

Studio quali-quantitativo

# **CUSTOMER SATISFACTION 2017**

TPL Interurbano della Provincia di Mantova



Agenzia per il trasporto pubblico locale  
del bacino di Cremona e Mantova

Aprile 2017

**DIAGRAMMA**  
Centro studi

## **Note tecniche e presentazione dei contenuti**

### **Premessa metodologica**

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine di customer satisfaction affidata dall'Agenzia per trasporto pubblico locale del bacino di Cremona a Mantova a Centro Studi Diagramma e relativa al servizio interurbano della Provincia di Mantova.

### **Origine dei dati**

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 806 interviste valide complessive effettuate dal 13 al 24 marzo 2017. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

### **Metodologia adottata**

La ricerca è stata impostata secondo tecniche di ricerca quali/quantitative che hanno associato a un protocollo di indagine precodificato (driver prestazionali) un ampio approfondimento a mente libera per comprendere gli elementi rilevanti nella definizione della customer satisfaction del target interpellato in modo quanto più possibile fedele e incontaminato.

## **Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità**

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

- A La tecnica di rilevazione della soddisfazione definisce una distribuzione degli intervistati in una scala 1-10 distinguendo i livelli di eccellenza, di adeguatezza, di sufficienza, di insufficienza e di insufficienza grave del servizio. I termini vengono
- > eccellenza: voti 8, 9, 10;
  - > adeguatezza: voto 7;
  - > sufficienza: voto 6;
  - > insufficienza: voti 4 e 5;
  - > insufficienza grave: voti 1, 2 e 3.

Viene individuato un giudizio medio per ciascuno degli otto item specifici e per la valutazione complessiva del servizio attraverso il calcolo della media aritmetica fra le valutazioni individuali degli intervistati.

## **Articolazione delle tavole**

Sono proposte nel seguito 69 tavole organizzate per nodi di approfondimento in relazione alle domande strutturate, agli indicatori di customer satisfaction e ai concetti rilevati da testimonianze a mente libera. 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. In corrispondenza di ciascuna modalità rilevata, viene espresso l'indice di soddisfazione relativo al sottocampione. Esso è riferito al giudizio sul servizio nel suo complesso e rappresenta il contributo che il sottocampione apporta al livello complessivo di customer satisfaction.

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

100% totale soggetti interpellati

Le aree tematiche emerse nel corso della rilevazione riguardano

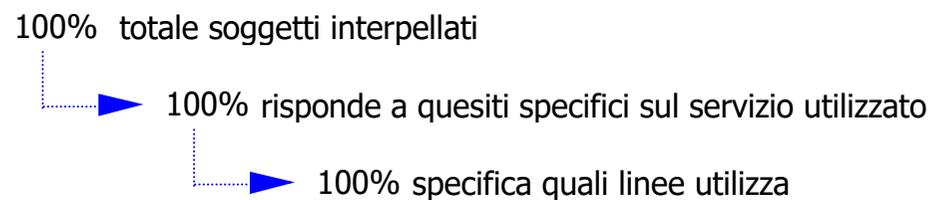
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Modalità di utilizzo del servizio di linea	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 2 - 14
I fattori di qualità del servizio	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 15 - 50
Approfondimenti quali/quantitativi	<b>799</b>	<b>99,1</b>	.....▶ Tavv. 51 - 62
Anamnesi essenziale (dati personali)	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 63 - 69

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

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 3
Comuni di origine e di destinazione	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 4
Motivi del viaggio	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 5
Titolo di viaggio utilizzato	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 6
Luogo di acquisto dei titoli di viaggio	<b>803</b>	<b>99,6</b>	  Tav. 7
Cambio del titolo utilizzato nell'ultimo anno	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 8
Frequenza del viaggio	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 9
Utilizzo anche del servizio urbano	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 10
Linee urbane utilizzate	<b>142</b>	<b>17,6</b>	  Tav. 11
Fascia oraria in cui inizia lo spostamento	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 12
Tempo di permanenza a bordo del mezzo	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 13
Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico	<b>806</b>	<b>100,0</b>	  Tav. 14

Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
2	<b>152</b>	<b>18,9</b>	<b>7,49</b>
35	<b>117</b>	<b>14,5</b>	<b>7,04</b>
7A	<b>89</b>	<b>11,0</b>	<b>6,29</b>
29	<b>65</b>	<b>8,1</b>	<b>7,22</b>
31A	<b>62</b>	<b>7,7</b>	<b>6,72</b>
46	<b>51</b>	<b>6,3</b>	<b>6,49</b>
13	<b>46</b>	<b>5,7</b>	<b>7,11</b>
17	<b>41</b>	<b>5,1</b>	<b>7,34</b>
57A	<b>37</b>	<b>4,6</b>	<b>7,08</b>

Tavola 3

**La linea utilizzata (segue)**

15	22	2,7	6,90
8	20	2,5	5,70
16A	13	1,6	5,69
58	12	1,5	6,75
59	9	1,1	7,33
30	9	1,1	6,33
23	8	1,0	6,63
20	8	1,0	7,00
22	7	0,9	6,14
28	6	0,7	8,00
55	5	0,6	6,40
11	5	0,6	6,20
6	5	0,6	5,80
25	4	0,5	7,50
27	4	0,5	6,00
26	4	0,5	8,00
21	3	0,4	6,00
10	2	0,2	5,00

Tavola 4 **I comuni di origine e di destinazione**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% specifica da dove inizia e dove finisce il viaggio durante il quale viene intervistato

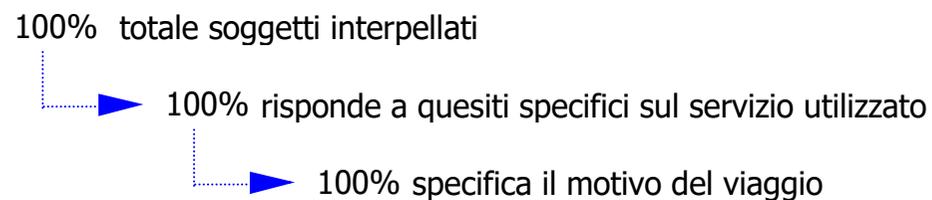
Le o/d

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Mantova	<b>731</b>	<b>90,7</b>
Castiglione delle Stivi	<b>49</b>	<b>6,1</b>
Guidizzolo	<b>47</b>	<b>5,8</b>
Goito	<b>46</b>	<b>5,7</b>
Volta Mantovana	<b>37</b>	<b>4,6</b>
Asola	<b>34</b>	<b>4,2</b>
Suzzara	<b>33</b>	<b>4,1</b>
Marmirolo	<b>32</b>	<b>4,0</b>
Brescia	<b>32</b>	<b>4,0</b>
Ostiglia	<b>23</b>	<b>2,9</b>
San Benedetto Po	<b>21</b>	<b>2,6</b>

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Poggio Rusco	<b>20</b>
Viadana	<b>19</b>
Montichiari	<b>19</b>
Quistello	<b>17</b>
Castel Goffredo	<b>16</b>
San Biagio	<b>15</b>
Governolo	<b>14</b>
Revere	<b>14</b>
Peschiera del Garda	<b>14</b>
Sustinente	<b>14</b>
Barbasso	<b>13</b>

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Moglia	<b>13</b>
Borgoforte	<b>10</b>
Villimpenta	<b>10</b>
Marsiletti	<b>9</b>
Roverbella	<b>9</b>
Bagnolo San Vito	<b>9</b>
sabbioneta	<b>9</b>
Pietole	<b>8</b>
Pozzolo	<b>8</b>
Campitello	<b>8</b>
Altri 104 comuni	<b>259</b>

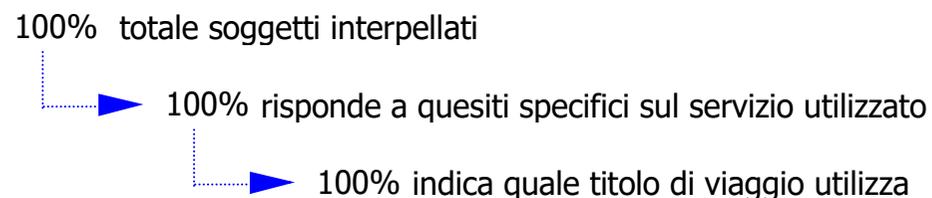
Tavola 5 **Motivi del viaggio**



I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Raggiungere il luogo di studio	<b>620</b>	<b>76,9</b>	<b>6,80</b>
Raggiungere il luogo di lavoro	<b>70</b>	<b>8,7</b>	<b>7,36</b>
Commissioni/pratiche	<b>47</b>	<b>5,8</b>	<b>7,37</b>
Tempo libero/sport/svago	<b>44</b>	<b>5,5</b>	<b>7,12</b>
Visite mediche/cure personali	<b>17</b>	<b>2,1</b>	<b>8,06</b>
Acquisti	<b>8</b>	<b>1,0</b>	<b>6,88</b>

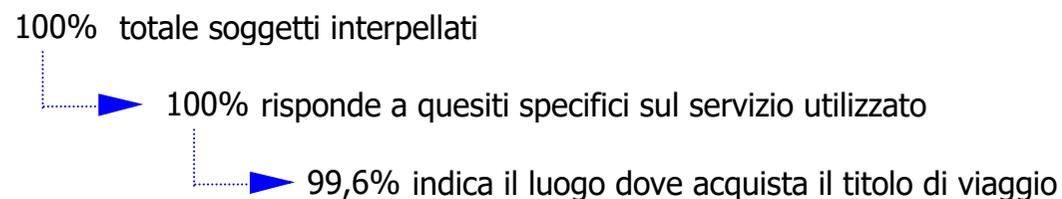
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento mensile scolastico	<b>319</b>	<b>39,6</b>	<b>6,81</b>
Abbonamento annuale scolastico	<b>239</b>	<b>29,7</b>	<b>6,63</b>
Biglietto Corsa semplice	<b>135</b>	<b>16,7</b>	<b>7,49</b>
Io Viaggio Ovunque Provincia di Mantova	<b>36</b>	<b>4,5</b>	<b>7,22</b>
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	<b>27</b>	<b>3,3</b>	<b>7,22</b>
Abbonamento mensile	<b>16</b>	<b>2,0</b>	<b>7,25</b>
Abbonamento annuale	<b>12</b>	<b>1,5</b>	<b>6,91</b>
Titolo per disabili	<b>11</b>	<b>1,4</b>	<b>6,64</b>
Abbonamento settimanale	<b>9</b>	<b>1,1</b>	<b>7,67</b>
Tessera Forze dell'Ordine	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>7,00</b>
Tessera dipendente APAM	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>8,00</b>

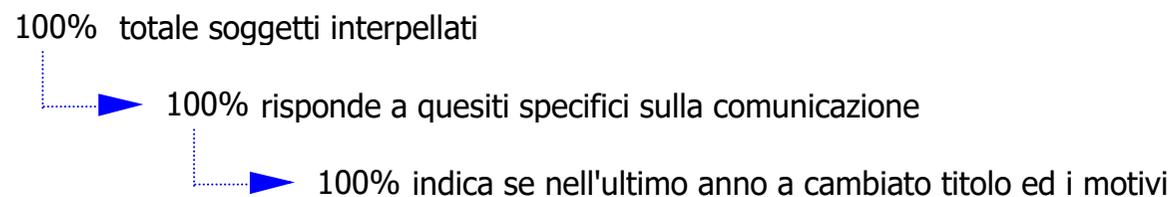
Tavola 7 **Luogo di acquisto dei titoli di viaggio**



