

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023-I

Servizio della Provincia di Milano - Lotto 5a



Giugno 2023



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023/I - Servizio della Provincia di Milano Lotto 5a" effettuata da Centro Studi Diagramma per STAV sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico extraurbano del Bacino monitorato.

Origine dei dati

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 623 interviste valide complessive effettuate dall'8 al 12 maggio 2023. 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 e di importanza rispetto ai fattori di qualità

Sono stati utilizzati 26 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 52 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	623	100,0▶ Tavv. 2 - 9
Indicatori precodificati di customer satisfaction	623	100,0▶ Tavv. 10 - 36
Approfondimenti quali/quantitativi	596	95,7▶ Tavv. 37 - 46
Anamnesi essenziale (dati personali)	623	100,0▶ Tavv. 47 - 52

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

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








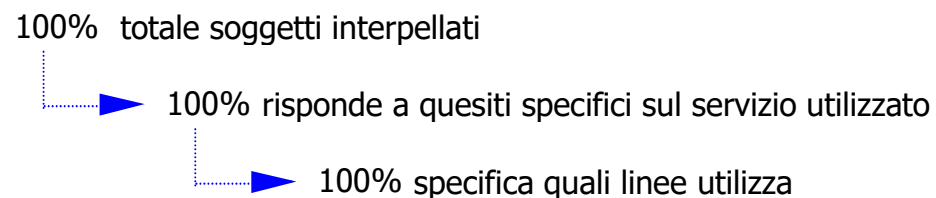
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	623	100,0	 Tav. 3
Fascia oraria di utilizzo	621	99,7	 Tav. 4
Frequenza di utilizzo della linea	623	100,0	 Tav. 5
Motivo del viaggio	623	100,0	 Tav. 6
Titolo di viaggio utilizzato	623	100,0	 Tav. 7
Luogo di partenza/arrivo	620	99,5	 Tav. 8
Luogo di acquisto del titolo di viaggio	623	100,0	 Tav. 9

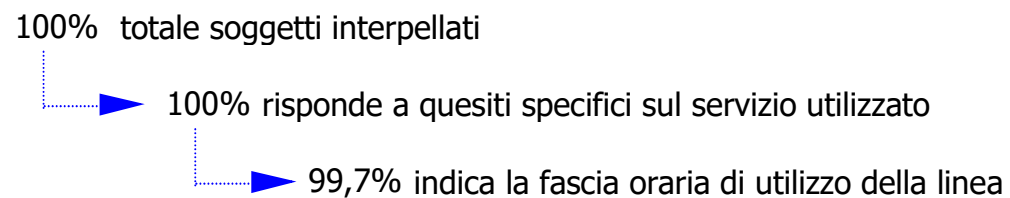
Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Z551 Abbiategrasso-Milano Bisceglie M1	114	18,3	7,47
Z552 S.Stefano T.-Corbetta-Abbiategrasso	24	3,9	7,21
Z553 Abbiategrasso-Rosate-Milano Romolo M2	169	27,1	7,60
Z554 Bubbiano-Gudo V.-Albairate FS	72	11,6	7,50
Z555 Binasco-Rosate-Abbiategrasso	68	10,9	7,50
Z556 Motta Visconti-Abbiategrasso	47	7,5	7,28
Z559 Abbiategrasso FS – Magenta	111	17,8	7,45
Z560 Abbiategrasso FS-Trezzano-Milano	18	2,9	7,56

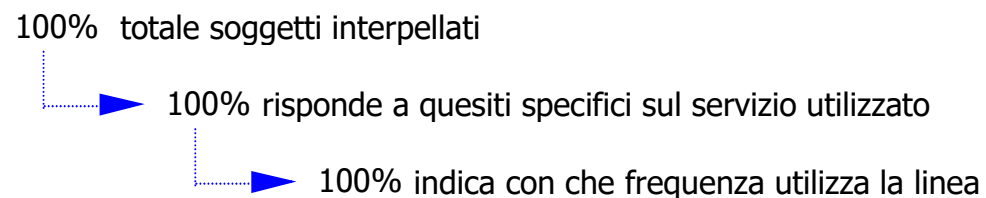
Tavola 4 **La fascia oraria di utilizzo**



La fascia oraria

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Prima delle 6.30	32	5,2	6,91
6.30-8.30	324	52,2	7,38
8.31-12.29	155	25,0	7,73
12.30-14.30	162	26,1	7,35
14.31-16.59	141	22,7	7,37
17.00-19.00	68	11,0	7,09
Dopo le 19.00	6	1,0	7,17

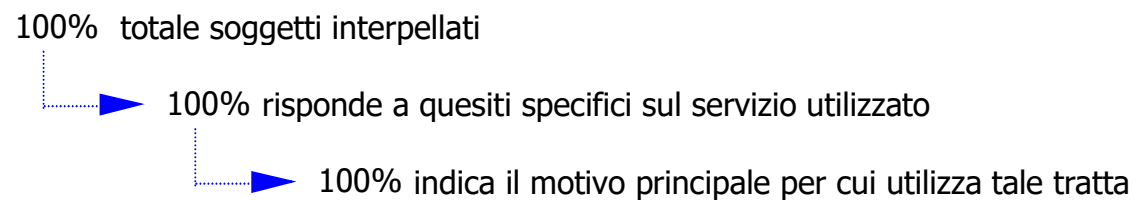
Tavola 5 **La frequenza di utilizzo della linea**



La frequenza di effettuazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tutti i giorni o quasi	415	66,6	7,34
3-4 giorni alla settimana	97	15,6	7,69
1-2 giorni alla settimana	79	12,7	7,75
1-3 giorni al mese	27	4,3	7,96
Meno di un giorno al mese	5	0,8	8,80

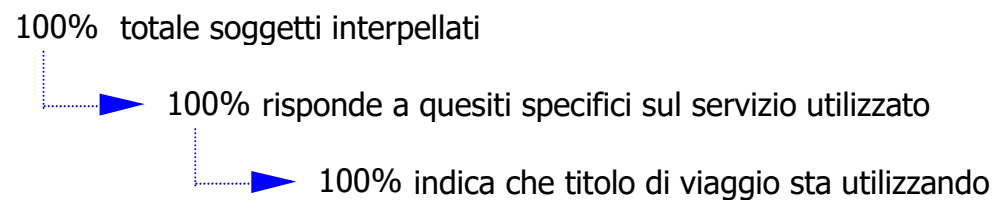
Tavola 6 **Il motivo prevalente di utilizzo della tratta**



Il motivo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Per andare a lavoro / per lavoro	283	45,4	7,41
Per andare a studiare / a scuola / università	209	33,5	7,34
Per fare spese – acquisti	64	10,3	7,59
Tempo libero - sport - visite ad amici/parenti	38	6,1	7,87
Per fare diverse commissioni (medico, posta, banca, ecc.)	29	4,7	8,55

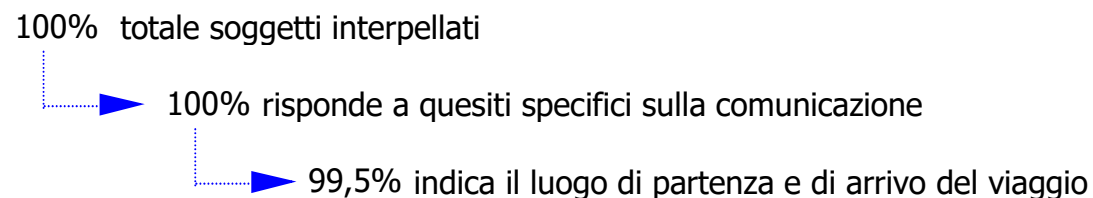
Tavola 7 **Il titolo di viaggio utilizzato**



