

Ind.1979.09

**Indagine sulla**  
**SODDISFAZIONE DEGLI ABBONATI**  
**AL TPL URBANO 2009**

**Rilevazione: Dicembre 2009**

**Febbraio 2010**

**[www.nomesis.it](http://www.nomesis.it)**

**NOMESIS**  
Via Giovanni XXIII, 74  
25086 Rezzato, Brescia  
Tel. 030.2793.124 - Fax 030.2793.136  
Soluzioni@nomesis.it - www.nomesis.it

Nomesis è associata ESOMAR e ne adotta i relativi Codici Deontologici  
Nomesis è Certificata EN ISO 9001:2000 da DNV

# Indice

---

<b>Scheda della ricerca</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Sintesi dei principali risultati</b>	<b>pag. 4</b>
<b>Descrizione del campione</b>	<b>pag. 5</b>
<b><u>Prima parte: Soddisfazione complessiva</u></b>	<b>pag. 6</b>
<b>Fig. 1.1: D7: Soddisfazione complessiva</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Fig. 1.2: D8: Voto di soddisfazione complessiva</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Fig. 1.3: D8: Livello di soddisfazione complessiva</b>	<b>pag. 9</b>
<b>Tab. 1.1: D8-D2: Livello di sodd. complessiva in base alla frequenza di utilizzo</b>	<b>pag. 10</b>
<b>Tab. 1.2: D8-D1: Livello di sodd. complessiva in base alla modalità di utilizzo</b>	<b>pag. 11</b>
<b>Tab. 1.3: D8-D3: Livello di sodd. complessiva e n. autobus per raggiungere destinazione</b>	<b>pag. 12</b>
<b>Tab. 1.4: D8-D6: Livello di sodd. Complessiva e aspetti di servizio ritenuti più importanti</b>	<b>pag. 13</b>
<b>Tab. 1.5: D8-D4: Livello di soddisfazione complessiva e motivo utilizzo autobus</b>	<b>pag. 14</b>
<b><u>Seconda parte: Parametri specifici di soddisfazione</u></b>	<b>pag. 15</b>
<b>Tab. 2.1: Percentuali di insoddisfatti per AREA TEMATICA</b>	<b>pag. 16</b>
<b>Tab. 2.2: Percentuali di insoddisfatti per ciascun <i>item</i>/ 1</b>	<b>pag. 17</b>
<b>Tab. 2.2: Percentuali di insoddisfatti per ciascun <i>item</i>/ 2</b>	<b>pag. 18</b>
<b>Fig. 2.1: D5.1: Regolarità e puntualità: soddisfazione</b>	<b>pag. 19</b>
<b>Fig. 2.2: D5.2: Professionalità dell'autista: soddisfazione</b>	<b>pag. 20</b>
<b>Fig. 2.3: D5.3: Sicurezza personale durante il viaggio: soddisfazione</b>	<b>pag. 21</b>
<b>Fig. 2.4: D5.4: Comfort in fermata: soddisfazione</b>	<b>pag. 22</b>
<b>Fig. 2.5: D5.5: Comfort in viaggio: soddisfazione</b>	<b>pag. 23</b>
<b>Fig. 2.6: D5.6: Informazioni sul servizio: soddisfazione</b>	<b>pag. 24</b>
<b>Fig. 2.7: D5.7: Documenti di viaggio: soddisfazione</b>	<b>pag. 25</b>
<b><u>Terza parte: L'importanza attribuita ai diversi aspetti del servizio</u></b>	<b>pag. 26</b>
<b>Fig. 3.1: D6: Aspetti più importanti del servizio</b>	<b>pag. 27</b>
<b>Tab. 3.1: D6A: Descrizione della variabile "1^ aspetto importante"</b>	<b>pag. 28</b>
<b><u>Conclusioni</u></b>	<b>pag. 29</b>
<b>Fig. 4.1: Matrice sintetica: soddisfazione vs importanza</b>	<b>pag. 30</b>

## SCHEDA DELLA RICERCA

<b>Ricerca:</b>	<b>La soddisfazione degli abbonati al servizio urbano di Trasporto Pubblico Locale di APAM</b>
<b>Codici:</b>	<b>1979.09</b>
<b>Committente:</b>	<b>APAM Esercizio S.p.a.</b>
<b>Universo indagato:</b>	<b>Abbonati al servizio TPL urbano gestito da APAM a Mantova</b>
<b>Grandezza campione:</b>	<b>351 casi</b>
<b>Metodologia rilevazione:</b>	<b>Interviste telefoniche mediante sistema <i>CATI</i> – <i>Computer Assisted Telephone Interview</i> - presso la sede di Nomesis</b>
<b>Periodo rilevazione:</b>	<b>Dicembre 2009</b>
<b>Questionari:</b>	<b>14 domande; 37 variabili</b>
<b>Pannelli d'incrocio:</b>	<b>2</b>

# Sintesi dei principali risultati

- Il voto medio di soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto urbano di APAM è risultato, su una scala da 1 a 10, di 7,03, sostanzialmente in linea con quanto rilevato nel 2008.
- I giudizi di soddisfazione registrati con la domanda 7 evidenziano che il 10,2% di intervistati si dichiara *Molto soddisfatto*; l' 81,8% si definisce *Soddisfatto*, e il 8,0% si dichiara infine *Insoddisfatto*. Anche in questo caso i dati rispecchiano quanto emerso dalle rilevazioni del 2008.
- Analizzando i parametri di soddisfazione per macroaree si delinea migliore in quanto a percentuale di soddisfatti (Molto sodd. + Soddisfatti) l'area *Diversi tipi di documenti di viaggio*, seguita dall'area *Regolarità e puntualità del servizio*. All'opposto, con la maggior percentuale di insoddisfatti, si situa l'area *Comfort in fermata*, seguita dall'area Comfort in viaggio.
- I parametri con la più elevata percentuale di soddisfatti riguardano in particolare:
  - Tipologia di abbonamento
  - Modalità di acquisto dell'abbonamento
  - Vicinanza delle fermate ai punti di arrivo e partenza degli utenti
- All'opposto, i parametri che ottengono la maggior percentuale di insoddisfatti sono:
  - Disponibilità di spazio durante il viaggio
  - Possibilità di sedersi in genere
  - Pulizia nelle aree d'attesa
- Gli aspetti ritenuti maggiormente importanti dal campione intervistato, risultano essere:
  - la regolarità e puntualità del servizio;
  - sicurezza personale durante il viaggio;
  - professionalità dell'autista
- L'aspetto *Professionalità dell'autista* è considerato dagli utenti uno degli aspetti più importanti, ma dall'analisi della matrice importanza vs soddisfazione emerge che è anche uno degli aspetti meno soddisfacenti.

# Descrizione del campione: abbonati servizio urbano

**N=351 interviste validate**

## Residenza:

- Mantova: 46,7%
- Prov. Mantova 49,3%
- Altra provincia 3,1%
- NR: 0,9%

## Titolo di studio:

- Licenza media inf.: 41,9%
- Diploma: 46,4%
- Laurea: 9,1%
- NR: 2,6%

## Utente diversamente abile:

- No: 92,3%
- Si, per movimento: 4,6%
- Si, per vista: 1,7%
- Si, per altro: 1,4%

## Genere:

- Maschio: 33,0%
- Femmina: 67,0%

## Età:

- fino a 20 anni 44,4%
- 21-30 anni 3,7%
- 31-45 anni: 5,4%
- 46-65 anni: 22,5%
- 66 anni e più: 21,4%
- NR: 2,6%

## Tipo di abbonamento:

- Settimanale: 4,0%
- Mensile/annuale mono: 32,2%
- Mensile/annuale multi: 42,5%
- Mensile/annuale over 65: 17,9%
- NS/NR: 3,4%

## Professione:

- Studente: 46,6%
- Lav dip. 14,0%
- Lav aut. 4,6%
- Casalinga 14,2%
- Disoccupato 0,9%
- Pensionato 19,7%

