

Rapporto di ricerca

Customer satisfaction Maggio 2014

Bacino di trasporto pubblico extraurbano
Brescia Nord

DOCUMENTO CX14_NORD - Rev. 00 del 30 giugno 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 di MAGGIO 2014.

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 645 interviste effettuate dal 19 al 30 maggio 2014.

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	2014I
Femmina	59,22%
Maschio	40,78%
Totale	100,00%

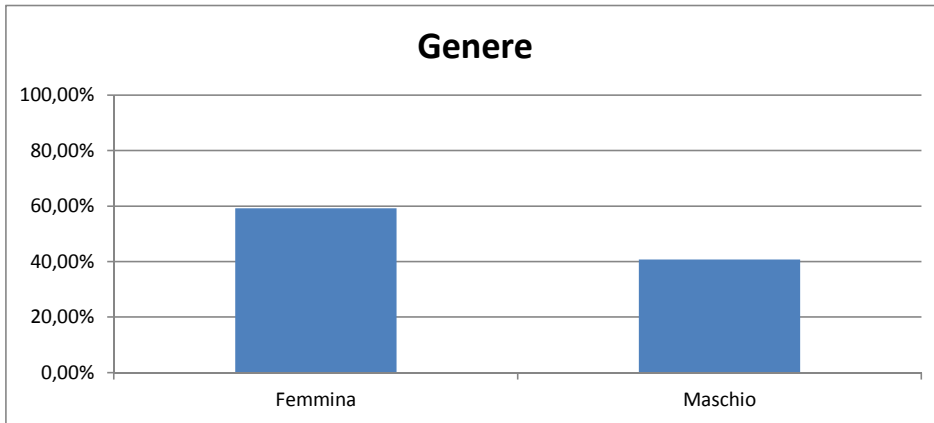


Tabella 2 **Professione**

	anno
professione	2014I
Studente	64,19%
Lavoratore	23,26%
Casalinga	5,74%
Pensionato	6,05%
Senza occupazione	0,47%
Disoccupato	0,31%
Totale	100,00%

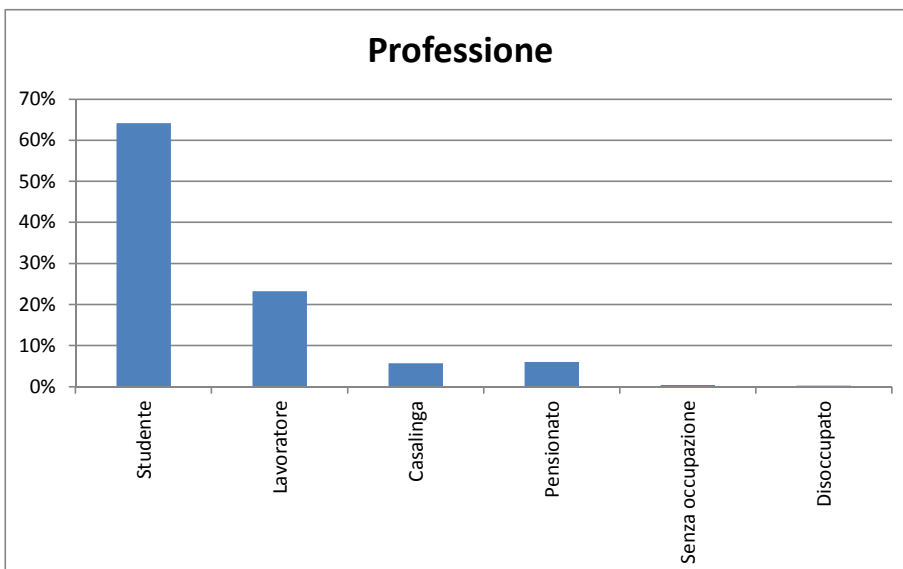


Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - origine

	anno
origine	2014I
Brescia	288
Gardone Valtrompia	62
Vestone	58
Desenzano del Garda	39
Salò	39
Sarezzo	11
Nuvolento	8
Tormini	7
Travagliato	6
Sirmione	5
Gavardo	5
Rodengo Saiano	5
Ponte San Marco	5
Bedizzole	4
Gambara	4
Calcinato	4
Monticelli Brusati	3
Padenghe sul Garda	3
Toscolano Maderno	3
Castrezzato	3
Rezzato	3
Nave	3
Villa Carcina	3
Concesio	3
Ospitaletto	3
Molinetto	3
Tavernole sul Mella	2
Castegnato	2
Mazzano	2
Ciliverghe	2
Coccaglio	2
Gussago	2
Ponte Zanano	2
Paitone	2
Raffa	2
Pozzolengo	2
Castelcovati	2
Lonato	2
Casazza	2
Nurolera	2
Odolo	2
Castiglione delle Stiviere	2
Breno	2
Manerba del Garda	2
Lumezzane	2
Prevalle	2
Casto	1
Calcinatello	1
Marcheno	1
San Giovanni Polaveno	1
Rivoltella	1
Sabbio Chiese	1
Nigoline	1
Montichiari	1
Rovato	1
Ome	1
Vobarno	1
Carpenedolo	1
Cunettone	1
Manerbio	1
Agnosine	1
Inzino	1
Roè Volciano	1
Bovegno	1
San Colombano	1
Crocevia	1
Caino	1
Treviso Bresciano	1
Calvagese della Riviera	1
Capriolo	1
Portese	1
Totale	645

Tavola 2a

Aspetti tecnici del servizio - destinazione

destinazione	anno
	2012/I
Brescia	163
Salò	33
Desenzano del Garda	31
Lumezzane	28
Concesio	28
Sarezzo	25
Villa Carcina	25
Gardone Valtrompia	22
Tormini	15
Gavardo	15
Lonato	14
Paitone	11
Rezzato	10
Vobarno	10
Vestone	10
Ome	9
Toscolano Maderno	9
Monticelli Brusati	8
Prevalle	8
Gussago	8
Inzino	8
Gargnano	7
Mazzano	7
Nuvolera	7
Manerba del Garda	7
Sirmione	6
Odolo	6
Calcinato	6
Molinetto	6
Roe' Volciano	6
Villanuova sul Clisi	5
Tavernole	5
Nuvolento	5
Nave	5
Padenghe sul Garda	4
Rovato	4
Marcheno	4
Gardone Riviera	4
Virle Tre Ponti	4

destinazione	anno
	2012/I
Virle Tre Ponti	4
San Colombano	4
Rodengo Saiano	4
Carpenedolo	3
Sabbio Chiese	3
Cogozzo	3
Barghe	3
Bedizzole	2
Lodrino	2
Erbusco	2
Idro	2
Verona	2
Ponte Mella	2
Cunettone	2
Serle	1
Casto	1
Fiumicello	1
Brozzo	1
Costorio	1
Palazzolo sull'Oglio	1
Magno	1
Bione	1
Polpenazze del Garda	1
Fasano	1
Vallio Terme	1
San Felice	1
Capovalle	1
Tremosine	1
Mompiano	1
Tavernole sul Mella	1
Fenili Belasi	1
Moniga	1
Cazzago San Martino	1
Calvagese della Riviera	1
Castelnuovo	1
Torbole Casaglia	1
Zocco	1
Totale	645

Tavola 2b

Aspetti tecnici del servizio

Tabella 1

Vettore

Conteggio di numero interviste	anno
vettore	2014I
SIA	82,95%
SAIA	10,08%
Non sa	5,43%
APAM	1,55%
Totale	100,00%

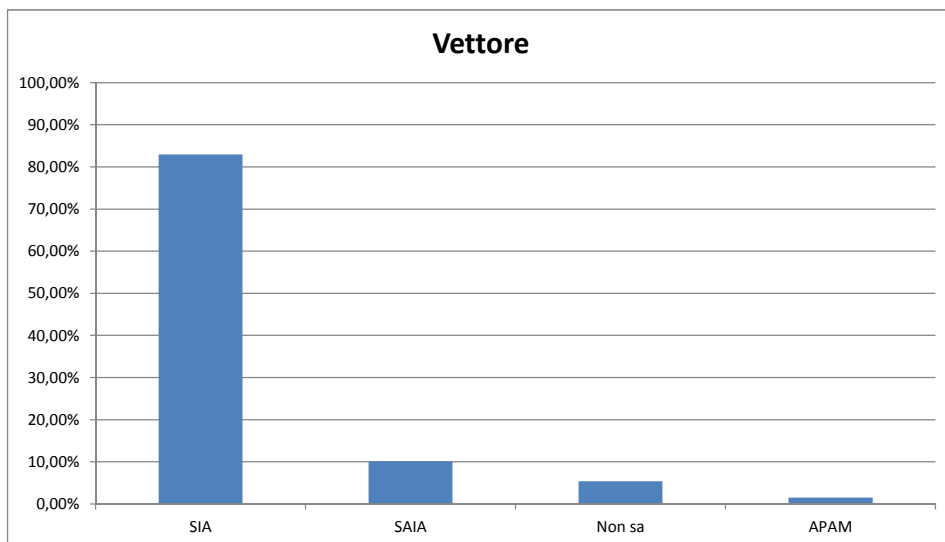


Tabella 2

Luogo di intervista

	anno
luogo intervista	2014I
Brescia Terminal SIA	48,06%
Intervista a bordo bus	13,02%
Salò p.za Dante Alighieri	9,92%
Desenzano Imbarcadero	9,77%
Vestone Autostazione	9,61%
Gardone Autostazione	9,61%
Totale	100,00%