I luoghi indicati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tabaccheria/giornalaio/cartoleria	<b>462</b>	<b>57,5</b>	<b>6,90</b>
Biglietteria APAM	<b>309</b>	<b>38,5</b>	<b>6,95</b>
Stazione ferroviaria	<b>15</b>	<b>1,9</b>	<b>7,47</b>
Regione Lombardia	<b>11</b>	<b>1,4</b>	<b>6,64</b>
On line	<b>3</b>	<b>0,4</b>	<b>6,67</b>
Emettitrice automatica	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>6,00</b>
Acquisto a bordo	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>6,00</b>

Tavola 8 **Cambio del titolo utilizzato nell'ultimo anno**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì, cambio luogo di lavoro/studio	<b>35</b>	<b>4,3</b>	<b>7,57</b>
Sì, comodità	<b>15</b>	<b>1,9</b>	<b>6,40</b>
Sì, diversa modalità di utilizzo del servizio	<b>6</b>	<b>0,7</b>	<b>7,67</b>
Sì, perdita lavoro	<b>4</b>	<b>0,5</b>	<b>7,75</b>
Sì, economicità	<b>4</b>	<b>0,5</b>	<b>6,00</b>
Non ho cambiato titolo	<b>742</b>	<b>92,1</b>	<b>6,90</b>

Tavola 9 **Frequenza del viaggio**

100% totale soggetti interpellati

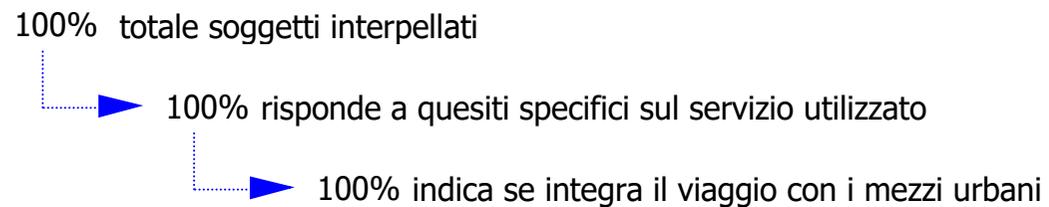
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica la frequenza settimanale dello spostamento

La frequenza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ogni giorno (dal lunedì alla domenica)	<b>8</b>	<b>1,0</b>	<b>8,38</b>
Ogni giorno (dal lunedì al sabato)	<b>450</b>	<b>55,8</b>	<b>6,71</b>
Occasionalmente	<b>66</b>	<b>8,2</b>	<b>7,74</b>
Ogni giorno (feriali)	<b>210</b>	<b>26,1</b>	<b>6,98</b>
1 volta la settimana	<b>10</b>	<b>1,2</b>	<b>7,60</b>
2 o 3 volte a settimana	<b>62</b>	<b>7,7</b>	<b>7,10</b>

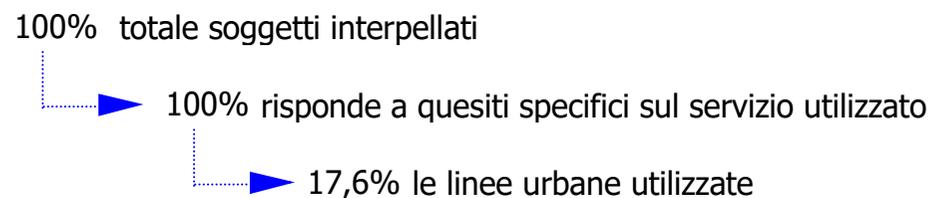
Tavola 10 **Utilizzo anche del servizio urbano**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	<b>142</b>	<b>17,6</b>	<b>6,92</b>
No	<b>664</b>	<b>82,4</b>	<b>6,92</b>

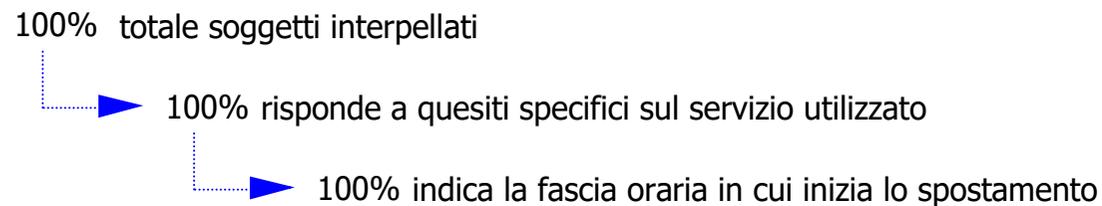
Tavola 11 **Linee urbane utilizzate**



Le linee

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
CC	<b>217</b>	<b>152,8</b>	<b>6,75</b>
4T	<b>57</b>	<b>40,1</b>	<b>6,82</b>
4S	<b>42</b>	<b>29,6</b>	<b>6,95</b>
4C	<b>41</b>	<b>28,9</b>	<b>6,73</b>
5	<b>25</b>	<b>17,6</b>	<b>7,04</b>
12	<b>24</b>	<b>16,9</b>	<b>6,92</b>
9	<b>21</b>	<b>14,8</b>	<b>6,43</b>
8	<b>15</b>	<b>10,6</b>	<b>6,53</b>
7E	<b>11</b>	<b>7,7</b>	<b>6,64</b>
6	<b>11</b>	<b>7,7</b>	<b>6,55</b>
11	<b>8</b>	<b>5,6</b>	<b>7,00</b>
7M	<b>2</b>	<b>1,4</b>	<b>4,50</b>
7	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>6,00</b>

Tavola 12 **Fascia oraria in cui inizia lo spostamento**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Prima delle 7	<b>41</b>	<b>5,1</b>	<b>6,73</b>
7 - 9	<b>233</b>	<b>28,9</b>	<b>6,91</b>
9 - 12	<b>90</b>	<b>11,2</b>	<b>7,29</b>
12 - 14	<b>217</b>	<b>26,9</b>	<b>6,83</b>
14 - 16	<b>206</b>	<b>25,6</b>	<b>6,83</b>
16 - 18	<b>10</b>	<b>1,2</b>	<b>7,80</b>
18 - 20	<b>9</b>	<b>1,1</b>	<b>7,89</b>

Tavola 13 **Tempo di permanenza a bordo del mezzo**

100% totale soggetti interpellati

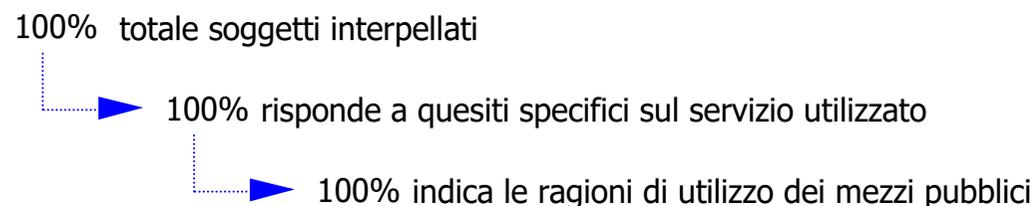
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica il tempo di permanenza a bordo del mezzo

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
0 – 15 minuti	<b>58</b>	<b>7,2</b>	<b>6,93</b>
15 – 30 minuti	<b>187</b>	<b>23,2</b>	<b>7,09</b>
30 – 45 minuti	<b>239</b>	<b>29,7</b>	<b>6,91</b>
45 – 60 minuti	<b>194</b>	<b>24,1</b>	<b>6,92</b>
Oltre 60 minuti	<b>128</b>	<b>15,9</b>	<b>6,70</b>

Tavola 14 **Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Comodità degli orari	<b>96</b>	<b>11,9</b>	<b>7,26</b>
Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione	<b>95</b>	<b>11,8</b>	<b>7,04</b>
Evitare problemi di traffico/Non guidare	<b>61</b>	<b>7,6</b>	<b>7,30</b>
Economicità del biglietto/Convenienza economica	<b>39</b>	<b>4,8</b>	<b>7,44</b>
Comodità/Comfort del viaggio	<b>34</b>	<b>4,2</b>	<b>7,12</b>
Evitare problemi di parcheggio	<b>33</b>	<b>4,1</b>	<b>7,15</b>
Velocità dello spostamento	<b>22</b>	<b>2,7</b>	<b>7,50</b>
Non ho alternative	<b>525</b>	<b>65,1</b>	<b>6,79</b>

Tavola 15 **I fattori di qualità del servizio**

100% totale soggetti interpellati  
 100% valuta i fattori di qualità del servizio

Le variabili di riferimento

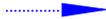
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Indicatori precodificati di customer satisfaction	<b>806</b>	<b>100,0</b>	 Tavv. 16 - 48
I primi 3 indicatori in ordine di importanza	<b>806</b>	<b>100,0</b>	 Tav. 49
Livello di importanza dei macrofattori	<b>554</b>	<b>68,7</b>	 Tav. 50

Tavola 16 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
D01 Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	<b>801</b>	<b>99,4</b>	▶ Tav. 17
D02 Frequenza delle corse	<b>804</b>	<b>99,8</b>	▶ Tav. 18
D03 Orario di inizio e fine servizio	<b>805</b>	<b>99,9</b>	▶ Tav. 19
D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	<b>803</b>	<b>99,6</b>	▶ Tav. 20
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	<b>804</b>	<b>99,8</b>	▶ Tav. 21
D06 Integrazione delle tariffe	<b>800</b>	<b>99,3</b>	▶ Tav. 22
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	<b>805</b>	<b>99,9</b>	▶ Tav. 23
D08 Facilità di interscambio con bici, auto, car sharing	<b>796</b>	<b>98,8</b>	▶ Tav. 24
D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici	<b>800</b>	<b>99,3</b>	▶ Tav. 25
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento e utilità sito aziendale	<b>798</b>	<b>99,0</b>	▶ Tav. 26
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	<b>797</b>	<b>98,9</b>	▶ Tav. 27
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	<b>798</b>	<b>99,0</b>	▶ Tav. 28

Tavola 16 **Indicatori precodificati di customer satisfaction (segue)**

D13 Durata dello spostamento	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 29
D15 Puntualità del servizio	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 30
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	<b>796</b>	<b>98,8</b>	.....▶ Tav. 31
D17 Servizi dedicati di assistenza alla clientela	<b>794</b>	<b>98,5</b>	.....▶ Tav. 32
D18 Cortesia del personale	<b>804</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 33
D19 Interventi personale di controlleria	<b>802</b>	<b>99,5</b>	.....▶ Tav. 34
D20 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	<b>792</b>	<b>98,3</b>	.....▶ Tav. 35
D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	<b>805</b>	<b>99,9</b>	.....▶ Tav. 36
D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	<b>805</b>	<b>99,9</b>	.....▶ Tav. 37
D23 Pulizia dei mezzi	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 38
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 39
D25 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	<b>795</b>	<b>98,6</b>	.....▶ Tav. 40
D26 Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	<b>800</b>	<b>99,3</b>	.....▶ Tav. 41
D27 Access del servizio per persone con disabilità uditiva	<b>797</b>	<b>98,9</b>	.....▶ Tav. 42
D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 43
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	<b>804</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 44
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	<b>803</b>	<b>99,6</b>	.....▶ Tav. 45
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	<b>800</b>	<b>99,3</b>	.....▶ Tav. 46
D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto	<b>803</b>	<b>99,6</b>	.....▶ Tav. 47
Tavola riassuntiva	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 48

