

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

Servizio extraurbano di Milano lotto 6



Gennaio 2024



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023" effettuata da Centro Studi Diagramma per Movibus sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico della Provincia di Milano lotto 6.

Origine dei dati

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 1515 interviste valide complessive effettuate dall'11 al 21 dicembre 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate di Movibus.

Metodologia adottata

La ricerca è stata impostata associando tecniche di ricerca quantitative basate su un protocollo di indagine precodificato (driver prestazionali) e metodologie innovative ampiamente testate da Diagramma che consentono di gestire materiale informativo ottenuto mediante rilevazione non direttiva.

Indicatori di soddisfazione e di importanza rispetto ai fattori di qualità

Sono stati utilizzati 17 indicatori precodificati (drivers), sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione:

- A La scala utilizzata per rilevare il livello di soddisfazione si fonda su un campo di variazione decimale di tipo "scolastico" finalizzato a definire una distribuzione degli intervistati che distingue fra clienti insoddisfatti, clienti soddisfatti e clienti
- > clienti insoddisfatti = clienti che valutano il servizio con voti compresi fra il valore 1 e il valore 5;
 - > clienti soddisfatti = clienti che valutano il servizio con voti compresi fra il valore 6 e il valore 8;
 - > clienti deliziati = clienti che valutano il servizio con voti compresi fra il valore 9 e il valore 10;

Per misurare il livello di soddisfazione relativo a ciascun driver, viene calcolato un Indice Sintetico di Soddisfazione: esso è pari alla somma, in termini percentuali, della componente soddisfatta e di quella deliziata.

Per ciascun intervistato viene infine calcolato l'Indice Generale di Soddisfazione, pari alla media aritmetica degli indici di soddisfazione di ciascuna macro area in cui gli item sono stati raggruppati.

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 42 tavole organizzate per nodi di approfondimento in relazione alle domande sulle caratteristiche sociodemografiche, sui modelli di acquisto e consumo di servizi di trasporto pubblico e sugli indicatori di customer satisfaction. Ogni tavola si compone di due settori: quello superiore indica il percorso logico e statistico che conduce all'individuazione dei dati presentati; quello inferiore specifica le modalità nelle quali si definisce la distribuzione delle testimonianze raccolte in relazione al fenomeno focalizzato, ed eventualmente rinvia a tavole che approfondiscono ulteriori aspetti significativi.

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
Modalità di utilizzo del servizio di linea	1515	100,0▶ Tavv. 2 - 8
Indicatori precodificati di customer satisfaction	1515	100,0▶ Tavv. 9 - 27
Approfondimenti quali/quantitativi	1492	98,5▶ Tavv. 28 - 37
Anamnesi essenziale (dati personali)	1515	100,0▶ Tavv. 38 - 41
Appendice strategica	1515	100,0▶ Tav. 42

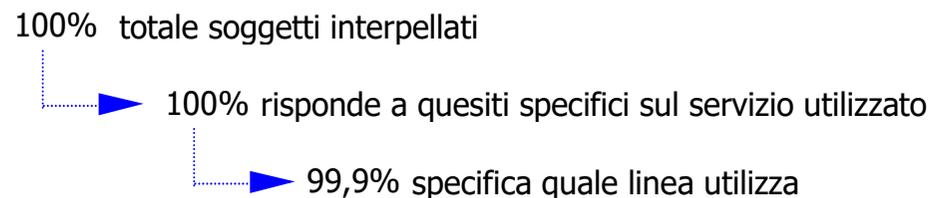
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati
 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

Le variabili oggetto di indagine

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	1513	99,9▶ Tav. 3
Titolo di viaggio utilizzato	1510	99,7▶ Tav. 4
Frequenza di utilizzo del servizio	1503	99,2▶ Tav. 5
Motivo dello spostamento	1514	99,9▶ Tav. 6
Fascia oraria di utilizzo	1500	99,0▶ Tav. 7
Utilizzo di altri mezzi	1176	77,6▶ Tav. 8

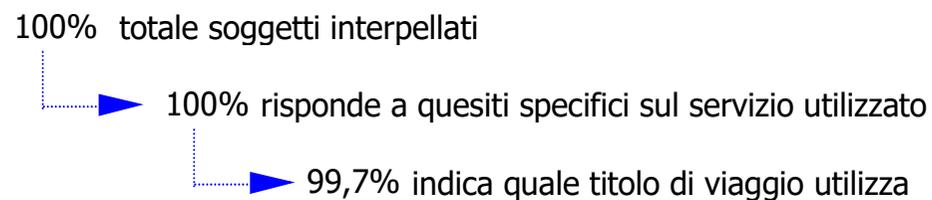
Tavola 3 **Linea utilizzata**



Le linee

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Z601	368	24,3	7,42
z602	172	11,4	7,34
z603	73	4,8	7,21
z6C3	27	1,8	7,29
Z606	22	1,5	7,15
z611	33	2,2	7,60
Z612	33	2,2	7,54
z616	18	1,2	7,68
z617	76	5,0	7,33
Z618	3	0,2	7,23
Z620	227	15,0	7,51
z621	66	4,4	7,44
Z622	1	0,1	7,50
z625	30	2,0	7,62
Z627	76	5,0	7,62
z636	15	1,0	7,36
z641	12	0,8	7,54
z642	26	1,7	7,40
z646	12	0,8	7,64
z648	11	0,7	7,00
Z649	212	14,0	7,49

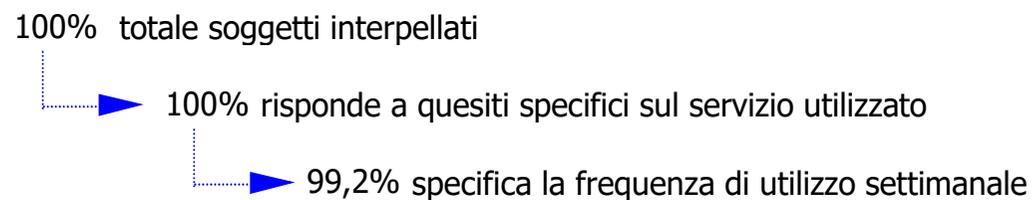
Tavola 4 **Il titolo di viaggio utilizzato**



Le tipologie di titolo di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento mensile	680	45,0	7,44
Biglietto	547	36,2	7,42
Abbonamento settimanale	160	10,6	7,37
Abbonamento annuale	88	5,8	7,50
Titolo ATM	13	0,9	8,27
IVOL	13	0,9	7,46
Giornaliero	5	0,3	7,79
Sprovvisto di titolo di viaggio	3	0,2	7,04
Tessera invalidi	1	0,1	6,29