## Numero viaggi settimanali:

- Meno di 10 viaggi: 29,9%
- 10-14 viaggi: 48,3%
- 15 viaggi e più: 19,2%
- Ns/Nr: 2,6%



---

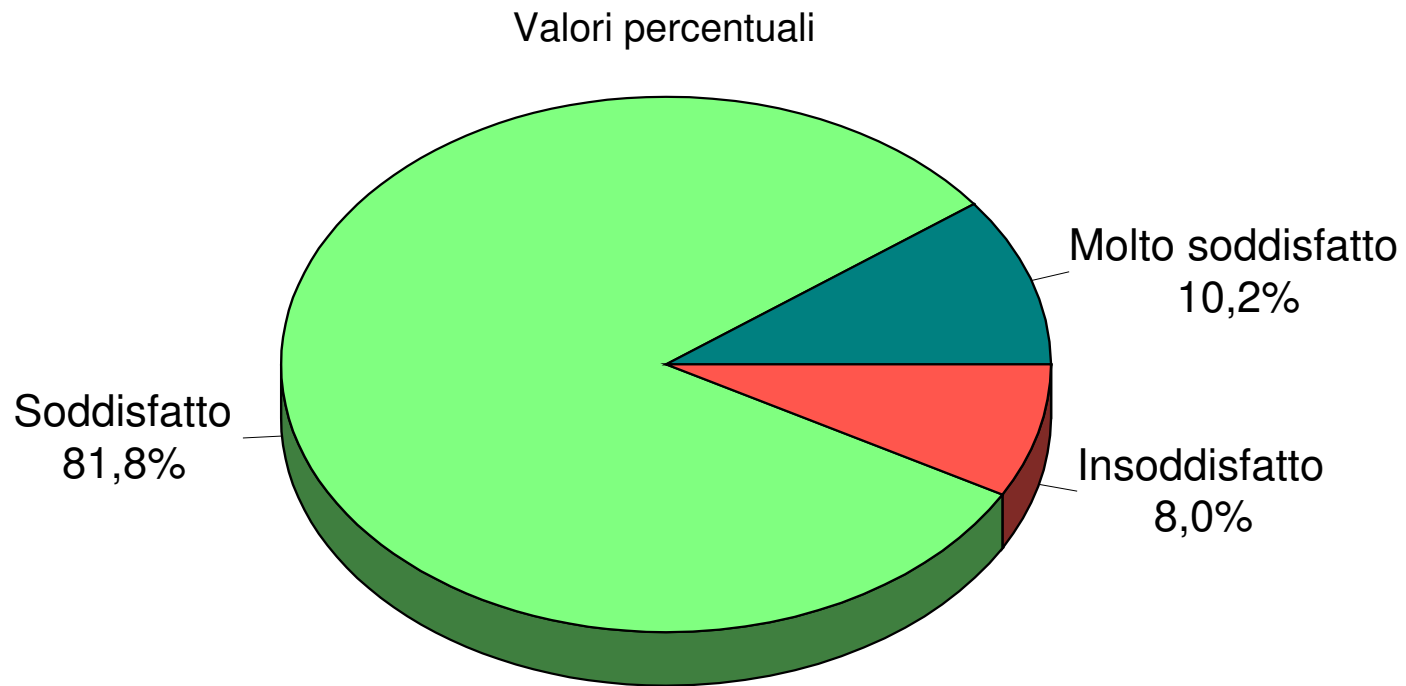
**Prima parte:**

**Soddisfazione  
complessiva**

**Fig. 1.1**

## **D7: SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

*D7: Nel complesso, considerando tutti gli aspetti di cui abbiamo parlato, rispetto al servizio fornito da Apam Lei si ritiene Molto soddisfatto, Soddisfatto oppure Insoddisfatto?*

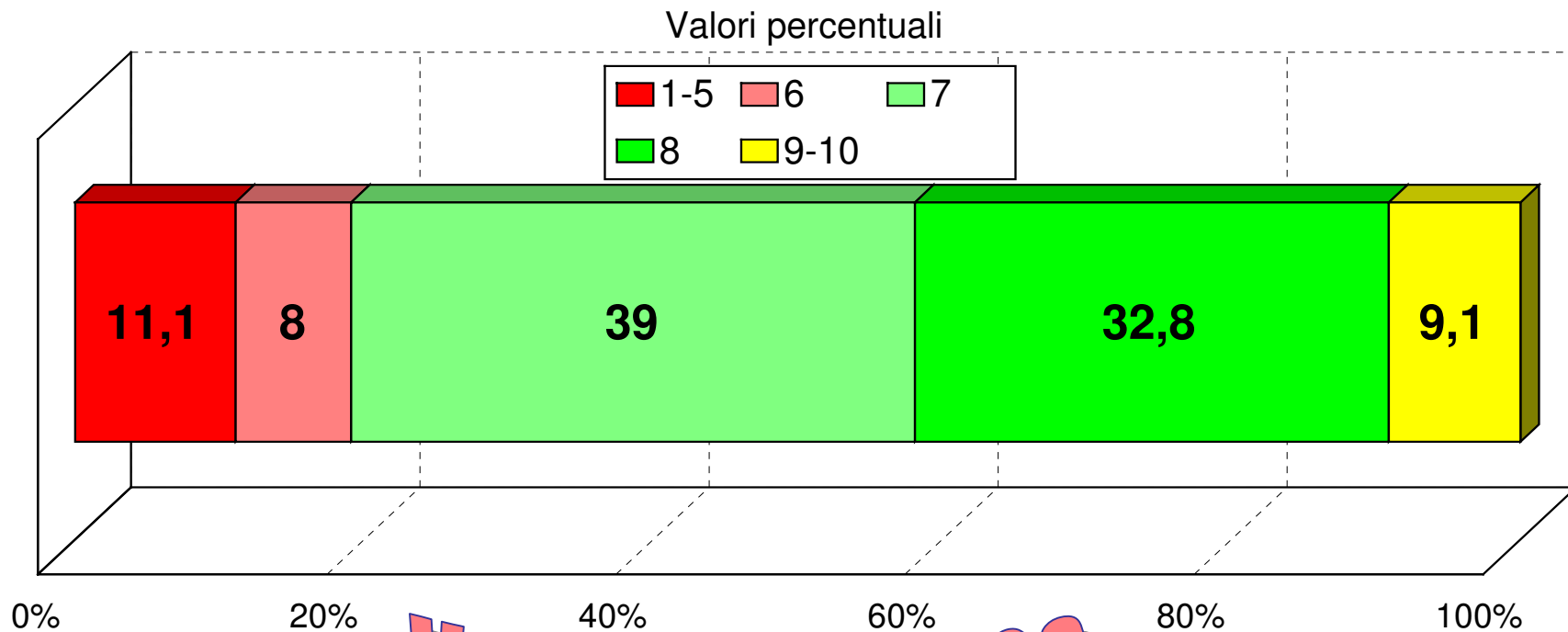


Base: Tutti i 351 rispondenti

**Fig. 1.2**

## D8: VOTO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

*D8: E se Lei dovesse dare un voto da 1 a 10 al servizio fornito da Apam che voto darebbe?*



**Voto medio: 7,03**

Base: tutti i 351 rispondenti

Fig. 1.3

## D8: Livello di soddisfazione complessiva

Valori percentuali

<b>Voti ottimi</b>	<b>(9-10)</b>	<b>9,1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzo per altri scopi</li></ul>
<b>Voti buoni</b>	<b>(8)</b>	<b>32,8</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Residenti a Mantova città</li><li>• 1 solo mezzo</li></ul>
<b>Voti discreti</b>	<b>(7)</b>	<b>39,0</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzatori abituali</li><li>• Residenti in provincia di Mantova</li><li>• Studenti</li><li>• Fino a 20 anni</li><li>• Abb. Mensile/annuale più linee</li><li>• 1 solo mezzo</li><li>• Utilizzo per studio</li></ul>
<b>Voti sufficienti</b>	<b>(6)</b>	<b>8,0</b>	
<b>Voti insufficienti</b>	<b>(1-5)</b>	<b>11,1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzatori poco frequenti</li><li>• Diplomatici</li></ul>