I titoli utilizzati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
BIGLIETTO ORDINARIO	153	24,6	7,86
ABBONAMENTO MENSILE UNDER 25/OVER 65	151	24,2	7,26
ABBONAMENTO SETTIMANALE	124	19,9	7,31
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO	109	17,5	7,52
IVOL	32	5,1	7,00
CARNET 10 CORSE	23	3,7	7,87
ABBONAMENTO ANNUALE UNDER 25/OVER 65	15	2,4	7,93
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO	15	2,4	7,33
GIORNALIERO	1	0,2	6,00

Tavola 8 **Luogo di partenza/arrivo**



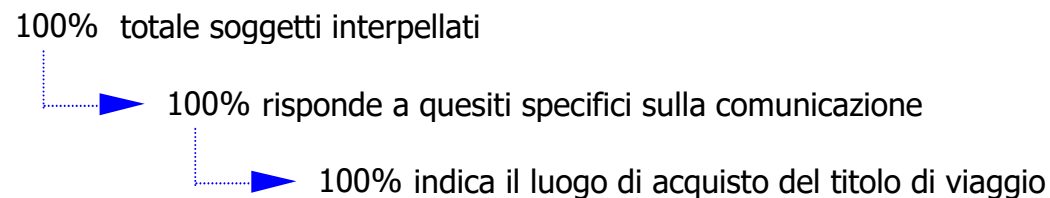
I luoghi di partenza e di arrivo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbiategrasso	378	61,0	7,46
Milano Romolo	114	18,4	7,61
Milano Bisceglie	88	14,2	7,65
Albairate	73	11,8	7,45
magenta	60	9,7	7,47
Rosate	56	9,0	7,36
Vermezzo	44	7,1	7,68
Corsico	36	5,8	7,86
Cusago	36	5,8	7,19
Trezzano sul Naviglio	34	5,5	7,71
Robecco sul Naviglio	30	4,8	7,23
Gaggiano	30	4,8	7,70
Cislano	22	3,5	7,86
Milano	21	3,4	7,86
Cassinetta	20	3,2	7,45

Tavola 8 **Luogo di partenza/arrivo (segue)**

Motta Visconti	19	3,1	7,16
Bisceglie	17	2,7	6,65
Gudo Visconti	17	2,7	7,76
Bubbiano	17	2,7	7,24
Binasco	15	2,4	7,73
Zelo Surrigone	15	2,4	7,20
Corbetta	11	1,8	6,82
Besate	10	1,6	8,00
Noviglio	9	1,5	7,67
Morimondo	8	1,3	6,63
Santa Corinna	7	1,1	7,71
Vigano	7	1,1	7,57
Romolo	7	1,1	6,57
Caselle	6	1,0	7,17
Casorate	6	1,0	6,50
Santo Stefano	4	0,6	7,25
Buccinasco	4	0,6	7,50
Fallavecchia	3	0,5	8,00
Ozzero	3	0,5	7,00
Cerello	2	0,3	8,00
Monzoro	2	0,3	7,00
Robecco	2	0,3	8,00
Carbinasco	1	0,2	8,00
Calvignasco	1	0,2	7,00
Corsivo	1	0,2	7,00
Bestazzo	1	0,2	6,00
Negreli	1	0,2	8,00
Cusano	1	0,2	7,00

Tavola 9 **Luogo di acquisto del titolo di viaggio**



I luoghi di acquisto dei titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbiategrasso	161	25,8	7,43
Milano	87	14,0	7,63
Dove capita	58	9,3	7,43
Albairate	37	5,9	7,43
magenta	36	5,8	7,64
Rosate	23	3,7	7,52
Milano Romolo	22	3,5	7,23
Vermezzo	18	2,9	7,44
Cusago	15	2,4	7,20
Robecco sul Naviglio	15	2,4	7,27
Milano Bisceglie	15	2,4	7,27
Trezzano sul Naviglio	13	2,1	7,46
Bisceglie	12	1,9	6,75

Tavola 9 **Luogo di acquisto del titolo di viaggio (segue)**

Corsico	11	1,8	8,73
Cassinetta	11	1,8	7,55
Cislano	10	1,6	7,80
Gaggiano	9	1,4	7,67
Gudo Visconti	9	1,4	7,89
Motta Visconti	9	1,4	8,11
Zelo Surrigone	7	1,1	7,29
Bubbiano	7	1,1	7,29
Morimondo	6	1,0	6,67
Besate	5	0,8	8,00
On line	4	0,6	6,50
Binasco	4	0,6	8,50
Ozzero	3	0,5	7,00
Casorate	2	0,3	6,50
Vigano	2	0,3	8,00
Corbetta	2	0,3	7,50
Cerello	2	0,3	8,00
Santo Stefano	1	0,2	10,00
Calvignasco	1	0,2	7,00
Carbinasco	1	0,2	8,00
Fallavecchia	1	0,2	7,00
Santa Corinna	1	0,2	6,00
Noviglio	1	0,2	8,00
Locatello	1	0,2	8,00
Caselle	1	0,2	7,00

Tavola 10 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta STAV attraverso l'utilizzo di indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle fermate	622	99,8	Tav. 11
Sicurezza del viaggio (incidenti, manutenzione mezzi)	618	99,2	Tav. 12
Affollamento e comfort di viaggio	622	99,8	Tav. 13
Attenzione all'ambiente (mezzi poco inquinanti)	612	98,2	Tav. 14
Facilità di accesso alle vetture (salita e discesa)	623	100,0	Tav. 15
Sicurezza personale e patrimoniale degli utenti	623	100,0	Tav. 16
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	623	100,0	Tav. 17
Frequenza delle corse	623	100,0	Tav. 18
Servizi aggiuntivi a bordo degli autobus (pedane per disabili, ...)	613	98,4	Tav. 19
Servizi per portatori di handicap	612	98,2	Tav. 20

Tavola 10 **Indicatori precodificati di customer satisfaction (segue)**

















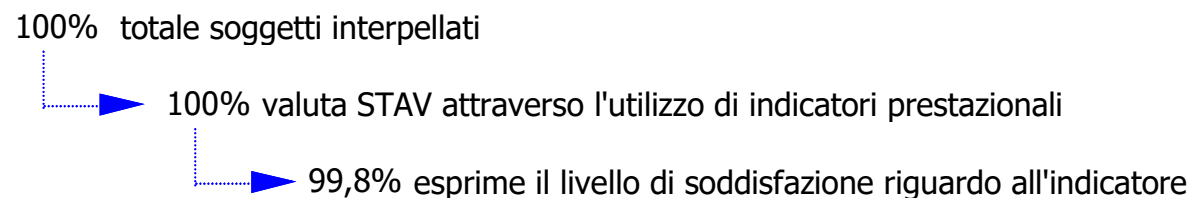
Integrazione tra gli autobus e gli altri mezzi di trasporto	608	97,6	 Tav. 21
Capacità di gestire le emergenze	607	97,4	 Tav. 22
Organizzazione dei percorsi e degli orari	622	99,8	 Tav. 23
Informazioni alla clientela	623	100,0	 Tav. 24
Cortesìa e competenza del personale	623	100,0	 Tav. 25
Facilità di reperimento dei documenti di viaggio	621	99,7	 Tav. 26
Presentabilità e riconoscibilità del personale	623	100,0	 Tav. 27
Comportamento del personale	623	100,0	 Tav. 28
Qualità del servizio allo sportello	606	97,3	 Tav. 29
Qualità della guida degli autisti	622	99,8	 Tav. 30
Informazioni esposte alle fermate/terminal	622	99,8	 Tav. 31
Chiarezza espositiva degli orari sul sito internet	620	99,5	 Tav. 32
Chiarezza espositiva dei quadri orari in fermata	621	99,7	 Tav. 33
Competenza e preparazione degli operatori del Call Center	587	94,2	 Tav. 34
Giudizio complessivo sulla tratta	623	100,0	 Tav. 35
Giudizio complessivo sul servizio STAV	623	100,0	 Tav. 36

