5,38

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i11	8,38
Dev. standard di i11	1,43
Varianza di i11	2,03

priorità	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	1,34%
2 - secondo elemento	2,39%
3 - terzo elemento	3,88%
elemento non prioritario	92,39%
Totale	100,00%

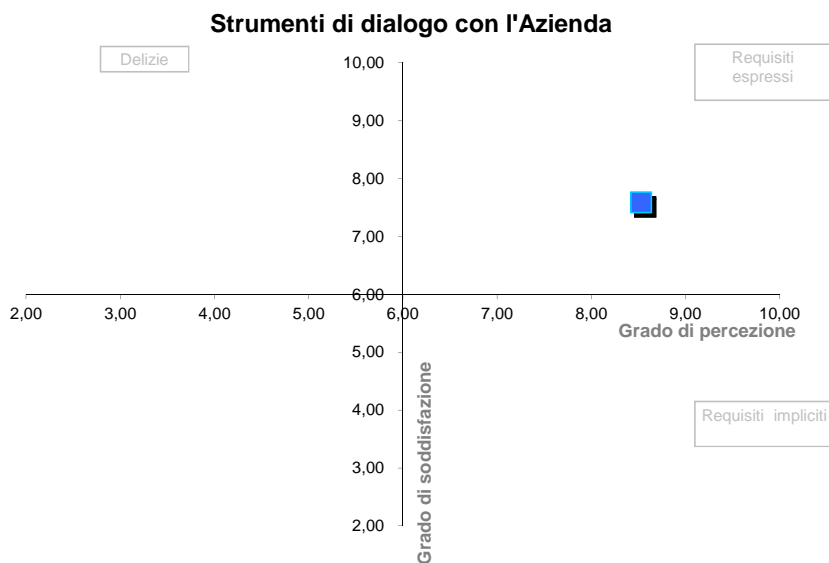


Tavola 16

Cortesia del personale

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	30,51%
B - Abbastanza soddisfatto	39,58%
C - Poco soddisfatto	18,30%
D - Per nulla soddisfatto	4,32%
E - Non sa	7,29%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	44,94%
B - Abbastanza importante	51,19%
C - Poco importante	3,72%
E - Non sa	0,15%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	200
B - Abbastanza soddisfatto	261
C - Poco soddisfatto	120
D - Per nulla soddisfatto	29
E - Non sa	62
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	297
B - Abbastanza importante	341
C - Poco importante	25
E - Non sa	9
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s12	7,59
Dev. standard di s12	2,11
Varianza di s12	4,47

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i12	8,53
Dev. standard di i12	1,41
Varianza di i12	1,99

Priorità

	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	1,78%
2 - secondo elemento	1,33%
3 - terzo elemento	2,97%
elemento non prioritario	93,92%
Totale	100,00%

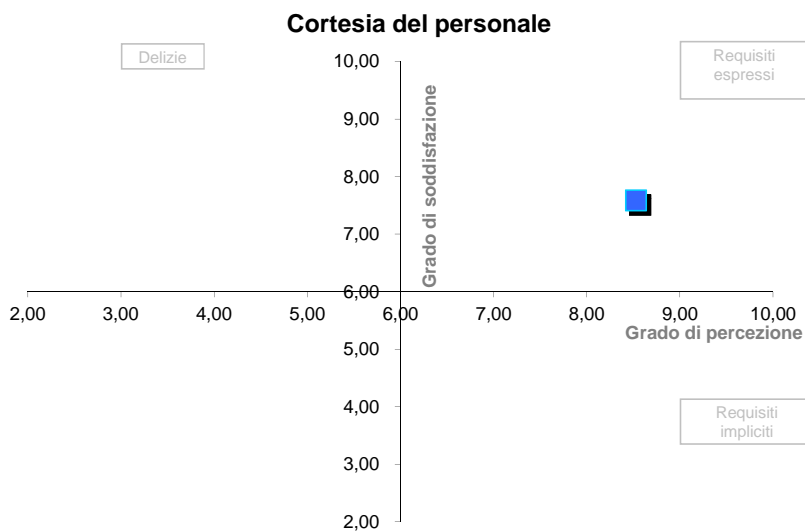


Tavola 17

Competenza del personale

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	36,90%
B - Abbastanza soddisfatto	29,61%
C - Poco soddisfatto	15,92%
D - Per nulla soddisfatto	3,57%
E - Non sa	13,99%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	44,64%
B - Abbastanza importante	51,64%
C - Poco importante	3,57%
E - Non sa	0,15%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	223
B - Abbastanza soddisfatto	172
C - Poco soddisfatto	100
D - Per nulla soddisfatto	19
E - Non sa	158
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	297
B - Abbastanza importante	340
C - Poco importante	24
E - Non sa	11
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s13	7,91
Dev. standard di s13	2,17
Varianza di s13	4,69