**Voto medio: 7,03**

**Tab. 1.1**

**D8-D2: Livello di soddisfazione complessiva  
in base alla frequenza di utilizzo**

	<b>Voto medio (1-10)</b>	<b>(N)</b>
Utilizzatori <u>poco frequenti</u> (Meno di 10 viaggi a settimana)	6,65	105
Utilizzatori <u>abituali</u> (10-14 viaggi a settimana)	6,96	169
Utilizzatori <u>molto frequenti</u> (Più di 14 viaggi a settimana)	7,63	68
<i>Intero campione</i>	<i>7,03</i>	<i>351</i>

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

la somma delle basi non raggiunge quella dell'intero campione perché non è stato considerato il voto di coloro che non hanno risposto alla domanda 2 "Numero di viaggi effettuati mediamente ogni settimana con il documento di viaggio"

**Tab. 1.2**

**D8-D1: Livello di soddisfazione complessiva  
in base alla modalità di utilizzo**

	<b>Voto medio (1-10)</b>	<b>(N)</b>
Abbonati con <u>abbonamento settimanale</u>	<b>5,71</b>	<b>14</b>
Abbonati con <u>abbonamento mensile/annuale monolinea</u>	<b>6,89</b>	<b>113</b>
Abbonati con <u>abbonamento mensile/annuale multilinea</u>	<b>6,93</b>	<b>149</b>
Abbonati con <u>abbonamento mensile/annuale over 65</u>	<b>7,75</b>	<b>63</b>
<i>Intero campione</i>	<b>7,03</b>	<b>351</b>

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

la somma delle basi non raggiunge quella dell'intero campione perché non è stato considerato il voto di coloro che non hanno risposto alla domanda 1 "Tipo di abbonamento utilizzato"



**Tab. 1.3**

**D8-D3: Livello di soddisfazione complessiva  
e numero di autobus necessari per arrivare a destinazione**

	<b>Voto medio (1-10)</b>	<b>(N)</b>
Un solo mezzo	7,05	277
Due mezzi in coincidenza	6,84	67
<i>Intero campione</i>	<i>7,03</i>	<i>351</i>

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc  
la somma delle basi non raggiunge quella dell'intero campione perché non è stato considerato il voto di coloro che non hanno risposto o hanno risposto "Altro/dipende" alla domanda 3 "Numero di autobus per arrivare a destinazione"



**Tab. 1.4**

**D8-D6: Livello di soddisfazione complessiva e aspetti di servizio ritenuti più importanti**

	<b>Voto medio (1-10)</b>	<b>(N)</b>
Regolarità e puntualità	6,82	<b>247</b>
Professionalità	6,80	<b>144</b>
Sicurezza personale durante il viaggio	7,22	<b>158</b>
Comfort in fermata	5,61	<b>23</b>
Comfort in viaggio	7,25	<b>40</b>
Informazioni sul servizio	8,84	<b>19</b>
Diversi tipi di documenti di viaggio	7,00	<b>5</b>
<hr/>		
<i>Intero campione</i>	<i>7,03</i>	<i>351</i>

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

la somma delle basi differisce da quella dell'intero campione perché sono stati considerati i rispondenti che hanno citato i diversi item come primo o come secondo aspetto più importante (D6A – D6B)



**Tab. 1.5**

**D8-D4: Livello di soddisfazione complessiva e motivo utilizzo autobus**

	<b>Voto medio (1-10)</b>	<b>(N)</b>
Lavoro	6,69	<b>42</b>
Studio	6,89	<b>195</b>
Altro	7,39	<b>114</b>
<i>Intero campione</i>	<i>7,03</i>	<b>351</b>

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc



---

**Seconda parte:**

**Parametri specifici di  
soddisfazione**

**Tab. 2.1**

**Percentuali di soddisfatti per AREA TEMATICA**  
Ordinamento decrescente in base alla percentuale di soddisfatti  
(molto soddisfatti + soddisfatti)

Valori percentuali ottenuti calcolando il valore medio per ogni macroarea dei giudizi attribuiti a ciascun item specifico

<b>Aree tematiche</b>	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Insoddisfatto</b>	<b>NS/NR</b>
Diversi tipi di documenti di viaggio	21,0	74,4	4,6	-
Regolarità e puntualità del servizio	12,3	80,3	7,4	-
Sicurezza personale durante il viaggio	21,6	70,7	6,8	0,9
Informazioni sul servizio	11,2	78,9	9,9	-
Professionalità dell'autista	23,4	64,6	10,0	2,0
Comfort in viaggio	5,4	79,8	14,8	-
Comfort in fermata	7,4	76,6	16,0	-



Fonte: Nostra elaborazione ad hoc



Base: tutti i 351 rispondenti

**nomesis** 16  
ricerche e soluzioni di marketing

## Tab. 2.2

**Ordinamento degli *item* in base al livello di soddisfazione/parte 1**  
**Valori percentuali – ordinamento decrescente % Molto soddisfatti+soddisfatti**

<i>Item</i> analitici di soddisfazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	NS/NR
D5Y: tipo di abbonamento	16,2	76,1	7,7	-
D5X: modalità acquisto abbonamento	15,1	73,8	11,1	-
D5F: vicinanza delle fermate	24,8	63,5	11,7	-
D5L: sicurezza da incidenti	14,8	72,1	10,5	2,6
D5V: indicazioni alle paline	12,5	74,1	11,1	2,3
D5Z: segnalazioni di fermata	10,5	76,1	12,5	0,9
D5U: informazioni su corse	12,5	73,2	13,4	0,9
D5D: tempo per raggiungere destinazione	14,8	70,4	14,2	0,6
D5A: frequenza delle corse	10,5	73,5	16,0	-
D5B: rispetto orari partenza	11,7	72,1	16,2	-
D5I: sicurezza da furti o molestie	19,7	63,0	13,3	4,0
D5C: rispetto orari arrivo	15,4	66,4	17,7	0,5



Basi: tutti i 351 rispondenti  
**nomesis** 17  
ricerche e soluzioni di marketing

## Tab. 2.3

**Ordinamento degli *item* in base al livello di soddisfazione/parte 2**  
**Valori percentuali – ordinamento decrescente % Molto soddisfatti+soddisfatti**

<i>Item</i> analitici di soddisfazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	NS/NR
D5G: guida e rispetto fermate	12,8	67,2	17,9	2,1
D5H: competenza/cortesie autisti	19,7	58,4	14,2	7,7
D5S: riscaldamento bus	12,3	59,5	24,5	3,7
D5R: pulizia sedili e interni	12,5	57,5	27,6	2,4
D5M: pensiline e sedili alla fermata	7,4	62,4	29,3	0,9
D5T: raffrescamento bus	11,1	58,7	25,6	4,6
D5O: comodità di salita/discesa	10,8	58,7	29,6	0,9
D5N: pulizia aree d'attesa	6,6	58,7	32,5	2,2
D5E: coincidenze	14,2	42,5	8,5	34,8
D5P: possibilità di sedersi	10,5	39,6	49,9	-
D5Q: disponibilità di spazio in viaggio	7,4	36,2	56,4	-



