

Rapporto di ricerca

Customer satisfaction annuale 2012

Bacino di trasporto pubblico extraurbano
Brescia Sud

DOCUMENTO CX12_SUD - Rev. 00 del 2 gennaio 2012



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 Sud".
Riporta i dati aggregati e disaggregati delle rilevazioni dell'anno 2012.

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di un totale di 1276 interviste di cui 633 effettuate dal 14 al 24 maggio 2012 e 643 effettuate dal 19 al 30 novembre 2012.

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

Il campione è stato profilato in base a 8 punti di rilevazione distribuiti in modo ragionato sul territorio, nonché ad interviste a bordo bus: Brescia (Autostazione, Terminal SIA e via dei Mille), Leno (scuole), Montichiari (Scuole), Orzinuovi (Centro Scolastico Polivalente), Palazzolo sull'Oglio (Centro Scolastico Polivalente) e Chiari (Stazione FS).

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 Sud" 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 19 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

Conteggio di numero intervista	wave
sesto	2012
Femmina	54,20%
Maschio	45,80%
Totale complessivo	100,00%

Distinzione di genere

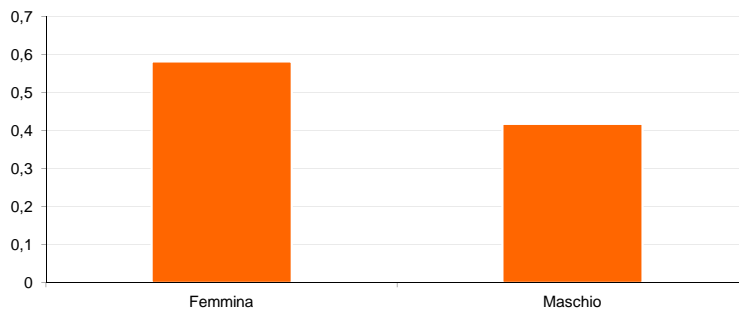


Tabella 2

Professione

	anno
professione	2012
Studente	72,10%
Lavoratore	17,79%
Pensionato	4,78%
Casalinga	3,76%
Altro	0,71%
Non occupato	0,63%
Disoccupato	0,24%
media	100,00%

Professione

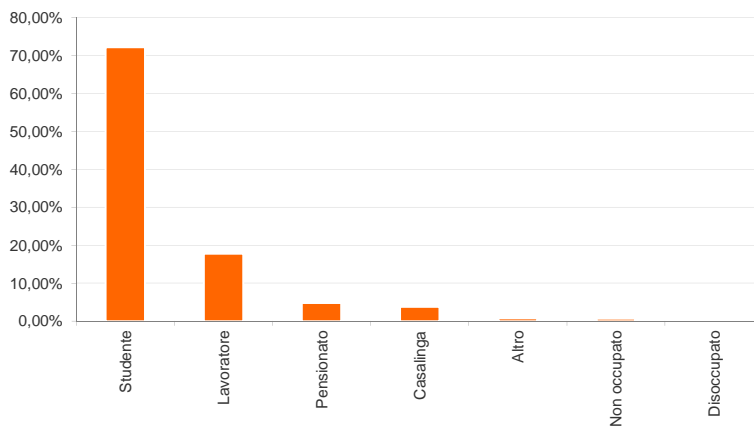


Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - origine

	anno
origine	2012
Brescia	666
Montichiari	128
Palazzolo sull'Oglio	119
Leno	110
Orzinuovi	106
Chiari	90
Travagliato	9
Castenedolo	9
Comezzano-Cizzago	6
Rovato	5
Rudiano	4
Berlingo	3
Castrezzato	3
Torbole	2
Quinzano	2
Dello	2
Cadignano	2
Guidizzolo	1
Porzano	1
Lograto	1
Trenzano	1
Fascia d'Oro	1
Castiglione delle Stiviere	1
Milzano	1
Mantova	1
Rezzato	1
Roccafranca	1
Totale complessivo	1276

Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - destinazione

	anno
destinazione	2012
Brescia	151
Chiari	104
Montichiari	61
Ghedi	46
Castenedolo	44
Palazzolo sull'Oglio	35
Bagnolo Mella	30
Orzinuovi	30
Rovato	30
Torbole Casaglia	28
Manerbio	28
Calcinato	28
Leno	26
Carpenedolo	24
Coccaglio	24
Travagliato	23
Castrezzato	22
Lograto	22
Orzivecchi	20
Gottolengo	15
Dello	15
Castiglione delle Stiviere	15
Pompiano	15
Capriano del Colle	15
San Zeno Naviglio	14
Roccafranca	13
Desenzano del Garda	13
Trenzano	12
Sarnico	12
San Paolo	12
Soncino	11
Maclodio	11
Pontoglio	11
Quinzano d'Oglio	11
Lonato	10
Pavone Mella	10
Rudiano	9
Bargnano	9
Azzano Mella	9
Montirone	9
Comezzano-Cizzago	9
Calvisano	9
Berlingo	8
Mantova	8
Ospitaletto	8
Erbusco	7
Castelcovati	7
Barbariga	7
Mairano	6
Vighizzolo	6
Isorella	6
Cologne	6
Sirmione	6
Urago d'Oglio	5
Ponte San marco	5
Cossirano	4
Paratico	4
Viadana	4
Roncadelle	4
Bassano Bresciano	4
Cremona	4
Gambara	4
Colombaro	3
Villachiarà	3
Milzano	3
Breno	3

	anno
destinazione	2012
Calcinatello	3
Offlaga	3
Pralboino	3
Iseo	3
Comezzano	3
Pontevico	3
Grumello del Monte	3
Bedizzole	3
Visano	3
Ome	2
Castelgoffredo	2
Novagli	2
Quinzanello	2
Goito	2
Scarpizzolo	2
Poncarale	2
Cadignano	2
Corticelle di Dello	2
Borgo San Giacomo	2
Faverzano	2
Longhena	2
Mazzano	2
Brandico	2
Concesio	2
San Polo	2
Castegnato	2
Palosco	2
San Gervasio Bresciano	2
Fenili Belasi	2
Cazzago San Martino	2
Villongo	2
Verolavecchia	2
Solferino	1
Cigole	1
Ciliverghe	1
Verona	1
Remedello	1
Calcio	1
Castelletto di Leno	1
Verolanuova	1
Rezzato	1
Bettole	1
Acquafredda	1
Telgate	1
Salò	1
Provaglio	1
Malpaga	1
Fiesse	1
Medole	1
Nigoline	1
Adro	1
Ostiano	1
Edolo	1
Lumezzane	1
Cavriana	1
Mandolossa	1
Vidizzono	1
Nuvolera	1
Borniano	1
Prellia	1
Sant'Antonio	1
Sabbio Chiese	1
Guidizzolo	1
Cizzago	1
Corzano	1
Totale complessivo	1276

Tavola 2b

Aspetti tecnici del servizio utilizzato

Tabella 4

Vettore

	anno
vettore	2012
SAIA	60,66%
SIA	21,00%
APAM	15,67%
Non sa	1,33%
(vuoto)	0,63%
FN	0,24%
PINI	0,24%
Ferrovie Nord	0,08%
FNMA	0,08%
Crescini	0,08%
Totale	100,00%

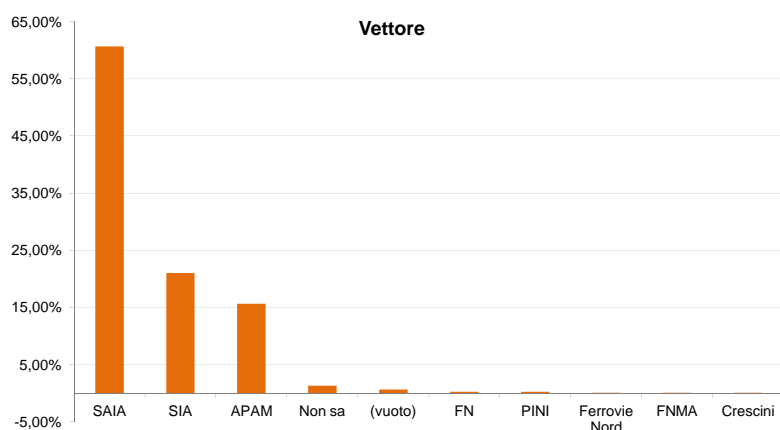


Tabella 5

Luogo di intervista

	anno
luogo intervista	2012
Brescia Autostazione	38,87%
Chieri Stazione FS	11,52%
Intervista a bordo bus	11,36%
Palazzolo s.O. Centro Scol. Poliv.	10,66%
Montichiari Scuole	10,58%
Leno Scuole (P.zza C. Battisti)	8,46%
Orzinuovi Centro Scol. Poliv.	8,31%
Brescia Terminal SIA	0,24%
Totale	100,00%

