

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2024-I

Servizio della Provincia di Milano - Lotto 5a



Giugno 2024



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2024/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 613 interviste valide complessive effettuate dal 13 al 24 maggio 2024. 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	613	100,0▶ Tavv. 2 - 8
Indicatori precodificati di customer satisfaction	613	100,0▶ Tavv. 9 - 36
Approfondimenti quali/quantitativi	605	98,7▶ Tavv. 37 - 46
Anamnesi essenziale (dati personali)	613	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







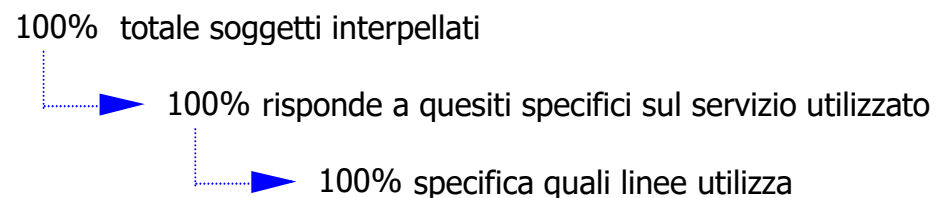
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	613	100,0	 Tav. 3
Frequenza di utilizzo della linea	609	99,3	 Tav. 4
Motivo del viaggio	612	99,8	 Tav. 5
Titolo di viaggio utilizzato	610	99,5	 Tav. 6
Luogo di partenza/arrivo	613	100,0	 Tav. 7
Luogo di acquisto del titolo di viaggio	605	98,7	 Tav. 8

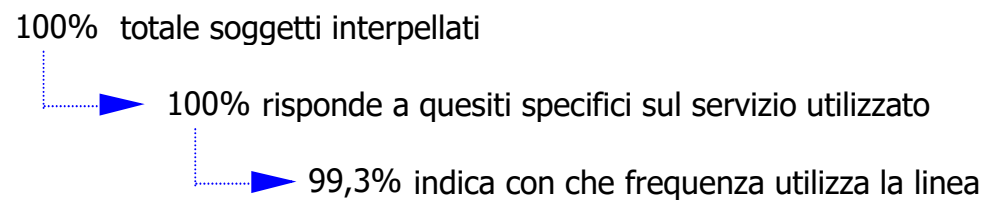
Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Z551 Abbiategrasso-Milano Bisceglie M1	104	17,0	7,56
Z552 S.Stefano T.-Corbetta-Abbiategrasso	35	5,7	7,17
Z553 Abbiategrasso-Rosate-Milano Romolo M2	165	26,9	7,61
Z554 Bubbiano-Gudo V.-Albairate FS	65	10,6	7,62
Z555 Binasco-Rosate-Abbiategrasso	77	12,6	7,65
Z556 Motta Visconti-Abbiategrasso	50	8,2	7,42
Z559 Abbiategrasso FS – Magenta	96	15,7	7,78
Z560 Abbiategrasso FS-Trezzano-Milano	21	3,4	7,43

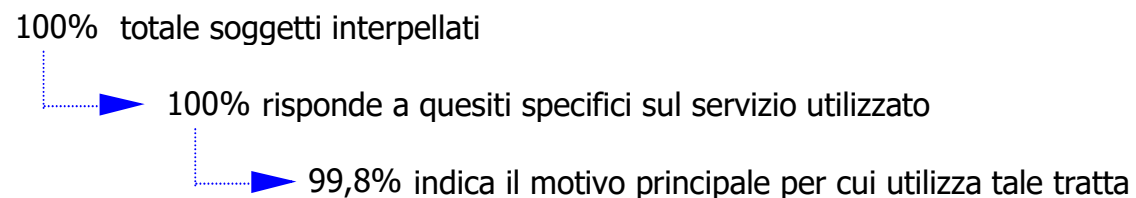
Tavola 4 **La frequenza di utilizzo della linea**



La frequenza di effettuazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tutti i giorni o quasi	433	71,1	7,43
3-4 giorni alla settimana	100	16,4	7,83
1-2 giorni alla settimana	53	8,7	7,98
1-3 giorni al mese	23	3,8	8,35

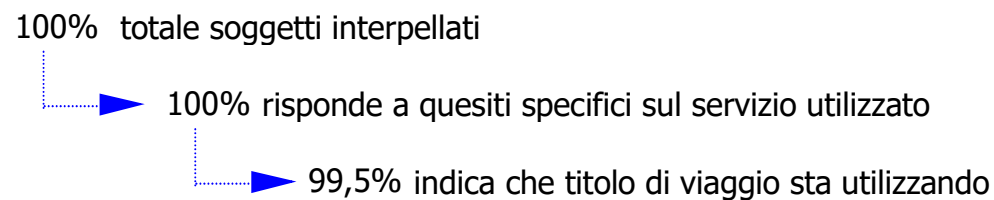
Tavola 5 **Il motivo prevalente di utilizzo della tratta**



Il motivo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Per andare a lavoro / per lavoro	331	54,1	7,44
Per andare a studiare / a scuola / università	193	31,5	7,53
Per fare spese – acquisti	45	7,4	7,98
Per fare diverse commissioni (medico, posta, banca, ecc.)	23	3,8	8,83
Tempo libero - sport - visite ad amici/parenti	20	3,3	8,20

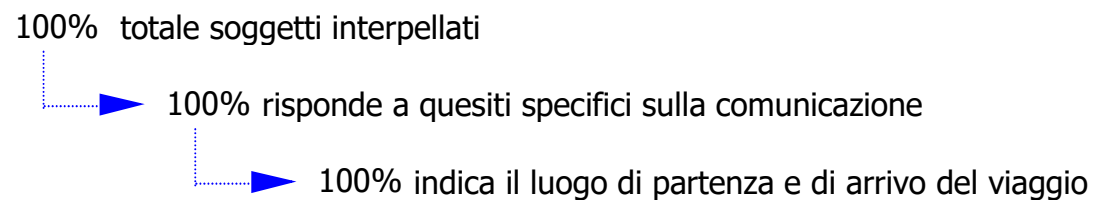
Tavola 6 **Il titolo di viaggio utilizzato**



I titoli utilizzati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
ABBONAMENTO MENSILE	282	46,2	7,50
ABBONAMENTO SETTIMANALE	153	25,1	7,34
BIGLIETTO ORDINARIO	101	16,6	8,16
ABBONAMENTO ANNUALE	29	4,8	7,48
IVOL	25	4,1	7,56
CARNET 10 CORSE	19	3,1	7,89
TRIGIORNALIERO	1	0,2	7,00

Tavola 7 **Luogo di partenza/arrivo**



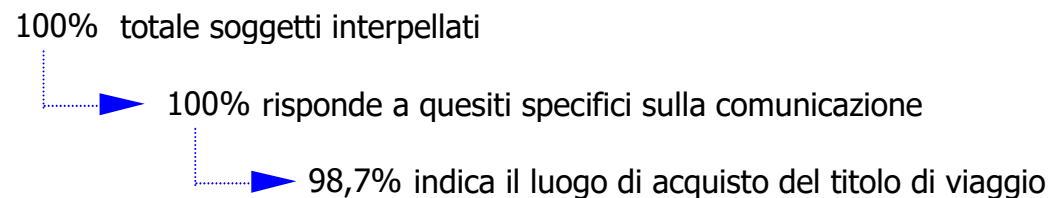
I luoghi di partenza e di arrivo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbiategrasso	397	64,8	7,58
Milano Romolo	106	17,3	7,58
Milano Bisceglie	76	12,4	7,72
Albairate	69	11,3	7,42
Magenta	58	9,5	7,72
Rosate	53	8,6	7,42
Vermezzo	42	6,9	7,83
Gaggiano	34	5,5	7,56
Cusago			
Trezzano sul Naviglio	32	5,2	7,72
Corsico	31	5,1	8,00
Robecco sul Naviglio	29	4,7	7,59
Gudo Visconti	22	3,6	7,59
Cislano	21	3,4	7,90