Tavola 17

**D01 Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

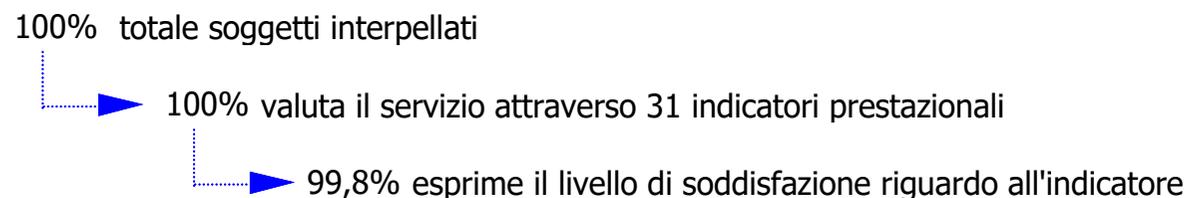
99,4% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>57</b>	<b>7,1</b>
Voto 9	<b>106</b>	<b>13,2</b>
Voto 8	<b>171</b>	<b>21,3</b>
Voto 7	<b>244</b>	<b>30,5</b>
Voto 6	<b>151</b>	<b>18,9</b>
Voto 5	<b>54</b>	<b>6,7</b>
Voto 4	<b>17</b>	<b>2,1</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,1</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,3**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,40**Errore standard ( $\pm$ ) **0,050**

Tavola 18 **D02 Frequenza delle corse**



La valutazione del servizio

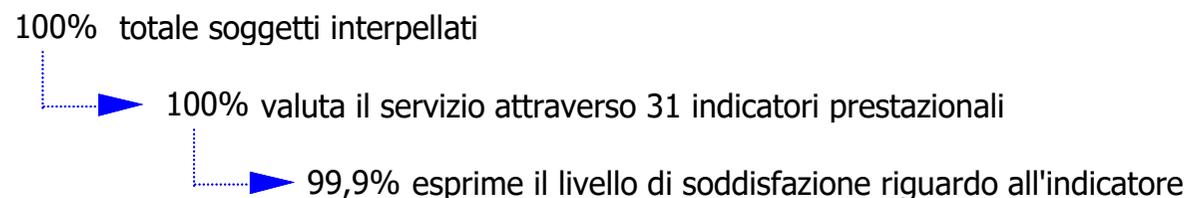
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>58</b>	<b>7,2</b>
Voto 9	<b>81</b>	<b>10,1</b>
Voto 8	<b>133</b>	<b>16,5</b>
Voto 7	<b>211</b>	<b>26,2</b>
Voto 6	<b>178</b>	<b>22,1</b>
Voto 5	<b>100</b>	<b>12,4</b>
Voto 4	<b>39</b>	<b>4,9</b>
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,948**

Deviazione standard (±) **1,57**

Errore standard (±) **0,055**

Tavola 19 **D03 Orario di inizio e fine servizio**



La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>50</b>	<b>6,2</b>
Voto 9	<b>74</b>	<b>9,2</b>
Voto 8	<b>162</b>	<b>20,1</b>
Voto 7	<b>226</b>	<b>28,1</b>
Voto 6	<b>198</b>	<b>24,6</b>
Voto 5	<b>68</b>	<b>8,4</b>
Voto 4	<b>24</b>	<b>3,0</b>
Voto 3	<b>3</b>	<b>0,4</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,052**

Deviazione standard (±) **1,43**

Errore standard (±) **0,050**

Tavola 20

**D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

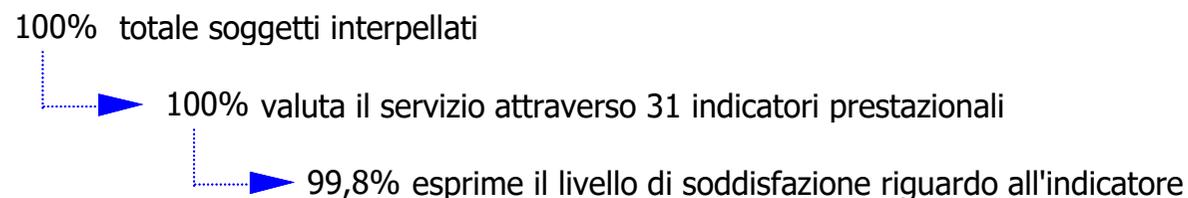
99,6% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>54</b>	<b>6,7</b>
Voto 9	<b>86</b>	<b>10,7</b>
Voto 8	<b>170</b>	<b>21,2</b>
Voto 7	<b>211</b>	<b>26,3</b>
Voto 6	<b>178</b>	<b>22,2</b>
Voto 5	<b>74</b>	<b>9,2</b>
Voto 4	<b>25</b>	<b>3,1</b>
Voto 3	<b>5</b>	<b>0,6</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,103**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,49**Errore standard ( $\pm$ ) **0,052**

Tavola 21 **D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato**



La valutazione del servizio

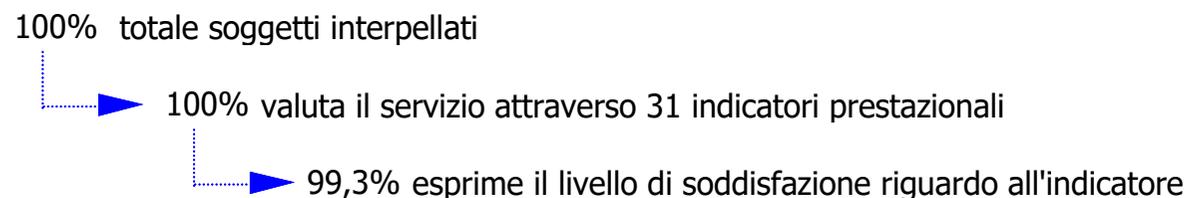
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>60</b>	<b>7,5</b>
Voto 9	<b>89</b>	<b>11,1</b>
Voto 8	<b>159</b>	<b>19,8</b>
Voto 7	<b>194</b>	<b>24,1</b>
Voto 6	<b>183</b>	<b>22,8</b>
Voto 5	<b>90</b>	<b>11,2</b>
Voto 4	<b>21</b>	<b>2,6</b>
Voto 3	<b>8</b>	<b>1,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,073**

Deviazione standard (±) **1,54**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 22 **D06 Integrazione delle tariffe**



La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>28</b>	<b>3,5</b>
Voto 9	<b>69</b>	<b>8,6</b>
Voto 8	<b>117</b>	<b>14,6</b>
Voto 7	<b>248</b>	<b>31,0</b>
Voto 6	<b>222</b>	<b>27,8</b>
Voto 5	<b>87</b>	<b>10,9</b>
Voto 4	<b>23</b>	<b>2,9</b>
Voto 3	<b>6</b>	<b>0,8</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,813**

Deviazione standard (±) **1,37**

Errore standard (±) **0,048**

Tavola 23

**D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

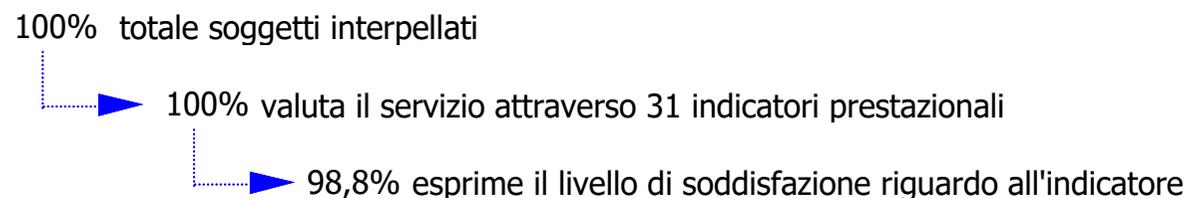
99,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>150</b>	<b>18,6</b>
Voto 9	<b>155</b>	<b>19,3</b>
Voto 8	<b>195</b>	<b>24,2</b>
Voto 7	<b>179</b>	<b>22,2</b>
Voto 6	<b>98</b>	<b>12,2</b>
Voto 5	<b>20</b>	<b>2,5</b>
Voto 4	<b>8</b>	<b>1,0</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,985**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,43**Errore standard ( $\pm$ ) **0,050**

Tavola 24 **D08 Facilità di interscambio con bici, auto, car sharing**



La valutazione del servizio

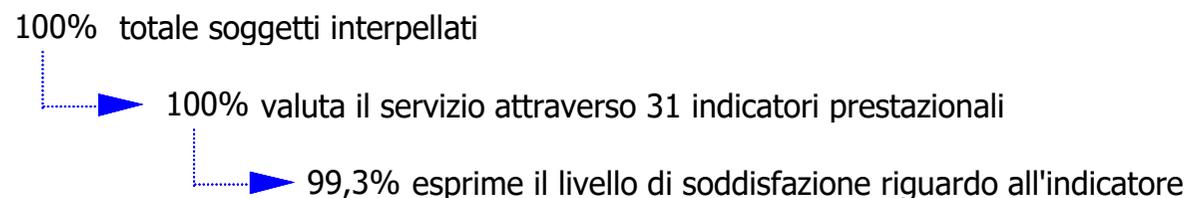
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>52</b>	<b>6,5</b>
Voto 9	<b>72</b>	<b>9,0</b>
Voto 8	<b>152</b>	<b>19,1</b>
Voto 7	<b>230</b>	<b>28,9</b>
Voto 6	<b>206</b>	<b>25,9</b>
Voto 5	<b>61</b>	<b>7,7</b>
Voto 4	<b>23</b>	<b>2,9</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,069**

Deviazione standard (±) **1,40**

Errore standard (±) **0,050**

Tavola 25 **D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici**



La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>40</b>	<b>5,0</b>
Voto 9	<b>75</b>	<b>9,4</b>
Voto 8	<b>146</b>	<b>18,3</b>
Voto 7	<b>239</b>	<b>29,9</b>
Voto 6	<b>203</b>	<b>25,4</b>
Voto 5	<b>81</b>	<b>10,1</b>
Voto 4	<b>14</b>	<b>1,8</b>
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,3</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,001**

Deviazione standard (±) **1,37**

Errore standard (±) **0,048**

Tavola 26

**D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento e utilità sito aziendale**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

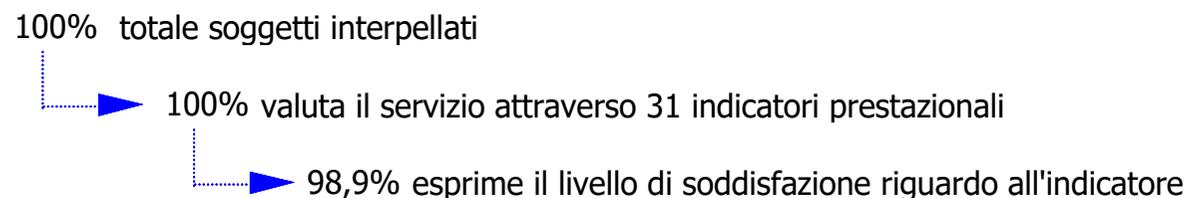
99,0% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>79</b>	<b>9,9</b>
Voto 9	<b>106</b>	<b>13,3</b>
Voto 8	<b>177</b>	<b>22,2</b>
Voto 7	<b>196</b>	<b>24,6</b>
Voto 6	<b>160</b>	<b>20,1</b>
Voto 5	<b>61</b>	<b>7,6</b>
Voto 4	<b>19</b>	<b>2,4</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,36**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,50**Errore standard ( $\pm$ ) **0,053**