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i13	8,53
Dev. standard di i13	1,40
Varianza di i13	1,97

priorità	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	0,45%
2 - secondo elemento	1,94%
3 - terzo elemento	3,73%
elemento non prioritario	93,89%
Totale	100,00%

Competenza del personale

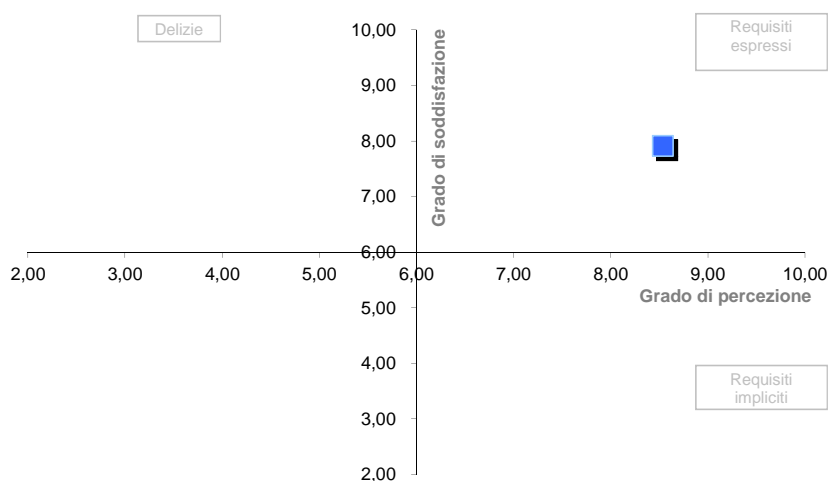


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	18,01%
B - Abbastanza soddisfatto	18,75%
C - Poco soddisfatto	11,90%
D - Per nulla soddisfatto	5,65%
E - Non sa	45,68%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	47,02%
B - Abbastanza importante	49,70%
C - Poco importante	2,08%
E - Non sa	1,19%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	75
B - Abbastanza soddisfatto	67
C - Poco soddisfatto	52
D - Per nulla soddisfatto	19
E - Non sa	459
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	300
B - Abbastanza importante	311
C - Poco importante	14
E - Non sa	47
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di s14	7,32
Dev. standard di s14	2,44
Varianza di s14	5,95

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i14	8,64
Dev. standard di i14	1,35
Varianza di i14	1,83

priorità	anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	1,19%
2 - secondo elemento	1,04%
3 - terzo elemento	1,63%
non prioritario	96,15%
Totale	100,00%

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

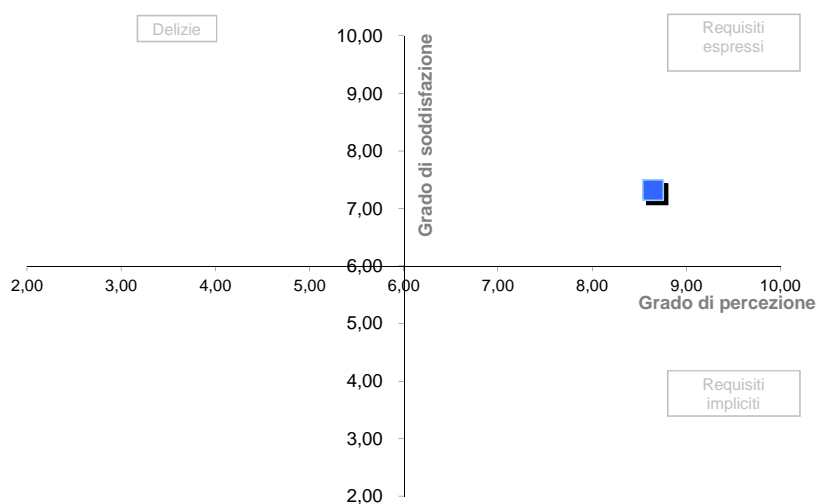


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	27,98%
B - Abbastanza soddisfatto	17,41%
C - Poco soddisfatto	11,90%
D - Per nulla soddisfatto	7,14%
E - Non sa	35,57%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	44,35%
B - Abbastanza importante	52,38%
C - Poco importante	2,08%
E - Non sa	1,19%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	114
B - Abbastanza soddisfatto	70
C - Poco soddisfatto	59
D - Per nulla soddisfatto	26
E - Non sa	403
Totale	672