Tavola 11 **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle fermate**

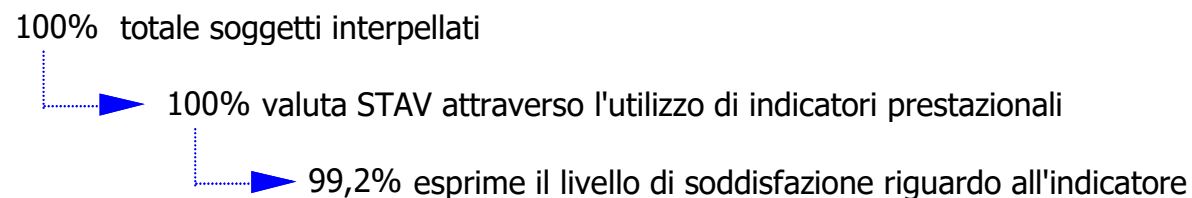


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	22	3,5
Voto 9	68	10,9
Voto 8	105	16,9
Voto 7	162	26,0
Voto 6	173	27,8
Voto 5	80	12,9
Voto 4	12	1,9
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,9** Deviazione standard (±) **1,37** Errore standard (±) **0,055**

Tavola 12 **Sicurezza del viaggio (incidenti, manutenzione mezzi)**

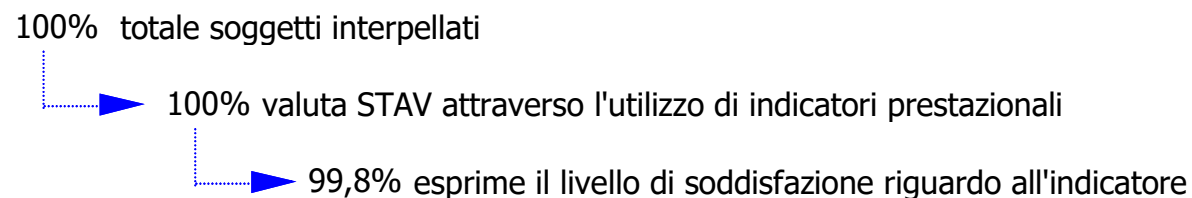


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	27	4,4
Voto 9	54	8,7
Voto 8	119	19,3
Voto 7	176	28,5
Voto 6	164	26,5
Voto 5	68	11,0
Voto 4	10	1,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,964** Deviazione standard (±) **1,34** Errore standard (±) **0,054**

Tavola 13 **Affollamento e comfort di viaggio**

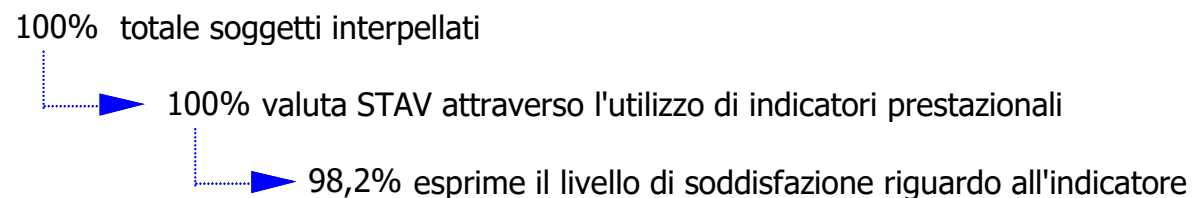


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	83	13,3
Voto 9	110	17,7
Voto 8	152	24,4
Voto 7	159	25,6
Voto 6	104	16,7
Voto 5	10	1,6
Voto 4	4	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,78** Deviazione standard (±) **1,36** Errore standard (±) **0,054**

Tavola 14 **Attenzione all'ambiente (mezzi poco inquinanti)**

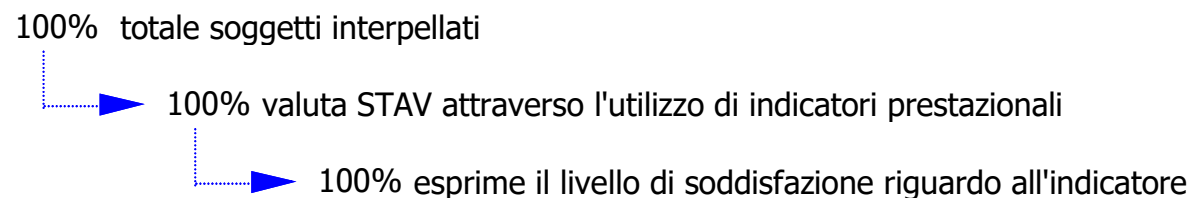


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	15	2,5
Voto 9	52	8,5
Voto 8	84	13,7
Voto 7	163	26,6
Voto 6	208	34,0
Voto 5	79	12,9
Voto 4	8	1,3
Voto 3	3	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,724** Deviazione standard (±) **1,29** Errore standard (±) **0,052**

Tavola 15 **Facilità di accesso alle vetture (salita e discesa)**



La valutazione

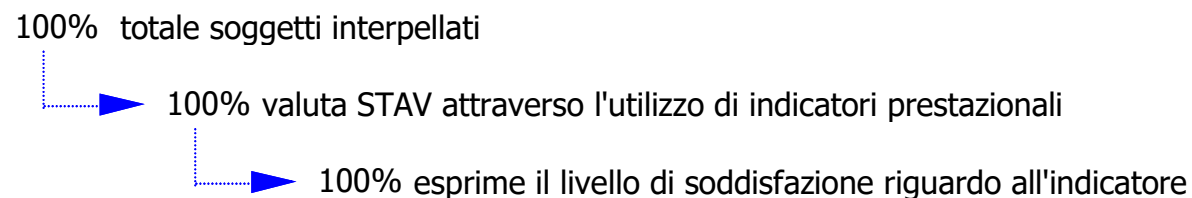
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	61	9,8
Voto 9	91	14,6
Voto 8	106	17,0
Voto 7	148	23,8
Voto 6	173	27,8
Voto 5	40	6,4
Voto 4	4	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,331**

Deviazione standard (±) **1,46**

Errore standard (±) **0,058**

Tavola 16 **Sicurezza personale e patrimoniale degli utenti**

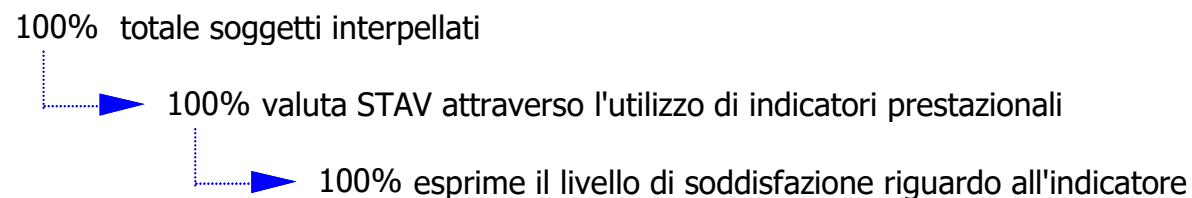


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	49	7,9
Voto 9	81	13,0
Voto 8	123	19,7
Voto 7	156	25,0
Voto 6	169	27,1
Voto 5	42	6,7
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,273** Deviazione standard (±) **1,39** Errore standard (±) **0,056**

Tavola 17 **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**

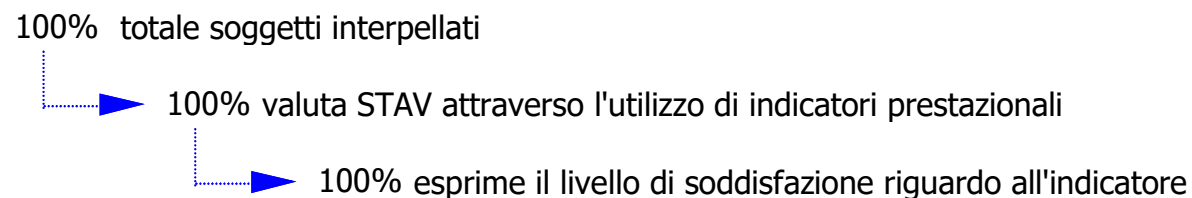


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	72	11,6
Voto 9	85	13,6
Voto 8	140	22,5
Voto 7	175	28,1
Voto 6	137	22,0
Voto 5	10	1,6
Voto 4	4	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,573** Deviazione standard (±) **1,35** Errore standard (±) **0,054**

