

Studio quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2016-I

Servizio urbano



Maggio 2016

DIAGRAMMA
Centro studi

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2016-I" effettuata da Centro Studi Diagramma per Lecco Trasporti Scarl in relazione alla clientela del trasporto pubblico locale urbano della Provincia di Lecco.

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 400 interviste effettuate dal 20 al 29 aprile 2016. Le modalità di contatto sono state face to face alle fermate e sui mezzi di Lecco Trasporti. Il campione è stato disegnato attraverso una procedura di selezione casuale degli intervistati a partire da tre diversi punti di rilevazione: Lecco (Ospedale e via Montello/via Sassi) e Calolziocorte.

Metodologia adottata

La ricerca è stata impostata secondo tecniche di ricerca quantitative che hanno applicato un protocollo di indagine precodificato per rilevare gli elementi di riferimento nella definizione della customer satisfaction del target interpellato. Lo strumento di rilevazione include 21 driver prestazionali precodificati. È stato effettuato un controllo di qualità per verificare la completezza di ciascuna intervista. Tale procedura ha determinato l'esclusione dall'analisi di 16 interviste in quanto mancanti di risposte a più di 10 variabili.

Nota tecnica sulla valutazione dalla customer satisfaction

Gli indicatori precodificati sono stati sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione grazie ad una scala di riferimento. La scala è relativa alla soddisfazione si struttura in quattro gradazioni che variano dalla massima soddisfazione alla minima soddisfazione, con una ulteriore opzione legata alla mancanza di una opinione a riguardo ("Non sa").

Le risposte fornite dagli intervistati sono state tradotte in punteggi in base 10 come segue:

Modalità	Punteggio
Molto soddisfacente	10
Abbastanza soddisfacente	7,5
Poco soddisfacente	5
Per nulla soddisfacente	2,5
Non sa	nessun punteggio

Tavola 1 **Aree tematiche rilevate nel corso delle interviste**

100% totale soggetti interpellati

Le aree tematiche emerse nel corso della rilevazione riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Anamnesi essenziale (dati personali)	400	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	400	100,0▶ Tavv. 5 - 11
Qualità percepita	400	100,0▶ Tavv. 12 - 36

Tavola 2 **Anamnesi essenziale**

100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

Le variabili individuate come anamnesi essenziale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Genere	400	100,0	▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	397	99,3	▶ Tav. 4

Tavola 3 **Distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

▶ 100% è stato classificato in base al genere di appartenenza

La distribuzione per genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Femmina	274	68,5	7,75
Maschio	126	31,5	7,51

Tavola 4 **Situazione occupazionale**

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

▶ 99,3% è stato classificato in base alla situazione occupazionale

L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Pensionato	151	38,0	8,01
Lavoratore dipendente	108	27,2	7,61
Studente	89	22,4	7,10
Casalinga	38	9,6	7,82
Senza occupazione	6	1,5	7,67
Lavoratore autonomo	5	1,3	8,00

Tavola 5 **Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale**

100% totale soggetti interpellati

 100% indica come utilizza i servizi di Lecco Trasporti

Le variabili individuate come modalità di utilizzo







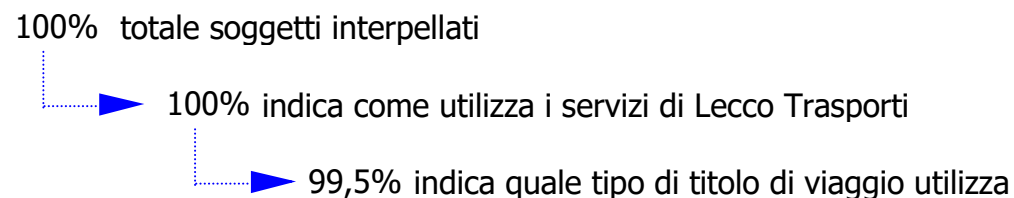
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Titolo di viaggio utilizzato	398	99,5	 Tav. 6
Cambiamento del titolo di viaggio (ultimi 12 mesi)	400	100,0	 Tav. 7
Titolo usato in precedenza (solo per chi ha cambiato)	20	5,0	 Tav. 8
Motivi del cambiamento del titolo di viaggio	20	5,0	 Tav. 9
Frequenza settimanale di utilizzo	400	100,0	 Tav. 10
Linee utilizzate	400	100,0	 Tav. 11