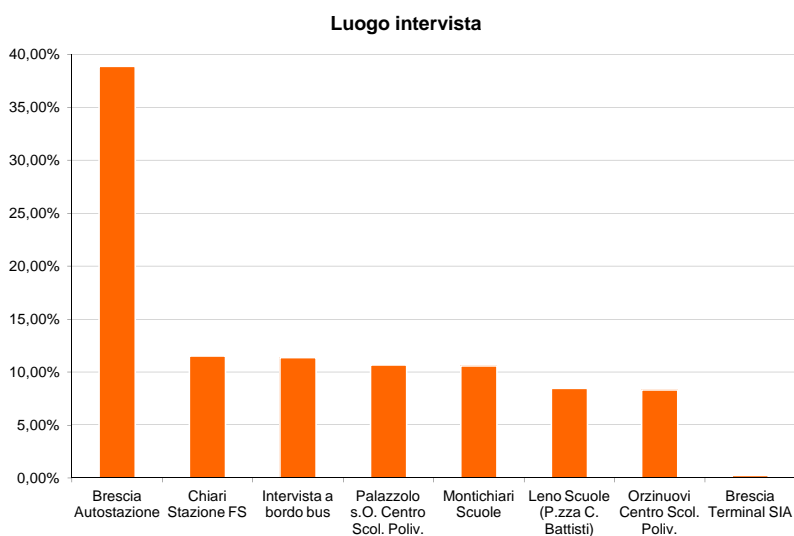


Tavola 3
Modelli di consumo dei servizi TPL extraurbani

Tabella 6

Documento di viaggio utilizzato

	anno
titolo di viaggio	2012
Abbonamento mensile	54%
Biglietto di corsa semplice	23%
Abbonamento annuale	17%
Abbonamento settimanale	3%
Tessera Regionale di libera circolazione	1%
Io viaggio in Lombardia	1%
Biglietto multicorse	1%
Tessera forze dell'ordine	0%
Totale	100%

Documento di viaggio utilizzato

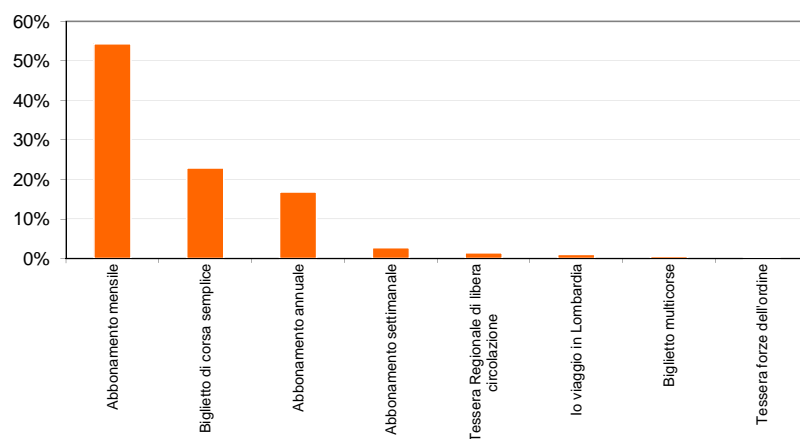
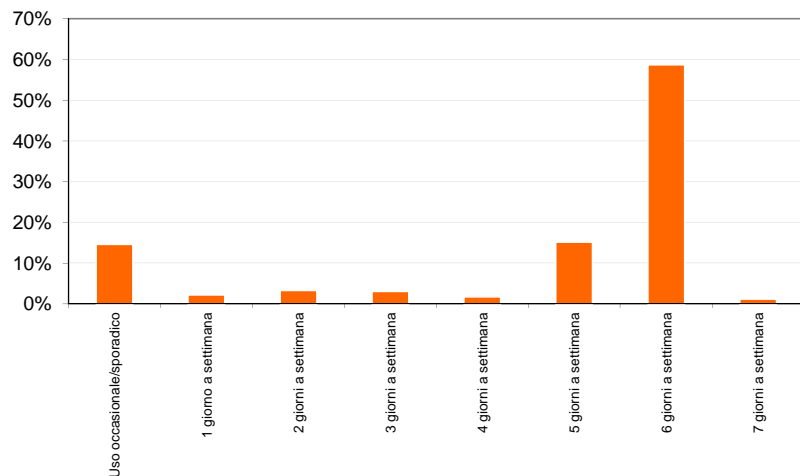


Tabella 7

Frequenza settimanale di utilizzo

	anno
frequenza settimanale	2012
Uso occasionale/sporadico	15%
1 giorno a settimana	2%
2 giorni a settimana	3%
3 giorni a settimana	3%
4 giorni a settimana	2%
5 giorni a settimana	15%
6 giorni a settimana	59%
7 giorni a settimana	1%
Totale	100%

Frequenza settimanale di utilizzo

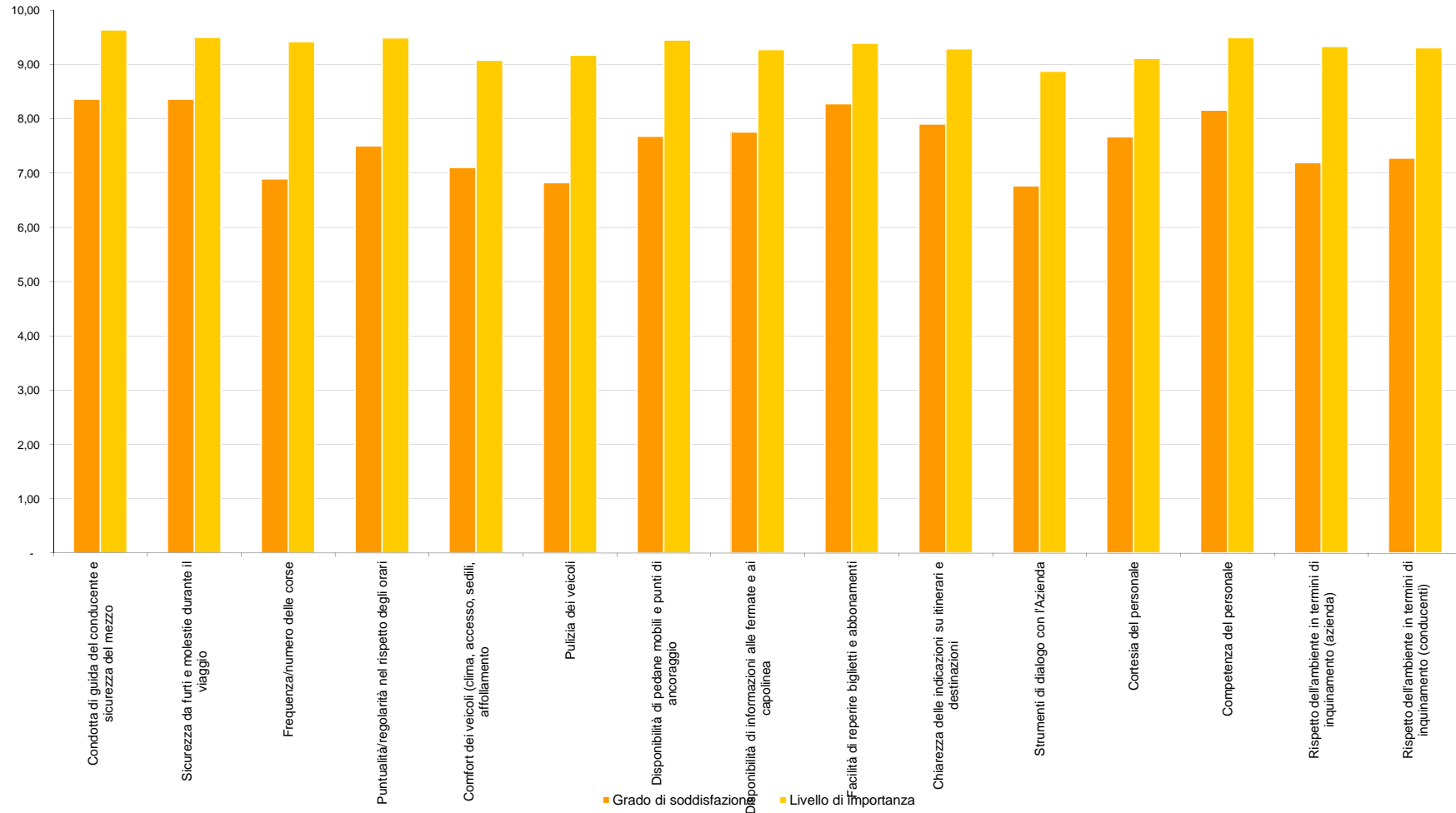


Riepilogo indicatori precodificati di customer satisfaction

Soddisfazione, rilevanza e priorità dei 14 item monitorati

	Grado di soddisfazione	Livello di importanza	Indice di priorità (%)
	2012	2012	2012
Indicatore di customer satisfaction	7,07		
Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo	8,36	9,64	32,72%
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	8,36	9,50	15,20%
Frequenza/numero delle corse	6,89	9,43	29,79%
Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari	7,50	9,49	38,21%
Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)	7,11	9,08	13,39%
Pulizia dei veicoli	6,82	9,17	15,60%
Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio	7,68	9,45	5,41%
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	7,76	9,27	4,72%
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	8,28	9,39	4,10%
Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni	7,91	9,29	4,52%
Strumenti di dialogo con l'Azienda	6,76	8,88	2,14%
Cortesia del personale	7,67	9,12	8,67%
Competenza del personale	8,16	9,50	3,19%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)	7,19	9,33	2,09%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)	7,28	9,31	1,75%

