

Rapporto di ricerca

Customer satisfaction Annuale 2013

Bacino di trasporto pubblico extraurbano
Brescia Nord

DOCUMENTO CX13_NORD - Rev. 00 del 2 gennaio 2014



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 dell'anno 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 un totale di 1318 interviste di cui 672 effettuate dal 17 al 31 maggio e 646 interviste effettuate dal 11 al 25 novembre 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
 sesso 	2013
Femmina	59,03%
Maschio	40,97%
Totale	100,00%

Genere

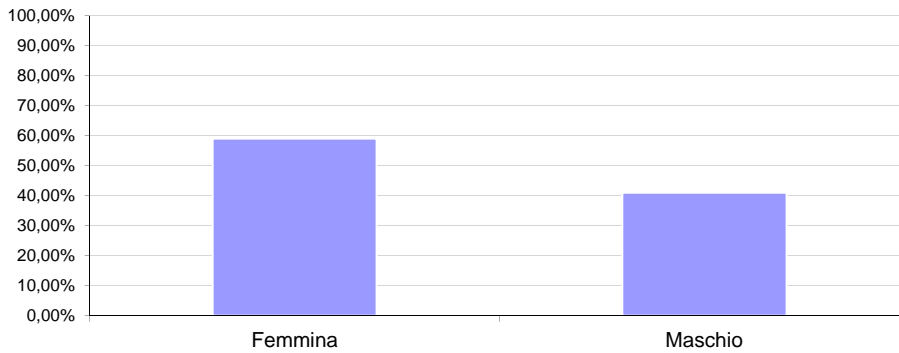


Tabella 2 **Professione**

	anno
professione	2013
Studente	50,53%
Lavoratore	31,18%
Casalinga	10,24%
Pensionato	6,83%
Senza occupazione	0,83%
Non occupato	0,30%
Religioso	0,08%
Totale	100,00%

Professione

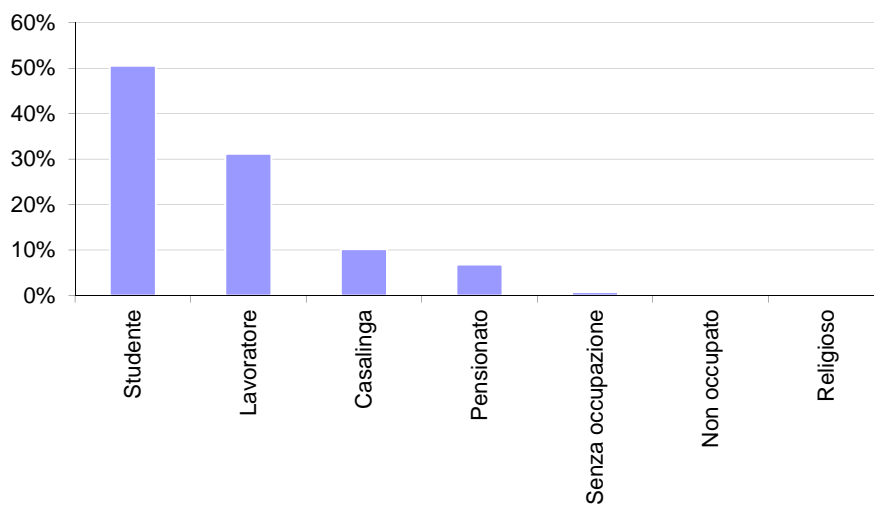


Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - origine

	anno
origine	2013
Brescia	681
Gardone Valrompia	123
Salò	116
Vestone	112
Desenzano del Garda	106
Concesio	15
Sarezzo	13
Villa Carcina	12
Castenedolo	12
Lonato del Garda	10
Ponte zanano	9
Tormini	9
Marcheno	7
Nave	7
Nuvolera	5
Rovato	5
Rezzato	4
Inzino	4
Gavardo	4
Lumezzane	4
Sirmione	3
Nuvolento	3
Collio	3
Prevalle	3
Sant'Eufemia	3
Ospitaletto	3
Castegnato	3
Roe' Volciano	2
Vobarno	2
Gardone Riviera	2
Paitone	2
Virle Tre Ponti	2
Odolo	2
Castrezzato	2
Crocevia	2
Mazzano	2
Erbusco	2
Gazzolo	1
Molinetto	1
Cailina	1
Pezzaze	1
Ghedì	1
Villanuova sul Clisi	1
Roncadelle	1
Manerba del Garda	1
Costorio	1
Bogliaco	1
Torbole Casaglia	1
Sabbio Chiese	1
Cremona	1
San Sebastiano	1
Carzago	1
Gargnano	1
Toscolano Maderno	1
Pompiano	1
San Colombano	1
Totale	1318

Tavola 2a

Aspetti tecnici del servizio - destinazione

destinazione	anno	destinazione	anno
	2013		2013
Brescia	326	Collio	4
Sarezzo	51	Cailina	3
Gavardo	38	Ponte Mella	3
Salò	37	Zocco	3
Concesio	33	Verona	3
Desenzano del Garda	32	Pezzaze	3
Lonato del Garda	31	Roè Volciano	3
Villa Carcina	30	Calvagese della Riviera	3
Lumezzane	30	Castiglione delle Stiviere	3
Ome	27	Caino	3
Travagliato	25	Brozzo	3
Gardone Valtrompia	22	Crocevia	3
Vestone	22	Bione	2
Rezzato	22	Calcinato	2
Odolo	20	Cunettone	2
Castrezzato	19	Ponte Caffaro	2
Nave	19	Sirmione	2
Toscolano Maderno	18	Calvisano	2
Barghe	16	Moniga del Garda	2
Nuvolera	16	Carpeneda	2
Gussago	14	Costorio	2
Molinetto di Mazzano	14	Lodrino	2
Rovato	14	Torbole Casaglia	2
Ponte San Marco	13	Lograto	2
Gardone Riviera	13	Vallio Terme	2
Bedizzole	13	Portese	2
Tormini	13	Berlingo	2
Ospitaletto	13	Storo	2
Manerba del Garda	12	Montichiari	2
Inzino	12	Lavenone	2
Prevalle	12	Fasano	2
Marcheno	12	Cogozzo	2
Virle Tre Ponti	12	Carzago	2
Gargnano	12	Piatucco	1
Padenghe	11	Castenedolo	1
Rodengo Saiano	11	San Zeno Naviglio	1
Ponte Zanano	11	Capriolo	1
Vobarno	10	Castelcovati	1
Villanuova sul Clisi	10	Preseglie	1
Chiari	10	Sedena	1
Nuvolento	10	Arco	1
San Colombano	9	Pozzolengo	1
Castegnato	9	Berlinghetto	1
Erbusco	8	Nozza	1
Idro	8	San Sebastiano	1
Monticelli Brusati	8	Carpenedolo	1
Mazzano	8	Bovegno	1
Sabbio Chiese	8	Peschiera del Garda	1
Paitone	8	Bostone	1
Serle	8	Castellaro Lagusello	1
Adro	6	Tremosine	1
Coste S. Eusebio	6	Manerbio	1
Ciliverghe	6	Barbarano	1
Tavernole sul Mella	6	Polaveno	1
Maderno	5	Limone sul Garda	1
Termine	5	Sant'Eufemia	1
Paratico	5	Ghedi	1
Palazzolo sull'Oglio	4	Mairano	1
Soiano del lago	4	Puegnago	1
Rivoltella	4	(vuoto)	1
		Pieve	1
		Totale	1318

Tavola 2b

Aspetti tecnici del servizio

Tabella 1

Vettore

Conteggio di numero interviste	anno
vettore	2013
SIA	87,10%
SAIA	11,00%
APAM	1,82%
Almici	0,08%
Totale	100,00%

Vettore

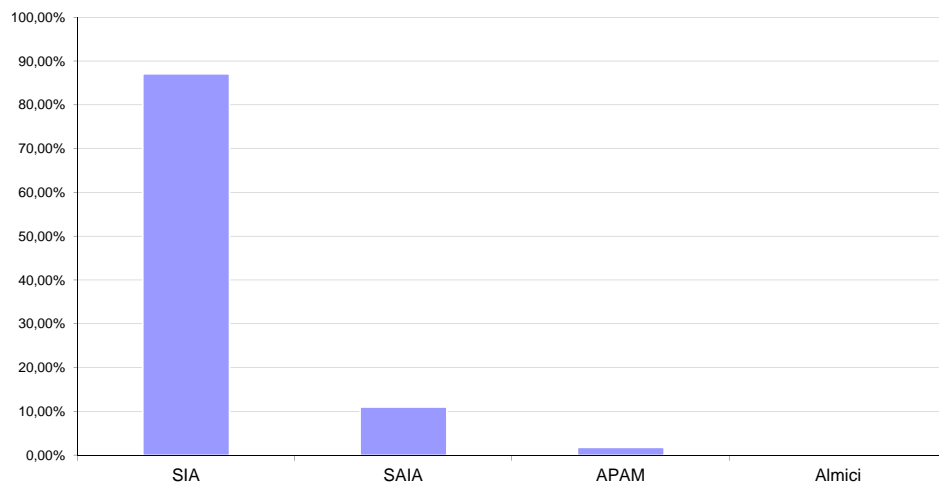


Tabella 2

Luogo di intervista

	anno
luogo intervista	2013
Brescia Terminal SIA	48,33%
Intervista a bordo bus	14,72%
Gardone Autostazione	10,02%
Vestone Autostazione	8,50%
Salò piazza Dante Alighieri	4,40%
Desenzano Imbarcadero	9,26%
Salò p.za Dante Alighieri	4,78%
Totale	100,00%