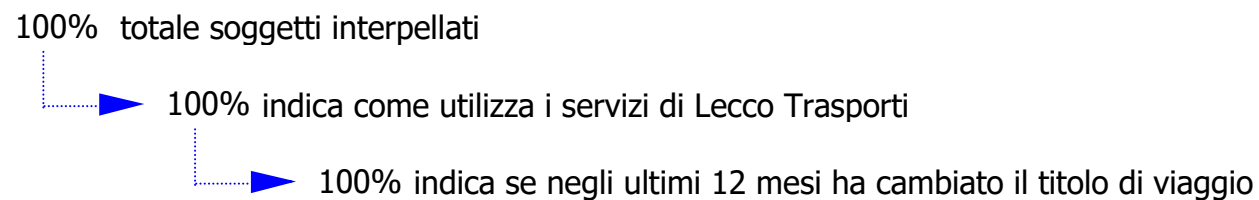
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Biglietto di corsa semplice	124	31,2	7,70
Abbonamento mensile	109	27,4	7,56
Abbonamento mensile pensionati	41	10,3	7,90
Biglietto pluricorse (carnet 12 corse)	40	10,1	7,95
Abbonamento annuale	38	9,5	7,74
Abbonamento settimanale 7 giorni	22	5,5	7,73
Io viaggio in Lombardia	9	2,3	6,33
Io viaggio in Provincia di Lecco	9	2,3	7,11
Tessera Regionale Libera Circolazione	2	0,5	8,00
Abbonamento trimestrale	1	0,3	8,00
Biglietto giornaliero	1	0,3	8,00
Tessera agevolata	1	0,3	8,00
Titolo ex dipendente Lecco Trasporti	1	0,3	9,00

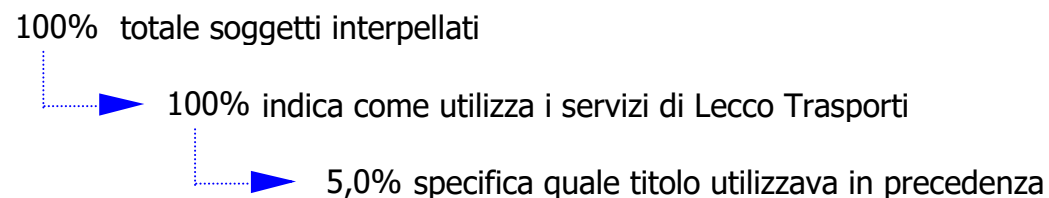
Tavola 7 **Cambiamento del titolo di viaggio (ultimi 12 mesi)**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Sì, ho cambiato il titolo di viaggio	20	5,0	7,50
No, non ho cambiato il titolo di viaggio	380	95,0	7,68

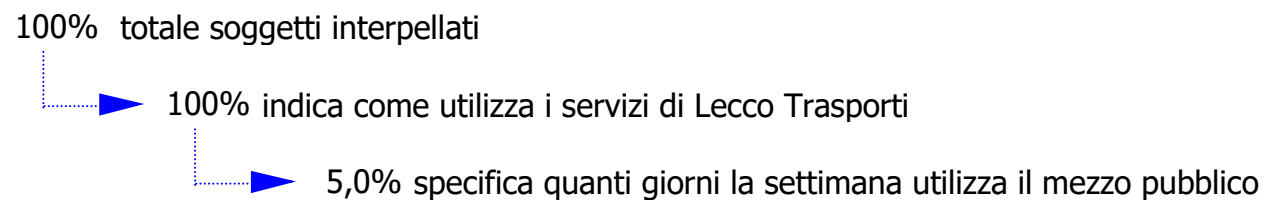
Tavola 8 **Titolo usato in precedenza (solo per chi ha cambiato)**



I titoli usati in precedenza:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Abbonamento settimanale (urbano)	6	30,0	6,00
Abbonamento annuale	4	20,0	8,25
Abbonamento mensile	4	20,0	8,00
Biglietto di corsa semplice	2	10,0	8,50
Io viaggio TrenoCittà	1	5,0	8,00
Biglietto giornaliero	1	5,0	7,00
Biglietto pluricorse (carnet 12 corse)	1	5,0	8,00
Io viaggio in Provincia di Lecco	1	5,0	9,00