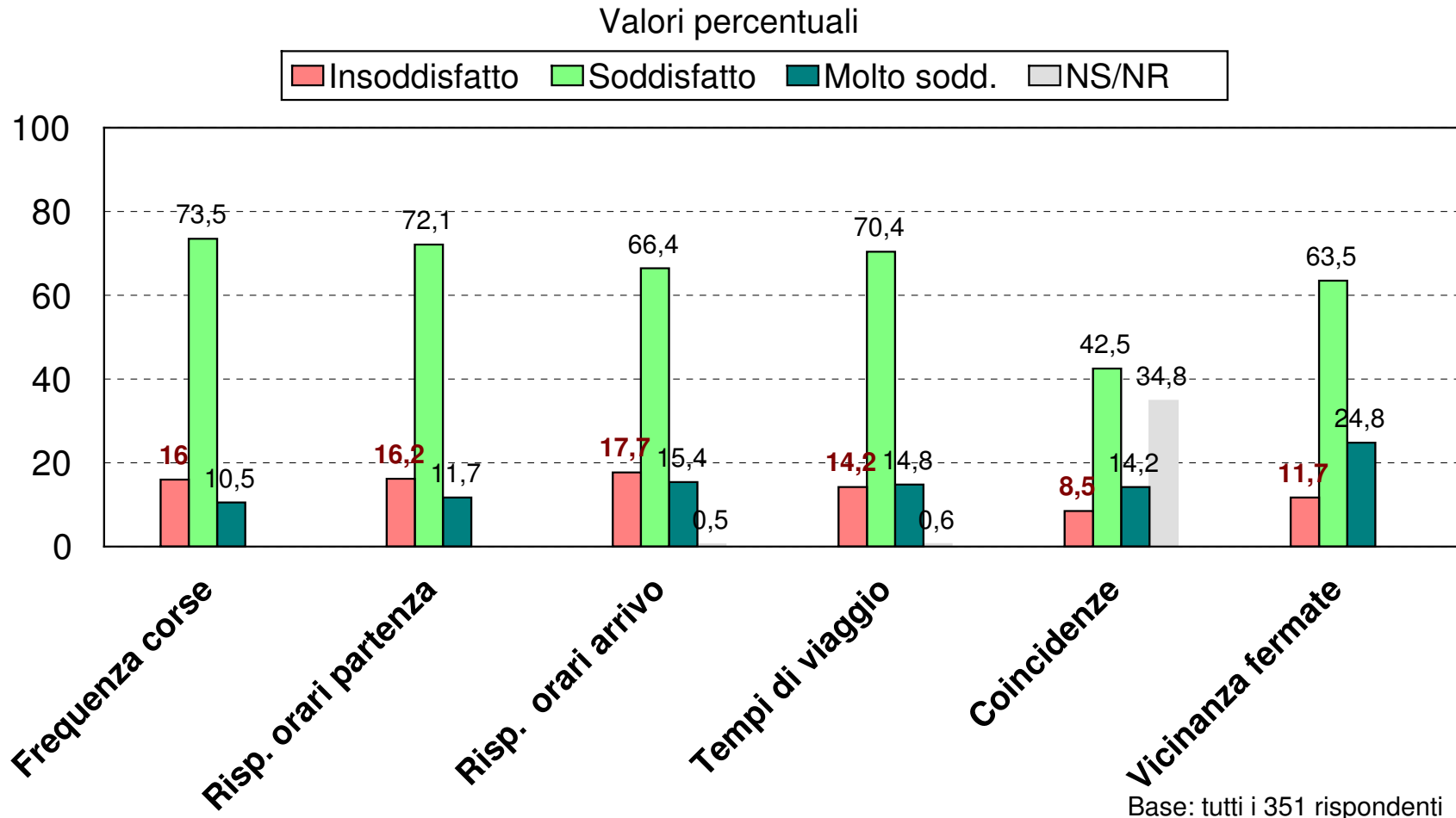
Basi: tutti i 351 rispondenti

**nomesis** 18  
ricerche e soluzioni di marketing

**Fig. 2.1**

## D5.1 - Regolarità e puntualità: soddisfazione

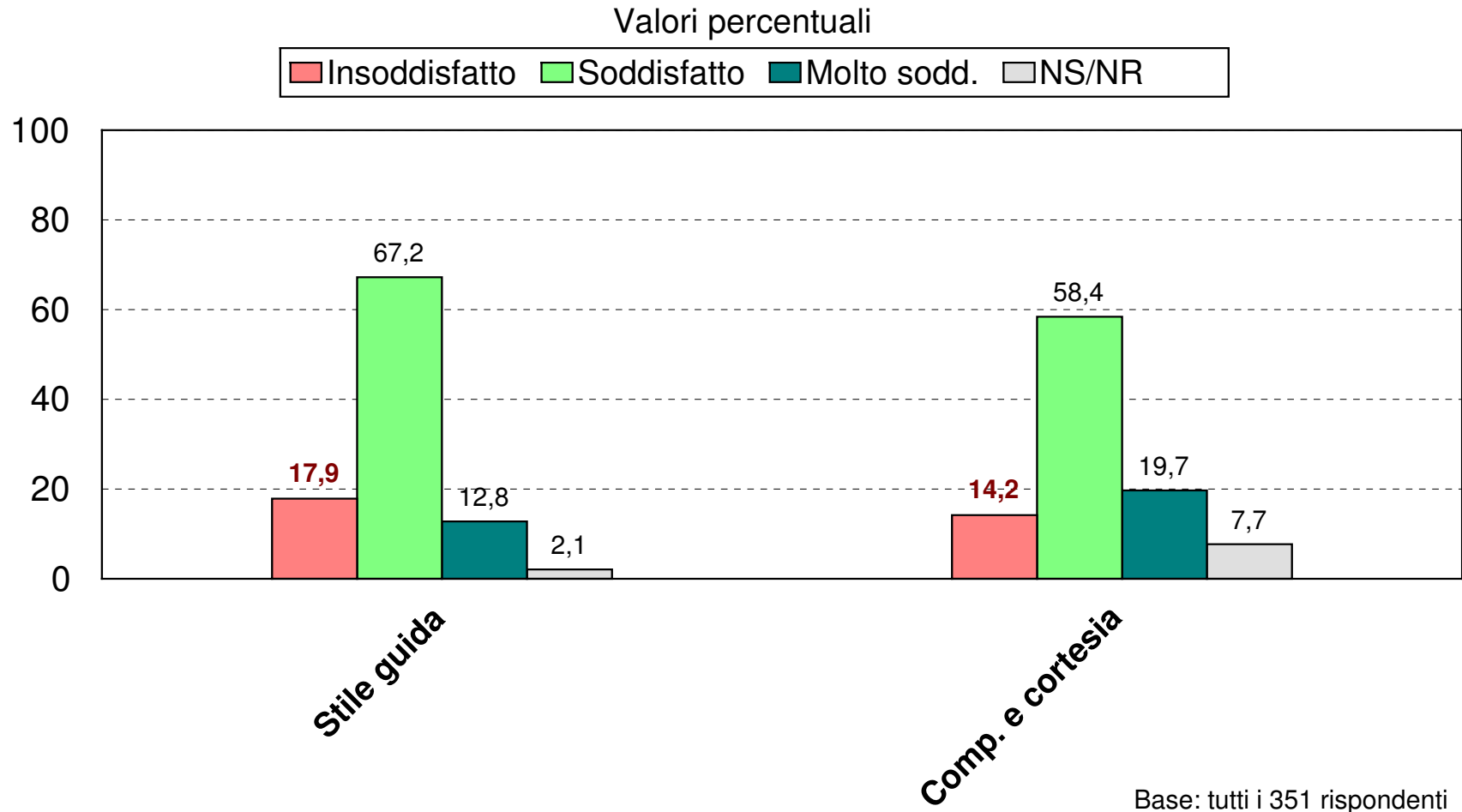
*D5: Vorrei che ora Lei mi desse il Suo giudizio di passeggero su una serie di aspetti che avrà avuto modo di notare durante il viaggio sui mezzi APAM. Potrebbe dirmi se è Molto soddisfatto, Soddisfatto, oppure Insoddisfatto di ...*



**Fig. 2.2**

## D5.2 - Professionalità dell'autista: soddisfazione

*D5: Vorrei che ora Lei mi desse il Suo giudizio di passeggero su una serie di aspetti che avrà avuto modo di notare durante il viaggio sui mezzi APAM. Potrebbe dirmi se è Molto soddisfatto, Soddisfatto, oppure Insoddisfatto di ...*