Grado di Soddisfazione e Livello di Importanza



Priorità

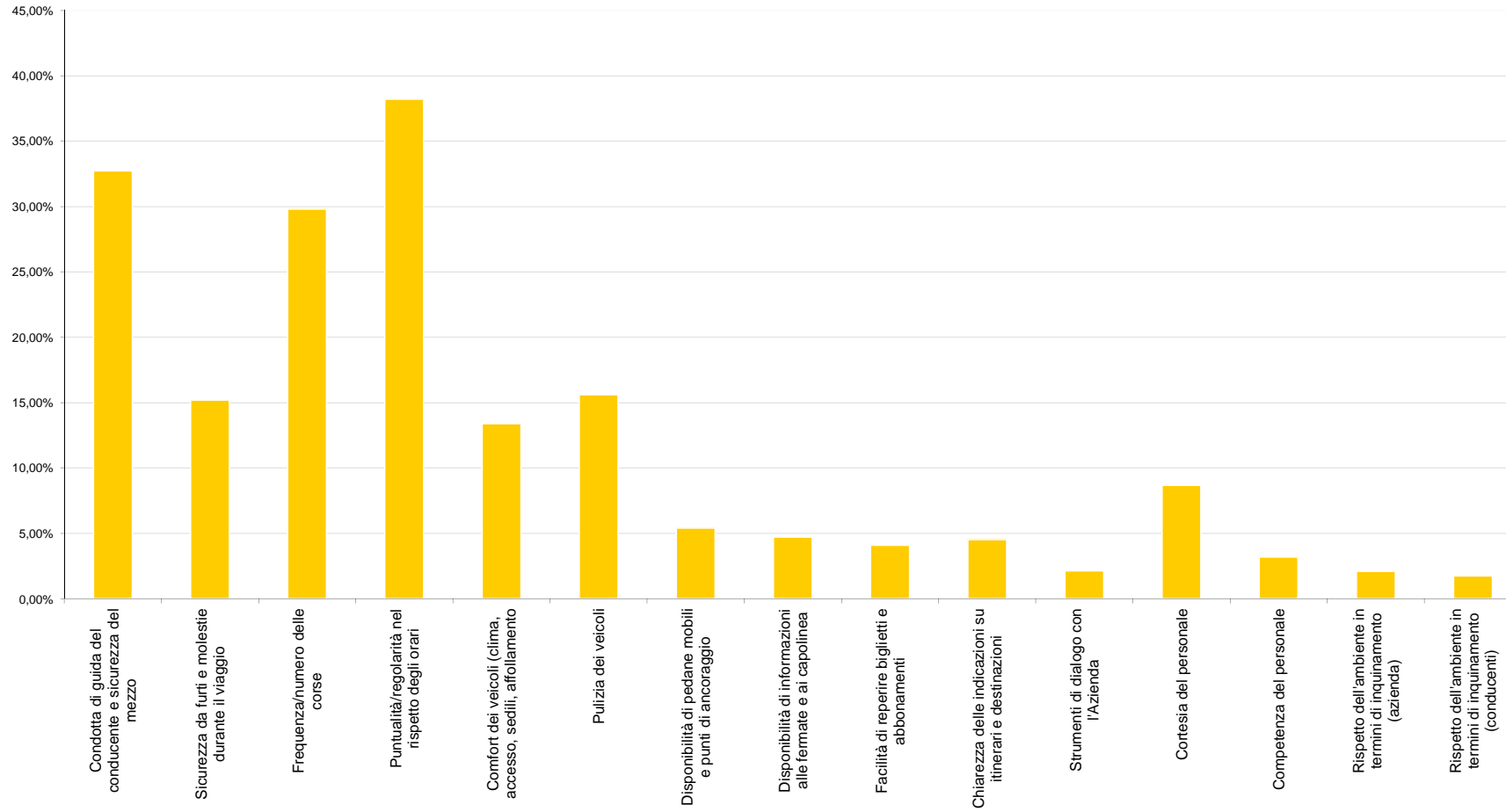


Tavola 5

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	45,61%
B - Abbastanza soddisfacente	44,59%
C - Poco soddisfacente	8,39%
D - Per nulla soddisfacente	1,33%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	581
B - Abbastanza soddisfacente	568
C - Poco soddisfacente	107
D - Per nulla soddisfacente	17
E - non sa	3
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s1	8,36
Dev. standard di s1	1,72
Varianza di s1	2,97

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	22,88%
2 - secondo elemento	11,52%
3 - terzo elemento	12,23%
elemento non prioritario	53,37%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	87,23%
B - Abbastanza importante	11,05%
C - Poco importante	1,18%
D - Per nulla importante	0,47%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	1104
B - Abbastanza importante	139
C - Poco importante	14
D - Per nulla importante	5
E - Non sa	14
Totale	1276

importanza medie	Anno 2012
Media di i1	9,64
Dev. standard di i1	1,03
Varianza di i1	1,06

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

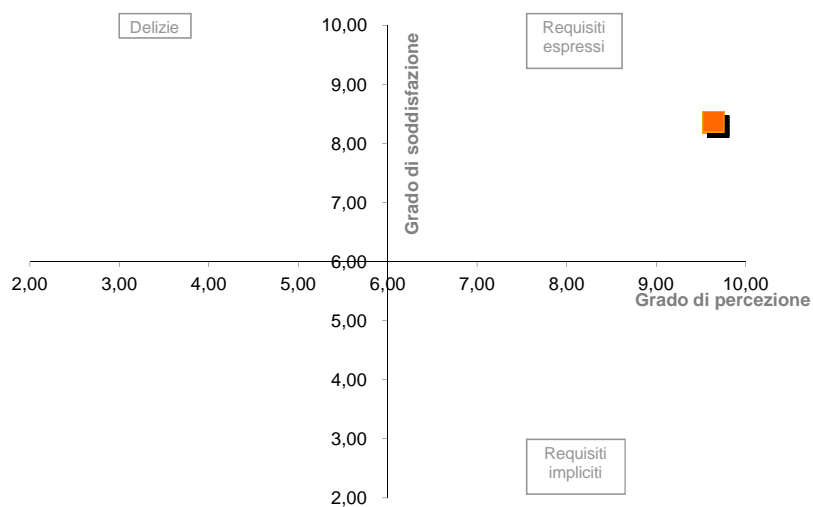


Tavola 6

Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	47,73%
B - Abbastanza soddisfacente	36,05%
C - Poco soddisfacente	10,11%
D - Per nulla soddisfacente	2,27%
E - Non sa	3,84%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	81,35%
B - Abbastanza importante	15,36%
C - Poco importante	2,04%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	1,18%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	608
B - Abbastanza soddisfacente	460
C - Poco soddisfacente	128
D - Per nulla soddisfacente	29
E - Non sa	51
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	1027
B - Abbastanza importante	195
C - Poco importante	25
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	28
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s2	8,36
Dev. standard di s2	1,90
Varianza di s2	3,61

importanza medie	Anno 2012
Media di i2	9,50
Dev. standard di i2	1,13
Varianza di i2	1,28

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	6,97%
2 - secondo elemento	10,03%
3 - terzo elemento	9,64%
elemento non prioritario	73,35%
Totale	100,00%

Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

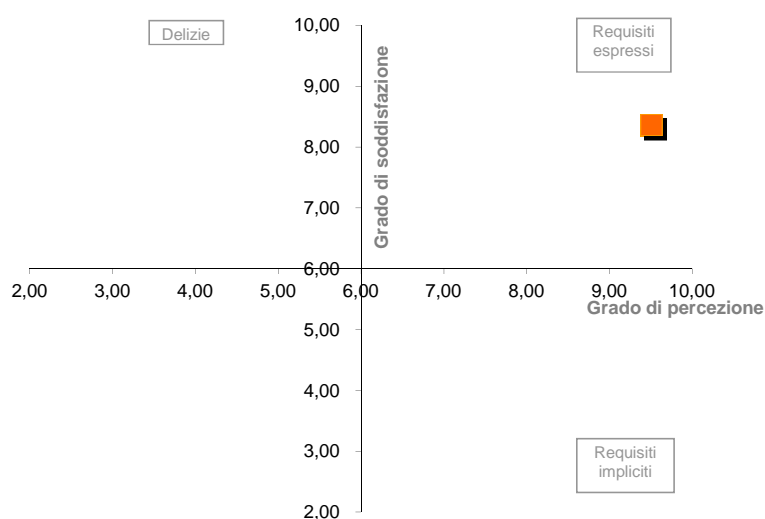


Tavola 7

Frequenza/numero delle corse

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	22,57%
B - Abbastanza soddisfatto	37,54%
C - Poco soddisfatto	30,88%
D - Per nulla soddisfatto	7,84%
E - Non sa	1,18%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	78,21%
B - Abbastanza importante	19,91%
C - Poco importante	0,94%
D - Per nulla soddisfatto	0,31%
E - Non sa	0,63%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	287
B - Abbastanza soddisfatto	478
C - Poco soddisfatto	394
D - Per nulla soddisfatto	99
E - Non sa	18
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	988
B - Abbastanza importante	253
C - Poco importante	12
D - Per nulla importante	4
E - Non sa	19
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s3	6,89
Dev. standard di s3	2,23
Varianza di s3	4,99

importanza medie	Anno 2012
Media di i3	9,43
Dev. standard di i3	1,16
Varianza di i3	1,35

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	18,81%
2 - secondo elemento	13,87%
3 - terzo elemento	12,15%
elemento non prioritario	55,17%
Totale	100,00%