Tavola 9 **Motivi del cambiamento del titolo di viaggio**



La distribuzione per frequenza settimanale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Convenienza economica a parità di necessità e frequenza di utilizzo del mezzo pubblico	11	55,0	7,73
Mutate necessità in frequenza di utilizzo del mezzo pubblico	9	45,0	7,22

Tavola 10 **Frequenza di utilizzo del mezzo pubblico**

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Lecco Trasporti

100% specifica quanti giorni la settimana utilizza il mezzo pubblico

La distribuzione per frequenza settimanale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
7 giorni alla settimana	16	4,0	8,00
6 giorni alla settimana	98	24,5	7,64
5 giorni alla settimana	91	22,8	7,49
4 giorni alla settimana	21	5,3	7,90
3 giorni alla settimana	53	13,3	7,67
2 giorni alla settimana	47	11,8	7,79
1 giorno alla settimana	34	8,5	7,53
meno di un giorno a settimana	40	10,0	7,88

Tavola 11 **Linea utilizzata**

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Lecco Trasporti

100% specifica quali linee della rete urbana utilizza

Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Linea 4	73	18,3	7,71
Linea 7	52	13,0	7,54
Linea 8	50	12,5	7,60
Linea VCB	40	10,0	7,48
Linea 1	39	9,8	7,96
Linea 5	29	7,3	7,76
Linea LGV	28	7,0	7,32
Linea 2	26	6,5	7,38
Linea 3	25	6,3	8,04
Linea CMT	15	3,8	7,87
Linea 6	11	2,8	8,36
Linea CRC	8	2,0	7,88
Linea CRE	4	1,0	7,00

Tavola 12 **Qualità percepita**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce indicazioni relative alla percezione e alla valutazione del servizio di Lecco Trasporti

Le variabili in cui si struttura lo studio della qualità percepita

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Indicatori precodificati di customer satisfaction	400	100,0	▶ Tavv. 13 - 34
Quadro sinottico con metricizzazione in base 10	400	100,0	▶ Tav. 35
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	400	100,0	▶ Tav. 36

Tavola 13 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% esprime i livelli di soddisfazione e priorità in relazione agli indicatori precodificati

I dati relativi agli indicatori

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio	400	100,0▶ Tav. 14
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	400	100,0▶ Tav. 15
In generale la sicurezza del viaggio	400	100,0▶ Tav. 16
Frequenza/numero delle corse	400	100,0▶ Tav. 17
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	400	100,0▶ Tav. 18
In generale la regolarità del servizio	400	100,0▶ Tav. 19
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	400	100,0▶ Tav. 20
Pulizia dei veicoli	400	100,0▶ Tav. 21
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	400	100,0▶ Tav. 22
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	400	100,0▶ Tav. 23
In generale il comfort e la pulizia	400	100,0▶ Tav. 24
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	400	100,0▶ Tav. 25
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	400	100,0▶ Tav. 26
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	400	100,0▶ Tav. 27
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	400	100,0▶ Tav. 28
In generale la diffusione delle informazioni e dei servizi offerti	400	100,0▶ Tav. 29
Cortesìa ed educazione del personale	400	100,0▶ Tav. 30
Accuratezza e ordine del personale	400	100,0▶ Tav. 31
Competenza e professionalità del personale	400	100,0▶ Tav. 32
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	400	100,0▶ Tav. 33
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	400	100,0▶ Tav. 34

Tavola 14

Indicatore 1: Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	123	30,8	8,00
Abbastanza soddisfacente	230	57,5	7,71
Poco soddisfacente	45	11,3	6,69
Per nulla soddisfacente	2	0,5	5,00
Non sa	0	0,0	0,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	331	82,8	7,69
Abbastanza importante	65	16,3	7,63
Poco importante	1	0,3	7,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	3	0,8	7,00

Tavola 15

Indicatore 2: Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	239	59,8	7,92
Abbastanza soddisfacente	145	36,3	7,38
Poco soddisfacente	14	3,5	6,36
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	2	0,5	8,50

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	341	85,3	7,71
Abbastanza importante	52	13,0	7,40
Poco importante	3	0,8	8,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	4	1,0	7,75

Tavola 16

Indicatore 3: In generale la sicurezza del viaggio

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore In generale la sicurezza del viaggio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	176	44,0	7,98
Abbastanza soddisfacente	196	49,0	7,57
Poco soddisfacente	25	6,3	6,48
Per nulla soddisfacente	2	0,5	5,00
Non sa	1	0,3	8,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	312	78,0	7,72
Abbastanza importante	64	16,0	7,50
Poco importante	2	0,5	8,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	22	5,5	7,50