Tavola 18 **Frequenza delle corse**



La valutazione

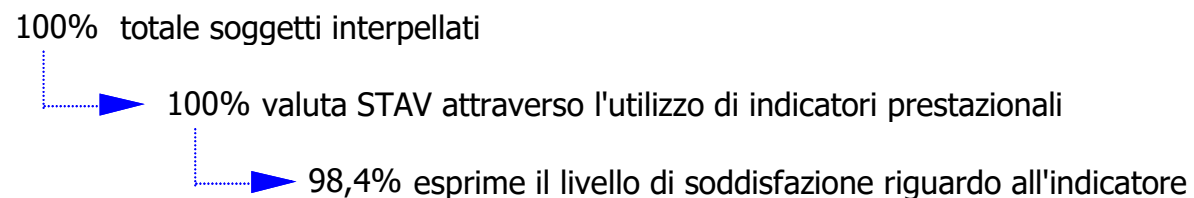
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	59	9,5
Voto 9	72	11,6
Voto 8	137	22,0
Voto 7	186	29,9
Voto 6	148	23,8
Voto 5	17	2,7
Voto 4	4	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,424**

Deviazione standard (±) **1,33**

Errore standard (±) **0,053**

Tavola 19 **Servizi aggiuntivi a bordo degli autobus (pedane per disabili, ...)**



La valutazione

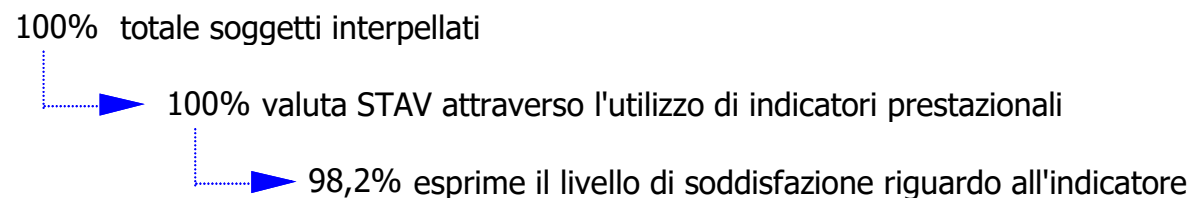
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	54	8,8
Voto 9	67	10,9
Voto 8	124	20,2
Voto 7	208	33,9
Voto 6	158	25,8
Voto 5	2	0,3
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,421**

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

Errore standard (\pm) **0,050**

Tavola 20 **Servizi per portatori di handicap**



La valutazione

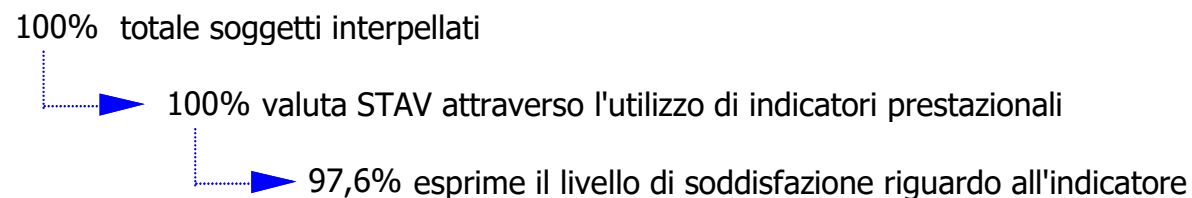
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	37	6,0
Voto 9	49	8,0
Voto 8	122	19,9
Voto 7	206	33,7
Voto 6	147	24,0
Voto 5	48	7,8
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,129**

Deviazione standard (±) **1,28**

Errore standard (±) **0,052**

Tavola 21 **Integrazione tra gli autobus e gli altri mezzi di trasporto**

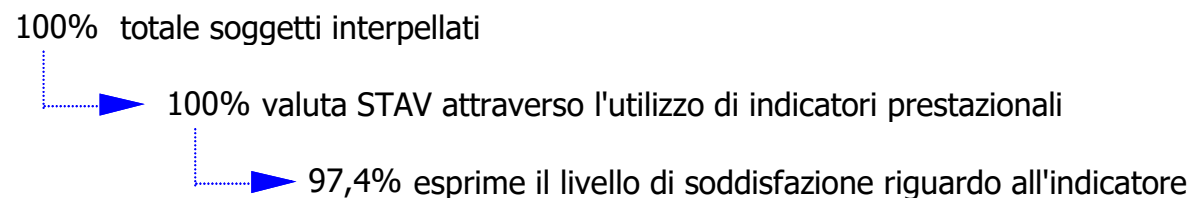


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	30	4,9
Voto 9	49	8,1
Voto 8	101	16,6
Voto 7	177	29,1
Voto 6	190	31,3
Voto 5	57	9,4
Voto 4	4	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,956** Deviazione standard (±) **1,30** Errore standard (±) **0,053**

Tavola 22 **Capacità di gestire le emergenze**

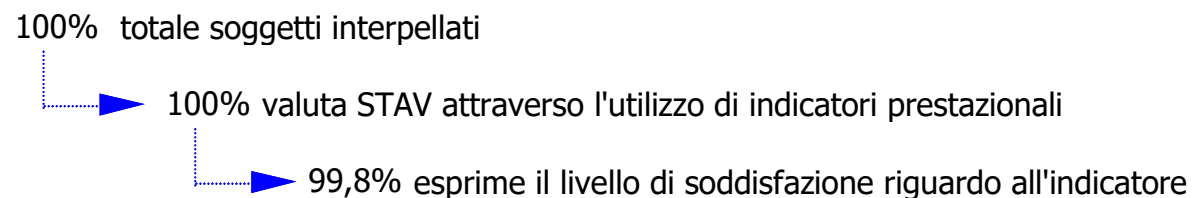


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	37	6,1
Voto 9	71	11,7
Voto 8	142	23,4
Voto 7	181	29,8
Voto 6	137	22,6
Voto 5	38	6,3
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,295** Deviazione standard (±) **1,29** Errore standard (±) **0,052**

Tavola 23 **Organizzazione dei percorsi e degli orari**

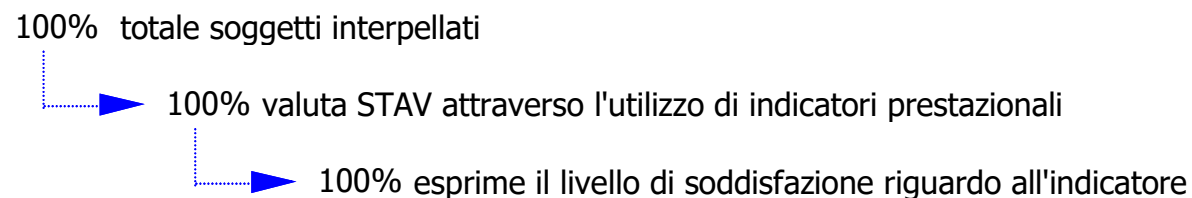


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	50	8,0
Voto 9	65	10,5
Voto 8	138	22,2
Voto 7	215	34,6
Voto 6	150	24,1
Voto 5	4	0,6
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,418** Deviazione standard (±) **1,21** Errore standard (±) **0,048**

Tavola 24 **Informazioni alla clientela**

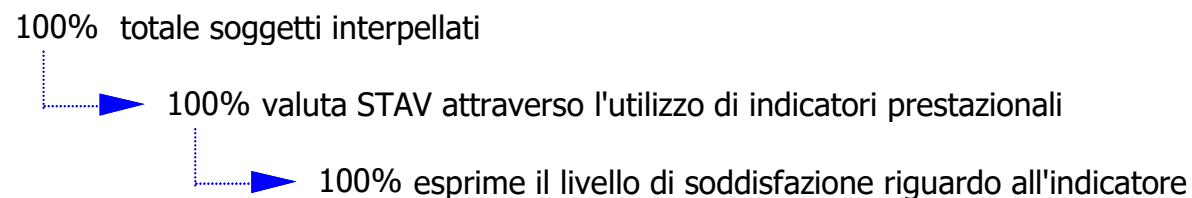


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	31	5,0
Voto 9	60	9,6
Voto 8	94	15,1
Voto 7	175	28,1
Voto 6	216	34,7
Voto 5	42	6,7
Voto 4	5	0,8
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,987** Deviazione standard (±) **1,29** Errore standard (±) **0,052**