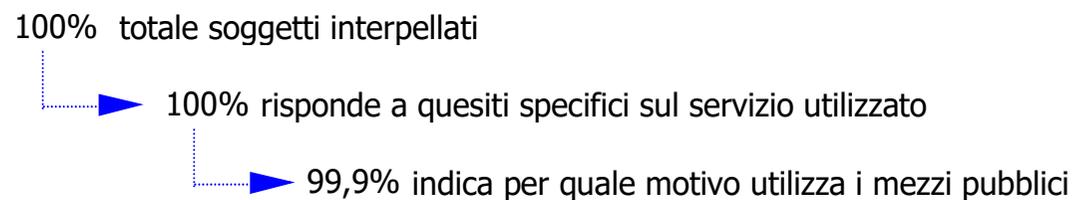
Tavola 5 **Frequenza di utilizzo del servizio**



La frequenza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
5 o più giorni alla settimana	811	54,0	7,46
3/4 giorni alla settimana	316	21,0	7,51
1/2 giorni alla settimana	213	14,2	7,33
Saltuariamente	163	10,8	7,30

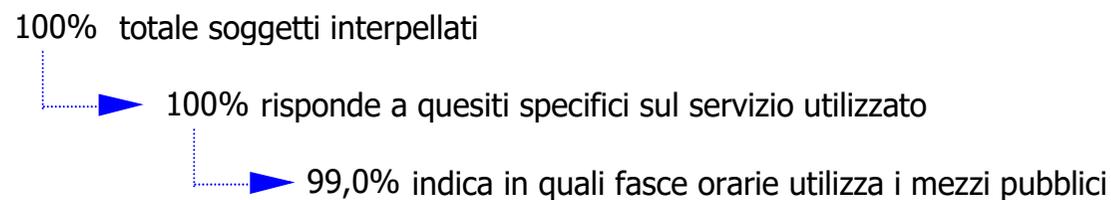
Tavola 6 **Motivo dello spostamento**



I motivi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studio	622	41,1	7,46
Lavoro	543	35,9	7,42
Commissioni/acquisti	253	16,7	7,42
Svago/tempo libero	76	5,0	7,44
Motivi di salute	20	1,3	7,17

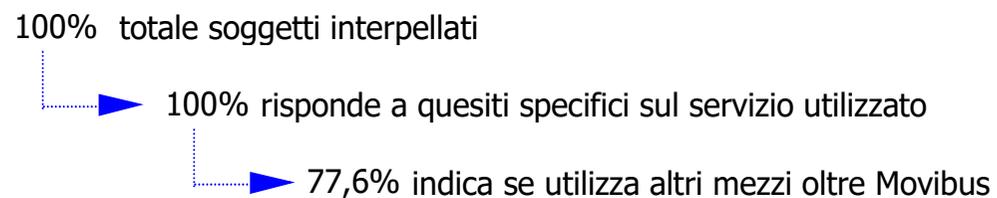
Tavola 7 **Fascia oraria di utilizzo**



Le fasce orarie

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Prima delle 9	959	63,9	7,47
9-12	267	17,8	7,36
12-15	520	34,7	7,46
15-17	547	36,5	7,41
dopo le 17	239	15,9	7,40
Irregolare	244	16,3	7,35

Tavola 8 **Utilizzo di altri mezzi**



I mezzi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Autobus/metro	1053	89,5	7,36
Treno	193	16,4	7,15
Automobile	137	11,6	7,22
Bicicletta	49	4,2	7,32
Motocicletta/scooter	4	0,3	7,29

Tavola 9 **Gli indicatori precodificati di customer satisfaction**

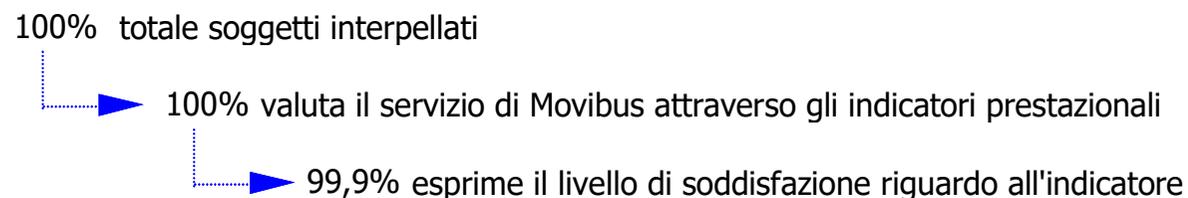
100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli items previsti

I drivers

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Sicurezza del mezzo di trasporto	1514	99,9▶ Tav. 10
Prudenza alla guida	1511	99,7▶ Tav. 11
Sicurezza personale	1512	99,8▶ Tav. 12
Puntualità dei mezzi	1510	99,7▶ Tav. 13
Frequenza delle corse	1513	99,9▶ Tav. 14
Pulizia dei mezzi	1513	99,9▶ Tav. 15
Comfort dei mezzi in servizio	1511	99,7▶ Tav. 16
Affollamento dei mezzi	1513	99,9▶ Tav. 17
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	1363	90,0▶ Tav. 18
Tempestività avvisi su variazioni del servizio	1476	97,4▶ Tav. 19
Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	1473	97,2▶ Tav. 20
Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	1476	97,4▶ Tav. 21
Competenza e professionalità del personale	1512	99,8▶ Tav. 22
Riconoscibilità del personale	1509	99,6▶ Tav. 23
Cortesìa del personale	1498	98,9▶ Tav. 24
Diffusione dei punti vendita	1481	97,8▶ Tav. 25
Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta	1467	96,8▶ Tav. 26
Tavola di sintesi	1515	100,0▶ Tav. 27

Tavola 10 **Sicurezza del mezzo di trasporto**



La valutazione degli intervistati

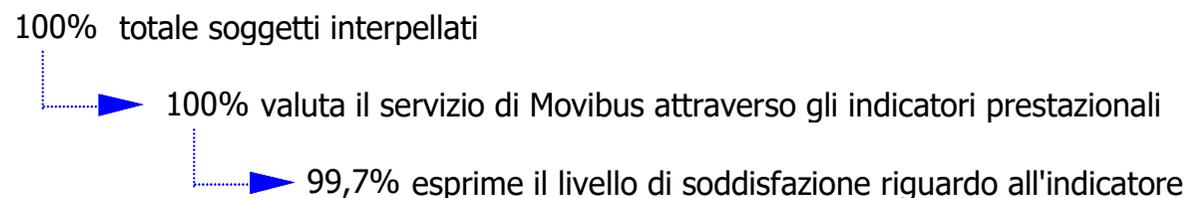
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	128	8,5	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	270	17,8	
Voto 8	461	30,4	In linea con le aspettative
Voto 7	381	25,2	
Voto 6	264	17,4	
Voto 5	7	0,5	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	2	0,1	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,1	