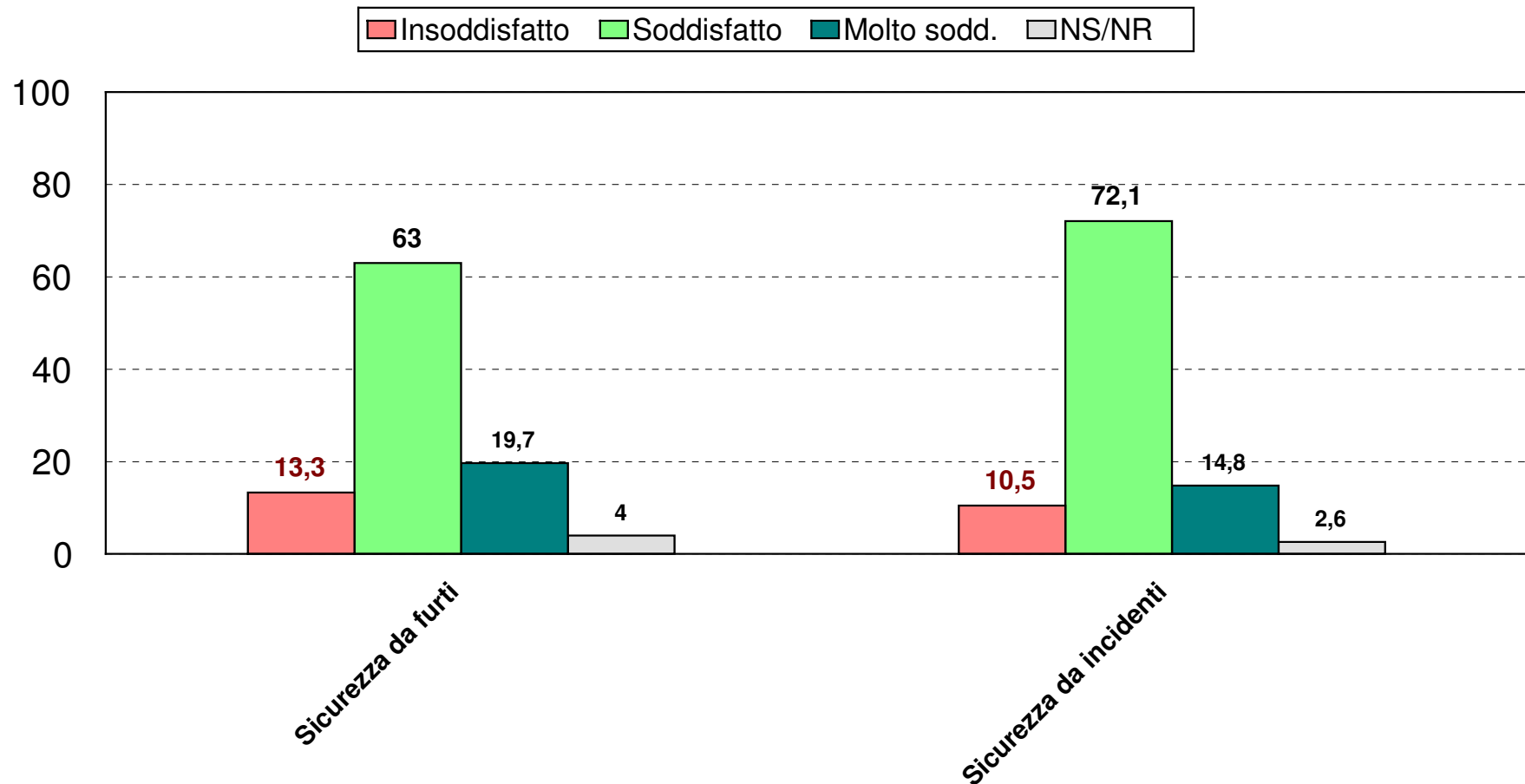


**Fig. 2.3**

## D5.3 - Sicurezza personale durante il viaggio: soddisfazione

*D5: Vorrei che ora Lei mi desse il Suo giudizio di passeggero su una serie di aspetti che avrà avuto modo di notare durante il viaggio sui mezzi APAM. Potrebbe dirmi se è Molto soddisfatto, Soddisfatto, oppure Insoddisfatto di ...*

Valori percentuali



Base: tutti i 351 rispondenti

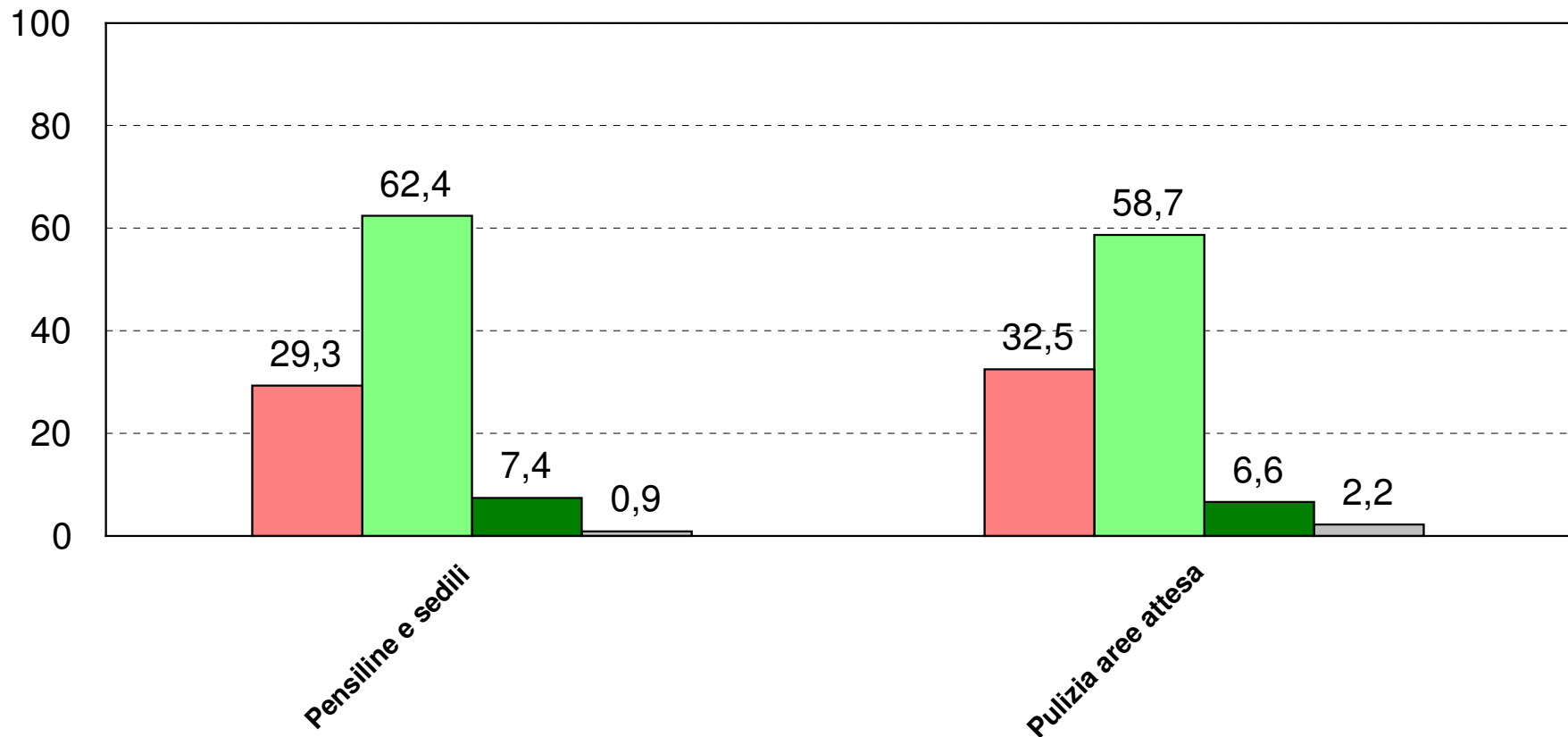


**Fig. 2.4**

## D5.4 - Comfort in fermata: soddisfazione

*D5: Vorrei che ora Lei mi desse il Suo giudizio di passeggero su una serie di aspetti che avrà avuto modo di notare durante il viaggio sui mezzi APAM. Potrebbe dirmi se è Molto soddisfatto, Soddisfatto, oppure Insoddisfatto di ...*