Luogo di intervista

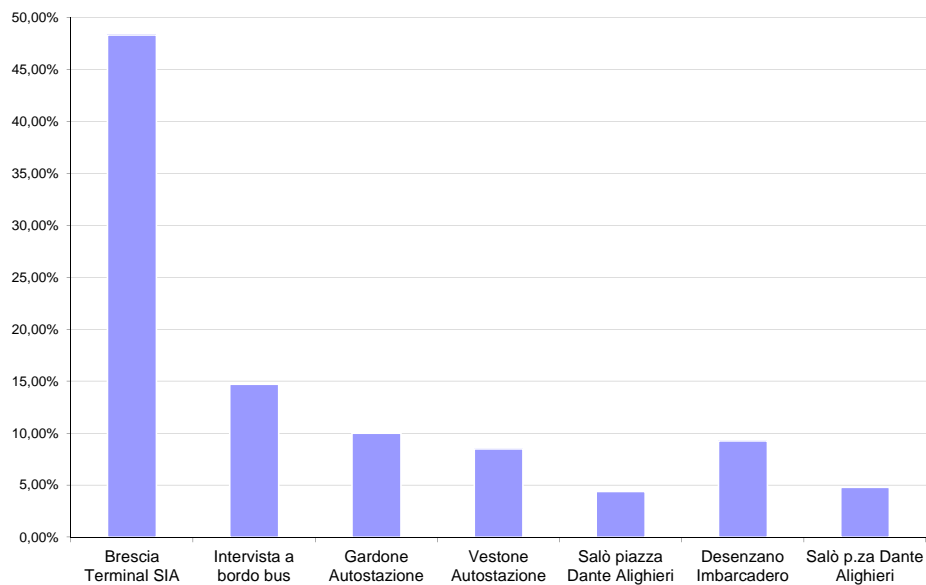


Tavola 3 Modelli di consumo dei servizi TPL extraurbani

Tabella 1 Documento di viaggio utilizzato

Conteggio di numero intervista	anno
titolo di viaggio	2013
Abbonamento mensile	46,05%
Biglietto di corsa semplice	26,02%
Abbonamento annuale	15,25%
Abbonamento settimanale	5,46%
Biglietto multicorse	2,66%
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	1,52%
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	1,44%
Tessera Regionale di libera circolazione	0,76%
Senza titolo di viaggio	0,30%
Tessera invalidi	0,23%
Tessera Forze dell'Ordine	0,15%
Tessera di invalidità	0,08%
Tessera Pubblica Sicurezza	0,08%
Totale	100,00%

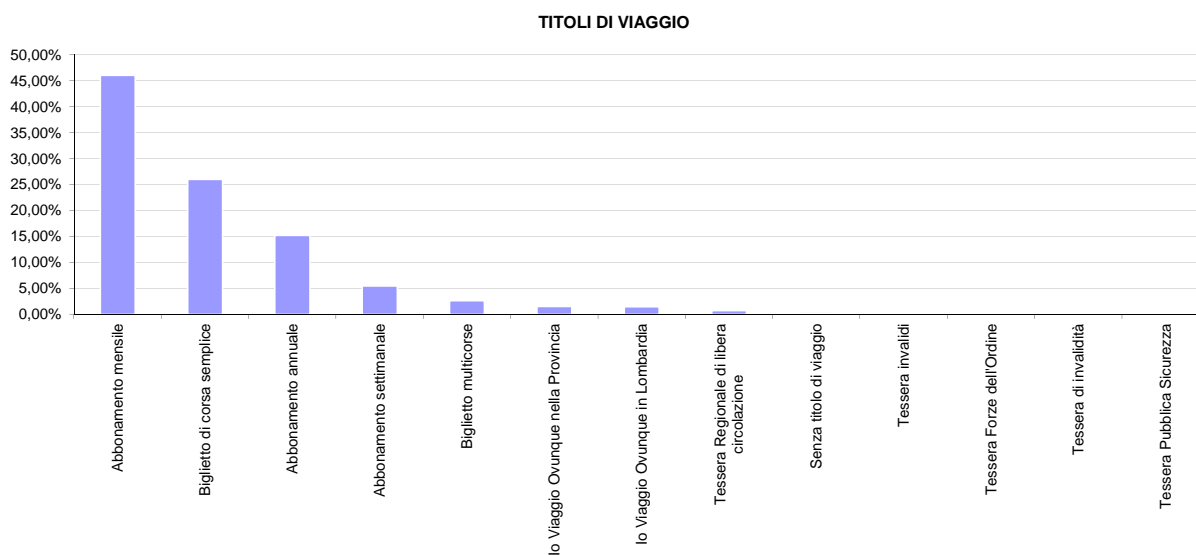


Tabella 2

Frequenza settimanale di utilizzo

Conteggio di numero intervista	anno
frequenza settimanale	2013
1 giorno/settimana	3,11%
2 giorni/settimana	5,31%
3 giorni/settimana	3,64%
4 giorni/settimana	3,34%
5 giorni/settimana	19,65%
6 giorni/settimana	44,16%
7 giorni/settimana	4,78%
Uso occasionale/sporadico	16,01%
Totale	100,00%

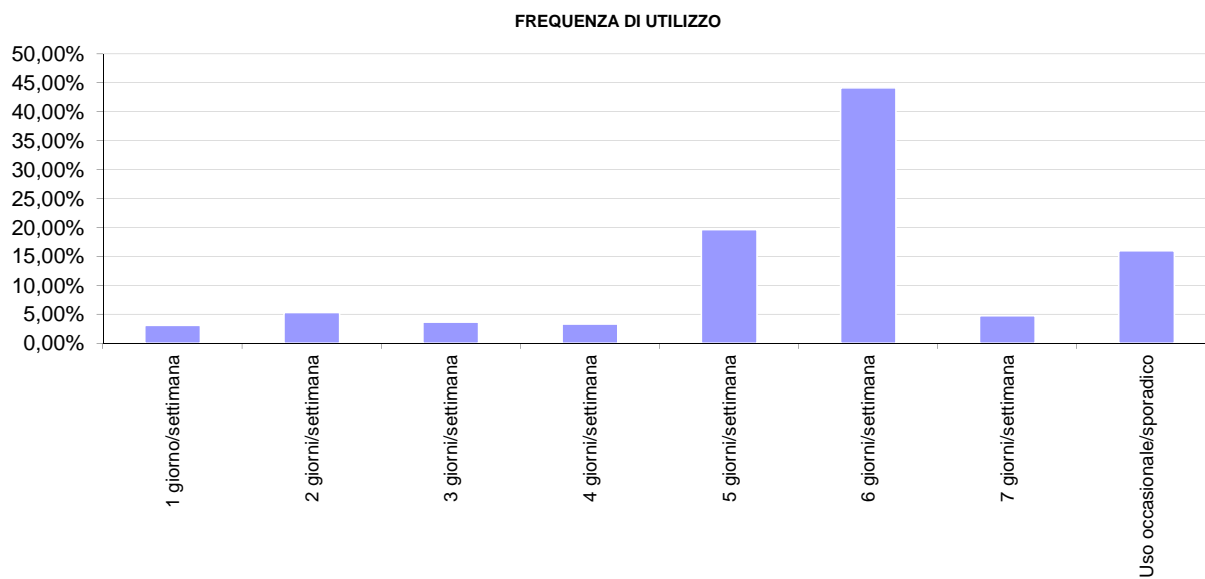
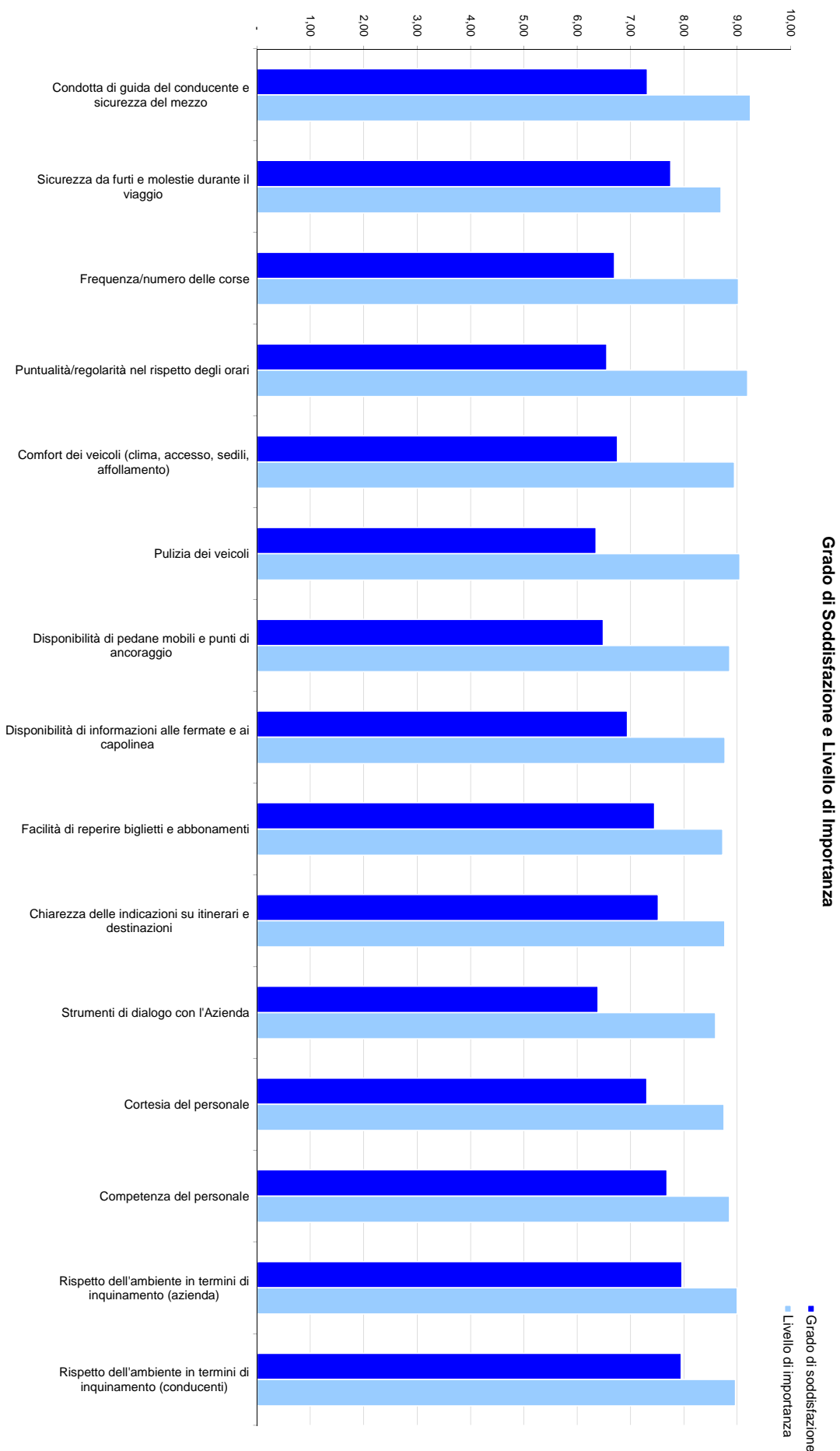