Punteggio medio: **7,723**

Deviazione standard (\pm) **1,22**

Errore standard (\pm) **0,031**

Tavola 11 **Prudenza alla guida**



La valutazione degli intervistati

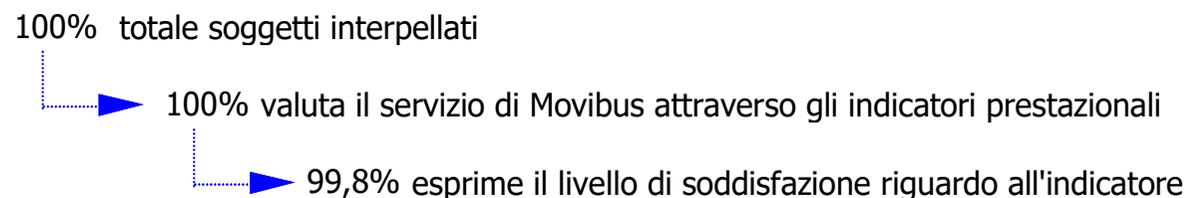
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	208	13,8	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	291	19,3	
Voto 8	400	26,5	In linea con le aspettative
Voto 7	402	26,6	
Voto 6	200	13,2	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	8	0,5	
Voto 4	2	0,1	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	0,7

Punteggio medio: **7,916**

Deviazione standard (\pm) **1,27**

Errore standard (\pm) **0,033**

Tavola 12 **Sicurezza personale**



La valutazione degli intervistati

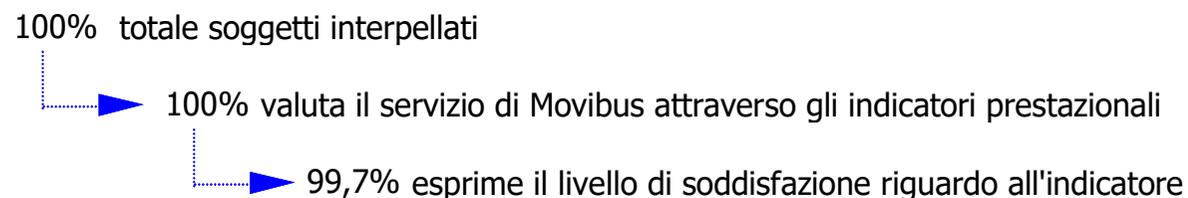
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	252	16,7	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	341	22,6	
Voto 8	440	29,1	In linea con le aspettative
Voto 7	328	21,7	
Voto 6	139	9,2	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	9	0,6	
Voto 4	2	0,1	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,1	0,8

Punteggio medio: **8,13**

Deviazione standard (\pm) **1,25**

Errore standard (\pm) **0,032**

Tavola 13 **Puntualità dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

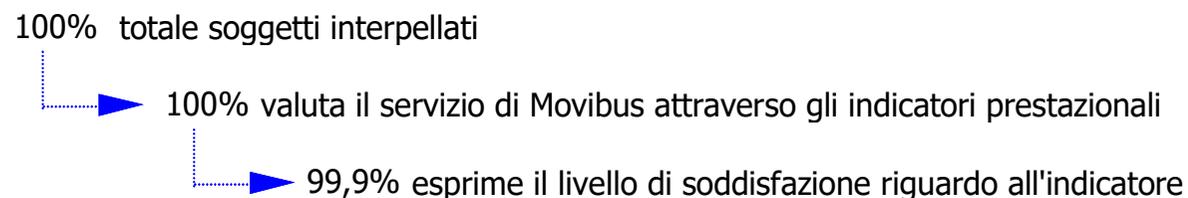
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	142	9,4	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	240	15,9	
Voto 8	318	21,1	In linea con le aspettative
Voto 7	371	24,6	
Voto 6	377	25,0	
Voto 5	48	3,2	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	12	0,8	
Voto 3	2	0,1	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	4,1

Punteggio medio: **7,468**

Deviazione standard (±) **1,39**

Errore standard (±) **0,036**

Tavola 14 **Frequenza delle corse**



La valutazione degli intervistati

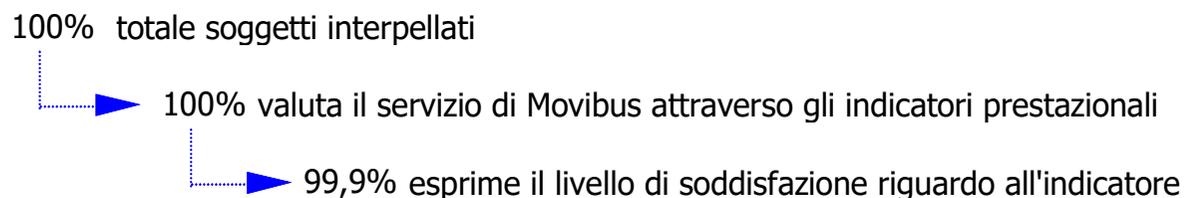
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	54	3,6	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	59	3,9	
Voto 8	207	13,7	In linea con le aspettative
Voto 7	365	24,1	
Voto 6	548	36,2	
Voto 5	252	16,7	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	25	1,7	
Voto 3	2	0,1	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,1	

Punteggio medio: **6,568**

Deviazione standard (\pm) **1,28**

Errore standard (\pm) **0,033**

Tavola 15 **Pulizia dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

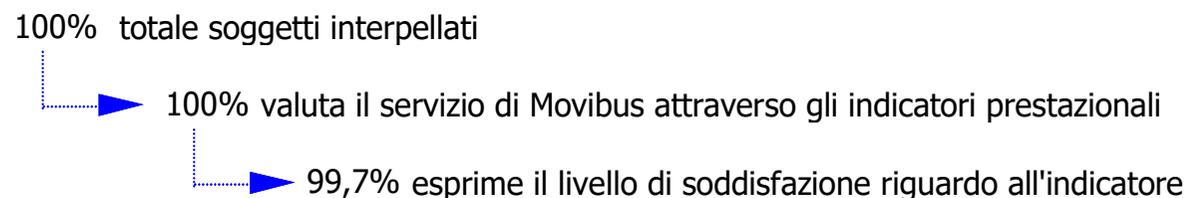
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	122	8,1	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	207	13,7	
Voto 8	347	22,9	In linea con le aspettative
Voto 7	426	28,2	
Voto 6	325	21,5	
Voto 5	81	5,4	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	5	0,3	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	5,7