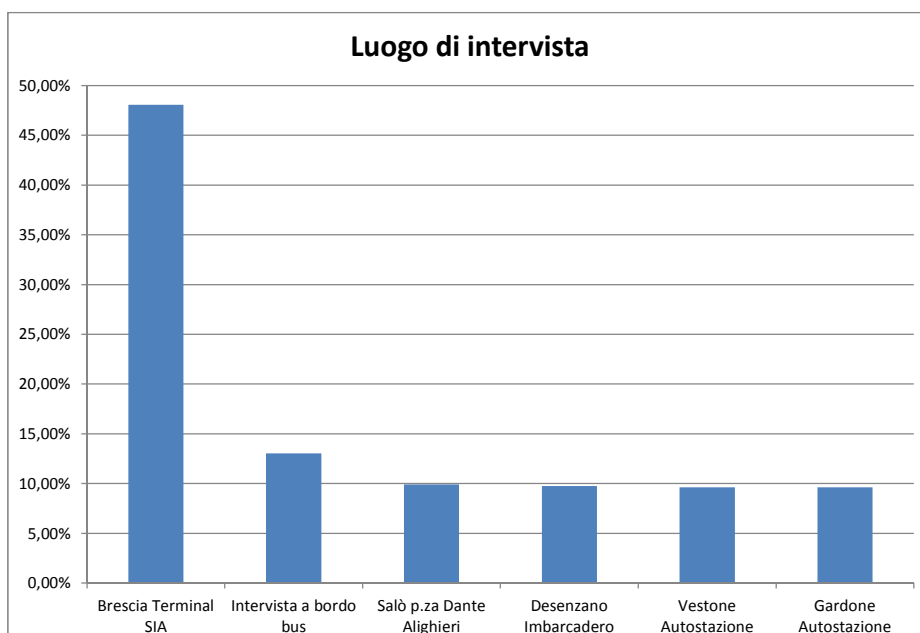


Tavola 3 Modelli di consumo dei servizi TPL extraurbani

Tabella 1 Documento di viaggio utilizzato

Conteggio di numero intervista	anno
titolo di viaggio	2014I
Abbonamento mensile	52,40%
Abbonamento annuale	20,00%
Biglietto di corsa semplice	17,52%
Abbonamento settimanale	4,03%
Biglietto multicorse	2,02%
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	1,71%
Tessera Regionale di libera circolazione	1,24%
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	1,09%
Totale	100,00%

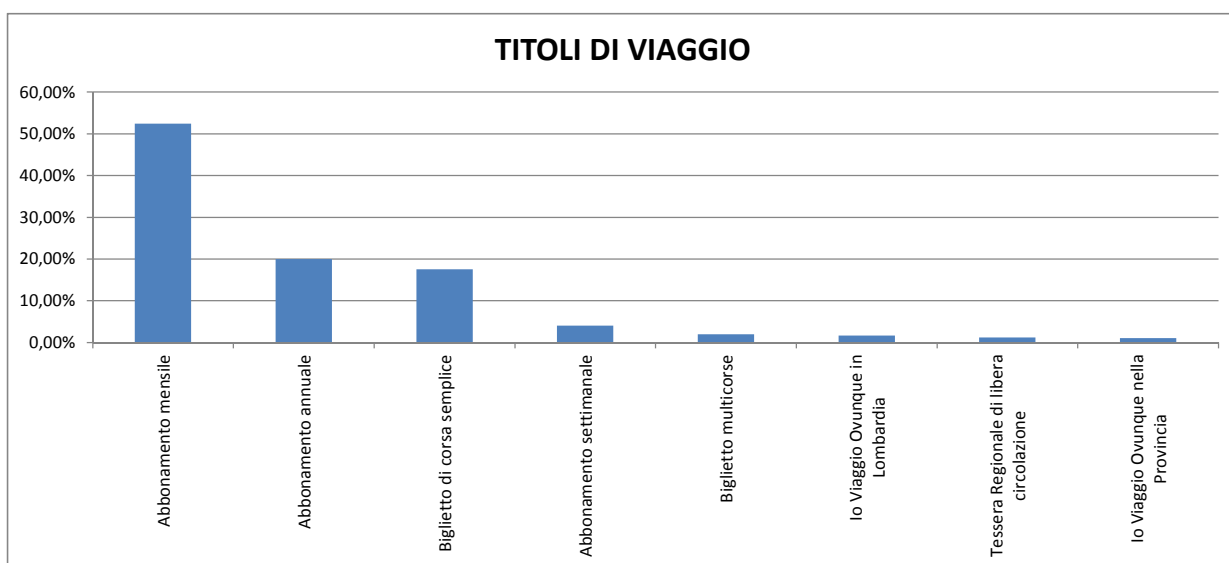


Tabella 2

Frequenza settimanale di utilizzo

Conteggio di numero intervista	anno
frequenza settimanale	2014I
1 giorno/settimana	1,86%
2 giorni/settimana	3,72%
3 giorni/settimana	2,48%
4 giorni/settimana	2,17%
5 giorni/settimana	21,09%
6 giorni/settimana	54,11%
7 giorni/settimana	4,03%
Usocasionale/sporadico	10,54%
Totale	100,00%

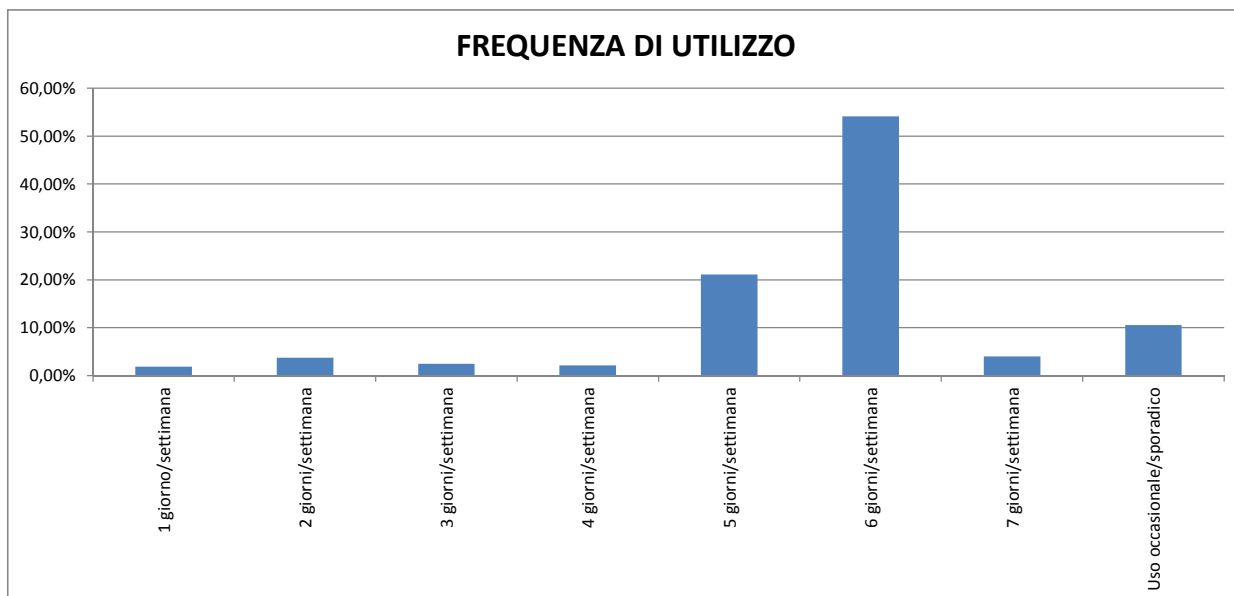
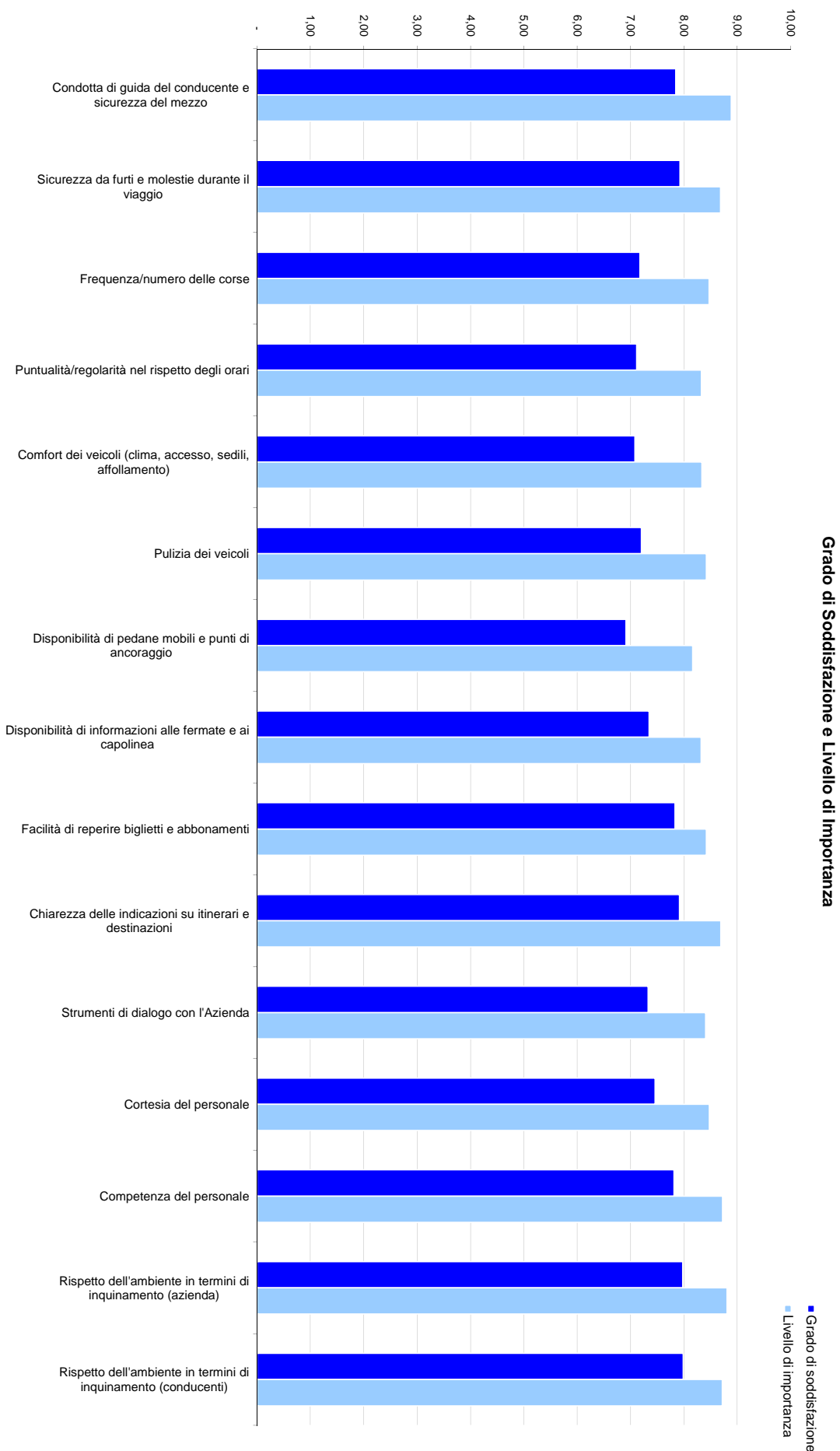


