

Rapporto di ricerca

Customer satisfaction Annuale 2013

Bacino di trasporto pubblico extraurbano
Brescia Sud

DOCUMENTO CX13_SUD - Rev. 00 del 2 gennaio 2014



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

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

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di un totale di 1248 interviste di cui 634 effettuate dal 17 al 31 maggio e 614 effettuate dal 11 al 25 novembre 2013.

Le modalità di contatto sono state face to face alle fermate e sui mezzi relativi alle linee del bacino extraurbano "Trasporti Brescia 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
sesto	2013
Femmina	57,13%
Maschio	42,87%
Totale complessivo	100,00%

Distinzione di genere

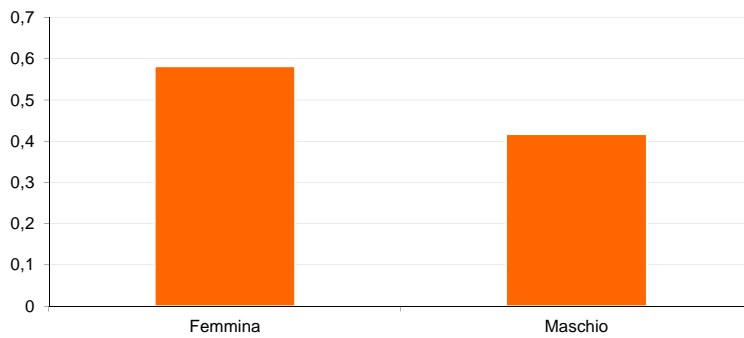


Tabella 2 Professione

	anno
professione	2013
Studente	65,95%
Lavoratore	21,79%
Pensionato	5,69%
Casalinga	5,53%
Senza occupazione	0,32%
Religioso	0,08%
Non occupato	0,64%
media	100,00%

Professione

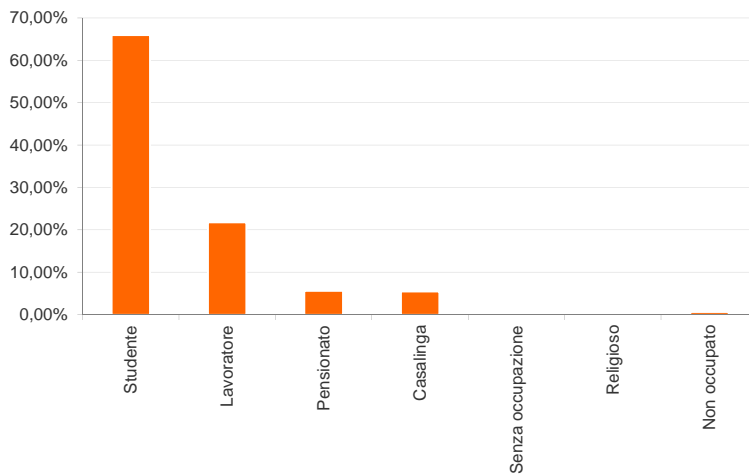


Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - origine

	anno
origine	2013
Brescia	577
Chiari	153
Palazzolo sull'Oglio	131
Montichiari	117
Leno	98
Orzinuovi	98
Soncino	16
Travagliato	9
Carpinedolo	5
Castegnato	3
Rovato	3
Castrezzato	3
Lograto	3
Maclodio	2
Ospitaletto	2
San Zeno Naviglio	2
Concesio	2
Pompiano	2
Coccaglio	2
Adro	2
Capriolo	1
Colombare	1
Lonato del Garda	1
Azzano Mella	1
Dello	1
Desenzano del Garda	1
Berlingo	1
Gargnano	1
Torbole	1
Quinzano d'Oglio	1
Pontoglio	1
Rivoltella	1
Roccafranca	1
Calcinato	1
Barbariga	1
Rodengo Saiano	1
Bagnolo Mella	1
Corzano	1
Totale complessivo	1248

Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - destinazione

	anno		anno
destinazione	2013	destinazione	2013
Brescia	259	Calcio	3
Ghedi	61	Rezzato	3
Castenedolo	48	Barbariga	3
Travagliato	44	Fontanelle	3
Pontoglio	31	Colombaro	3
Montichiari	31	Fontanelle	3
Coccaglio	30	Capriolo	3
Torbole Casaglia	27	Brandico	3
Rovato	26	Villongo	3
Bagnolo Mella	26	Borgo San Giacomo	3
Leno	25	Castelcovati	3
Lograto	24	Adro	3
Orzivecchi	24	Palosco	3
Carpenedolo	23	Castegnato	3
Orzinuovi	22	Mantova	3
Chiari	21	Edolo	2
Montirone	19	Cignano	2
Palazzolo sull'Oglio	19	Berlingo	2
Dello	19	Gallignano	2
San Zeno Naviglio	18	Pavone Mella	2
Roccafranca	17	Bargnano	2
Pompiano	17	Fenili Belasi	2
Manerbio	17	Bettole	2
Castiglione delle Stiviere	16	Ciliverghe	2
Grumello del Monte	15	Provezze	2
Soncino	15	Ostiano	2
Gambara	14	Cremona	2
Capriano del Colle	14	Mazzano	2
Rudiano	13	Bassano Bresciano	2
Mairano	13	Calcinatello	1
Gottolengo	12	Porzano di Leno	1
Isorella	11	Darfo Boario	1
Trenzano	11	Marcheno	1
Cologne	9	Rivoltella	1
Calcinato	9	Villa Carcina	1
Quinzano d'Oglio	8	Bertola	1
Ospitaletto	8	Bedizzole	1
Iseo	8	Cossirano	1
San Paolo	8	San Vigilio	1
Offlaga	7	Comezzano	1
Cazzago San Martino	7	Calvisano	1
Pralboino	7	Acquafredda	1
Corzano	7	Paratico	1
Sarnico	7	Milzano	1
Lonato del Garda	6	Pavone	1
Azzano Mella	6	Manerba del Garda	1
Castrezzato	6	Goito	1
Cizzago	6	Chiaviche	1
Verolanuova	5	Alpino	1
Ponteveco	5	Fiesse	1
Sirmione	5	Verolavecchia	1
Ponte San Marco	5	Ome	1
Visano	5	Molinetto Mazzano	1
Urago d'Oglio	4	Corte Franca	1
Provaglio	4	Pisogne	1
Viadana	4	Lumezzane	1
Maclodio	4	Colombare	1
Castelletto di Leno	4	(vuoto)	1
Roncadelle	4	Vighizzolo	1
Castel Goffredo	4	Berlinghetto	1
Erbusco	3	Totale complessivo	1248

Tavola 2b

Aspetti tecnici del servizio

Tabella 1

Vettore

	anno
vettore	2013
SAIA	63,86%
SIA	20,67%
APAM	12,98%
FNMA	1,36%
(vuoto)	0,40%
SAB	0,40%
Pini	0,32%
Totale	100,00%

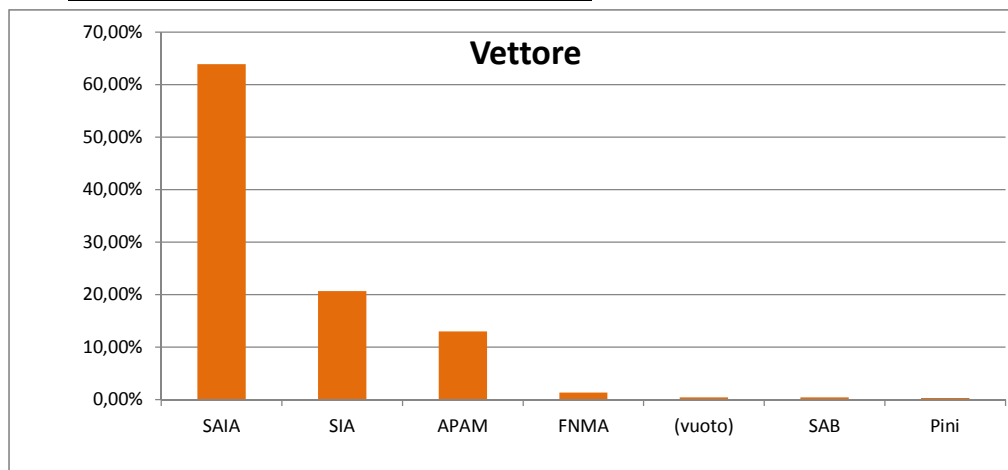


Tabella 2

Luogo di intervista

	anno
luogo intervista	2013
Brescia Autostazione	39,10%
Chiari Stazione F.S.	12,34%
Intervista a bordo bus	10,82%
Montichiari Scuole	10,74%
Palazzolo S/O Centro Scol. Poliv.	10,74%
Orzinuovi Centro Scol. Poliv.	8,17%
Leno Scuole	8,01%
(vuoto)	0,08%