Punteggio medio: **7,413**

Deviazione standard (\pm) **1,34**

Errore standard (\pm) **0,034**

Tavola 16 **Comfort dei mezzi in servizio**



La valutazione degli intervistati

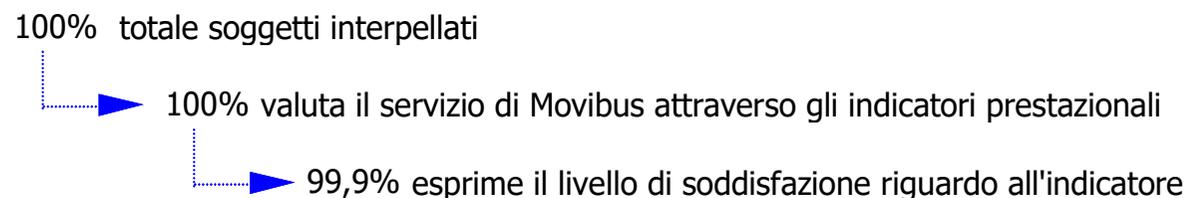
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	93	6,2	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	220	14,6	
Voto 8	436	28,9	In linea con le aspettative
Voto 7	445	29,5	
Voto 6	285	18,9	
Voto 5	29	1,9	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	3	0,2	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	2,1

Punteggio medio: **7,531**

Deviazione standard (\pm) **1,19**

Errore standard (\pm) **0,031**

Tavola 17 **Affollamento dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

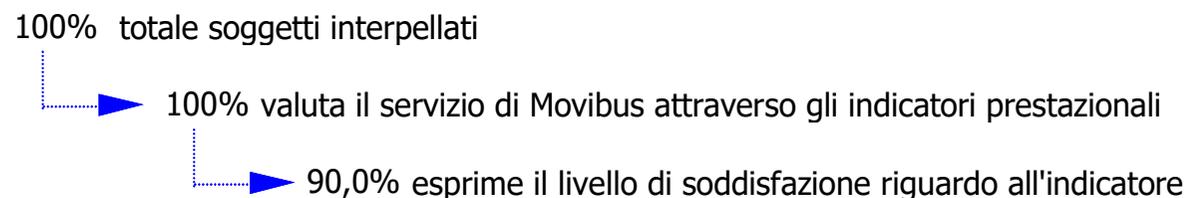
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	53	3,5	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	90	5,9	
Voto 8	173	11,4	In linea con le aspettative
Voto 7	361	23,9	
Voto 6	672	44,4	
Voto 5	136	9,0	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	20	1,3	
Voto 3	4	0,3	
Voto 2	2	0,1	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	2	0,1	

Punteggio medio: **6,65**

Deviazione standard (\pm) **1,26**

Errore standard (\pm) **0,032**

Tavola 18 **Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap**



La valutazione degli intervistati

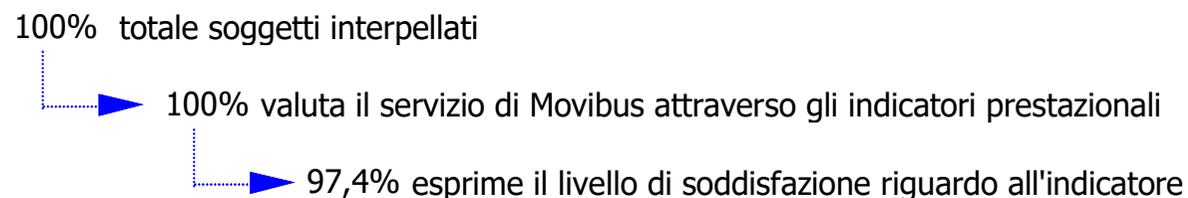
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)		
Voto 10 (Massima soddisfazione)	86	6,3	Al di sopra delle aspettative	
Voto 9	143	10,5		16,8
Voto 8	336	24,7	In linea con le aspettative	
Voto 7	444	32,6		80,1
Voto 6	312	22,9	Al di sotto delle aspettative	
Voto 5	37	2,7		
Voto 4	4	0,3		
Voto 3	1	0,1		3,1
Voto 2	0	0,0		
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0		

Punteggio medio: **7,351**

Deviazione standard (±) **1,22**

Errore standard (±) **0,033**

Tavola 19 **Tempestività avvisi su variazioni del servizio**



La valutazione degli intervistati

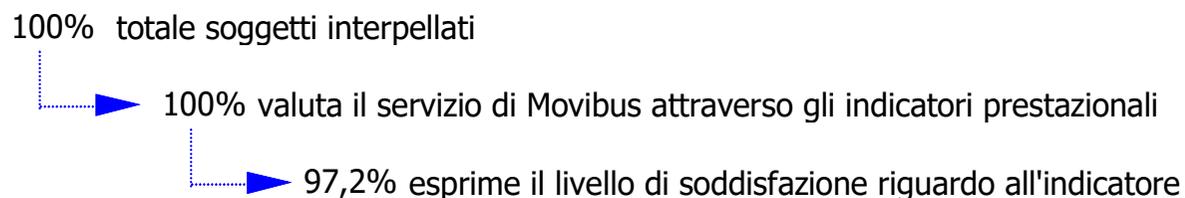
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	81	5,5	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	147	10,0	
Voto 8	309	20,9	In linea con le aspettative
Voto 7	413	28,0	
Voto 6	346	23,4	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	160	10,8	
Voto 4	16	1,1	
Voto 3	3	0,2	
Voto 2	1	0,1	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	12,2