Tavola 27 **D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio**



La valutazione del servizio

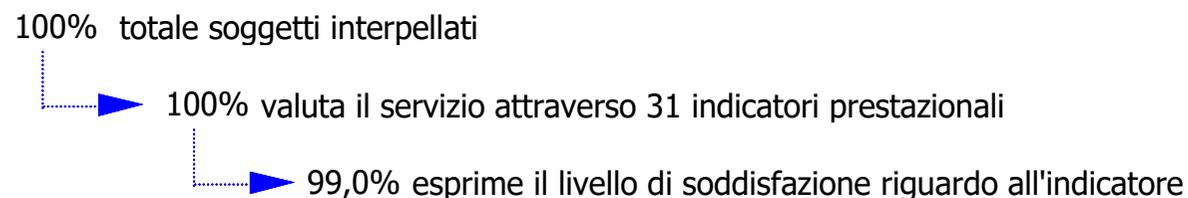
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>61</b>	<b>7,7</b>
Voto 9	<b>84</b>	<b>10,5</b>
Voto 8	<b>156</b>	<b>19,6</b>
Voto 7	<b>240</b>	<b>30,1</b>
Voto 6	<b>174</b>	<b>21,8</b>
Voto 5	<b>63</b>	<b>7,9</b>
Voto 4	<b>14</b>	<b>1,8</b>
Voto 3	<b>5</b>	<b>0,6</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,182**

Deviazione standard (±) **1,44**

Errore standard (±) **0,051**

Tavola 28 **D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio**



La valutazione del servizio

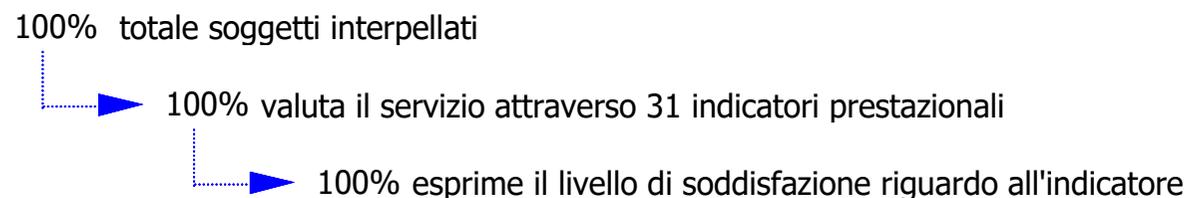
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>12</b>	<b>1,5</b>
Voto 9	<b>27</b>	<b>3,4</b>
Voto 8	<b>57</b>	<b>7,1</b>
Voto 7	<b>136</b>	<b>17,0</b>
Voto 6	<b>372</b>	<b>46,6</b>
Voto 5	<b>128</b>	<b>16,0</b>
Voto 4	<b>62</b>	<b>7,8</b>
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,144**

Deviazione standard (±) **1,22**

Errore standard (±) **0,043**

Tavola 29 **D13 Durata dello spostamento**



La valutazione del servizio

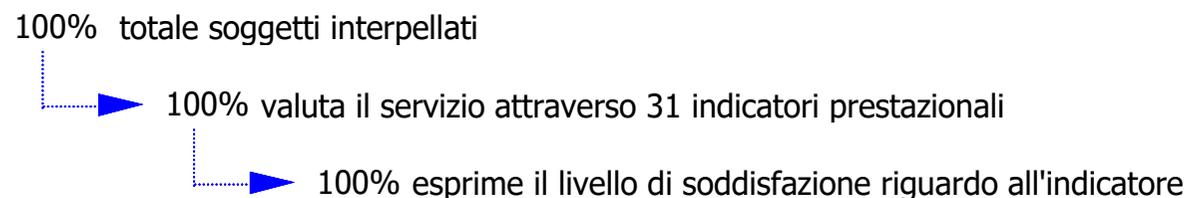
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>59</b>	<b>7,3</b>
Voto 9	<b>78</b>	<b>9,7</b>
Voto 8	<b>145</b>	<b>18,0</b>
Voto 7	<b>222</b>	<b>27,5</b>
Voto 6	<b>166</b>	<b>20,6</b>
Voto 5	<b>92</b>	<b>11,4</b>
Voto 4	<b>35</b>	<b>4,3</b>
Voto 3	<b>9</b>	<b>1,1</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,984**

Deviazione standard (±) **1,57**

Errore standard (±) **0,055**

Tavola 30 **D15 Puntualità del servizio**



La valutazione del servizio

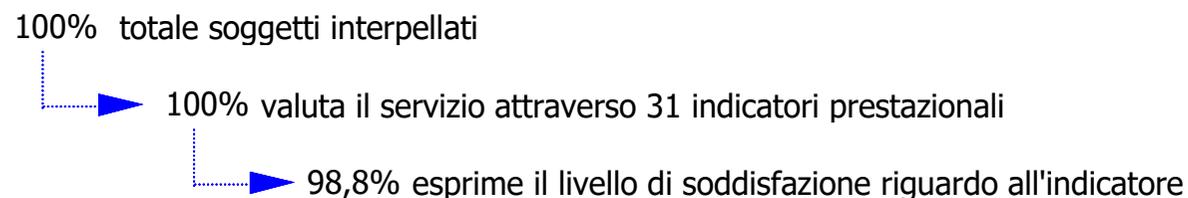
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>58</b>	<b>7,2</b>
Voto 9	<b>88</b>	<b>10,9</b>
Voto 8	<b>136</b>	<b>16,9</b>
Voto 7	<b>206</b>	<b>25,6</b>
Voto 6	<b>185</b>	<b>23,0</b>
Voto 5	<b>91</b>	<b>11,3</b>
Voto 4	<b>38</b>	<b>4,7</b>
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,986**

Deviazione standard (±) **1,56**

Errore standard (±) **0,055**

Tavola 31 **D16 Attenzione ai diritti degli utenti**



La valutazione del servizio

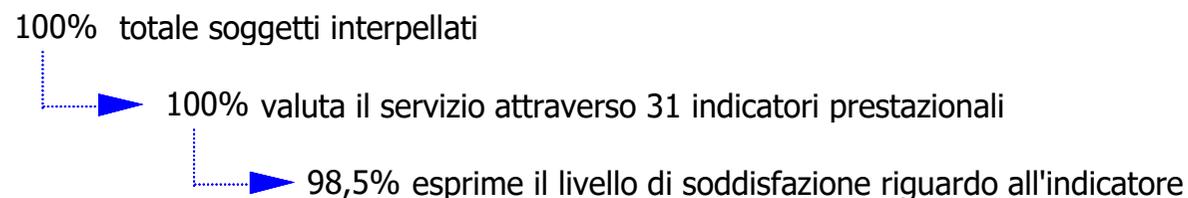
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>27</b>	<b>3,4</b>
Voto 9	<b>36</b>	<b>4,5</b>
Voto 8	<b>118</b>	<b>14,8</b>
Voto 7	<b>262</b>	<b>32,9</b>
Voto 6	<b>245</b>	<b>30,8</b>
Voto 5	<b>82</b>	<b>10,3</b>
Voto 4	<b>22</b>	<b>2,8</b>
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,724**

Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±) **0,045**

Tavola 32 **D17 Servizi dedicati di assistenza alla clientela**

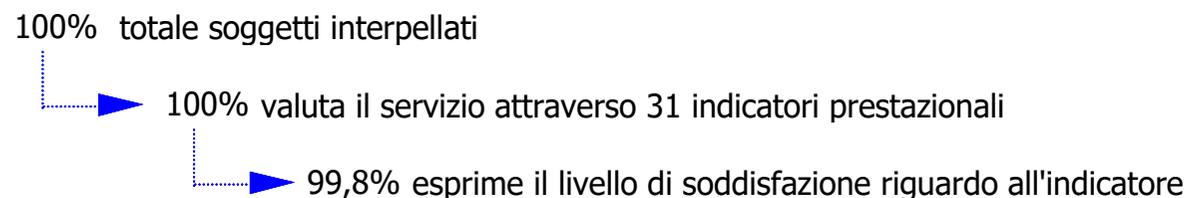


La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>16</b>	<b>2,0</b>
Voto 9	<b>28</b>	<b>3,5</b>
Voto 8	<b>104</b>	<b>13,1</b>
Voto 7	<b>259</b>	<b>32,6</b>
Voto 6	<b>278</b>	<b>35,0</b>
Voto 5	<b>90</b>	<b>11,3</b>
Voto 4	<b>18</b>	<b>2,3</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,1</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,612**      Deviazione standard (±) **1,15**      Errore standard (±) **0,041**

Tavola 33 **D18 Cortesia del personale**



La valutazione del servizio

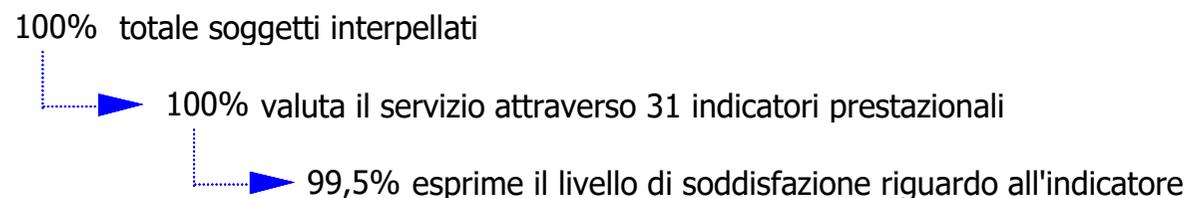
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>80</b>	<b>10,0</b>
Voto 9	<b>107</b>	<b>13,3</b>
Voto 8	<b>171</b>	<b>21,3</b>
Voto 7	<b>194</b>	<b>24,1</b>
Voto 6	<b>175</b>	<b>21,8</b>
Voto 5	<b>51</b>	<b>6,3</b>
Voto 4	<b>24</b>	<b>3,0</b>
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **7,333**

Deviazione standard (±) **1,52**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 34 **D19 Interventi personale di controlleria**



La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>46</b>	<b>5,7</b>
Voto 9	<b>55</b>	<b>6,9</b>
Voto 8	<b>132</b>	<b>16,5</b>
Voto 7	<b>207</b>	<b>25,8</b>
Voto 6	<b>221</b>	<b>27,6</b>
Voto 5	<b>103</b>	<b>12,8</b>
Voto 4	<b>32</b>	<b>4,0</b>
Voto 3	<b>6</b>	<b>0,7</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,792**

Deviazione standard (±) **1,48**

Errore standard (±) **0,052**

Tavola 35

**D20 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

98,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>16</b>	<b>2,0</b>
Voto 9	<b>27</b>	<b>3,4</b>
Voto 8	<b>114</b>	<b>14,4</b>
Voto 7	<b>289</b>	<b>36,5</b>
Voto 6	<b>280</b>	<b>35,4</b>
Voto 5	<b>58</b>	<b>7,3</b>
Voto 4	<b>7</b>	<b>0,9</b>
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,1</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,741**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,07**Errore standard ( $\pm$ ) **0,038**