Tavola 25 **Cortesia e competenza del personale**

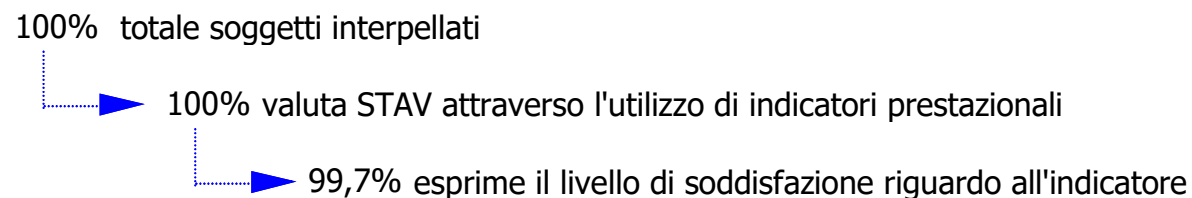


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	71	11,4
Voto 9	83	13,3
Voto 8	135	21,7
Voto 7	186	29,9
Voto 6	131	21,0
Voto 5	17	2,7
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,56** Deviazione standard (±) **1,34** Errore standard (±) **0,054**

Tavola 26 **Facilità di reperimento dei documenti di viaggio**

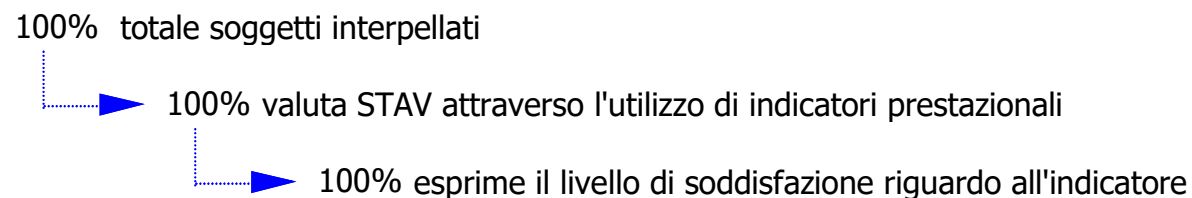


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	32	5,2
Voto 9	72	11,6
Voto 8	94	15,1
Voto 7	136	21,9
Voto 6	176	28,3
Voto 5	100	16,1
Voto 4	11	1,8
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,879** Deviazione standard (±) **1,47** Errore standard (±) **0,059**

Tavola 27 **Presentabilità e riconoscibilità del personale**

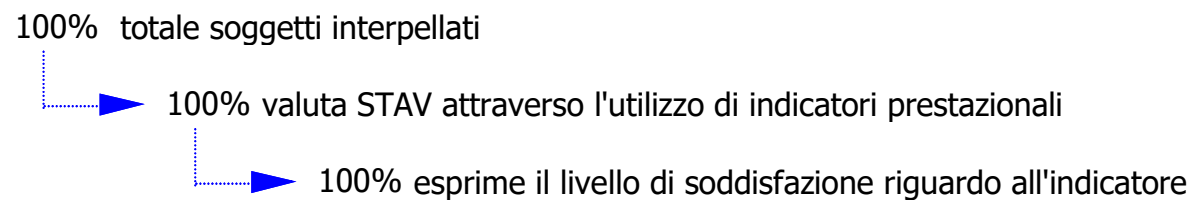


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	55	8,8
Voto 9	91	14,6
Voto 8	118	18,9
Voto 7	202	32,4
Voto 6	151	24,2
Voto 5	6	1,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,485** Deviazione standard (±) **1,27** Errore standard (±) **0,051**

Tavola 28 **Comportamento del personale**

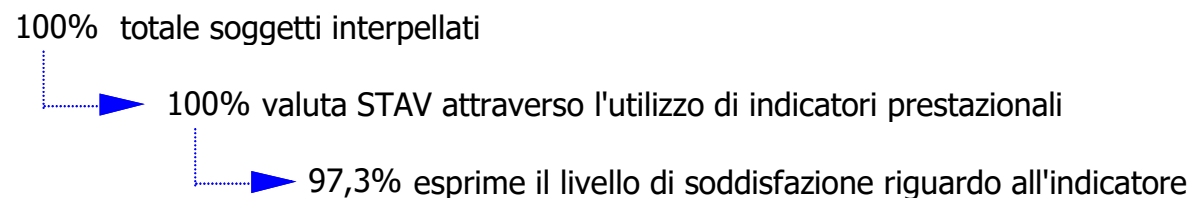


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	33	5,3
Voto 9	77	12,4
Voto 8	122	19,6
Voto 7	197	31,6
Voto 6	166	26,6
Voto 5	28	4,5
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,246** Deviazione standard (±) **1,25** Errore standard (±) **0,050**

Tavola 29 **Qualità del servizio allo sportello**

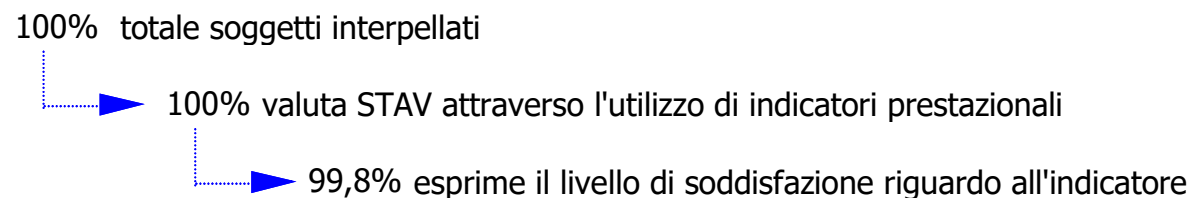


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	14	2,3
Voto 9	33	5,4
Voto 8	53	8,7
Voto 7	143	23,6
Voto 6	249	41,1
Voto 5	99	16,3
Voto 4	15	2,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,454** Deviazione standard (±) **1,23** Errore standard (±) **0,050**

Tavola 30 **Qualità della guida degli autisti**

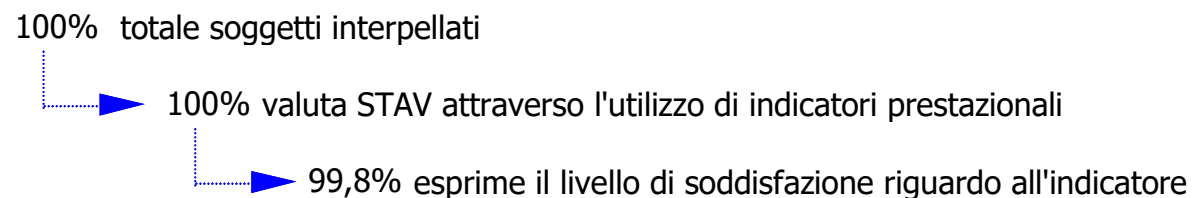


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	129	20,7
Voto 9	136	21,9
Voto 8	155	24,9
Voto 7	139	22,3
Voto 6	63	10,1
Voto 5	0	0,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,207** Deviazione standard (±) **1,28** Errore standard (±) **0,051**