Tavola 7 **Luogo di partenza/arrivo (segue)**

Motta Visconti	21	3,4	7,29
Bubbiano	19	3,1	7,32
Cassinetta	18	2,9	7,78
Milano	18	2,9	8,28
Corbetta	16	2,6	6,94
Bisceglie	15	2,4	7,00
Zelo Surrigone	13	2,1	7,85
Binasco	11	1,8	7,82
Vigano	10	1,6	7,30
Besate	10	1,6	8,20
Casorate	10	1,6	7,00
Noviglio	9	1,5	7,67
Santo Stefano	7	1,1	7,29
Santa Corinna	7	1,1	8,00
Morimondo	7	1,1	7,29
Monzoro	6	1,0	6,50
Caselle	5	0,8	7,60
Ozzero	4	0,7	7,25
Besate piazza del popolo	3	0,5	6,67
Cerello	3	0,5	7,33
Buccinasco	3	0,5	8,33
Fallavecchia	2	0,3	7,00
Assiano	2	0,3	7,00
Biaceglie	1	0,2	7,00
Mairano	1	0,2	7,00
Calvignasco	1	0,2	6,00

Tavola 8 **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	223	36,9	7,40
Milano	83	13,7	7,73
Albairate	40	6,6	7,40
magenta	34	5,6	7,97
Milano Romolo	31	5,1	7,35
Milano Bisceglie	25	4,1	7,32
Rosate	19	3,1	7,63
Vermezzo	18	3,0	7,78
Robecco sul Naviglio	14	2,3	7,86
Trezzano sul Naviglio	14	2,3	7,57

Tavola 8 **Luogo di acquisto del titolo di viaggio (segue)**

Corsico	13	2,1	8,69
Cusago	13	2,1	7,38
Cislino	9	1,5	7,89
Motta Visconti	8	1,3	8,13
Gaggiano	8	1,3	8,13
Gudo Visconti	8	1,3	7,88
Bubbiano	7	1,2	7,43
Cassinetta	7	1,2	7,71
Morimondo	6	1,0	7,50
Besate	5	0,8	8,40
Ozzero	3	0,5	7,67
Casorate	3	0,5	6,33
Binasco	3	0,5	9,00
Noviglio	2	0,3	8,00
Santo Stefano	2	0,3	8,00
Caselle	2	0,3	8,50
Vigano	2	0,3	9,00
Corbetta	2	0,3	7,00
Zelo Surrigone	1	0,2	10,00

Tavola 9 **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	610	99,5	▶ Tav. 10
Sicurezza del viaggio (incidenti, manutenzione mezzi)	608	99,2	▶ Tav. 11
Affollamento e comfort di viaggio	611	99,7	▶ Tav. 12
Attenzione all'ambiente (mezzi poco inquinanti)	602	98,2	▶ Tav. 13
Facilità di accesso alle vetture (salita e discesa)	608	99,2	▶ Tav. 14
Sicurezza personale e patrimoniale degli utenti	611	99,7	▶ Tav. 15
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	610	99,5	▶ Tav. 16
Frequenza delle corse	609	99,3	▶ Tav. 17
Servizi aggiuntivi a bordo degli autobus (pedane per disabili, ...)	604	98,5	▶ Tav. 18
Servizi per portatori di handicap	603	98,4	▶ Tav. 19

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


















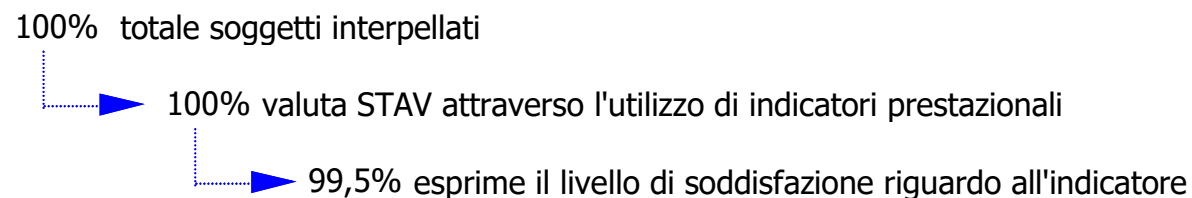
Integrazione tra gli autobus e gli altri mezzi di trasporto	600	97,9	 Tav. 20
Capacità di gestire le emergenze	597	97,4	 Tav. 21
Organizzazione dei percorsi e degli orari	612	99,8	 Tav. 22
Informazioni alla clientela	611	99,7	 Tav. 23
Cortesìa e competenza del personale	610	99,5	 Tav. 24
Facilità di reperimento dei documenti di viaggio	611	99,7	 Tav. 25
Presentabilità e riconoscibilità del personale	610	99,5	 Tav. 26
Comportamento del personale	608	99,2	 Tav. 27
Qualità del servizio allo sportello	597	97,4	 Tav. 28
Qualità della guida degli autisti	612	99,8	 Tav. 29
Informazioni esposte alle fermate/terminal	611	99,7	 Tav. 30
Chiarezza espositiva degli orari sul sito internet	610	99,5	 Tav. 31
Chiarezza espositiva dei quadri orari in fermata	611	99,7	 Tav. 32
Competenza e preparazione degli operatori del Call Center	595	97,1	 Tav. 33
Giudizio complessivo sulla tratta	608	99,2	 Tav. 34
Giudizio complessivo sul servizio STAV	611	99,7	 Tav. 35
Sintesi degli indicatori	613	100,0	 Tav. 36

Tavola 10 **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle fermate**

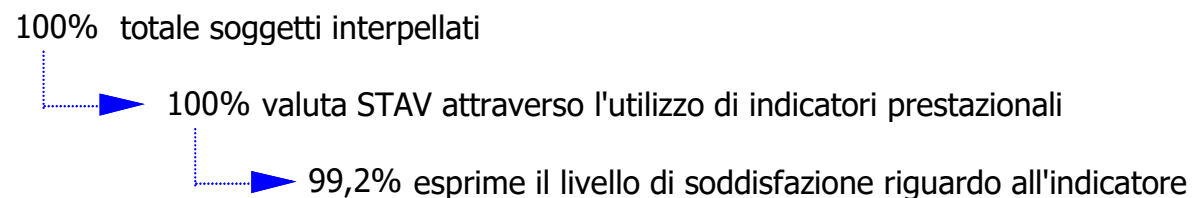


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	14	2,3
Voto 9	48	7,9
Voto 8	87	14,3
Voto 7	158	25,9
Voto 6	248	40,7
Voto 5	51	8,4
Voto 4	4	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,775** Deviazione standard (±) **1,19** Errore standard (±) **0,048**

Tavola 11 **Sicurezza del viaggio (incidenti, manutenzione mezzi)**

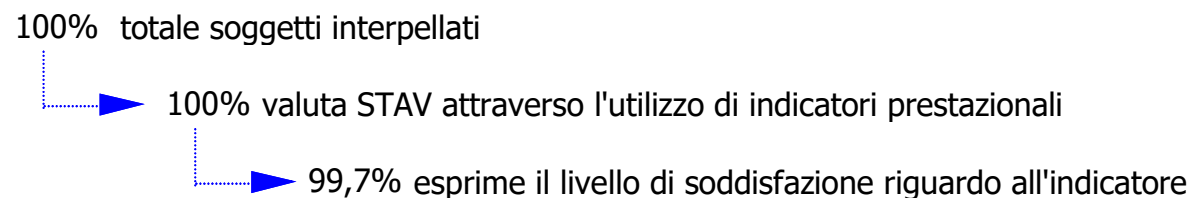


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	14	2,3
Voto 9	41	6,7
Voto 8	105	17,3
Voto 7	193	31,7
Voto 6	211	34,7
Voto 5	43	7,1
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,883** Deviazione standard (±) **1,13** Errore standard (±) **0,046**