Tavola 4

Riepilogo indicatori precodificati di customer satisfaction

Soddisfazione, rilevanza e priorità dei 14 item monitorati

	Grado di soddisfazione	Livello di importanza	Indice di priorità (%)
	2013	2013	2013
Indicatore di customer satisfaction	6,96		
Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo	7,32	9,25	7,01%
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	7,75	8,70	9,34%
Frequenza/numero delle corse	6,70	9,02	10,82%
Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari	6,56	9,19	17,91%
Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)	6,75	8,95	18,39%
Pulizia dei veicoli	6,36	9,05	11,22%
Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio	6,49	8,86	4,18%
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	6,95	8,77	7,63%
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	7,45	8,73	7,00%
Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni	7,52	8,77	2,66%
Strumenti di dialogo con l'Azienda	6,39	8,59	3,83%
Cortesìa del personale	7,31	8,75	3,43%
Competenza del personale	7,69	8,86	2,66%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)	7,97	9,00	2,25%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)	7,95	8,97	0,54%



■ Grado di soddisfazione
■ Livello di importanza

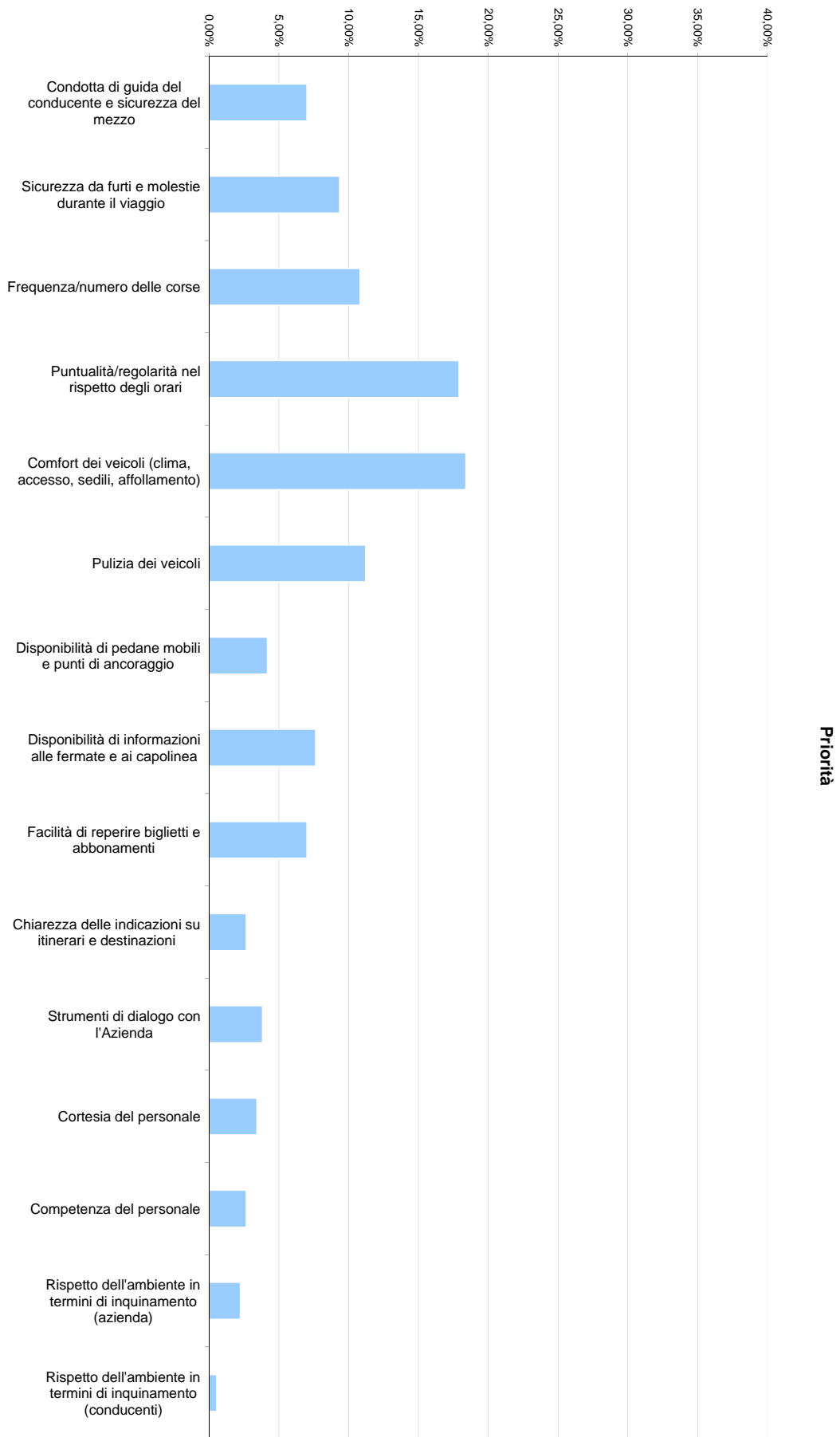


Tavola 5

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	23,44%
B - Abbastanza soddisfatto	44,99%
C - Poco soddisfatto	30,05%
D - Per nulla soddisfatto	0,30%
E - Non sa	1,21%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	71,24%
B - Abbastanza importante	27,47%
C - Poco importante	1,14%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	308
B - Abbastanza soddisfatto	591
C - Poco soddisfatto	395
D - Per nulla soddisfatto	4
E - Non sa	20
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	938
B - Abbastanza importante	362
C - Poco importante	15
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	2
Totale	1318

soddisfazione

	anno
medie	2013
Media di s1	7,32
Dev. standard di s1	1,85
Varianza di s1	3,43

importanza

	anno
medie	2013
Media di i1	9,25
Dev. standard di i1	1,22
Varianza di i1	1,48

priorità	anno
percentuale	2013
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

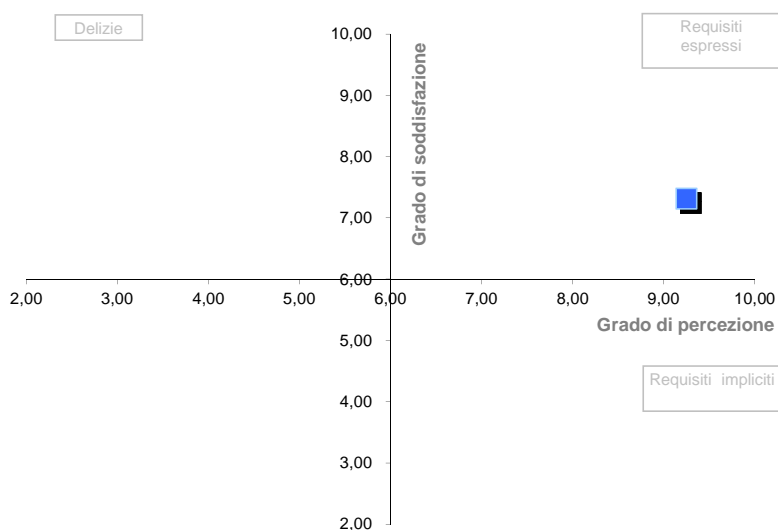


Tavola 6

Sicurezza da furti e molestie

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	30,27%
B - Abbastanza soddisfatto	47,12%
C - Poco soddisfatto	17,22%
D - Per nulla soddisfatto	1,82%
E - Non sa	3,57%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	50,30%
B - Abbastanza importante	46,89%
C - Poco importante	2,35%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,38%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	396
B - Abbastanza soddisfatto	611
C - Poco soddisfatto	223
D - Per nulla soddisfatto	23
E - Non sa	65
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	662
B - Abbastanza importante	618
C - Poco importante	31
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	6
Totale	1318

soddisfazione	anno
medie	2013
Media di s2	7,75
Dev. standard di s2	1,87
Varianza di s2	3,49

importanza	anno
medie	2013
Media di i2	8,70
Dev. standard di i2	1,37
Varianza di i2	1,89

priorità	anno
percentuale	2013
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