Tavola 4

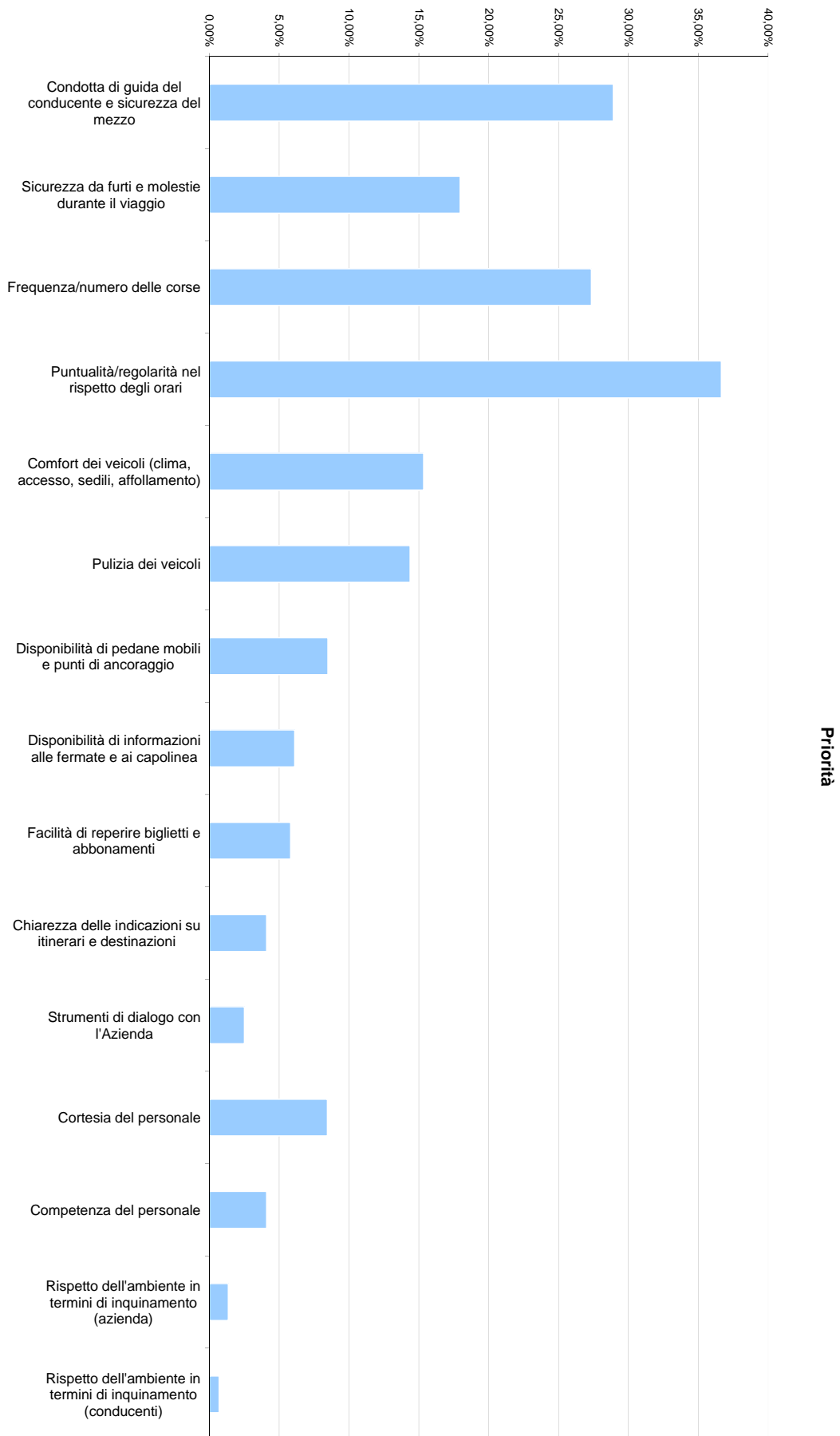
Riepilogo indicatori precodificati di customer satisfaction

Soddisfazione, rilevanza e priorità dei 14 item monitorati

	Grado di soddisfazione	Livello di importanza	Indice di priorità (%)
	2014/I	2014/I	2014/I
Indicatore di customer satisfaction	7,12		
Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo	7,85	8,89	28,93%
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	7,93	8,69	17,97%
Frequenza/numero delle corse	7,18	8,47	27,36%
Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari	7,12	8,33	36,66%
Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)	7,08	8,34	15,34%
Pulizia dei veicoli	7,20	8,42	14,38%
Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio	6,92	8,16	8,49%
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	7,35	8,32	6,12%
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	7,84	8,42	5,83%
Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni	7,92	8,69	4,11%
Strumenti di dialogo con l'Azienda	7,33	8,41	2,51%
Cortesìa del personale	7,46	8,48	8,46%
Competenza del personale	7,81	8,72	4,11%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)	7,98	8,81	1,36%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)	7,99	8,72	0,71%



■ Grado di soddisfazione
 ■ Livello di importanza



Priorità

Tavola 5

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	33,33%
B - Abbastanza soddisfatto	47,75%
C - Poco soddisfatto	17,83%
D - Per nulla soddisfatto	0,78%
E - Non sa	0,31%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	59,22%
B - Abbastanza importante	37,05%
C - Poco importante	3,41%
D - Per nulla importante	0,16%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	215
B - Abbastanza soddisfatto	308
C - Poco soddisfatto	115
D - Per nulla soddisfatto	5
E - Non sa	2
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	382
B - Abbastanza importante	239
C - Poco importante	22
D - per nulla importante	1
E - Non sa	1
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s1	7,85
Dev. standard di s1	1,81
Varianza di s1	3,28

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i1	8,89
Dev. standard di i1	1,43
Varianza di i1	2,03

priorità	anno
percentuale	2014I
3 - terzo elemento	8,37%
1 - primo elemento	20,55%
2 - secondo elemento	11,19%
elemento non prioritario	59,89%
Totale	100,00%

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

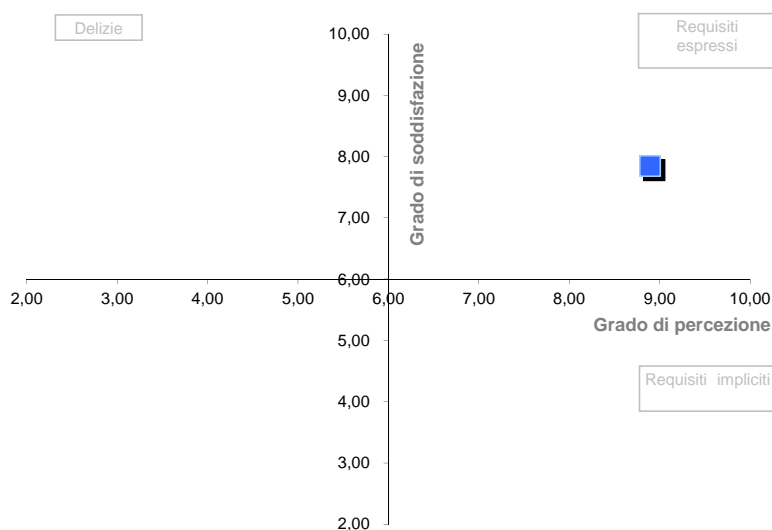


Tavola 6

Sicurezza da furti e molestie

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	36,12%
B - Abbastanza soddisfatto	45,43%
C - Poco soddisfatto	15,19%
D - Per nulla soddisfatto	2,02%
E - Non sa	1,24%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	54,73%
B - Abbastanza importante	38,29%
C - Poco importante	5,58%
D - Per nulla importante	0,93%
E - Non sa	0,47%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	233
B - Abbastanza soddisfatto	293
C - Poco soddisfatto	98
D - Per nulla soddisfatto	13
E - Non sa	8
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	353
B - Abbastanza importante	247
C - Poco importante	36
D - Per nulla importante	6
E - Non sa	3
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s2	7,93
Dev. standard di s2	1,89
Varianza di s2	3,58

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i2	8,69
Dev. standard di i2	1,62
Varianza di i2	2,61

priorità

	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	10,11%
2 - secondo elemento	9,24%
3 - terzo elemento	9,71%
elemento non prioritario	70,95%
Totale	100,00%