Frequenza/numero delle corse

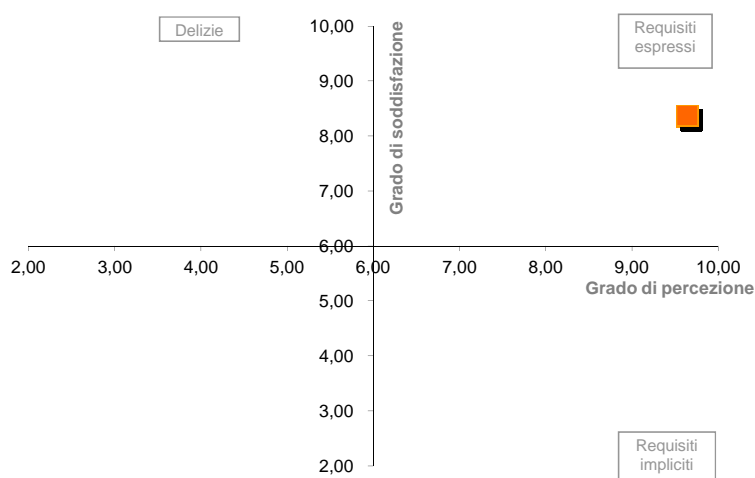


Tavola 8

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	31,82%
B - Abbastanza soddisfacente	41,54%
C - Poco soddisfacente	20,85%
D - Per nulla soddisfacente	5,49%
E - Non sa	0,31%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	405
B - Abbastanza soddisfacente	528
C - Poco soddisfacente	265
D - Per nulla soddisfacente	70
E - Non sa	8
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s4	7,50
Dev. standard di s4	2,16
Varianza di s4	4,69

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	23,98%
2 - secondo elemento	19,04%
3 - terzo elemento	14,11%
elemento non prioritario	42,87%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	81,66%
B - Abbastanza importante	16,30%
C - Poco importante	1,65%
D - Per nulla importante	0,24%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	1033
B - Abbastanza importante	205
C - Poco importante	21
D - Per nulla importante	3
E - Non sa	14
Totale	1276

importanza medie	Anno 2012
Media di i4	9,49
Dev. standard di i4	1,14
Varianza di i4	1,31

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

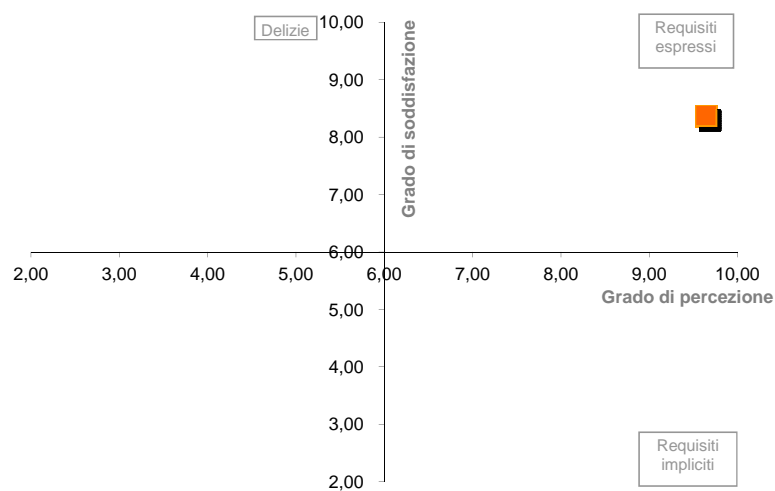


Tavola 9

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

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	21,94%
B - Abbastanza soddisfatto	47,41%
C - Poco soddisfatto	23,20%
D - Per nulla soddisfatto	7,21%
E - Non sa	0,24%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	280
B - Abbastanza soddisfatto	604
C - Poco soddisfatto	296
D - Per nulla soddisfatto	92
E - Non sa	4
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s5	7,11
Dev. standard di s5	2,12
Varianza di s5	4,49

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	5,41%
2 - secondo elemento	9,95%
3 - terzo elemento	9,01%
elemento non prioritario	75,63%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	66,69%
B - Abbastanza importante	30,09%
C - Poco importante	2,82%
D - Per nulla importante	0,39%
Totale	100,00%

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	843
B - Abbastanza importante	380
C - Poco importante	35
D - Per nulla soddisfacente	5
E - Non sa	13
Totale	1276

importanza medie	Anno 2012
Media di i5	9,08
Dev. standard di i5	1,40
Varianza di i5	1,95

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

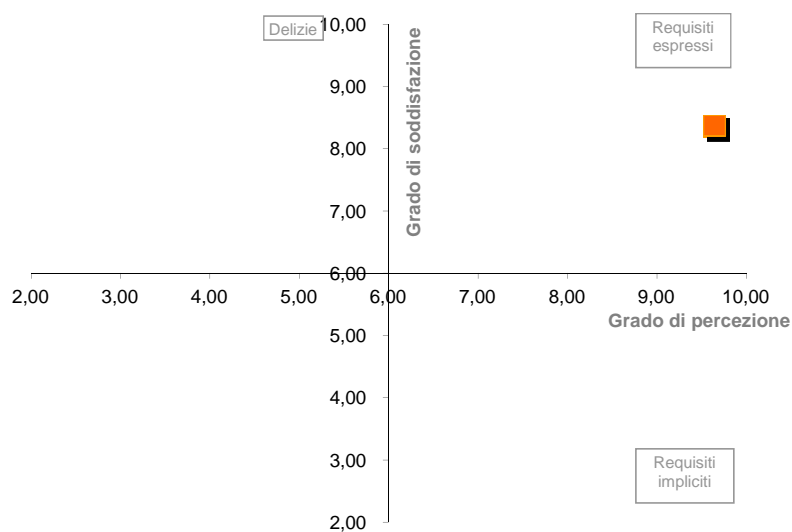


Tavola 10

Pulizia dei veicoli

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	19,67%
B - Abbastanza soddisfacente	41,85%
C - Poco soddisfacente	29,78%
D - Per nulla soddisfacente	8,46%
E - Non sa	0,24%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore numerico	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	251
B - Abbastanza soddisfacente	532
C - Poco soddisfacente	380
D - Per nulla soddisfacente	107
E - Non sa	6
Totale	1276

soddisfazione	Anno 2012
medie	6,82
Media di s6	6,82
Dev. standard di s6	2,18
Varianza di s6	4,76

Priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	6,58%
2 - secondo elemento	10,66%
3 - terzo elemento	11,05%
elemento non prioritario	71,71%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	69,83%
B - Abbastanza importante	27,51%
C - Poco importante	2,19%
D - Per nulla importante	0,31%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

importanza in valore numerico	Anno 2012
A - Molto importante	881
B - Abbastanza importante	349
C - Poco importante	28
D - Per nulla importante	4
E - Non sa	14
Totale	1276

importanza	Anno 2012
medie	9,17
Media di i6	9,17
Dev. standard di i6	1,33
Varianza di i6	1,78

Pulizia dei veicoli

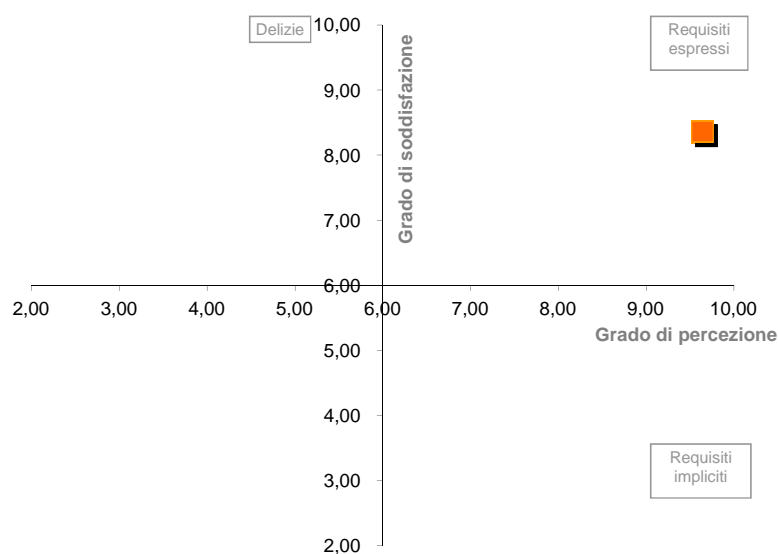


Tavola 11

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	28,29%
B - Abbastanza soddisfacente	28,53%
C - Poco soddisfacente	12,93%
D - Per nulla soddisfacente	5,02%
E - Non sa	25,24%
Totale	100,00%

importanza	Anno 2012
Conteggio di numero intervista	Conteggio di numero intervista
A - Molto importante	76,33%
B - Abbastanza importante	14,97%
C - Poco importante	1,88%
D - Per nulla importante	0,55%
E - Non sa	6,27%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno 2012
Conteggio di numero intervista	Conteggio di numero intervista
A - Molto soddisfacente	338
B - Abbastanza soddisfacente	333
C - Poco soddisfacente	152
D - Per nulla soddisfacente	61
E - Non sa	392
Totale	1276

importanza	Anno 2012
Conteggio di numero intervista	Conteggio di numero intervista
A - Molto importante	955
B - Abbastanza importante	191
C - Poco importante	23
D - Per nulla importante	7
E - Non sa	100
Totale	1276

soddisfazione	Anno 2012
medie	medie
Media di s7	7,68
Dev. standard di s7	2,27
Varianza di s7	5,16

importanza	Anno 2012
medie	medie
Media di i7	9,45
Dev. standard di i7	1,24
Varianza di i7	1,54

