

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2021-II

Servizio della Provincia di Milano - Lotto 5a



Novembre 2021



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2021/II - 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 600 interviste valide complessive effettuate dal 25 ottobre al 3 novembre 2021. 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 55 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	600	100,0▶ Tavv. 2 - 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	600	100,0▶ Tavv. 11 - 37
Approfondimenti quali/quantitativi	581	96,8▶ Tavv. 38 - 47
Approfondimenti su Covid-19	600	100,0▶ Tavv. 48 - 49
Anamnesi essenziale (dati personali)	600	100,0▶ Tavv. 50 - 55

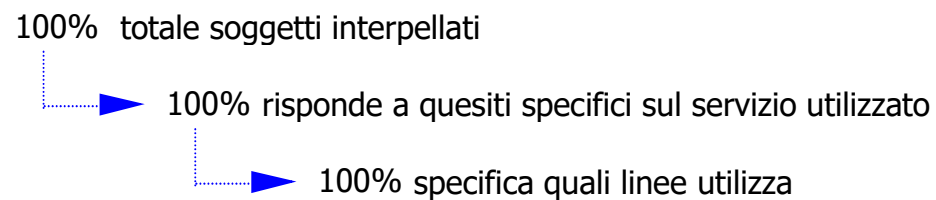
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	600	100,0▶ Tav. 3
Fascia oraria di utilizzo	599	99,8▶ Tav. 4
Frequenza di utilizzo della linea	599	99,8▶ Tav. 5
Frequenza di utilizzo degli autobus STAV	600	100,0▶ Tav. 6
Motivo del viaggio	600	100,0▶ Tav. 7
Titolo di viaggio utilizzato	600	100,0▶ Tav. 8
Luogo di partenza/arrivo	600	100,0▶ Tav. 9
Luogo di acquisto del titolo di viaggio	599	99,8▶ Tav. 10

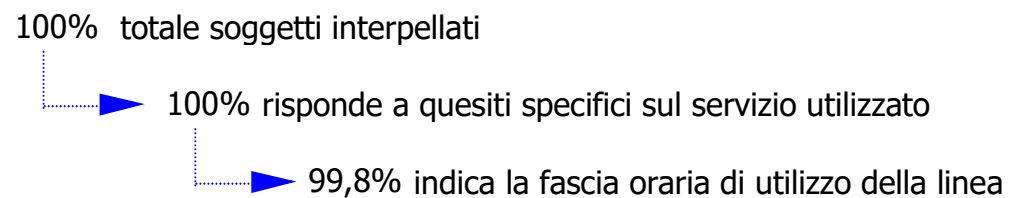
Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Z551 Abbiategrasso-Milano Bisceglie M1	107	17,8	7,75
Z552 S.Stefano T.-Corbetta-Abbiategrasso	21	3,5	7,81
Z553 Abbiategrasso-Rosate-Milano Romolo M2	162	27,0	7,87
Z554 Bubbiano-Gudo V.-Albairate FS	67	11,2	7,99
Z555 Binasco-Rosate-Abbiategrasso	75	12,5	7,83
Z556 Motta Visconti-Abbiategrasso	44	7,3	7,48
Z559 Abbiategrasso FS – Magenta	109	18,2	8,08
Z560 Abbiategrasso Fs-Gaggiano/Trezzano -Milano	15	2,5	8,13

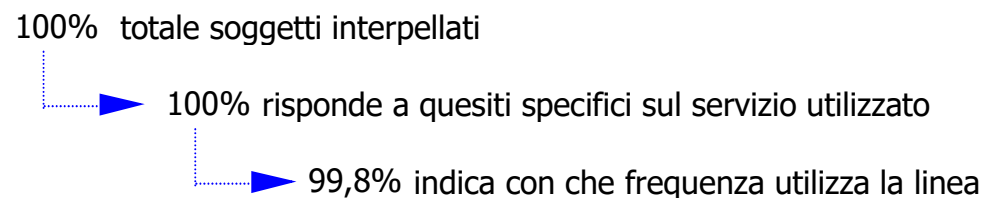
Tavola 4 **La fascia oraria di utilizzo**



La fascia oraria

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Prima delle 6.30	57	9,5	7,04
6.30-8.30	270	45,1	7,89
8.31-12.29	158	26,4	8,03
12.30-14.30	171	28,5	7,68
14.31-16.59	121	20,2	7,60
17.00-19.00	52	8,7	7,67
Dopo le 19.00	3	0,5	7,33