Sicurezza da furti e molestie

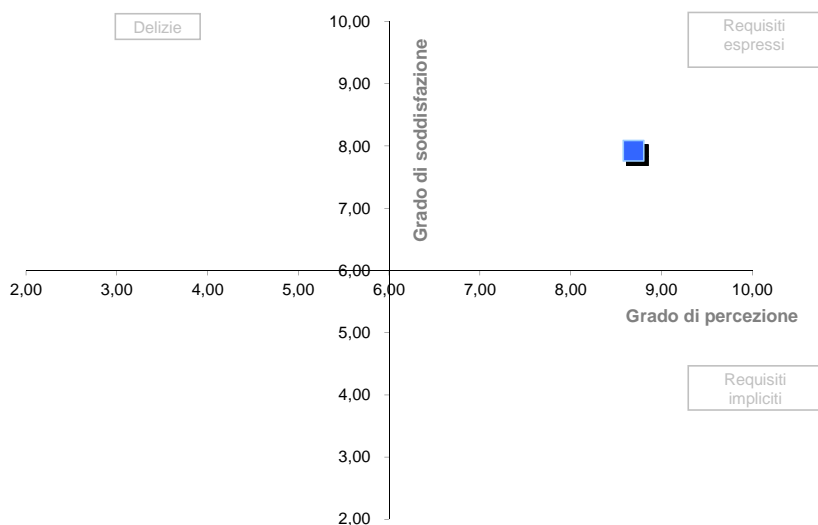


Tavola 7

Frequenza/numero delle corse

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	24,19%
B - Abbastanza soddisfatto	41,71%
C - Poco soddisfatto	29,92%
D - Per nulla soddisfatto	3,57%
E - Non sa	0,62%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	51,47%
B - Abbastanza importante	36,43%
C - Poco importante	10,85%
D - Per nulla importante	0,93%
E - Non sa	0,31%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	156
B - Abbastanza soddisfatto	269
C - Poco soddisfatto	193
D - Per nulla soddisfatto	23
E - Non sa	4
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	332
B - Abbastanza importante	235
C - Poco importante	70
D - Per nulla importante	6
E - Non sa	2
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s3	7,18
Dev. standard di s3	2,05
Varianza di s3	4,20

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i3	8,47
Dev. standard di i3	1,79
Varianza di i3	3,20

priorità

	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	16,65%
2 - secondo elemento	13,80%
3 - terzo elemento	11,40%
elemento non prioritario	58,14%
Totale	100,00%

Frequenza/numero delle corse

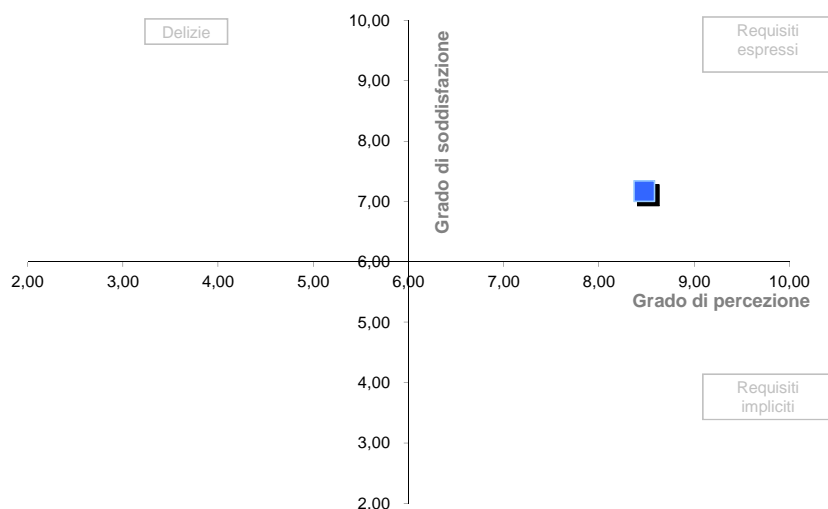


Tavola 8

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	24,34%
B - Abbastanza soddisfatto	39,53%
C - Poco soddisfatto	30,54%
D - Per nulla soddisfatto	4,50%
E - Non sa	1,09%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	51,47%
B - Abbastanza importante	31,94%
C - Poco importante	13,02%
D - Per nulla importante	2,79%
E - Non sa	0,78%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	157
B - Abbastanza soddisfatto	255
C - Poco soddisfatto	197
D - Per nulla soddisfatto	29
E - Non sa	7
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	332
B - Abbastanza importante	206
C - Poco importante	84
D - Per nulla importante	18
E - Non sa	5
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s4	7,12
Dev. standard di s4	2,11
Varianza di s4	4,46

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i4	8,33
Dev. standard di i4	2,02
Varianza di i4	4,09

priorità	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	21,78%
2 - secondo elemento	20,39%
3 - terzo elemento	14,05%
elemento non prioritario	43,78%
Totale	100,00%

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

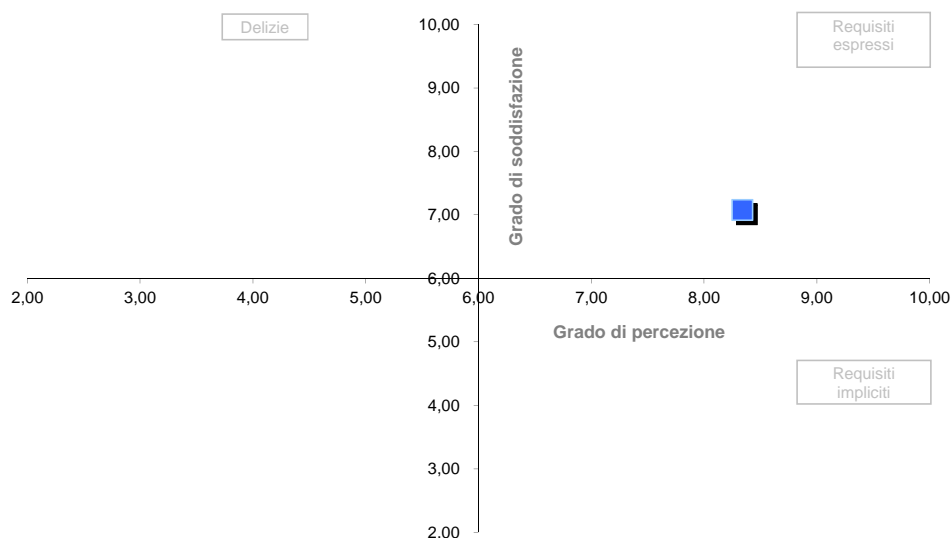


Tavola 9

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

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	19,22%
B - Abbastanza soddisfatto	47,13%
C - Poco soddisfatto	30,23%
D - Per nulla soddisfatto	2,79%
E - non sa	0,62%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	47,60%
B - Abbastanza importante	38,91%
C - Poco importante	11,47%
D - Per nulla importante	1,40%
E - Non sa	0,62%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	124
B - Abbastanza soddisfatto	304
C - Poco soddisfatto	195
D - Per nulla soddisfatto	18
E - Non sa	4
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	307
B - Abbastanza importante	251
C - Poco importante	74
D - Per nulla importante	9
E - Non sa	4
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s5	7,08
Dev. standard di s5	1,91
Varianza di s5	3,64

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i5	8,34
Dev. standard di i5	1,84
Varianza di i5	3,37

priorità

	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	6,76%
2 - secondo elemento	11,42%
3 - terzo elemento	8,63%
elemento non prioritario	73,20%
Totale	100,00%

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

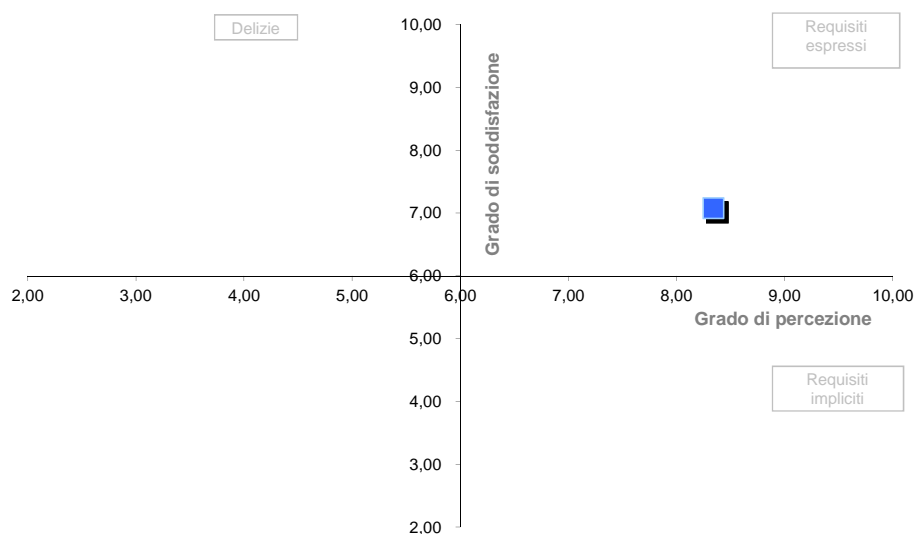


Tavola 10

Pulizia dei veicoli

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	22,64%
B - Abbastanza soddisfatto	46,98%
C - Poco soddisfatto	24,50%
D - Per nulla soddisfatto	4,96%
E - Non sa	0,93%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	49,92%
B - Abbastanza importante	38,60%
C - Poco importante	8,37%
D - Per nulla importante	2,48%
E - Non sa	0,62%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	146
B - Abbastanza soddisfatto	303
C - Poco soddisfatto	158
D - Per nulla soddisfatto	32
E - Non sa	6
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	322
B - Abbastanza importante	249
C - Poco importante	54
D - Per nulla importante	16
E - Non sa	4
Totale	645

soddisfazione	anno
medie	2014I
Media di s6	7,20
Dev. standard di s6	2,04
Varianza di s6	4,14

importanza	anno
medie	2014I
Media di i6	8,42
Dev. standard di i6	1,86
Varianza di i6	3,45

priorità	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	5,54%
2 - secondo elemento	9,78%
3 - terzo elemento	11,84%
elemento non prioritario	72,84%
Totale	100,00%

