

Rapporto di ricerca

Customer satisfaction Maggio 2014

Bacino di trasporto pubblico extraurbano
Brescia Sud

DOCUMENTO CX14_SUD - Rev. 00 del 30 giugno 2014



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction" effettuata da Autoguidovie sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico extraurbano del bacino "Trasporti Brescia Sud".
Riporta i dati aggregati e disaggregati della rilevazione di MAGGIO 2014.

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 722 interviste effettuate dal 19 al 30 maggio 2014.

Le modalità di contatto sono state face to face alle fermate e sui mezzi relativi alle linee del bacino extraurbano "Trasporti Brescia 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	2014I
Femmina	54,85%
Maschio	45,15%
Totale complessivo	100,00%

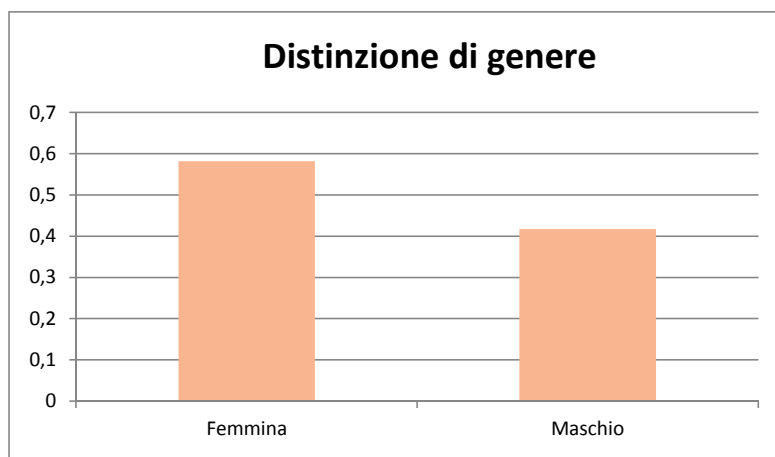


Tabella 2 Professione

	anno
professione	2014I
Studente	63,71%
Lavoratore	24,10%
Pensionato	4,99%
Casalinga	4,71%
Disoccupato	2,49%
media	100,00%

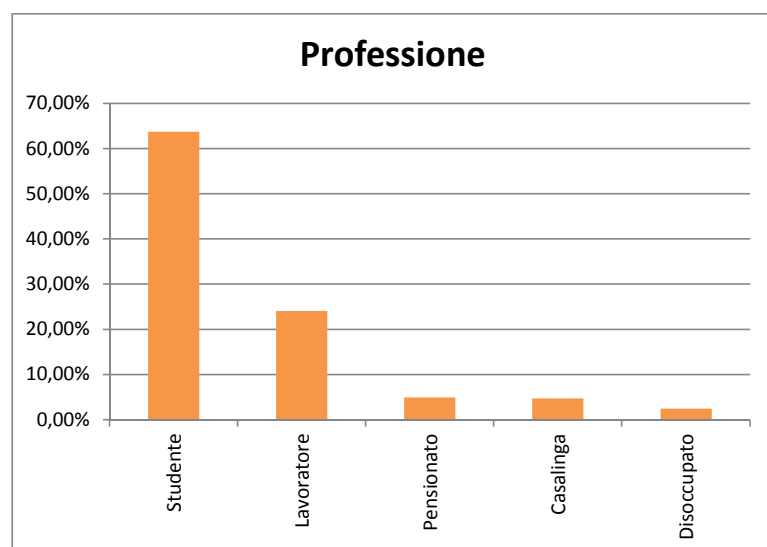


Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - origine

	anno
origine	2014I
Brescia	316
Palazzolo sull'Oglio	64
Montichiari	63
Leno	51
Chiari	45
Orzinuovi	44
Desenzano del Garda	17
Castenedolo	13
Berlingo	7
Soncino	7
Torbole Casaglia	7
Carpenedolo	6
Bagnolo Mella	6
Pompiano	6
Rudiano	6
Maclodio	5
Comezzano-Cizzago	5
Castegnato	3
Castiglione delle Stiviere	3
Roncadelle	3
Quinzano	2
Provaglio d'Iseo	2
Gottolengo	2
Rezzato	2
Ghedi	2
Rovato	2
San Paolo	2
Pralboino	2
Trenzano	2
Camignone	2
Roccafranca	2
Berlinghetto	2
Villanuova sul Clisi	1
Isorella	1
Cadignano	1
Passirano	1
Manerbio	1
Corzano	1
Dello	1
Ospitaletto	1
Travagliato	1
Lonato	1
Vighizzolo	1
Torbole	1
Ostiano	1
Milzano	1
Treviglio	1
Calvisano	1
Mantova	1
Orzivecchi	1
Iseo	1
Cazzago San Martino	1
Coccaglio	1
Totale complessivo	722

Tavola 2a
Aspetti tecnici del servizio - destinazione

	anno		anno
destinazione	2014/I	destinazione	2014/I
Brescia	167	Roncadelle	4
Chiari	49	Gottolengo	3
Montichiari	29	Breno	3
Travagliato	27	Viadana	3
Orzinuovi	17	Mazzano	3
Ghedi	17	Cologne	3
Castenedolo	14	Barbariga	3
Ospitaletto	14	Roccafranca	3
Palazzolo sull'Oglio	14	Corzano	3
Calcinato	13	Cazzago San Martino	3
Orzivecchi	13	Erbusco	3
Castiglione delle Stiviere	13	Montirone	3
Bagnolo Mella	13	Pralboino	2
Manerbio	12	Castelgoffredo	2
Torbole Casaglia	12	Concesio	2
Rovato	12	Ciliverghe	2
Ponte San Marco	11	Grumello del Monte	2
Dello	10	Ostiano	2
San Paolo	10	Colombaro	2
Pompiano	9	Visano	2
Coccaglio	9	Pavone Mella	2
Soncino	9	Castelcovati	2
Carpenedolo	9	Cigole	2
Trenzano	9	San Zeno Naviglio	2
Sarnico	8	Vighizzolo	2
Castrezzato	8	Urago d'Oglio	1
Leno	8	Scarpizzolo	1
Sirmione	7	Cadignano	1
Rudiano	7	Ponteviso	1
Maclodio	7	Villachiara	1
Comezzano-Cizzago	6	Goito	1
Bargnano	6	Quinzanello	1
Lograto	6	Azzano Mella	1
Capriano del Colle	6	Comezzano	1
Desenzano del Garda	5	Vidizzono	1
Quinzano d'Oglio	5	Sant'Antonio	1
Calvisano	5	Calcinatello	1
Berlingo	5	Villongo	1
Lonato	5	Gambara	1
Mantova	5	Bettole	1
Castegnato	5	Borgo San Giacomo	1
Pontoglio	5	Borniano	1
Iseo	4	San Gervasio	1
Mairano	4	Cossirano	1
Paratico	4	Darfo Boario Terme	1
Isorella	4	Calcio	1
		Brandico	1
		Totale complessivo	722

Tavola 2b

Aspetti tecnici del servizio

Tabella 1

Vettore

	anno
vettore	2014I
SAIA	59,83%
SIA	19,53%
APAM	15,93%
Non sa	4,71%
Totale	100,00%

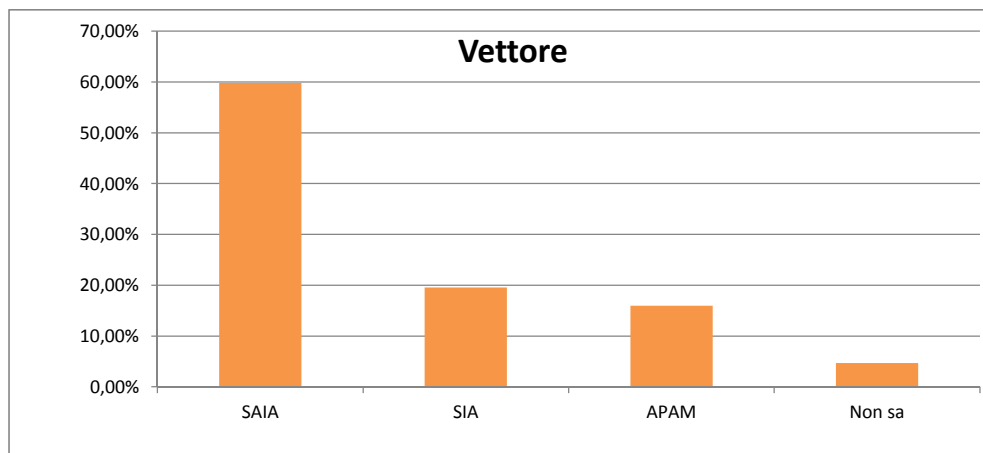


Tabella 2

Luogo di intervista

	anno
luogo intervista	2014I
Brescia Autostazione	34,35%
Intervista a bordo bus	10,53%
Chiari Stazione F.S.	9,97%
Brescia Terminal SIA	9,83%
Palazzolo s.O. Centro Scol. Poliv.	9,42%
Montichiari Scuole	9,42%
Leno Scuole (P.zza C. Battisti)	7,20%
Orzinuovi Centro Scol. Poliv.	7,06%
Desenzano Imbarcadero	2,22%