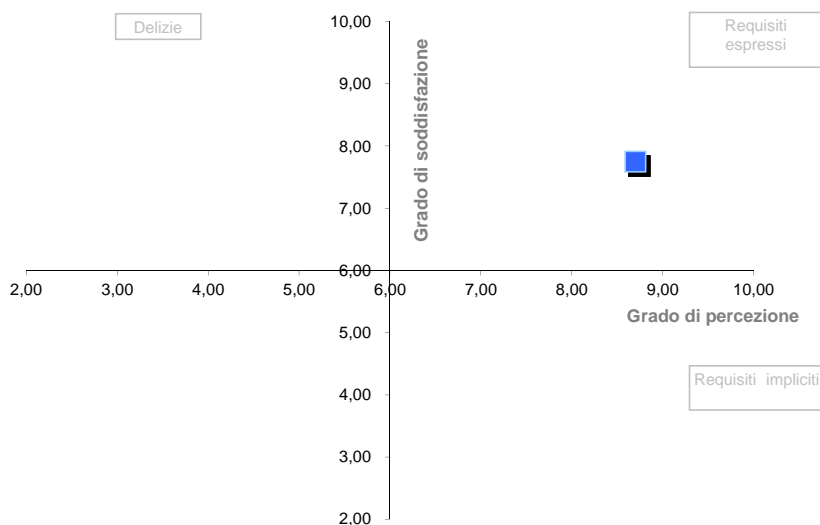


Tavola 7

Frequenza/numero delle corse

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	18,66%
B - Abbastanza soddisfatto	36,65%
C - Poco soddisfatto	34,29%
D - Per nulla soddisfatto	7,59%
E - Non sa	2,81%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	63,73%
B - Abbastanza importante	32,55%
C - Poco importante	3,03%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,61%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	242
B - Abbastanza soddisfatto	481
C - Poco soddisfatto	449
D - Per nulla soddisfatto	100
E - Non sa	46
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	837
B - Abbastanza importante	428
C - Poco importante	39
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	13
Totale	1318

soddisfazione	anno
medie	2013
Media di s3	6,70
Dev. standard di s3	2,17
Varianza di s3	4,72

importanza	anno
medie	2013
Media di i3	9,02
Dev. standard di i3	1,38
Varianza di i3	1,89

priorità	anno
percentuale	2013
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

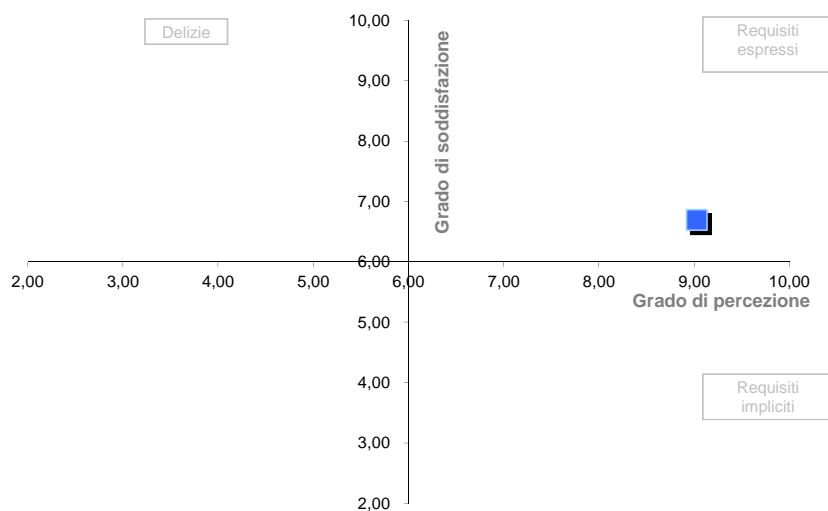


Tavola 8

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	16,01%
B - Abbastanza soddisfatto	38,54%
C - Poco soddisfatto	33,99%
D - Per nulla soddisfatto	9,41%
E - Non sa	2,05%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	71,02%
B - Abbastanza importante	25,72%
C - Poco importante	3,11%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	209
B - Abbastanza soddisfatto	506
C - Poco soddisfatto	447
D - Per nulla soddisfatto	124
E - Non sa	32
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	935
B - Abbastanza importante	339
C - Poco importante	41
D - Per nulla importante	1
e - Non sa	2
Totale	1318

soddisfazione

	anno
medie	2013
Media di s4	6,56
Dev. standard di s4	2,17
Varianza di s4	4,71

importanza

	anno
medie	2013
Media di i4	9,19
Dev. standard di i4	1,34
Varianza di i4	1,78

priorità

percentuale	anno
2013	
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

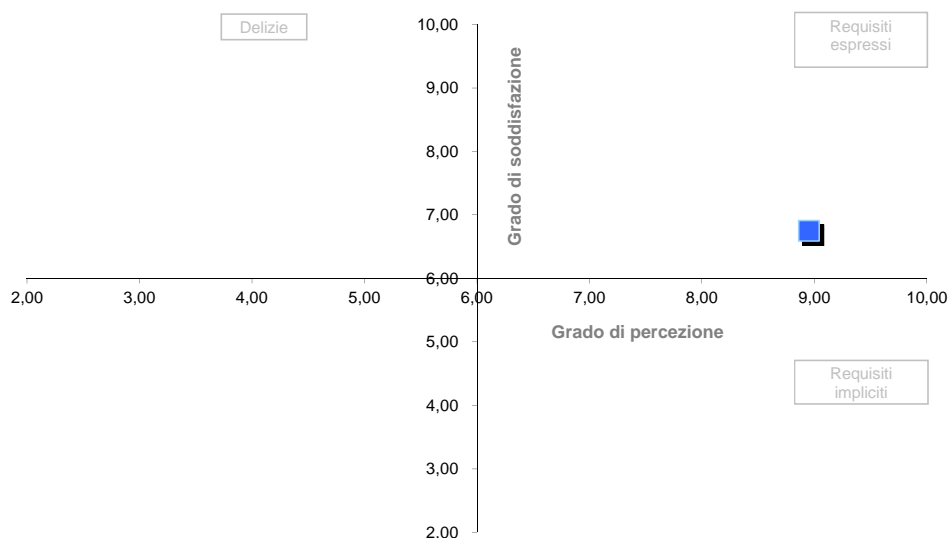


Tavola 9

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

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	14,04%
B - Abbastanza soddisfatto	47,57%
C - Poco soddisfatto	30,35%
D - Per nulla soddisfatto	6,45%
E - non sa	1,59%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	61,15%
B - Abbastanza importante	35,74%
C - Poco importante	2,88%
D - Per nulla importante	0,15%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	184
B - Abbastanza soddisfatto	626
C - Poco soddisfatto	400
D - Per nulla soddisfatto	85
E - non sa	23
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	805
B - Abbastanza importante	471
C - Poco importante	38
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	2
Totale	1318

soddisfazione

	anno
medie	2013
Media di s5	6,75
Dev. standard di s5	1,98
Varianza di s5	3,91

importanza

	anno
medie	2013
Media di i5	8,95
Dev. standard di i5	1,39
Varianza di i5	1,94

priorità

percentuale	anno
2013	
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)

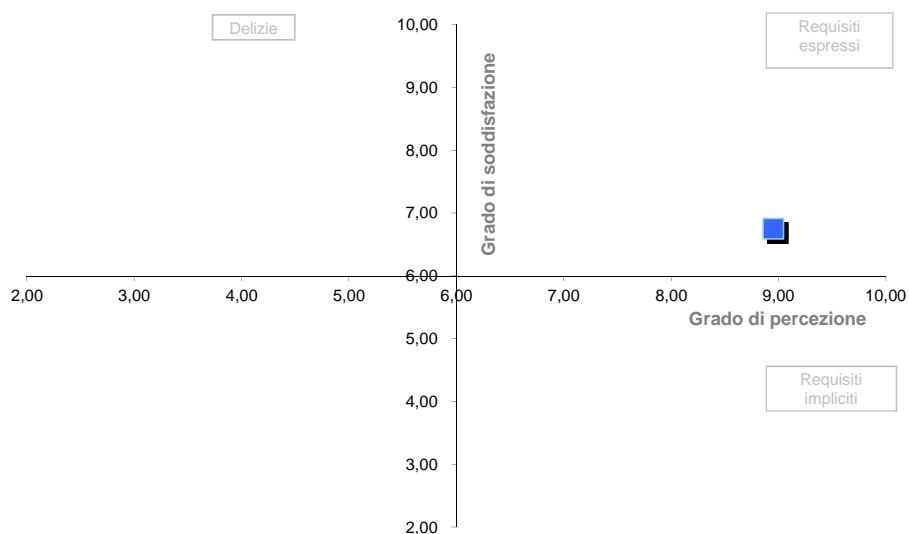


Tavola 10

Pulizia dei veicoli

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	10,09%
B - Abbastanza soddisfatto	42,64%
C - Poco soddisfatto	35,51%
D - Per nulla soddisfatto	9,71%
E - Non sa	2,05%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	64,04%
B - Abbastanza importante	33,84%
C - Poco importante	2,05%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	133
B - Abbastanza soddisfatto	561
C - Poco soddisfatto	467
D - Per nulla soddisfatto	128
E - Non sa	29
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	840
B - Abbastanza importante	444
C - Poco importante	27
E - Non sa	7
Totale	1318

soddisfazione	anno
medie	2013
Media di s6	6,36
Dev. standard di s6	2,02
Varianza di s6	4,09

importanza	anno
medie	2013
Media di i6	9,05
Dev. standard di i6	1,32
Varianza di i6	1,73

priorità	anno
percentuale	2013
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

