

Rapporto di ricerca

Customer satisfaction Maggio 2013

Bacino di trasporto pubblico extraurbano
Brescia Sud

DOCUMENTO CX13_SUD - Rev. 00 del 5 luglio 2013



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction" effettuata da Autoguidovie sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico extraurbano del bacino "Trasporti Brescia Sud".
Riporta i dati aggregati e disaggregati della rilevazione di MAGGIO 2013.

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 634 interviste effettuate dal 17 al 31 maggio 2013.

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

	anno
sezzo	2013/I
Femmina	55,36%
Maschio	44,64%
Totale complessivo	100,00%

Distinzione di genere

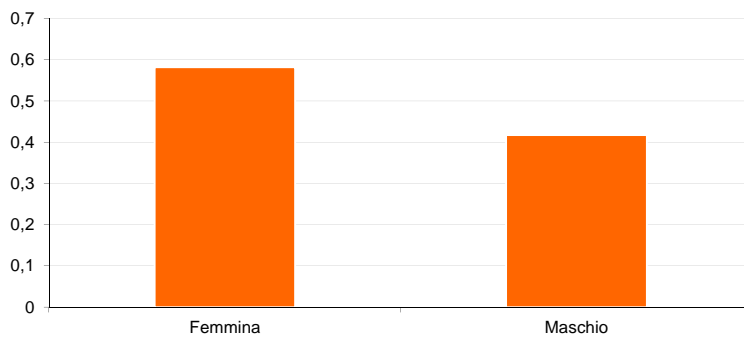


Tabella 2 Professione

	anno
professione	2013/I
Studente	67,82%
Lavoratore	20,50%
Pensionato	5,52%
Casalinga	5,36%
Senza occupazione	0,63%
Religioso	0,16%
media	100,00%

Professione

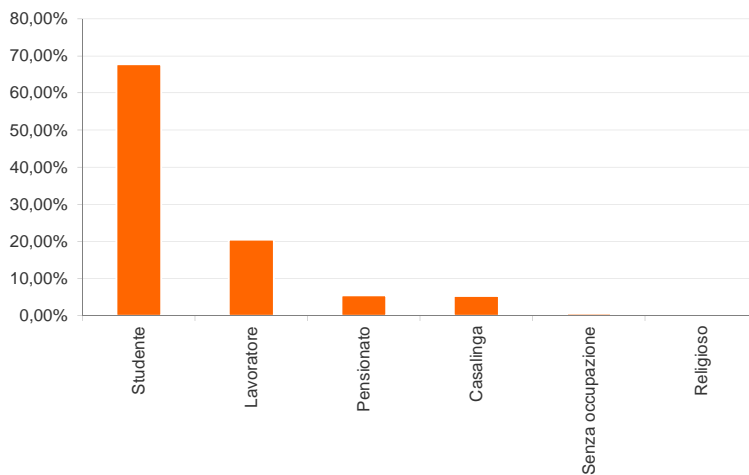


Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - origine

	anno
origine	2013/I
Brescia	281
Chiari	72
Palazzolo sull'Oglio	67
Montichiari	67
Orzinuovi	51
Leno	51
Soncino	13
Travagliato	4
Carpenedolo	4
Rovato	3
Castrezzato	3
Pompiano	2
Ospitaletto	2
Maclodio	2
Azzano Mella	1
Rodengo Saiano	1
Coccaglio	1
Gargnano	1
Barbariga	1
Quinzano d'Oglio	1
San Zeno Naviglio	1
Desenzano del Garda	1
Corzano	1
Lograto	1
Rivoltella	1
Roccafranca	1
Totale complessivo	634

Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - destinazione

	anno		anno
destinazione	2013/I	destinazione	2012/I
Brescia	148	Sarnico	3
Ghedì	39	Fontanelle	3
Castenedolo	30	Lonato	3
Rovato	19	Borgo San Giacomo	3
Travagliato	17	Castelletto di Leno	2
Castiglione delle Stiviere	16	Sirmione	2
Coccaglio	16	Rudiano	2
Lograto	15	Bettole	2
Soncino	13	Quinzano d'Oglio	2
Carpenedolo	13	Cremona	2
Bagnolo Mella	13	Gallignano	2
Chiari	12	Fenili Belasi	2
Torbole Casaglia	12	Pralboino	2
Pontoglio	12	Castegnato	2
Capriano del Colle	11	Colombaro	2
Orzinuovi	10	Comezzano	1
Orzivecchi	10	Fiesse	1
Pompiano	10	Bedizzole	1
Manerbio	9	Trenzano	1
Montichiari	9	Pontevico	1
Dello	9	Brandico	1
Palazzolo sull'Oglio	8	Ciliverghe	1
San Zeno Naviglio	8	Cizzago	1
Calcinato	8	Molinetto Mazzano	1
Leno	8	Ponte San Marco	1
Gottolengo	7	Bargnano	1
Montirone	7	Barbariga	1
Ospitaletto	7	Calvisano	1
Cologne	7	Goito	1
Quinzano	6	Pisogne	1
San Paolo	6	Acquafredda	1
Grumello del Monte	5	(vuoto)	1
Roccafranca	5	Provezze	1
Castrezzato	5	Edolo	1
Gambara	5	Castelcovati	1
Mairano	5	Darfo Boario	1
Azzano Mella	5	Mantova	1
Isorella	4	Berlinghetto	1
Castel Goffredo	4	Rivoltella	1
Maclodio	4	Calcio	1
Verolanuova	4	Marcheno	1
Roncadelle	4	Provaglio	1
Iseo	4	Rezzato	1
Cazzago San Martino	3	Totale complessivo	634

Tavola 2b Aspetti tecnici del servizio

Tabella 1 Vettore

	anno
vettore	2013/I
SAIA	62,30%
APAM	18,93%
SIA	15,93%
FNMA	1,26%
SAB	0,79%
(vuoto)	0,79%
Totale	100,00%

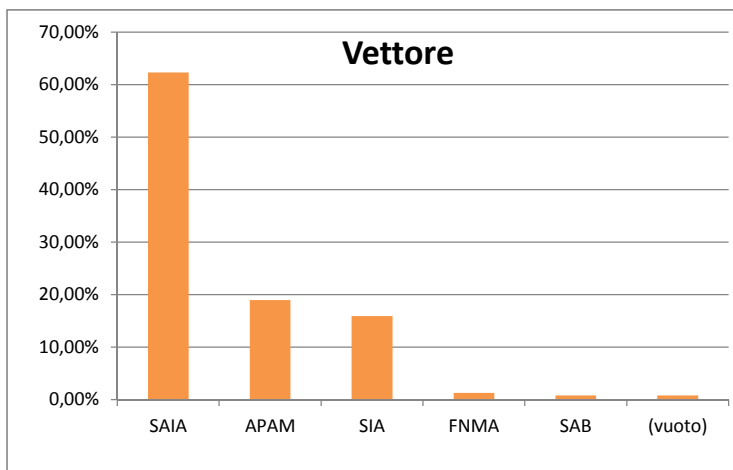


Tabella 2 Luogo di intervista

	anno
luogo inter	2013/I
Brescia Aut	38,64%
Chiari Staz	11,51%
Intervista a	11,51%
Palazzolo S	10,88%
Montichiari	10,57%
Orzinuovi C	8,52%
Leno Scuol	8,36%

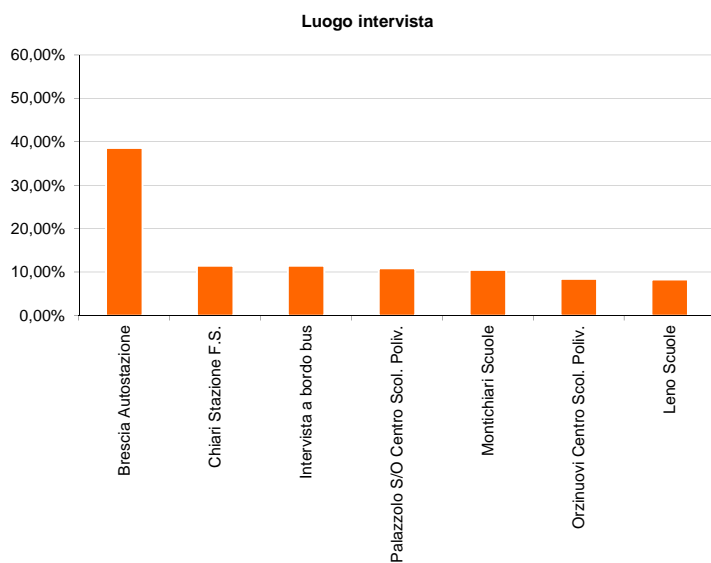


Tavola 3 Modelli di consumo dei servizi TPL extraurbani

Tabella 1

Documento di viaggio utilizzato

	anno
titolo di viaggio	2013/I
Abbonamento mensile	55,05%
Biglietto di corsa semplice	21,92%
Abbonamento annuale	15,93%
Abbonamento settimanale	2,68%
Tessera regionale di libera circolazione	1,42%
Biglietto multicorse	1,42%
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	0,95%
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	0,32%
Tessera di invalidità	0,16%
Tesera di accompagnatore disabili	0,16%
Totale	100%