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	1,96%
2 - secondo elemento	4,08%
3 - terzo elemento	4,23%
elemento non prioritario	89,73%
Totale	100,00%

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

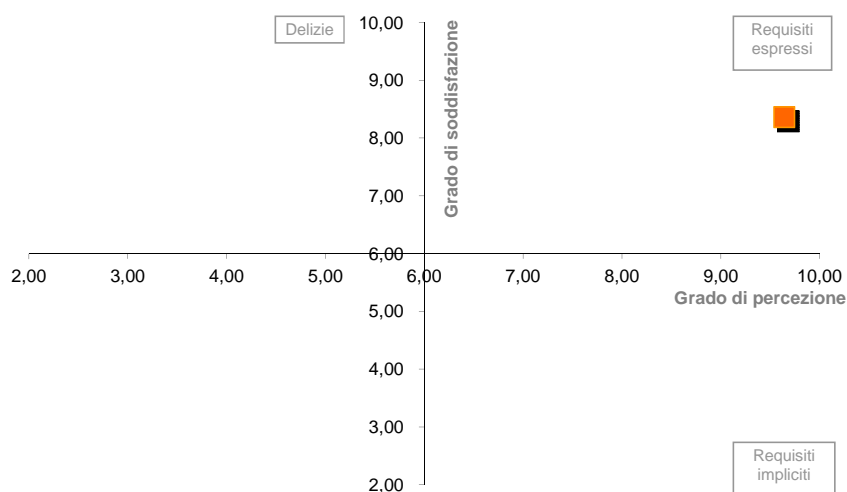


Tavola 12

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	33,31%
B - Abbastanza soddisfacente	45,45%
C - Poco soddisfacente	13,95%
D - Per nulla soddisfacente	4,62%
E - Non sa	2,66%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	73,67%
B - Abbastanza importante	22,96%
C - Poco importante	2,35%
D - Per nulla importante	0,39%
E - Non sa	0,63%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	932
B - Abbastanza soddisfacente	290
C - Poco soddisfacente	30
D - Per nulla soddisfacente	5
E - Non sa	19
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	422
B - Abbastanza importante	578
C - Poco importante	177
D - Per nulla importante	59
E - Non sa	40
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s8	7,76
Dev. standard di s8	2,04
Varianza di s8	4,16

importanza medie	Anno 2012
Media di i8	9,27
Dev. standard di i8	1,32
Varianza di i8	1,74

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	2,27%
2 - secondo elemento	2,90%
3 - terzo elemento	2,98%
elemento non prioritario	91,85%
Totale	100,00%

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

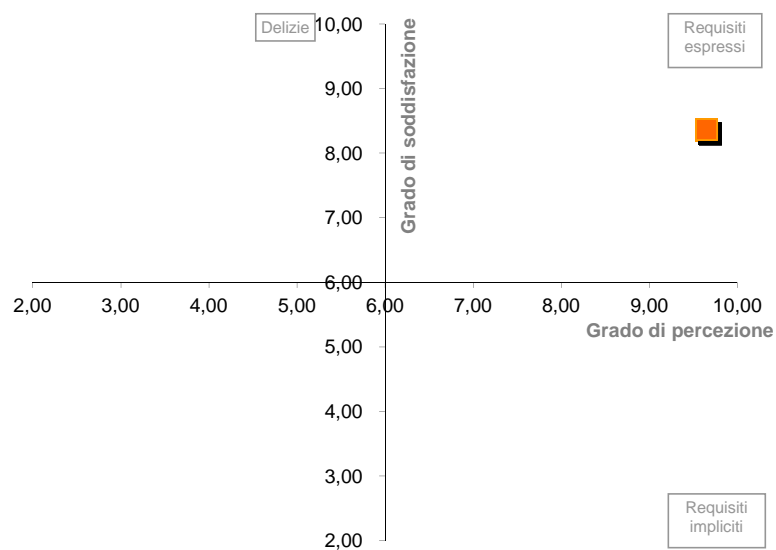


Tavola 13

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	46,32%
B - Abbastanza soddisfacente	38,17%
C - Poco soddisfacente	11,60%
D - Per nulla soddisfacente	2,04%
E - Non sa	1,88%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	77,51%
B - Abbastanza importante	19,83%
C - Poco importante	1,65%
D - Per nulla importante	0,39%
E - Non sa	0,63%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfacente	582
B - Abbastanza soddisfacente	478
C - Poco soddisfacente	147
D - Per nulla soddisfacente	43
E - Non sa	26
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	976
B - Abbastanza importante	248
C - Poco importante	20
D - Per nulla importante	5
E - Non sa	27
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s9	8,28
Dev. standard di s9	1,90
Varianza di s9	3,62

importanza medie	Anno 2012
Media di i9	9,39
Dev. standard di i9	1,22
Varianza di i9	1,50

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	1,18%
2 - secondo elemento	3,29%
3 - terzo elemento	3,84%
elemento non prioritario	91,69%
Totale	100,00%

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

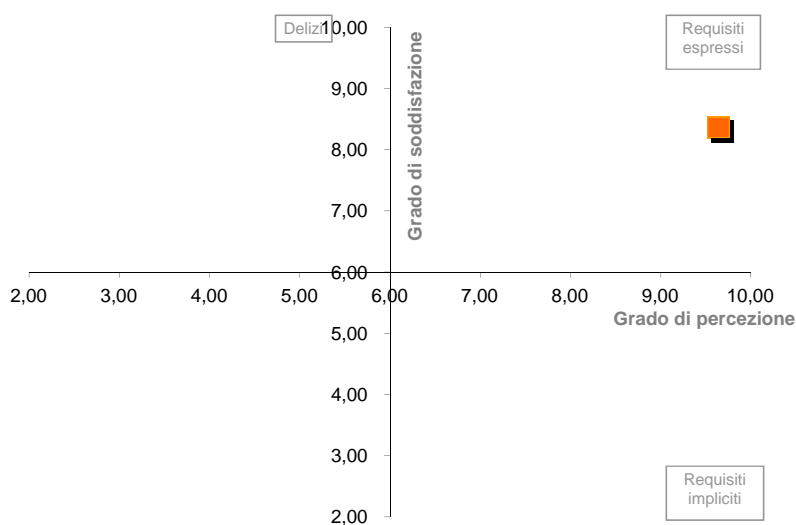


Tavola 14

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	36,60%
B - Abbastanza soddisfatto	43,18%
C - Poco soddisfatto	15,05%
D - Per nulla soddisfatto	2,82%
E - Non sa	2,35%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	73,43%
B - Abbastanza importante	23,12%
C - Poco importante	2,27%
D - Per nulla importante	0,24%
E - Non sa	0,94%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	463
B - Abbastanza soddisfatto	546
C - Poco soddisfatto	192
D - Per nulla soddisfatto	35
E - Non sa	40
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	929
B - Abbastanza importante	289
C - Poco importante	29
D - Per nulla importante	3
E - Non sa	26
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s10	7,91
Dev. standard di s10	1,96
Varianza di s10	3,86

importanza medie	Anno 2012
Media di i10	9,29
Dev. standard di i10	1,29
Varianza di i10	1,65

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	1,33%
2 - secondo elemento	3,61%
3 - terzo elemento	4,15%
elemento non prioritario	90,91%
Totale	100,00%

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

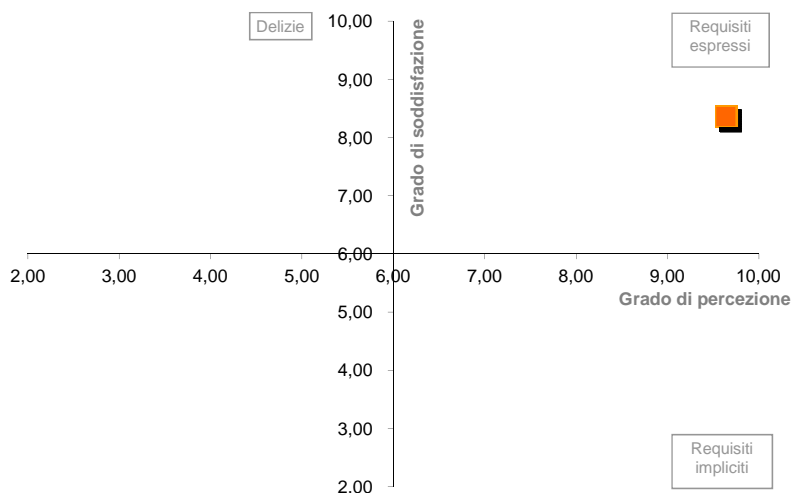


Tavola 15

Strumenti di dialogo con l'Azienda

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	13,32%
B - Abbastanza soddisfatto	25,39%
C - Poco soddisfatto	16,07%
D - Per nulla soddisfatto	7,13%
E - Non sa	38,09%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	56,90%
B - Abbastanza importante	27,90%
C - Poco importante	4,31%
D - Per nulla importante	1,25%
E - Non sa	9,64%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	139
B - Abbastanza soddisfatto	257
C - Poco soddisfatto	176
D - Per nulla soddisfatto	77
E - Non sa	627
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	700
B - abbastanza importante	346
C - Poco importante	53
D - Per nulla importante	16
E - Non sa	161
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s11	6,76
Dev. standard di s11	2,34
Varianza di s11	5,47

importanza medie	Anno 2012
Media di i11	8,88
Dev. standard di i11	1,64
Varianza di i11	2,68