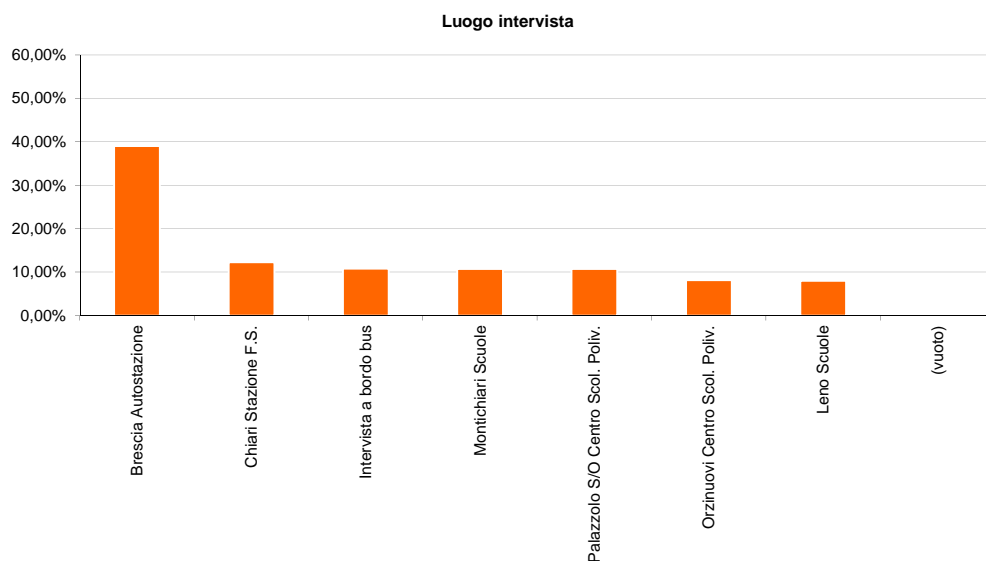


Tavola 3 Modelli di consumo dei servizi TPL extraurbani

Tabella 1

Documento di viaggio utilizzato

	anno
titolo di viaggio	2013
Abbonamento mensile	52,80%
Biglietto di corsa semplice	24,68%
Abbonamento annuale	15,63%
Abbonamento settimanale	2,48%
Biglietto multicorse	1,84%
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	0,96%
Tessera regionale di libera circolazione	0,88%
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	0,56%
Tessera di invalidità	0,08%
Tesera di accompagnatore disabili	0,08%
Totale	100%

Documento di viaggio utilizzato

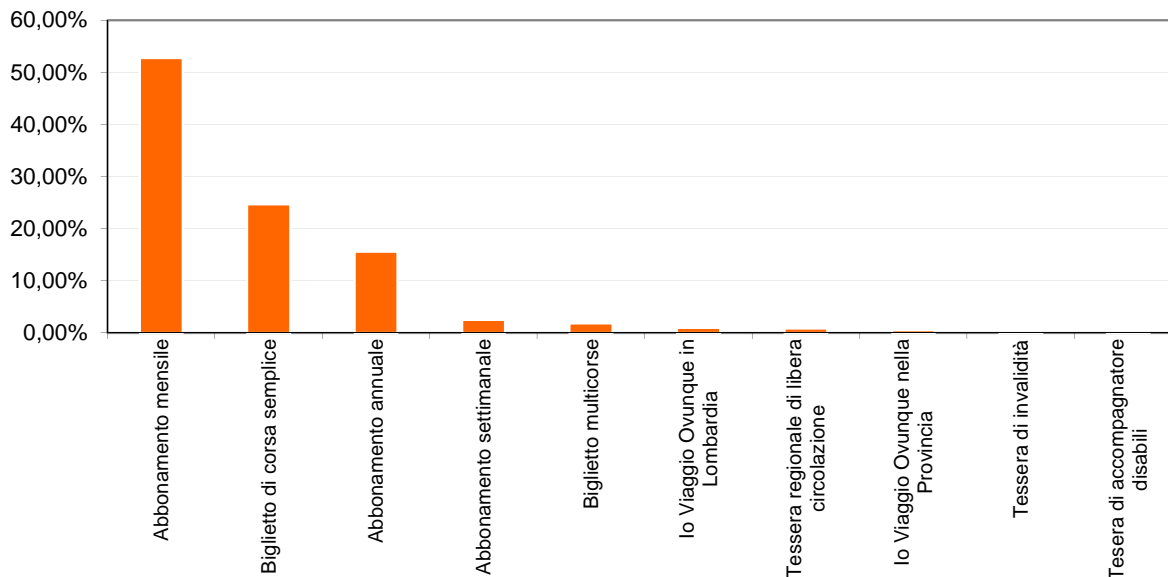


Tabella 2

Frequenza settimanale di utilizzo

	anno
frequenza settimanale	2013
1 giorno/settimana	3%
2 giorni/settimana	5%
3 giorni/settimana	3%
4 giorni/settimana	3%
5 giorni/settimana	17%
6 giorni/settimana	54%
7 giorni/settimana	2%
Uso occasionale/sporadico	13%
Totale	100%

Frequenza settimanale di utilizzo

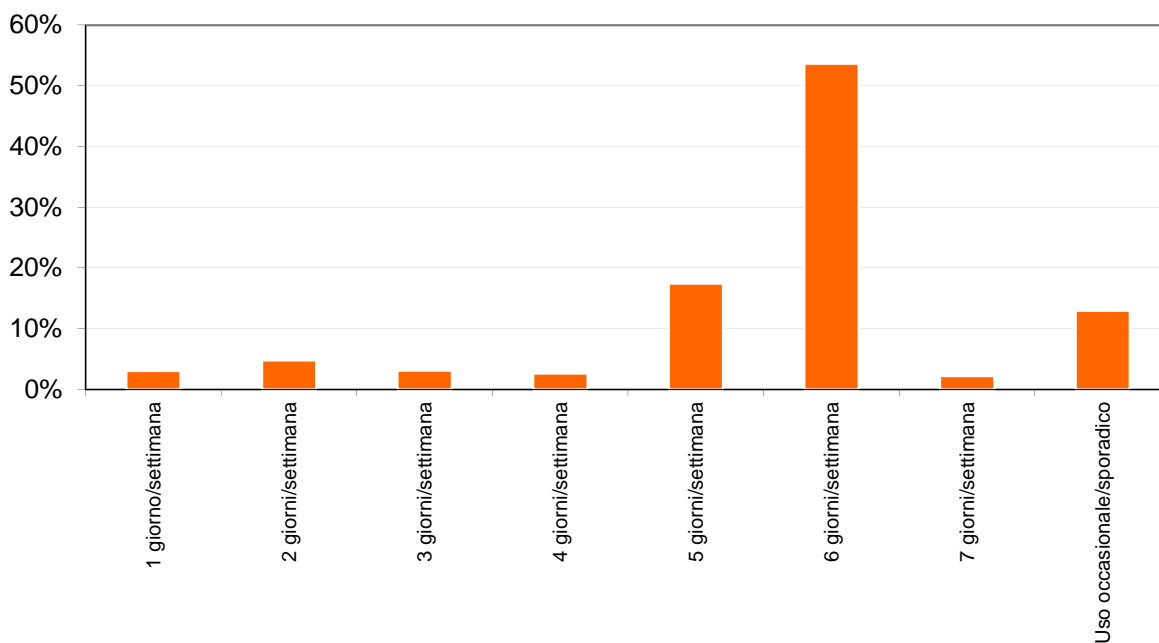
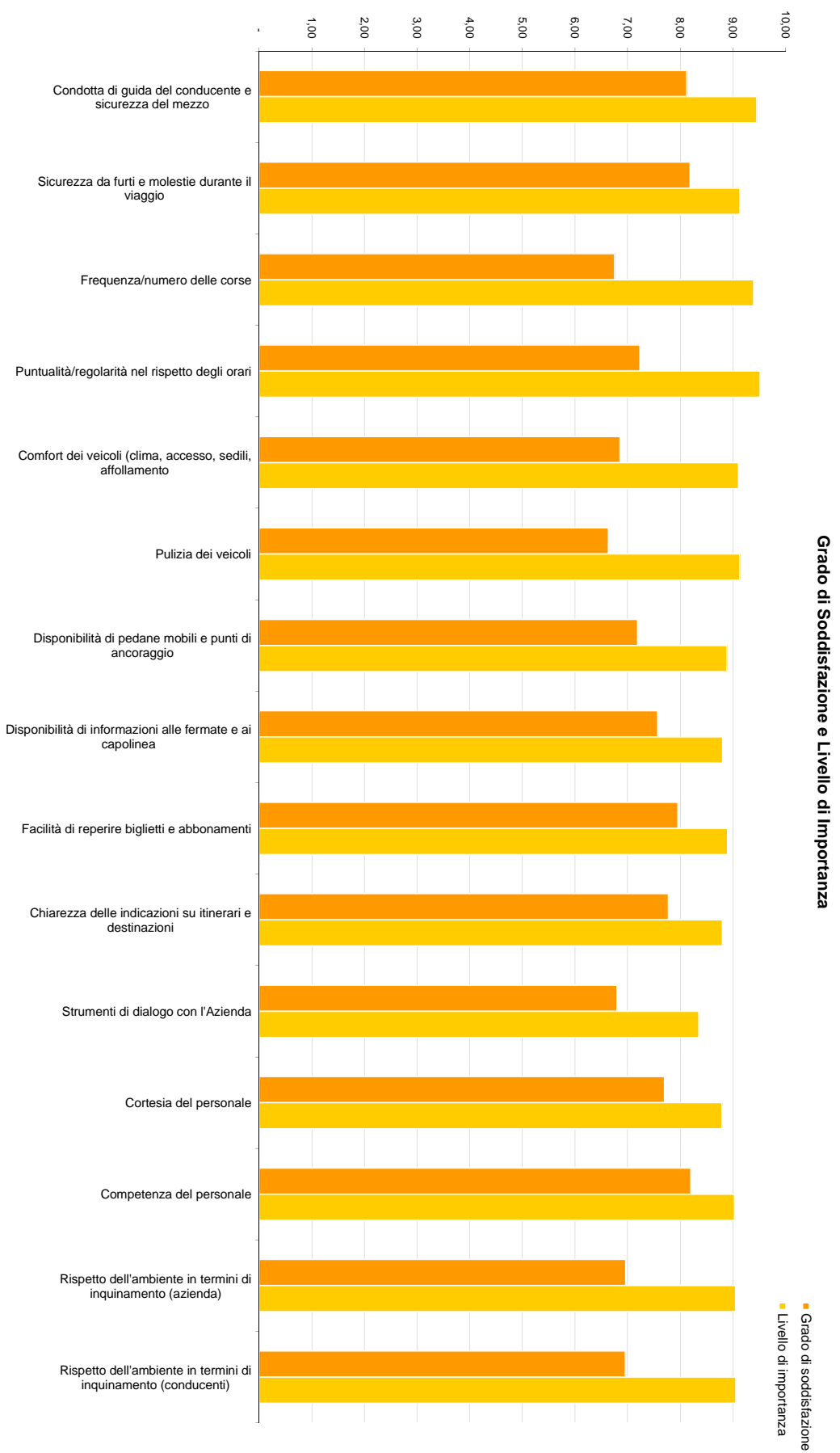