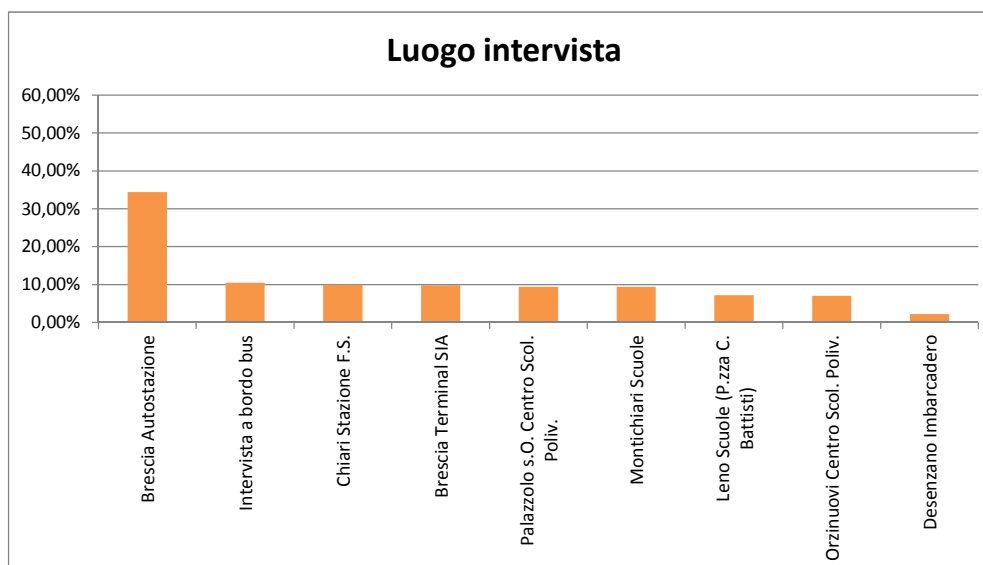


Tavola 3 Modelli di consumo dei servizi TPL extraurbani

Tabella 1

Documento di viaggio utilizzato

	anno
titolo di viaggio	2014I
Abbonamento mensile	48,89%
Biglietto di corsa semplice	21,75%
Abbonamento annuale	19,94%
Abbonamento settimanale	3,05%
Tessera Regionale di libera circolazione	1,94%
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	1,66%
Biglietto multicorse	1,52%
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	1,25%
Totale	100%

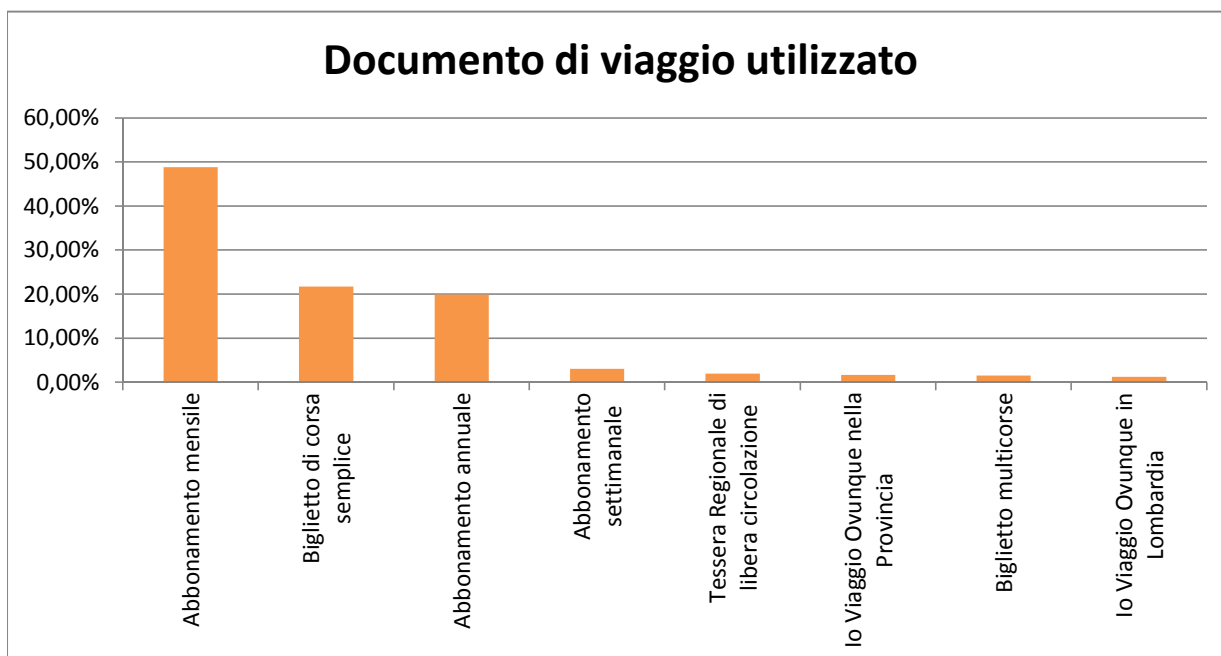


Tabella 2

Frequenza settimanale di utilizzo

	anno
frequenza settimanale	2014I
1 giorno/settimana	2%
2 giorni/settimana	3%
3 giorni/settimana	4%
4 giorni/settimana	2%
5 giorni/settimana	20%
6 giorni/settimana	53%
7 giorni/settimana	3%
Usò occasionale/sporadico	13%
Totale	100%