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	1,25%
2 - secondo elemento	0,63%
3 - terzo elemento	1,72%
elemento non prioritario	96,39%
Totale	100,00%

Strumenti di dialogo con l'Azienda

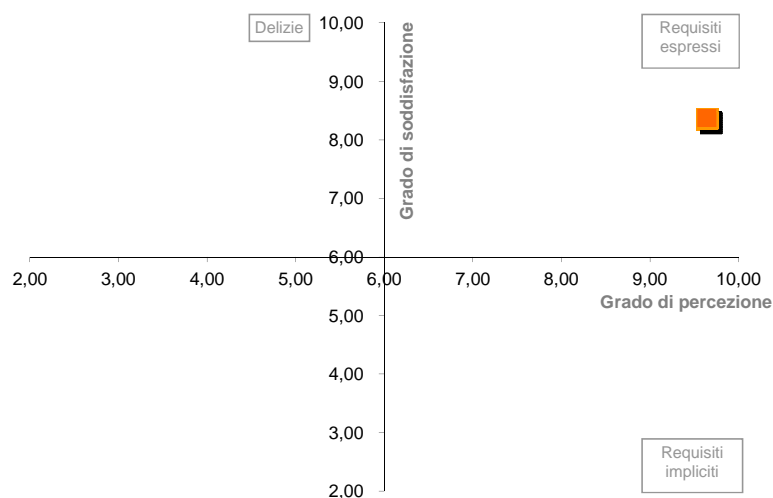


Tavola 16

Cortesia del personale

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	32,99%
B - Abbastanza soddisfatto	44,83%
C - Poco soddisfatto	16,14%
D - Per nulla soddisfatto	5,02%
E - Non sa	1,02%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	68,97%
B - Abbastanza importante	26,65%
C - Poco importante	3,21%
D - Per nulla importante	0,86%
E - Non sa	0,31%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	419
B - Abbastanza soddisfatto	567
C - Poco soddisfatto	205
D - Per nulla soddisfatto	64
E - Non sa	21
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	873
B - Abbastanza importante	335
C - Poco importante	40
D - Per nulla importante	10
E - Non sa	18
Totale	1276

soddisfazione	Anno 2012
Medie	7,67
Media di s12	7,67
Dev. standard di s12	2,09
Varianza di s12	4,36

importanza	Anno 2012
medie	9,12
Media di i12	9,12
Dev. standard di i12	1,46
Varianza di i12	2,13

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	3,84%
2 - secondo elemento	5,33%
3 - terzo elemento	6,50%
elemento non prioritario	84,33%
Totale	100,00%

Cortesia del personale

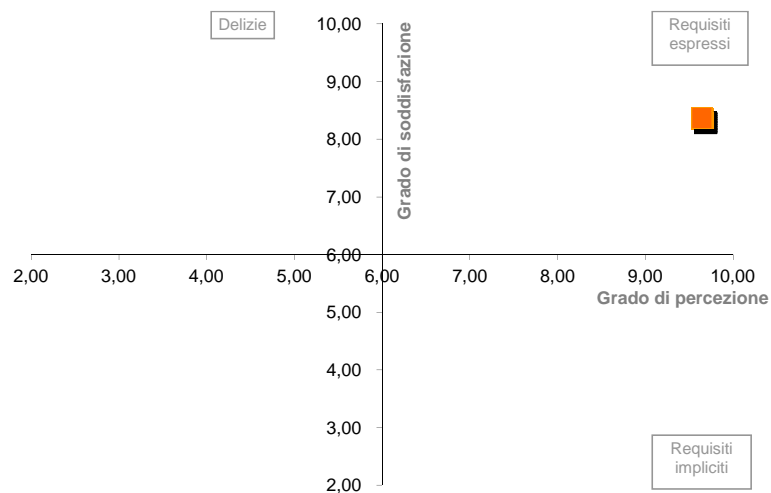


Tavola 17

Competenza del personale

soddisfazione in percentuale	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	39,73%
B - Abbastanza soddisfatto	45,85%
C - Poco soddisfatto	9,25%
D - Per nulla soddisfatto	2,51%
E - Non sa	2,66%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	81,58%
B - Abbastanza importante	15,44%
C - Poco importante	1,41%
D - Per nulla soddisfatto	0,63%
E - Non sa	0,94%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	505
B - Abbastanza soddisfatto	581
C - Poco soddisfatto	117
D - Per nulla soddisfatto	31
E - Non sa	42
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	1030
B - Abbastanza importante	195
C - Poco importante	18
D - Per nulla importante	7
E - Non sa	26
Totale	1276

soddisfazione	Anno 2012
Medie	8,16
Media di s13	8,16
Dev. standard di s13	1,83
Varianza di s13	3,34

importanza	Anno 2012
Medie	9,50
Media di i13	9,50
Dev. standard di i13	1,18
Varianza di i13	1,40

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	0,86%
2 - secondo elemento	2,19%
3 - terzo elemento	3,68%
elemento non prioritario	93,26%
Totale	100,00%

Competenza del personale

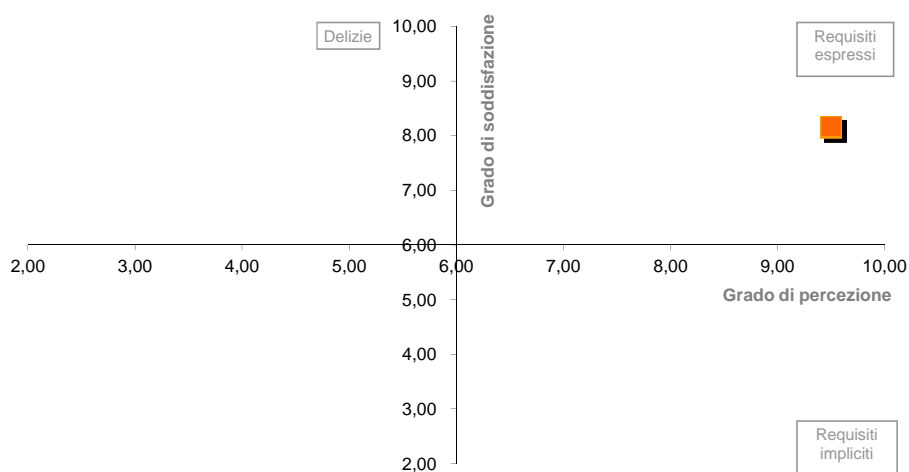


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	17,24%
B - Abbastanza soddisfatto	32,21%
C - Poco soddisfatto	13,95%
D - Per nulla soddisfatto	5,17%
E - Non sa	31,43%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	70,92%
B - Abbastanza importante	17,24%
C - Poco importante	2,35%
D - Per nulla importante	0,78%
E - Non sa	8,70%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	185
B - Abbastanza soddisfatto	354
C - Poco soddisfatto	158
D - per nulla soddisfatto	60
E - Non sa	519
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto importante	868
B - Abbastanza importante	210
C - Poco importante	29
D - Per nulla importante	10
E - Non sa	159
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s14	7,19
Dev. standard di s14	2,17
Varianza di s14	4,73

importanza medie	anno 2012
Media di i14	9,33
Dev. standard di i14	1,37
Varianza di i14	1,88

priorità percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	0,86%
2 - secondo elemento	1,25%
3 - terzo elemento	1,80%
elemento non prioritario	96,08%
Totale	100,00%

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

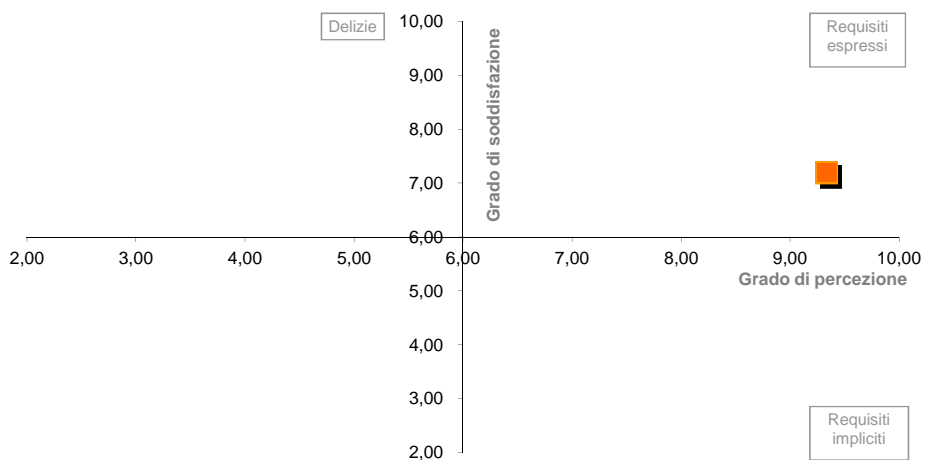


Tavola 18

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

soddisfazione in percentuale	anno 2012
A - Molto soddisfatto	19,36%
B - Abbastanza soddisfatto	35,82%
C - Poco soddisfatto	14,81%
D - Per nulla soddisfatto	5,17%
E - Non sa	24,84%
Totale	100,00%

importanza in percentuale	Anno 2012
A - Molto importante	71,16%
B - Abbastanza importante	19,91%
C - Poco importante	2,35%
D - Per nulla importante	0,47%
E - Non sa	6,11%
Totale	100,00%

soddisfazione in valore assoluto	anno 2012
A - Molto soddisfatto	219
B - Abbastanza soddisfatto	398
C - Poco soddisfatto	169
D - Per nulla soddisfatto	63
E - Non sa	427
Totale	1276

importanza in valore assoluto	Anno 2012
A - Molto soddisfatto	247
B - Abbastanza soddisfatto	457
C - Poco soddisfatto	189
D - Per nulla soddisfatto	66
E - Non sa	317
Totale	1276

soddisfazione medie	Anno 2012
Media di s14b	7,28
Dev. standard di s14b2	2,16
Varianza di s14b3	4,67

importanza medie	anno 2012
Media di i14b	9,31
Dev. standard di i14b2	1,32
Varianza di i14b3	1,73

priorità in percentuale	Anno 2012
1 - primo elemento	1,02%
2 - secondo elemento	0,78%
3 - terzo elemento	1,02%
elemento non prioritario	97,18%
Totale	100,00%