Tavola 36

**D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

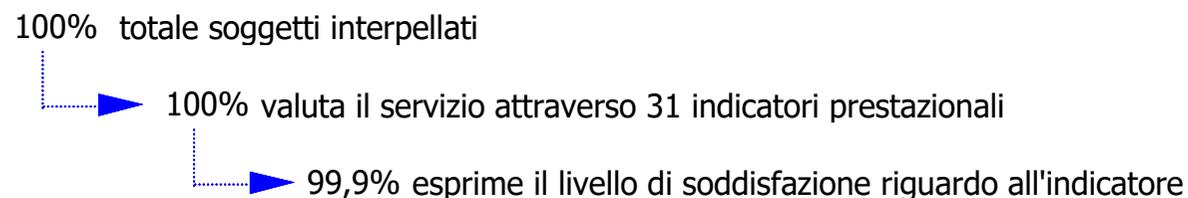
99,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>38</b>	<b>4,7</b>
Voto 9	<b>56</b>	<b>7,0</b>
Voto 8	<b>125</b>	<b>15,5</b>
Voto 7	<b>223</b>	<b>27,7</b>
Voto 6	<b>189</b>	<b>23,5</b>
Voto 5	<b>120</b>	<b>14,9</b>
Voto 4	<b>44</b>	<b>5,5</b>
Voto 3	<b>10</b>	<b>1,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,689**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,51**Errore standard ( $\pm$ ) **0,053**

Tavola 37 **D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto**



La valutazione del servizio

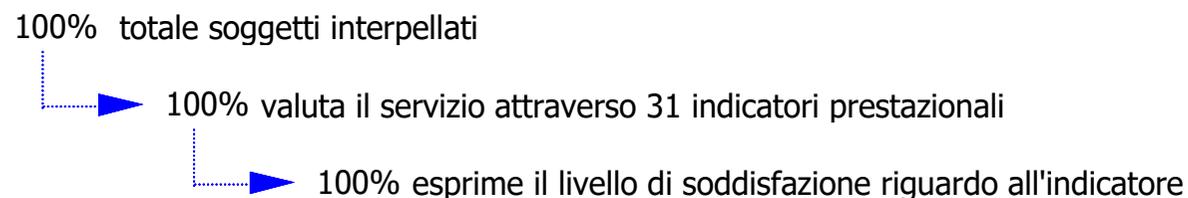
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>41</b>	<b>5,1</b>
Voto 9	<b>62</b>	<b>7,7</b>
Voto 8	<b>125</b>	<b>15,5</b>
Voto 7	<b>238</b>	<b>29,6</b>
Voto 6	<b>190</b>	<b>23,6</b>
Voto 5	<b>100</b>	<b>12,4</b>
Voto 4	<b>42</b>	<b>5,2</b>
Voto 3	<b>7</b>	<b>0,9</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,786**

Deviazione standard (±) **1,49**

Errore standard (±) **0,053**

Tavola 38 **D23 Pulizia dei mezzi**



La valutazione del servizio

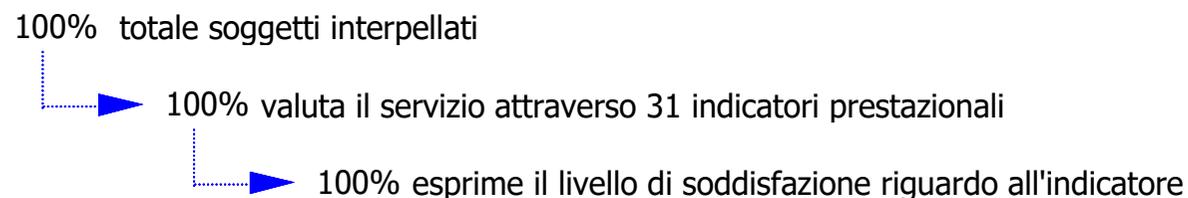
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>30</b>	<b>3,7</b>
Voto 9	<b>71</b>	<b>8,8</b>
Voto 8	<b>115</b>	<b>14,3</b>
Voto 7	<b>193</b>	<b>23,9</b>
Voto 6	<b>212</b>	<b>26,3</b>
Voto 5	<b>114</b>	<b>14,1</b>
Voto 4	<b>61</b>	<b>7,6</b>
Voto 3	<b>10</b>	<b>1,2</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,608**

Deviazione standard (±) **1,55**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 39 **D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate**



La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>25</b>	<b>3,1</b>
Voto 9	<b>52</b>	<b>6,5</b>
Voto 8	<b>127</b>	<b>15,8</b>
Voto 7	<b>216</b>	<b>26,8</b>
Voto 6	<b>235</b>	<b>29,2</b>
Voto 5	<b>120</b>	<b>14,9</b>
Voto 4	<b>22</b>	<b>2,7</b>
Voto 3	<b>9</b>	<b>1,1</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,664**

Deviazione standard (±) **1,38**

Errore standard (±) **0,048**

Tavola 40

**D25 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

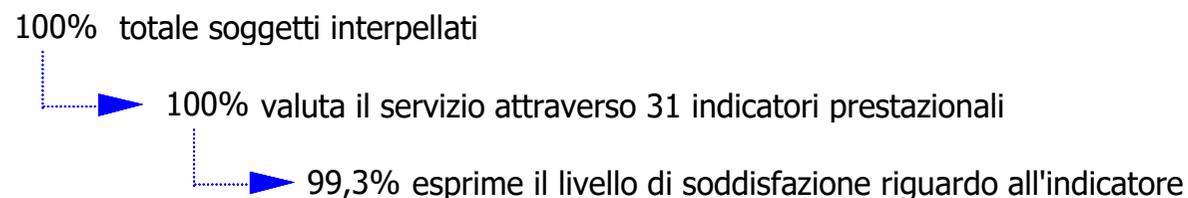
98,6% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>24</b>	<b>3,0</b>
Voto 9	<b>31</b>	<b>3,9</b>
Voto 8	<b>105</b>	<b>13,2</b>
Voto 7	<b>258</b>	<b>32,5</b>
Voto 6	<b>261</b>	<b>32,8</b>
Voto 5	<b>95</b>	<b>11,9</b>
Voto 4	<b>12</b>	<b>1,5</b>
Voto 3	<b>9</b>	<b>1,1</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,643**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,25**Errore standard ( $\pm$ ) **0,044**

Tavola 41 **D26 Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva**



La valutazione del servizio

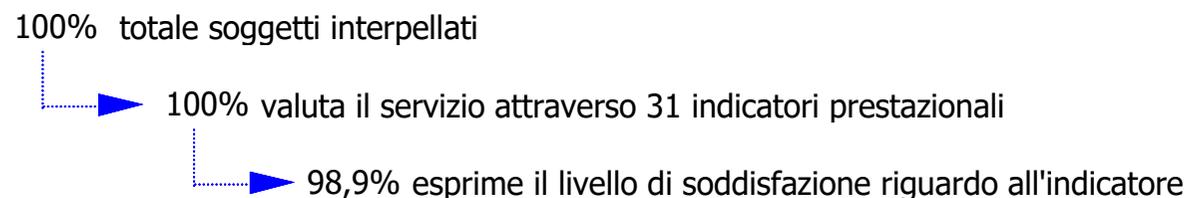
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>9</b>	<b>1,1</b>
Voto 9	<b>24</b>	<b>3,0</b>
Voto 8	<b>113</b>	<b>14,1</b>
Voto 7	<b>276</b>	<b>34,5</b>
Voto 6	<b>262</b>	<b>32,8</b>
Voto 5	<b>88</b>	<b>11,0</b>
Voto 4	<b>24</b>	<b>3,0</b>
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,578**

Deviazione standard (±) **1,14**

Errore standard (±) **0,040**

Tavola 42 **D27 Access del servizio per persone con disabilità uditiva**



La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>12</b>	<b>1,5</b>
Voto 9	<b>25</b>	<b>3,1</b>
Voto 8	<b>105</b>	<b>13,2</b>
Voto 7	<b>289</b>	<b>36,3</b>
Voto 6	<b>259</b>	<b>32,5</b>
Voto 5	<b>89</b>	<b>11,2</b>
Voto 4	<b>14</b>	<b>1,8</b>
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,5</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,619**

Deviazione standard (±) **1,12**

Errore standard (±) **0,040**

Tavola 43

**D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>39</b>	<b>4,8</b>
Voto 9	<b>68</b>	<b>8,4</b>
Voto 8	<b>161</b>	<b>20,0</b>
Voto 7	<b>220</b>	<b>27,3</b>
Voto 6	<b>201</b>	<b>24,9</b>
Voto 5	<b>78</b>	<b>9,7</b>
Voto 4	<b>33</b>	<b>4,1</b>
Voto 3	<b>6</b>	<b>0,7</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,918**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,45**Errore standard ( $\pm$ ) **0,051**

Tavola 44

**D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

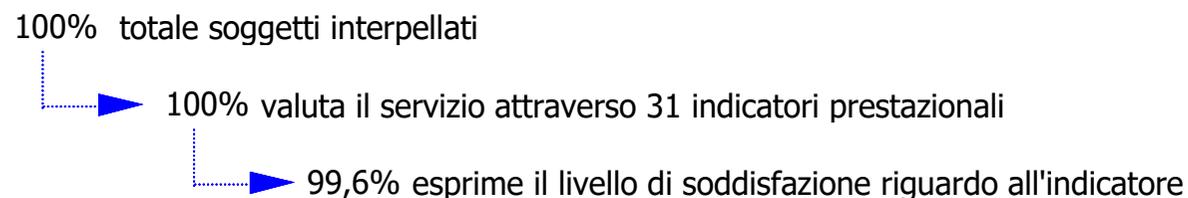
99,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

## La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>16</b>	<b>2,0</b>
Voto 9	<b>40</b>	<b>5,0</b>
Voto 8	<b>115</b>	<b>14,3</b>
Voto 7	<b>209</b>	<b>26,0</b>
Voto 6	<b>266</b>	<b>33,1</b>
Voto 5	<b>98</b>	<b>12,2</b>
Voto 4	<b>46</b>	<b>5,7</b>
Voto 3	<b>14</b>	<b>1,7</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,486**Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,37**Errore standard ( $\pm$ ) **0,048**

Tavola 45 **D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi**



La valutazione del servizio

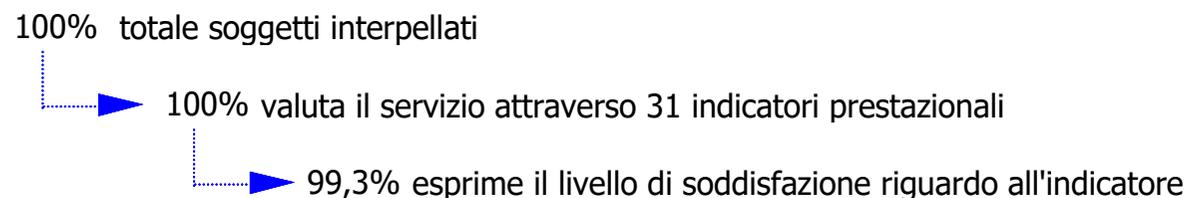
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>48</b>	<b>6,0</b>
Voto 9	<b>70</b>	<b>8,7</b>
Voto 8	<b>127</b>	<b>15,8</b>
Voto 7	<b>230</b>	<b>28,6</b>
Voto 6	<b>196</b>	<b>24,4</b>
Voto 5	<b>92</b>	<b>11,5</b>
Voto 4	<b>32</b>	<b>4,0</b>
Voto 3	<b>8</b>	<b>1,0</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,879**