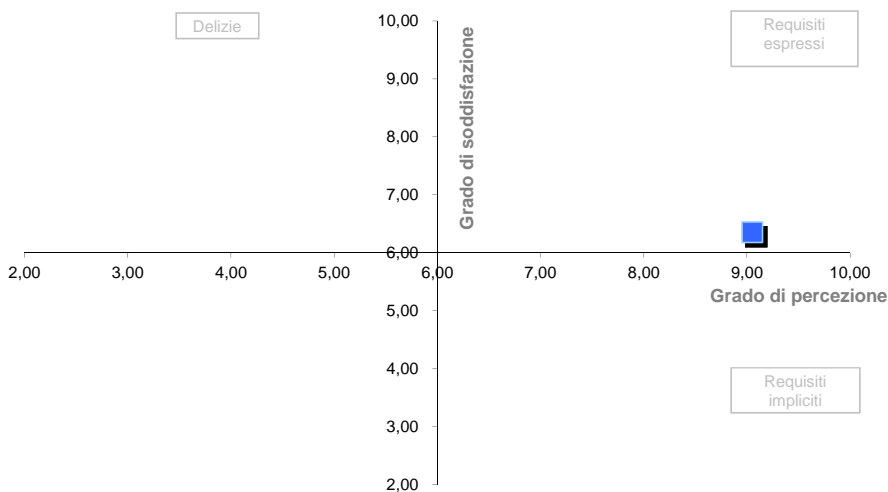


Tavola 11

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	10,47%
B - Abbastanza soddisfatto	29,89%
C - Poco soddisfatto	22,23%
D - Per nulla soddisfatto	8,88%
E - Non sa	28,53%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	55,61%
B - Abbastanza importante	40,52%
C - Poco importante	2,35%
E - Non sa	1,52%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	122
B - Abbastanza soddisfatto	347
C - Poco soddisfatto	258
D - Per nulla soddisfatto	99
E - Non sa	492
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	719
B - Abbastanza importante	514
C - Poco importante	31
E - Non sa	54
Totale	1318

soddisfazione	anno
medie	2013
Media di s7	6,49
Dev. standard di s7	2,20
Varianza di s7	4,86

importanza	anno
medie	2013
Media di i7	8,86
Dev. standard di i7	1,36
Varianza di i7	1,86

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

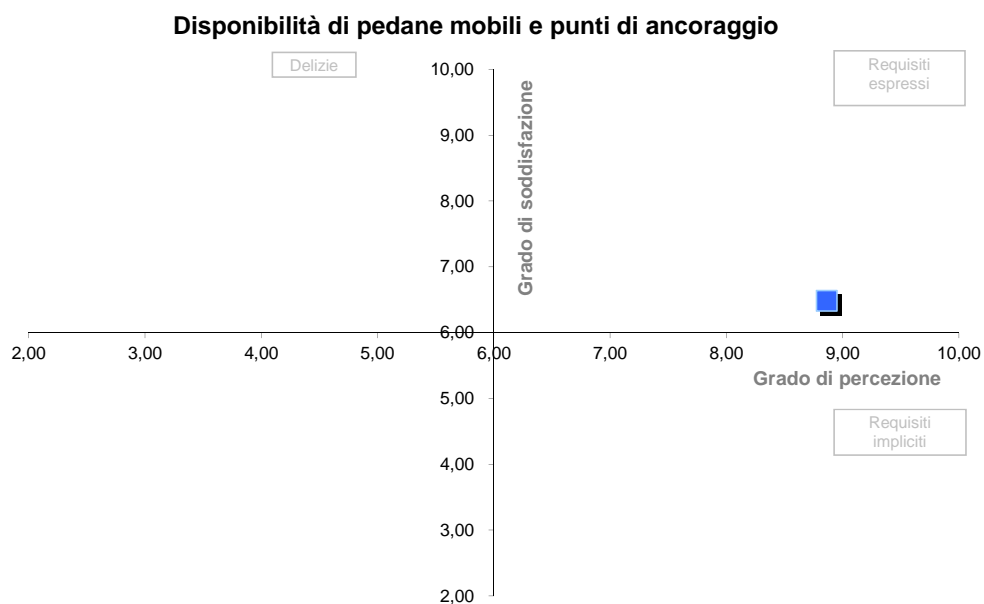


Tavola 12

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	19,58%
B - Abbastanza soddisfatto	41,96%
C - Poco soddisfatto	22,69%
D - Per nulla soddisfatto	8,04%
E - Non sa	7,74%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	54,10%
B - Abbastanza importante	42,64%
C - Poco importante	3,11%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	243
B - Abbastanza soddisfatto	534
C - Poco soddisfatto	296
D - Per nulla soddisfatto	104
E - Non sa	141
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	711
B - Abbastanza importante	558
C - Poco importante	41
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	7
Totale	1318

soddisfazione	anno
medie	2013
Media di s8	6,95
Dev. standard di s8	2,18
Varianza di s8	4,77

importanza	anno
medie	2013
Media di i8	8,77
Dev. standard di i8	1,41
Varianza di i8	1,98

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

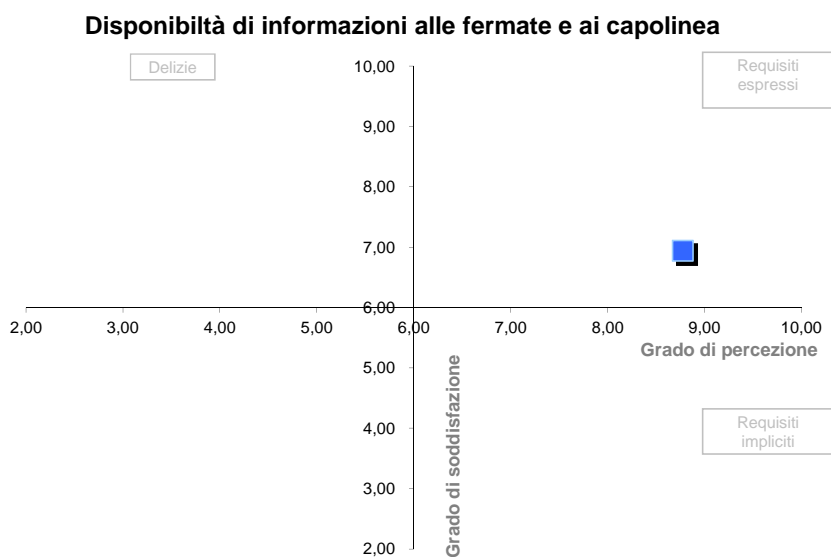


Tavola 13

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	27,85%
B - Abbastanza soddisfatto	41,81%
C - Poco soddisfatto	21,32%
D - Per nulla soddisfatto	4,32%
E - Non sa	4,70%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	52,20%
B - Abbastanza importante	44,76%
C - Poco importante	2,88%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	364
B - Abbastanza soddisfatto	544
C - Poco soddisfatto	276
D - Per nulla soddisfatto	56
E - Non sa	78
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	687
B - Abbastanza importante	587
C - Poco importante	38
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	5
Totale	1318

soddisfazione	anno
medie	2013
Media di s9	7,45
Dev. standard di s9	2,09
Varianza di s9	4,36

importanza	anno
medie	2013
Media di i9	8,73
Dev. standard di i9	1,40
Varianza di i9	1,95

priorità	anno
percentuale	2013
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

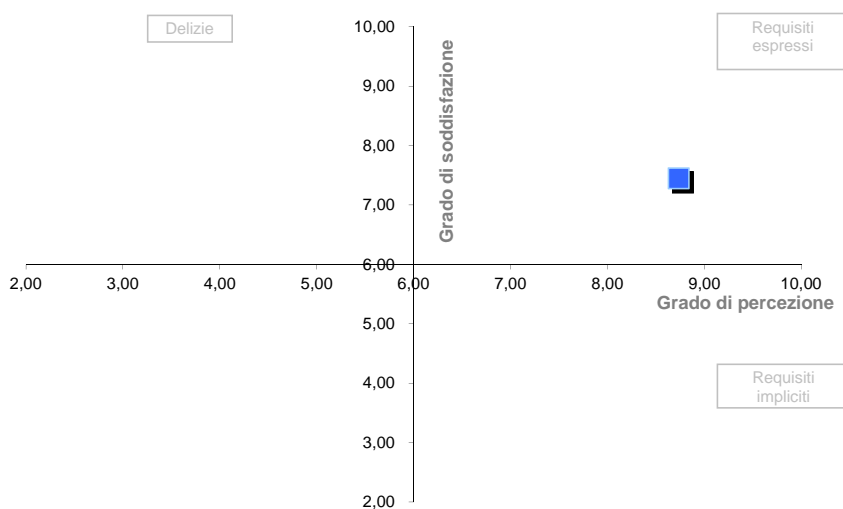


Tavola 14

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	29,06%
B - Abbastanza soddisfatto	40,21%
C - Poco soddisfatto	22,00%
D - Per nulla soddisfatto	3,19%
E - Non sa	5,54%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	53,03%
B - Abbastanza importante	44,46%
C - Poco importante	2,35%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	374
B - Abbastanza soddisfatto	516
C - Poco soddisfatto	281
D - Per nulla soddisfatto	41
E - Non sa	106
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	696
B - Abbastanza importante	580
C - Poco importante	31
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	10
Totale	1318

soddisfazione	anno
medie	2013
Media di s10	7,52
Dev. standard di s10	2,06
Varianza di s10	4,23

importanza	anno
medie	2013
Media di i10	8,77
Dev. standard di i10	1,37
Varianza di i10	1,89

priorità	anno
in percentuale	2013
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