La priorità

elementi rilevati	Frequenza assoluta
1° in ordine di priorità	161
2° in ordine di priorità	121
3° in ordine di priorità	79
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	40,3
2° in ordine di priorità	30,3
3° in ordine di priorità	19,8
	Valori cumulati
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	40,3
2° in ordine di priorità	70,5
3° in ordine di priorità	90,3

Tavola 17

Indicatore 4: Frequenza/numero delle corse

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Frequenza/numero delle corse

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	102	25,5	8,19
Abbastanza soddisfacente	146	36,5	7,75
Poco soddisfacente	134	33,5	7,28
Per nulla soddisfacente	15	3,8	6,80
Non sa	3	0,8	8,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	347	86,8	7,69
Abbastanza importante	51	12,8	7,49
Poco importante	2	0,5	9,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

Indicatore 5: Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	109	27,3	8,21
Abbastanza soddisfacente	189	47,3	7,79
Poco soddisfacente	94	23,5	6,90
Per nulla soddisfacente	8	2,0	6,50
Non sa	0	0,0	0,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	361	90,3	7,66
Abbastanza importante	37	9,3	7,84
Poco importante	0	0,0	0,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	2	0,5	7,50

Tavola 19

Indicatore 6: In generale la regolarità del servizio

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore In generale la regolarità del servizio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	91	22,8	8,27
Abbastanza soddisfacente	209	52,3	7,81
Poco soddisfacente	87	21,8	6,85
Per nulla soddisfacente	10	2,5	6,40
Non sa	3	0,8	8,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	331	82,8	7,69
Abbastanza importante	46	11,5	7,61
Poco importante	1	0,3	9,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	22	5,5	7,50

La priorità

elementi rilevati	Frequenza assoluta
1° in ordine di priorità	188
2° in ordine di priorità	120
3° in ordine di priorità	69
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	47,0
2° in ordine di priorità	30,0
3° in ordine di priorità	17,3
	Valori cumulati
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	47,0
2° in ordine di priorità	77,0
3° in ordine di priorità	94,3

Indicatore 7: Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	128	32,0	7,93
Abbastanza soddisfacente	197	49,3	7,67
Poco soddisfacente	65	16,3	7,14
Per nulla soddisfacente	10	2,5	7,90
Non sa	0	0,0	0,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	235	58,8	7,69
Abbastanza importante	156	39,0	7,60
Poco importante	6	1,5	8,83
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	3	0,8	7,33

Tavola 21

Indicatore 8: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Pulizia dei veicoli

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	140	35,0	8,06
Abbastanza soddisfacente	183	45,8	7,52
Poco soddisfacente	76	19,0	7,31
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,3	8,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	251	62,8	7,60
Abbastanza importante	144	36,0	7,79
Poco importante	5	1,3	8,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

Indicatore 9: Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	112	28,0	7,96
Abbastanza soddisfacente	183	45,8	7,80
Poco soddisfacente	86	21,5	7,10
Per nulla soddisfacente	15	3,8	7,13
Non sa	4	1,0	8,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	250	62,5	7,68
Abbastanza importante	134	33,5	7,63
Poco importante	10	2,5	8,20
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	6	1,5	7,17

Indicatore 10: Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	79	19,8	8,15
Abbastanza soddisfacente	216	54,0	7,68
Poco soddisfacente	60	15,0	7,25
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	45	11,3	7,33

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	235	58,8	7,70
Abbastanza importante	112	28,0	7,64
Poco importante	3	0,8	7,67
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	50	12,5	7,62

Indicatore 11: In generale il comfort e la pulizia

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore In generale il comfort e la pulizia

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	91	22,8	8,21
Abbastanza soddisfacente	229	57,3	7,60
Poco soddisfacente	67	16,8	7,24
Per nulla soddisfacente	9	2,3	7,56
Non sa	4	1,0	7,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	232	58,0	7,65
Abbastanza importante	141	35,3	7,73
Poco importante	2	0,5	8,50
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	25	6,3	7,52

La priorità

elementi rilevati	Frequenza assoluta
1° in ordine di priorità	37
2° in ordine di priorità	100
3° in ordine di priorità	124
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	9,3
2° in ordine di priorità	25,0
3° in ordine di priorità	31,0
	Valori cumulati
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	9,3
2° in ordine di priorità	34,3
3° in ordine di priorità	65,3