Documento di viaggio utilizzato

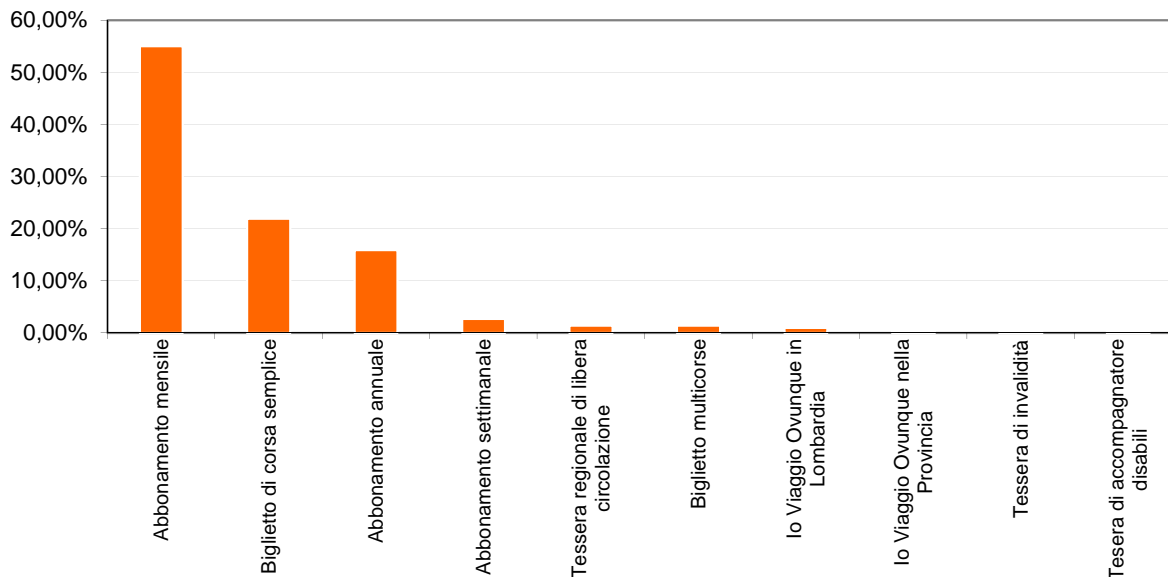


Tabella 2

Frequenza settimanale di utilizzo

	anno
frequenza settimanale	2013/I
1 giorno/settimana	3%
2 giorni/settimana	5%
3 giorni/settimana	3%
4 giorni/settimana	2%
5 giorni/settimana	14%
6 giorni/settimana	59%
7 giorni/settimana	2%
Uso occasionale/sporadico	12%
Totale	100%