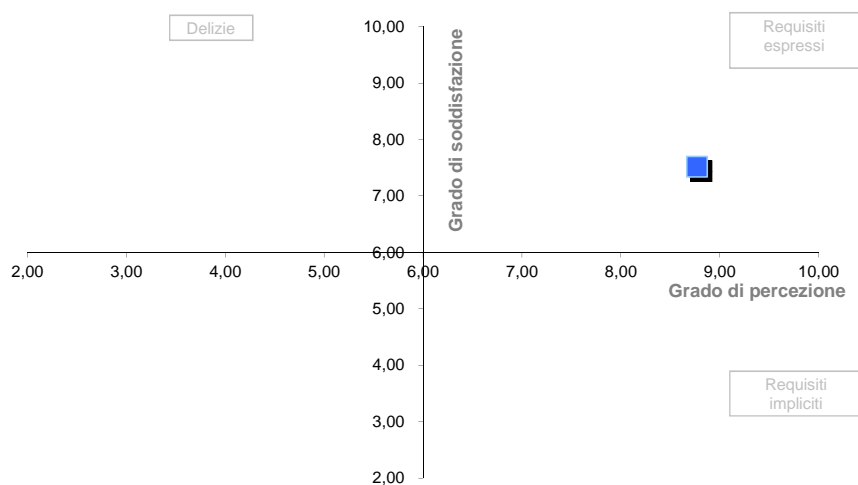


Tavola 15

Strumenti di dialogo con l'Azienda

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	8,65%
B - Abbastanza soddisfatto	26,48%
C - Poco soddisfatto	20,03%
D - Per nulla soddisfatto	8,12%
E - Non sa	36,72%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	47,72%
B - Abbastanza importante	46,36%
C - Poco importante	4,93%
E - Non sa	0,99%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	88
B - Abbastanza soddisfatto	284
C - Poco soddisfatto	208
D - Per nulla soddisfatto	88
E - Non sa	650
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	604
B - Abbastanza importante	566
C - Poco importante	64
E - Non sa	84
Totale	1318

soddisfazione

	anno
medie	2013
Media di s11	6,39
Dev. standard di s11	2,20
Varianza di s11	4,84

importanza

	anno
medie	2013
Media di i11	8,59
Dev. standard di i11	1,48
Varianza di i11	2,19

priorità

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

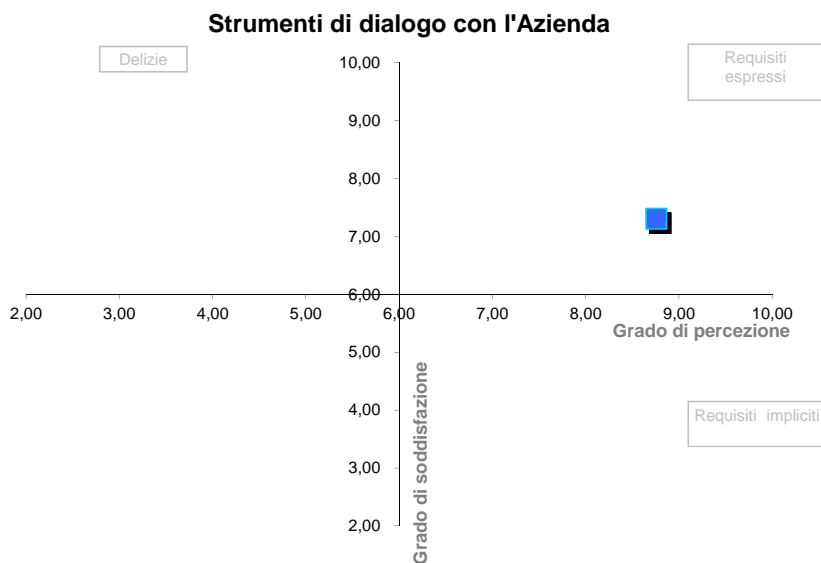


Tavola 16

Cortesia del personale

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	26,63%
B - Abbastanza soddisfatto	41,81%
C - Poco soddisfatto	20,33%
D - Per nulla soddisfatto	6,68%
E - Non sa	4,55%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	53,64%
B - Abbastanza importante	42,56%
C - Poco importante	3,57%
E - Non sa	0,23%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	346
B - Abbastanza soddisfatto	546
C - Poco soddisfatto	265
D - Per nulla soddisfatto	88
E - Non sa	73
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	702
B - Abbastanza importante	558
C - Poco importante	47
E - Non sa	11
Totale	1318

soddisfazione

	anno
medie	2013
Media di s12	7,31
Dev. standard di s12	2,19
Varianza di s12	4,80

importanza

	anno
medie	2013
Media di i12	8,75
Dev. standard di i12	1,42
Varianza di i12	2,01

Priorità

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

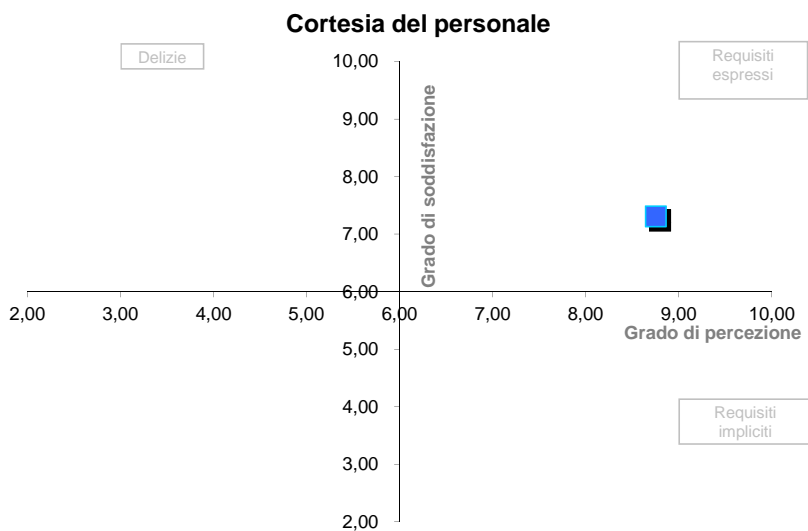


Tavola 17

Competenza del personale

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	33,54%
B - Abbastanza soddisfatto	36,65%
C - Poco soddisfatto	16,01%
D - Per nulla soddisfatto	5,24%
E - Non sa	8,57%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	56,98%
B - Abbastanza importante	39,68%
C - Poco importante	3,03%
E - Non sa	0,30%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	417
B - Abbastanza soddisfatto	456
C - Poco soddisfatto	204
D - Per nulla soddisfatto	64
E - Non sa	177
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	748
B - Abbastanza importante	516
C - Poco importante	40
E - Non sa	14
Totale	1318

soddisfazione

	anno
medie	2013
Media di s13	7,69
Dev. standard di s13	2,18
Varianza di s13	4,77

importanza

	anno
medie	2013
Media di i13	8,86
Dev. standard di i13	1,39
Varianza di i13	1,94

priorità

	anno
percentuale	2013
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

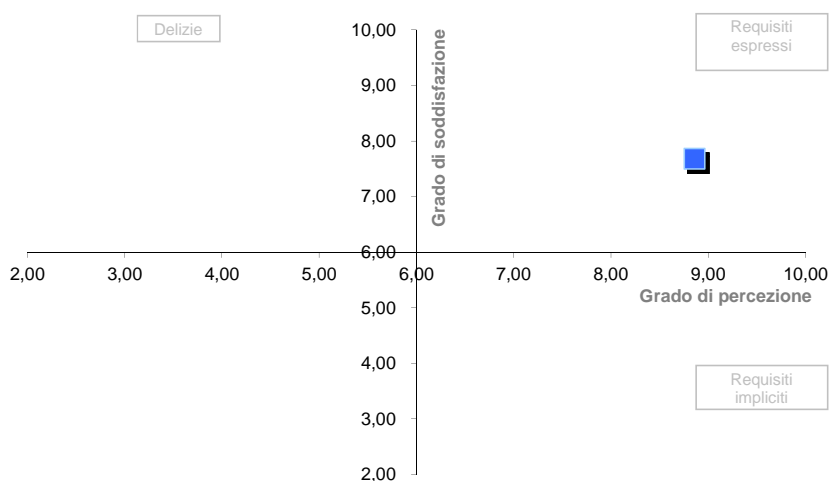


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	25,49%
B - Abbastanza soddisfatto	22,53%
C - Poco soddisfatto	9,64%
D - Per nulla soddisfatto	4,02%
E - Non sa	38,32%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	59,33%
B - Abbastanza importante	35,51%
C - Poco importante	1,82%
E - Non sa	3,34%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	290
B - Abbastanza soddisfatto	238
C - Poco soddisfatto	99
D - Per nulla soddisfatto	34
E - Non sa	657
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	766
B - Abbastanza importante	445
C - Poco importante	24
E - Non sa	83
Totale	1318

soddisfazione

	anno
medie	2013
Media di s14	7,97
Dev. standard di s14	2,18
Varianza di s14	4,75

importanza

	anno
medie	2013
Media di i14	9,00
Dev. standard di i14	1,32
Varianza di i14	1,74

priorità

percentuale	anno
2013	
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)