Tavola 4

Riepilogo indicatori precodificati di customer satisfaction

Soddisfazione, rilevanza e priorità dei 14 item monitorati

	Grado di soddisfazione	Livello di importanza	Indice di priorità (%)
	2013	2013	2013
Indicatore di customer satisfaction	7,07		
Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo	8,12	9,46	17,19%
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	8,19	9,13	18,11%
Frequenza/numero delle corse	6,75	9,39	14,50%
Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari	7,23	9,52	18,43%
Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)	6,86	9,10	11,24%
Pulizia dei veicoli	6,64	9,13	6,14%
Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio	7,19	8,88	2,02%
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	7,57	8,81	2,44%
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	7,96	8,90	2,20%
Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni	7,78	8,80	3,82%
Strumenti di dialogo con l'Azienda	6,80	8,35	2,70%
Cortesìa del personale	7,70	8,79	2,44%
Competenza del personale	8,20	9,03	3,25%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)	6,96	9,05	2,40%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)	6,95	9,06	0,37%



Grado di Soddisfazione e Livello di Importanza

■ Grado di soddisfazione
■ Livello di importanza

Priorità

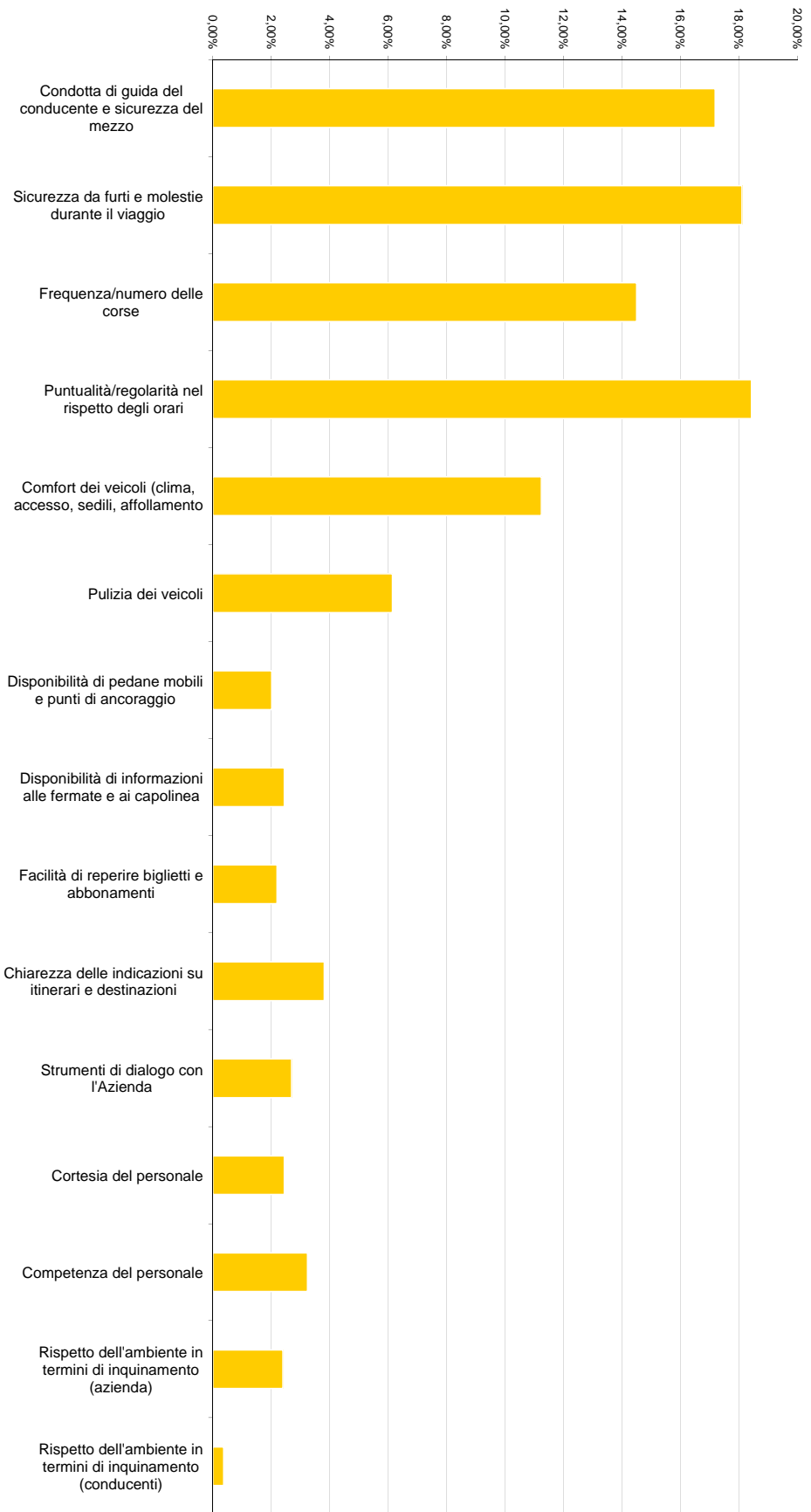


Tavola 5

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	36,38%
B - Abbastanza soddisfatto	51,92%
C - Poco soddisfatto	11,38%
D - Per nulla soddisfatto	0,16%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	78,29%
B - Abbastanza importante	21,07%
C - Poco importante	0,48%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	453
B - Abbastanza soddisfatto	647
C - Poco soddisfatto	142
D - Per nulla soddisfatto	2
E - non sa	4
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	973
B - Abbastanza importante	254
C - Poco importante	6
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	14
Totale	1248

soddisfazione	Anno
medie	2013
Media di s1	8,12
Dev. standard di s1	1,63
Varianza di s1	2,65

importanza	Anno
medie	2013
Media di i1	9,46
Dev. standard di i1	1,08
Varianza di i1	1,16

priorità	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	9,70%
2 - secondo elemento	8,89%
3 - terzo elemento	9,13%
elemento non prioritario	72,28%
Totale	100,00%

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

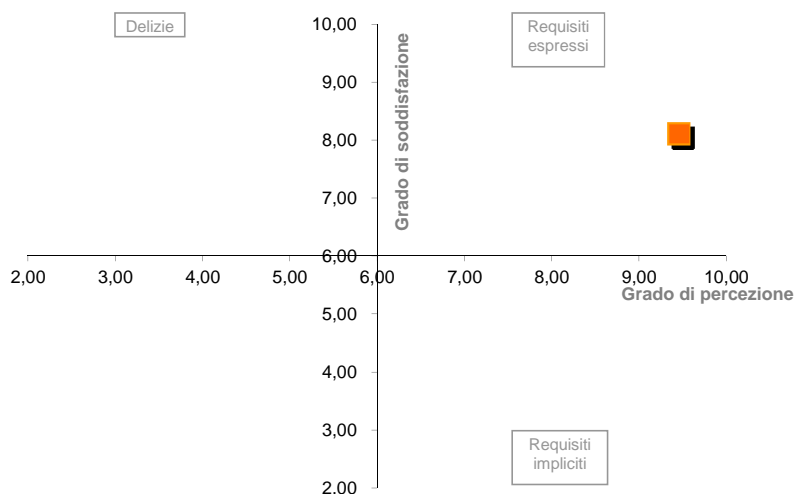


Tavola 6

Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	39,26%
B - Abbastanza soddisfatto	45,99%
C - Poco soddisfatto	11,14%
D - Per nulla soddisfatto	0,72%
E - Non sa	2,88%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	66,59%
B - Abbastanza importante	31,01%
C - Poco importante	1,76%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,56%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	489
B - Abbastanza soddisfatto	574
C - Poco soddisfatto	138
D - Per nulla soddisfatto	9
E - Non sa	38
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	827
B - Abbastanza importante	378
C - Poco importante	22
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	20
Totale	1248

soddisfazione	Anno
medie	2013
Media di s2	8,19
Dev. standard di s2	1,72
Varianza di s2	2,95

importanza	Anno
medie	2013
Media di i2	9,13
Dev. standard di i2	1,29
Varianza di i2	1,67

priorità	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	10,82%
2 - secondo elemento	9,62%
3 - terzo elemento	7,45%
elemento non prioritario	72,12%
Totale	100,00%

Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

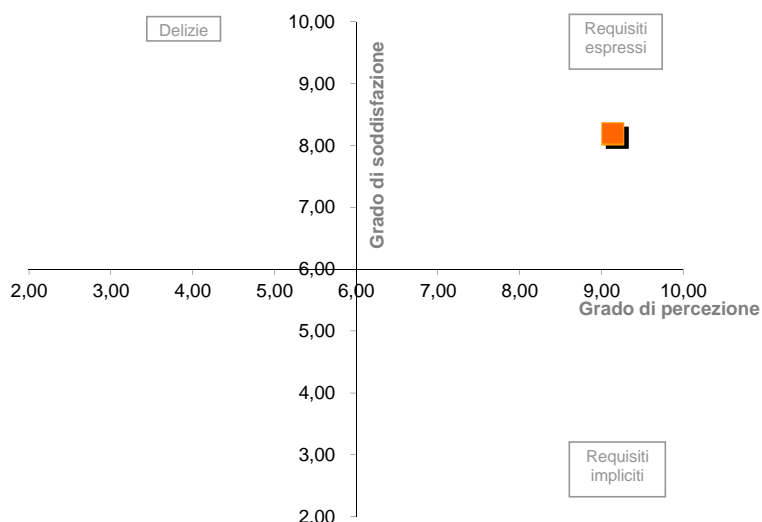


Tavola 7

Frequenza/numero delle corse

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	15,87%
B - Abbastanza soddisfatto	44,71%
C - Poco soddisfatto	32,61%
D - Per nulla soddisfatto	6,49%
E - Non sa	0,32%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	75,88%
B - Abbastanza importante	23,72%
C - Poco importante	0,32%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	198
B - Abbastanza soddisfatto	555
C - Poco soddisfatto	407
D - Per nulla soddisfatto	81
E - Non sa	7
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	940
B - Abbastanza importante	292
C - Poco importante	4
E - Non sa	12
Totale	1248

soddisfazione	Anno
medie	2013
Media di s3	6,75
Dev. standard di s3	2,03
Varianza di s3	4,12

importanza	Anno
medie	2013
Media di i3	9,39
Dev. standard di i3	1,09
Varianza di i3	1,19

priorità	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	7,93%
2 - secondo elemento	9,29%
3 - terzo elemento	5,77%
elemento non prioritario	77,00%
Totale	100,00%

Frequenza/numero delle corse

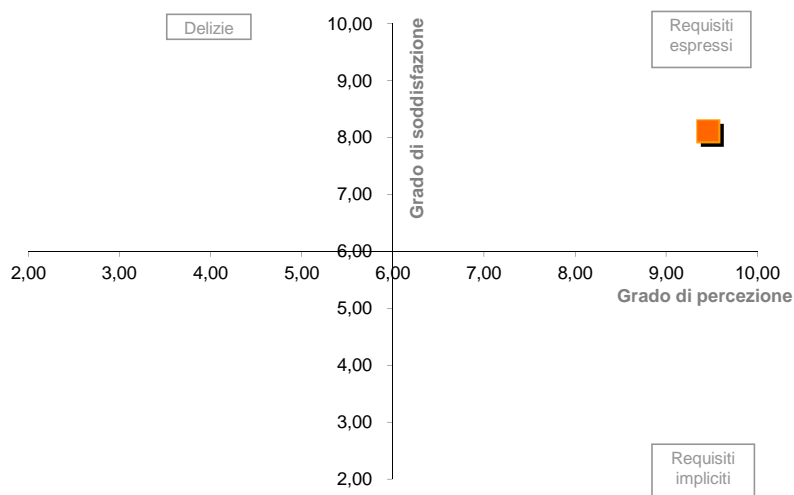


Tavola 8

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	24,12%
B - Abbastanza soddisfatto	46,96%
C - Poco soddisfatto	22,68%
D - Per nulla soddisfatto	6,09%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	81,01%
B - Abbastanza importante	18,43%
C - Poco importante	0,40%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	300
B - Abbastanza soddisfatto	585
C - Poco soddisfatto	282
D - Per nulla soddisfatto	75
E - Non sa	6
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	1005
B - Abbastanza importante	224
C - Poco importante	5
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	13
Totale	1248

soddisfazione

	Anno
medie	2013
Media di s4	7,23
Dev. standard di s4	2,09
Varianza di s4	4,37

importanza

	Anno
medie	2013
Media di i4	9,52
Dev. standard di i4	1,03
Varianza di i4	1,05

priorità

	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	11,54%
2 - secondo elemento	8,17%
3 - terzo elemento	8,41%
elemento non prioritario	71,88%

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

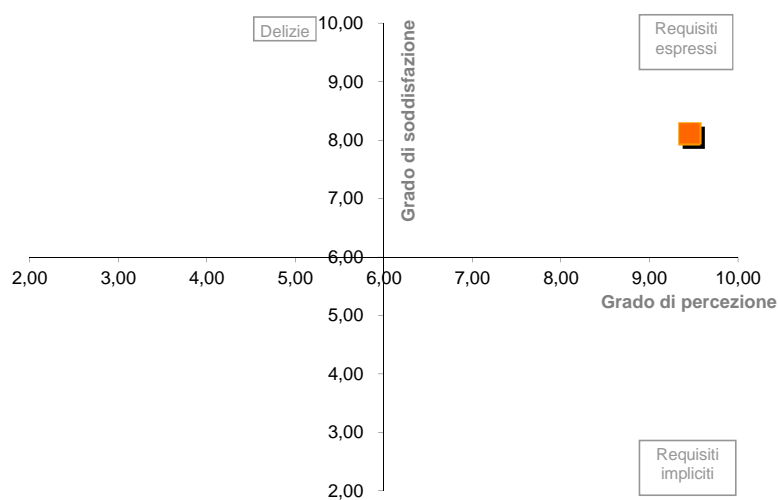


Tavola 9

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

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	12,18%
B - Abbastanza soddisfatto	56,01%
C - Poco soddisfatto	25,40%
D - Per nulla soddisfatto	6,25%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	64,34%
B - Abbastanza importante	34,94%
C - Poco importante	0,56%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	152
B - Abbastanza soddisfatto	698
C - Poco soddisfatto	317
D - Per nulla soddisfatto	78
E - Non sa	3
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	801
B - Abbastanza importante	425
C - Poco importante	7
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	14
Totale	1248

soddisfazione

	Anno
medie	2013
Media di s5	6,86
Dev. standard di s5	1,87
Varianza di s5	3,51

importanza

	Anno
medie	2013
Media di i5	9,10
Dev. standard di i5	1,24
Varianza di i5	1,54

priorità

	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	5,37%
2 - secondo elemento	6,73%
3 - terzo elemento	7,53%
elemento non prioritario	80,37%
Totale	100,00%

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

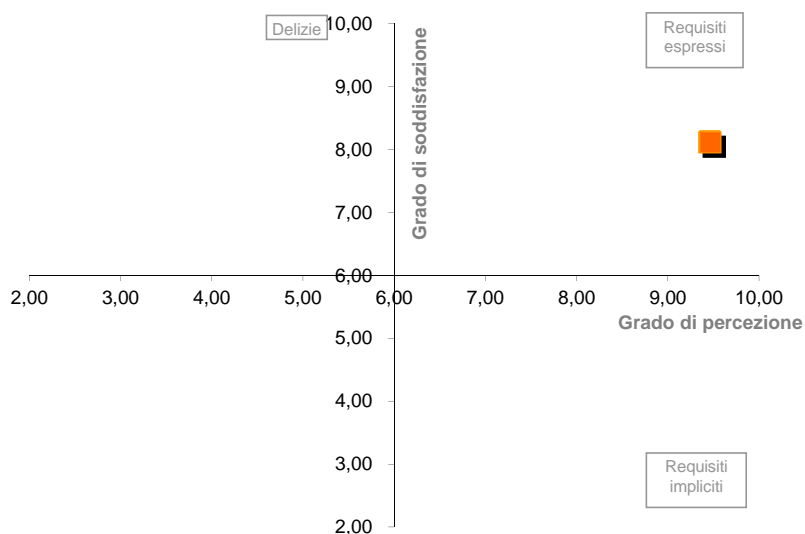


Tavola 10

Pulizia dei veicoli

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	10,74%
B - Abbastanza soddisfatto	50,08%
C - Poco soddisfatto	32,69%
D - Per nulla soddisfatto	6,09%
E - Non sa	0,40%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	65,95%
B - Abbastanza importante	32,93%
C - Poco importante	1,04%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore numerico	2013
A - Molto soddisfatto	132
B - Abbastanza soddisfatto	624
C - Poco soddisfatto	408
D - Per nulla soddisfatto	76
E - Non sa	8
Totale	1248

importanza	Anno
in valore numerico	2013
A - Molto importante	818
B - Abbastanza importante	404
C - Poco importante	13
E - Non sa	13
Totale	1248

soddisfazione	Anno
medie	2013
Media di s6	6,64
Dev. standard di s6	1,87
Varianza di s6	3,51

importanza	Anno
medie	2013
Media di i6	9,13
Dev. standard di i6	1,25
Varianza di i6	1,55

Priorità	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	2,96%
2 - secondo elemento	3,37%
3 - terzo elemento	4,49%
elemento non prioritario	89,18%
Totale	100,00%

Pulizia dei veicoli

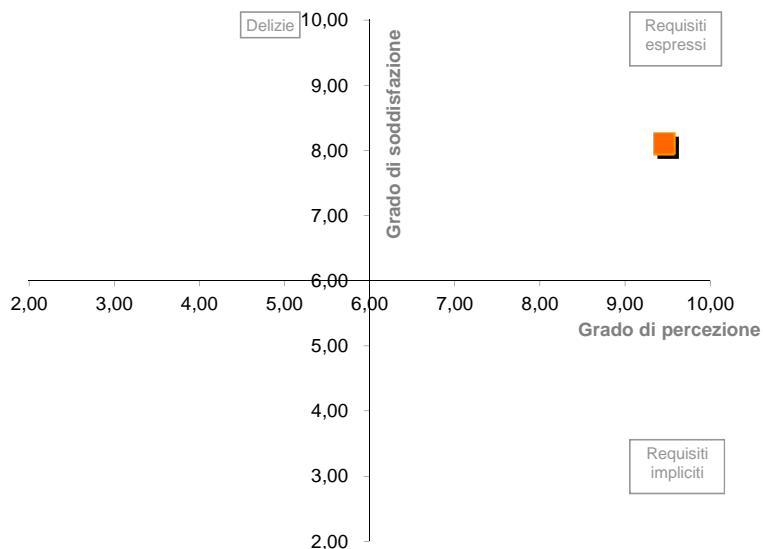


Tavola 11

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	15,22%
B - Abbastanza soddisfatto	29,49%
C - Poco soddisfatto	13,86%
D - Per nulla soddisfatto	5,77%
E - Non sa	35,66%
Totale	100,00%

importanza	Anno
Conteggio di numero intervista	2013
A - Molto importante	54,41%
B - Abbastanza importante	39,66%
C - Poco importante	1,60%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	4,25%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
Conteggio di numero intervista	2013
A - Molto soddisfatto	188
B - Abbastanza soddisfatto	336
C - Poco soddisfatto	154
D - Per nulla soddisfatto	63
E - Non sa	507
Totale	1248

importanza	Anno
Conteggio di numero intervista	2013
A - Molto importante	671
B - Abbastanza importante	480
C - Poco importante	20
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	76
Totale	1248

soddisfazione

	Anno
medie	2013
Media di s7	7,19
Dev. standard di s7	2,22
Varianza di s7	4,92

importanza

	Anno
medie	2013
Media di i7	8,88
Dev. standard di i7	1,34
Varianza di i7	1,79

priorità

	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	0,96%
2 - secondo elemento	1,36%
3 - terzo elemento	1,12%
elemento non prioritario	96,55%
Totale	100,00%