Tavola 31 **Informazioni esposte alle fermate/terminal**

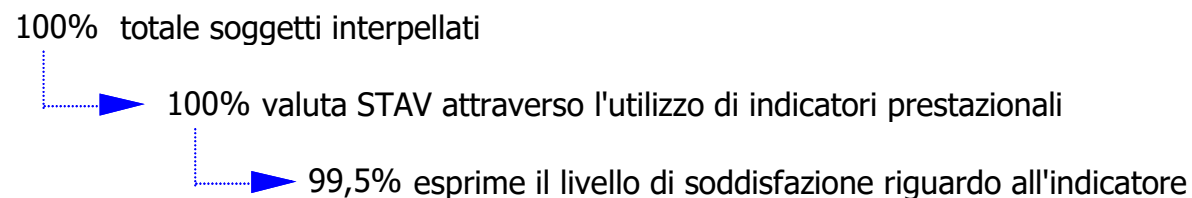


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	21	3,4
Voto 9	36	5,8
Voto 8	86	13,8
Voto 7	164	26,4
Voto 6	185	29,7
Voto 5	113	18,2
Voto 4	17	2,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,613** Deviazione standard (±) **1,34** Errore standard (±) **0,054**

Tavola 32 **Chiarezza espositiva degli orari sul sito internet**

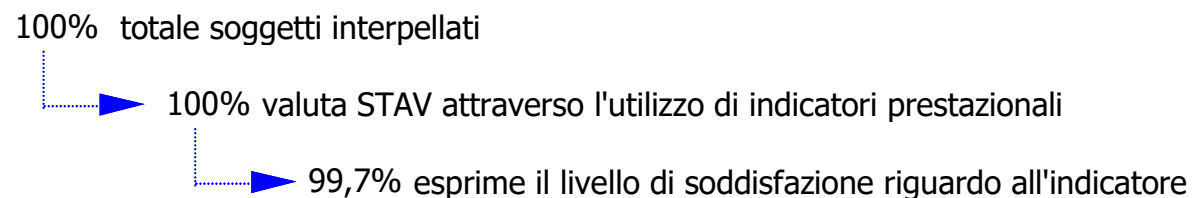


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	29	4,7
Voto 9	95	15,3
Voto 8	145	23,4
Voto 7	163	26,3
Voto 6	141	22,7
Voto 5	43	6,9
Voto 4	4	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,295** Deviazione standard (±) **1,32** Errore standard (±) **0,053**

Tavola 33 **Chiarezza espositiva dei quadri orari in fermata**



La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	38	6,1
Voto 9	78	12,6
Voto 8	163	26,2
Voto 7	170	27,4
Voto 6	149	24,0
Voto 5	20	3,2
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,378** Deviazione standard (±) **1,26** Errore standard (±) **0,051**

Tavola 34

Competenza e preparazione degli operatori del Call Center

100% totale soggetti interpellati

100% valuta STAV attraverso l'utilizzo di indicatori prestazionali

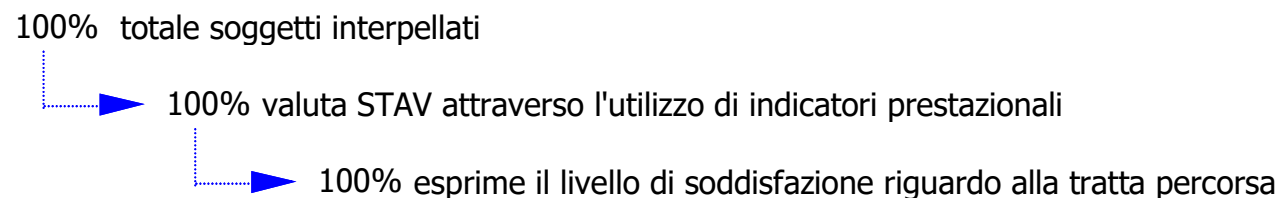
94,2% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	2,0
Voto 9	38	6,5
Voto 8	105	17,9
Voto 7	243	41,4
Voto 6	158	26,9
Voto 5	28	4,8
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,99**Deviazione standard (\pm) **1,06**Errore standard (\pm) **0,044**

Tavola 35 **Giudizio complessivo sulla tratta**

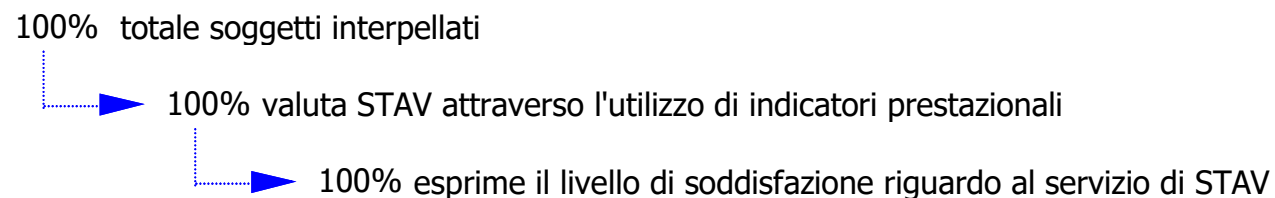


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	30	4,8
Voto 9	45	7,2
Voto 8	110	17,7
Voto 7	196	31,5
Voto 6	183	29,4
Voto 5	59	9,5
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,982** Deviazione standard (±) **1,25** Errore standard (±) **0,050**

Tavola 36 **Giudizio complessivo sul servizio STAV**



La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	49	7,9
Voto 9	80	12,8
Voto 8	152	24,4
Voto 7	210	33,7
Voto 6	111	17,8
Voto 5	19	3,0
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,488** Deviazione standard (±) **1,25** Errore standard (±) **0,050**

Tavola 37 **Approfondimenti quali/quantitativi**

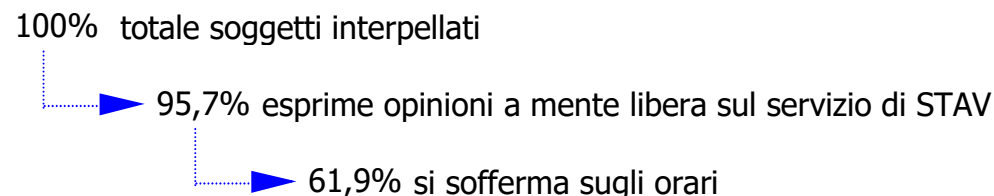
100% totale soggetti interpellati

▶ 95,7% esprime opinioni a mente libera sul servizio di STAV

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	369	61,9	7,32	▶ Tav. 38
Mezzi	231	38,8	7,20	▶ Tav. 39
Personale viaggiante	164	27,5	7,37	▶ Tav. 40
Titoli di viaggio	148	24,8	7,24	▶ Tav. 41
Servizio nel complesso	91	15,3	7,96	▶ Tav. 42
Strumenti di comunicazione	74	12,4	7,00	▶ Tav. 43
Passeggeri	54	9,1	7,26	▶ Tav. 44
Strutturazione della rete	51	8,6	7,12	▶ Tav. 45
Strutture a terra	46	7,7	7,33	▶ Tav. 46

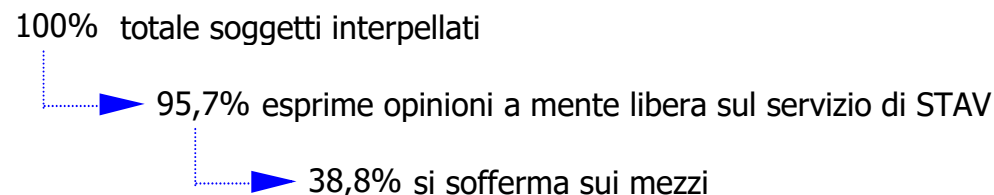
Tavola 38 **Orari**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Passaggi in ritardo	160	43,4	7,06
Insufficiente frequenza delle corse	85	23,0	6,99
Buona puntualità/regolarità delle corse	54	14,6	8,22
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	33	8,9	7,09
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	30	8,1	7,20
Saltano le corse	30	8,1	7,33
Passaggi in anticipo	23	6,2	7,26
Scarsa frequenza in orario non scolastico	22	6,0	7,18
Il servizio è assente già dal pomeriggio	18	4,9	7,61
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	14	3,8	8,64
Il servizio è assente nei festivi	13	3,5	6,69
Coincidenze insufficienti/mal congegnate	13	3,5	6,31
Scarsa frequenza nel fine settimana	11	3,0	7,91
Il servizio è carente in orario serale	11	3,0	7,09
Buona frequenza delle corse	11	3,0	8,82
Mancano le corse dirette	7	1,9	6,86
Partenze anticipate dai capolinea	5	1,4	7,20
Scarsa frequenza in orario scolastico	5	1,4	6,60
Orari ben congegnati	3	0,8	8,67
Partenze in ritardo dai capolinea	1	0,3	8,00
Orari mal congegnati	1	0,3	7,00