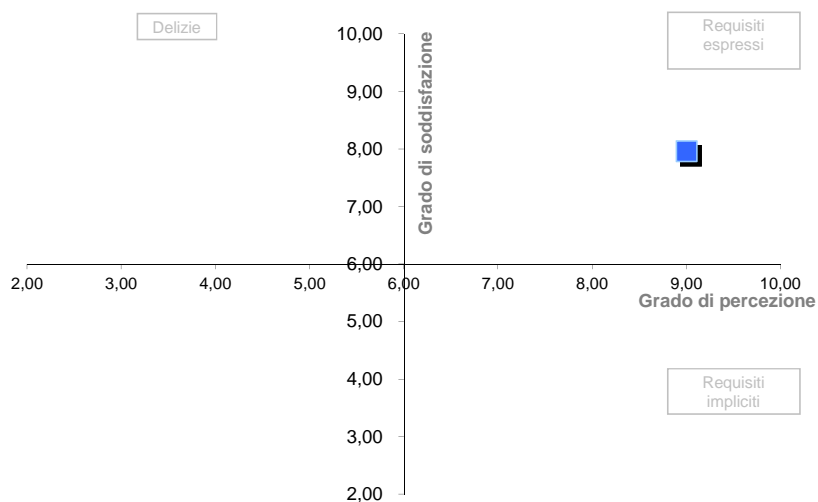


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	31,11%
B - Abbastanza soddisfatto	20,56%
C - Poco soddisfatto	9,79%
D - Per nulla soddisfatto	5,39%
E - Non sa	33,16%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	57,97%
B - Abbastanza importante	36,87%
C - Poco importante	1,82%
E - Non sa	3,34%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	336
B - Abbastanza soddisfatto	224
C - Poco soddisfatto	108
D - Per nulla soddisfatto	49
E - Non sa	601
Totale	1318

importanza	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	749
B - Abbastanza importante	461
C - Poco importante	24
E - Non sa	84
Totale	1318

soddisfazione

	anno
medie	2013
Media di S14b	7,95
Dev. standard di S14b2	2,32
Varianza di S14b3	5,38

importanza

	anno
medie	2013
Media di i14b	8,97
Dev. standard di i14b2	1,33
Varianza di i14b3	1,76

priorità

	anno
in percentuale	2013
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)

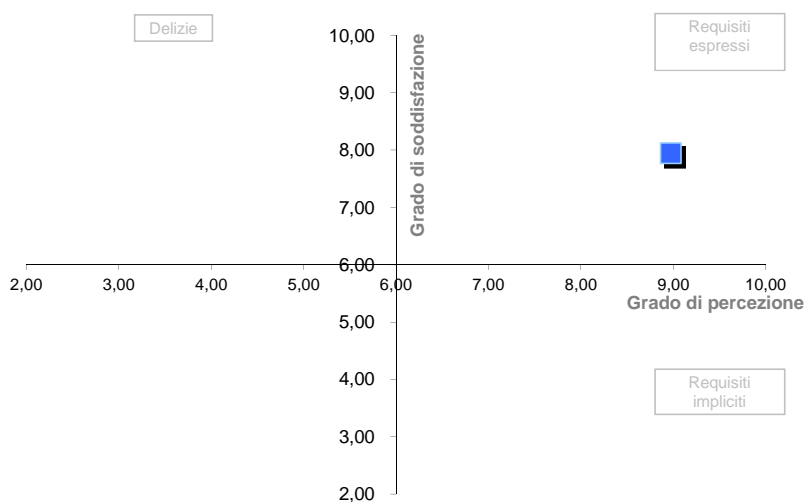


Tavola 19

Livello di soddisfazione complessivo

VOTO COMPLESSIVO	anno
in valore assoluto	2013
1	3
2	8
3	7
4	32
5	99
6	297
7	364
8	394
9	68
10	33
Totale	1305

VOTO COMPLESSIVO	anno
in percentuale	2013
1	0,23%
2	0,61%
3	0,54%
4	2,45%
5	7,59%
6	22,76%
7	27,89%
8	30,19%
9	5,21%
10	2,53%
Totale	100,00%

VOTO COMPLESSIVO

	anno
medie	2013
Media di voto complessivo	6,96
Dev. standard di voto complessivo	1,35
Varianza di voto complessivo	1,81

VOTO COMPLESSIVO

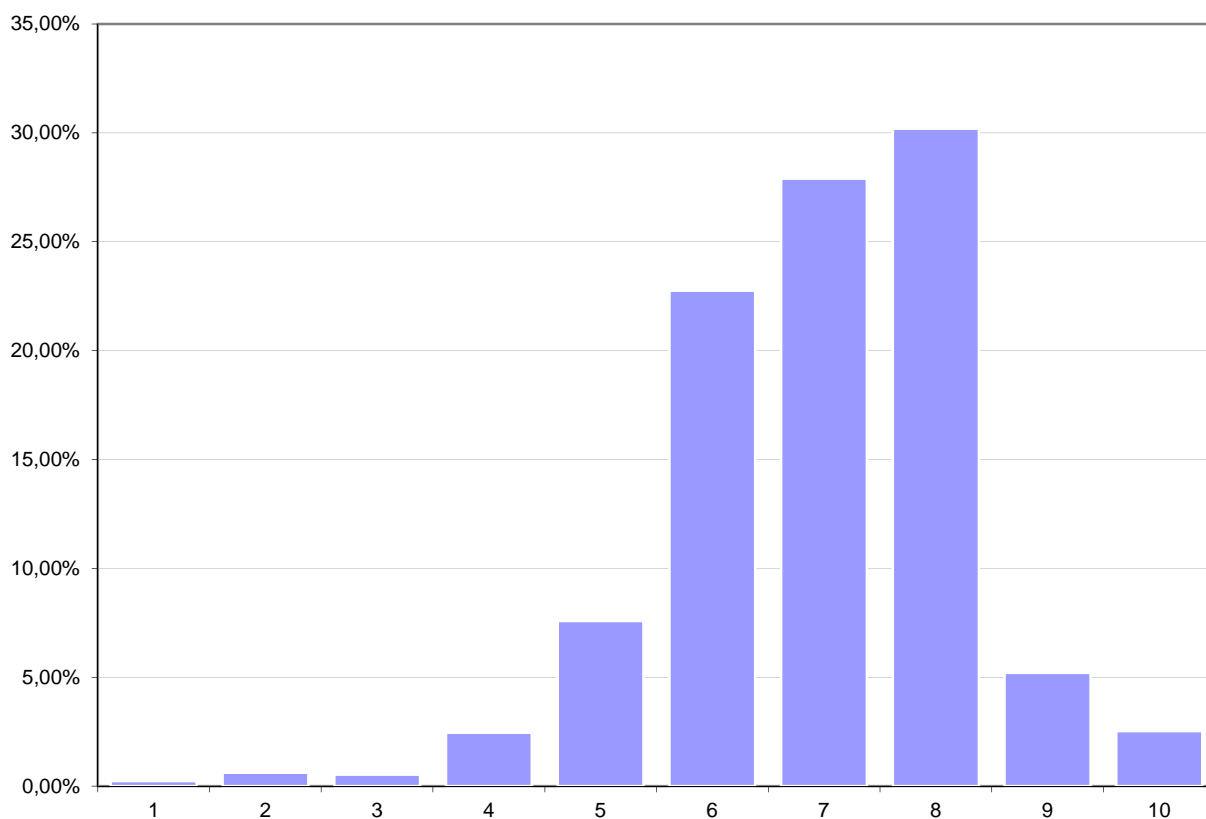


Tavola 20

Motivo di utilizzo del bus

Tabella 1

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
Motivo di utilizzo	2013
Anche altri motivi	46,36%
Non risponde	30,35%
Esclusivamente studio/lavoro	23,29%
Totale	100,00%