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

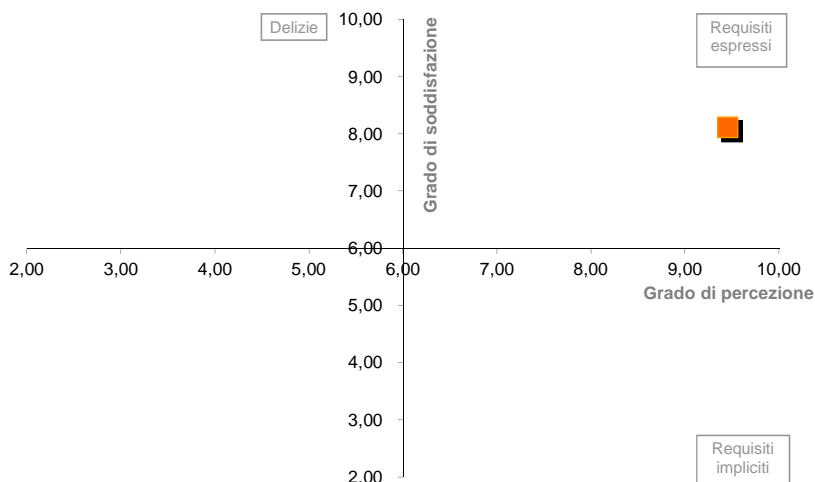


Tavola 12

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	25,48%
B - Abbastanza soddisfatto	52,24%
C - Poco soddisfatto	15,14%
D - Per nulla soddisfatto	3,85%
E - Non sa	3,29%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	53,45%
B - Abbastanza importante	44,55%
C - Poco importante	1,68%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,24%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	667
B - Abbastanza soddisfatto	544
C - Poco soddisfatto	21
D - Per nulla soddisfatto	1
E - Non sa	15
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	317
B - Abbastanza importante	650
C - Poco importante	187
D - Per nulla importante	48
E - Non sa	46
Totale	1248

soddisfazione	Anno
medie	2013
Media di s8	7,57
Dev. standard di s8	1,90
Varianza di s8	3,62

importanza	Anno
medie	2013
Media di i8	8,81
Dev. standard di i8	1,34
Varianza di i8	1,80

priorità	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	1,20%
2 - secondo elemento	1,68%
3 - terzo elemento	1,20%
elemento non prioritario	95,91%
Totale	100,00%

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

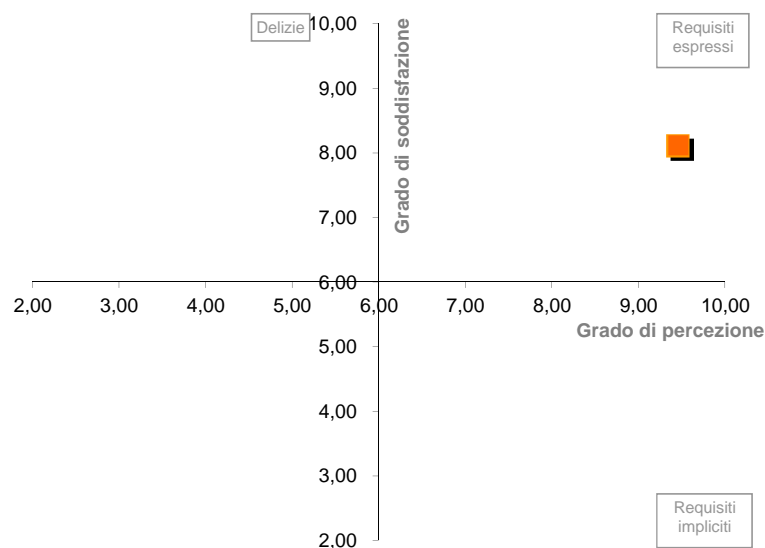


Tavola 13

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	36,62%
B - Abbastanza soddisfatto	45,35%
C - Poco soddisfatto	13,38%
D - Per nulla soddisfatto	2,80%
E - Non sa	1,84%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	56,73%
B - Abbastanza importante	42,15%
C - Poco importante	0,96%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	0,08%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	450
B - Abbastanza soddisfatto	561
C - Poco soddisfatto	162
D - Per nulla soddisfatto	41
E - Non sa	34
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	701
B - Abbastanza importante	514
C - Poco importante	12
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	20
Totale	1248

soddisfazione

	Anno
medie	2013
Media di s9	7,96
Dev. standard di s9	1,92
Varianza di s9	3,67

importanza

	Anno
medie	2013
Media di i9	8,90
Dev. standard di i9	1,30
Varianza di i9	1,69

priorità

	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	0,88%
2 - secondo elemento	1,36%
3 - terzo elemento	1,92%
elemento non prioritario	95,83%
Totale	100,00%

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

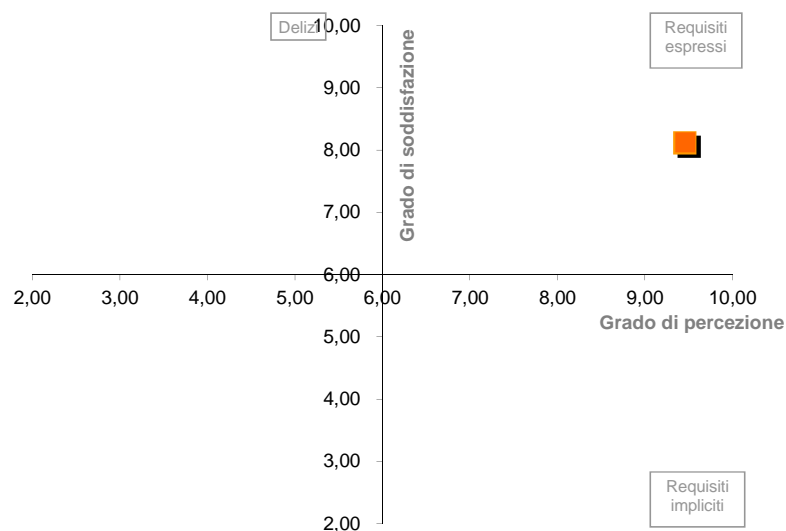


Tavola 14

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	28,77%
B - Abbastanza soddisfatto	52,64%
C - Poco soddisfatto	14,50%
D - Per nulla soddisfatto	1,68%
E - Non sa	2,40%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	54,17%
B - Abbastanza importante	43,19%
C - Poco importante	2,32%
D - Per nulla importante	0,16%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	355
B - Abbastanza soddisfatto	652
C - Poco soddisfatto	180
D - Per nulla soddisfatto	21
E - Non sa	40
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	675
B - Abbastanza importante	526
C - Poco importante	29
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	16
Totale	1248

soddisfazione

	Anno
medie	2013
Media di s10	7,78
Dev. standard di s10	1,77
Varianza di s10	3,13

importanza

	Anno
medie	2013
Media di i10	8,80
Dev. standard di i10	1,38
Varianza di i10	1,92

priorità

	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	1,60%
2 - secondo elemento	2,40%
3 - terzo elemento	3,04%
elemento non prioritario	92,95%
Totale	100,00%

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

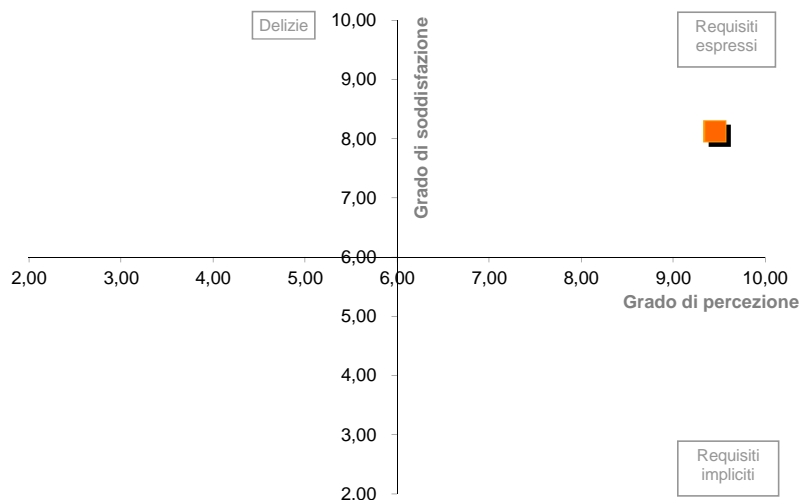


Tavola 15

Strumenti di dialogo con l'Azienda

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	7,13%
B - Abbastanza soddisfatto	30,53%
C - Poco soddisfatto	14,02%
D - Per nulla soddisfatto	4,41%
E - Non sa	43,91%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	38,94%
B - Abbastanza importante	51,60%
C - Poco importante	5,77%
D - Per nulla importante	0,08%
E - Non sa	3,61%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	75
B - Abbastanza soddisfatto	302
C - Poco soddisfatto	147
D - Per nulla soddisfatto	44
E - Non sa	680
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	469
B - abbastanza importante	617
C - Poco importante	72
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	89
Totale	1248

soddisfazione	Anno
medie	2013
Media di s11	6,80
Dev. standard di s11	1,97
Varianza di s11	3,89

importanza	Anno
medie	2013
Media di i11	8,35
Dev. standard di i11	1,49
Varianza di i11	2,21

priorità	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	2,08%
2 - secondo elemento	0,32%
3 - terzo elemento	1,36%
elemento non prioritario	96,23%
Totale	100,00%