importanza	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	283
B - Abbastanza importante	327
C - Poco importante	14
E - Non sa	48
Totale	672

soddisfazione

	anno
medie	2013/I
Media di S14b	7,53
Dev. standard di S14b2	2,54
Varianza di S14b3	6,46

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i14b	8,58
Dev. standard di i14b2	1,35
Varianza di i14b3	1,82

priorità

	anno
in percentuale	2013/I
1 - primo elemento	0,15%
2 - secondo elemento	0,30%
3 - terzo elemento	0,74%
non prioritario	98,81%
Totale	100,00%

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

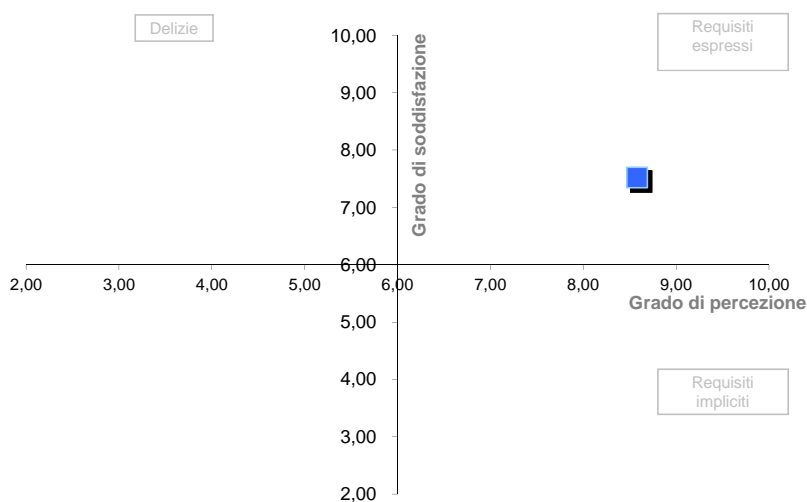


Tavola 19

Livello di soddisfazione complessivo

VOTO COMPLESSIVO	anno
in valore assoluto	2013/I
1	1
2	8
3	5
4	14
5	31
6	152
7	195
8	191
9	40
10	27
Totale	664

VOTO COMPLESSIVO	anno
in percentuale	2013/I
1	0,15%
2	1,20%
3	0,75%
4	2,11%
5	4,67%
6	22,89%
7	29,37%
8	28,77%
9	6,02%
10	4,07%
Totale	100,00%

VOTO COMPLESSIVO

	anno
medie	2013/I
Media di voto complessivo	7,05
Dev. standard di voto complessivo	1,41
Varianza di voto complessivo	1,98