Indicatore 12: Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

Il grado di soddisfazione

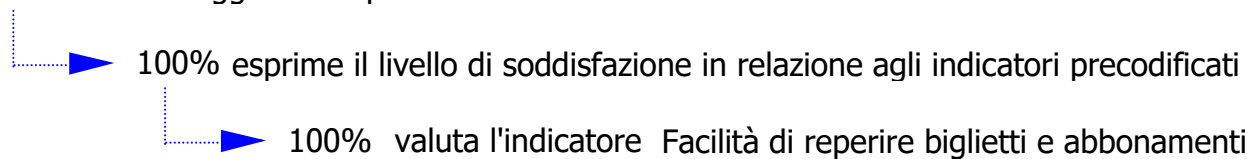
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	187	46,8	7,99
Abbastanza soddisfacente	177	44,3	7,42
Poco soddisfacente	30	7,5	7,03
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	6	1,5	8,50

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	211	52,8	7,65
Abbastanza importante	185	46,3	7,70
Poco importante	1	0,3	7,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	3	0,8	7,33

Indicatore 13: Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	221	55,3	7,95
Abbastanza soddisfacente	148	37,0	7,32
Poco soddisfacente	21	5,3	7,52
Per nulla soddisfacente	4	1,0	7,50
Non sa	6	1,5	6,50

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	174	43,5	7,63
Abbastanza importante	211	52,8	7,74
Poco importante	6	1,5	8,17
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	9	2,3	6,56

Indicatore 14: Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	178	44,5	7,99
Abbastanza soddisfacente	202	50,5	7,42
Poco soddisfacente	13	3,3	7,31
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	7	1,8	7,43

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	202	50,5	7,64
Abbastanza importante	184	46,0	7,73
Poco importante	6	1,5	8,17
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	8	2,0	6,88

Indicatore 15: Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti, ecc.)

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti, ecc.)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	113	28,3	8,11
Abbastanza soddisfacente	218	54,5	7,59
Poco soddisfacente	25	6,3	7,20
Per nulla soddisfacente	2	0,5	5,50
Non sa	42	10,5	7,29

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	145	36,3	7,56
Abbastanza importante	208	52,0	7,76
Poco importante	6	1,5	7,83
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	41	10,3	7,59

Indicatore 16: In generale la diffusione delle informazioni e dei servizi offerti

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore In generale la diffusione delle informazioni e dei servizi offerti

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	170	42,5	8,08
Abbastanza soddisfacente	209	52,3	7,42
Poco soddisfacente	16	4,0	7,00
Per nulla soddisfacente	1	0,3	7,00
Non sa	4	1,0	6,25

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	163	40,8	7,60
Abbastanza importante	209	52,3	7,73
Poco importante	3	0,8	8,33
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	25	6,3	7,52

La priorità

elementi rilevati	Frequenza assoluta
1° in ordine di priorità	6
2° in ordine di priorità	36
3° in ordine di priorità	75
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	1,5
2° in ordine di priorità	9,0
3° in ordine di priorità	18,8
	Valori cumulati
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	1,5
2° in ordine di priorità	10,5
3° in ordine di priorità	29,3

Indicatore 17: Cortesia ed educazione del personale

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Cortesia ed educazione del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	216	54,0	7,98
Abbastanza soddisfacente	148	37,0	7,45
Poco soddisfacente	34	8,5	6,81
Per nulla soddisfacente	2	0,5	5,50
Non sa	0	0,0	0,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	157	39,3	7,76
Abbastanza importante	238	59,5	7,61
Poco importante	2	0,5	7,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	3	0,8	8,33

Tavola 31

Indicatore 18: Accuratezza e ordine del personale

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Accuratezza e ordine del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	224	56,0	7,95
Abbastanza soddisfacente	158	39,5	7,37
Poco soddisfacente	13	3,3	6,31
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	5	1,3	8,40

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	120	30,0	7,69
Abbastanza importante	253	63,3	7,64
Poco importante	9	2,3	8,00
Per nulla importante	15	3,8	7,73
Non sa	3	0,8	8,33

Indicatore 19: Competenza e professionalità del personale

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Competenza e professionalità del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	235	58,8	7,93
Abbastanza soddisfacente	148	37,0	7,39
Poco soddisfacente	14	3,5	6,21
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	3	0,8	8,00