Strumenti di dialogo con l'Azienda

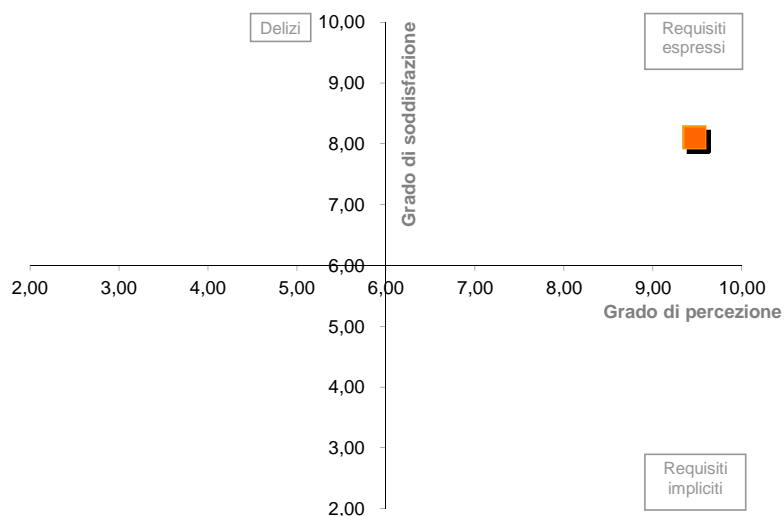


Tavola 16

Cortesia del personale

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	29,49%
B - Abbastanza soddisfatto	49,68%
C - Poco soddisfatto	16,19%
D - Per nulla soddisfatto	2,96%
E - Non sa	1,68%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	53,69%
B - Abbastanza importante	43,51%
C - Poco importante	2,40%
E - Non sa	0,40%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	367
B - Abbastanza soddisfatto	616
C - Poco soddisfatto	200
D - Per nulla soddisfatto	35
E - Non sa	30
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	666
B - Abbastanza importante	533
C - Poco importante	30
E - Non sa	19
Totale	1248

soddisfazione	Anno
Medie	2013
Media di s12	7,70
Dev. standard di s12	1,90
Varianza di s12	3,59

importanza	Anno
medie	2013
Media di i12	8,79
Dev. standard di i12	1,37
Varianza di i12	1,87

priorità	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	0,80%
2 - secondo elemento	1,84%
3 - terzo elemento	2,16%
elemento non prioritario	95,19%
Totale	100,00%

Cortesia del personale

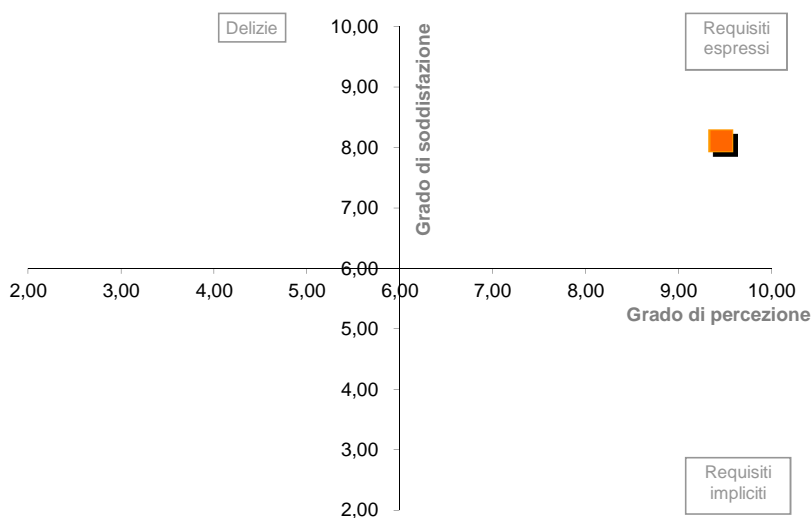


Tavola 17

Competenza del personale

soddisfazione	Anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	40,06%
B - Abbastanza soddisfatto	47,76%
C - Poco soddisfatto	9,78%
D - Per nulla soddisfatto	1,44%
E - Non sa	0,96%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	61,46%
B - Abbastanza importante	37,50%
C - Poco importante	0,88%
E - Non sa	0,16%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	499
B - Abbastanza soddisfatto	591
C - Poco soddisfatto	121
D - Per nulla soddisfatto	17
E - Non sa	20
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	766
B - Abbastanza importante	455
C - Poco importante	11
E - Non sa	16
Totale	1248

soddisfazione	Anno
Medie	2013
Media di s13	8,20
Dev. standard di s13	1,74
Varianza di s13	3,01

importanza	Anno
Medie	2013
Media di i13	9,03
Dev. standard di i13	1,26
Varianza di i13	1,60

priorità	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	1,84%
2 - secondo elemento	1,36%
3 - terzo elemento	2,16%
elemento non prioritario	94,63%
Totale	100,00%

Competenza del personale

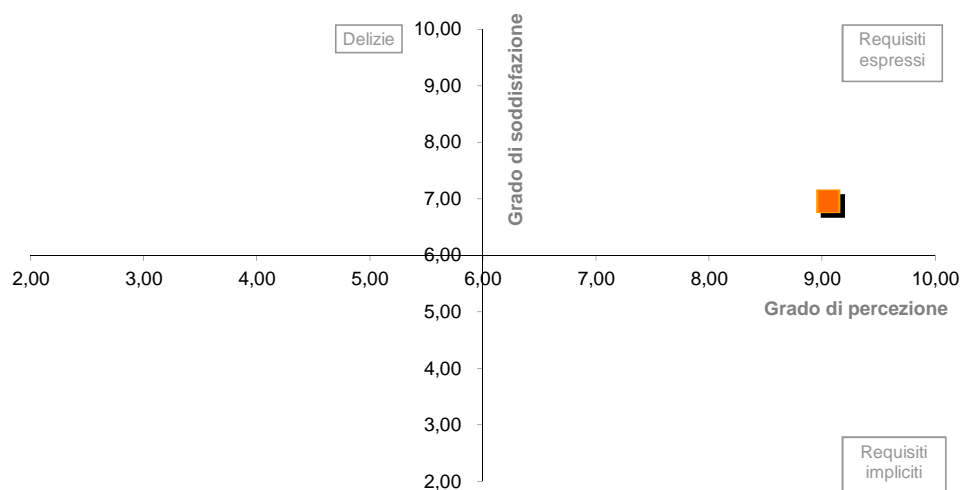


Tavola 18a

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	11,14%
B - Abbastanza soddisfatto	37,18%
C - Poco soddisfatto	15,79%
D - Per nulla soddisfatto	4,81%
E - Non sa	31,09%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	61,62%
B - Abbastanza importante	34,94%
C - Poco importante	1,12%
E - Non sa	2,32%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	123
B - Abbastanza soddisfatto	411
C - Poco soddisfatto	175
D - per nulla soddisfatto	56
E - Non sa	483
Totale	1248

importanza	Anno
in valore assoluto	2013
A - Molto importante	738
B - Abbastanza importante	413
C - Poco importante	14
E - Non sa	83
Totale	1248

soddisfazione

	Anno
medie	2013
Media di s14	6,96
Dev. standard di s14	2,00
Varianza di s14	3,98

importanza

	anno
medie	2013
Media di i14	9,05
Dev. standard di i14	1,27
Varianza di i14	1,62

priorità

	Anno
percentuale	2013
1 - primo elemento	0,96%
2 - secondo elemento	1,44%
3 - terzo elemento	2,16%
elemento non prioritario	95,43%
Totale	100,00%

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

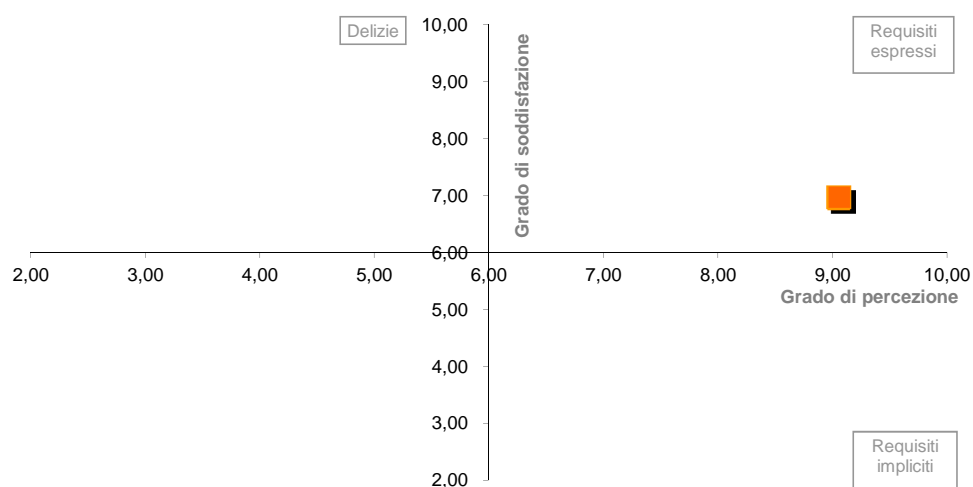


Tavola 18b

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

soddisfazione	anno
in percentuale	2013
A - Molto soddisfatto	11,62%
B - Abbastanza soddisfatto	37,74%
C - Poco soddisfatto	16,83%
D - Per nulla soddisfatto	5,05%
E - Non sa	28,77%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2013
A - Molto importante	61,86%
B - Abbastanza importante	34,70%
C - Poco importante	1,12%
E - Non sa	2,32%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2013
A - Molto soddisfatto	130
B - Abbastanza soddisfatto	421
C - Poco soddisfatto	188
D - Per nulla soddisfatto	58
E - Non sa	451
Totale	1248