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

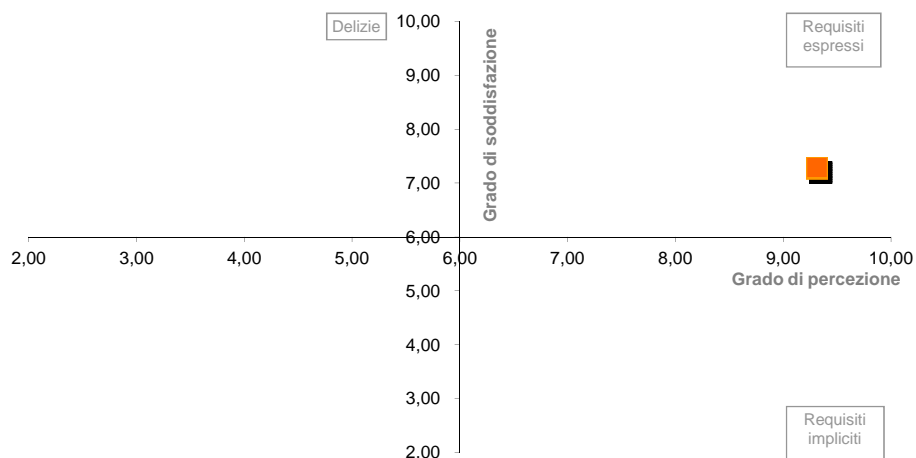


Tavola 19

Livello di soddisfazione complessivo

VOTO COMPLESSIVO in valore assoluto	anno 2012
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
(vuoto)	1
Totale	1276

VOTO COMPLESSIVO in percentuale	anno 2012
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
(vuoto)	0,08%
Totale	100,00%

	anno 2012
Dati	
Media di voto complessivo	7,07
Dev. standard di voto comple:	1,21
Varianza di voto complessivo	1,46

Voto Complessivo 2011

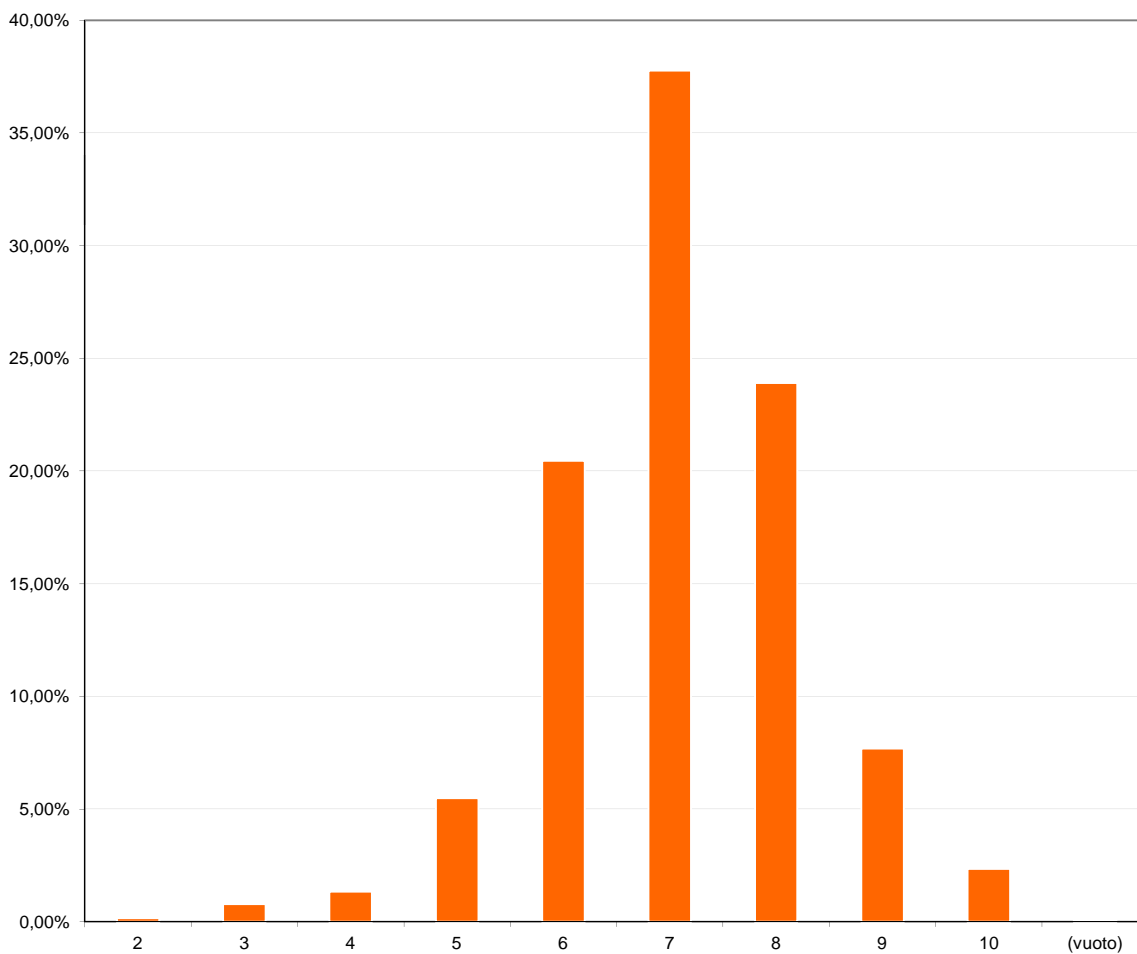
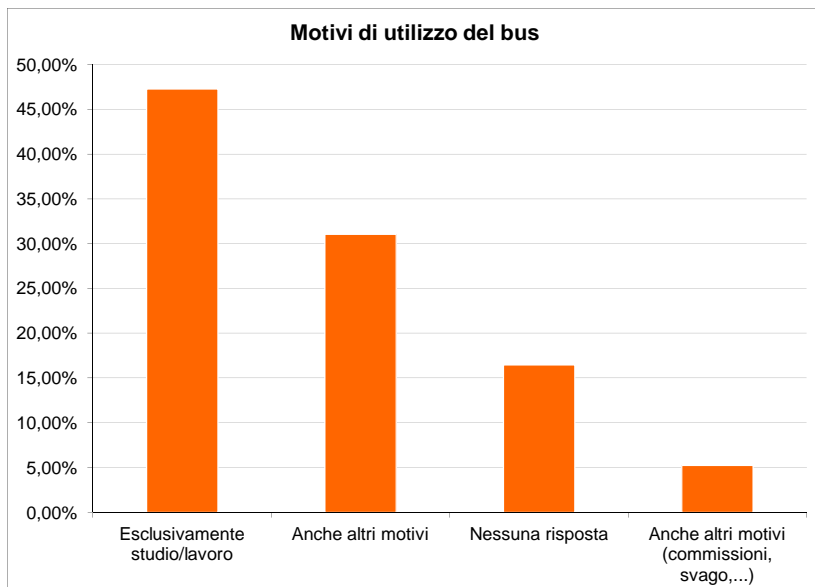


Tavola 20
Motivo di utilizzo del bus

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
Motivo di utilizzo	2012
Esclusivamente studio/lavoro	47,26%
Anche altri motivi	31,03%
Nessuna risposta	16,46%
Anche altri motivi (commissioni, svago,...)	5,25%
Totale	100,00%



Conteggio di numero intervista	anno
Perché non altri motivi	2012
Non ha altre esigenze di spostamento	24,54%
Non effettua altri spostamenti	24,37%
Preferisce mezzi privati (conducente o passeggero)	21,37%
E' meno comodo dei mezzi propri	18,20%
Orari scomodi	4,67%
E' poco flessibile/Orari scomodi	2,00%
Non piace viaggiare sui mezzi pubblici	1,34%
Servizio scomodo	1,17%
Mezzo di spostamento scomodo	1,00%
Insufficiente frequenza delle corse	0,50%
Preferisce il treno	0,50%
Non arriva in centro	0,17%
Tempi di percorrenza eccessivi	0,17%
Totale	100,00%