Pulizia dei veicoli

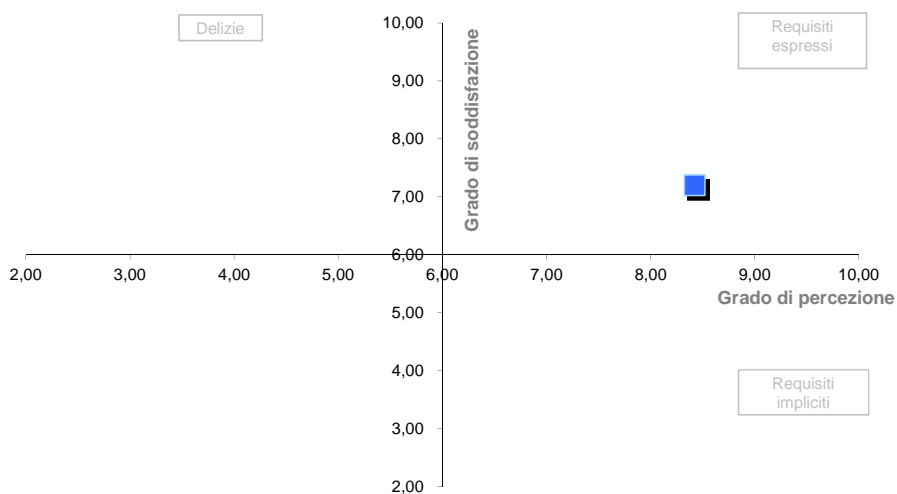


Tavola 11

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	17,21%
B - Abbastanza soddisfatto	34,88%
C - Poco soddisfatto	25,12%
D - Per nulla soddisfatto	5,74%
E - Non sa	17,05%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	45,89%
B - Abbastanza importante	33,49%
C - Poco importante	11,01%
D - Per nulla importante	4,81%
E - Non sa	4,81%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	111
B - Abbastanza soddisfatto	225
C - Poco soddisfatto	162
D - Per nulla soddisfatto	37
E - Non sa	110
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	296
B - Abbastanza importante	216
C - Poco importante	71
D - Per nulla importante	31
E - Non sa	31
Totale	645

soddisfazione	anno
medie	2014I
Media di s7	6,92
Dev. standard di s7	2,14
Varianza di s7	4,59

importanza	anno
medie	2014I
Media di i7	8,16
Dev. standard di i7	2,14
Varianza di i7	4,56

priorità	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	4,34%
2 - secondo elemento	4,41%
3 - terzo elemento	5,82%
elemento non prioritario	85,43%
Totale	100,00%

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

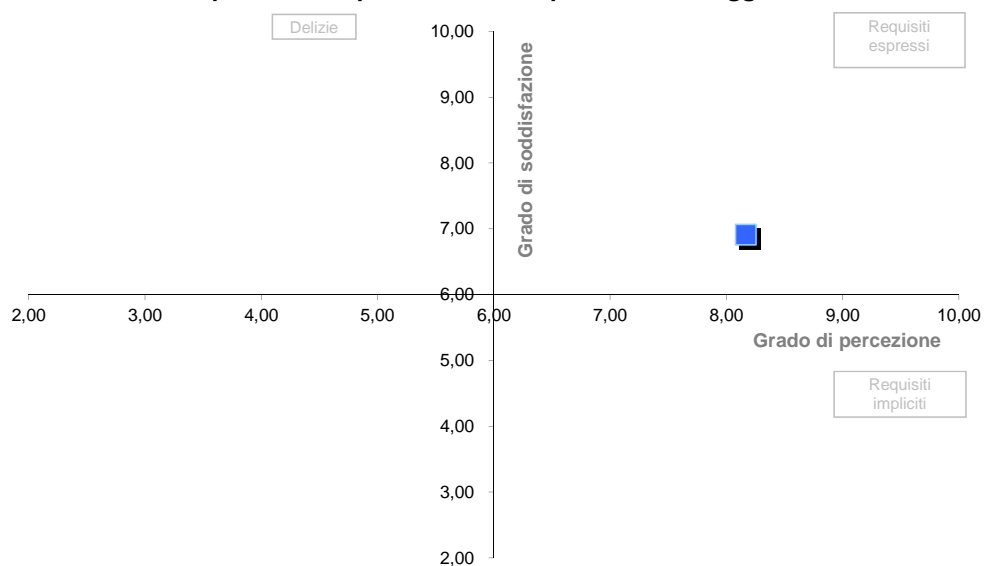


Tavola 12

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	26,82%
B - Abbastanza soddisfatto	40,62%
C - Poco soddisfatto	23,57%
D - Per nulla soddisfatto	4,50%
E - Non sa	4,50%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	49,30%
B - Abbastanza importante	34,73%
C - Poco importante	11,94%
D - Per nulla importante	2,48%
E - Non sa	1,55%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	173
B - Abbastanza soddisfatto	262
C - Poco soddisfatto	152
D - Per nulla soddisfatto	29
E - Non sa	29
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	318
B - Abbastanza importante	224
C - Poco importante	77
D - Per nulla importante	16
E - Non sa	10
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s8	7,35
Dev. standard di s8	2,11
Varianza di s8	4,46

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i8	8,32
Dev. standard di i8	1,96
Varianza di i8	3,85

priorità	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	2,75%
2 - secondo elemento	4,16%
3 - terzo elemento	3,88%
elemento non prioritario	89,22%
Totale	100,00%

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

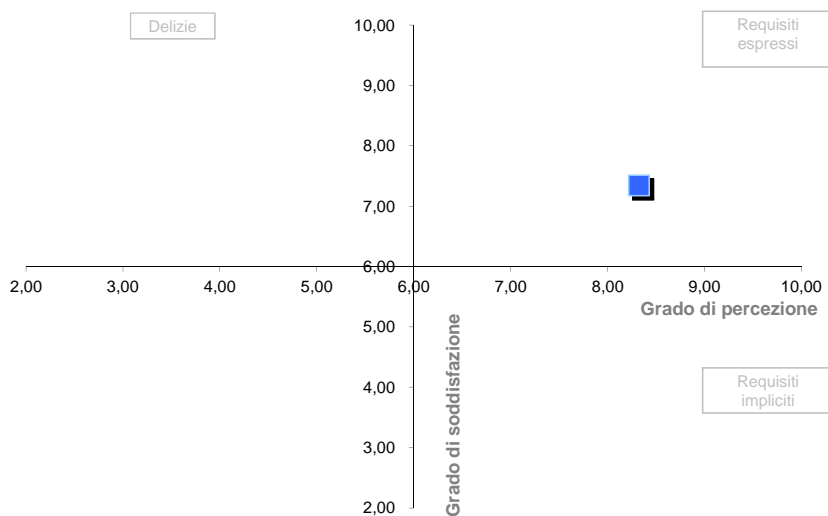


Tavola 13

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	33,64%
B - Abbastanza soddisfatto	46,20%
C - Poco soddisfatto	16,12%
D - Per nulla soddisfatto	2,17%
E - Non sa	1,86%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	48,68%
B - Abbastanza importante	39,84%
C - Poco importante	8,22%
D - Per nulla importante	2,02%
E - Non sa	1,24%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	217
B - Abbastanza soddisfatto	298
C - Poco soddisfatto	104
D - Per nulla soddisfatto	14
E - Non sa	12
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	314
B - Abbastanza importante	257
C - Poco importante	53
D - Per nulla importante	13
E - Non sa	8
Totale	645

soddisfazione	anno
medie	2014I
Media di s9	7,84
Dev. standard di s9	1,90
Varianza di s9	3,62

importanza	anno
medie	2014I
Media di i9	8,42
Dev. standard di i9	1,81
Varianza di i9	3,27

priorità	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	1,89%
2 - secondo elemento	4,08%
3 - terzo elemento	5,70%
elemento non prioritario	88,33%
Totale	100,00%

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

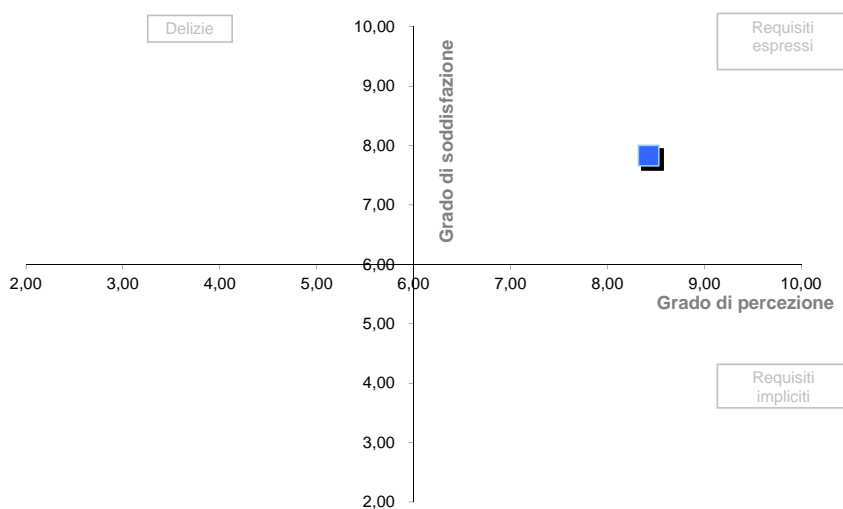


Tavola 14

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	35,04%
B - Abbastanza soddisfatto	43,41%
C - Poco soddisfatto	15,35%
D - Per nulla soddisfatto	1,86%
E - Non sa	4,34%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	53,95%
B - Abbastanza importante	37,98%
C - Poco importante	5,58%
D - Per nulla importante	0,78%
E - Non sa	1,71%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	226
B - Abbastanza soddisfatto	280
C - Poco soddisfatto	99
D - Per nulla soddisfatto	12
E - Non sa	28
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	348
B - Abbastanza importante	245
C - Poco importante	36
D - Per nulla importante	5
E - Non sa	11
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s10	7,92
Dev. standard di s10	1,90
Varianza di s10	3,61

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i10	8,69
Dev. standard di i10	1,60
Varianza di i10	2,57

priorità

	anno
in percentuale	2014I
1 - primo elemento	1,54%
2 - secondo elemento	2,61%
3 - terzo elemento	3,79%
elemento non prioritario	92,05%
Totale	100,00%