Tavola 12 **Affollamento e comfort di viaggio**



La valutazione

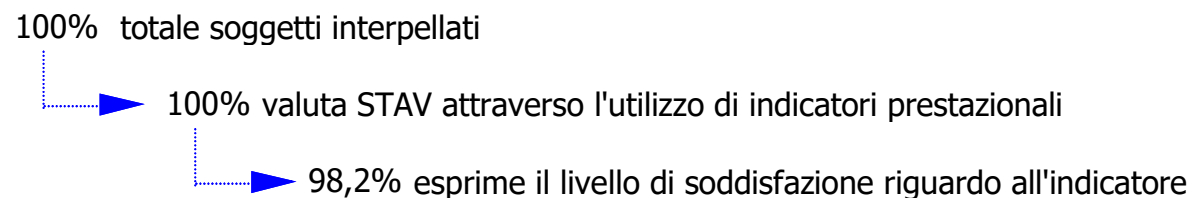
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	70	11,5
Voto 9	101	16,5
Voto 8	134	21,9
Voto 7	197	32,2
Voto 6	105	17,2
Voto 5	4	0,7
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,709**

Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±) **0,051**

Tavola 13 **Attenzione all'ambiente (mezzi poco inquinanti)**



La valutazione

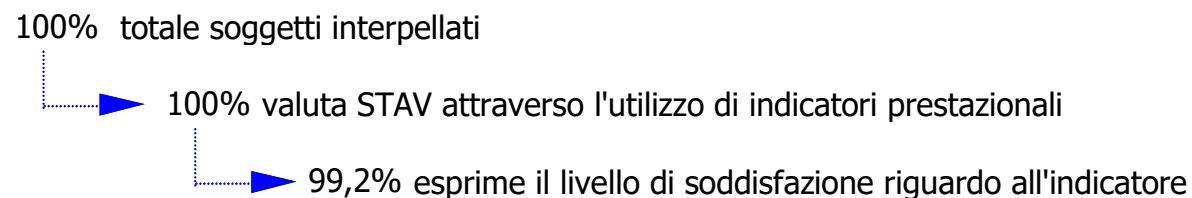
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	11	1,8
Voto 9	46	7,6
Voto 8	77	12,8
Voto 7	192	31,9
Voto 6	265	44,0
Voto 5	11	1,8
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,859**

Deviazione standard (±) **1,05**

Errore standard (±) **0,043**

Tavola 14 **Facilità di accesso alle vetture (salita e discesa)**

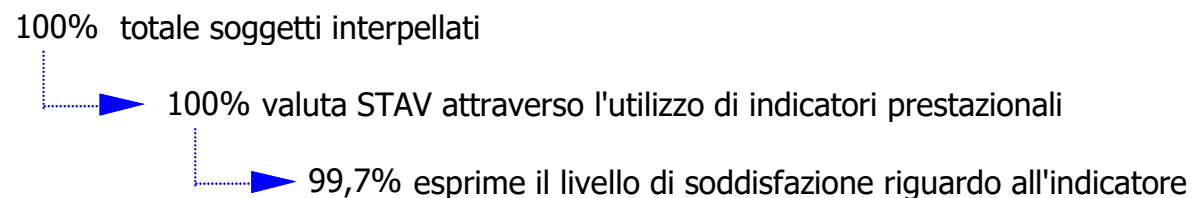


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	36	5,9
Voto 9	80	13,2
Voto 8	89	14,6
Voto 7	159	26,2
Voto 6	198	32,6
Voto 5	45	7,4
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,109** Deviazione standard (±) **1,35** Errore standard (±) **0,055**

Tavola 15 **Sicurezza personale e patrimoniale degli utenti**



La valutazione

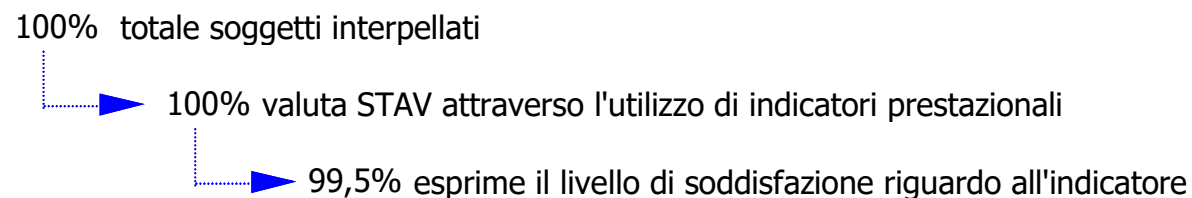
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	59	9,7
Voto 9	77	12,6
Voto 8	120	19,6
Voto 7	190	31,1
Voto 6	163	26,7
Voto 5	2	0,3
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,465**

Deviazione standard (±) **1,28**

Errore standard (±) **0,052**

Tavola 16 **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**

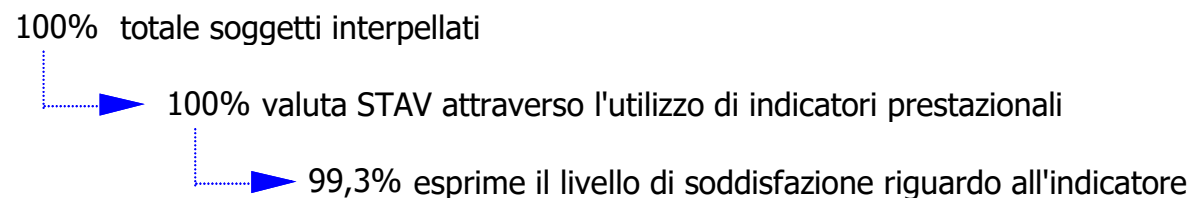


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	59	9,7
Voto 9	70	11,5
Voto 8	122	20,0
Voto 7	183	30,0
Voto 6	159	26,1
Voto 5	17	2,8
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,403** Deviazione standard (±) **1,32** Errore standard (±) **0,053**

Tavola 17 **Frequenza delle corse**



La valutazione

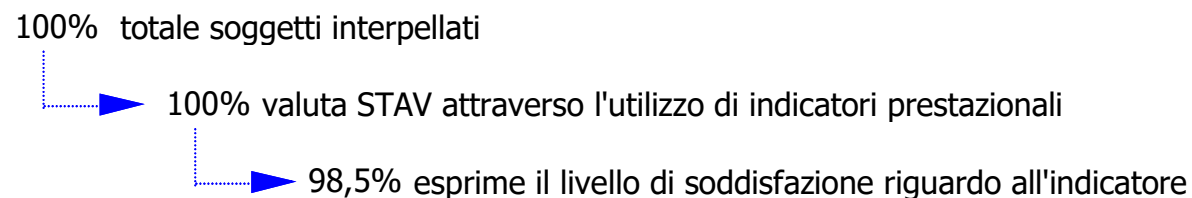
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	83	13,6
Voto 9	87	14,3
Voto 8	137	22,5
Voto 7	189	31,0
Voto 6	110	18,1
Voto 5	3	0,5
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,729**

Deviazione standard (±) **1,30**

Errore standard (±) **0,053**

Tavola 18 **Servizi aggiuntivi a bordo degli autobus (pedane per disabili, ...)**