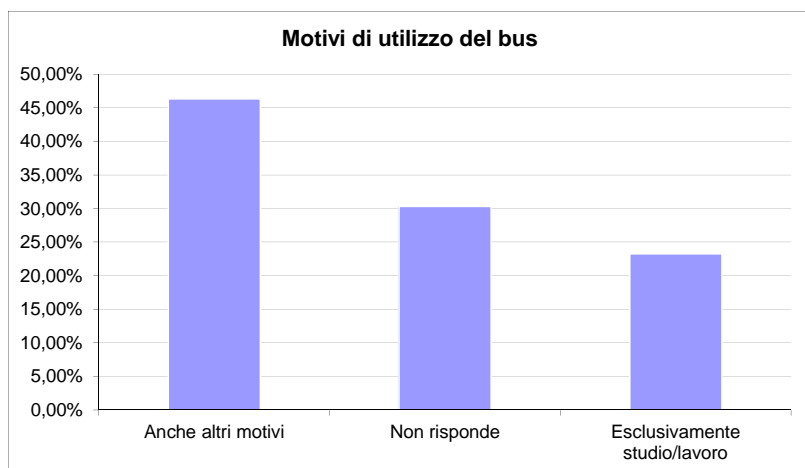


Tabella 2 - perché non altri motivi

Conteggio di numero intervista	anno
Perché non altri motivi	2013
Non effettu altri spostamenti	19,48%
Non effettua altri spostamenti	16,88%
Preferisce utilizzare l'automobile	15,91%
Preferisce mezzi privati (conducente)	15,58%
Non ha necessità di effettuare altri s	8,77%
La corriera è comoda solo per spos	7,14%
Non ha altre esigenze di spostamer	3,57%
E' poco flessibile/Orari scomodi	2,60%
E' meno comodo dei mezzi propri	2,27%
Gli altri spostamenti sono verso luog	2,27%
Insufficiente frequenza delle corse	1,62%
Il mezzo pubblico è troppo costoso	1,30%
Il mezzo pubblico è scomodo	0,97%
Tempi di percorrenza eccessivi	0,65%
Il motorino è più pratico	0,32%
Non piace viaggiare sui mezzi pubb	0,32%
Manca il servizio nei festivi	0,32%
Totale	100,00%

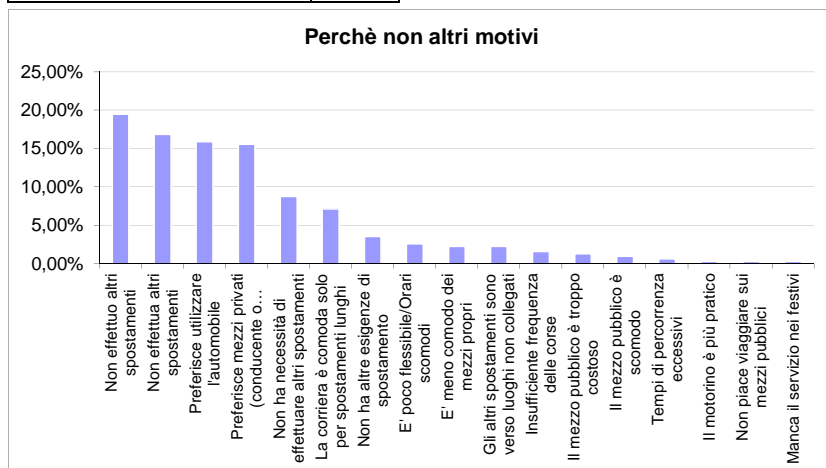


Tavola 21
utilizzo linee 201e 202

Slink	
201 o 202	Totale
202	8,92%
201	5,69%
Altro	85,38%
Totale	100,00%

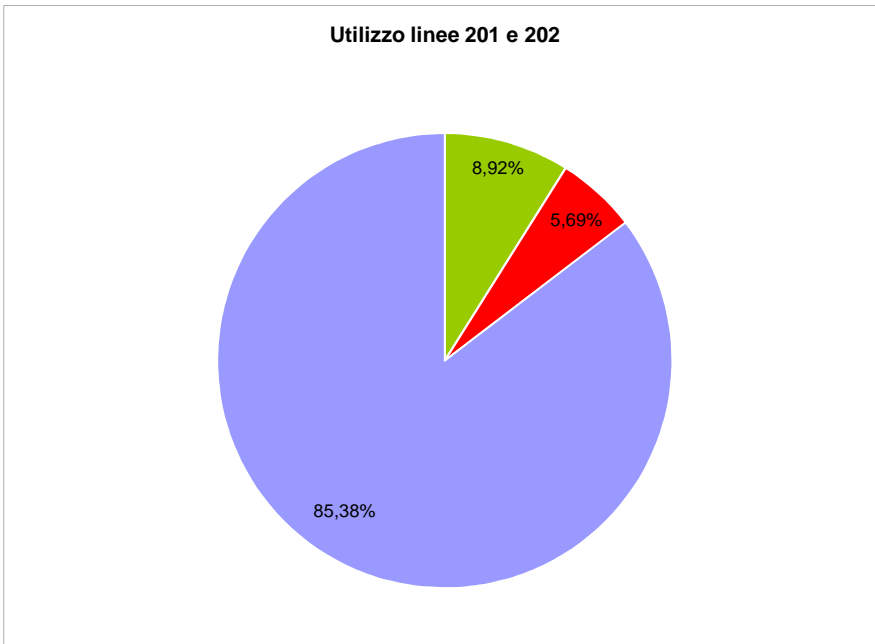


Tavola 22
Aspetti positivi del servizio (in relazione alle linee 201, 202)

Conteggio di ID elemento rilevato	Totale
Elevata frequenza delle corse	116
Buona puntualità/regolarità delle corse	80
Buona pulizia interna dei mezzi	56
Buona frequenza delle corse	42
Elevato comfort dei mezzi	29
Mezzi più belli/curati	18
Buon comfort a bordo	15
Tempi di percorrenza contenuti	12
Gentilezza/disponibilità del personale viaggiante	11
Mezzi ben climatizzati	11
Professionalità del personale viaggiante	11
Sicurezza a bordo	7
Coincidenze ben coneguate	6
Molte fermate	4
Mezzi belli/curati	3
Buona sicurezza da incidenti	2
Elevato numero di fermate	1
Costo dell'abbonamento abbassato	1
Totale complessivo	425

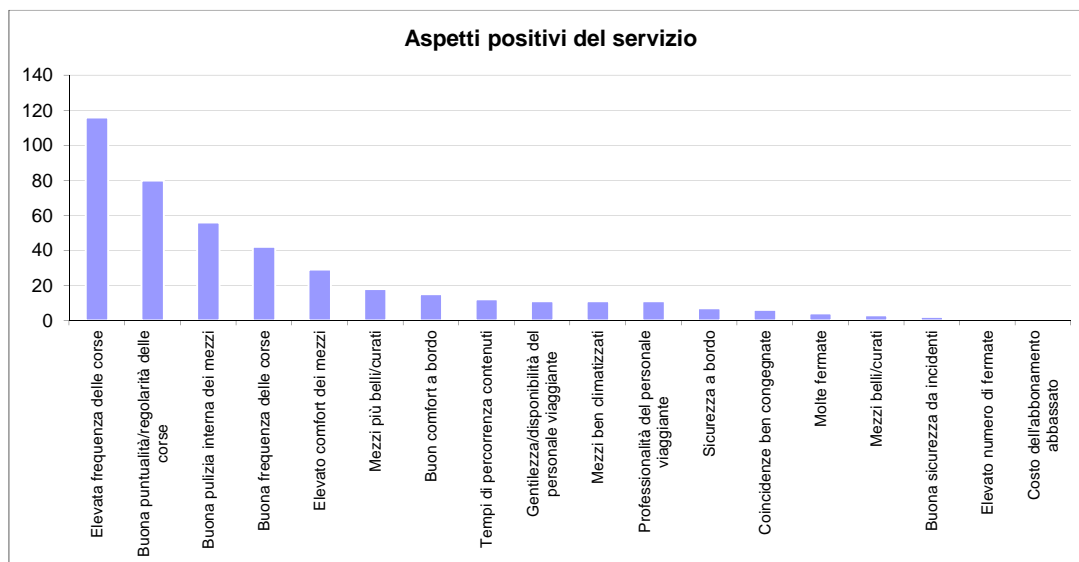


Tavola 23

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

Conteggio di ID elemento rilevato	Totale
Passaggi in ritardo	50
Insufficiente frequenza delle corse	28
Affollamento eccessivo dei mezzi	21
Scarsa pulizia interna dei mezzi	20
Titoli di viaggio troppo costosi	14
Insufficiente frequenza delle corse nei giorni festivi	12
Scarso comfort dei mezzi	10
Conducenti scortesivi/poco disponibili	10
Mezzi mal climatizzati	9
Insufficiente frequenza delle corse in orario di morbida	9
Saltano le corse	8
Orari mal congegnati	8
Poche fermate	8
Tempi di percorrenza eccessivi	7
Troppi studenti a bordo	7
Nel periodo estivo la qualità diminuisce	7
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	6
I conducenti non danno informazioni	5
Troppi stranieri a bordo	5
Conducenti spesso al cellulare durante la guida	5
Insufficiente frequenza delle corse in orario serale	5
Difficoltà a reperire biglietti nei giorni festivi	4
Conducenti non intervengono per calmare i ragazzi rumorosi	4
Il servizio termina troppo presto la sera	4
Coincidenze mal congegnate	4
In estate il servizio diminuisce drasticamente	4
Scarsa sicurezza a bordo	4
A volte non ferma nonostante la prenotazione della fermata	3
Insufficiente presenza di controllori a bordo	3
Troppe fermate	3
Comportamenti razzisti da parte dei conducenti	2
Servizio peggiorato nel tempo	2
Borseggiatori a bordo	1
Ingiusto dover pagare nuovamente l'abbonamento in caso di furto/smarrimento	1
Passaggi in anticipo	1
Obliteratrici non funzionanti	1
Biglietterie spesso chiuse immotivatamente (personale in pausa)	1
Partenze anticipate dai capolinea	1
Aria condizionata sempre accesa	1
Tablette orari poco precise	1
Mancano le strutture per i disabili	1
Manca un servizio oggetti smarriti	1
Totale complessivo	301