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

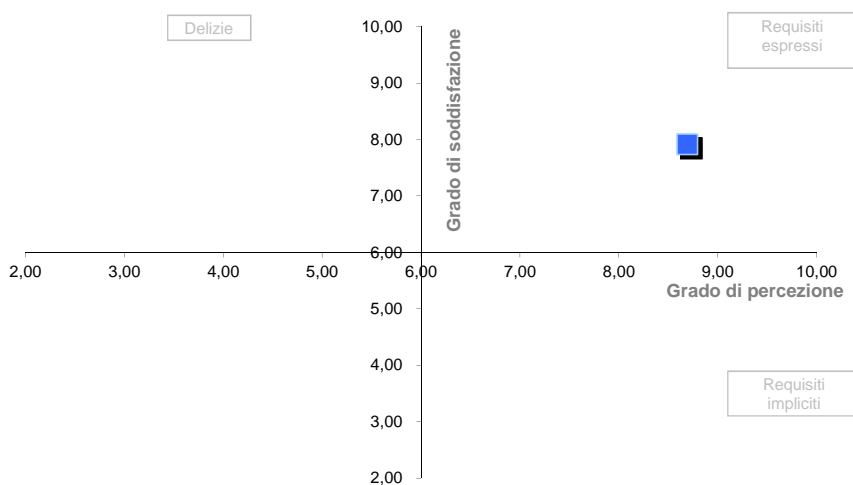


Tavola 15

Strumenti di dialogo con l'Azienda

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	17,05%
B - Abbastanza soddisfatto	31,63%
C - Poco soddisfatto	17,98%
D - Per nulla soddisfatto	1,86%
E - Non sa	31,47%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	40,78%
B - Abbastanza importante	36,28%
C - Poco importante	7,44%
D - Per nulla importante	1,09%
E - Non sa	14,42%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	110
B - Abbastanza soddisfatto	204
C - Poco soddisfatto	116
D - Per nulla soddisfatto	12
E - Non sa	203
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	263
B - Abbastanza importante	234
C - Poco importante	48
D - Per nulla importante	7
E - Non sa	93
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s11	7,33
Dev. standard di s11	1,96
Varianza di s11	3,85

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i11	8,41
Dev. standard di i11	1,74
Varianza di i11	3,02

priorità

	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	1,08%
2 - secondo elemento	1,38%
3 - terzo elemento	2,23%
elemento non prioritario	95,31%
Totale	100,00%

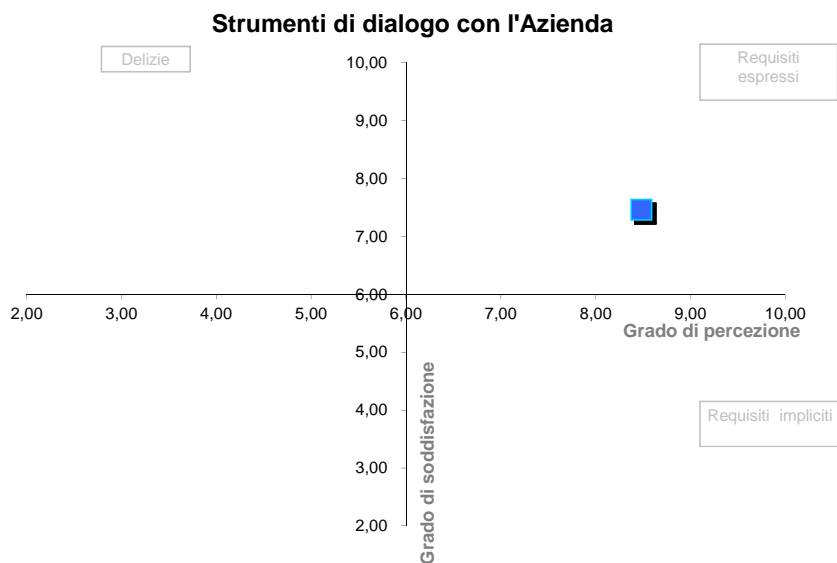


Tavola 16

Cortesia del personale

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	24,96%
B - Abbastanza soddisfatto	47,13%
C - Poco soddisfatto	22,17%
D - Per nulla soddisfatto	2,17%
E - Non sa	3,57%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	49,46%
B - Abbastanza importante	37,67%
C - Poco importante	9,15%
D - Per nulla importante	1,09%
E - Non sa	2,64%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	161
B - Abbastanza soddisfatto	304
C - Poco soddisfatto	143
D - Per nulla soddisfatto	14
E - Non sa	23
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	319
B - Abbastanza importante	243
C - Poco importante	59
D - Per nulla importante	7
E - Non sa	17
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s12	7,46
Dev. standard di s12	1,90
Varianza di s12	3,62

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i12	8,48
Dev. standard di i12	1,76
Varianza di i12	3,09

Priorità

	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	3,43%
2 - secondo elemento	4,25%
3 - terzo elemento	8,71%
elemento non prioritario	83,60%
Totale	100,00%

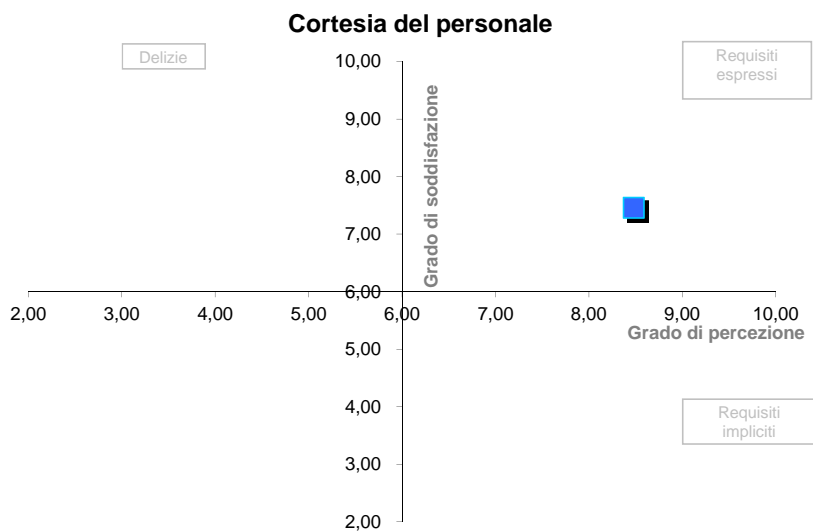


Tavola 17

Competenza del personale

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	29,30%
B - Abbastanza soddisfatto	48,22%
C - Poco soddisfatto	15,04%
D - Per nulla soddisfatto	1,24%
E - Non sa	6,20%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	53,02%
B - Abbastanza importante	38,91%
C - Poco importante	4,34%
D - Per nulla importante	0,62%
E - Non sa	3,10%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	189
B - Abbastanza soddisfatto	311
C - Poco soddisfatto	97
D - Per nulla soddisfatto	8
E - Non sa	40
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	342
B - Abbastanza importante	251
C - Poco importante	28
D - Per nulla importante	4
E - Non sa	20
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s13	7,81
Dev. standard di s13	1,79
Varianza di s13	3,19

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i13	8,72
Dev. standard di i13	1,54
Varianza di i13	2,37

priorità

	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	1,54%
2 - secondo elemento	2,61%
3 - terzo elemento	3,79%
elemento non prioritario	92,05%
Totale	100,00%

Competenza del personale

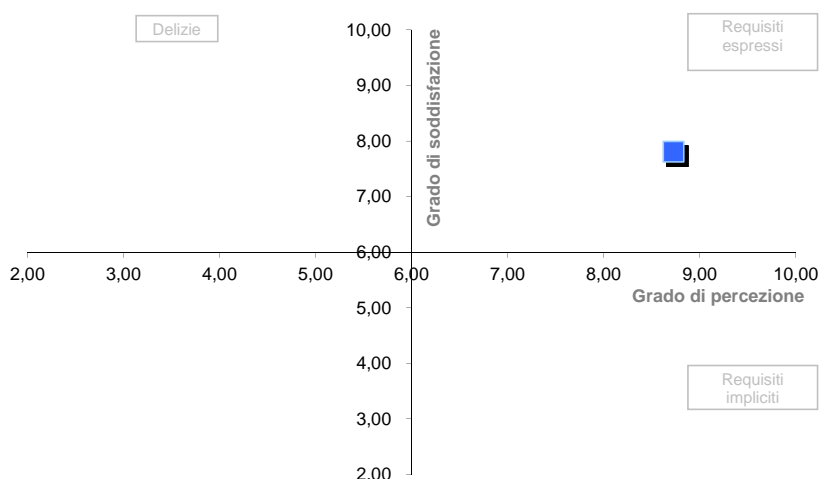


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	25,43%
B - Abbastanza soddisfatto	33,49%
C - Poco soddisfatto	10,08%
D - Per nulla soddisfatto	0,93%
E - Non sa	30,08%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	53,33%
B - Abbastanza importante	34,57%
C - Poco importante	4,50%
D - Per nulla importante	0,16%
E - Non sa	7,44%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	163
B - Abbastanza soddisfatto	216
C - Poco soddisfatto	65
D - Per nulla soddisfatto	6
E - Non sa	195
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	344
B - Abbastanza importante	223
C - Poco importante	29
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	48
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di s14	7,98
Dev. standard di s14	1,81
Varianza di s14	3,28

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i14	8,81
Dev. standard di i14	1,49
Varianza di i14	2,23

priorità

	anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	0,76%
2 - secondo elemento	0,48%
3 - terzo elemento	1,07%
non prioritario	97,69%
Totale	100,00%