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

soddisfazione	Anno
medie	2013
Media di s14b	6,95
Dev. standard di s14b2	2,01
Varianza di s14b3	4,02

importanza	anno
medie	2013
Media di i 14b	9,06
Dev. standard di i 14b2	1,27
Varianza di i 14b3	1,62

priorità	Anno
in percentuale	2013
1 - primo elemento	0,16%
2 - secondo elemento	0,16%
3 - terzo elemento	0,40%
elemento non prioritario	99,28%
Totale	100,00%

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

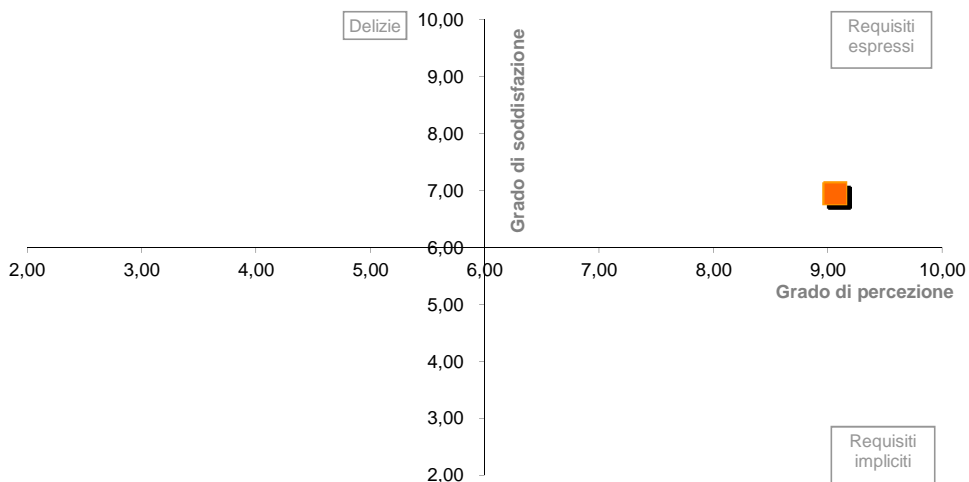


Tavola 19

Livello di soddisfazione complessivo

VOTO COMPLESSIVO		anno
in valore assoluto		2013
	1	1
	2	3
	3	7
	4	15
	5	74
	6	251
	7	461
	8	313
	9	104
	10	18
Totale		1247

VOTO COMPLESSIVO		anno
in percentuale		2013
	1	0,08%
	2	0,24%
	3	0,56%
	4	1,20%
	5	5,93%
	6	20,13%
	7	36,97%
	8	25,10%
	9	8,34%
	10	1,44%
Totale		100,00%

	anno
Dati	2013
Media di voto complessivo	7,07
Dev. standard di voto complessivo	1,20
Varianza di voto complessivo	1,44

Voto Complessivo 2010/II

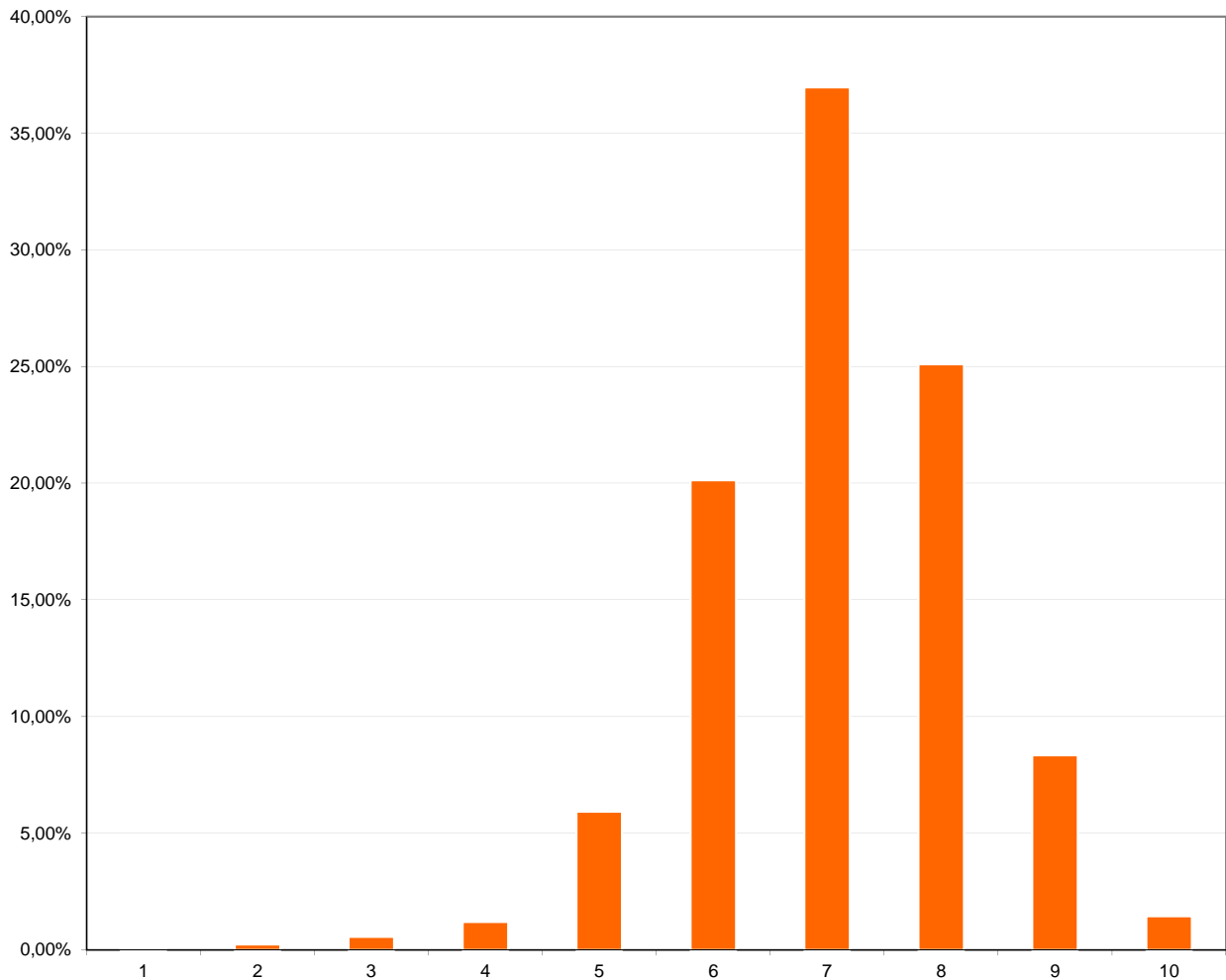


Tavola 20
Motivo di utilizzo del bus

Tabella 1

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
Motivo di utilizzo	2013
Anche altri motivi	42,79%
Esclusivamente studio/lavoro	31,25%
Altro	25,96%
Totale	100,00%

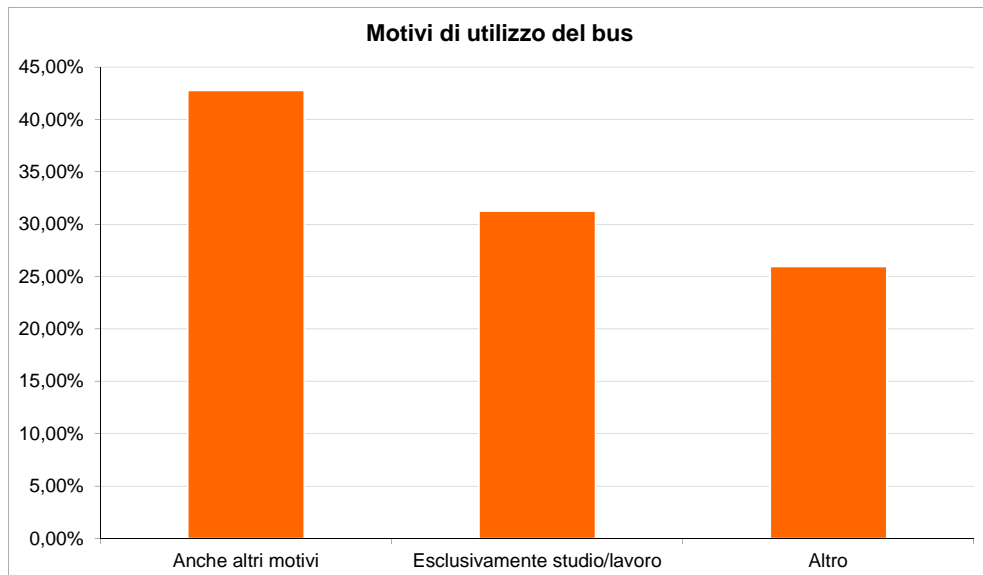


Tabella 2 - perché non altri motivi

Conteggio di numero intervista	anno
Perché non altri motivi	2013
Non effettua altri spostamenti	27,95%
Non effettua altri spostamenti	19,49%
Preferisce mezzi privati (conducente o passeggero)	14,87%
Preferisce utilizzare l'automobile	14,36%
La corriera è comoda solo per spostamenti lunghi	8,97%
E' poco flessibile/Orari scomodi	4,87%
Non ha necessità di effettuare altri spostamenti	4,62%
Gli altri spostamenti sono verso luoghi non collegati	1,79%
Il motorino è più pratico	1,03%
Il mezzo pubblico è scomodo	0,77%
Insufficiente frequenza delle corse	0,51%
Tempi di percorrenza eccessivi	0,51%
Preferisce il treno	0,26%
Totale	100,00%