Punteggio medio: **7,078**

Deviazione standard (±) **1,38**

Errore standard (±) **0,036**

Tavola 20 **Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe**



La valutazione degli intervistati

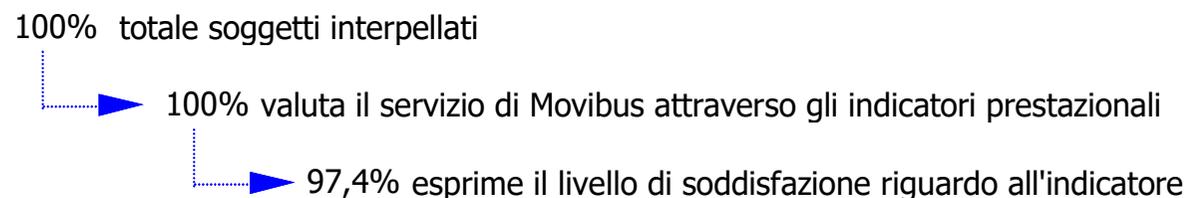
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	70	4,8	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	157	10,7	
Voto 8	371	25,2	In linea con le aspettative
Voto 7	429	29,1	
Voto 6	343	23,3	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	95	6,4	
Voto 4	8	0,5	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	7,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	

Punteggio medio: **7,229**

Deviazione standard (±) **1,26**

Errore standard (±) **0,033**

Tavola 21 **Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)**



La valutazione degli intervistati

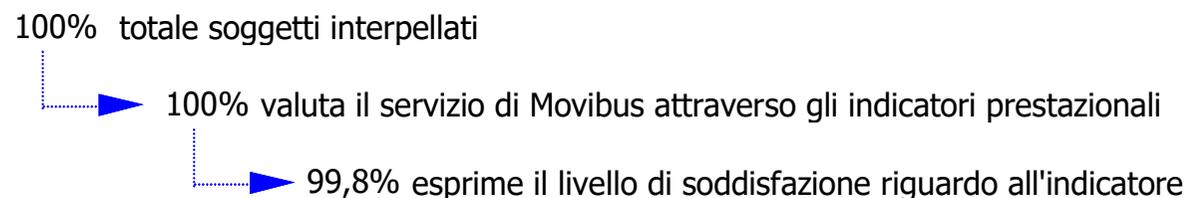
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	73	4,9	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	145	9,8	
Voto 8	347	23,5	In linea con le aspettative
Voto 7	513	34,8	
Voto 6	379	25,7	
Voto 5	16	1,1	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	3	0,2	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	1,3

Punteggio medio: **7,295**

Deviazione standard (±) **1,14**

Errore standard (±) **0,030**

Tavola 22 **Competenza e professionalità del personale**



La valutazione degli intervistati

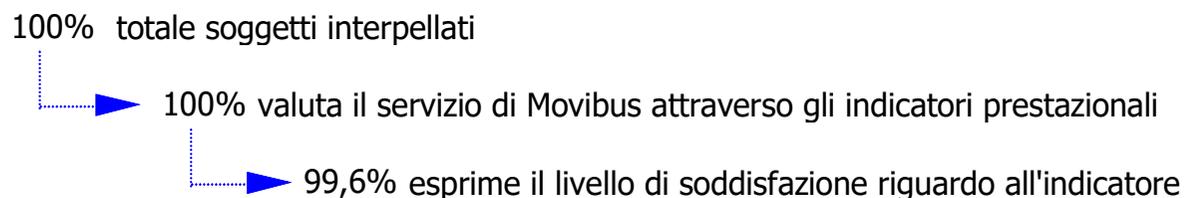
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	217	14,4	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	380	25,1	
Voto 8	452	29,9	In linea con le aspettative
Voto 7	298	19,7	
Voto 6	140	9,3	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	23	1,5	
Voto 4	2	0,1	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	1,7

Punteggio medio: **8,105**

Deviazione standard (\pm) **1,24**

Errore standard (\pm) **0,032**

Tavola 23 **Riconoscibilità del personale**



La valutazione degli intervistati

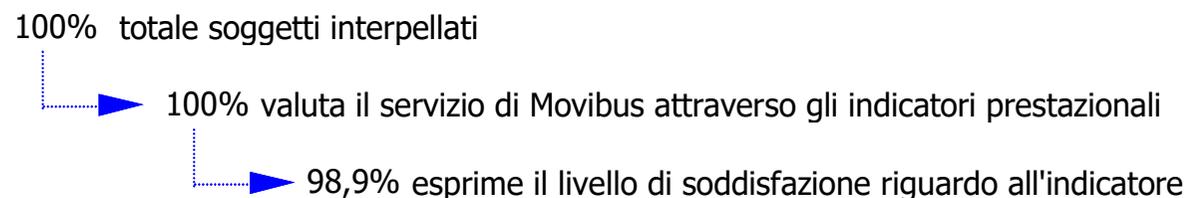
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	167	11,1	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	371	24,6	
Voto 8	444	29,4	In linea con le aspettative
Voto 7	363	24,1	
Voto 6	153	10,1	
Voto 5	7	0,5	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	3	0,2	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	1	0,1	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	

Punteggio medio: **7,998**

Deviazione standard (\pm) **1,20**

Errore standard (\pm) **0,031**

Tavola 24 **Cortesia del personale**



La valutazione degli intervistati

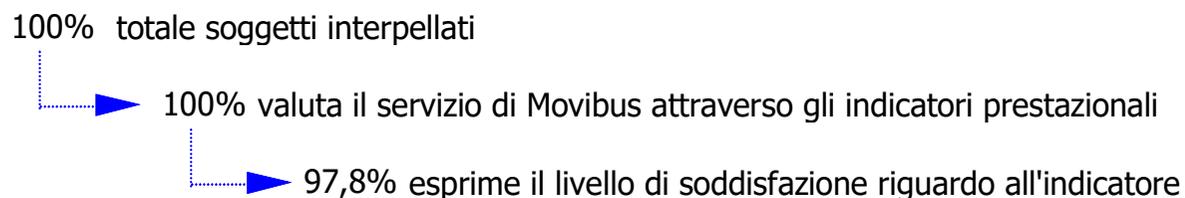
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	60	4,0	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	165	11,0	
Voto 8	416	27,8	In linea con le aspettative
Voto 7	466	31,1	
Voto 6	305	20,4	
Voto 5	80	5,3	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	6	0,4	
Voto 3	0	0,0	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	5,7