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

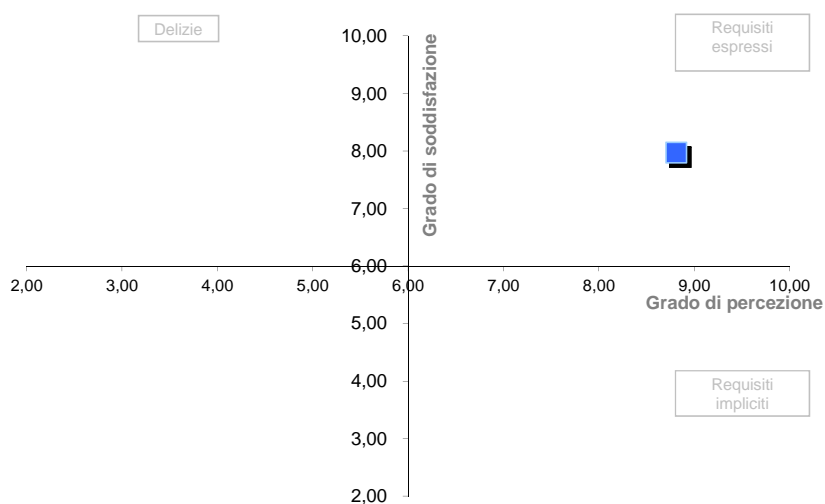


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	26,05%
B - Abbastanza soddisfatto	31,16%
C - Poco soddisfatto	9,77%
D - Per nulla soddisfatto	1,40%
E - Non sa	31,63%
Totale	100,00%

importanza	anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	50,39%
B - Abbastanza importante	33,80%
C - Poco importante	5,74%
D - Per nulla importante	0,31%
E - Non sa	9,77%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	167
B - Abbastanza soddisfatto	201
C - Poco soddisfatto	63
D - Per nulla soddisfatto	9
E - Non sa	205
Totale	645

importanza	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	325
B - Abbastanza importante	218
C - Poco importante	37
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	63
Totale	645

soddisfazione

	anno
medie	2014I
Media di S14b	7,99
Dev. standard di S14b2	1,88
Varianza di S14b3	3,55

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i14b	8,72
Dev. standard di i14b2	1,58
Varianza di i14b3	2,49

priorità

	anno
in percentuale	2014I
1 - primo elemento	0,31%
2 - secondo elemento	0,48%
3 - terzo elemento	0,49%
non prioritario	98,72%
Totale	100,00%

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

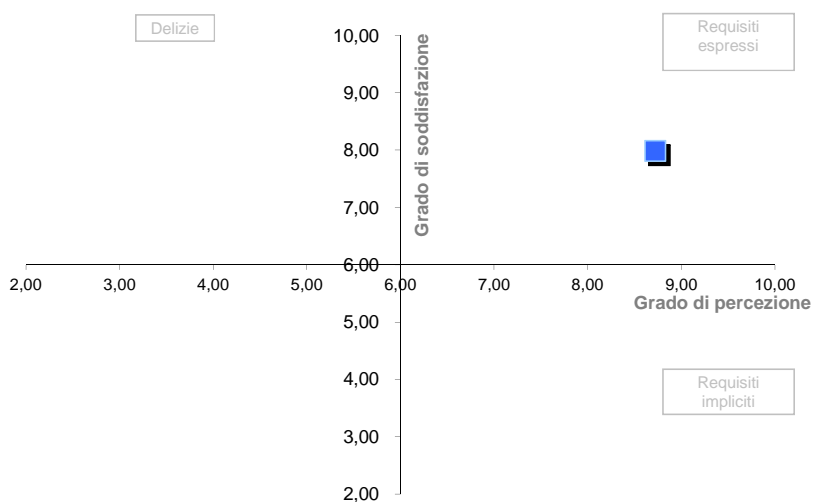


Tavola 19

Livello di soddisfazione complessivo

VOTO COMPLESSIVO	anno
in valore assoluto	2014I
1	2
2	1
3	4
4	11
5	36
6	132
7	185
8	180
9	60
10	16
Non sa	18
Totale	645

VOTO COMPLESSIVO	anno
in percentuale	2014I
1	0,31%
2	0,16%
3	0,62%
4	1,71%
5	5,58%
6	20,47%
7	28,68%
8	27,91%
9	9,30%
10	2,48%
Non sa	2,79%
Totale	100,00%

VOTO COMPLESSIVO

	anno
medie	2014I
Media di voto complessivo	7,12
Dev. standard di voto complessivo	1,32
Varianza di voto complessivo	1,74

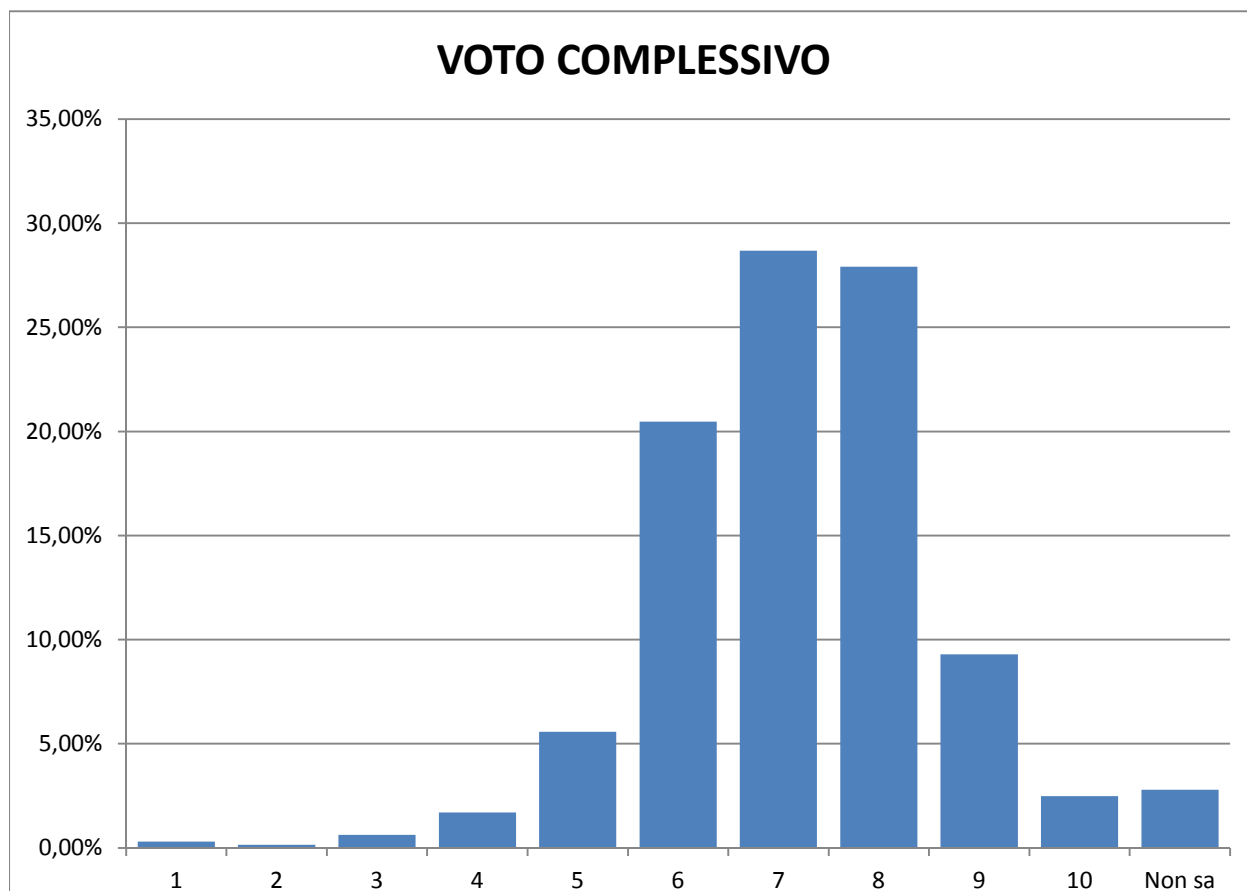


Tavola 20

Motivo di utilizzo del bus

Tabella 1

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
Motivo di utilizzo	2014I
Non risponde	26,05%
Esclusivamente studio/lavoro	41,86%
Anche altri motivi (commissioni, svago,...)	32,09%
Totale	100,00%

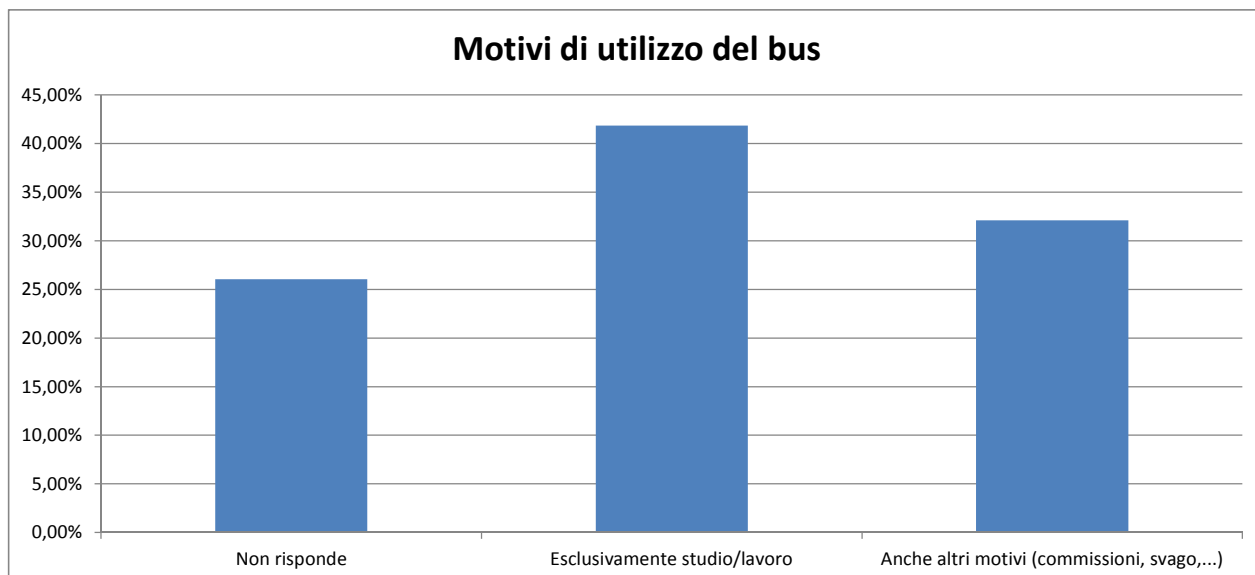


Tabella 2 - perché non altri motivi

Conteggio di numero intervista	anno
Perché non altri motivi	2014I
Non ha necessità di effettuare altri spostamenti	43,33%
Preferisce i mezzi di spostamento privati (automobile, moto, scooter, ecc.)	37,41%
Orari non compatibili con le proprie esigenze	8,15%
Servizio scomodo	6,30%
Insufficiente frequenza delle corse	3,33%
Passaggi in ritardo	0,74%
Tempi di percorrenza eccessivi	0,37%
Gli altri spostamenti sono verso luoghi non collegati	0,37%
Totale	100,00%