Deviazione standard (±) **1,50**

Errore standard (±) **0,053**

Tavola 46 **D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato**



La valutazione del servizio

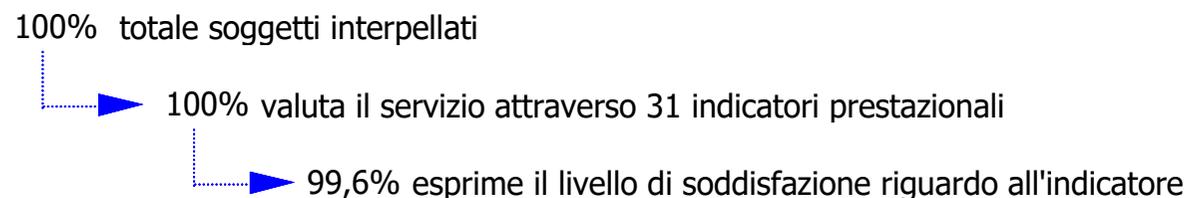
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>18</b>	<b>2,3</b>
Voto 9	<b>35</b>	<b>4,4</b>
Voto 8	<b>120</b>	<b>15,0</b>
Voto 7	<b>246</b>	<b>30,8</b>
Voto 6	<b>223</b>	<b>27,9</b>
Voto 5	<b>114</b>	<b>14,3</b>
Voto 4	<b>34</b>	<b>4,3</b>
Voto 3	<b>10</b>	<b>1,3</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,564**

Deviazione standard (±) **1,33**

Errore standard (±) **0,047**

Tavola 47 **D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto**



La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>38</b>	<b>4,7</b>
Voto 9	<b>65</b>	<b>8,1</b>
Voto 8	<b>151</b>	<b>18,8</b>
Voto 7	<b>239</b>	<b>29,8</b>
Voto 6	<b>197</b>	<b>24,5</b>
Voto 5	<b>86</b>	<b>10,7</b>
Voto 4	<b>20</b>	<b>2,5</b>
Voto 3	<b>7</b>	<b>0,9</b>
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Punteggio medio: **6,923**      Deviazione standard (±) **1,40**      Errore standard (±) **0,050**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

#### Gli items

elementi rilevati	Voto medio (base 10)
D01 Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	<b>7,30</b>
D02 Frequenza delle corse	<b>6,95</b>
D03 Orario di inizio e fine servizio	<b>7,05</b>
D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	<b>7,10</b>
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	<b>7,07</b>
D06 Integrazione delle tariffe	<b>6,81</b>
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	<b>7,99</b>
D08 Facilità di interscambio con bici, auto, car sharing	<b>7,07</b>
D09 Facilità di interscambio con altri mezzi pubblici	<b>7,00</b>
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento e utilità sito	<b>7,36</b>
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	<b>7,18</b>
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	<b>6,14</b>

Tavola 48 **Indicatori precodificati di customer satisfaction - tavola riassuntiva**

D13 Durata dello spostamento	<b>6,98</b>
D15 Puntualità del servizio	<b>6,99</b>
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	<b>6,72</b>
D17 Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	<b>6,61</b>
D18 Cortesia del personale	<b>7,33</b>
D19 Interventi personale di controlleria	<b>6,79</b>
D20 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	<b>6,74</b>
D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	<b>6,69</b>
D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	<b>6,79</b>
D23 Pulizia dei mezzi	<b>6,61</b>
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	<b>6,66</b>
D25 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	<b>6,64</b>
D26 Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	<b>6,58</b>
D27 Access del servizio per persone con disabilità uditiva	<b>6,62</b>
D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	<b>6,92</b>
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	<b>6,49</b>
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	<b>6,88</b>
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	<b>6,56</b>
D32 Soddisfazione complessiva del servizio offerto	<b>6,92</b>

Tavola 49 **I primi 3 indicatori in ordine di importanza**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% indica il primo, il secondo ed il terzo indicatore in ordine di

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta			Frequenza relativa %		
	1°	2°	3°	1°	1°+2°	1°+2°+3°
D04 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	<b>152</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>23,9</b>	<b>38,7</b>	<b>53,5</b>
D02 Frequenza delle corse	<b>125</b>	<b>103</b>	<b>109</b>	<b>19,7</b>	<b>35,9</b>	<b>53,1</b>
D15 Puntualità del servizio	<b>59</b>	<b>88</b>	<b>95</b>	<b>9,3</b>	<b>23,1</b>	<b>38,1</b>
D23 Pulizia dei mezzi	<b>62</b>	<b>83</b>	<b>90</b>	<b>9,8</b>	<b>22,8</b>	<b>37,0</b>
D18 Cortesia del personale	<b>76</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>12,0</b>	<b>20,8</b>	<b>29,0</b>
D28 Sicurezza a bordo furti/aggres/molestie	<b>65</b>	<b>58</b>	<b>60</b>	<b>10,2</b>	<b>19,4</b>	<b>28,8</b>
D10 Informazioni per l'organizzazione dello spostamento	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>32</b>	<b>6,5</b>	<b>15,6</b>	<b>20,6</b>
D31 Impatto ambientale del mezzo utilizzato	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>69</b>	<b>1,7</b>	<b>6,5</b>	<b>17,3</b>

Tavola 49 **I primi 3 indicatori in ordine di importanza (segue)**

D21 Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>5,0</b>	<b>10,7</b>	<b>16,9</b>
D07 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>5,5</b>	<b>10,9</b>	<b>15,1</b>
D22 Qualità/Confort del mezzo di trasporto	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>3,6</b>	<b>8,5</b>	<b>12,0</b>
D01 raggiungere diverse destinazioni con un minimo di trasbordi	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>2,8</b>	<b>7,7</b>	<b>11,3</b>
D13 Durata dello spostamento	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>2,4</b>	<b>5,7</b>	<b>9,3</b>
D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>5,0</b>	<b>7,2</b>	<b>9,3</b>
D12 In condizioni anormali: informazioni sul viaggio	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>3,5</b>	<b>6,6</b>	<b>8,7</b>
D24 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>1,9</b>	<b>3,8</b>	<b>6,5</b>
D11 In condizioni normali: informazioni sul viaggio	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>0,5</b>	<b>2,4</b>	<b>4,1</b>
D16 Attenzione ai diritti degli utenti	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1,3</b>	<b>2,4</b>	<b>3,0</b>
D05 Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>	<b>2,4</b>	<b>2,5</b>
D06 Integrazione delle tariffe	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0,5</b>	<b>0,9</b>	<b>2,0</b>
D03 Orario di inizio e fine servizio	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0,3</b>	<b>0,8</b>	<b>1,4</b>
D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>1,1</b>	<b>1,3</b>

Tavola 50 **Livello di importanza dei macrofattori**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 31 indicatori prestazionali

100% indica quanto importanti sono i macrofattori che racchiudono gli indicatori prestazionali

#### I macrofattori

elementi rilevati	poco import.					Valore medio
	1	2	3	molto import. 4	il più import. 5	
Disponibilità	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>356</b>	<b>385</b>	<b>4,33</b>
Confort	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>60</b>	<b>531</b>	<b>150</b>	<b>3,92</b>
Sicurezza	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>76</b>	<b>566</b>	<b>67</b>	<b>3,70</b>
Tempo	<b>30</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>608</b>	<b>38</b>	<b>3,69</b>
Attenzione al cliente	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>75</b>	<b>552</b>	<b>71</b>	<b>3,66</b>
Informazioni	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>82</b>	<b>571</b>	<b>50</b>	<b>3,64</b>
Accessibilità	<b>60</b>	<b>68</b>	<b>98</b>	<b>549</b>	<b>31</b>	<b>3,52</b>
Impatto ambientale	<b>78</b>	<b>109</b>	<b>129</b>	<b>476</b>	<b>14</b>	<b>3,30</b>

Tavola 51 **Approfondimenti quali/quantitativi**

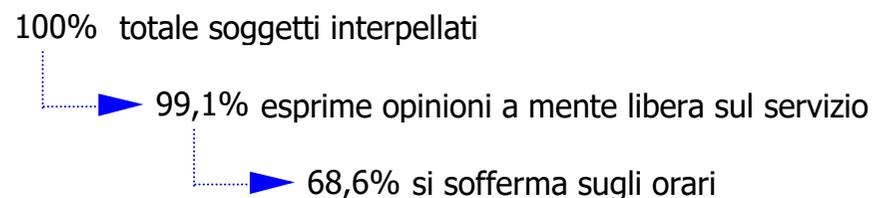
100% totale soggetti interpellati

▶ 99,1% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	<b>548</b>	<b>68,6</b>	<b>7,05</b>	▶ Tav. 52
Mezzi	<b>461</b>	<b>57,7</b>	<b>6,78</b>	▶ Tav. 53
Titoli di viaggio	<b>333</b>	<b>41,7</b>	<b>6,69</b>	▶ Tav. 54
Conducenti	<b>243</b>	<b>30,4</b>	<b>7,00</b>	▶ Tav. 55
Strumenti di comunicazione	<b>223</b>	<b>27,9</b>	<b>6,72</b>	▶ Tav. 56
Controllori	<b>196</b>	<b>24,5</b>	<b>5,83</b>	▶ Tav. 57
Servizio nel complesso	<b>180</b>	<b>22,5</b>	<b>6,98</b>	▶ Tav. 58
Strutturazione della rete	<b>170</b>	<b>21,3</b>	<b>6,44</b>	▶ Tav. 59
Strutture a terra	<b>97</b>	<b>12,1</b>	<b>7,12</b>	▶ Tav. 60
Passeggeri	<b>39</b>	<b>4,9</b>	<b>5,74</b>	▶ Tav. 61
Azienda	<b>24</b>	<b>3,0</b>	<b>7,17</b>	▶ Tav. 62

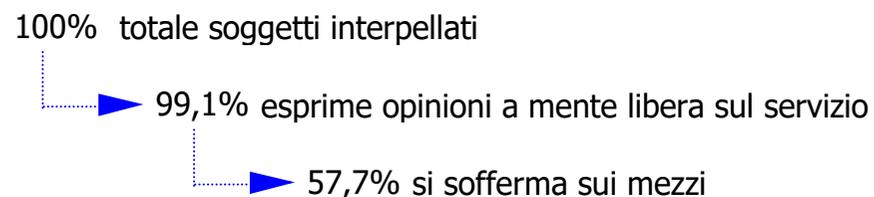
Tavola 52 **Orari**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Insufficiente frequenza delle corse	<b>229</b>	<b>41,8</b>	<b>6,46</b>
Passaggi in ritardo	<b>155</b>	<b>28,3</b>	<b>6,55</b>
Buona frequenza delle corse	<b>124</b>	<b>22,6</b>	<b>8,55</b>
Buona puntualità/regolarità delle corse	<b>96</b>	<b>17,5</b>	<b>8,95</b>
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	<b>50</b>	<b>9,1</b>	<b>7,08</b>
Passaggi in anticipo	<b>42</b>	<b>7,7</b>	<b>6,60</b>
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	<b>39</b>	<b>7,1</b>	<b>5,33</b>
Il servizio è carente nel fine settimana	<b>34</b>	<b>6,2</b>	<b>4,50</b>
Eccessivi tagli al servizio nei fine settimana	<b>13</b>	<b>2,4</b>	<b>5,00</b>
Il servizio termina troppo presto alla sera	<b>12</b>	<b>2,2</b>	<b>4,92</b>
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	<b>12</b>	<b>2,2</b>	<b>4,58</b>
Troppi tagli al servizio	<b>8</b>	<b>1,5</b>	<b>3,75</b>
Saltano le corse	<b>3</b>	<b>0,5</b>	<b>4,00</b>
Gli orari sono complicati	<b>3</b>	<b>0,5</b>	<b>6,00</b>