Frequenza settimanale di utilizzo

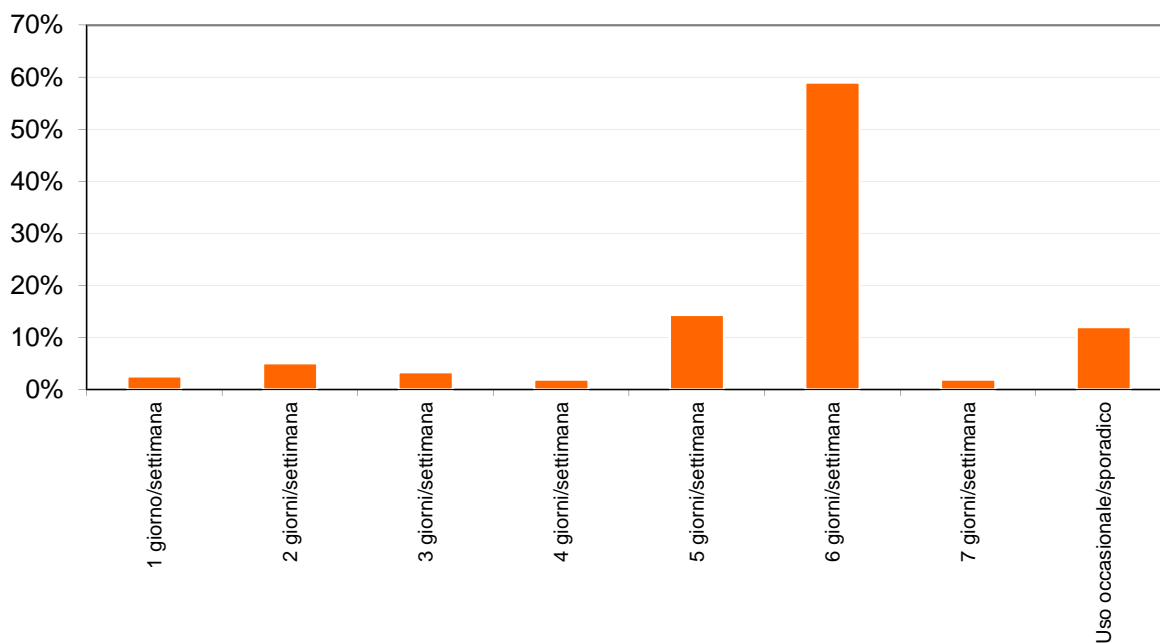


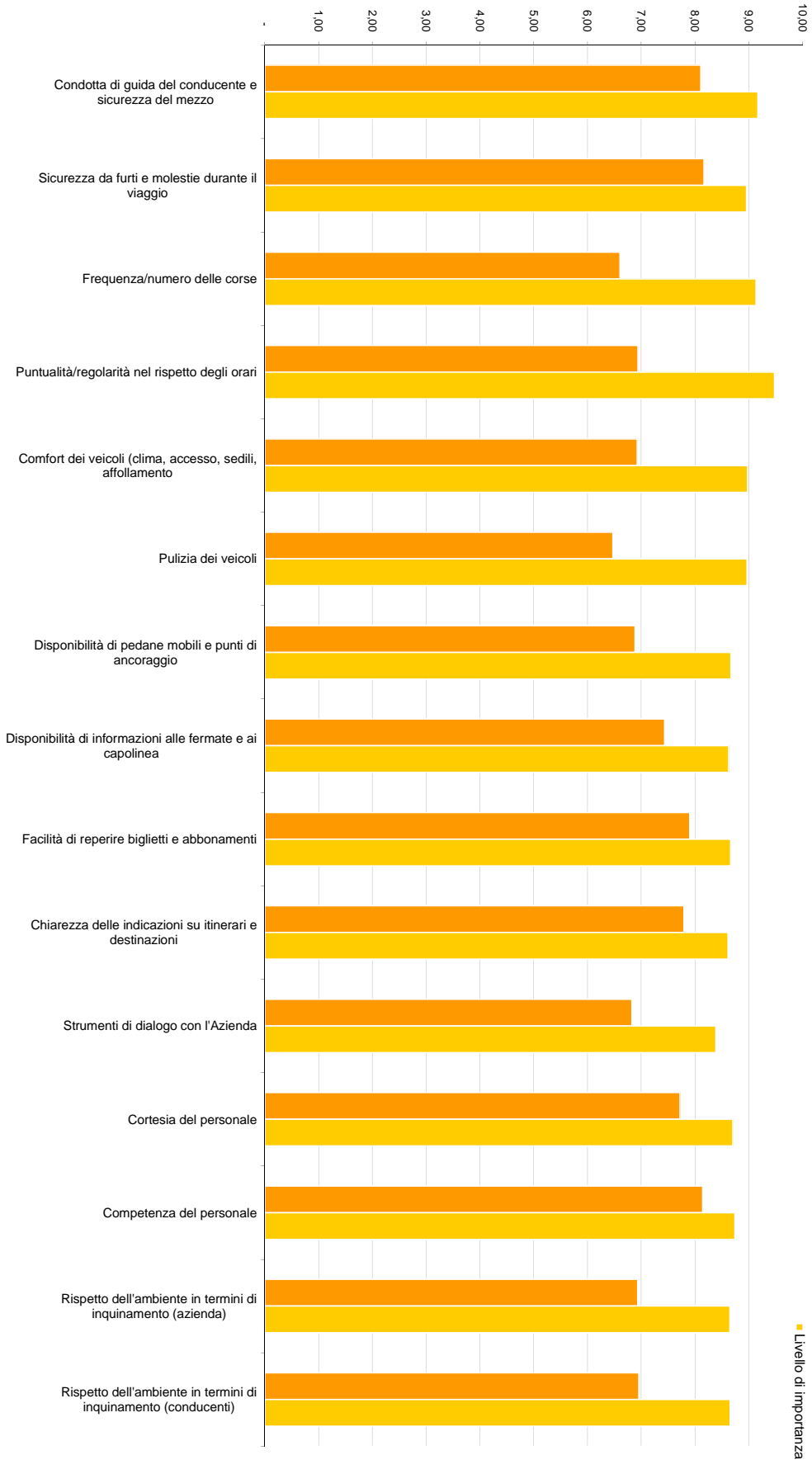
Tavola 4

Riepilogo indicatori precodificati di customer satisfaction

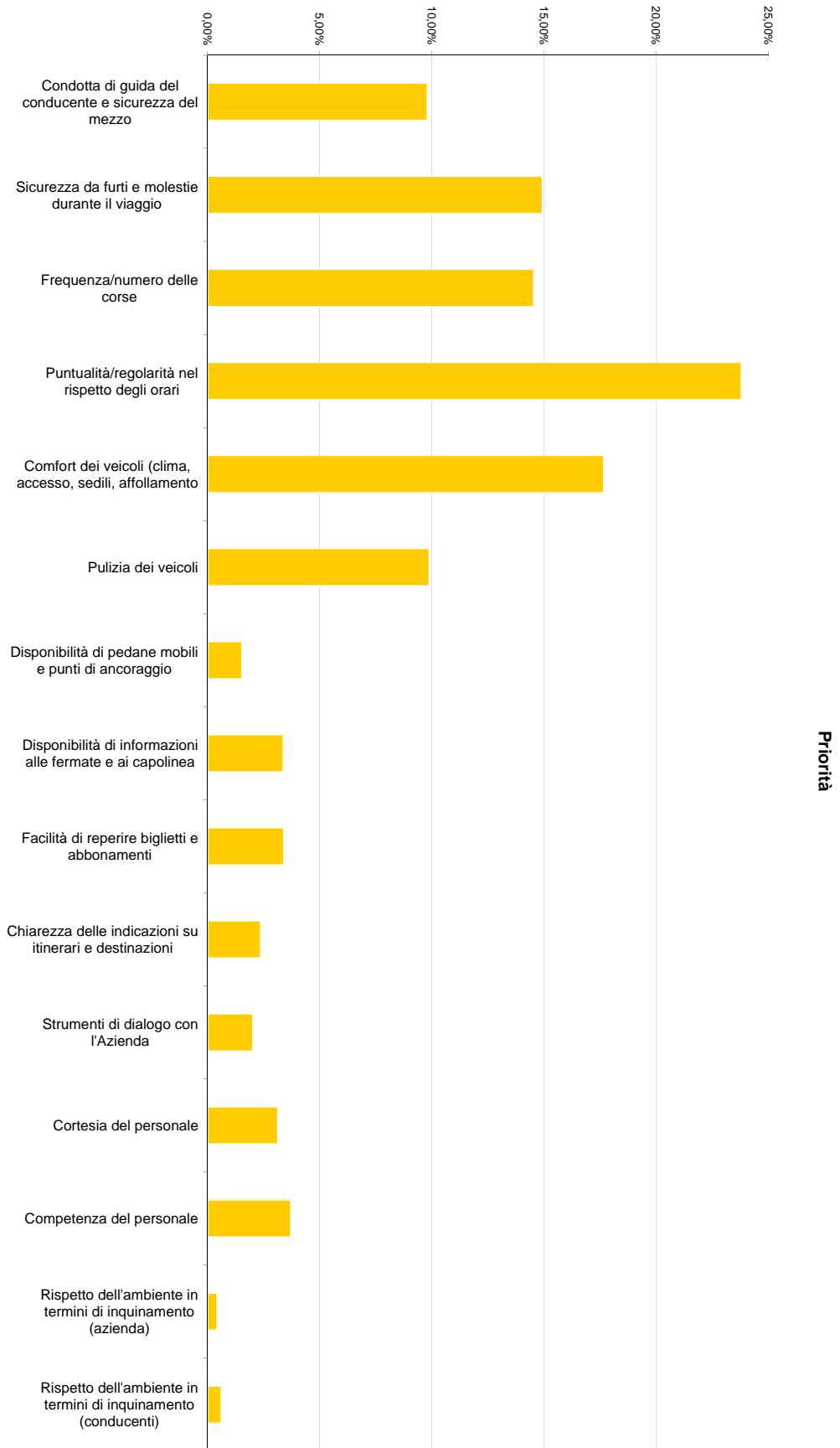
Soddisfazione, rilevanza e priorità dei 14 item monitorati

	Grado di soddisfazione	Livello di importanza	Indice di priorità (%)
	2013/I	2013/I	2013/I
Indicatore di customer satisfaction	7,02		
Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo	8,11	9,17	9,81%
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	8,17	8,96	14,93%
Frequenza/numero delle corse	6,61	9,13	14,54%
Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari	6,94	9,48	23,79%
Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)	6,92	8,98	17,67%
Pulizia dei veicoli	6,47	8,97	9,88%
Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio	6,88	8,67	1,52%
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	7,43	8,62	3,36%
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	7,90	8,66	3,39%
Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni	7,79	8,61	2,37%
Strumenti di dialogo con l'Azienda	6,83	8,39	2,02%
Cortesìa del personale	7,72	8,70	3,13%
Competenza del personale	8,15	8,74	3,71%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)	6,94	8,65	0,42%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)	6,95	8,65	0,60%

Grado di Soddisfazione e Livello di Importanza



■ Grado di soddisfazione
■ Livello di importanza



Priorità

Tavola 5

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfacente	32,81%
B - Abbastanza soddisfacente	58,68%
C - Poco soddisfacente	8,04%
D - Per nulla soddisfacente	0,16%
E - Non sa	0,32%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	66,40%
B - Abbastanza importante	33,28%
C - Poco importante	0,32%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfacente	207
B - Abbastanza soddisfacente	371
C - Poco soddisfacente	51
D - Per nulla soddisfacente	1
E - non sa	4
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	417
B - Abbastanza importante	202
C - Poco importante	2
E - Non sa	13
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s1	8,11
Dev. standard di s1	1,49
Varianza di s1	2,23

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i1	9,17
Dev. standard di i1	1,20
Varianza di i1	1,43

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	5,68%
2 - secondo elemento	3,94%
3 - terzo elemento	6,47%
elemento non prioritario	83,91%
Totale	100,00%

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

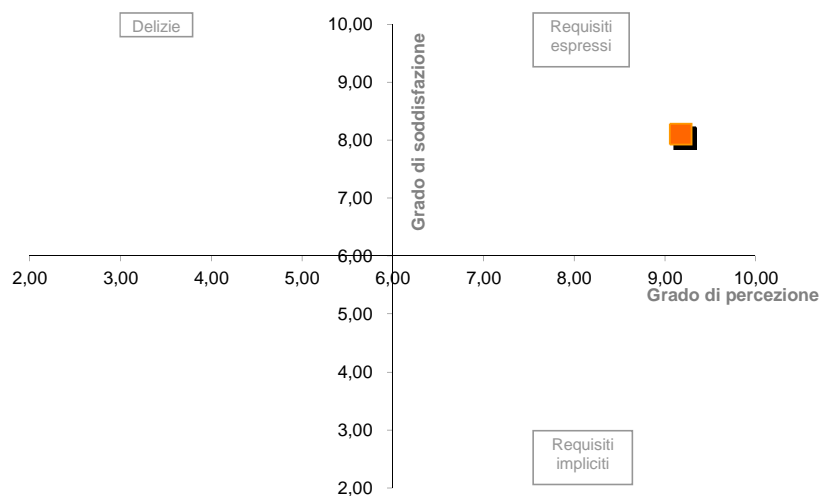


Tavola 6

Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfacente	37,85%
B - Abbastanza soddisfacente	49,05%
C - Poco soddisfacente	10,57%
D - Per nulla soddisfacente	0,63%
E - Non sa	1,89%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	58,52%
B - Abbastanza importante	40,54%
C - Poco importante	0,79%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfacente	239
B - Abbastanza soddisfacente	311
C - Poco soddisfacente	66
D - Per nulla soddisfacente	4
E - Non sa	14
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	367
B - Abbastanza importante	248
C - Poco importante	5
E - Non sa	14
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s2	8,17
Dev. standard di s2	1,67
Varianza di s2	2,80

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i2	8,96
Dev. standard di i2	1,27
Varianza di i2	1,62

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	8,83%
2 - secondo elemento	7,26%
3 - terzo elemento	7,41%
elemento non prioritario	76,50%
Totale	100,00%

Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

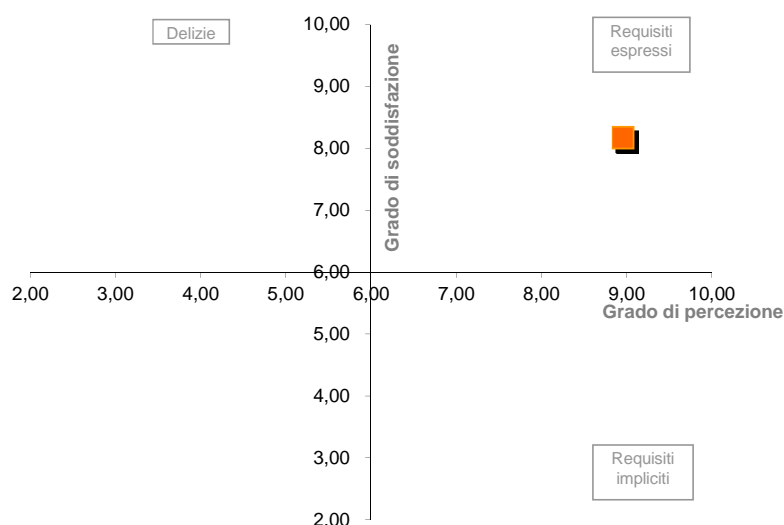


Tavola 7

Frequenza/numero delle corse

soddisfazione	
in percentuale	Anno 2013/I
A - Molto soddisfatto	12,62%
B - Abbastanza soddisfatto	46,85%
C - Poco soddisfatto	32,33%
D - Per nulla soddisfatto	7,89%
E - Non sa	0,32%
Totale	100,00%

importanza	
in percentuale	Anno 2013/I
A - Molto importante	65,46%
B - Abbastanza importante	34,38%
C - Poco importante	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	
in valore assoluto	Anno 2013/I
A - Molto soddisfatto	80
B - Abbastanza soddisfatto	294
C - Poco soddisfatto	205
D - Per nulla soddisfatto	50
E - Non sa	5
Totale	634

importanza	
in valore assoluto	Anno 2013/I
A - Molto importante	408
B - Abbastanza importante	214
C - Poco importante	1
E - Non sa	11
Totale	634

soddisfazione	
medie	Anno 2013/I
Media di s3	6,61
Dev. standard di s3	2,01
Varianza di s3	4,03

importanza	
medie	Anno 2013/I
Media di i3	9,13
Dev. standard di i3	1,20
Varianza di i3	1,44

priorità	
percentuale	Anno 2013/I
1 - primo elemento	9,15%
2 - secondo elemento	8,04%
3 - terzo elemento	4,10%
elemento non prioritario	78,71%
Totale	100,00%