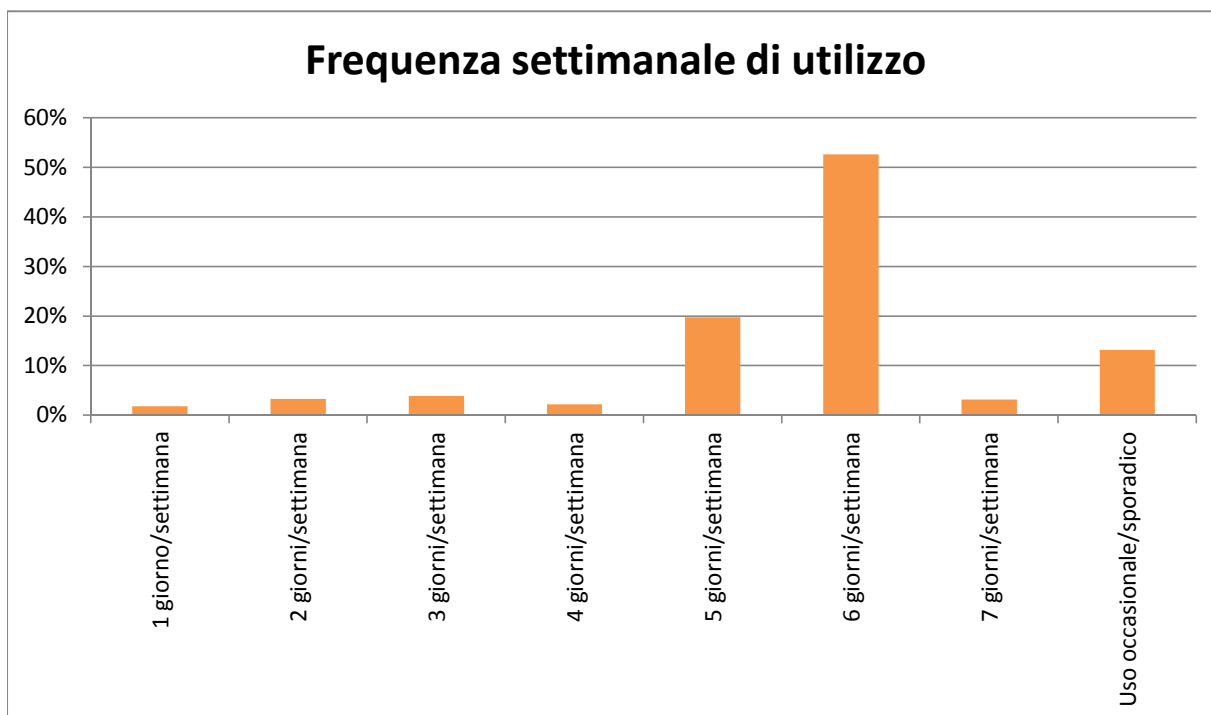


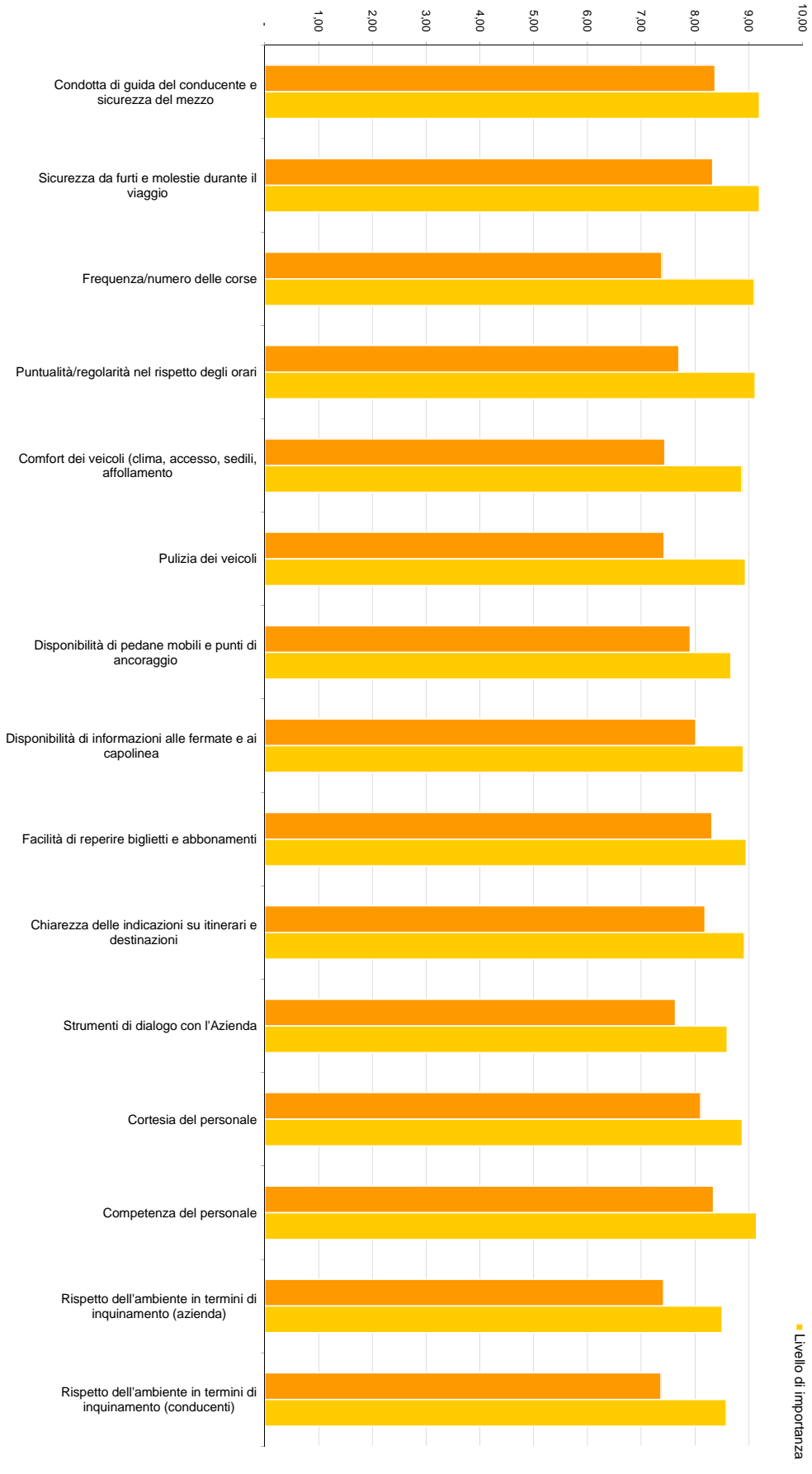
Tavola 4

Riepilogo indicatori precodificati di customer satisfaction

Soddisfazione, rilevanza e priorità dei 14 item monitorati

	Grado di soddisfazione	Livello di importanza	Indice di priorità (%)
	2014/I	2014/I	2014/I
Indicatore di customer satisfaction	7,37		
Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo	8,38	9,20	24,82%
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	8,33	9,20	16,30%
Frequenza/numero delle corse	7,38	9,10	26,85%
Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari	7,70	9,12	37,86%
Comfort dei veicoli (clima, accesso, sedili, affollamento)	7,44	8,87	17,52%
Pulizia dei veicoli	7,43	8,94	14,29%
Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio	7,91	8,67	10,09%
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	8,02	8,90	6,37%
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	8,32	8,95	5,26%
Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni	8,19	8,92	4,13%
Strumenti di dialogo con l'Azienda	7,63	8,60	2,68%
Cortesìa del personale	8,10	8,88	9,93%
Competenza del personale	8,34	9,15	4,18%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)	7,42	8,51	1,55%
Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)	7,37	8,58	1,52%

Grado di Soddisfazione e Livello di Importanza



■ Grado di soddisfazione
■ Livello di importanza

Priorità

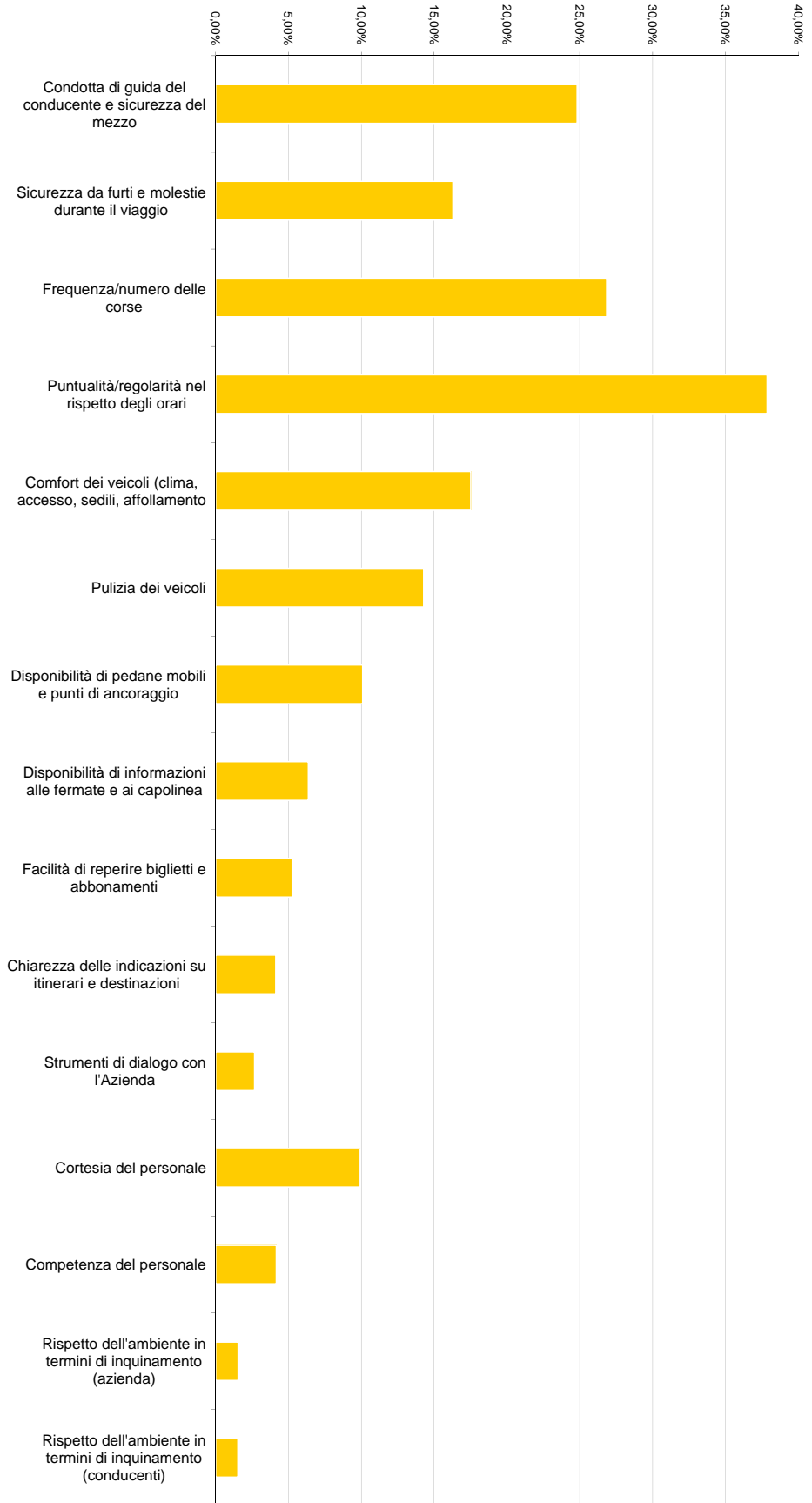


Tavola 5

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfacente	46,68%
B - Abbastanza soddisfacente	41,41%
C - Poco soddisfacente	10,25%
D - Per nulla soddisfacente	0,83%
E - Non sa	0,83%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	71,47%
B - Abbastanza importante	25,21%
C - Poco importante	2,77%
D - Per nulla importante	0,42%
E - Non sa	0,14%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfacente	337
B - Abbastanza soddisfacente	299
C - Poco soddisfacente	74
D - Per nulla soddisfacente	6
E - Non sa	6
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	516
B - Abbastanza importante	182
C - Poco importante	20
D - Per nulla importante	3
E - Non sa	1
Totale	722

soddisfazione	Anno
medie	2014I
Media di s1	8,38
Dev. standard di s1	1,74
Varianza di s1	3,03

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i1	9,20
Dev. standard di i1	1,37
Varianza di i1	1,87

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	17,73%
2 - secondo elemento	8,17%
3 - terzo elemento	9,00%
elemento non prioritario	65,10%
Totale	100,00%

Condotta di guida del conducente e sicurezza del mezzo

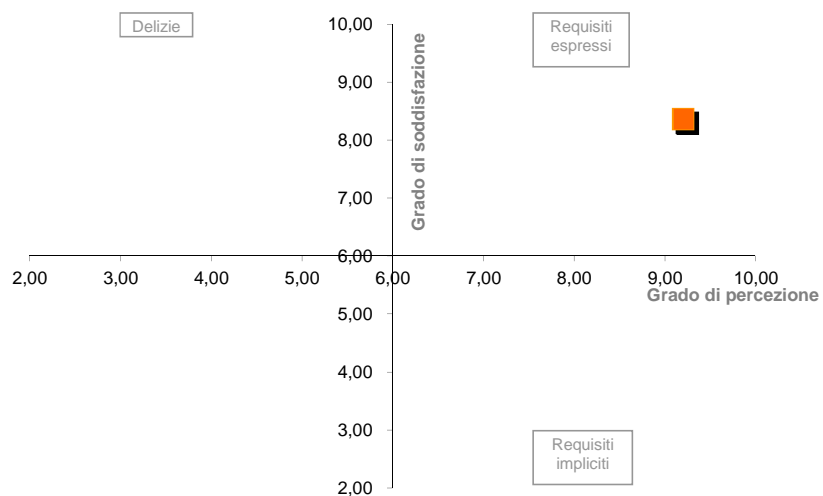


Tavola 6

Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfacente	45,71%
B - Abbastanza soddisfacente	38,64%
C - Poco soddisfacente	11,08%
D - Per nulla soddisfacente	1,25%
E - Non sa	3,32%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	71,61%
B - Abbastanza importante	22,85%
C - Poco importante	4,16%
D - Per nulla importante	0,14%
E - Non sa	1,25%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfacente	330
B - Abbastanza soddisfacente	279
C - Poco soddisfacente	80
D - Per nulla soddisfacente	9
E - Non sa	24
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	517
B - Abbastanza importante	165
C - Poco importante	30
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	9
Totale	722

soddisfazione	Anno
medie	2014I
Media di s2	8,33
Dev. standard di s2	1,82
Varianza di s2	3,31

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i2	9,20
Dev. standard di i2	1,39
Varianza di i2	1,94

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	8,73%
2 - secondo elemento	8,59%
3 - terzo elemento	9,83%
elemento non prioritario	72,85%
Totale	100,00%

Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

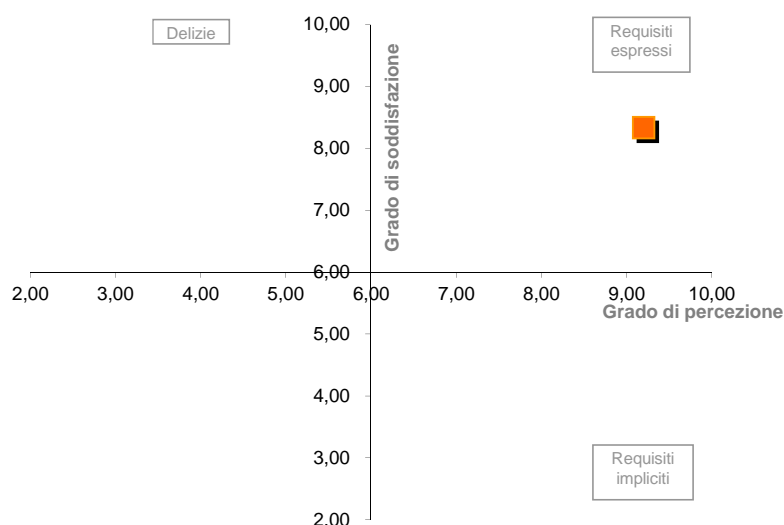


Tavola 7

Frequenza/numero delle corse

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	28,67%
B - Abbastanza soddisfatto	39,47%
C - Poco soddisfatto	26,73%
D - Per nulla soddisfatto	3,32%
E - Non sa	1,80%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	67,87%
B - Abbastanza importante	27,29%
C - Poco importante	3,74%
D - Per nulla importante	0,28%
E - Non sa	0,83%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	207
B - Abbastanza soddisfatto	285
C - Poco soddisfatto	193
D - Per nulla soddisfatto	24
E - Non sa	13
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	490
B - Abbastanza importante	197
C - Poco importante	27
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	6
Totale	722

soddisfazione	Anno
medie	2014I
Media di s3	7,38
Dev. standard di s3	2,09
Varianza di s3	4,36

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i3	9,10
Dev. standard di i3	1,42
Varianza di i3	2,02

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	15,93%
2 - secondo elemento	13,43%
3 - terzo elemento	12,60%
elemento non prioritario	58,03%
Totale	100,00%

Frequenza/numero delle corse

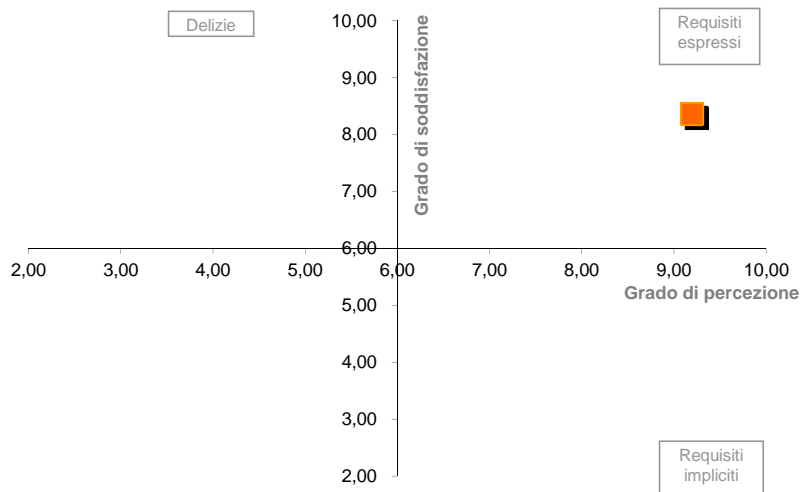


Tavola 8

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfacente	34,07%
B - Abbastanza soddisfacente	41,55%
C - Poco soddisfacente	20,50%
D - Per nulla soddisfacente	2,77%
E - Non sa	1,11%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	68,98%
B - Abbastanza importante	25,90%
C - Poco importante	3,60%
D - Per nulla importante	0,55%
E - Non sa	0,97%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfacente	246
B - Abbastanza soddisfacente	300
C - Poco soddisfacente	148
D - Per nulla soddisfacente	20
E - Non sa	8
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	498
B - Abbastanza importante	187
C - Poco importante	26
D - Per nulla importante	4
E - Non sa	7
Totale	722

soddisfazione	Anno
medie	2014I
Media di s4	7,70
Dev. standard di s4	2,03
Varianza di s4	4,11

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i4	9,12
Dev. standard di i4	1,45
Varianza di i4	2,09

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	24,38%
2 - secondo elemento	18,56%
3 - terzo elemento	12,60%
elemento non prioritario	44,46%

Puntualità/regolarità nel rispetto degli orari

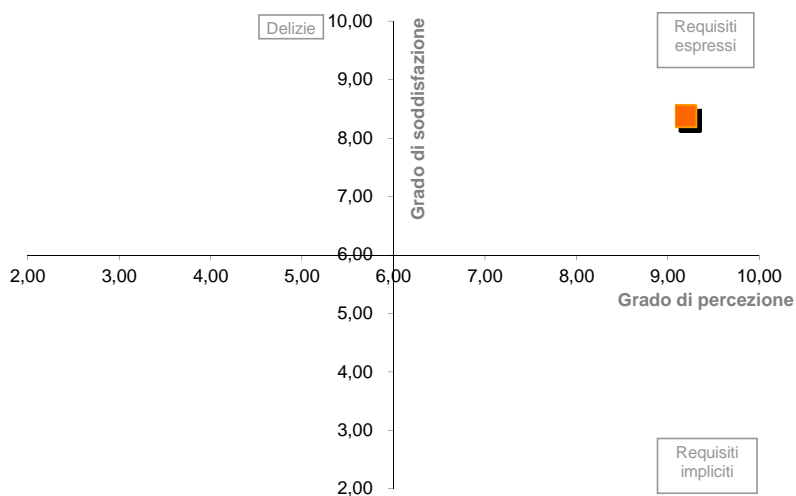


Tavola 9

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

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	27,01%
B - Abbastanza soddisfatto	44,88%
C - Poco soddisfatto	24,10%
D - Per nulla soddisfatto	2,63%
E - Non sa	1,39%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	61,91%
B - Abbastanza importante	30,19%
C - Poco importante	6,65%
D - Per nulla importante	0,42%
E - Non sa	0,83%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	195
B - Abbastanza soddisfatto	324
C - Poco soddisfatto	174
D - Per nulla soddisfatto	19
E - Non sa	10
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	447
B - Abbastanza importante	218
C - Poco importante	48
D - Per nulla importante	3
E - Non sa	6
Totale	722

soddisfazione

	Anno
medie	2014I
Media di s5	7,44
Dev. standard di s5	1,98
Varianza di s5	3,91

importanza

	Anno
medie	2014I
Media di i5	8,87
Dev. standard di i5	1,60
Varianza di i5	2,55

priorità

	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	8,59%
2 - secondo elemento	10,11%
3 - terzo elemento	11,63%
elemento non prioritario	69,67%
Totale	100,00%

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

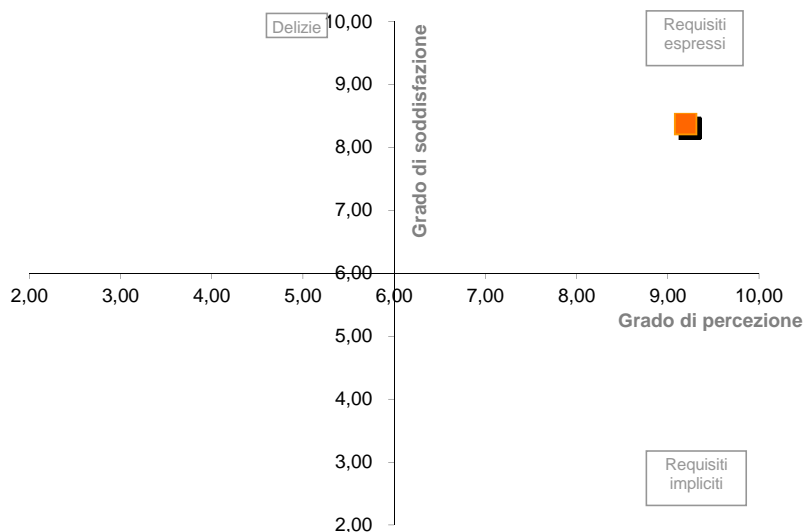


Tavola 10

Pulizia dei veicoli

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfacente	26,32%
B - Abbastanza soddisfacente	45,43%
C - Poco soddisfacente	25,07%
D - Per nulla soddisfacente	2,08%
E - Non sa	1,11%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	62,88%
B - Abbastanza importante	31,02%
C - Poco importante	4,43%
D - Per nulla importante	0,69%
E - Non sa	0,97%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore numerico	2014I
A - Molto soddisfacente	190
B - Abbastanza soddisfacente	328
C - Poco soddisfacente	181
D - Per nulla soddisfacente	15
E - Non sa	8
Totale	722

importanza	Anno
in valore numerico	2014I
A - Molto importante	454
B - Abbastanza importante	224
C - Poco importante	32
D - Per nulla importante	5
E - Non sa	7
Totale	722

soddisfazione	Anno
medie	2014I
Media di s6	7,43
Dev. standard di s6	1,94
Varianza di s6	3,77

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i6	8,94
Dev. standard di i6	1,53
Varianza di i6	2,35

Priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	5,54%
2 - secondo elemento	10,66%
3 - terzo elemento	10,25%
elemento non prioritario	73,55%
Totale	100,00%