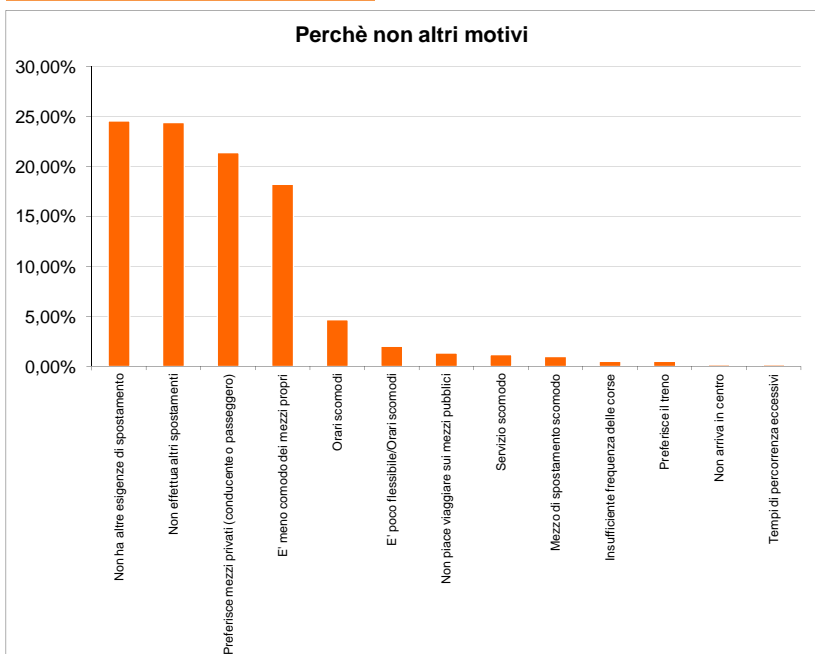


Tavola 21 utilizzo linea 203

Slink	anno
201 o 202	2012
Altro	81,84%
203	18,16%
Totale	100,00%

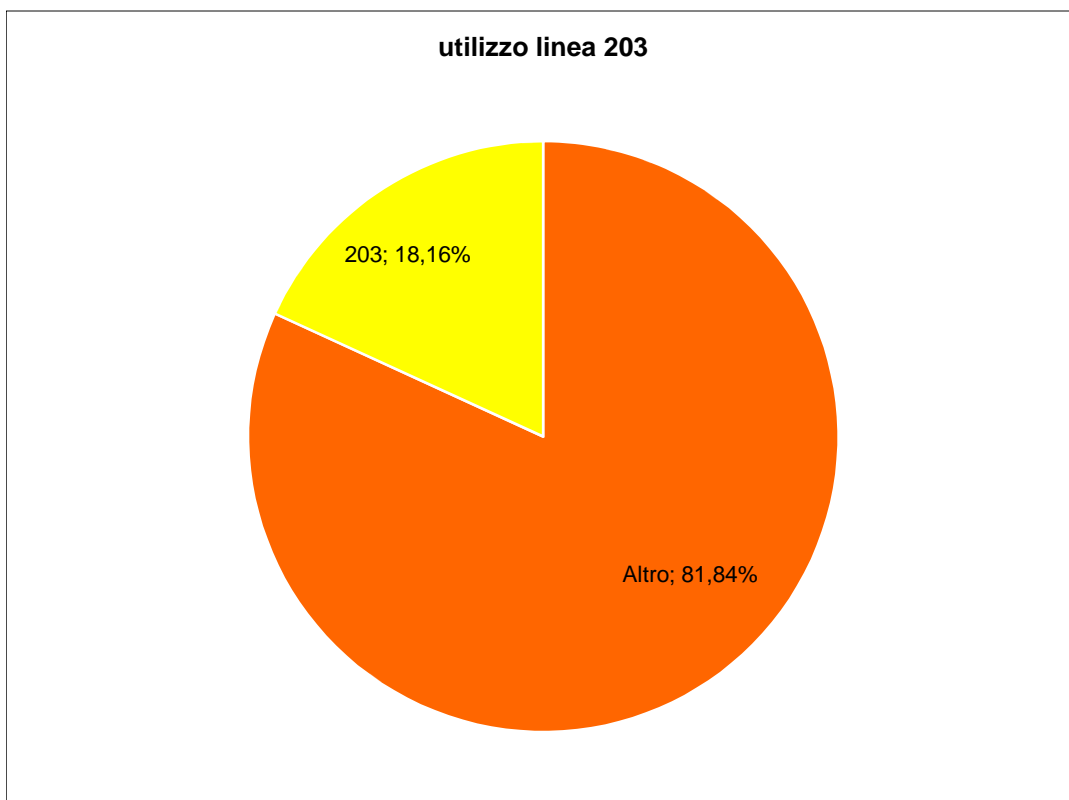


Tavola 22
Aspetti positivi del servizio (in relazione alla linea 203)

Conteggio di ID	
elemento rilevato	Totale
Maggiore frequenza delle corse	26,03%
Servizio puntuale/regolare	15,07%
Buona pulizia interna	15,07%
Sono utili/funzionali	8,90%
Orari ben congegnati	8,90%
Utilizzo di mezzi nuovi	7,53%
Il servizio è migliorato	6,16%
Mezzi confortevoli/spaziosi	5,48%
Mezzi confortevoli	2,74%
L'estetica esterna dei mezzi	1,37%
Mezzi ben curati	0,68%
Maggiore velocità	0,68%
Servizio efficiente/ben organizzato	0,68%
Orari ben organizzati	0,68%
Totale complessivo	100,00%

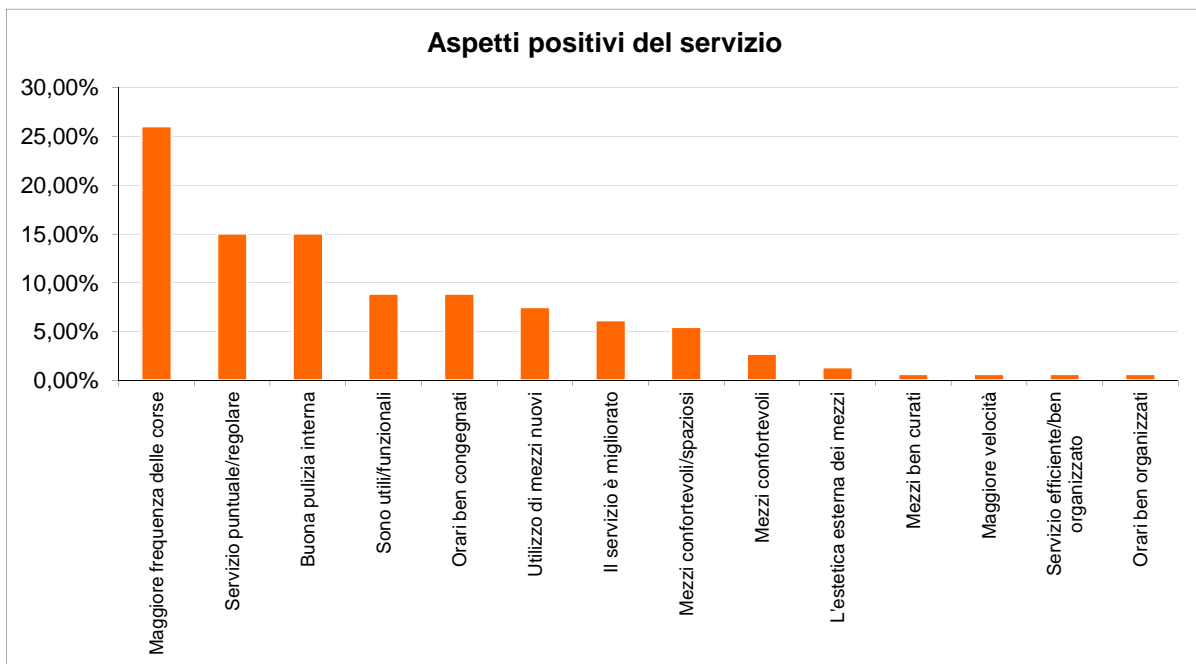


Tavola 23

Aspetti negativi del servizio (in relazione alla linea 203)

Conteggio di ID elemento rilevato	Totale
Insufficiente frequenza delle corse	17,05%
Scarsa pulizia interna dei mezzi	10,80%
Maggiore frequenza delle corse	9,66%
Mancato rispetto degli orari (passaggi in ritardo)	7,95%
Buona pulizia interna	6,25%
Affollamento eccessivo dei mezzi	4,55%
Servizio puntuale/regolare	4,55%
Informazioni sul servizio insufficienti	3,98%
Orari ben congegnati	3,41%
Il servizio è migliorato	3,41%
Sono utili/funzionali	3,41%
Gli autisti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	2,84%
Scarsa presenza di controllori a bordo/Evasione diffusa	2,84%
Alcuni mezzi datati	2,84%
Mezzi confortevoli	2,27%
Servizio irregolare (corse saltate)	1,70%
Autisti maleducati/poco disponibili	1,70%
Eccessivo prezzo dei titoli di viaggio	1,70%
Coincidenze mal congegnate	1,14%
Mancano le tabelle degli orari alle fermate	1,14%
Scarso comfort a bordo	1,14%
L'estetica esterna dei mezzi	1,14%
Maggiore velocità	0,57%
Utilizzo di mezzi nuovi	0,57%
Orari ben organizzati	0,57%
Servizio carente nei festivi	0,57%
Mezzi ben curati	0,57%
Mancano collegamenti diretti	0,57%
Servizio efficiente/ben organizzato	0,57%
Climatizzazione malfunzionante	0,57%
Totale complessivo	100,00%