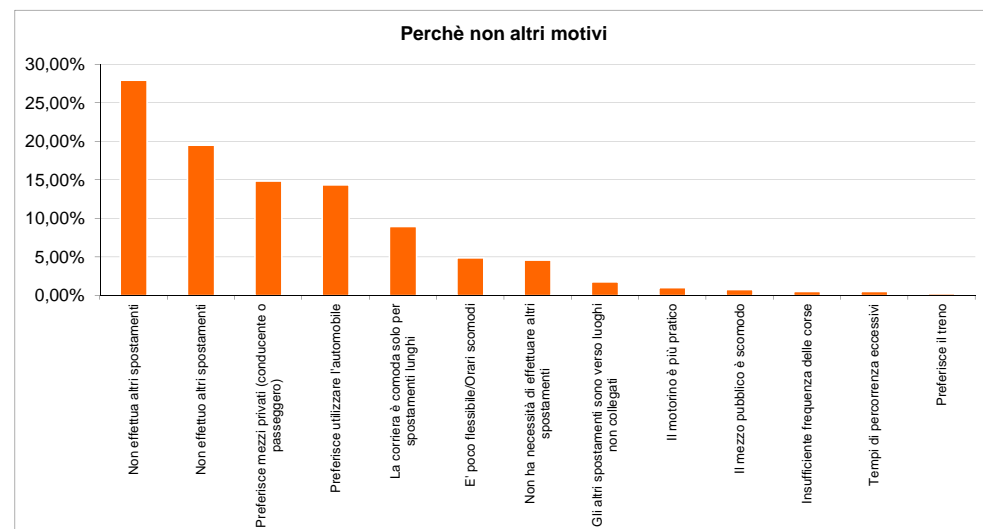


Tavola 21 utilizzo linea 203

Slink	anno
203	2013
Altro	78,85%
203	12,58%
201	4,41%
202	4,17%
Totale	100,00%

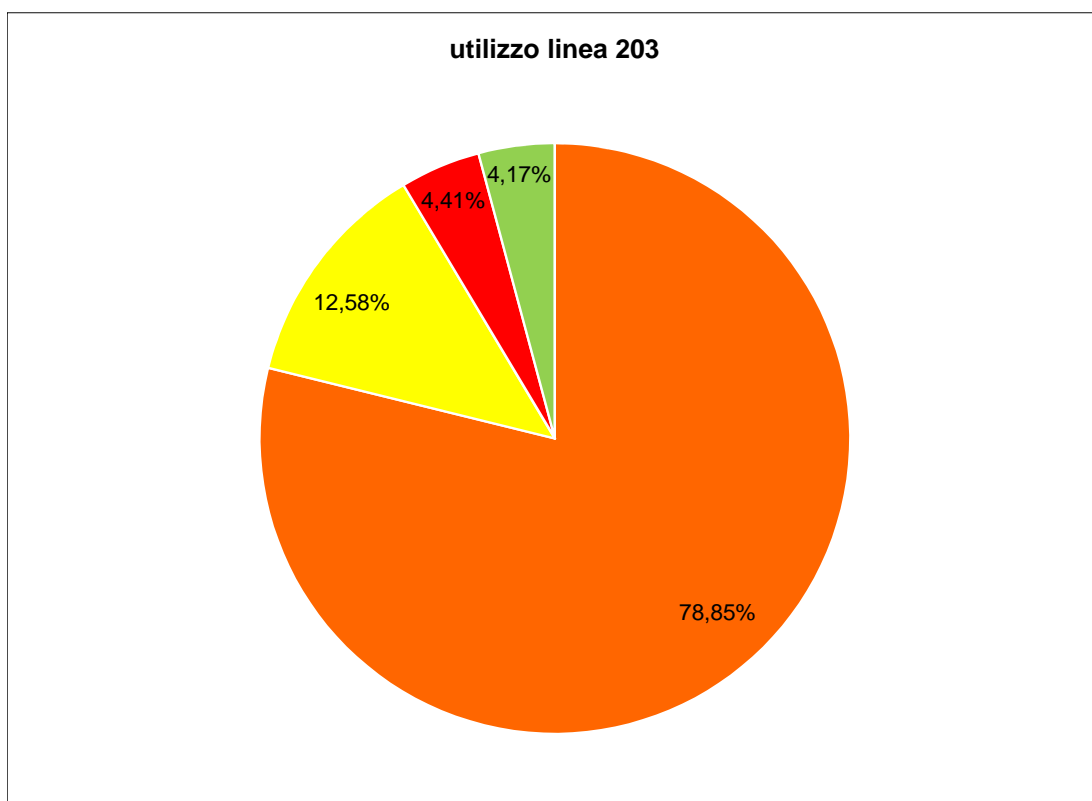


Tavola 22
Aspetti positivi del servizio (in relazione alla linea 203)

Conteggio di ID	
aspetti positivi	Totale
Buona puntualità/regolarità dell corse	34,88%
Elevata frequenza delle corse	27,91%
Molte fermate	9,30%
Elevato comfort dei mezzi	9,30%
Mezzi più belli/curati	6,98%
Buona pulizia interna dei mezzi	4,65%
Professionalità del personale viaggiante	2,33%
Sicurezza a bordo	2,33%
Gentilezza/disponibilità del personale viaggiante	2,33%
Totale complessivo	100,00%

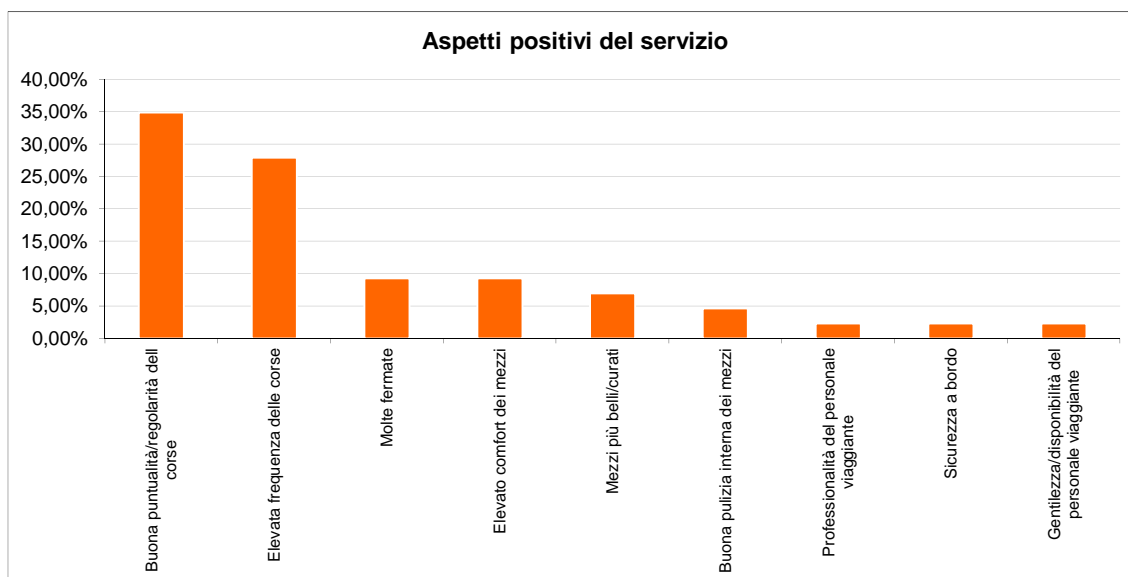


Tavola 23
Aspetti negativi del servizio (in relazione alla linea 203)

Conteggio di ID	Totale
aspetti negativi	
Affollamento eccessivo dei mezzi	12,50%
Passaggi in ritardo	12,50%
In estate il servizio diminuisce drasticamente	6,94%
Passaggi in anticipo	5,56%
Insufficiente frequenza delle corse in orario serale	5,56%
Insufficiente frequenza delle corse	5,56%
Conducenti scortesii/poco disponibili	4,17%
Troppe fermate	4,17%
Mezzi mal climatizzati	4,17%
Scarsa pulizia interna dei mezzi	2,78%
Tempi di percorrenza eccessivi	2,78%
Saltano le corse	2,78%
Conducenti spesso al cellulare durante la guida	2,78%
Titoli di viaggio troppo costosi	2,78%
Insufficiente frequenza delle corse nei giorni festivi	2,78%
Partenze in anticipo dai capolinea	1,39%
Scarsa sicurezza a bordo	1,39%
Poche fermate	1,39%
Troppi studenti a bordo	1,39%
I conducenti non danno informazioni	1,39%
Orari mal congegnati	1,39%
Conducenti spesso chiacchierano con passeggeri durante la guida distraendosi	1,39%
Conducenti non intervengono per calmare i ragazzi rumorosi	1,39%
Difficoltà a reperire il biglietto nei giorni festivi	1,39%
Nel periodo estivo la qualità diminuisce	1,39%
Servizio peggiorato nel tempo	1,39%
Obliteratrici non funzionanti	1,39%
Conducenti razzisti	1,39%
Partenze anticipate dai capolinea	1,39%
Coincidenze mal congegnate	1,39%
Insufficiente frequenza delle corse in orario di morbida	1,39%
Totale complessivo	100,00%