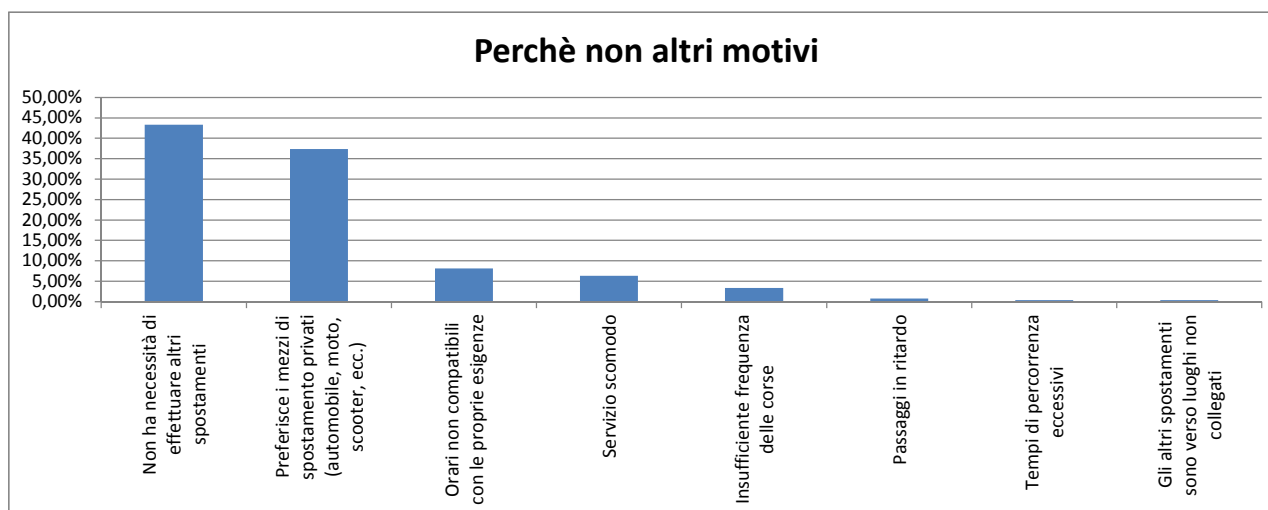


Tavola 21
utilizzo linee 201e 202

Slink	anno
201 o 202	2014I
Altro	89,15%
202	3,72%
201	7,13%
Totale	100,00%

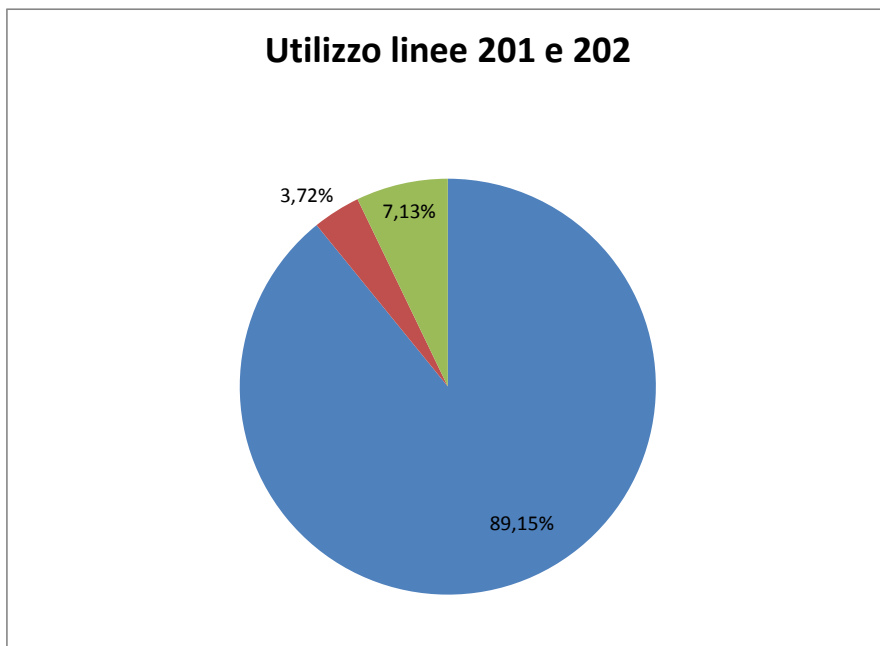


Tavola 22
Aspetti positivi del servizio (in relazione alle linee 201, 202)

Conteggio di ID intervistato	
Elementi positivi	Totale
Elevata frequenza delle corse	22,30%
Buona pulizia interna dei mezzi	18,03%
Buona puntualità/regolarità delle corse	15,08%
Conducenti educati/cortesi/disponibili	8,52%
Buon comfort a bordo	7,87%
Mezzi ben climatizzati	5,25%
Molte fermate	3,93%
Buona sicurezza a bordo	3,93%
Tempi di percorrenza contenuti	3,61%
Guida sicura/prudente	3,28%
Utilizzo di pullman nuovi/curati	2,95%
Corse mai affollate	2,62%
Tragitti razionali/ben studiati	2,30%
Servizio efficiente/ben organizzato	0,33%
Totale complessivo	100,00%

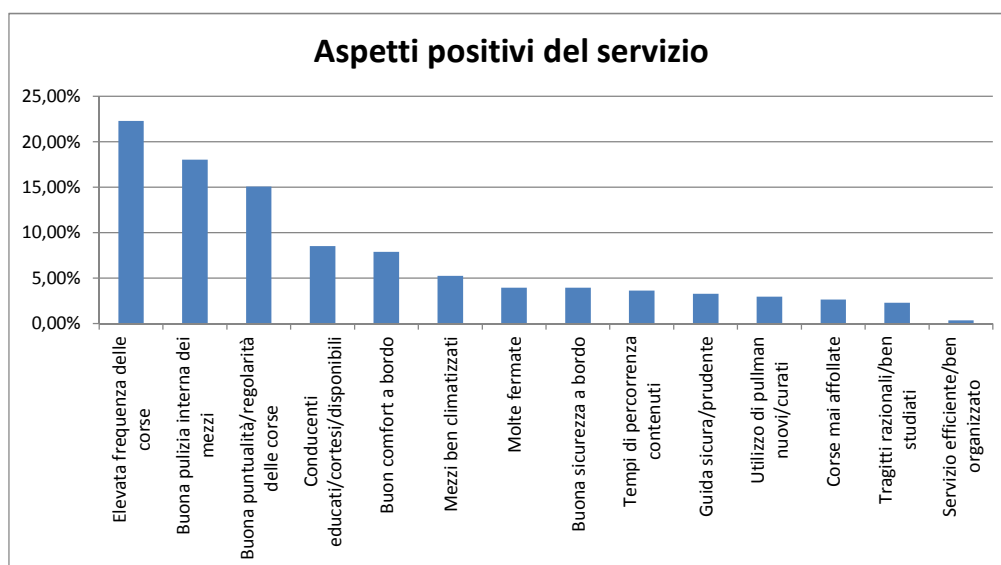


Tavola 23

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

Conteggio di ID intervistato	
Elemento negativo	Totale
Insufficiente frequenza delle corse	22,07%
Passaggi in ritardo	13,45%
Scarsa pulizia interna dei mezzi	11,03%
Scarsa frequenza delle corse nel fine settimana	6,21%
Tempi di percorrenza eccessivi	5,52%
Conducenti spesso al cellulare durante la guida	5,52%
Conducenti poco professionali	3,79%
Affollamento eccessivo dei mezzi	3,10%
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	1,72%
Mezzi mal climatizzati	1,72%
Conducenti non forniscono informazioni sul servizio	1,72%
Conducenti scortesivi/poco disponibili	1,72%
Scarsa sicurezza a bordo ed alle fermate	1,72%
Difficoltà a reperire i biglietti nei giorni festivi	1,72%
Titoli di viaggio costosi	1,72%
In estate il servizio diminuisce drasticamente	1,72%
Troppe fermate	1,72%
Passaggi in anticipo	1,38%
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	1,38%
Informazioni alla clientela insufficienti/poco tempestive	1,03%
Tabelle orari scritte con caratteri illeggibili	1,03%
Insufficiente frequenza delle corse in orario serale	1,03%
Mezzi privi di pedane per disabili	1,03%
Orari confusi/poco chiari	0,69%
Conducenti non intervengono per aiutare passeggeri in difficoltà	0,69%
Partenze in anticipo dai capolinea	0,69%
Troppi studenti maleducati a bordo	0,69%
Accesso ai mezzi difficoltoso	0,69%
Saltano le fermate	0,69%
Fermate mal posizionate	0,34%
Difficoltà di accesso ai mezzi con il passeggino	0,34%
Scarso comfort a bordo dei mezzi	0,34%
Fermate prive di tabelle orari	0,34%
Troppi stranieri a bordo	0,34%
Manca il lettore scheda per l'abbonamento Io Viaggio	0,34%
Il wi-fi spesso non funziona	0,34%
Tabelle orari poco precise	0,34%
Totale complessivo	100,00%