Valori percentuali



Base: tutti i 351 rispondenti

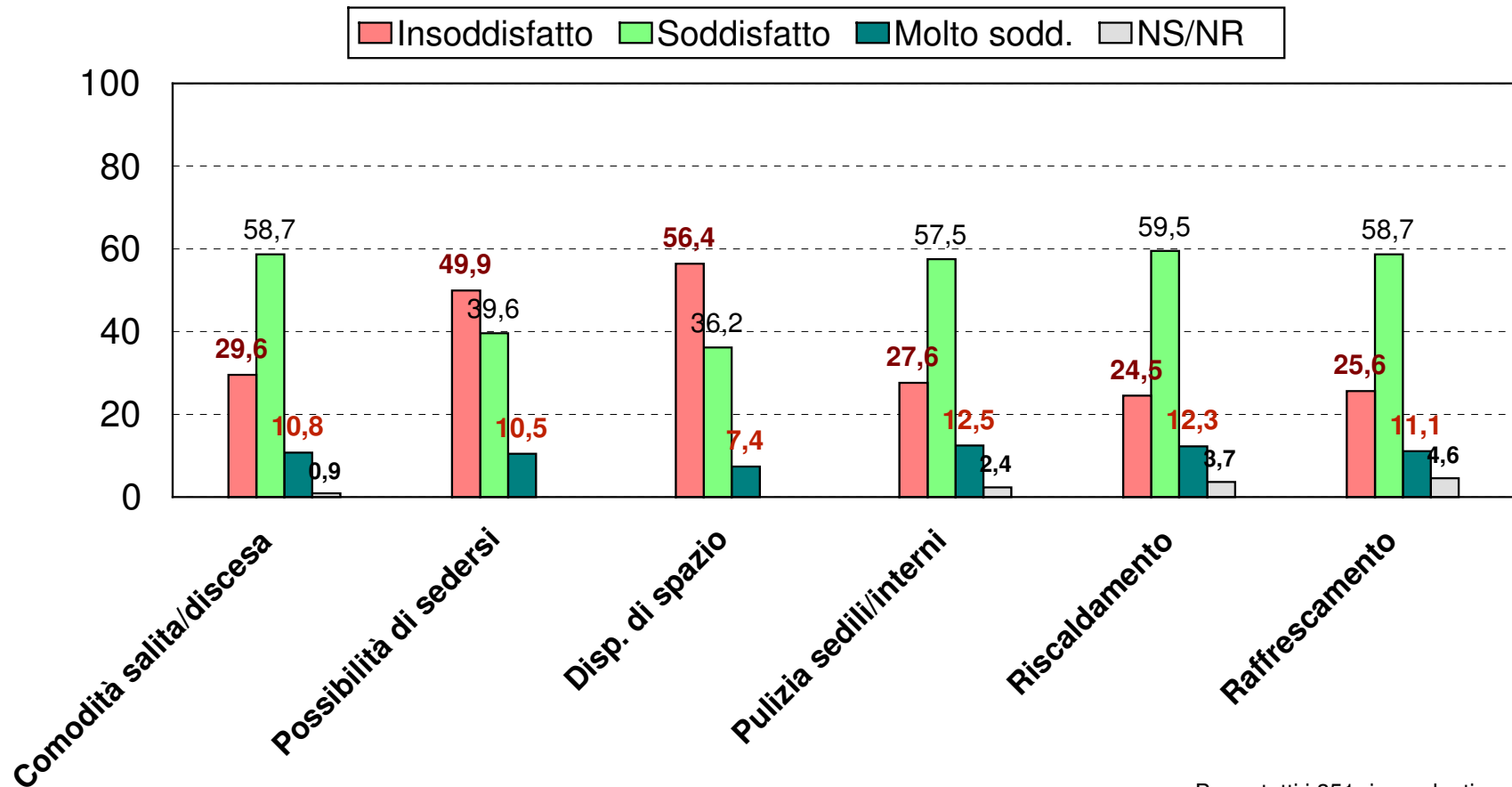


**Fig. 2.5**

## D5.5 - Comfort in viaggio: soddisfazione

*D5: Vorrei che ora Lei mi desse il Suo giudizio di passeggero su una serie di aspetti che avrà avuto modo di notare durante il viaggio sui mezzi APAM. Potrebbe dirmi se è Molto soddisfatto, Soddisfatto, oppure Insoddisfatto di ...*

Valori percentuali



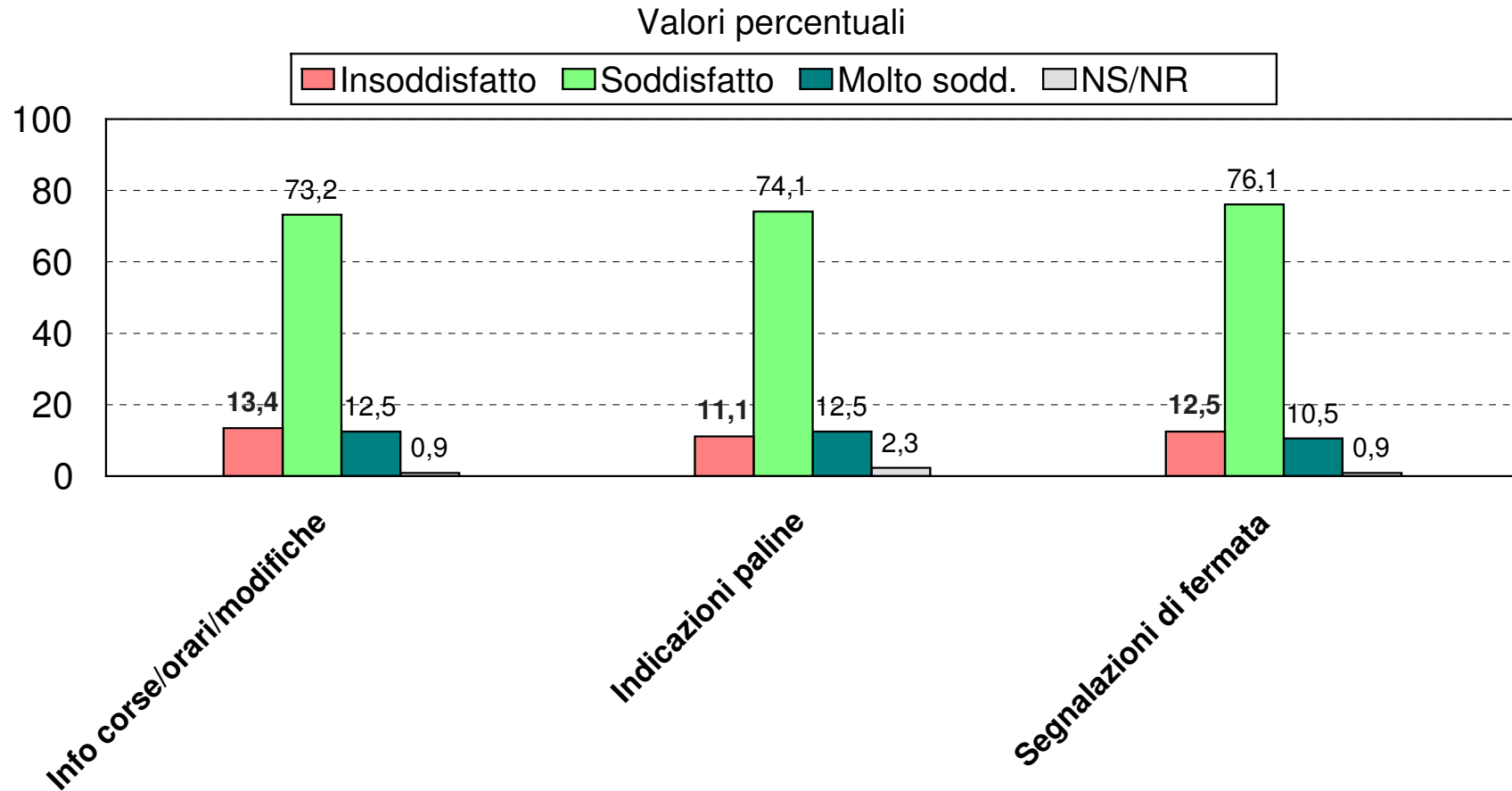
Base: tutti i 351 rispondenti



**Fig. 2.6**

## D5.6 - Informazioni sul servizio: soddisfazione

*D5: Vorrei che ora Lei mi desse il Suo giudizio di passeggero su una serie di aspetti che avrà avuto modo di notare durante il viaggio sui mezzi APAM. Potrebbe dirmi se è Molto soddisfatto, Soddisfatto, oppure Insoddisfatto di ...*