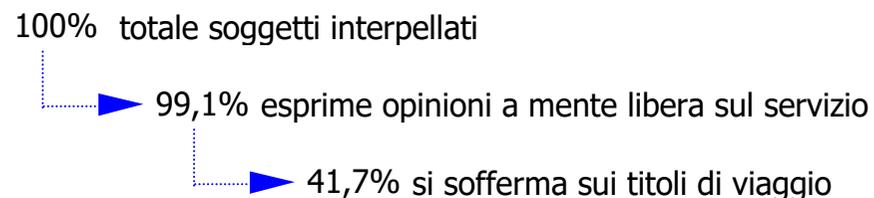
Tavola 53 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	<b>230</b>	<b>49,9</b>	<b>6,54</b>
Affollamento eccessivo dei mezzi	<b>138</b>	<b>29,9</b>	<b>6,58</b>
Buona pulizia interna dei mezzi	<b>42</b>	<b>9,1</b>	<b>7,60</b>
Parco mezzi eccessivamente datato	<b>35</b>	<b>7,6</b>	<b>7,17</b>
Buon comfort a bordo	<b>25</b>	<b>5,4</b>	<b>7,64</b>
Scarso comfort a bordo	<b>22</b>	<b>4,8</b>	<b>7,05</b>
Scarsa sicurezza personale a bordo	<b>20</b>	<b>4,3</b>	<b>4,70</b>
Mezzi mal climatizzati	<b>20</b>	<b>4,3</b>	<b>7,05</b>
Buona sicurezza a bordo	<b>17</b>	<b>3,7</b>	<b>8,12</b>
Mezzi ben climatizzati	<b>14</b>	<b>3,0</b>	<b>7,86</b>
Scarsa manutenzione dei mezzi	<b>13</b>	<b>2,8</b>	<b>7,08</b>
Mezzi rumorosi internamente	<b>6</b>	<b>1,3</b>	<b>7,50</b>
Si viaggia tranquilli/senza caos	<b>4</b>	<b>0,9</b>	<b>7,25</b>

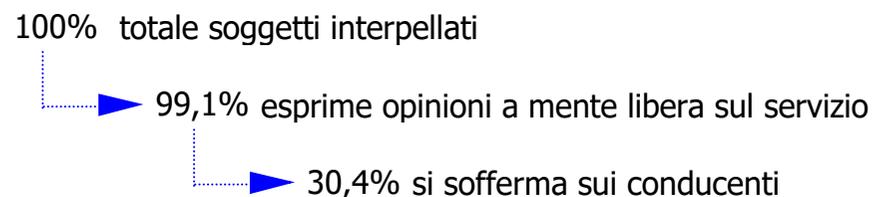
Tavola 54 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	<b>178</b>	<b>53,5</b>	<b>6,64</b>
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	<b>84</b>	<b>25,2</b>	<b>6,75</b>
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	<b>41</b>	<b>12,3</b>	<b>5,71</b>
Buona capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	<b>34</b>	<b>10,2</b>	<b>7,47</b>
Costo dei titoli di viaggio adeguato	<b>29</b>	<b>8,7</b>	<b>7,29</b>
Eccessivo il sovrapprezzo per l'acquisto a bordo del biglietto	<b>12</b>	<b>3,6</b>	<b>5,25</b>
Mancano le agevolazioni per le categorie disagiate	<b>10</b>	<b>3,0</b>	<b>4,00</b>
Rivendite spesso prive di biglietti	<b>8</b>	<b>2,4</b>	<b>5,63</b>
Difficoltà a fare il biglietto nei festivi	<b>7</b>	<b>2,1</b>	<b>7,43</b>

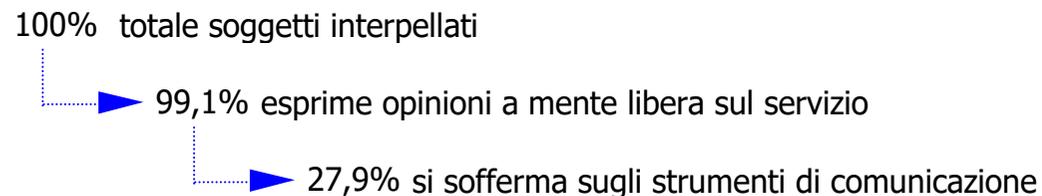
Tavola 55 **Conducenti**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	<b>77</b>	<b>31,7</b>	<b>6,55</b>
Sono educati/cortesi/disponibili	<b>49</b>	<b>20,2</b>	<b>7,57</b>
Parlano al cellulare durante la guida distraendosi	<b>32</b>	<b>13,2</b>	<b>7,34</b>
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	<b>28</b>	<b>11,5</b>	<b>7,36</b>
Molto professionali	<b>26</b>	<b>10,7</b>	<b>7,62</b>
Non forniscono informazioni sul servizio	<b>16</b>	<b>6,6</b>	<b>6,00</b>
Saltano le fermate	<b>14</b>	<b>5,8</b>	<b>7,00</b>
Poco professionali	<b>9</b>	<b>3,7</b>	<b>6,00</b>
Non controllano i titoli di viaggio	<b>7</b>	<b>2,9</b>	<b>6,00</b>
Chiudono le porte mentre i passeggeri stanno salendo/scendendo	<b>7</b>	<b>2,9</b>	<b>6,00</b>
Frenano in modo brusco rischiando di far cadere i passeggeri	<b>6</b>	<b>2,5</b>	<b>7,50</b>
Sono troppo tolleranti con i passeggeri rumorosi	<b>5</b>	<b>2,1</b>	<b>6,00</b>
Chattano mentre stanno guidando	<b>3</b>	<b>1,2</b>	<b>6,33</b>

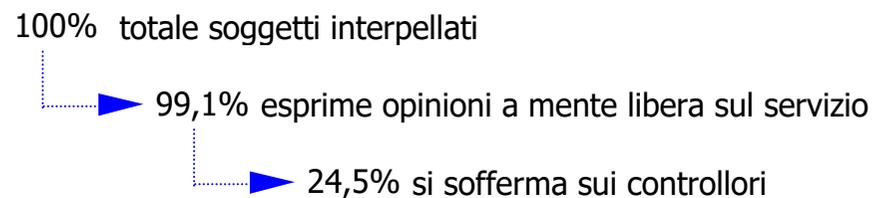
Tavola 56 **Strumenti di comunicazione**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	<b>62</b>	<b>27,8</b>	<b>6,13</b>
Le informazioni sul servizio sono chiare/complete	<b>41</b>	<b>18,4</b>	<b>7,50</b>
Il sito internet è bene organizzato/aggiornato	<b>27</b>	<b>12,1</b>	<b>7,19</b>
Mancano le tabelle orari alle fermate	<b>26</b>	<b>11,7</b>	<b>7,31</b>
Non vengono comunicati gli scioperi	<b>20</b>	<b>9,0</b>	<b>5,20</b>
Le informazioni fornite sono confuse/poco attendibili	<b>16</b>	<b>7,2</b>	<b>7,13</b>
Non vengono aggiornate le tabelle orari	<b>14</b>	<b>6,3</b>	<b>7,07</b>
Gli operatori del call center sono educati/disponibili	<b>12</b>	<b>5,4</b>	<b>7,17</b>
Il sito internet è complicato/difficile da consultare	<b>12</b>	<b>5,4</b>	<b>6,92</b>
Gli operatori del call center non sono preparati	<b>8</b>	<b>3,6</b>	<b>4,13</b>
Non si trovano i libretti orari	<b>8</b>	<b>3,6</b>	<b>6,75</b>
Difficoltà nel parlare con gli operatori del call center	<b>5</b>	<b>2,2</b>	<b>5,00</b>
Manca un aggiornamento in tempo reale	<b>4</b>	<b>1,8</b>	<b>6,75</b>

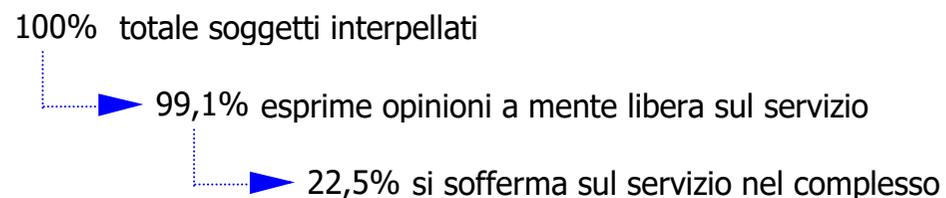
Tavola 57 **Controllori**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo	<b>139</b>	<b>70,9</b>	<b>5,48</b>
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	<b>51</b>	<b>26,0</b>	<b>6,51</b>
Non forniscono informazioni sul servizio	<b>11</b>	<b>5,6</b>	<b>5,36</b>
Sono arroganti	<b>10</b>	<b>5,1</b>	<b>4,60</b>
Sono educati/cortesi/disponibili	<b>8</b>	<b>4,1</b>	<b>8,00</b>

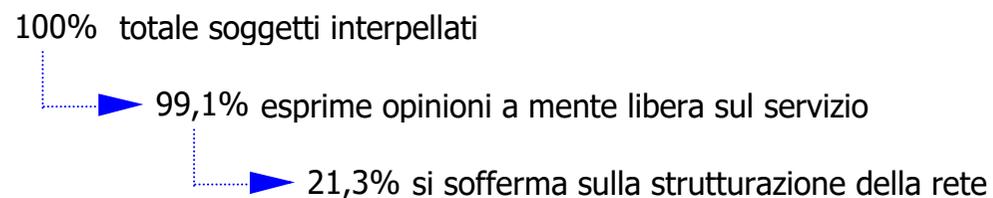
Tavola 58 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	<b>76</b>	<b>42,2</b>	<b>7,39</b>
Servizio scadente/poco efficiente	<b>34</b>	<b>18,9</b>	<b>6,65</b>
Servizio utile	<b>17</b>	<b>9,4</b>	<b>7,06</b>
Servizio migliorato rispetto al passato	<b>16</b>	<b>8,9</b>	<b>7,47</b>
Il servizio peggiora nel fine settimana	<b>11</b>	<b>6,1</b>	<b>5,45</b>
Buon rapporto qualità/prezzo	<b>11</b>	<b>6,1</b>	<b>7,80</b>
Servizio affidabile	<b>8</b>	<b>4,4</b>	<b>6,75</b>
Pessimo rapporto qualità/prezzo	<b>8</b>	<b>4,4</b>	<b>5,00</b>
Servizio peggiorato rispetto al passato	<b>6</b>	<b>3,3</b>	<b>6,00</b>
Servizio da migliorare	<b>4</b>	<b>2,2</b>	<b>6,00</b>
Servizio innovativo	<b>2</b>	<b>1,1</b>	<b>7,50</b>