Frequenza/numero delle corse

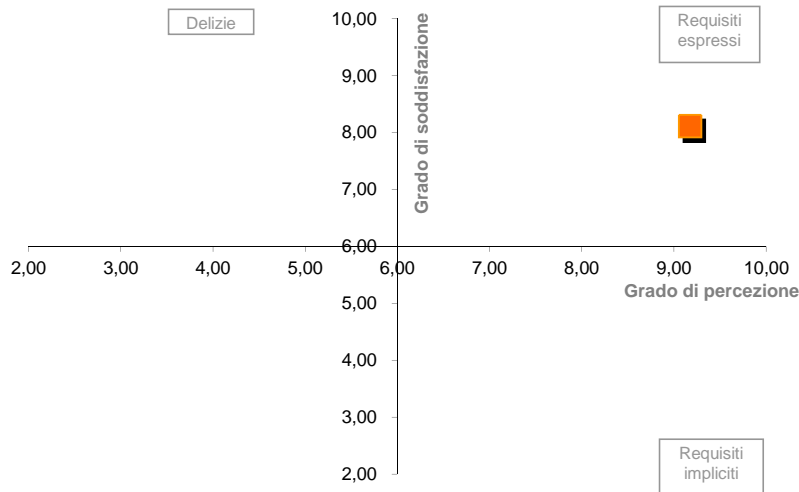


Tavola 8

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfacente	18,93%
B - Abbastanza soddisfacente	47,32%
C - Poco soddisfacente	25,71%
D - Per nulla soddisfacente	7,89%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	79,02%
B - Abbastanza importante	20,66%
C - Poco importante	0,16%
D - Per nulla importante	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfacente	119
B - Abbastanza soddisfacente	299
C - Poco soddisfacente	162
D - Per nulla soddisfacente	49
E - Non sa	5
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	495
B - Abbastanza importante	125
C - Poco importante	1
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	12
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s4	6,94
Dev. standard di s4	2,11
Varianza di s4	4,43

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i4	9,48
Dev. standard di i4	1,06
Varianza di i4	1,12

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	15,30%
2 - secondo elemento	12,78%
3 - terzo elemento	6,31%
elemento non prioritario	65,62%

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

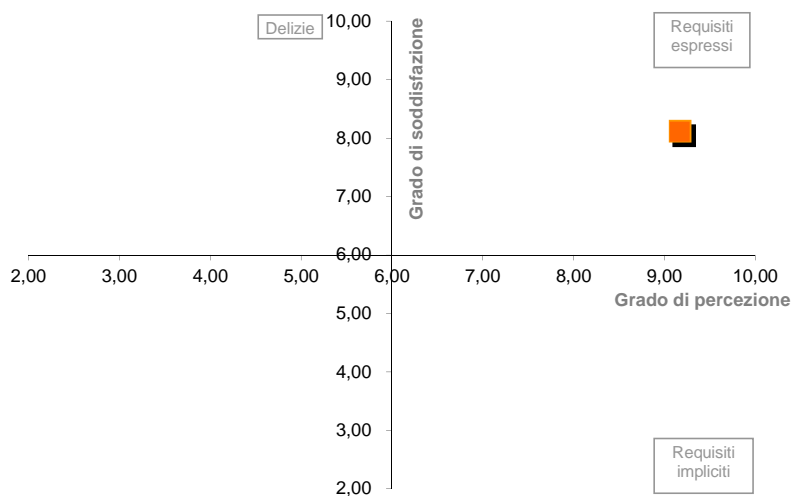


Tavola 9

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

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	11,67%
B - Abbastanza soddisfatto	59,46%
C - Poco soddisfatto	23,03%
D - Per nulla soddisfatto	5,84%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	58,20%
B - Abbastanza importante	41,80%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	74
B - Abbastanza soddisfatto	376
C - Poco soddisfatto	146
D - Per nulla soddisfatto	37
E - Non sa	1
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	367
B - Abbastanza importante	254
E - Non sa	13
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s5	6,92
Dev. standard di s5	1,82
Varianza di s5	3,31

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i5	8,98
Dev. standard di i5	1,23
Varianza di i5	1,51

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	8,36%
2 - secondo elemento	11,67%
3 - terzo elemento	10,41%
elemento non prioritario	69,56%
Totale	100,00%

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

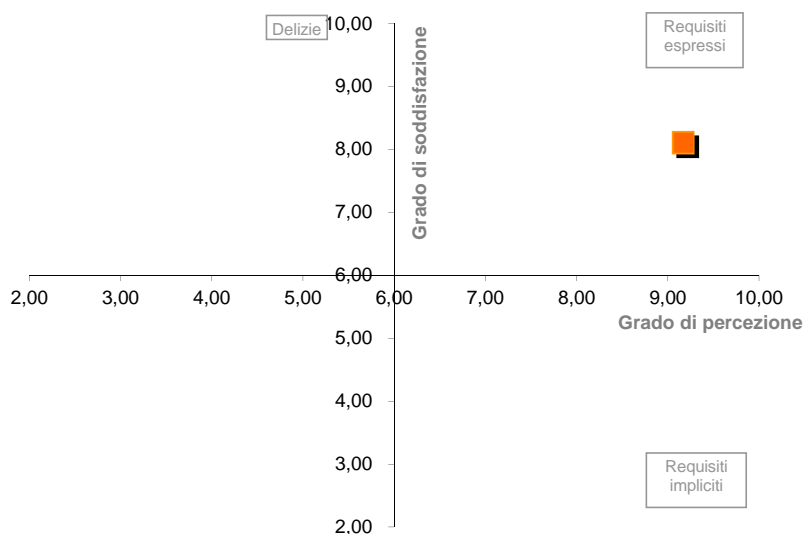


Tavola 10

Pulizia dei veicoli

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfacente	9,31%
B - Abbastanza soddisfacente	47,16%
C - Poco soddisfacente	36,44%
D - Per nulla soddisfacente	6,62%
E - Non sa	0,47%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	58,68%
B - Abbastanza importante	41,01%
C - Poco importante	0,32%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore numerico	2013/I
A - Molto soddisfacente	57
B - Abbastanza soddisfacente	298
C - Poco soddisfacente	231
D - Per nulla soddisfacente	42
E - Non sa	6
Totale	634

importanza	Anno
in valore numerico	2013/I
A - Molto importante	367
B - Abbastanza importante	253
C - Poco importante	2
E - Non sa	12
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s6	6,47
Dev. standard di s6	1,87
Varianza di s6	3,49

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i6	8,97
Dev. standard di i6	1,25
Varianza di i6	1,56

Priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	4,73%
2 - secondo elemento	5,36%
3 - terzo elemento	7,41%
elemento non prioritario	82,49%
Totale	100,00%

Pulizia dei veicoli

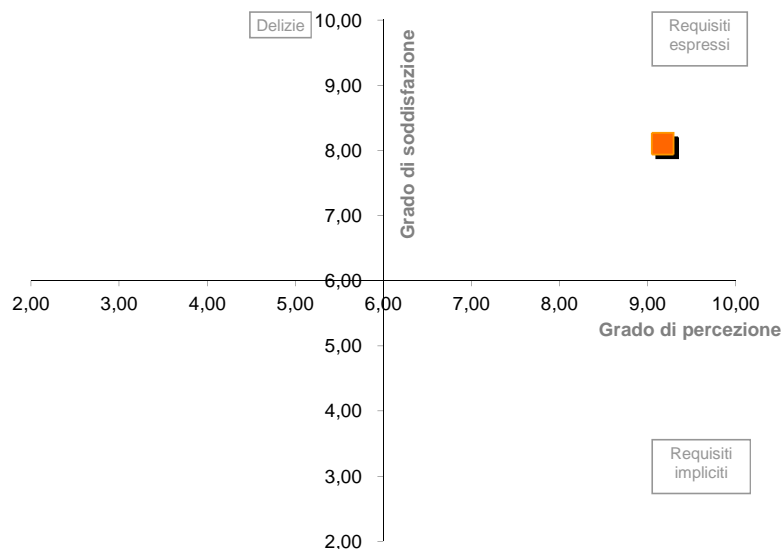


Tavola 11

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfacente	9,94%
B - Abbastanza soddisfacente	30,91%
C - Poco soddisfacente	15,62%
D - Per nulla soddisfacente	6,47%
E - Non sa	37,07%
Totale	100,00%

importanza	Anno
Conteggio di numero intervista	2013/I
A - Molto importante	45,74%
B - Abbastanza importante	51,74%
C - Poco importante	0,47%
E - Non sa	2,05%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
Conteggio di numero intervista	2013/I
A - Molto soddisfacente	61
B - Abbastanza soddisfacente	164
C - Poco soddisfacente	80
D - Per nulla soddisfacente	32
E - Non sa	272
	25
Totale	634

importanza	Anno
Conteggio di numero intervista	2013/I
A - Molto importante	282
B - Abbastanza importante	313
C - Poco importante	3
E - Non sa	36
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s7	6,88
Dev. standard di s7	2,15
Varianza di s7	4,62

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i7	8,67
Dev. standard di i7	1,27
Varianza di i7	1,62

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	0,95%
2 - secondo elemento	0,63%
3 - terzo elemento	0,79%
elemento non prioritario	97,63%
Totale	100,00%