Punteggio medio: **7,296**

Deviazione standard (\pm) **1,20**

Errore standard (\pm) **0,031**

Tavola 25 **Diffusione dei punti vendita**



La valutazione degli intervistati

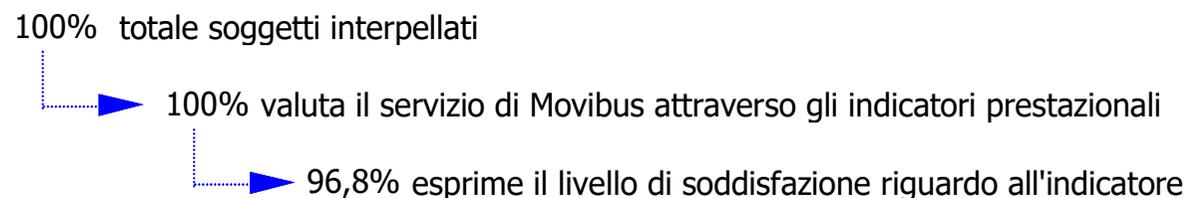
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	73	4,9	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	155	10,5	
Voto 8	347	23,4	In linea con le aspettative
Voto 7	450	30,4	
Voto 6	397	26,8	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	48	3,2	
Voto 4	10	0,7	
Voto 3	1	0,1	
Voto 2	0	0,0	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0	4,0

Punteggio medio: **7,236**

Deviazione standard (\pm) **1,23**

Errore standard (\pm) **0,032**

Tavola 26 **Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta**



La valutazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	28	1,9	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	103	7,0	
Voto 8	552	37,6	In linea con le aspettative
Voto 7	395	26,9	
Voto 6	287	19,6	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	78	5,3	
Voto 4	20	1,4	
Voto 3	2	0,1	
Voto 2	1	0,1	Al di sotto delle aspettative
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,1	

Punteggio medio: **7,218**

Deviazione standard (\pm) **1,17**

Errore standard (\pm) **0,031**

Tavola 27 **Sintesi degli indicatori**

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli items previsti

elementi rilevati	Indice 2022	Indice 2023	Differenza 2023-2022
Sicurezza del mezzo di trasporto	7,60	7,72	0,12
Prudenza alla guida	7,49	7,92	0,43
Sicurezza personale	7,73	8,13	0,40
Puntualità dei mezzi	7,46	7,47	0,01
Frequenza delle corse	6,83	6,57	-0,26
Pulizia dei mezzi	7,63	7,41	-0,22
Comfort dei mezzi in servizio	7,64	7,53	-0,11
Affollamento dei mezzi	6,22	6,65	0,43
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	7,38	7,35	-0,02
Tempestività avvisi su variazioni del servizio	7,54	7,08	-0,46
Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	7,44	7,23	-0,21
Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	6,91	7,30	0,38
Competenza e professionalità del personale	8,62	8,11	-0,51
Riconoscibilità del personale	8,10	8,00	-0,11
Cortesia del personale	7,72	7,30	-0,42
Diffusione dei punti vendita	7,12	7,24	0,11
Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta	7,69	7,22	-0,47

Tavola 28 **Approfondimenti quali/quantitativi**

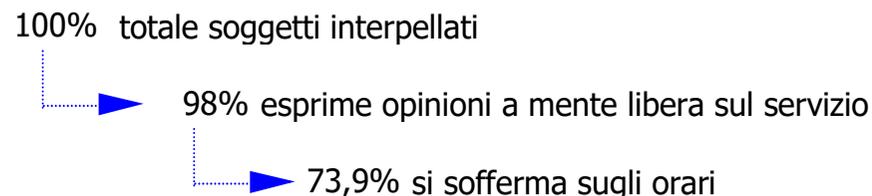
100% totale soggetti interpellati

▶ 98,5% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	1103	73,9	7,39	▶ Tav. 29
Mezzi	564	37,8	7,33	▶ Tav. 30
Personale viaggiante	389	26,1	7,26	▶ Tav. 31
Servizio nel complesso	328	22,0	7,58	▶ Tav. 32
Strutturazione della rete	228	15,3	7,27	▶ Tav. 33
Titoli di viaggio	219	14,7	7,31	▶ Tav. 34
Strumenti di comunicazione	167	11,2	7,03	▶ Tav. 35
Passeggeri	149	10,0	7,30	▶ Tav. 36
Strutture a terra	139	9,3	7,19	▶ Tav. 37

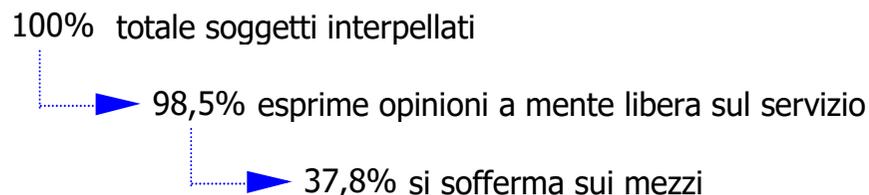
Tavola 29 **Orari**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Passaggi in ritardo	421	38,2	7,05
Insufficiente frequenza delle corse	394	35,7	7,14
Buona puntualità/regolarità del servizio	196	17,8	8,02
Scarsa frequenza in orario scolastico	115	10,4	7,36
Il servizio è ridotto/assente nel fine settimana	92	8,3	7,20
Buona frequenza delle corse	91	8,3	8,23
Saltano le corse	50	4,5	7,24
Il servizio è carente in orario serale	35	3,2	7,15
Passaggi in anticipo	33	3,0	7,23
Il servizio è assente già dal pomeriggio	22	2,0	7,13
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	16	1,5	7,14
Ottimi i collegamenti con la metropolitana	13	1,2	7,74
Vengono soppresse le corse senza motivo	11	1,0	7,03
Coincidenze mal congegnate	11	1,0	7,58
Puntualità migliorata rispetto al passato	4	0,4	8,01
Il servizio termina troppo presto la sera	3	0,3	6,92
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	2	0,2	7,06
Orari mal sincronizzati con quelli scolastici	1	0,1	7,19

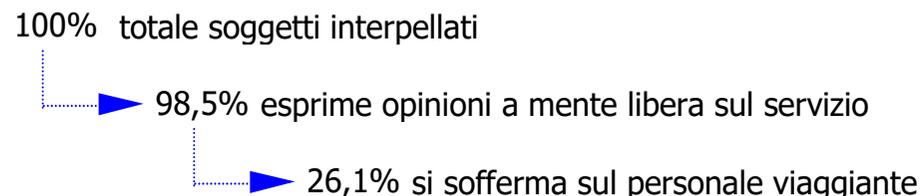
Tavola 30 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	225	39,9	7,05
Eccessivo affollamento a bordo	209	37,1	7,18
Buona pulizia interna dei mezzi	67	11,9	7,98
Mezzi poco confortevoli/mal climatizzati	55	9,8	6,85
Mezzi confortevoli/ben curati/ben climatizzati	51	9,0	8,39
Utilizzo di mezzi affidabili	9	1,6	8,00
Pulizia dei mezzi peggiorata rispetto al passato	9	1,6	7,21
Scarsa sicurezza a bordo dei mezzi	8	1,4	6,77
Scarsa manutenzione/cura dei mezzi	8	1,4	7,73
Buona sicurezza a bordo dei mezzi	7	1,2	7,56
Utilizzo di mezzi poco capienti in orario di punta	7	1,2	7,03
Parco mezzi eccessivamente datato	6	1,1	7,02
Mezzi poco affidabili (si rompono durante il servizio)	5	0,9	7,21
Pulsanti di prenotazione delle fermate insufficienti	3	0,5	8,10
Infiltrazioni d'acqua piovana a bordo	1	0,2	6,06
Immondizia sul pavimento	1	0,2	7,40
I mezzi in ora di morbida viaggiano vuoti	1	0,2	6,31