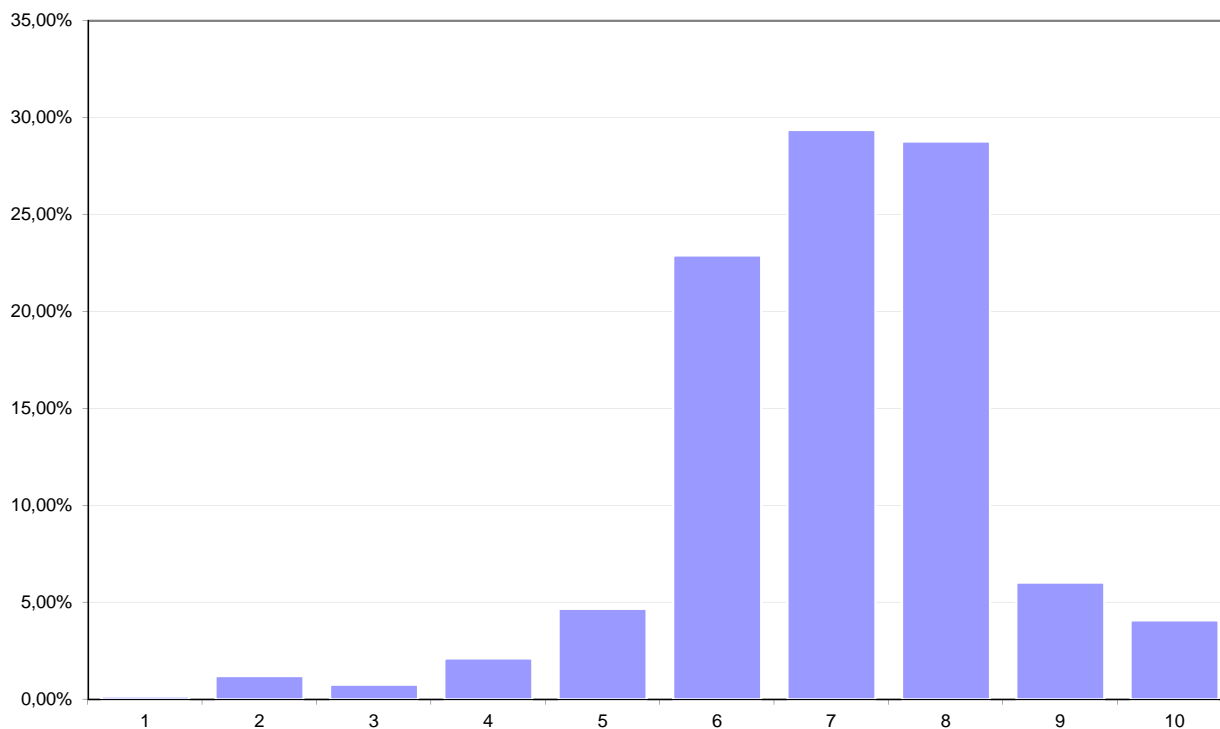
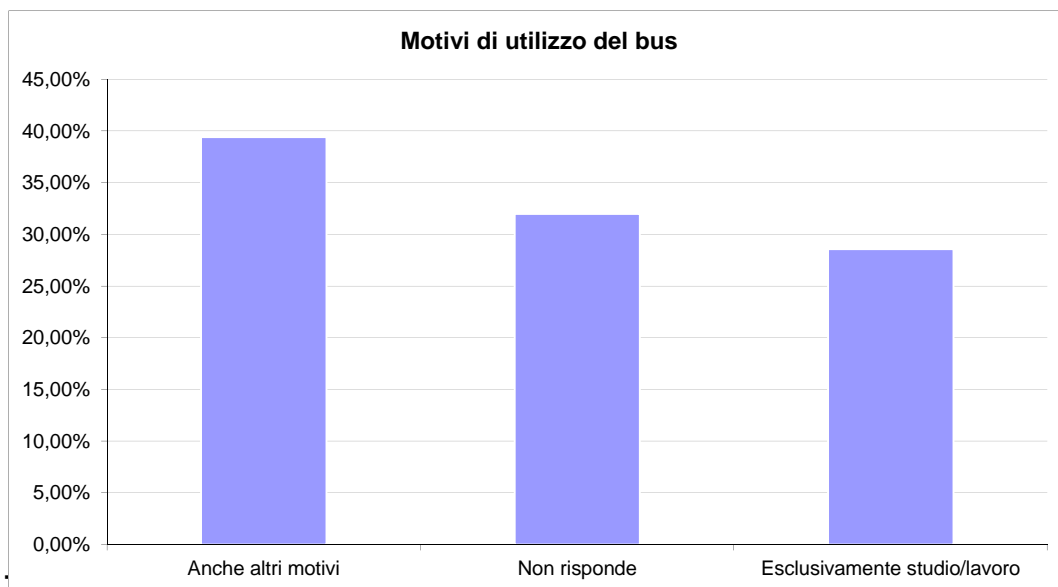
VOTO COMPLESSIVO

Tavola 20
Motivo di utilizzo del bus
Tabella 1

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
Motivo di utilizzo	2013/I
Anche altri motivi	39,43%
Non risponde	31,99%
Esclusivamente studio/lavoro	28,57%
Totale	100,00%