Pulizia dei veicoli

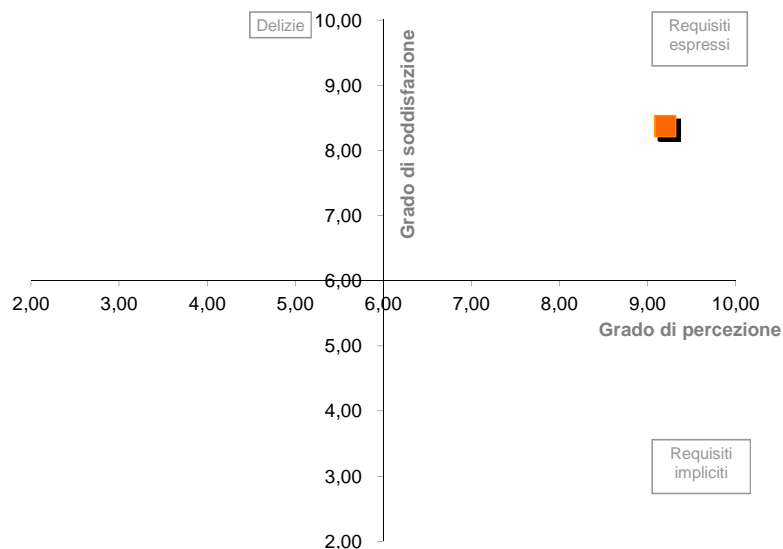


Tavola 11

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfacente	33,38%
B - Abbastanza soddisfacente	30,06%
C - Poco soddisfacente	13,71%
D - Per nulla soddisfacente	3,19%
E - Non sa	19,67%
Totale	100,00%

importanza	Anno
Conteggio di numero intervista	2014I
A - Molto importante	56,51%
B - Abbastanza importante	25,07%
C - Poco importante	9,97%
D - Per nulla importante	1,52%
E - Non sa	6,93%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
Conteggio di numero intervista	2014I
A - Molto soddisfacente	241
B - Abbastanza soddisfacente	217
C - Poco soddisfacente	99
D - Per nulla soddisfacente	23
E - Non sa	142
Totale	722

importanza	Anno
Conteggio di numero intervista	2014I
A - Molto importante	408
B - Abbastanza importante	181
C - Poco importante	72
D - Per nulla importante	11
E - Non sa	50
Totale	722

soddisfazione

	Anno
medie	2014I
Media di s7	7,91
Dev. standard di s7	2,12
Varianza di s7	4,49

importanza

	Anno
medie	2014I
Media di i7	8,67
Dev. standard di i7	1,87
Varianza di i7	3,51

priorità

	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	5,26%
2 - secondo elemento	5,68%
3 - terzo elemento	5,96%
elemento non prioritario	83,10%
Totale	100,00%

Disponibilità di pedane mobili e punti di ancoraggio

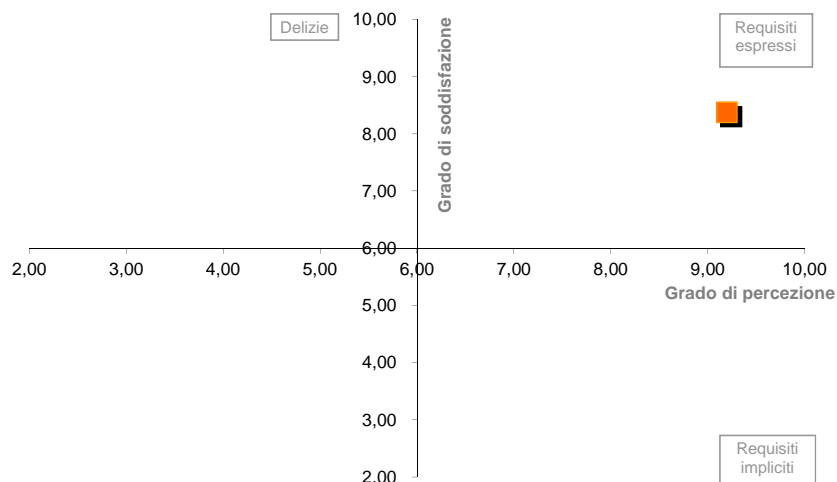


Tavola 12

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfacente	37,26%
B - Abbastanza soddisfacente	45,57%
C - Poco soddisfacente	12,60%
D - Per nulla soddisfacente	2,22%
E - Non sa	2,35%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	61,50%
B - Abbastanza importante	32,41%
C - Poco importante	4,57%
D - Per nulla importante	0,69%
E - Non sa	0,83%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfacente	444
B - Abbastanza soddisfacente	234
C - Poco soddisfacente	33
D - Per nulla soddisfacente	5
E - Non sa	6
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	269
B - Abbastanza importante	329
C - Poco importante	91
D - Per nulla importante	16
E - Non sa	17
Totale	722

soddisfazione	Anno
medie	2014I
Media di s8	8,02
Dev. standard di s8	1,87
Varianza di s8	3,50

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i8	8,90
Dev. standard di i8	1,54
Varianza di i8	2,38

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	2,49%
2 - secondo elemento	4,43%
3 - terzo elemento	4,99%
elemento non prioritario	88,09%
Totale	100,00%

Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

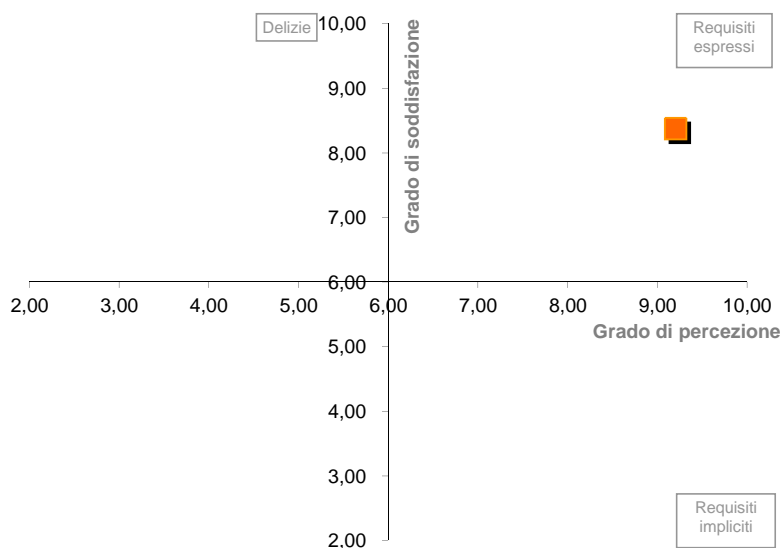


Tavola 13

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

soddisfazione	
in percentuale	Anno
	2014I
A - Molto soddisfacente	45,43%
B - Abbastanza soddisfacente	41,00%
C - Poco soddisfacente	9,83%
D - Per nulla soddisfacente	1,80%
E - Non sa	1,94%
Totale	100,00%

importanza	
in percentuale	Anno
	2014I
A - Molto importante	62,19%
B - Abbastanza importante	31,86%
C - Poco importante	4,57%
D - Per nulla importante	0,14%
E - Non sa	1,25%
Totale	100,00%

soddisfazione	
in valore assoluto	Anno
	2014I
A - Molto soddisfacente	328
B - Abbastanza soddisfacente	296
C - Poco soddisfacente	71
D - Per nulla soddisfacente	13
E - Non sa	14
Totale	722

importanza	
in valore assoluto	Anno
	2014I
A - Molto importante	449
B - Abbastanza importante	230
C - Poco importante	33
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	9
Totale	722

soddisfazione	
medie	Anno
	2014I
Media di s9	8,32
Dev. standard di s9	1,82
Varianza di s9	3,32

importanza	
medie	Anno
	2014I
Media di i9	8,95
Dev. standard di i9	1,47
Varianza di i9	2,16

priorità	
percentuale	Anno
	2014I
1 - primo elemento	2,08%
2 - secondo elemento	3,60%
3 - terzo elemento	4,16%
elemento non prioritario	90,17%
Totale	100,00%

Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

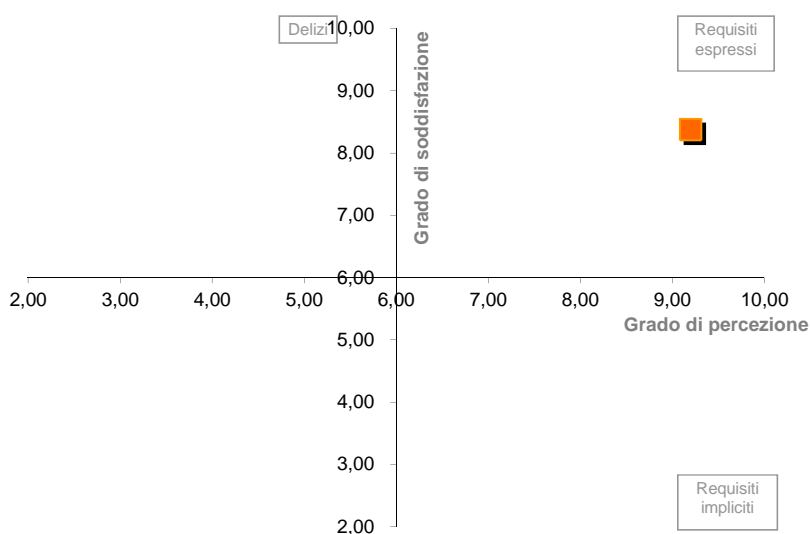


Tavola 14

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	42,52%
B - Abbastanza soddisfatto	42,24%
C - Poco soddisfatto	11,08%
D - Per nulla soddisfatto	2,22%
E - Non sa	1,94%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	61,63%
B - Abbastanza importante	32,96%
C - Poco importante	4,85%
D - Per nulla importante	0,14%
E - Non sa	0,42%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	307
B - Abbastanza soddisfatto	305
C - Poco soddisfatto	80
D - Per nulla soddisfatto	16
E - Non sa	14
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	445
B - Abbastanza importante	238
C - Poco importante	35
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	3
Totale	722

soddisfazione	Anno
medie	2014I
Media di s10	8,19
Dev. standard di s10	1,87
Varianza di s10	3,51

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i10	8,92
Dev. standard di i10	1,48
Varianza di i10	2,20

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	1,11%
2 - secondo elemento	3,19%
3 - terzo elemento	4,29%
elemento non prioritario	91,41%
Totale	100,00%