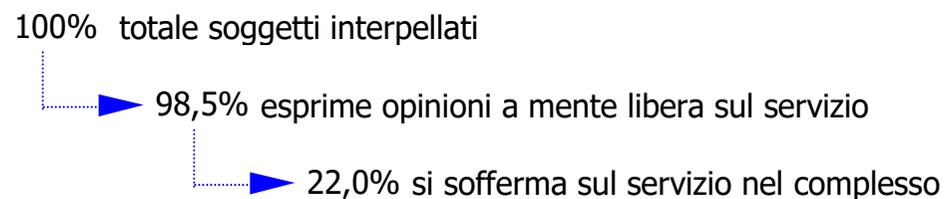
Tavola 31 **Personale viaggiante**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza di controllori a bordo	88	22,6	7,25
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	73	18,8	6,85
Conducenti guidano in modo spericolato	52	13,4	6,84
Conducenti educati/cortesi/disponibili	51	13,1	7,92
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	35	9,0	7,23
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	24	6,2	6,92
Controllori poco professionali	20	5,1	7,21
Controllori troppo aggressivi	17	4,4	7,18
Saltano le fermate	15	3,9	7,27
Conducenti poco informati sul servizio	15	3,9	7,49
Conducenti molto professionali	13	3,3	8,89
Conducenti poco professionali	12	3,1	6,67
Conducenti distratti durante la guida	10	2,6	6,68
Conducenti non controllano i titoli di viaggio	7	1,8	6,97
Conducenti guidano in modo attento/prudente	7	1,8	8,55
Conducenti poco curati	6	1,5	8,44
Conducenti guidano in modo nervoso	2	0,5	7,33
Conducenti poco attenti alle esigenze della clientela	2	0,5	6,44

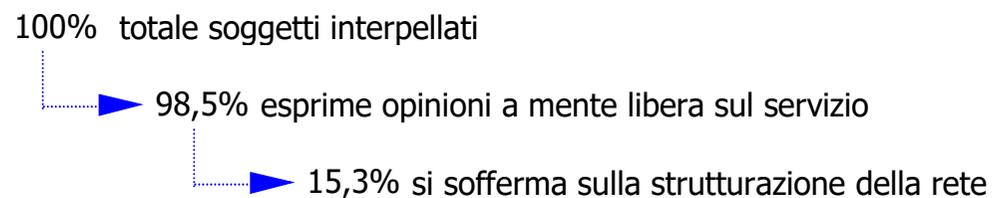
Tavola 32 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	230	70,1	7,60
Servizio efficiente/ben organizzato	64	19,5	7,65
Servizio che soddisfa le mie esigenze	19	5,8	7,76
I mezzi sono invivibili in orario di punta	11	3,4	7,29
Servizio indispensabile per chi non ha alternative	3	0,9	7,29
Servizio utile	1	0,3	7,35
Servizio scadente/poco soddisfacente	1	0,3	6,24
Servizio appena sufficiente	1	0,3	7,59
Il servizio peggiora nel pomeriggio	1	0,3	7,38

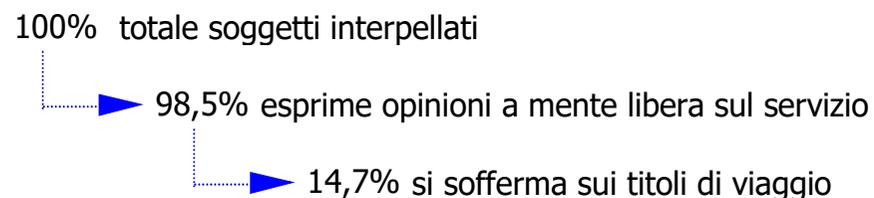
Tavola 33 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tempi di percorrenza eccessivi	67	29,4	7,21
Ottimi i collegamenti con Milano	50	21,9	7,47
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	46	20,2	7,18
Buona capillarità della rete	29	12,7	7,31
Fermate mal posizionate/posizionate in punti scomodi	26	11,4	7,19
Insufficiente pervasività della rete	12	5,3	7,52
Fermate ben distribuite lungo la rete	2	0,9	7,44
Fermate mal distribuite	1	0,4	7,47

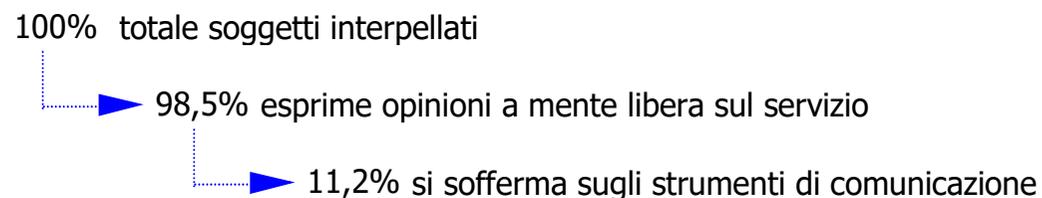
Tavola 34 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Diffusa evasione dei titoli di viaggio	95	43,4	7,34
Titoli di viaggio costosi	86	39,3	7,13
Rivendite posizionate lontano dalle fermate	42	19,2	7,41
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	14	6,4	7,07
Rivendite chiuse nei festivi	11	5,0	7,65
Titoli di viaggio complicati	6	2,7	7,94
I titoli di viaggio dovrebbero essere gratuiti	4	1,8	7,18