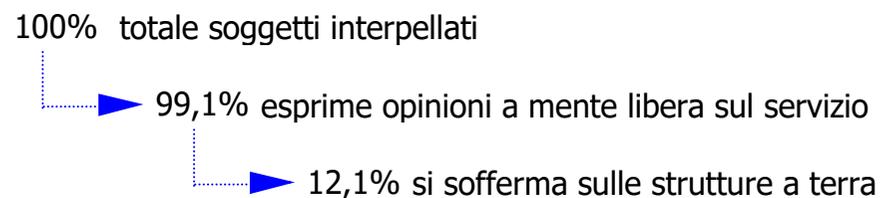
Tavola 59 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	<b>42</b>	<b>24,7</b>	<b>6,64</b>
Scarsa capillarità della rete	<b>40</b>	<b>23,5</b>	<b>6,08</b>
Tempi di percorrenza eccessivi	<b>28</b>	<b>16,5</b>	<b>4,39</b>
Buona pervasività della rete	<b>26</b>	<b>15,3</b>	<b>7,46</b>
Fermate ben distribuite	<b>20</b>	<b>11,8</b>	<b>7,60</b>
Tempi di percorrenza contenuti	<b>13</b>	<b>7,6</b>	<b>7,77</b>
Fermate posizionate in punti pericolosi	<b>12</b>	<b>7,1</b>	<b>3,92</b>
Le tratte minori sono penalizzate	<b>3</b>	<b>1,8</b>	<b>5,00</b>

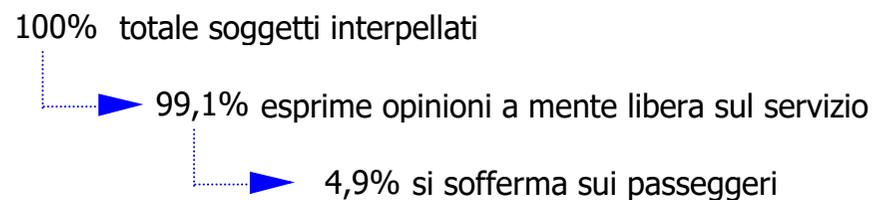
Tavola 60 **Strutture a terra**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fermate sporche/imbrattate/mal tenute	<b>30</b>	<b>30,9</b>	<b>7,17</b>
Buona sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	<b>19</b>	<b>19,6</b>	<b>7,95</b>
Alcune fermate sono prive di panchine e pensiline	<b>18</b>	<b>18,6</b>	<b>7,00</b>
Il personale dell'Info Point è poco cordiale/non disponibile	<b>14</b>	<b>14,4</b>	<b>6,50</b>
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	<b>10</b>	<b>10,3</b>	<b>5,70</b>
Il personale dell'Info Point è cordiale/disponibile	<b>7</b>	<b>7,2</b>	<b>8,00</b>

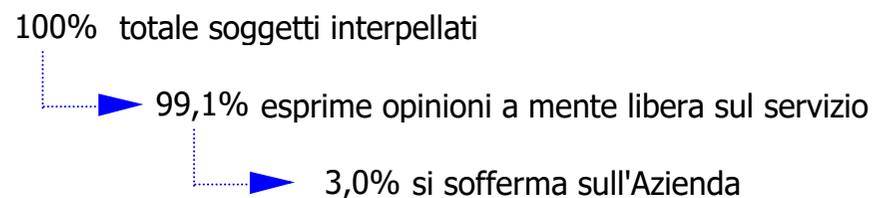
Tavola 61 **Passeggeri**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Troppi stranieri a bordo	<b>15</b>	<b>38,5</b>	<b>5,33</b>
Troppi passeggeri maleducati a bordo	<b>14</b>	<b>35,9</b>	<b>6,00</b>
Malintenzionati a bordo	<b>11</b>	<b>28,2</b>	<b>6,00</b>

Tavola 62 **Azienda**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non vengono considerate le esigenze della clientela	<b>11</b>	<b>45,8</b>	<b>5,55</b>
Azienda attenta alle tematiche ecologiche	<b>8</b>	<b>33,3</b>	<b>7,75</b>
Azienda attenta alle esigenze della clientela	<b>5</b>	<b>20,8</b>	<b>9,80</b>

Tavola 63 **La composizione del campione**

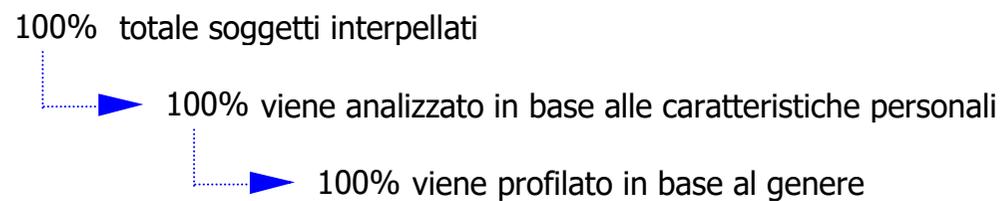
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 64
Classe di età	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 65
Componenti il nucleo familiare	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 66
Titolo di studio	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 67
Condizione professionale	<b>806</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 68
Disponibilità di mezzo proprio	<b>554</b>	<b>68,7</b>	.....▶ Tav. 69

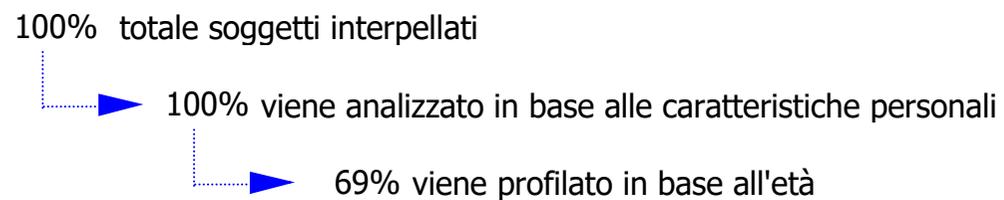
Tavola 64 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	<b>422</b>	<b>52,4</b>	<b>6,90</b>
Maschio	<b>384</b>	<b>47,6</b>	<b>6,95</b>

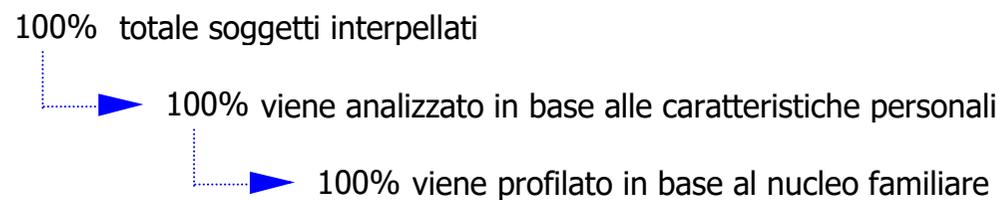
Tavola 65 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14-18	<b>557</b>	<b>69,1</b>	<b>6,71</b>
19-25	<b>110</b>	<b>13,6</b>	<b>7,14</b>
26-34	<b>22</b>	<b>2,7</b>	<b>7,41</b>
35-44	<b>51</b>	<b>6,3</b>	<b>7,57</b>
45-54	<b>32</b>	<b>4,0</b>	<b>7,48</b>
55-64	<b>23</b>	<b>2,9</b>	<b>7,83</b>
65-74	<b>9</b>	<b>1,1</b>	<b>8,22</b>
75 e oltre	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>7,00</b>

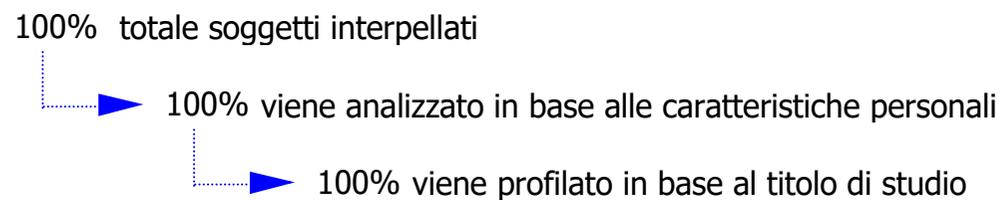
Tavola 66 **La composizione del nucleo familiare**



I componenti il nucleo familiare:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
1	<b>37</b>	<b>4,6</b>	<b>8,08</b>
2	<b>50</b>	<b>6,2</b>	<b>7,33</b>
3	<b>350</b>	<b>43,4</b>	<b>6,94</b>
4	<b>297</b>	<b>36,8</b>	<b>6,80</b>
5	<b>71</b>	<b>8,8</b>	<b>6,48</b>
6	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>8,00</b>

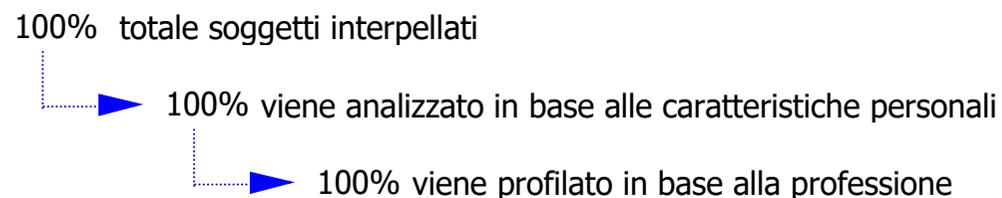
Tavola 67 **Il titolo di studio**



Il titolo di studio:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	<b>36</b>	<b>4,5</b>	<b>7,67</b>
Diploma	<b>108</b>	<b>13,4</b>	<b>7,46</b>
Licenza media	<b>653</b>	<b>81,0</b>	<b>6,77</b>
Licenza elementare	<b>9</b>	<b>1,1</b>	<b>8,56</b>

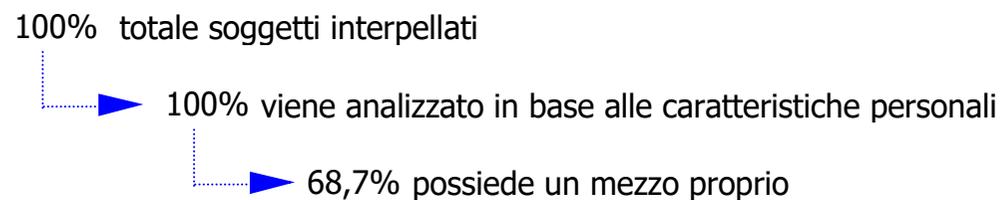
Tavola 68 **La condizione professionale**



#### Le professioni

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studente	<b>645</b>	<b>80,0</b>	<b>6,77</b>
Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)	<b>88</b>	<b>10,9</b>	<b>7,40</b>
Disoccupata/o o in cerca di lavoro	<b>31</b>	<b>3,8</b>	<b>7,72</b>
Pensionata/o	<b>15</b>	<b>1,9</b>	<b>7,67</b>
Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Prof	<b>15</b>	<b>1,9</b>	<b>7,60</b>
Casalinga/o	<b>11</b>	<b>1,4</b>	<b>8,18</b>
Commerciante/Imprenditore/Dirigente	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>8,00</b>

Tavola 69 **La disponibilità di un mezzo proprio**



I mezzi posseduti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Bici	<b>380</b>	<b>68,6</b>	<b>6,97</b>
Moto/Scooter	<b>159</b>	<b>28,7</b>	<b>7,01</b>
Auto	<b>137</b>	<b>24,7</b>	<b>7,02</b>