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	167	41,8	7,76
Abbastanza importante	210	52,5	7,63
Poco importante	1	0,3	7,00
Per nulla importante	0	0,0	0,00
Non sa	22	5,5	7,41

La priorità (ind. 17 + 18+ 19)

elementi rilevati	Frequenza assoluta
1° in ordine di priorità	2
2° in ordine di priorità	17
3° in ordine di priorità	42
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	0,5
2° in ordine di priorità	4,3
3° in ordine di priorità	10,5
	Valori cumulati
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	0,5
2° in ordine di priorità	4,8
3° in ordine di priorità	15,3

Indicatore 20: Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	66	16,5	8,12
Abbastanza soddisfacente	204	51,0	7,67
Poco soddisfacente	97	24,3	7,46
Per nulla soddisfacente	5	1,3	6,40
Non sa	28	7,0	7,54

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	114	28,5	7,67
Abbastanza importante	236	59,0	7,66
Poco importante	3	0,8	8,00
Per nulla importante	1	0,3	8,00
Non sa	46	11,5	7,70

Indicatore 21: Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	60	15,0	8,20
Abbastanza soddisfacente	190	47,5	7,61
Poco soddisfacente	112	28,0	7,60
Per nulla soddisfacente	9	2,3	6,67
Non sa	29	7,3	7,59

Il livello di importanza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto importante	127	31,8	7,68
Abbastanza importante	228	57,0	7,66
Poco importante	2	0,5	8,00
Per nulla importante	1	0,3	8,00
Non sa	42	10,5	7,71

La priorità (ind. 20 + 21)

elementi rilevati	Frequenza assoluta
1° in ordine di priorità	6
2° in ordine di priorità	6
3° in ordine di priorità	11
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	1,5
2° in ordine di priorità	1,5
3° in ordine di priorità	2,8
	Valori cumulati
	Frequenza relativa (%)
1° in ordine di priorità	1,5
2° in ordine di priorità	3,0
3° in ordine di priorità	5,8

Tavola 35 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

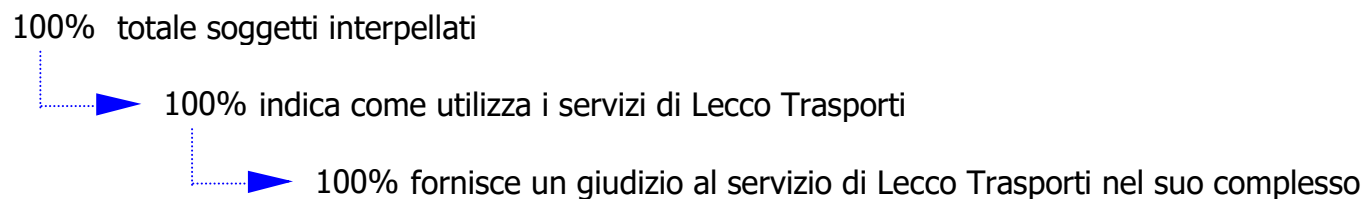
100% totale soggetti interpellati

100% esprime i livelli di soddisfazione e priorità in relazione agli indicatori precodificati

I dati relativi agli indicatori

elementi rilevati	Voto 1-10
Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio	7,96
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	8,91
In generale la sicurezza del viaggio	8,42
Frequenza/numero delle corse	7,11
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	7,49
In generale la regolarità del servizio	7,39
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	7,77
Pulizia dei veicoli	7,90
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	7,47
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	7,63
In generale il comfort e la pulizia	7,54
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	8,50
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	8,72
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	8,55
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	8,09
In generale la diffusione delle informazioni e dei servizi offerti	8,46
Cortesìa ed educazione del personale	8,61
Accuratezza e ordine del personale	8,84
Competenza e professionalità del personale	8,89
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	7,22
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	7,03

Tavola 36 **Indicatore complessivo di customer satisfaction**



Giudizio complessivo da 1 a 10 al servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Giudizio complessivo pari a 10	26	6,0
Giudizio complessivo pari a 9	66	15,2
Giudizio complessivo pari a 8	139	32,0
Giudizio complessivo pari a 7	106	24,4
Giudizio complessivo pari a 6	48	11,1
Giudizio complessivo pari a 5	12	2,8
Giudizio complessivo pari a 4	3	0,7
Giudizio complessivo pari a 3	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 2	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 1	0	0,0
Giudizio medio complessivo	7,670	Errore standard (±) 0,060