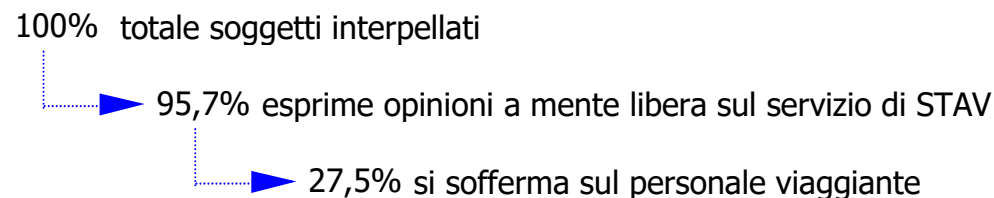
Tavola 39 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	76	32,9	6,92
Affollamento eccessivo dei mezzi	53	22,9	6,75
Buona pulizia interna dei mezzi	41	17,7	8,02
Parco mezzi eccessivamente datato	26	11,3	7,42
Parco mezzi inquinante	18	7,8	7,06
Scarso comfort a bordo	17	7,4	7,24
Scarsa sicurezza a bordo	15	6,5	7,00
Buon comfort a bordo	14	6,1	8,36
Utilizzo di mezzi piccoli/poco capienti	12	5,2	6,67
Mezzi molto sporchi verso sera	7	3,0	6,86
Utilizzo di mezzi poco sicuri	5	2,2	6,40
Mezzi ben climatizzati	4	1,7	8,50
Immondizia sul pavimento	4	1,7	5,75
Utilizzo di mezzi affidabili	3	1,3	9,00
Buona sicurezza a bordo dei mezzi	3	1,3	6,67
Si viaggia sempre in piedi	2	0,9	6,00
Mezzi mal climatizzati	2	0,9	8,00
Si viaggia sempre tranquilli	2	0,9	8,00
Difficoltà di accesso ai mezzi (predellini troppo alti)	2	0,9	7,50
Scarsa manutenzione dei mezzi	2	0,9	6,00
Pulsanti per la prenotazione della fermata mal funzionanti	1	0,4	8,00

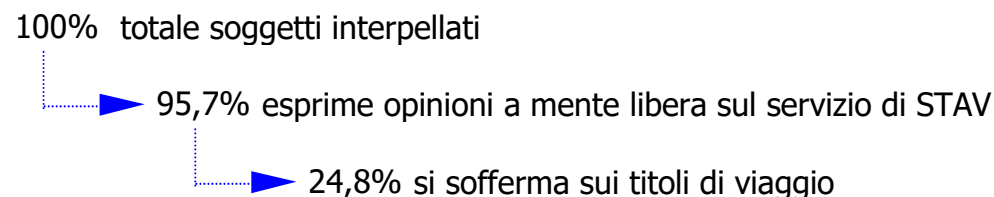
Tavola 40 **Personale viaggiante**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza di controllori a bordo	56	34,1	7,48
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	31	18,9	7,29
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	27	16,5	7,52
Conducenti guidano in modo spericolato	19	11,6	7,21
Conducenti educati/cortesi/disponibili	14	8,5	8,21
Saltano le fermate	12	7,3	7,67
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	11	6,7	7,00
Conducenti professionali	9	5,5	7,56
Conducenti maldisposti verso gli studenti	5	3,0	6,40
Conducenti guardano i Social durante la guida	5	3,0	7,20
Conducenti poco attenti alle esigenze della clientela	3	1,8	7,00
Conducenti poco concentrati durante la guida	2	1,2	6,00
Controllori aggressivi durante i controlli	2	1,2	6,00
Conducenti guidano in modo attento/prudente	1	0,6	7,00
Controllori educati/cortesi/disponibili	1	0,6	7,00
Controllori troppo zelanti	1	0,6	8,00

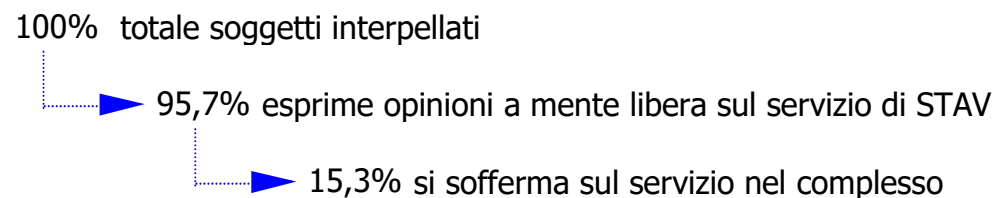
Tavola 41 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Diffusa evasione dei titoli di viaggio	58	39,2	7,28
Titoli di viaggio costosi	47	31,8	7,21
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	20	13,5	6,75
Rivendite spesso sprovviste di titoli	17	11,5	7,47
Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	7	4,7	6,71
Buon rapporto qualità/prezzo	4	2,7	8,25
Evasione peggiorata rispetto al passato	4	2,7	6,50
Buona capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	2	1,4	7,00
Pessimo rapporto qualità/prezzo	2	1,4	6,00
Nei piccoli centri mancano le rivendite	1	0,7	9,00

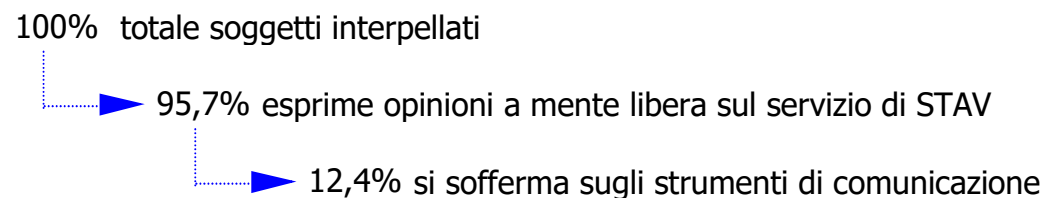
Tavola 42 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	69	75,8	8,12
Servizio scadente/poco efficiente	12	13,2	7,58
Servizio efficiente/ben organizzato	9	9,9	7,11
Servizio comodo	2	2,2	8,00

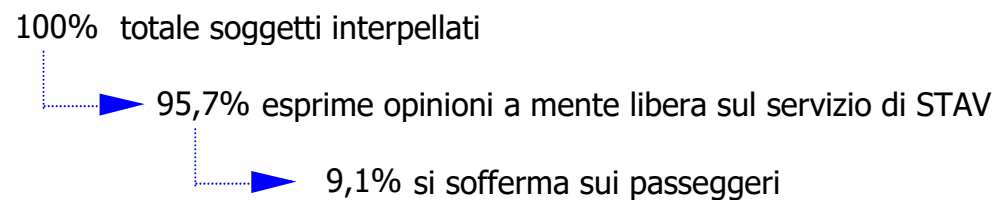
Tavola 43 **Strumenti di comunicazione**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	21	28,4	7,33
Informazioni sul servizio insufficienti/poco tempestive	11	14,9	6,55
Sito internet complicato/poco chiaro	10	13,5	6,70
Informazioni sul servizio poco precise/confuse	8	10,8	6,88
Le informazioni alle fermate sono insufficienti	8	10,8	6,25
Mancano le informazioni alle fermate/nelle autostazioni	8	10,8	6,88
Mancano le tabelle orari alle fermate	7	9,5	7,14
Informazioni sul servizio chiare/precise	6	8,1	8,17
Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo	3	4,1	8,33
Gli orari nel sito internet non sono aggiornati	2	2,7	7,50
Non vengono aggiornate le tabelle orari	2	2,7	6,00
I tabelloni elettronici alle fermate non funzionano	1	1,4	8,00