Base: tutti i 351 rispondenti

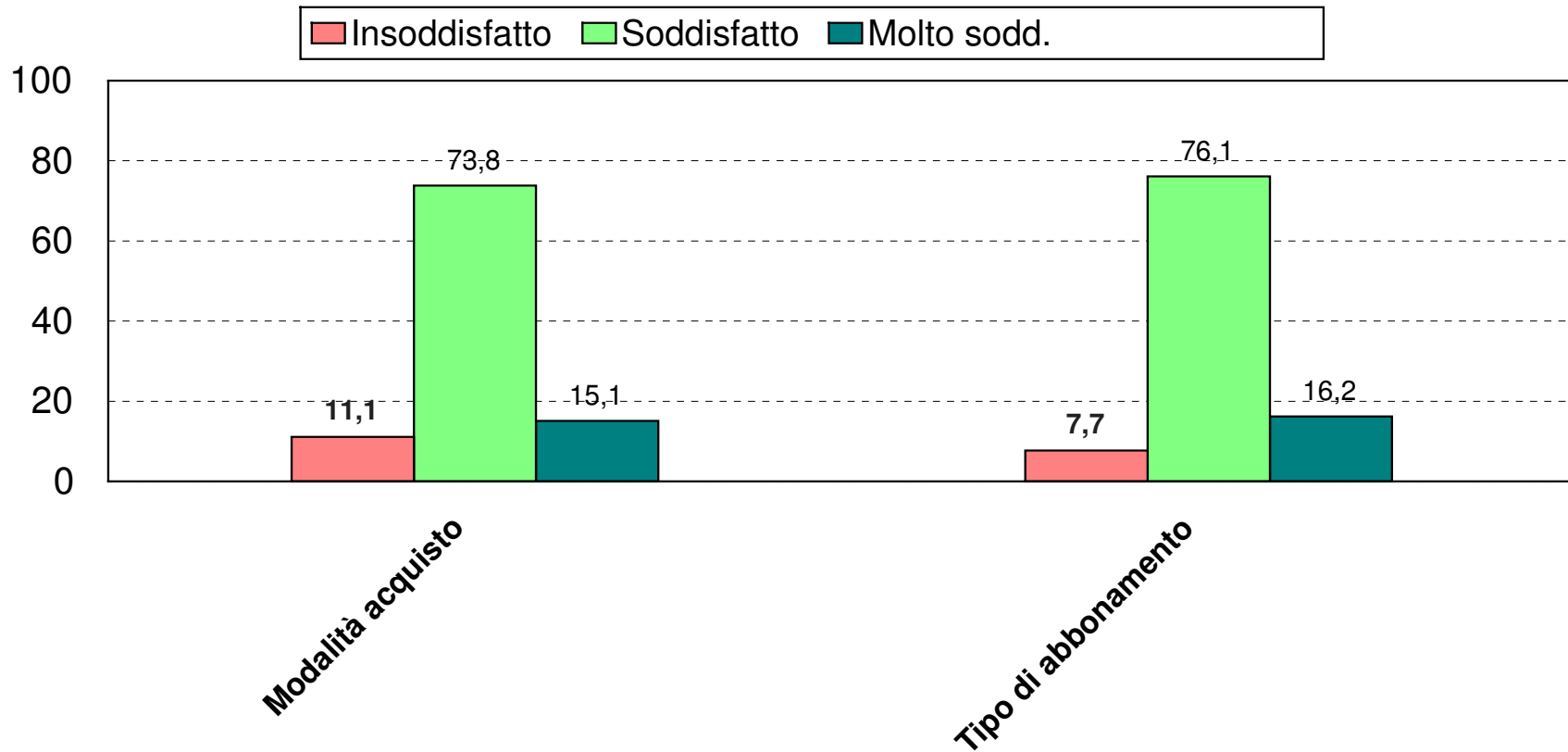


**Fig. 2.7**

## D5.7 - Documenti di viaggio: soddisfazione

*D5: Vorrei che ora Lei mi desse il Suo giudizio di passeggero su una serie di aspetti che avrà avuto modo di notare durante il viaggio sui mezzi APAM. Potrebbe dirmi se è Molto soddisfatto, Soddisfatto, oppure Insoddisfatto di ...*