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

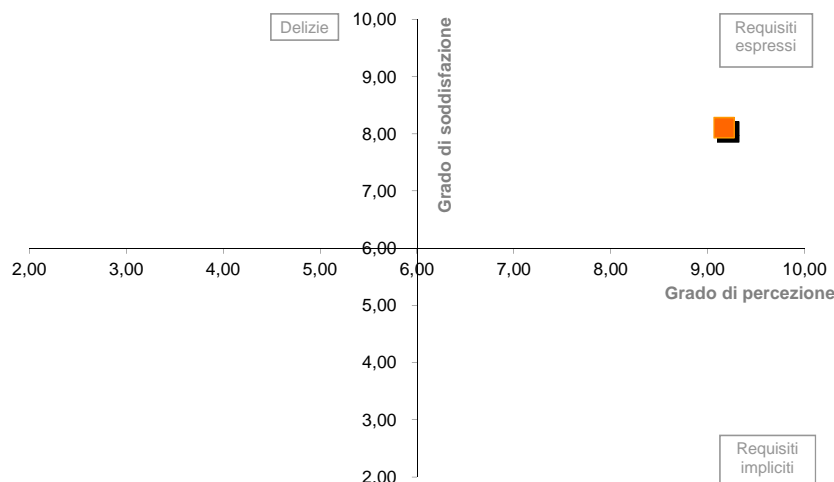


Tavola 12

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfacente	19,56%
B - Abbastanza soddisfacente	58,52%
C - Poco soddisfacente	14,35%
D - Per nulla soddisfacente	3,94%
E - Non sa	3,63%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	44,32%
B - Abbastanza importante	55,21%
C - Poco importante	0,32%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfacente	281
B - Abbastanza soddisfacente	338
C - Poco soddisfacente	2
E - Non sa	13
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	123
B - Abbastanza importante	369
C - Poco importante	89
D - Per nulla importante	25
E - Non sa	28
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s8	7,43
Dev. standard di s8	1,79
Varianza di s8	3,22

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i8	8,62
Dev. standard di i8	1,26
Varianza di i8	1,59

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	1,42%
2 - secondo elemento	2,52%
3 - terzo elemento	2,05%
elemento non prioritario	94,01%
Totale	100,00%

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

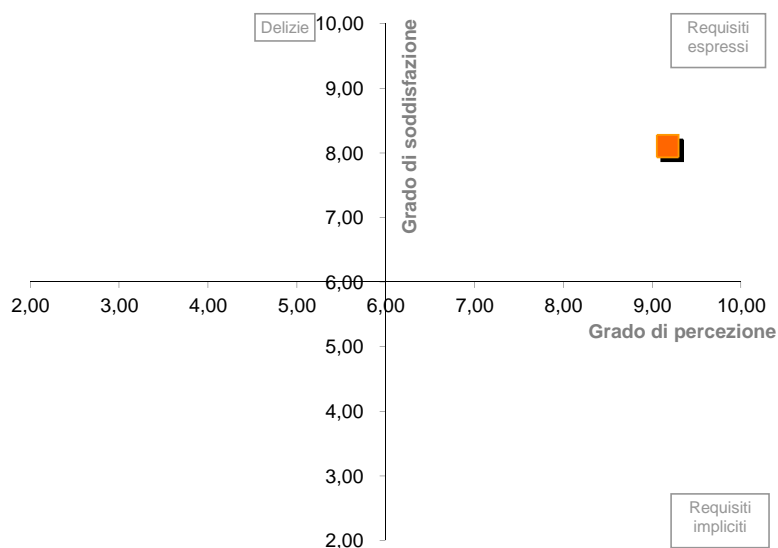


Tavola 13

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

soddisfazione		Anno
in percentuale		2013/I
A - Molto soddisfacente		33,75%
B - Abbastanza soddisfacente		48,58%
C - Poco soddisfacente		11,83%
D - Per nulla soddisfacente		3,31%
E - Non sa		2,52%
Totale		100,00%

importanza		Anno
in percentuale		2013/I
A - Molto importante		46,21%
B - Abbastanza importante		53,79%
Totale		100,00%

soddisfazione		Anno
in valore assoluto		2013/I
A - Molto soddisfacente		207
B - Abbastanza soddisfacente		303
C - Poco soddisfacente		70
D - Per nulla soddisfacente		34
E - Non sa		20
Totale		634

importanza		Anno
in valore assoluto		2013/I
A - Molto importante		286
B - Abbastanza importante		329
E - Non sa		19
Totale		634

soddisfazione		Anno
medie		2013/I
Media di s9		7,90
Dev. standard di s9		1,89
Varianza di s9		3,56

importanza		Anno
medie		2013/I
Media di i9		8,66
Dev. standard di i9		1,25
Varianza di i9		1,56

priorità		Anno
percentuale		2013/I
1 - primo elemento		1,10%
2 - secondo elemento		2,37%
3 - terzo elemento		3,31%
elemento non prioritario		93,22%
Totale		100,00%

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

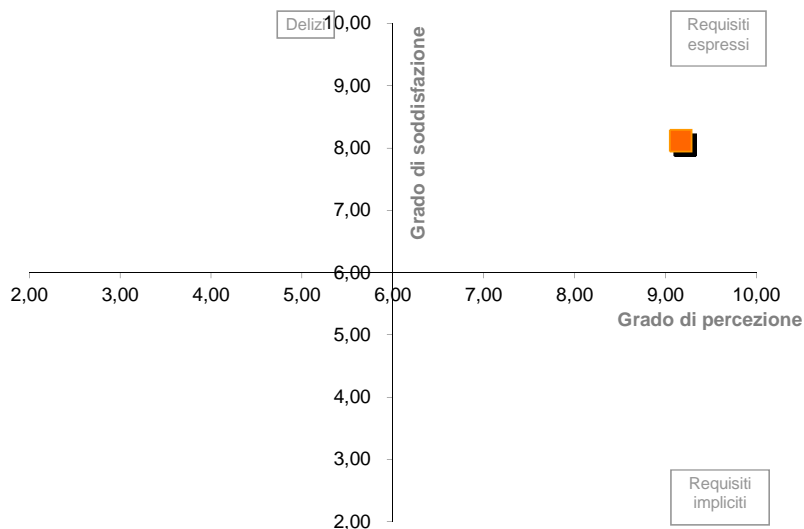


Tavola 14

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	27,60%
B - Abbastanza soddisfatto	56,15%
C - Poco soddisfatto	11,20%
D - Per nulla soddisfatto	2,37%
E - Non sa	2,68%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	44,32%
B - Abbastanza importante	55,05%
C - Poco importante	0,63%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	171
B - Abbastanza soddisfatto	351
C - Poco soddisfatto	70
D - Per nulla soddisfatto	15
E - Non sa	27
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	280
B - Abbastanza importante	336
C - Poco importante	4
E - Non sa	14
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s10	7,79
Dev. standard di s10	1,74
Varianza di s10	3,02

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i10	8,61
Dev. standard di i10	1,28
Varianza di i10	1,63

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	0,95%
2 - secondo elemento	1,26%
3 - terzo elemento	2,37%
elemento non prioritario	95,43%
Totale	100,00%

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

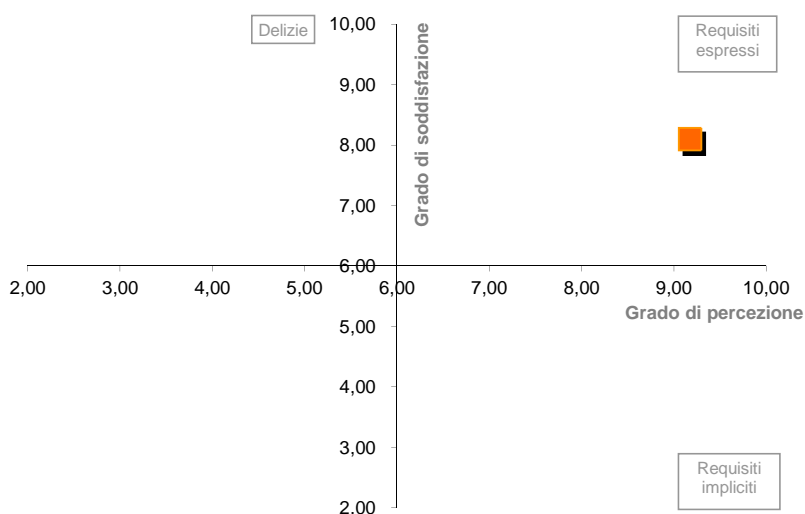


Tavola 15

Strumenti di dialogo con l'Azienda

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	6,47%
B - Abbastanza soddisfatto	32,02%
C - Poco soddisfatto	11,51%
D - Per nulla soddisfatto	4,89%
E - Non sa	45,11%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	37,07%
B - Abbastanza importante	59,62%
C - Poco importante	1,89%
E - Non sa	1,42%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	27
B - Abbastanza soddisfatto	124
C - Poco soddisfatto	45
D - Per nulla soddisfatto	20
E - Non sa	418
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	218
B - abbastanza importante	351
C - Poco importante	12
E - Non sa	53
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s11	6,83
Dev. standard di s11	1,99
Varianza di s11	3,97

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i11	8,39
Dev. standard di i11	1,30
Varianza di i11	1,69

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	1,42%
2 - secondo elemento	0,47%
3 - terzo elemento	1,10%
elemento non prioritario	97,00%
Totale	100,00%