Perché non altri motivi

Conteggio di numero intervista	anno
Perché non altri motivi	2013/I
Non effettuo altri spostamenti	31,25%
Non effettua altri spostamenti	27,08%
Preferisce mezzi privati (conducente o passeggero)	25,00%
Non ha altre esigenze di spostamento	5,73%
E' meno comodo dei mezzi propri	3,65%
Insufficiente frequenza delle corse	2,60%
Il mezzo pubblico è troppo costoso	2,08%
Il mezzo pubblico è scomodo	1,56%
Non piace viaggiare sui mezzi pubblici	0,52%
Manca il servizio nei festivi	0,52%
Totale	100,00%

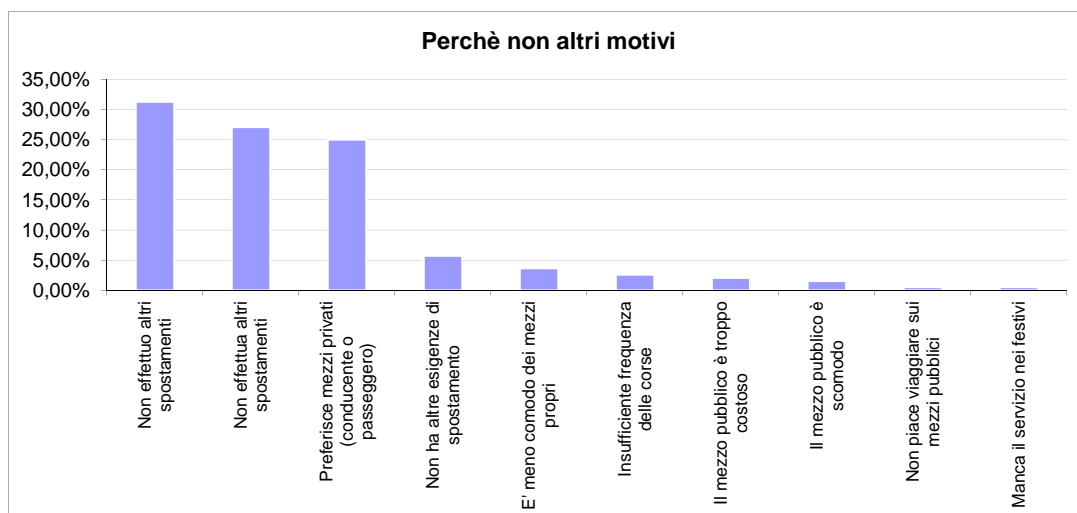


Tavola 21
utilizzo linee 201e 202

Slink	anno
201 o 202	2013/I
Altro	70,95%
202	17,74%
201	11,31%
Totale	100,00%

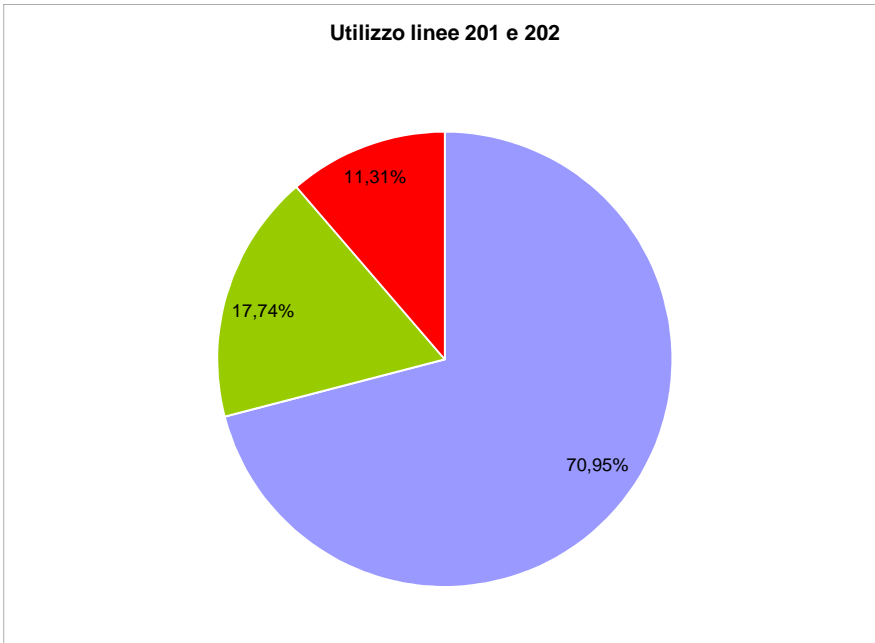


Tavola 22
Aspetti positivi del servizio (in relazione alle linee 201, 202)