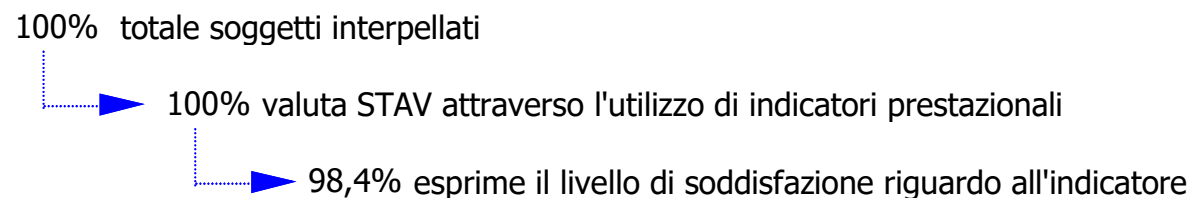


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	83	13,7
Voto 9	83	13,7
Voto 8	141	23,3
Voto 7	202	33,4
Voto 6	95	15,7
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: **7,763** Deviazione standard (±) **1,26** Errore standard (±) **0,051**

Tavola 19 **Servizi per portatori di handicap**



La valutazione

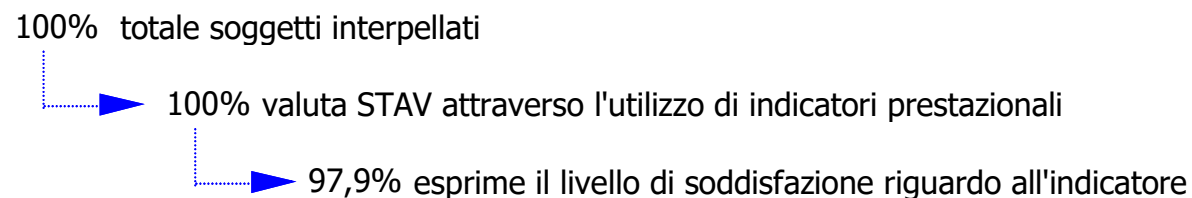
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	47	7,8
Voto 9	67	11,1
Voto 8	137	22,7
Voto 7	211	35,0
Voto 6	138	22,9
Voto 5	3	0,5
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,444**

Deviazione standard (±) **1,19**

Errore standard (±) **0,049**

Tavola 20 **Integrazione tra gli autobus e gli altri mezzi di trasporto**

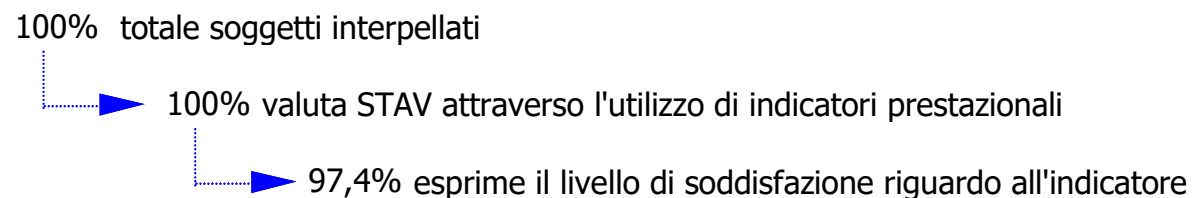


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	24	4,0
Voto 9	46	7,7
Voto 8	84	14,0
Voto 7	203	33,8
Voto 6	234	39,0
Voto 5	8	1,3
Voto 4	0	0,0
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,99** Deviazione standard (±) **1,13** Errore standard (±) **0,046**

Tavola 21 **Capacità di gestire le emergenze**

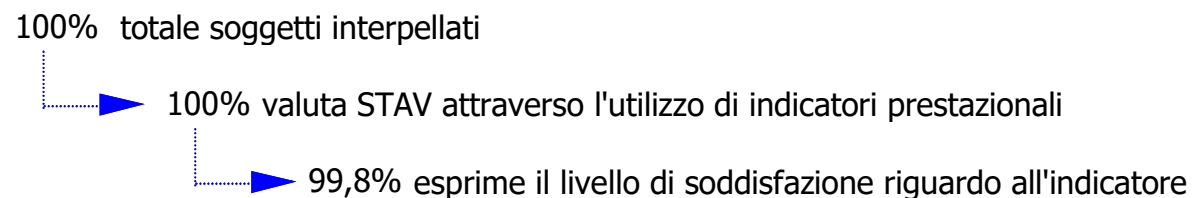


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	52	8,7
Voto 9	60	10,1
Voto 8	134	22,4
Voto 7	197	33,0
Voto 6	153	25,6
Voto 5	1	0,2
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,427** Deviazione standard (±) **1,22** Errore standard (±) **0,050**

Tavola 22 **Organizzazione dei percorsi e degli orari**



La valutazione

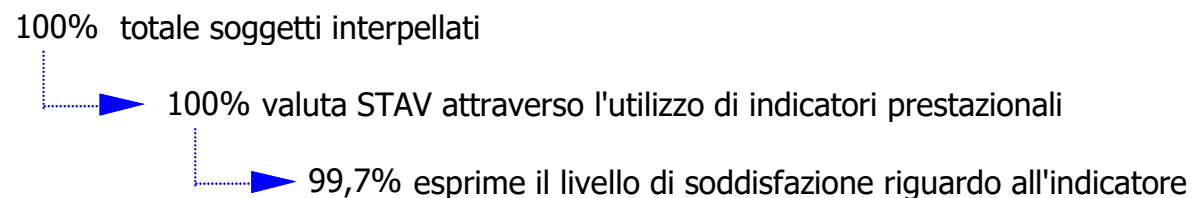
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	56	9,2
Voto 9	89	14,5
Voto 8	168	27,5
Voto 7	196	32,0
Voto 6	103	16,8
Voto 5	0	0,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,672**

Deviazione standard (±) **1,18**

Errore standard (±) **0,048**

Tavola 23 **Informazioni alla clientela**

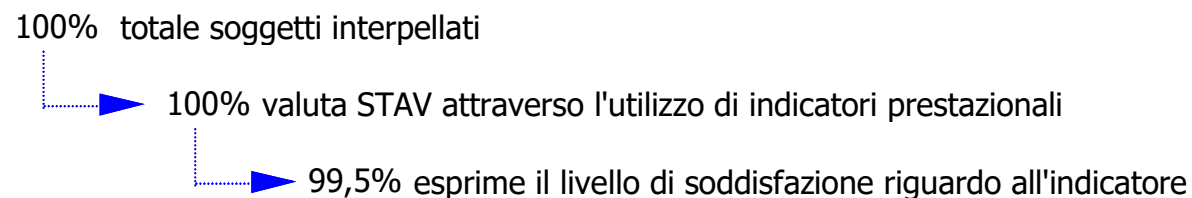


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	44	7,2
Voto 9	68	11,1
Voto 8	111	18,2
Voto 7	235	38,5
Voto 6	151	24,7
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: **7,367** Deviazione standard (±) **1,18** Errore standard (±) **0,048**

Tavola 24 **Cortesia e competenza del personale**

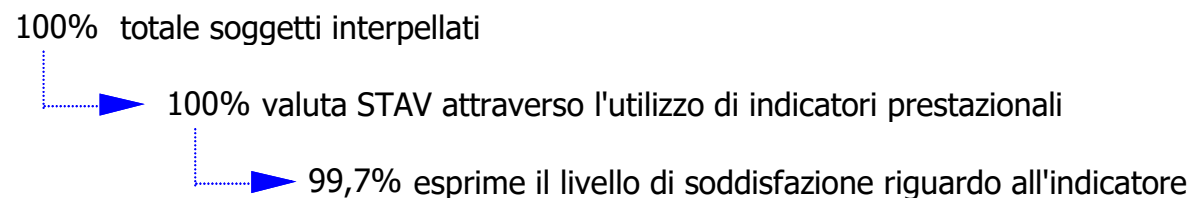


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	111	18,2
Voto 9	98	16,1
Voto 8	168	27,5
Voto 7	197	32,3
Voto 6	36	5,9
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: **8,084** Deviazione standard (±) **1,20** Errore standard (±) **0,049**