Valori percentuali



Base: tutti i 351 rispondenti



**Terza parte:**

**L'importanza attribuita  
ai diversi aspetti  
del servizio**



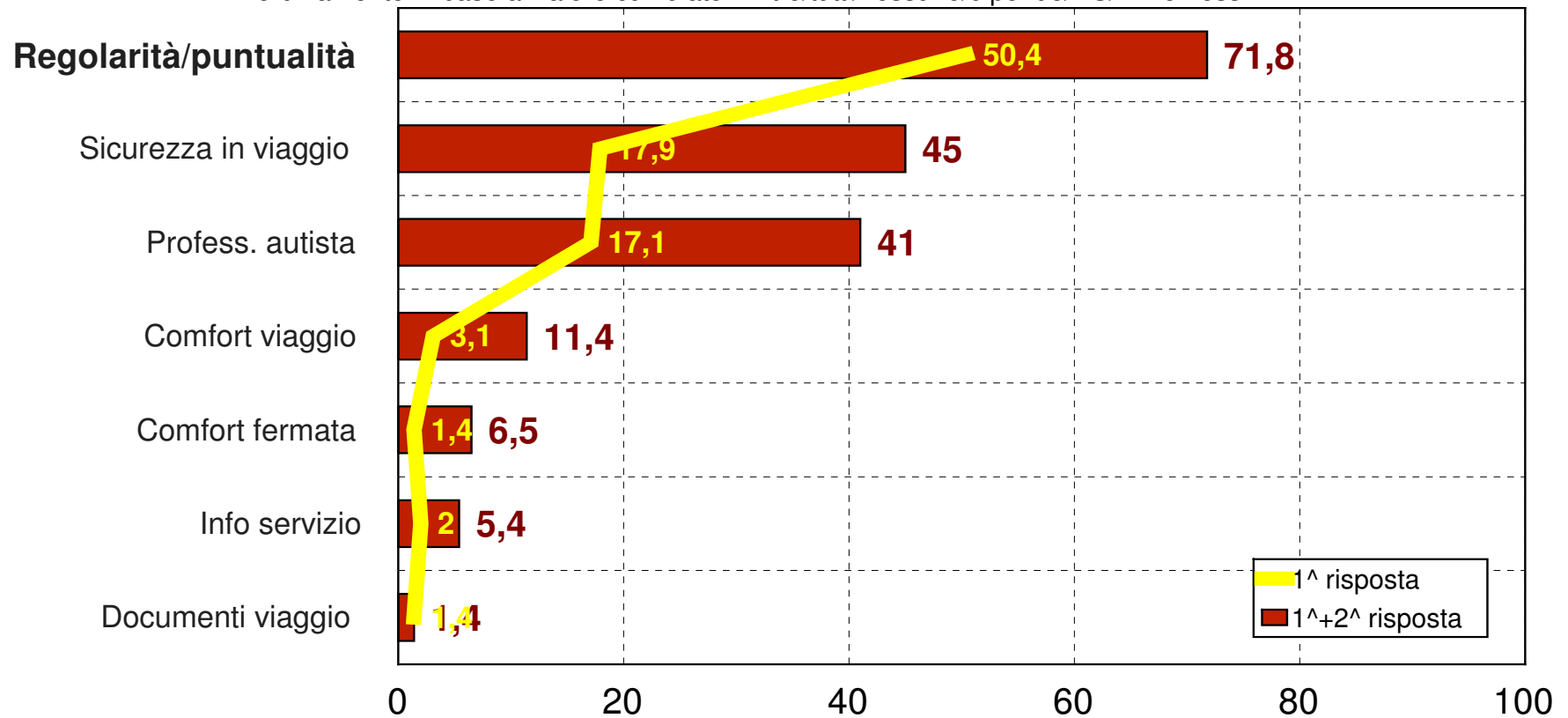
**Fig. 3.1**

## D6: Aspetti più importanti del servizio

*D6: Potrebbe dirmi quali sono per un passeggero come Lei, fra quelli che le ho appena letto, e che ora le sintetizzo, gli aspetti più importanti che devono essere garantiti ad un utilizzatore del mezzo pubblico?*

*Mi dica il primo, quello più importante per Lei e poi il secondo.*

Valori percentuali e percentuali cumulate sulle due risposte  
ordinamento in base al valore cumulato - Altro/tutti/nessuno/dipende/NS/NR omessi



Base: tutti i 351 rispondenti

## Tab. 3.1

### Descrizione della variabile "D6a: 1^ aspetto importante"

#### SINTESI DELLE PRINCIPALI ACCENTUAZIONI e profilo di soddisfazione complessiva

<i>D6a: ... qual è l'aspetto più importante che deve essere garantito ad un utilizzatore del mezzo pubblico?</i>					
Regolarità e puntualità		Sicurezza durante viaggio		Professionalità dell'autista	
<b>50,4%</b>		<b>17,9%</b>		<b>11,1%</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilizzatori abituali</li> <li>■ Zona di residenza: provincia di Mantova</li> <li>■ Professione: studente</li> <li>■ Titolo di studio: diploma</li> <li>■ Età: fino a 20 anni</li> <li>■ Tipo di abbonamento: mensile/annuale più linee</li> <li>■ Utilizzo per studio</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zona di residenza: provincia di Mantova</li> <li>■ Titolo di studio: licenza media inf.</li> <li>■ Tipo di abbonamento: mensile/annuale più linee</li> <li>■ Utilizzo per studio</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilizzatori abituali</li> <li>■ Zona di residenza: Mantova città</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ D7: soddisfazione complessiva</li> </ul>	Molto sudd.: 7,4% Soddisfatto: 83,6% Insoddisfatto: 9,0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ D7: soddisfazione complessiva</li> </ul>	Molto sudd: 14,3% Soddisfatto: 77,8% Insoddisfatto: 7,9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ D7: soddisfazione complessiva</li> </ul>	Molto sudd: 13,3% Soddisfatto: 83,3% Insoddisfatto: 3,4%
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ D8: voto medio soddisfazione complessiva:</li> </ul>	<b>6,81</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ D8: voto medio soddisfazione complessiva:</li> </ul>	<b>7,00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ D8: voto medio soddisfazione complessiva:</li> </ul>	<b>7,35</b>



Fonte: Nostra elaborazione ad hoc



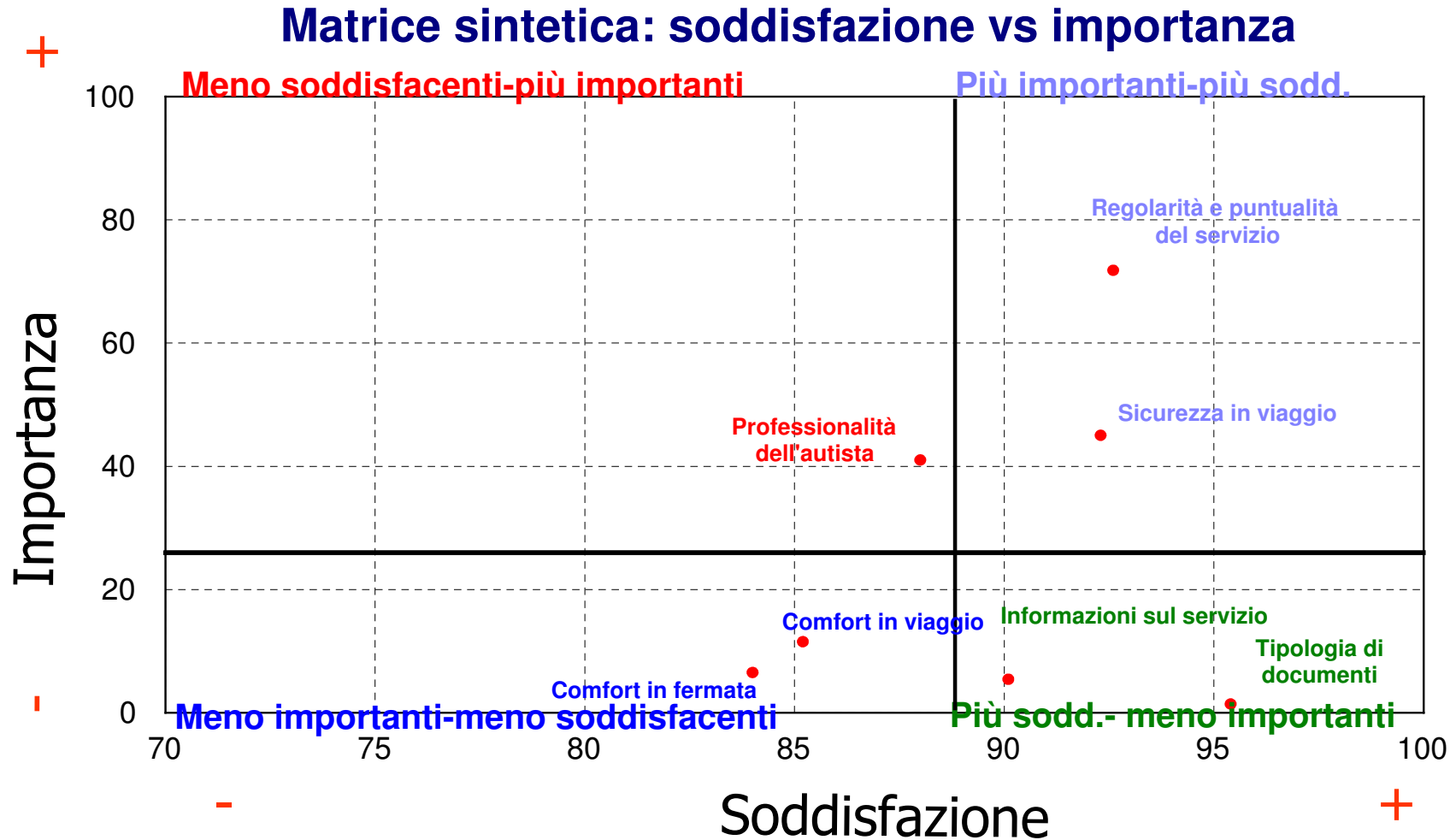
Basi: tutti i 351 intervistati



---

# Conclusioni

Fig. 4.1



Le sette macroaree sono state posizionate all'interno della matrice in corrispondenza dei valori percentuali di importanza attribuiti per ciascuna area alla dom. 6 (vd. fig. 3.1) e dei valori medi percentuali di soddisfazione (vd. tab. 2.1). L'asse orizzontale, pertanto, rappresenta il livello di soddisfazione e l'asse verticale il grado di importanza attribuita a ciascun aspetto. Le linee di demarcazione rappresentano i valori medi.

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