Conteggio di ID elemento rilevato	Totale
Elevata frequenza delle corse	116
Buona puntualità/regolarità dell corse	58
Buona pulizia interna dei mezzi	44
Elevato comfort dei mezzi	29
Mezzi più belli/curati	18
Gentilezza/disponibilità del personale viaggiante	11
Professionalità del personale viaggiante	10
Tempi di percorrenza contenuti	9
Mezzi ben climatizzati	9
Sicurezza a bordo	7
Molte fermate	4
Costo dell'abbonamento abbassato	1
Totale complessivo	316

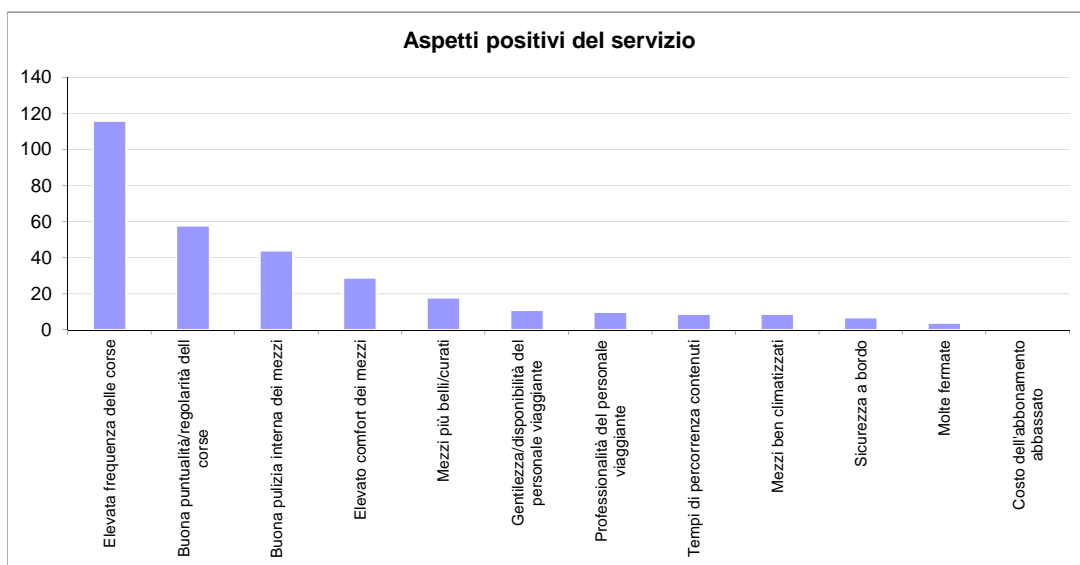


Tavola 23

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

Conteggio di ID	
elemento rilevato	Totale
Passaggi in ritardo	21
Insufficiente frequenza delle corse	16
Scarsa pulizia interna dei mezzi	13
Affollamento eccessivo dei mezzi	11
Insufficiente frequenza delle corse in orario di morbida	9
Insufficiente frequenza delle corse nei giorni festivi	9
Conducenti scortesii/poco disponibili	9
Nel periodo estivo la qualità diminuisce	7
Saltano le corse	6
Orari mal congegnati	6
Titoli di viaggio troppo costosi	6
Mezzi mal climatizzati	6
Conducenti spesso al cellulare durante la guida	5
Insufficiente frequenza delle corse in orario serale	5
Poche fermate	5
Scarso comfort dei mezzi	5
Troppi studenti a bordo	5
I conducenti non danno informazioni	4
Scarsa sicurezza a bordo	4
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	4
Conducenti non intervengono per calmare i ragazzi rumorosi	4
In estate il servizio diminuisce drasticamente	4
Coincidenze mal congegnate	4
Tempi di percorrenza eccessivi	3
A volte non ferma nonostante la prenotazione della fermata	3
Difficoltà a reperire il biglietto nei giorni festivi	3
Servizio peggiorato nel tempo	2
Troppe fermate	2
Scarsa pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	2
Manca un servizio oggetti smarriti	1
Tablette orari poco precise	1
Partenze anticipate dai capolinea	1
Borseggiatori a bordo	1
Il servizio termina troppo presto alla sera	1
Mancano le strutture per i disabili	1
Obliteratrici non funzionanti	1
Passaggi in anticipo	1
Aria condizionata sempre accesa	1
Totale complessivo	192