Strumenti di dialogo con l'Azienda

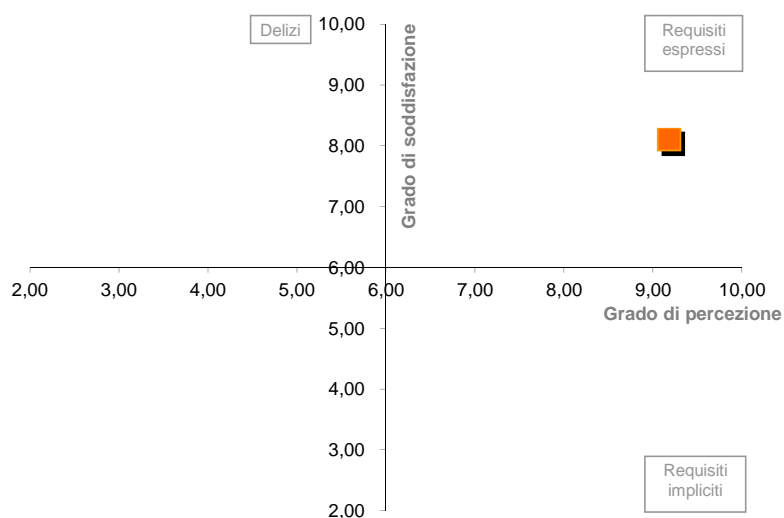


Tavola 16

Cortesia del personale

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	30,28%
B - Abbastanza soddisfatto	49,21%
C - Poco soddisfatto	15,62%
D - Per nulla soddisfatto	3,47%
E - Non sa	1,42%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	48,42%
B - Abbastanza importante	50,63%
C - Poco importante	0,79%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	191
B - Abbastanza soddisfatto	308
C - Poco soddisfatto	97
D - Per nulla soddisfatto	20
E - Non sa	18
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	303
B - Abbastanza importante	311
C - Poco importante	5
E - Non sa	15
Totale	634

soddisfazione	Anno
Medie	2013/I
Media di s12	7,72
Dev. standard di s12	1,92
Varianza di s12	3,69

importanza	Anno
medie	2013/I
Media di i12	8,70
Dev. standard di i12	1,29
Varianza di i12	1,66

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	0,95%
2 - secondo elemento	2,05%
3 - terzo elemento	3,47%
elemento non prioritario	93,53%
Totale	100,00%

Cortesia del personale

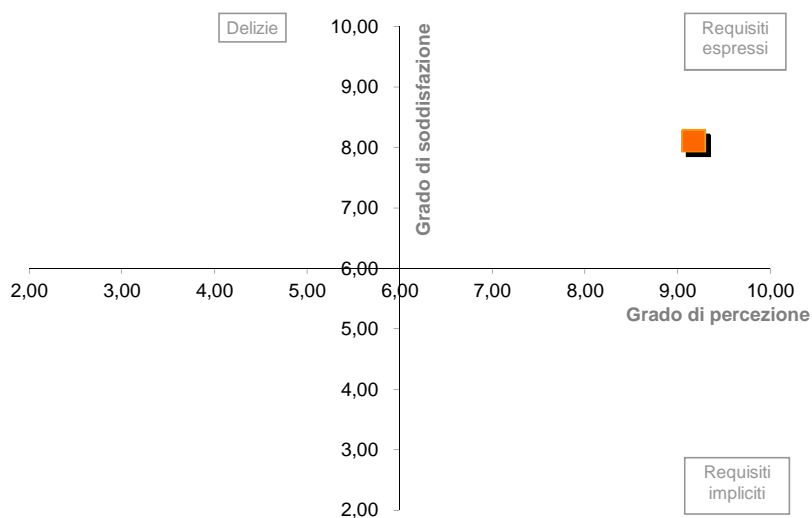


Tavola 17

Competenza del personale

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	36,75%
B - Abbastanza soddisfatto	52,21%
C - Poco soddisfatto	8,36%
D - Per nulla soddisfatto	1,74%
E - Non sa	0,95%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	48,90%
B - Abbastanza importante	50,95%
C - Poco importante	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	232
B - Abbastanza soddisfatto	326
C - Poco soddisfatto	52
D - Per nulla soddisfatto	10
E - Non sa	14
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	309
B - Abbastanza importante	310
C - Poco importante	1
E - Non sa	14
Totale	634

soddisfazione	Anno
Medie	2013/I
Media di s13	8,15
Dev. standard di s13	1,69
Varianza di s13	2,85

importanza	Anno
Medie	2013/I
Media di i13	8,74
Dev. standard di i13	1,26
Varianza di i13	1,59

priorità	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	1,26%
2 - secondo elemento	2,37%
3 - terzo elemento	3,79%
elemento non prioritario	92,59%
Totale	100,00%

Competenza del personale

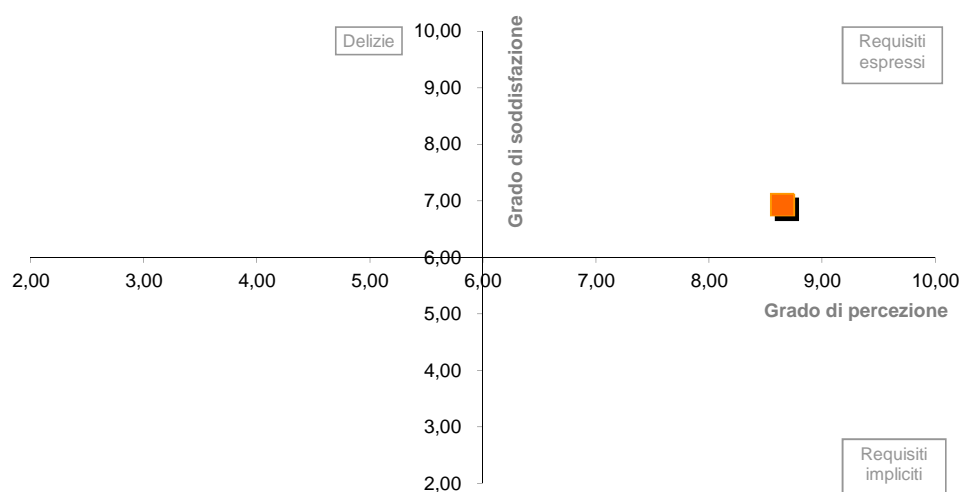


Tavola 18a

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	8,99%
B - Abbastanza soddisfatto	33,44%
C - Poco soddisfatto	13,41%
D - Per nulla soddisfatto	3,94%
E - Non sa	40,22%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	47,16%
B - Abbastanza importante	51,42%
C - Poco importante	0,63%
E - Non sa	0,79%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	41
B - Abbastanza soddisfatto	159
C - Poco soddisfatto	63
D - per nulla soddisfatto	21
E - Non sa	350
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	268
B - Abbastanza importante	303
C - Poco importante	4
E - Non sa	59
Totale	634

soddisfazione

	Anno
medie	2013/I
Media di s14	6,94
Dev. standard di s14	1,96
Varianza di s14	3,83

importanza

	anno
medie	2013/I
Media di i14	8,65
Dev. standard di i14	1,28
Varianza di i14	1,64

priorità

	Anno
percentuale	2013/I
1 - primo elemento	0,16%
2 - secondo elemento	0,32%
3 - terzo elemento	0,32%
elemento non prioritario	99,21%
Totale	100,00%

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

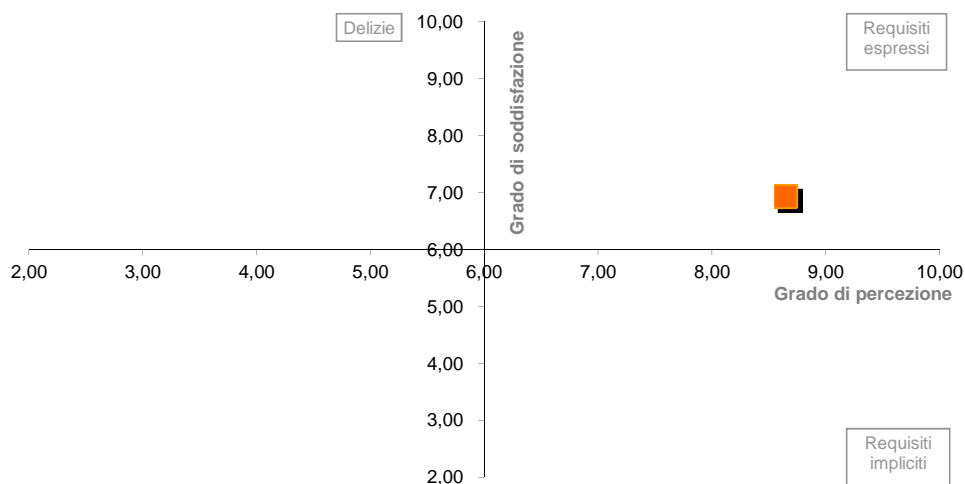


Tavola 18b

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

soddisfazione	anno
in percentuale	2013/I
A - Molto soddisfatto	9,94%
B - Abbastanza soddisfatto	35,17%
C - Poco soddisfatto	14,98%
D - Per nulla soddisfatto	4,26%
E - Non sa	35,65%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013/I
A - Molto importante	47,48%
B - Abbastanza importante	51,10%
C - Poco importante	0,63%
E - Non sa	0,79%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto soddisfatto	48
B - Abbastanza soddisfatto	173
C - Poco soddisfatto	73
D - Per nulla soddisfatto	22
E - Non sa	318
Totale	634

importanza	Anno
in valore assoluto	2013/I
A - Molto importante	268
B - Abbastanza importante	301
C - Poco importante	4
E - Non sa	61
Totale	634

soddisfazione	Anno
medie	2013/I
Media di s14b	6,95
Dev. standard di s14b2	1,96
Varianza di s14b3	3,85

importanza	anno
medie	2013/I
Media di i 14b	8,65
Dev. standard di i 14b2	1,28
Varianza di i 14b3	1,64

priorità	Anno
in percentuale	2013/I
1 - primo elemento	0,32%
2 - secondo elemento	0,16%
3 - terzo elemento	0,63%
elemento non prioritario	98,90%
Totale	100,00%