Tavola 25 **Facilità di reperimento dei documenti di viaggio**



La valutazione

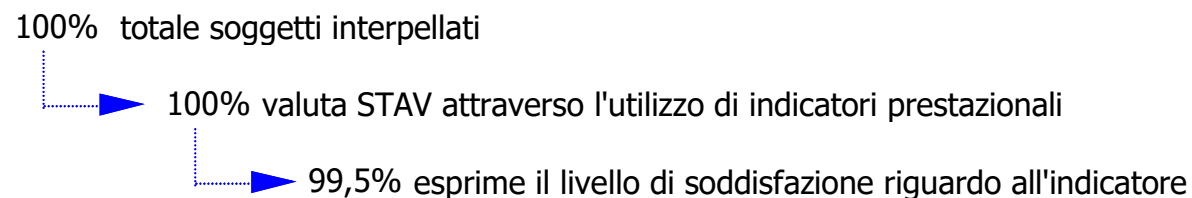
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	47	7,7
Voto 9	69	11,3
Voto 8	96	15,7
Voto 7	224	36,7
Voto 6	167	27,3
Voto 5	8	1,3
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,314**

Deviazione standard (±) **1,24**

Errore standard (±) **0,050**

Tavola 26 **Presentabilità e riconoscibilità del personale**

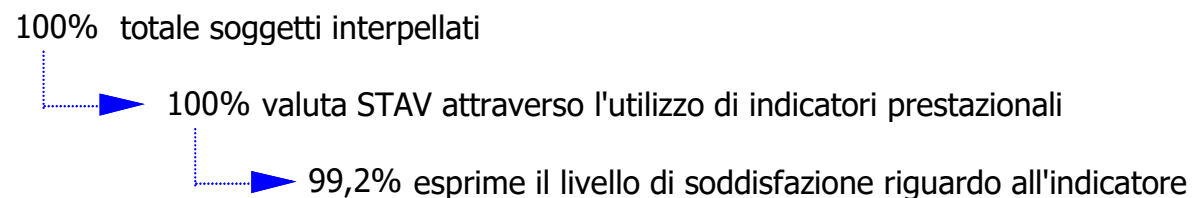


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	90	14,8
Voto 9	97	15,9
Voto 8	153	25,1
Voto 7	194	31,8
Voto 6	76	12,5
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: **7,887** Deviazione standard (±) **1,25** Errore standard (±) **0,050**

Tavola 27 **Comportamento del personale**



La valutazione

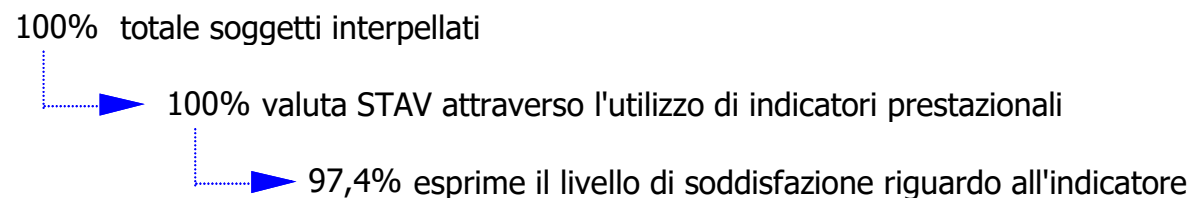
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	22	3,6
Voto 9	65	10,7
Voto 8	113	18,6
Voto 7	222	36,5
Voto 6	173	28,5
Voto 5	13	2,1
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,181**

Deviazione standard (±) **1,13**

Errore standard (±) **0,046**

Tavola 28 **Qualità del servizio allo sportello**

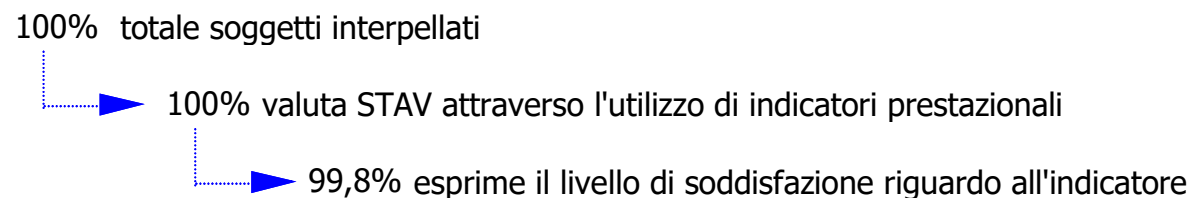


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	10	1,7
Voto 9	27	4,5
Voto 8	40	6,7
Voto 7	166	27,8
Voto 6	263	44,1
Voto 5	90	15,1
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,461** Deviazione standard (±) **1,08** Errore standard (±) **0,044**

Tavola 29 **Qualità della guida degli autisti**



La valutazione

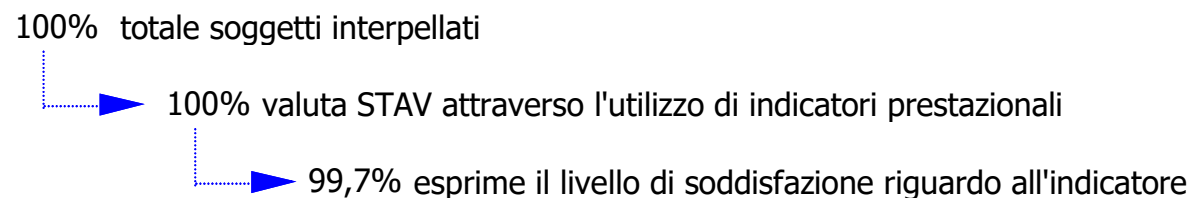
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	159	26,0
Voto 9	129	21,1
Voto 8	125	20,4
Voto 7	157	25,7
Voto 6	42	6,9
Voto 5	0	0,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,337**

Deviazione standard (±) **1,29**

Errore standard (±) **0,052**

Tavola 30 **Informazioni esposte alle fermate/terminal**

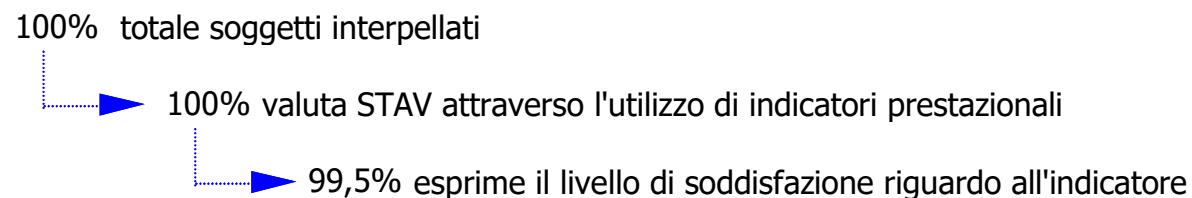


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	21	3,4
Voto 9	28	4,6
Voto 8	67	11,0
Voto 7	200	32,7
Voto 6	283	46,3
Voto 5	12	2,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,802** Deviazione standard (±) **1,05** Errore standard (±) **0,043**

Tavola 31 **Chiarezza espositiva degli orari sul sito internet**



La valutazione

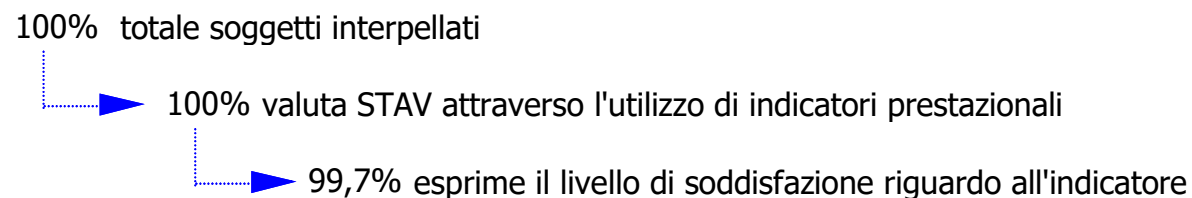
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	65	10,7
Voto 9	108	17,7
Voto 8	128	21,0
Voto 7	196	32,1
Voto 6	112	18,4
Voto 5	1	0,2
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,697**