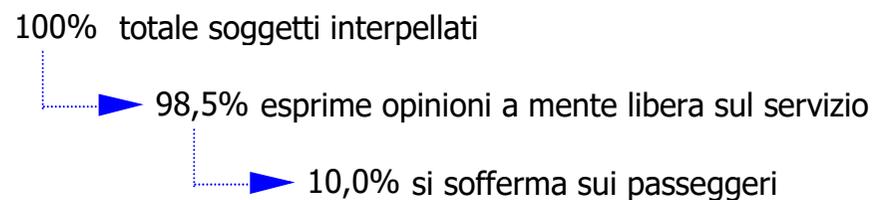
Tavola 35 **Strumenti di comunicazione**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Informazioni sul servizio insufficienti/poco tempestive	45	26,9	6,98
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	35	21,0	6,93
Non vengono comunicati i ritardi	30	18,0	7,28
Mancano le informazioni alle fermate	29	17,4	6,75
Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo	19	11,4	6,80
Non vengono aggiornate le tabelle orari	15	9,0	7,40
Mancano le tabelle orari alle fermate	10	6,0	6,88
Sito internet utile/aggiornato	8	4,8	7,30
Non vengono sostituite le tabelle orari danneggiate	6	3,6	6,86

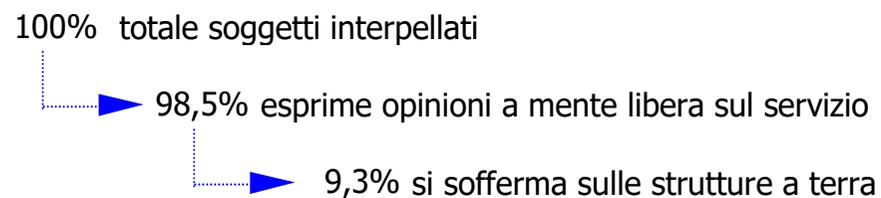
Tavola 36 **Passeggeri**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Gli stranieri non pagano il biglietto	38	25,5	7,21
Maleducazione diffusa	35	23,5	7,39
Troppi stranieri a bordo	34	22,8	7,33
Troppi studenti a bordo	33	22,1	7,16
Maleducazione peggiorata rispetto al passato	31	20,8	7,32
Malintenzionati a bordo	3	2,0	7,39

Tavola 37 **Strutture a terra**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Molte fermate prive di panchine e pensiline	92	66,2	7,19
Scarsa cura/manutenzione delle fermate	21	15,1	7,44
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	18	12,9	6,76
Fermate poco visibili/mal segnalate	10	7,2	7,76

Tavola 38 **La composizione del campione**

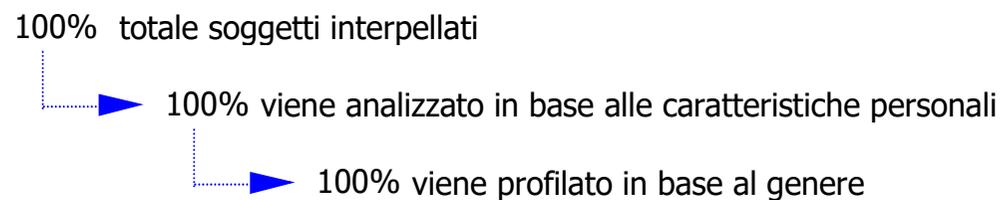
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	1515	100,0	▶ Tav. 39
Classe di età	1513	99,9	▶ Tav. 40
Professione	1514	99,9	▶ Tav. 41

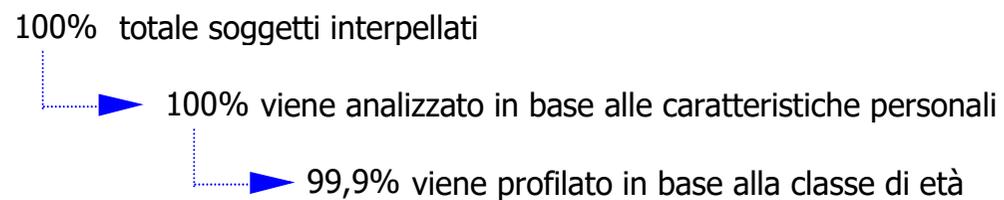
Tavola 39 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	963	63,6	7,42
Maschio	552	36,4	7,46

Tavola 40 **La classe di età**



La classe di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fino a 18 anni	453	29,9	7,47
19-25 anni	192	12,7	7,45
26-40 anni	346	22,9	7,47
41-60 anni	436	28,8	7,38
Oltre 60	86	5,7	7,36

Tavola 41 **La professione**

100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

99,9% viene profilato in base alla situazione professionale

Le professioni

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Studente	628	41,5	7,46
Impiegato	423	27,9	7,46
Casalinga	141	9,3	7,44
Operaio	110	7,3	7,36
Pensionato	79	5,2	7,35
Commerciante	32	2,1	7,18
Disoccupato	30	2,0	7,48
Libero professionista	27	1,8	7,62
Lavoratore autonomo	15	1,0	7,41
Badante/baby sitter	11	0,7	7,20
Artigiano	8	0,5	7,21
Infermiere	6	0,4	7,27
Insegnante	4	0,3	6,66

Sviluppo strategico su opinioni e aspettative

Sulla globalità dei concetti rilevati è stata effettuata un'analisi mirata per individuare quali opinioni o aspettative si pongano come fattori chiave nel determinare la percezione e la valutazione del servizio di Brescia Trasporti dal punto di vista della clientela.

La logica dell'approccio compone due dimensioni di analisi:

- 1) la rilevanza statistica dei concetti (la frequenza di dichiarazioni spontanee fra gli intervistati);
- 2) il differenziale fra il giudizio medio di ciascun sottogruppo e quello complessivo.

Il risultato è l'individuazione della gerarchia delle aree tematiche a livello di ricaduta, positiva e negativa, sul livello complessivo di soddisfazione della clientela.

Sono state sintetizzate dieci aree concettuali. Esse sono proposte nel grafico in ordine decrescente di impatto sulla customer satisfaction con indicazione dell'impatto positivo (in verde) o negativo (in rosso).

Le tre aree tematiche più importanti:	
Puntualità dei mezzi	1,0000
Frequenza delle corse	0,6187
Pulizia dei mezzi	0,2506

Le tre aree tematiche più favorevoli:	
Puntualità dei mezzi	0,3390
Comfort dei mezzi in servizio	0,0804
Rete di vendita	0,0234

Le tre aree tematiche più sfavorevoli:	
Diffusione delle informazioni	-0,0783
Competenza e professionalità pers.	-0,0661
Affollamento dei mezzi	-0,6430