Chiarezza delle indicazioni su itinerari e destinazioni

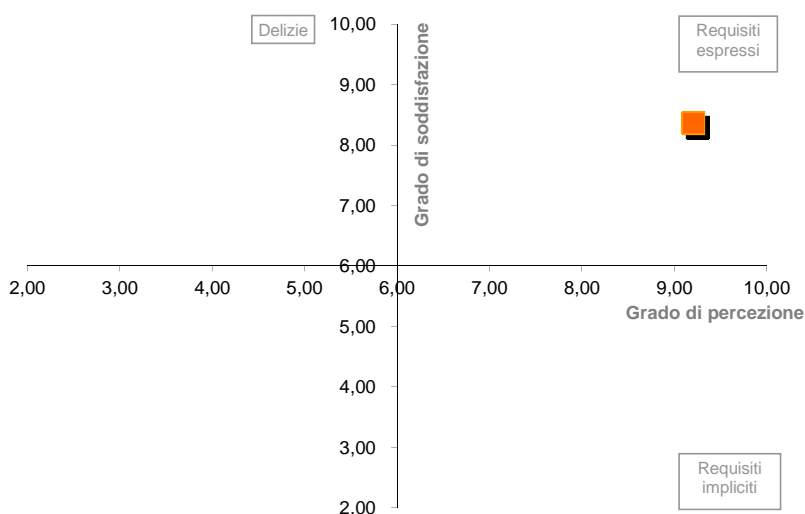


Tavola 15

Strumenti di dialogo con l'Azienda

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	21,75%
B - Abbastanza soddisfatto	28,81%
C - Poco soddisfatto	14,27%
D - Per nulla soddisfatto	1,94%
E - Non sa	33,24%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	46,40%
B - Abbastanza importante	33,10%
C - Poco importante	6,79%
D - Per nulla importante	0,69%
E - Non sa	13,02%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	157
B - Abbastanza soddisfatto	208
C - Poco soddisfatto	103
D - Per nulla soddisfatto	14
E - Non sa	240
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	335
B - abbastanza importante	239
C - Poco importante	49
D - Per nulla importante	5
E - Non sa	94
Totale	722

soddisfazione	Anno
medie	2014I
Media di s11	7,63
Dev. standard di s11	2,02
Varianza di s11	4,09

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i11	8,60
Dev. standard di i11	1,68
Varianza di i11	2,82

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	1,52%
2 - secondo elemento	1,11%
3 - terzo elemento	1,80%
elemento non prioritario	95,57%
Totale	100,00%

Strumenti di dialogo con l'Azienda

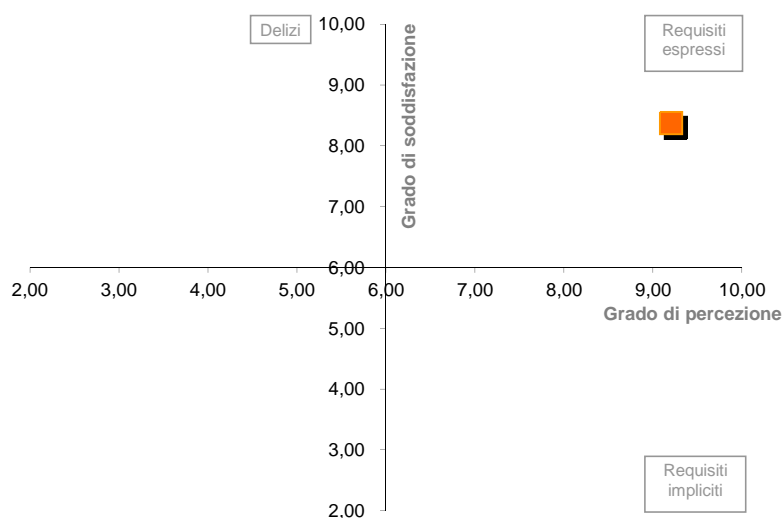


Tavola 16

Cortesia del personale

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	42,24%
B - Abbastanza soddisfatto	39,47%
C - Poco soddisfatto	15,65%
D - Per nulla soddisfatto	1,39%
E - Non sa	1,25%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	59,70%
B - Abbastanza importante	34,07%
C - Poco importante	4,71%
D - Per nulla importante	0,28%
E - Non sa	1,25%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	305
B - Abbastanza soddisfatto	285
C - Poco soddisfatto	113
D - Per nulla soddisfatto	10
E - Non sa	9
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	431
B - Abbastanza importante	246
C - Poco importante	34
D - Per nulla importante	2
E - Non sa	9
Totale	722

soddisfazione	Anno
Medie	2014I
Media di s12	8,10
Dev. standard di s12	1,91
Varianza di s12	3,66

importanza	Anno
medie	2014I
Media di i12	8,88
Dev. standard di i12	1,50
Varianza di i12	2,25

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	3,60%
2 - secondo elemento	8,31%
3 - terzo elemento	6,51%
elemento non prioritario	81,58%
Totale	100,00%

Cortesia del personale

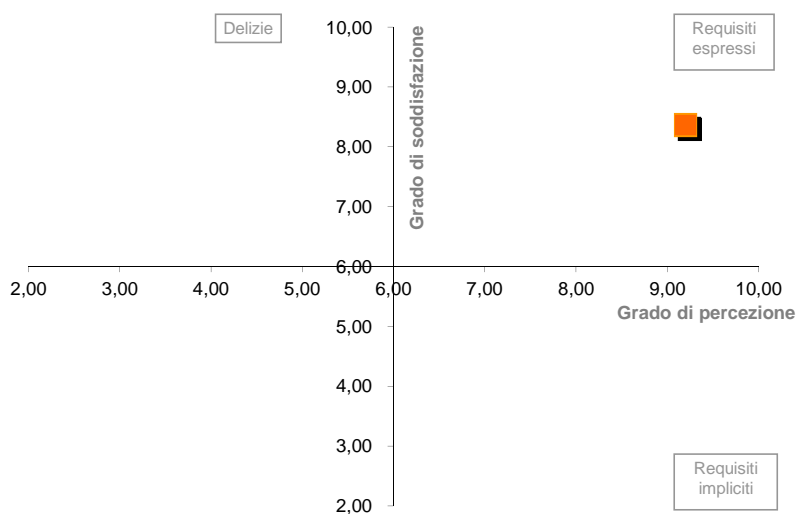


Tavola 17

Competenza del personale

soddisfazione	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	45,84%
B - Abbastanza soddisfatto	40,30%
C - Poco soddisfatto	10,11%
D - Per nulla soddisfatto	1,39%
E - Non sa	2,35%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	68,42%
B - Abbastanza importante	26,59%
C - Poco importante	3,32%
D - Per nulla importante	0,14%
E - Non sa	1,52%
Totale	100,00%

soddisfazione	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	331
B - Abbastanza soddisfatto	291
C - Poco soddisfatto	73
D - Per nulla soddisfatto	10
E - Non sa	17
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	494
B - Abbastanza importante	192
C - Poco importante	24
D - Per nulla importante	1
E - Non sa	11
Totale	722

soddisfazione	Anno
Medie	2014I
Media di s13	8,34
Dev. standard di s13	1,80
Varianza di s13	3,23

importanza	Anno
Medie	2014I
Media di i13	9,15
Dev. standard di i13	1,37
Varianza di i13	1,88

priorità	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	1,39%
2 - secondo elemento	2,35%
3 - terzo elemento	4,85%
elemento non prioritario	91,41%
Totale	100,00%

Competenza del personale

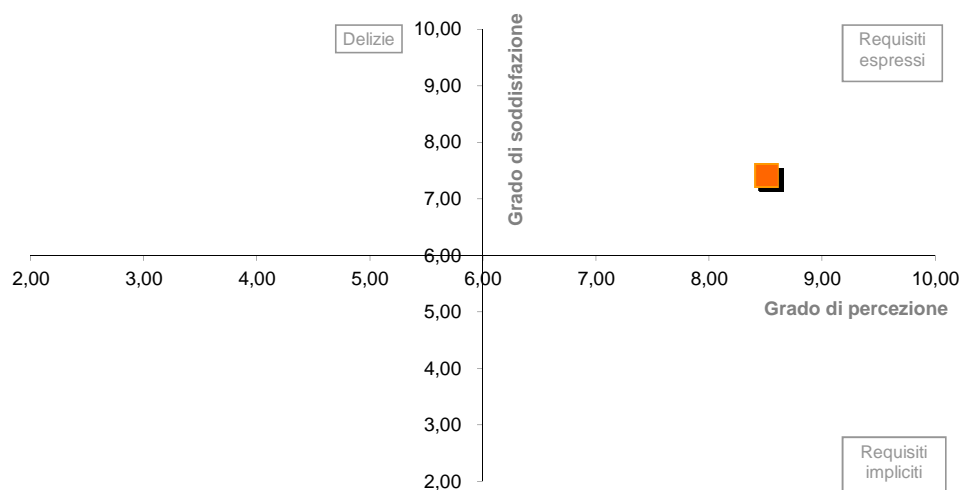


Tavola 18a

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	20,36%
B - Abbastanza soddisfatto	33,52%
C - Poco soddisfatto	13,57%
D - Per nulla soddisfatto	4,57%
E - Non sa	27,98%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	45,29%
B - Abbastanza importante	29,78%
C - Poco importante	8,59%
D - Per nulla importante	1,25%
E - Non sa	15,10%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	147
B - Abbastanza soddisfatto	242
C - Poco soddisfatto	98
D - per nulla soddisfatto	33
E - Non sa	202
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	327
B - Abbastanza importante	215
C - Poco importante	62
D - Per nulla importante	9
E - Non sa	109
Totale	722

soddisfazione

	Anno
medie	2014I
Media di s14	7,42
Dev. standard di s14	2,13
Varianza di s14	4,53

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i14	8,51
Dev. standard di i14	1,82
Varianza di i14	3,32

priorità

	Anno
percentuale	2014I
1 - primo elemento	0,69%
2 - secondo elemento	0,97%
3 - terzo elemento	1,11%
elemento non prioritario	97,23%
Totale	100,00%