Deviazione standard (±) **1,26**

Errore standard (±) **0,051**

Tavola 32 **Chiarezza espositiva dei quadri orari in fermata**



La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	33	5,4
Voto 9	57	9,3
Voto 8	137	22,4
Voto 7	213	34,9
Voto 6	165	27,0
Voto 5	4	0,7
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,28** Deviazione standard (±) **1,15** Errore standard (±) **0,047**

Tavola 33

Competenza e preparazione degli operatori del Call Center

100% totale soggetti interpellati

100% valuta STAV attraverso l'utilizzo di indicatori prestazionali

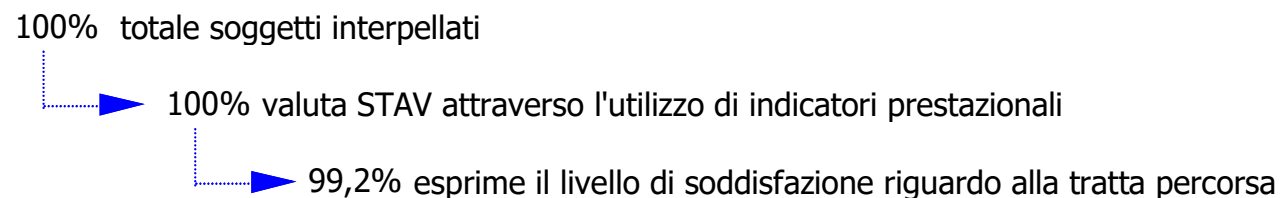
97,1% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	25	4,2
Voto 9	70	11,8
Voto 8	156	26,2
Voto 7	207	34,8
Voto 6	106	17,8
Voto 5	29	4,9
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,338**Deviazione standard (\pm) **1,18**Errore standard (\pm) **0,049**

Tavola 34 **Giudizio complessivo sulla tratta**

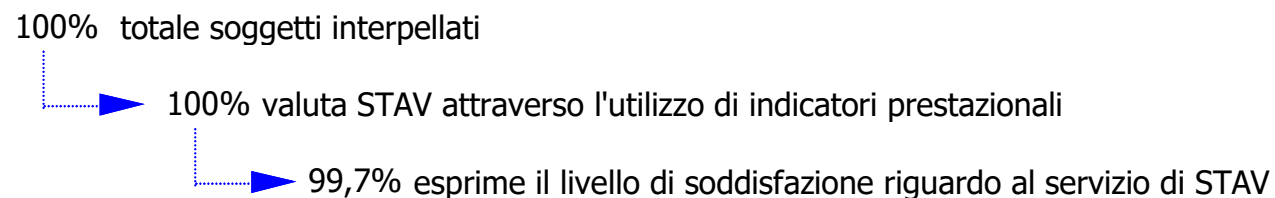


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	28	4,6
Voto 9	42	6,9
Voto 8	91	15,0
Voto 7	229	37,7
Voto 6	218	35,9
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: **7,067** Deviazione standard (±) **1,09** Errore standard (±) **0,044**

Tavola 35 **Giudizio complessivo sul servizio STAV**



La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	49	8,0
Voto 9	99	16,2
Voto 8	131	21,4
Voto 7	216	35,4
Voto 6	116	19,0
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: **7,589** Deviazione standard (±) **1,20** Errore standard (±) **0,048**

100% totale soggetti interpellati

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

elementi rilevati	Media 2023-I	Media 2024-I	Differenza 2024-23
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle fermate	6,90	6,78	-0,12
Sicurezza del viaggio (incidenti, manutenzione mezzi)	6,96	6,88	-0,08
Affollamento e comfort di viaggio	7,78	7,71	-0,07
Attenzione all'ambiente (mezzi poco inquinanti)	6,72	6,86	0,13
Facilità di accesso alle vetture (salita e discesa)	7,33	7,11	-0,22
Sicurezza personale e patrimoniale degli utenti	7,27	7,46	0,19
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	7,57	7,40	-0,17
Frequenza delle corse	7,42	7,73	0,31
Servizi aggiuntivi a bordo degli autobus (pedane per disabili, ...)	7,42	7,76	0,34
Servizi per portatori di handicap	7,13	7,44	0,32

Tavola 36 **Sintesi degli indicatori (segue)**

Integrazione tra gli autobus e gli altri mezzi di trasporto	6,96	6,99	0,03
Capacità di gestire le emergenze	7,29	7,43	0,13
Organizzazione dei percorsi e degli orari	7,42	7,67	0,25
Informazioni alla clientela	6,99	7,37	0,38
Cortesìa e competenza del personale	7,56	8,08	0,52
Facilità di reperimento dei documenti di viaggio	6,88	7,31	0,44
Presentabilità e riconoscibilità del personale	7,48	7,89	0,40
Comportamento del personale	7,25	7,18	-0,06
Qualità del servizio allo sportello	6,45	6,46	0,01
Qualità della guida degli autisti	8,21	8,34	0,13
Informazioni esposte alle fermate/terminal	6,61	6,80	0,19
Chiarezza espositiva degli orari sul sito internet	7,30	7,70	0,40
Chiarezza espositiva dei quadri orari in fermata	7,38	7,28	-0,10
Competenza e preparazione degli operatori del Call Center	6,99	7,34	0,35
Giudizio complessivo sulla tratta	6,98	7,07	0,09
Giudizio complessivo sul servizio STAV	7,49	7,59	0,10

Tavola 37 **Approfondimenti quali/quantitativi**

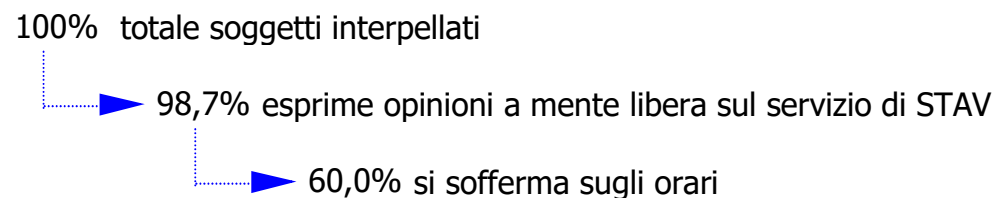
100% totale soggetti interpellati

▶ 98,7% 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	363	60,0	7,40	▶ Tav. 38
Mezzi	228	37,7	7,30	▶ Tav. 39
Personale viaggiante	149	24,6	7,59	▶ Tav. 40
Strumenti di comunicazione	109	18,0	7,01	▶ Tav. 41
Titoli di viaggio	106	17,5	7,46	▶ Tav. 42
Passeggeri	87	14,4	7,23	▶ Tav. 43
Servizio nel complesso	77	12,7	8,34	▶ Tav. 44
Strutturazione della rete	70	11,6	7,49	▶ Tav. 45
Strutture a terra	63	10,4	7,26	▶ Tav. 46