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

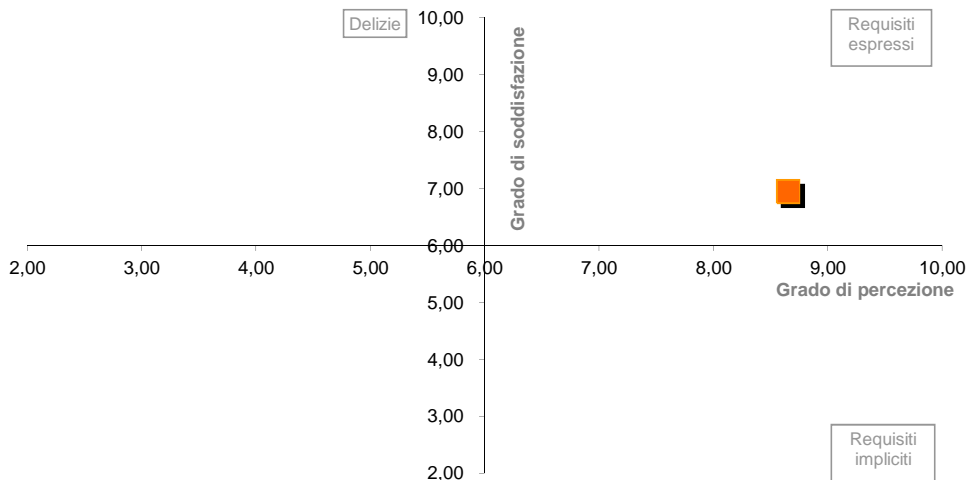


Tavola 19

Livello di soddisfazione complessivo

VOTO COMPLESSIVO		anno
in valore assoluto		2013/I
1	1	
2	2	
3	6	
4	9	
5	38	
6	129	
7	244	
8	138	
9	57	
10	10	
Totale		634

VOTO COMPLESSIVO		anno
in percentuale		2013/I
1	0,16%	
2	0,32%	
3	0,95%	
4	1,42%	
5	5,99%	
6	20,35%	
7	38,49%	
8	21,77%	
9	8,99%	
10	1,58%	
Totale		100,00%

	anno
Dati	2013/I
Media di voto complessivo	7,02
Dev. standard di voto complessivo	1,26
Varianza di voto complessivo	1,58

Voto Complessivo 2010/II

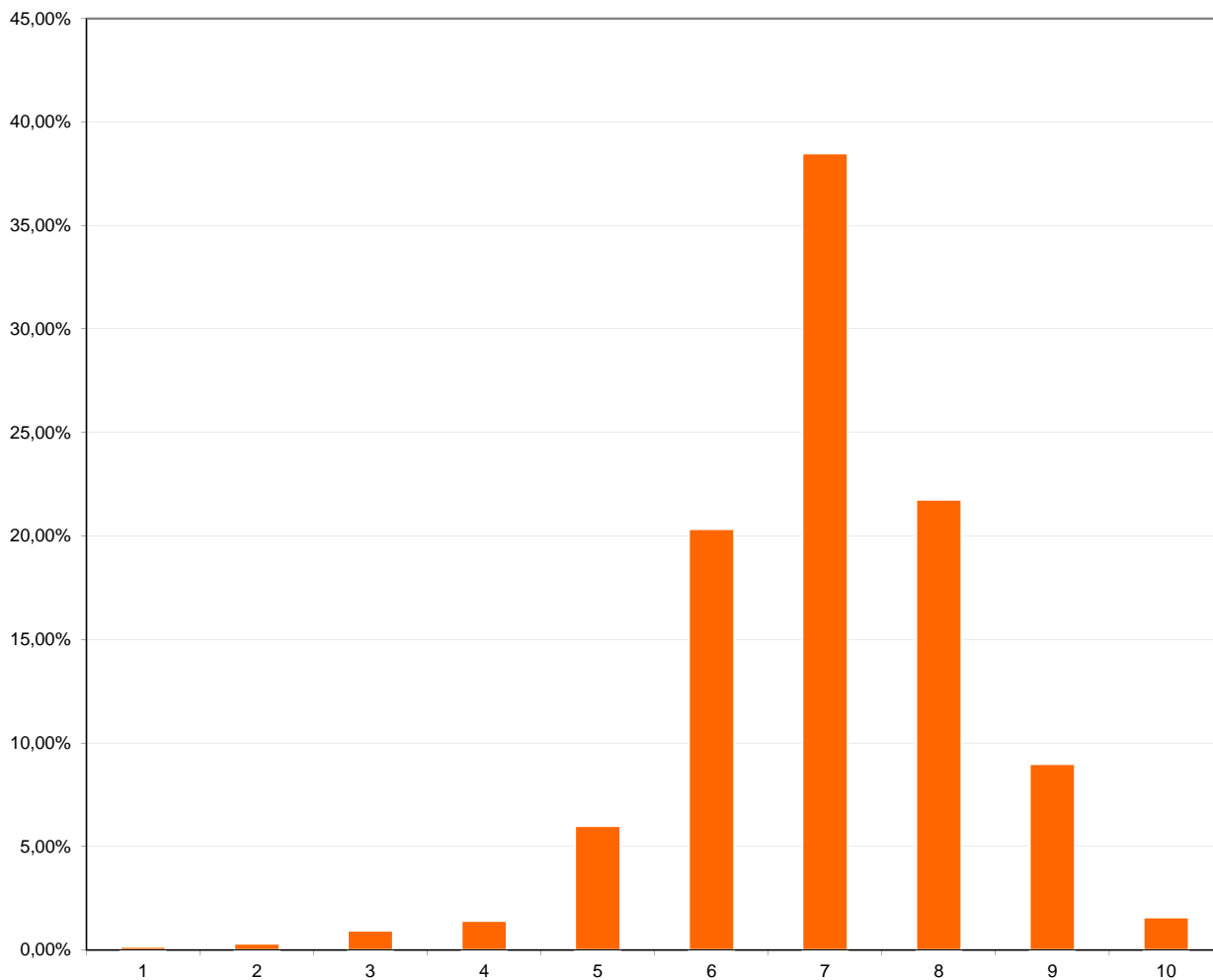


Tavola 20
Motivo di utilizzo del bus

Tabella 1

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
Motivo di utilizzo	2013/I
Esclusivamente studio/lavoro	39,59%
Anche altri motivi	38,49%
(vuoto)	21,92%
Totale	100,00%

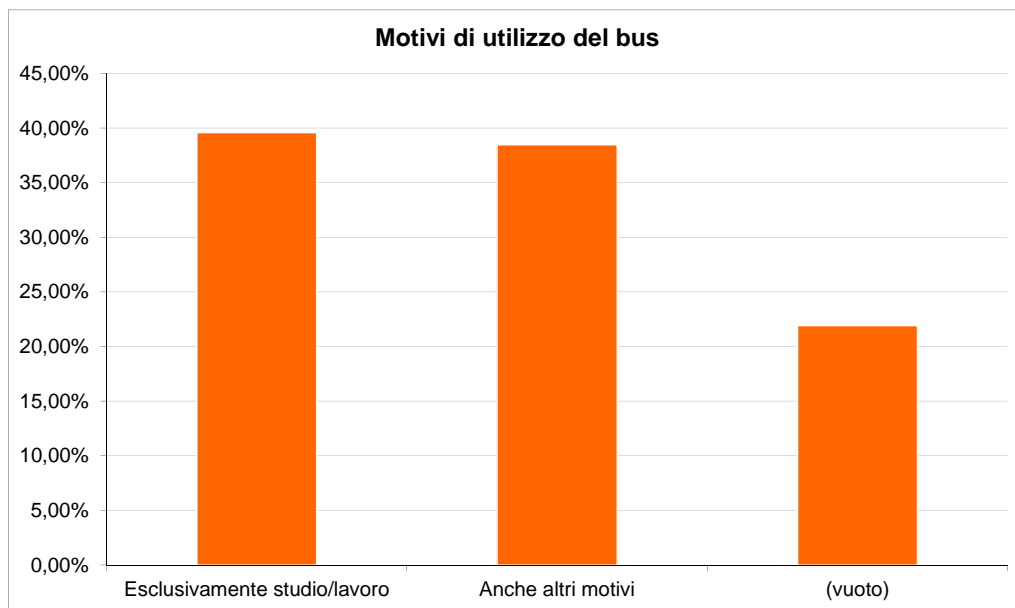


Tabella 2 - perché non altri motivi

Conteggio di numero intervista	anno
Perché non altri motivi	2013/I
Non effettua altri spostamenti	43,43%
Non effettua altri spostamenti	30,28%
Preferisce mezzi privati (conducente o passeggero)	23,11%
Il mezzo pubblico è scomodo	1,20%
Insufficiente frequenza delle corse	0,80%
Tempi di percorrenza eccessivi	0,80%
Preferisce il treno	0,40%
Totale	100,00%