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (azienda)

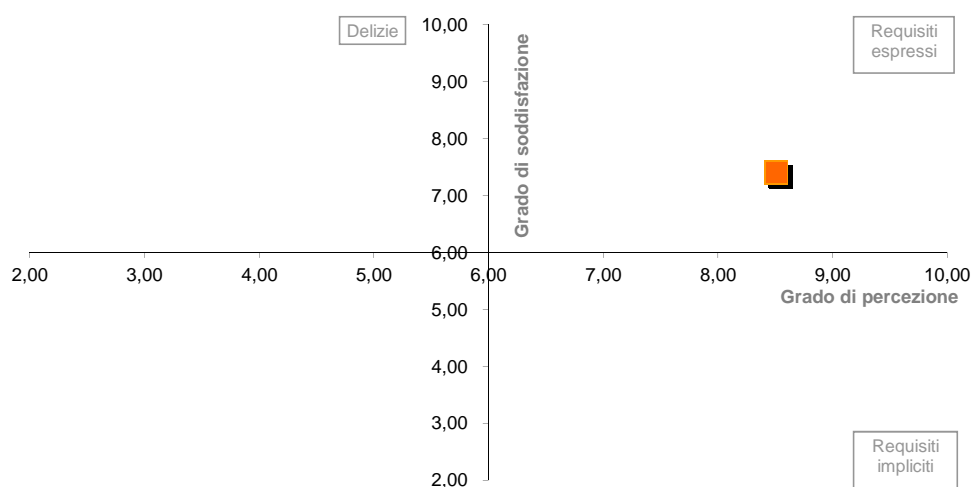


Tavola 18b

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

soddisfazione	anno
in percentuale	2014I
A - Molto soddisfatto	20,08%
B - Abbastanza soddisfatto	36,15%
C - Poco soddisfatto	16,90%
D - Per nulla soddisfatto	3,60%
E - Non sa	23,27%
Totale	100,00%

importanza	Anno
in percentuale	2014I
A - Molto importante	47,78%
B - Abbastanza importante	30,47%
C - Poco importante	8,31%
D - Per nulla importante	0,83%
E - Non sa	12,60%
Totale	100,00%

soddisfazione	anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto soddisfatto	145
B - Abbastanza soddisfatto	261
C - Poco soddisfatto	122
D - Per nulla soddisfatto	26
E - Non sa	168
Totale	722

importanza	Anno
in valore assoluto	2014I
A - Molto importante	345
B - Abbastanza importante	220
C - Poco importante	60
D - Per nulla importante	6
E - Non sa	91
Totale	722

soddisfazione

	Anno
medie	2014I
Media di s14b	7,37
Dev. standard di s14b2	2,04
Varianza di s14b3	4,18

importanza

	anno
medie	2014I
Media di i 14b	8,58
Dev. standard di i 14b2	1,76
Varianza di i 14b3	3,08

priorità

	Anno
in percentuale	2014I
1 - primo elemento	0,97%
2 - secondo elemento	0,83%
3 - terzo elemento	0,42%
elemento non prioritario	97,78%
Totale	100,00%

Rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento (conducenti)

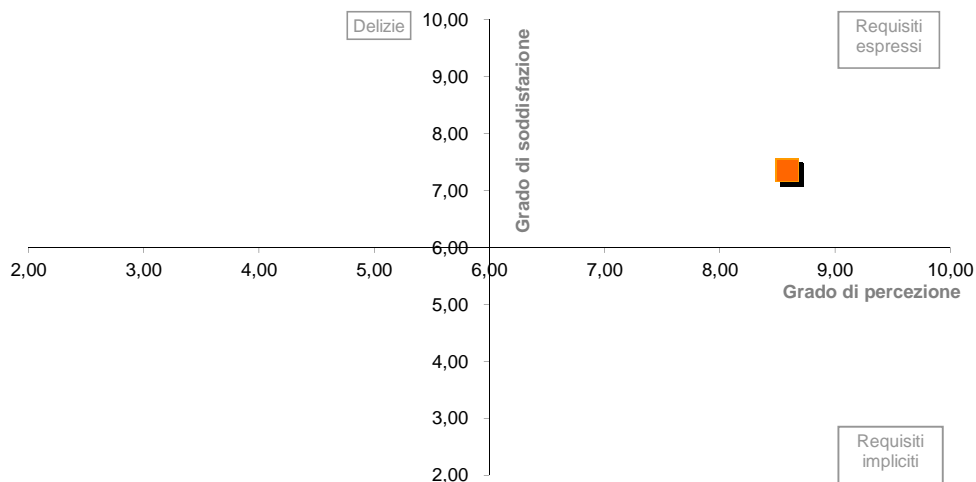


Tavola 19

Livello di soddisfazione complessivo

VOTO COMPLESSIVO	anno
in valore assoluto	2014I
2	1
3	2
4	5
5	33
6	110
7	230
8	209
9	94
10	23
Non sa	15
Totale	722

VOTO COMPLESSIVO	anno
in percentuale	2014I
2	0,14%
3	0,28%
4	0,69%
5	4,57%
6	15,24%
7	31,86%
8	28,95%
9	13,02%
10	3,19%
Non sa	2,08%
Totale	100,00%

	anno
Dati	2014I
Media di voto complessivo	7,37
Dev. standard di voto comp	1,21
Varianza di voto complessi	1,47

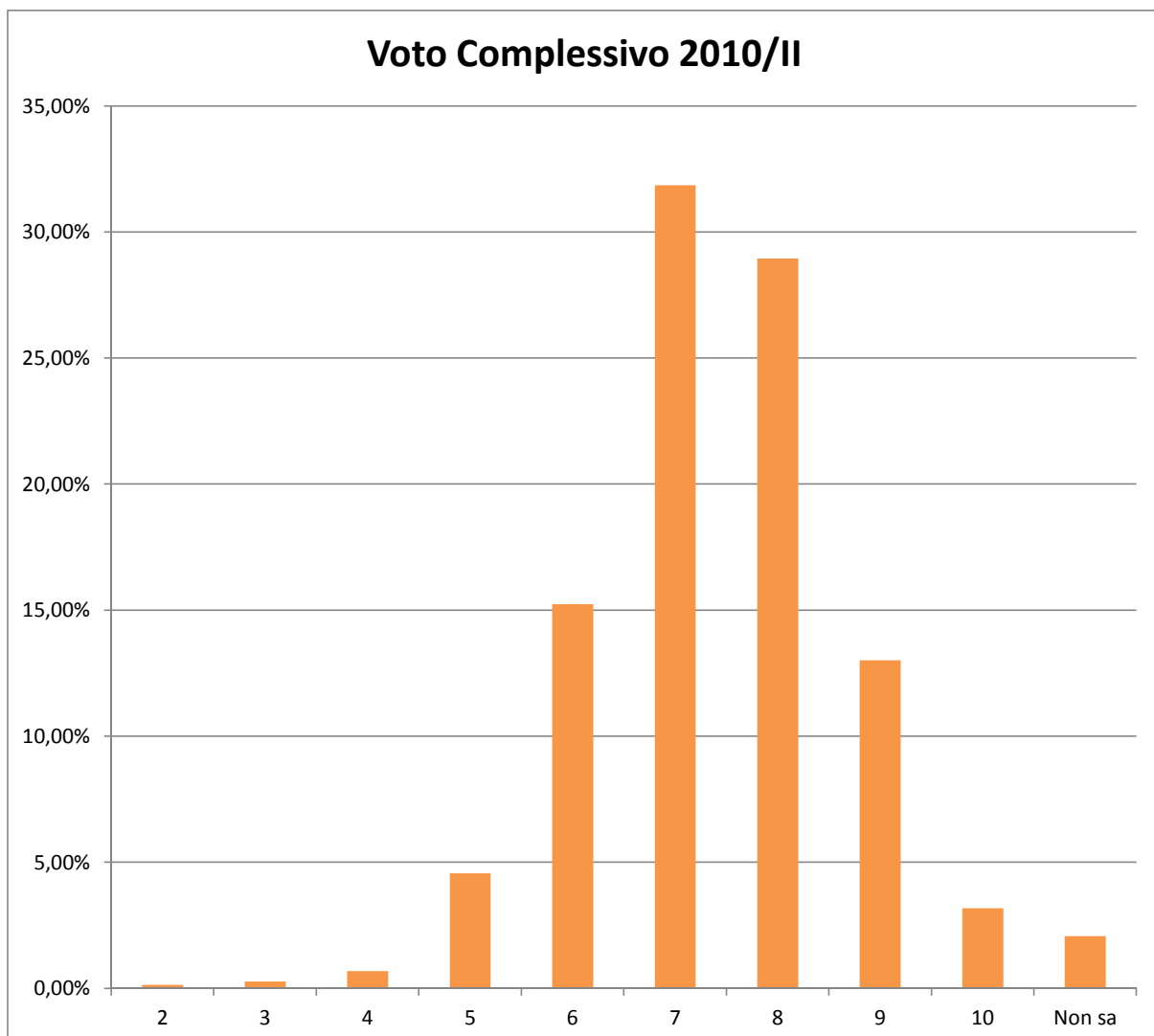


Tavola 20 Motivo di utilizzo del bus

Tabella 1

MOTIVO DI UTILIZZO DEL BUS	anno
Motivo di utilizzo	2014I
Anche altri motivi (commissioni, svago,...)	37,53%
Esclusivamente studio/lavoro (vuoto)	36,43%
Totale	100,00%