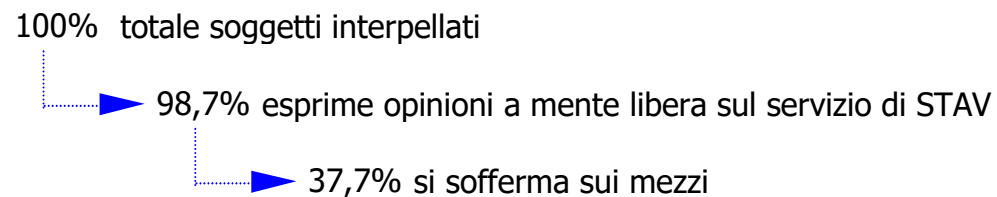
Tavola 38 **Orari**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Passaggi in ritardo	186	51,2	7,17
Insufficiente frequenza delle corse	115	31,7	7,08
Buona puntualità/regolarità delle corse	36	9,9	8,47
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	33	9,1	7,18
Scarsa frequenza in orario scolastico	31	8,5	7,35
Saltano le corse	30	8,3	7,52
Il servizio è carente in orario serale	28	7,7	7,25
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	26	7,2	7,15
Passaggi in anticipo	23	6,3	7,52
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	17	4,7	8,31
Scarsa frequenza nel fine settimana	16	4,4	7,50
Il servizio è assente già dal pomeriggio	6	1,7	8,67
Coincidenze insufficienti/mal congegnate	5	1,4	6,80

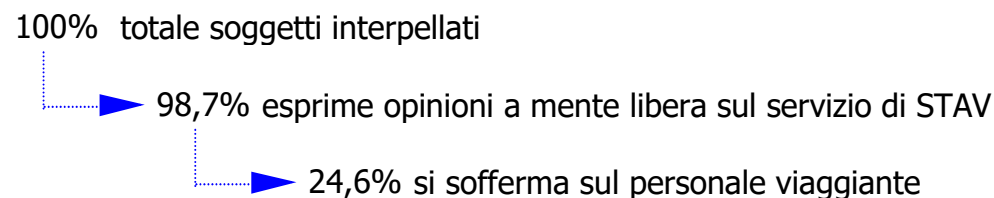
Tavola 39 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	83	36,4	7,06
Affollamento eccessivo dei mezzi	62	27,2	6,94
Scarsa manutenzione dei mezzi	36	15,8	7,69
Buona pulizia interna dei mezzi	27	11,8	8,15
Scarsa sicurezza a bordo	21	9,2	6,81
Scarso comfort a bordo	16	7,0	7,69
Utilizzo di mezzi piccoli/poco capienti in orario di punta	14	6,1	6,93
Parco mezzi eccessivamente datato	14	6,1	7,86
Mezzi sporchi fin dal mattino	11	4,8	7,36
Utilizzo di mezzi affidabili	8	3,5	8,00
Buona sicurezza a bordo dei mezzi	7	3,1	6,86
Mezzi ben climatizzati	3	1,3	8,33
Sedili sporchi	1	0,4	6,00
Mezzi mal climatizzati	1	0,4	8,00

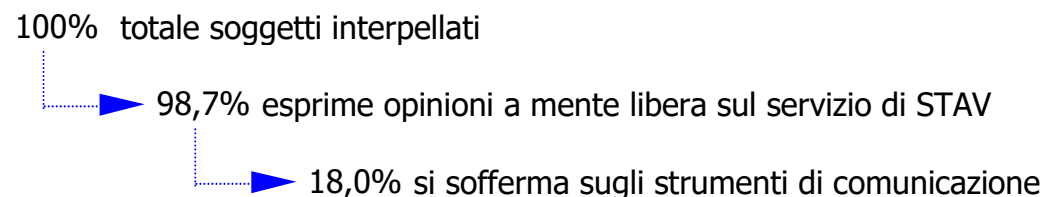
Tavola 40 **Personale viaggiante**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza di controllori a bordo	57	38,3	7,60
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	26	17,4	7,73
Conducenti guidano in modo spericolato	26	17,4	7,35
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	15	10,1	7,87
Conducenti educati/cortesi/disponibili	12	8,1	8,50
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	9	6,0	7,11
Conducenti professionali	9	6,0	7,78
Conducenti poco concentrati durante la guida	9	6,0	7,33
I controllori sono troppo severi con gli studenti	4	2,7	8,00
Guida peggiorata rispetto al passato	4	2,7	7,75
Saltano le fermate	2	1,3	7,50
Conducenti poco attenti alle esigenze della clientela	2	1,3	6,50
Conducenti non forniscono informazioni sul servizio	2	1,3	6,50
Conducenti non rispondono al saluto	1	0,7	7,00

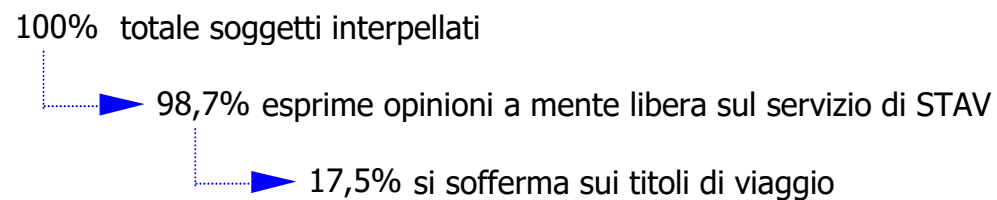
Tavola 41 **Strumenti di comunicazione**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Informazioni sul servizio insufficienti/poco tempestive	44	40,4	6,63
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	27	24,8	7,22
Mancano le informazioni alle fermate/nelle autostazioni	23	21,1	7,00
Sito internet complicato/poco chiaro	11	10,1	6,73
Non vengono comunicati i ritardi	6	5,5	7,00
Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo	6	5,5	7,67
Mancano le tabelle orari alle fermate	6	5,5	7,67
Informazioni sul servizio poco precise/confuse	6	5,5	7,17
Informazioni sul servizio chiare/precise	5	4,6	8,00
Difficoltà a reperire informazioni dal sito internet	5	4,6	6,40
Sito internet male organizzato	4	3,7	6,75
Non vengono aggiornate le tabelle orari	1	0,9	6,00

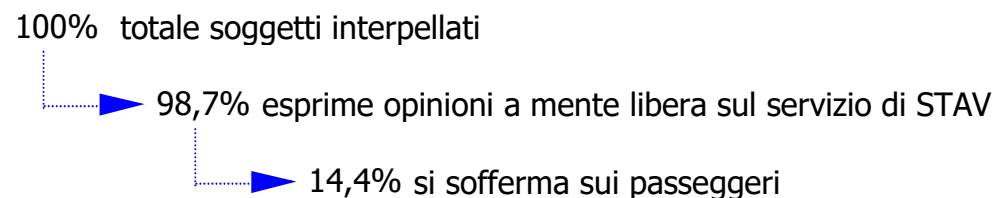
Tavola 42 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Diffusa evasione dei titoli di viaggio	49	46,2	7,65
Titoli di viaggio costosi	43	40,6	7,33
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	14	13,2	7,21
Pessimo rapporto qualità/prezzo	5	4,7	7,00
Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	5	4,7	7,20

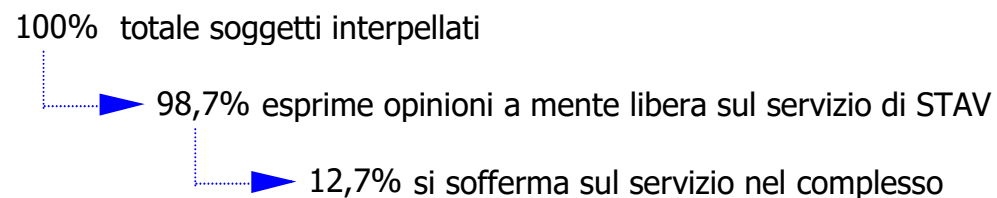
Tavola 43 **Passeggeri**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maleducazione diffusa	27	31,0	7,07
Troppi stranieri a bordo	21	24,1	6,95
Troppi studenti a bordo	13	14,9	7,38
Malintenzionati a bordo	13	14,9	7,23
Gli studenti sono maleducati	9	10,3	6,67
Gli studenti non pagano il biglietto	4	4,6	7,50
Gli stranieri non pagano il biglietto	3	3,4	9,33
Gli stranieri emanano cattivo odore	1	1,1	10,00