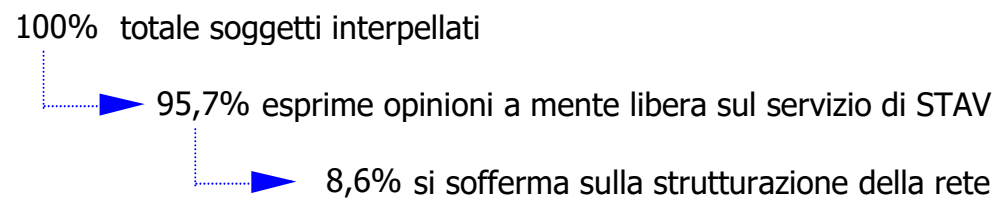
Tavola 44 **Passeggeri**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maleducazione diffusa	18	33,3	6,89
Troppi stranieri a bordo	11	20,4	7,36
Malintenzionati a bordo	10	18,5	7,30
Gli studenti sono rumorosi/disturbano	7	13,0	7,57
Troppi studenti a bordo	5	9,3	6,60
Gli stranieri non pagano il biglietto	3	5,6	9,33

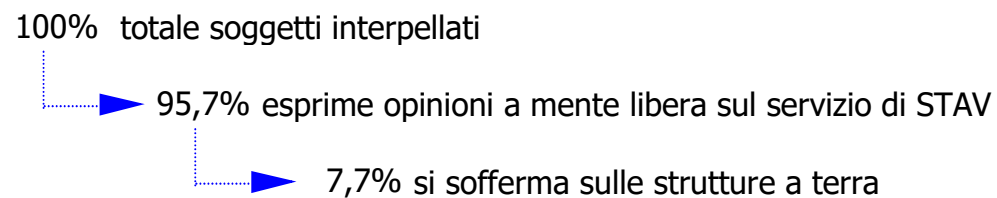
Tavola 45 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	15	29,4	6,93
Insufficiente pervasività della rete	14	27,5	7,14
Fermate mal distribuite	10	19,6	7,10
Buona capillarità della rete	8	15,7	7,38
Tempi di percorrenza eccessivi	7	13,7	7,14
Tempi di percorrenza contenuti	1	2,0	7,00

Tavola 46 **Strutture a terra**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Alcune fermate prive di panchine e pensiline	20	43,5	6,65
Scarsa manutenzione a panchine/pensiline	7	15,2	8,14
Scarsa sicurezza alle fermate	7	15,2	8,00
Non vengono sostituite le panchine/pensiline rotte	5	10,9	7,20
Fermate curate/pulite	5	10,9	8,00
Fermate sporche/imbrattate	3	6,5	8,00

Tavola 47 **La composizione del campione**

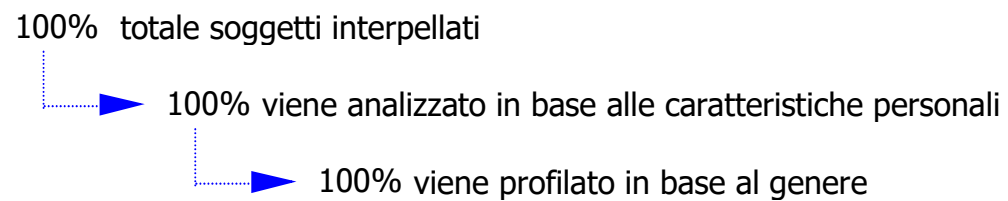
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	623	100,0▶ Tav. 48
Classe di età	623	100,0▶ Tav. 49
Titolo di studio	623	100,0▶ Tav. 50
Nazionalità	622	99,8▶ Tav. 51
Professione	623	100,0▶ Tav. 52

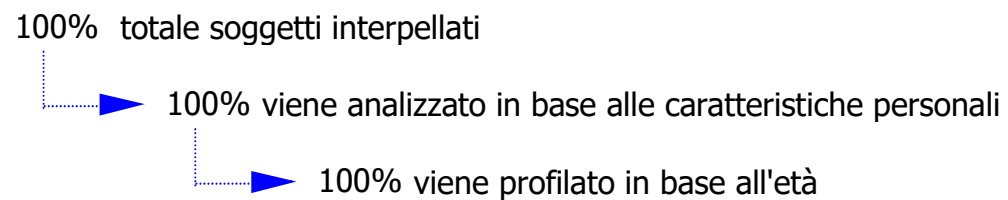
Tavola 48 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	401	64,4	7,46
Maschio	222	35,6	7,53

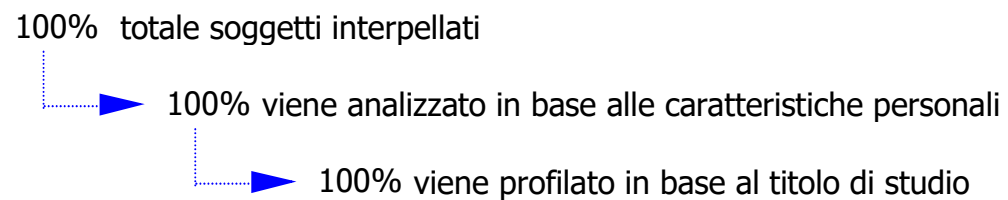
Tavola 49 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
15-24 anni	244	39,2	7,39
25-34 anni	84	13,5	7,73
35-44 anni	167	26,8	7,32
45-54 anni	89	14,3	7,51
55-64 anni	18	2,9	8,56
Più di 64 anni	21	3,4	8,10

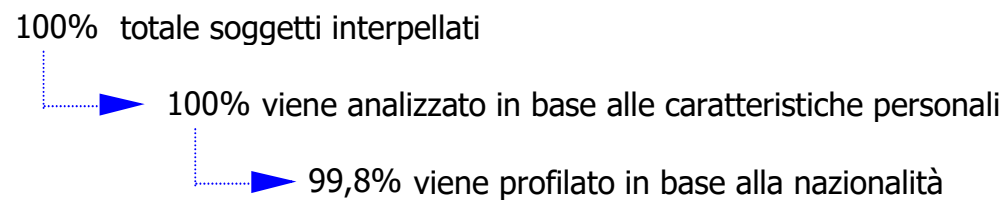
Tavola 50 **Il titolo di studio**



Il titolo di studio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	39	6,3	8,10
Diploma	292	46,9	7,33
Licenza media	284	45,6	7,56
Licenza elementare	8	1,3	8,00

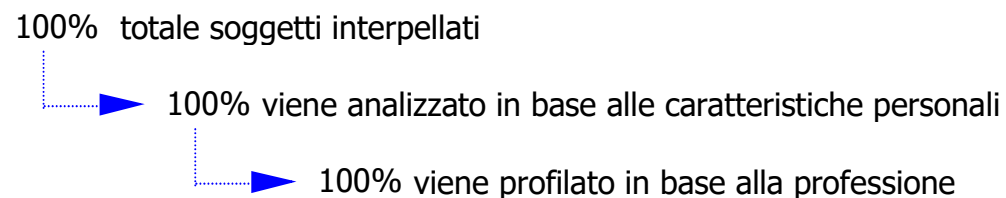
Tavola 51 **La nazionalità**



La nazionalità

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Italiana	487	78,3	7,49
Altra nazionalità	135	21,7	7,47

Tavola 52 **La professione**



La professione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
studente	234	37,6	7,37
altro lavoratore dipendente	153	24,6	7,52
impiegato / insegnante	136	21,8	7,36
casalinga	35	5,6	7,74
in cerca di occupazione / disoccupato	22	3,5	8,05
pensionato	21	3,4	8,33
lavoratore in proprio	17	2,7	7,71
dirigente, imprenditore, libero professionista, consulente	5	0,8	6,80