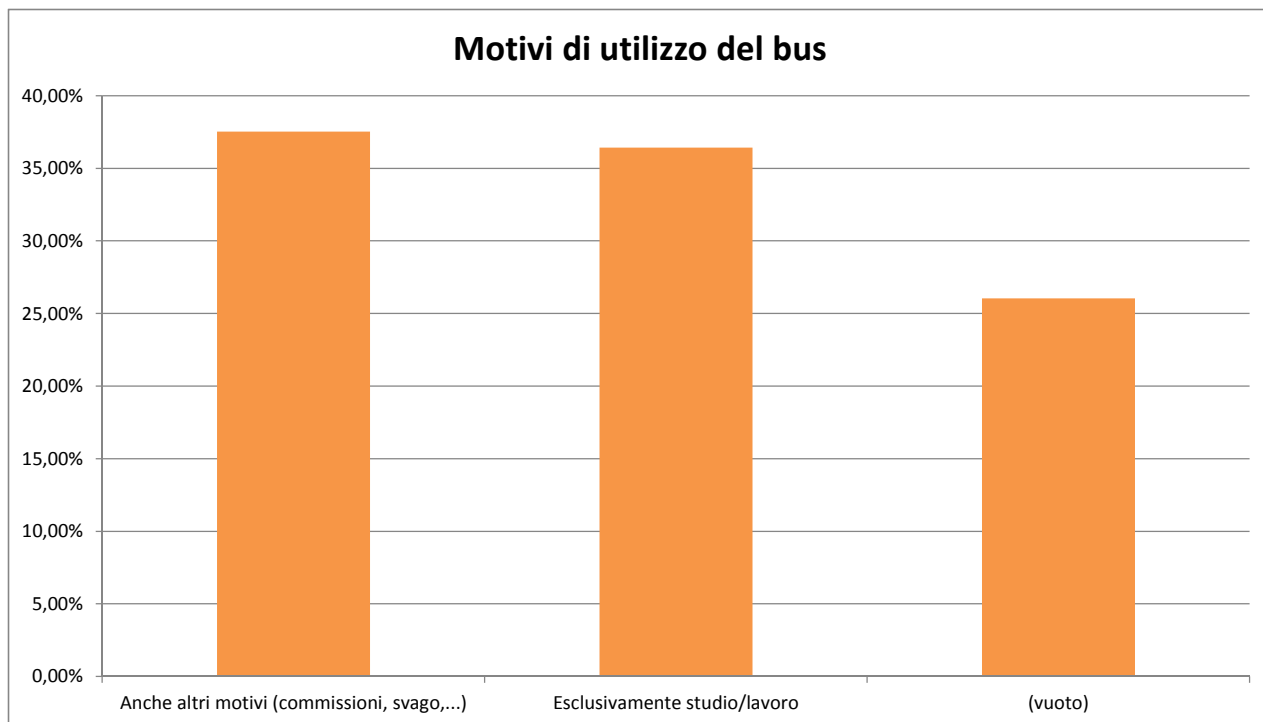


Tavola 21 utilizzo linea 203

Slink	anno
201 o 202	2014I
Altro	72,90%
203	27,10%
Totale	100,00%

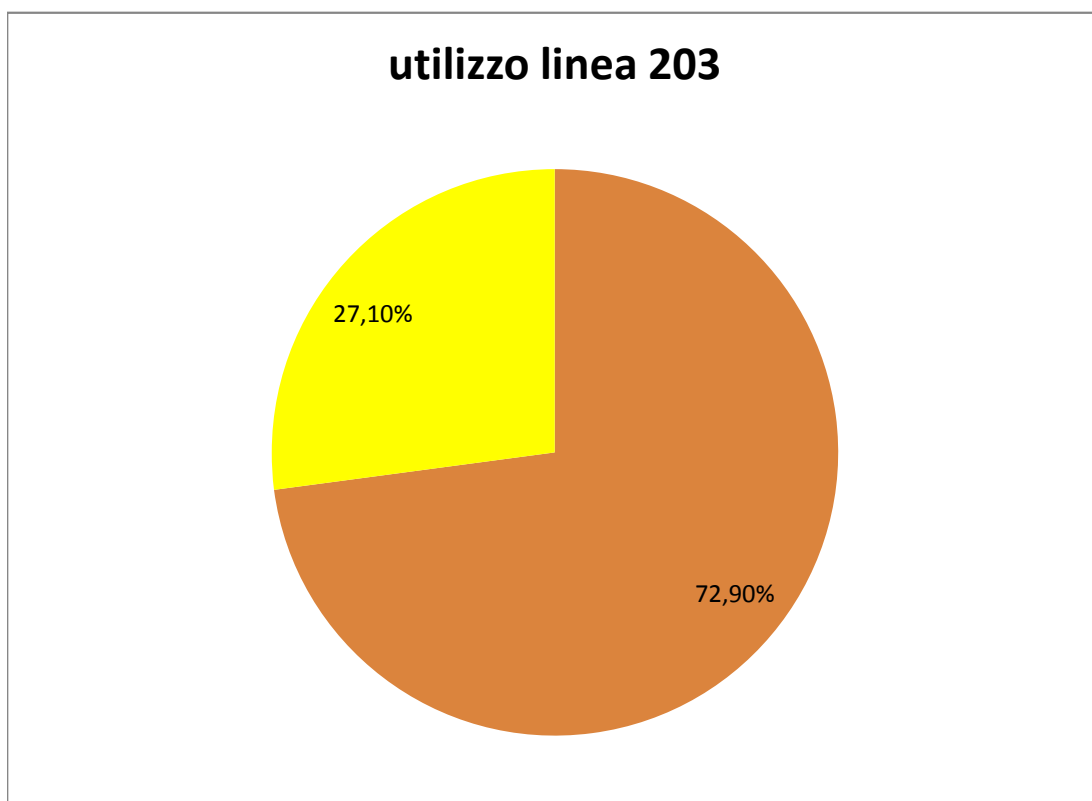


Tavola 22

Aspetti positivi del servizio (in relazione alla linea 203)

Conteggio di ID intervistato	
Elementi positivi	Totale
Elevata frequenza delle corse	27,72%
Buona sicurezza a bordo	12,87%
Buona puntualità/regolarità delle corse	12,87%
Buona pulizia interna dei mezzi	10,89%
Conducenti educati/cortesi/disponibili	6,93%
Buon comfort a bordo	5,94%
Tempi di percorrenza contenuti	4,95%
Mezzi ben climatizzati	4,95%
Utilizzo di pullman nuovi/curati	4,95%
Guida sicura/prudente	3,96%
Molte fermate	1,98%
Orari ben congegnati	0,99%
Corse mai affollate	0,99%
Totale complessivo	100,00%

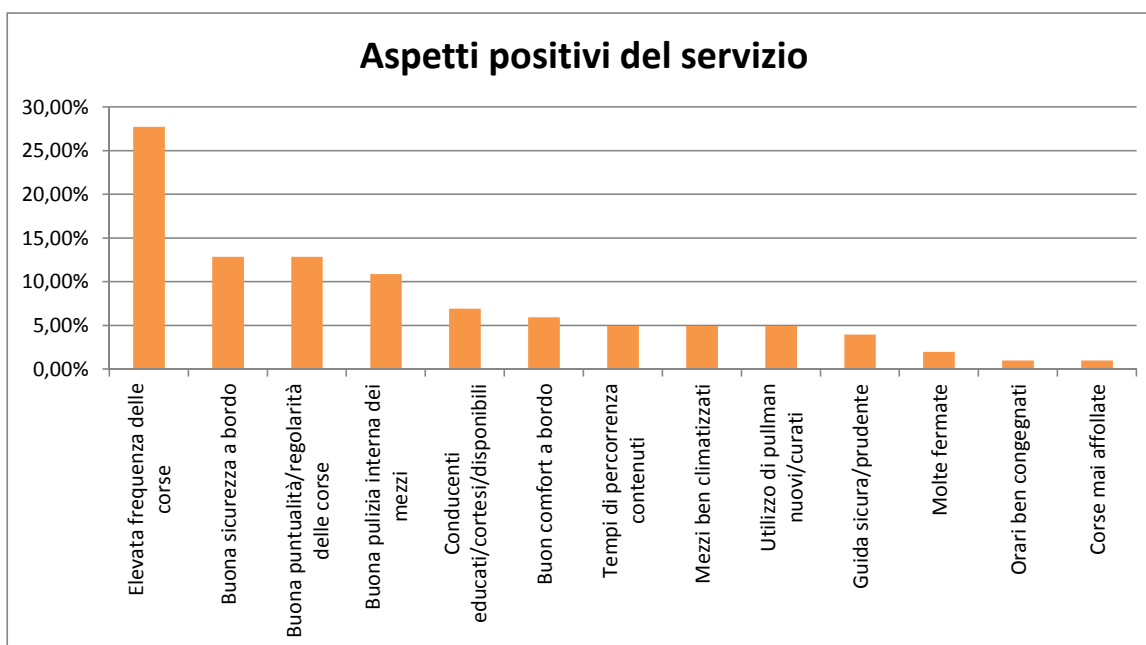


Tavola 23
Aspetti negativi del servizio (in relazione alla linea 203)

Conteggio di ID intervistato	
Elemento negativo	Totale
Scarsa pulizia interna dei mezzi	14,47%
Scarsa frequenza delle corse nel fine settimana	9,21%
Insufficiente frequenza delle corse	9,21%
Tempi di percorrenza eccessivi	7,89%
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	7,89%
Scarsa sicurezza a bordo ed alle fermate	6,58%
In estate il servizio diminuisce drasticamente	5,26%
Insufficiente frequenza delle corse in orario serale	5,26%
Mezzi mal climatizzati	5,26%
Troppi studenti maleducati a bordo	3,95%
Troppe fermate	3,95%
Passaggi in ritardo	3,95%
Conducenti poco professionali	2,63%
Conducenti scortesi/poco disponibili	2,63%
Scarso comfort a bordo dei mezzi	1,32%
I controlli sono insufficienti	1,32%
Le obliterate sono spesso rotte	1,32%
Affollamento eccessivo dei mezzi	1,32%
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	1,32%
Troppi stranieri a bordo	1,32%
Conducenti spesso privi di biglietti per l'acquisto a bordo	1,32%
Conducenti spesso al cellulare durante la guida	1,32%
Difficoltà a reperire i biglietti nei giorni festivi	1,32%
Totale complessivo	100,00%