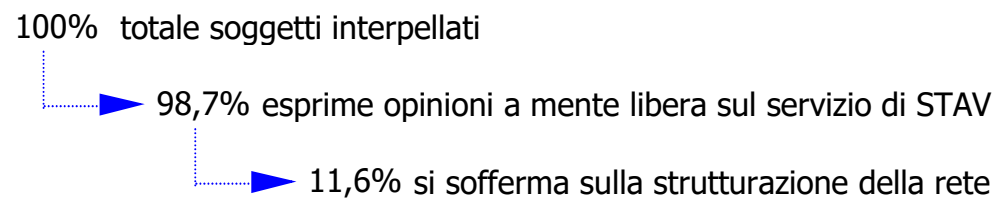
Tavola 44 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	57	74,0	8,52
Servizio efficiente/ben organizzato	5	6,5	7,80
Servizio penalizzato dagli scioperi	4	5,2	7,75
Servizio utile	3	3,9	7,67
Servizio scadente/poco efficiente	3	3,9	8,00
Servizio appena sufficiente	3	3,9	8,00
Servizio comodo	2	2,6	8,00

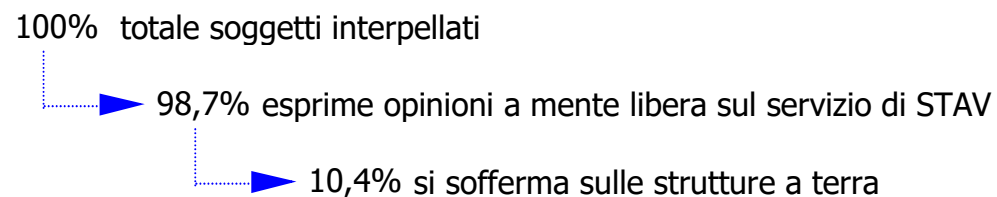
Tavola 45 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Insufficiente pervasività della rete	26	37,1	7,81
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	20	28,6	7,10
Tempi di percorrenza eccessivi	13	18,6	7,15
Fermate mal distribuite	8	11,4	7,75
Fermate mal segnalate	5	7,1	7,00
Rete organizzata con poche fermate	3	4,3	8,33

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	27	38,6	6,89
Scarsa manutenzione a panchine/pensiline	12	17,1	7,83
Scarsa sicurezza alle fermate	10	14,3	7,89
Fermate sporche/imbrattate	9	12,9	6,78
Fermate curate/pulite	5	7,1	8,00
Verso sera la sicurezza peggiora	1	1,4	7,00

Tavola 47 **La composizione del campione**

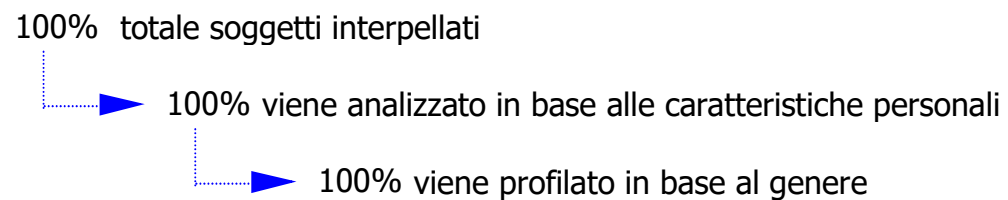
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	613	100,0▶ Tav. 48
Classe di età	613	100,0▶ Tav. 49
Titolo di studio	610	99,5▶ Tav. 50
Nazionalità	608	99,2▶ Tav. 51
Professione	613	100,0▶ Tav. 52

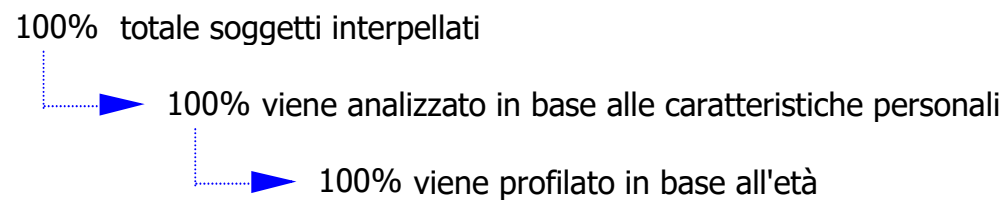
Tavola 48 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	422	68,8	7,59
Maschio	191	31,2	7,58

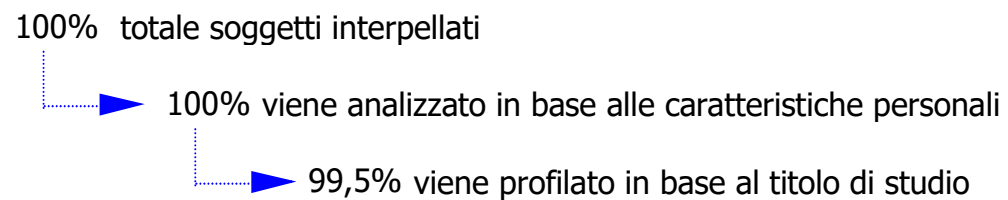
Tavola 49 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
15-24 anni	211	34,4	7,55
25-34 anni	77	12,6	7,94
35-44 anni	180	29,4	7,45
45-54 anni	104	17,0	7,38
55-64 anni	29	4,7	8,17
Più di 64 anni	12	2,0	8,58

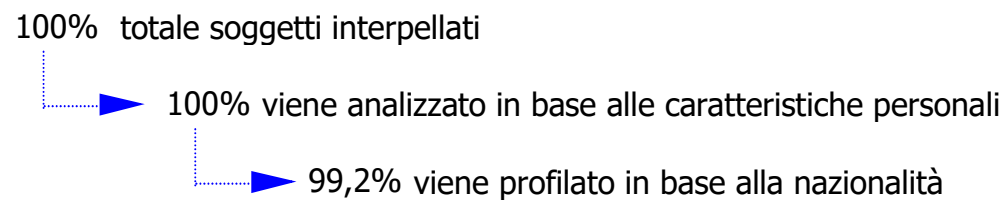
Tavola 50 **Il titolo di studio**



Il titolo di studio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	32	5,2	8,38
Diploma	259	42,5	7,41
Licenza media	314	51,5	7,66
Licenza elementare	5	0,8	7,00

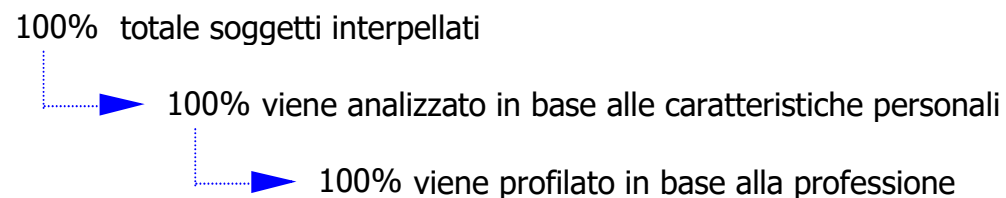
Tavola 51 **La nazionalità**



La nazionalità

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Italiana	496	81,6	7,58
Altra nazionalità	112	18,4	7,63

Tavola 52 **La professione**



La professione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
studente	209	34,1	7,55
impiegato / insegnante	165	26,9	7,32
altro lavoratore dipendente	158	25,8	7,65
casalinga	23	3,8	8,00
pensionato	22	3,6	8,41
lavoratore in proprio	19	3,1	7,63
in cerca di occupazione / disoccupato	15	2,4	8,67
dirigente, imprenditore, libero professionista, consulente	2	0,3	6,50