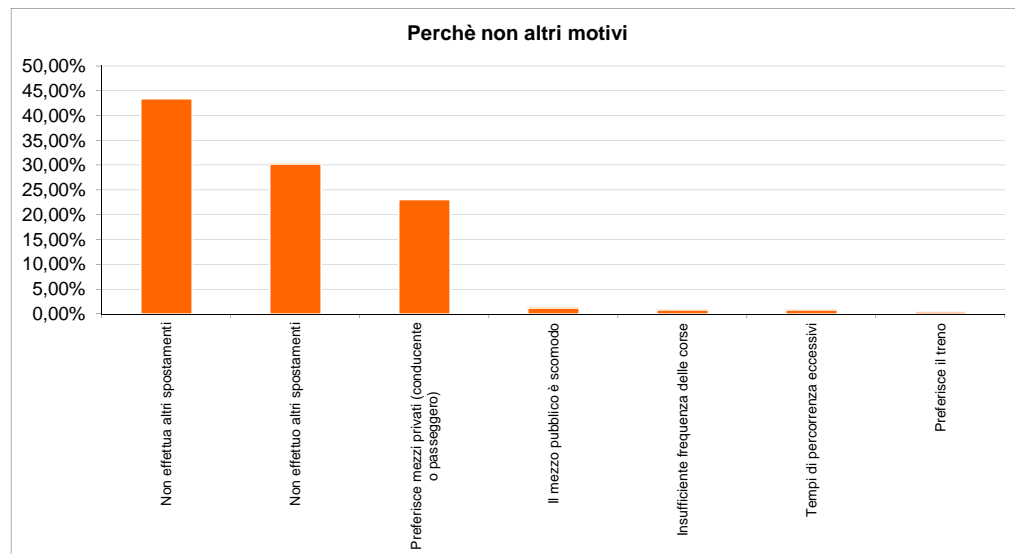


Tavola 21 utilizzo linea 203

Slink	anno
201 o 202	2013/I
Altro	84,67%
203	15,33%
Totale	100,00%

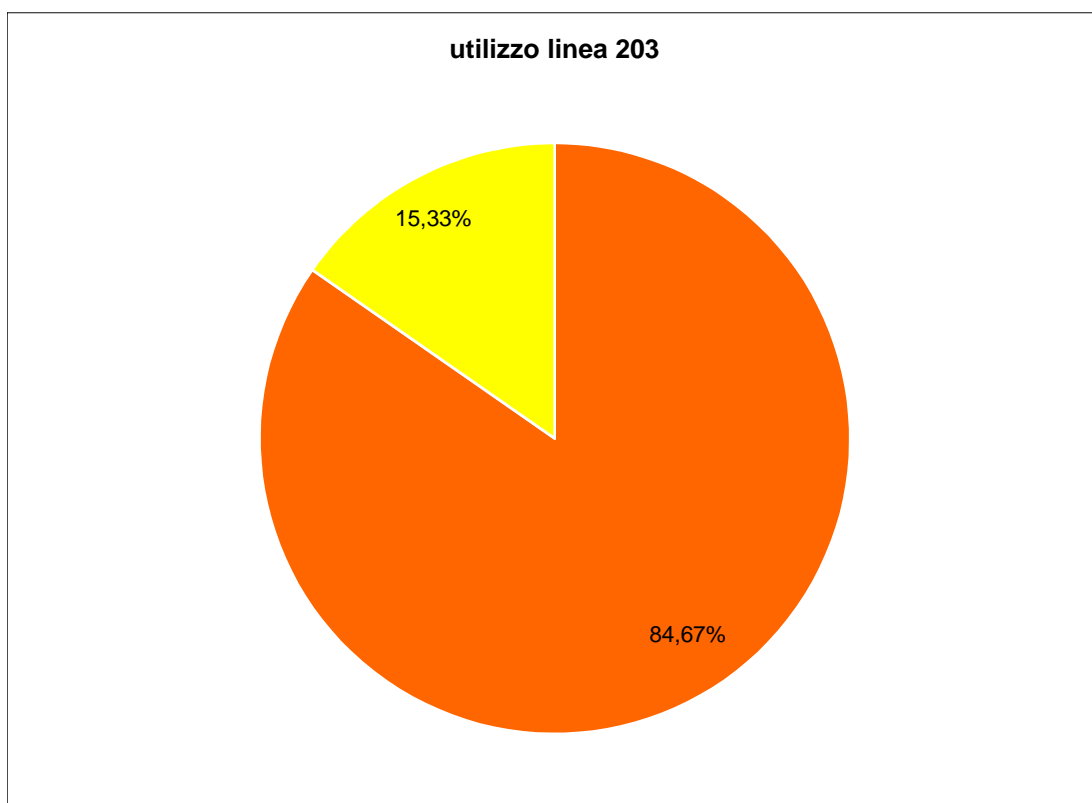


Tavola 22

Aspetti positivi del servizio (in relazione alla linea 203)

Conteggio di ID aspetti positivi	Totale
Buona puntualità/regolarità del servizio	16,67%
Servizio comodo	12,50%
Maggiore frequenza delle corse	11,11%
Orari ben congegnati	11,11%
Conducenti cortesi/disponibili	11,11%
Buona pulizia interna dei mezzi	11,11%
Buon comfort a bordo	9,72%
Buon servizio	5,56%
Mezzi funzionali	2,78%
Mezzi organizzati con molti posti a sedere	1,39%
Tempi di percorrenza contenuti	1,39%
Utilizzo di mezzi nuovi	1,39%
Corse poco affollate	1,39%
Buon condizionamento dei mezzi	1,39%
Servizio puntuale/regolare	1,39%
Totale complessivo	100,00%

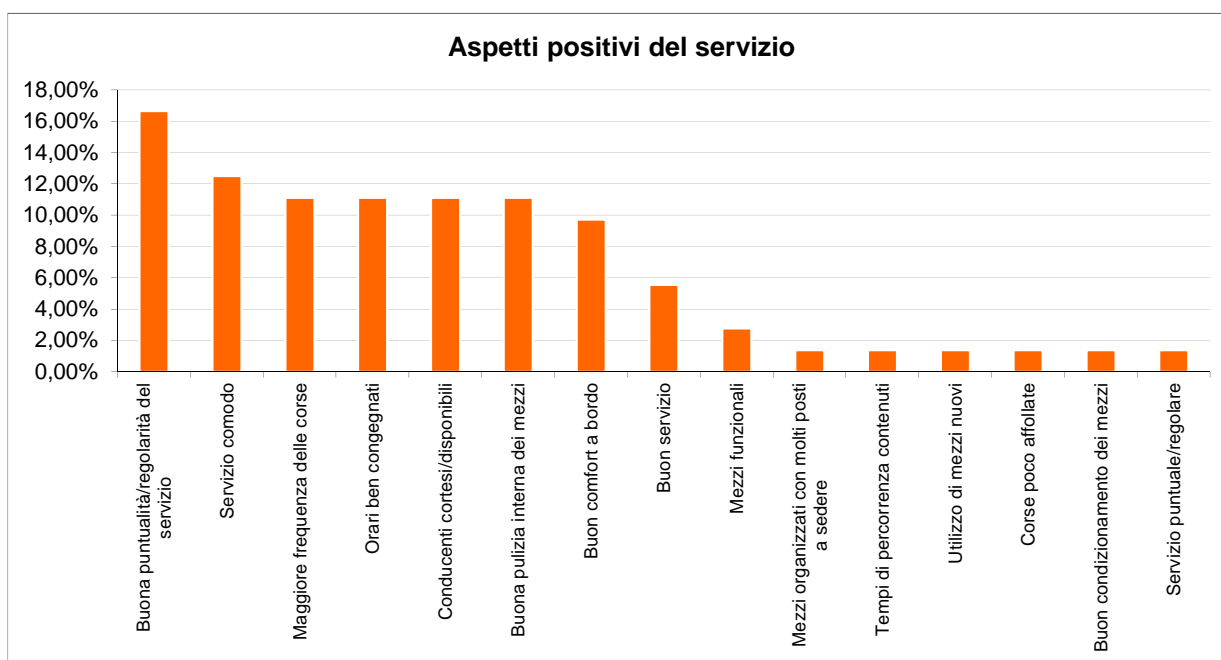


Tavola 23
Aspetti negativi del servizio (in relazione alla linea 203)

Conteggio di ID	Totale
aspetti negativi	Totale
Insufficiente frequenza delle corse	32,31%
Mancato rispetto degli orari (passaggi in ritardo)	13,85%
Affollamento eccessivo dei mezzi	8,21%
Scarsa pulizia interna dei mezzi	7,69%
Nessun miglioramento reale	5,64%
Coincidenze mal congegnate	2,56%
Orari mal congegnati	2,56%
Conducenti scortesi/poco disponibili	2,56%
Informazioni sul servizio insufficienti	2,05%
Manca il servizio nei festivi	2,05%
Controllori scortesi/poco disponibili	2,05%
Quando piove entra l'acqua	1,54%
Titoli di viaggio costosi	1,54%
Scarsa presenza di controllori a bordo	1,54%
Passaggi in anticipo	1,54%
Borseggiatori a bordo	1,03%
Studenti maleducati a bordo	1,03%
Scarso comfort dei mezzi	1,03%
Mezzi mal climatizzati	1,03%
Troppi studenti a bordo	0,51%
Controllori razzisti	0,51%
Rete organizzata con troppe fermate	0,51%
Conducenti non aprono le porte	0,51%
Tempi di spostamento eccessivi	0,51%
Meglio il precedente gestore (SIA)	0,51%
Conducenti guidano in modo lento creando ritardi	0,51%
Conducenti disonesti	0,51%
Sanzioni per mancanza di titolo di viaggio troppo alte	0,51%
Brutta gente a bordo	0,51%
Gli autisti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	0,51%
Climatizzazione non funzionante	0,51%
Maggiorazione eccessiva per l'acquisto dei biglietti a bordo	0,51%
Conducenti non intervengono per calmare passeggeri rumorosi/maleducati	0,51%
Manca il servizio in orario serale	0,51%
Percorsi troppo lunghi/dispersivi	0,51%
Totale complessivo	100,00%