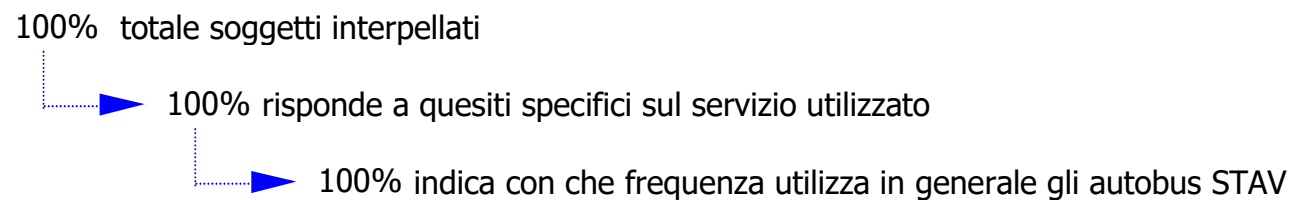
Tavola 5 **La frequenza di utilizzo della linea**



La frequenza di effettuazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tutti i giorni o quasi	370	61,8	7,69
3-4 giorni alla settimana	76	12,7	8,09
1-2 giorni alla settimana	101	16,9	7,94
1-3 giorni al mese	42	7,0	8,50
Meno di un giorno al mese	10	1,7	9,30

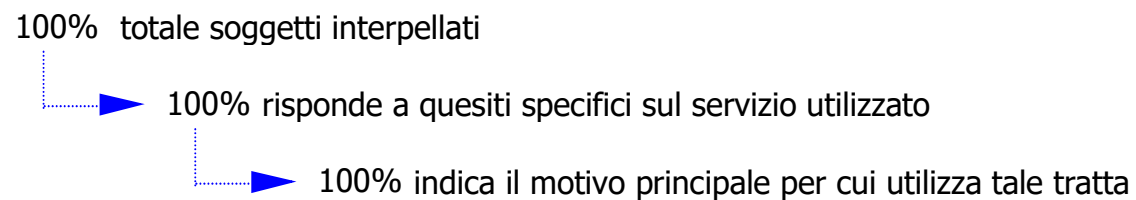
Tavola 6 **La frequenza di utilizzo degli autobus STAV**



La frequenza di effettuazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tutti i giorni o quasi	370	61,7	7,69
3-4 giorni alla settimana	72	12,0	8,08
1-2 giorni alla settimana	102	17,0	8,02
1-3 giorni al mese	36	6,0	8,25
Meno di un giorno al mese	20	3,3	8,95

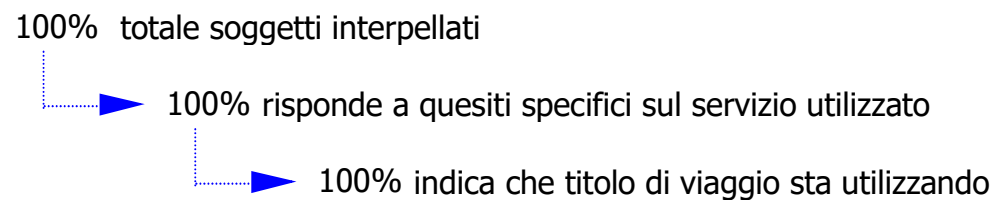
Tavola 7 **Il motivo prevalente di utilizzo della tratta**



Il motivo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Per andare a studiare / a scuola / università	257	42,8	7,55
Per andare a lavoro / per lavoro	200	33,3	7,99
Per fare spese – acquisti	57	9,5	8,00
Tempo libero - sport - visite ad amici/parenti	46	7,7	8,22
Per fare diverse commissioni (medico, posta, banca, ecc.)	40	6,7	8,75

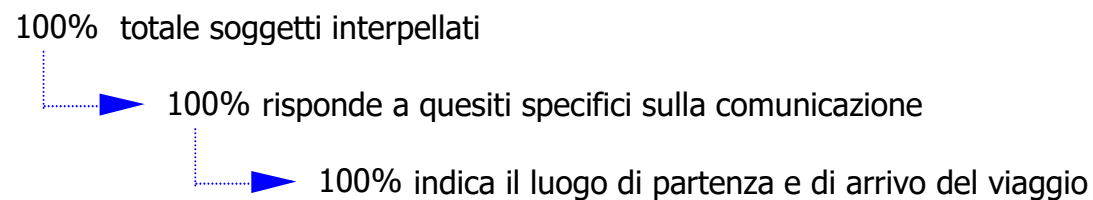
Tavola 8 **Il titolo di viaggio utilizzato**



I titoli utilizzati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
BIGLIETTO ORDINARIO	184	30,7	8,16
ABBONAMENTO MENSILE UNDER 25/OVER 65	167	27,8	7,51
ABBONAMENTO SETTIMANALE	101	16,8	8,03
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO	80	13,3	7,81
CARNET 10 CORSE	20	3,3	7,95
ABBONAMENTO ANNUALE UNDER 25/OVER 65	17	2,8	7,41
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO	16	2,7	7,81
IVOL	15	2,5	7,93

Tavola 9 **Luogo di partenza/arrivo**



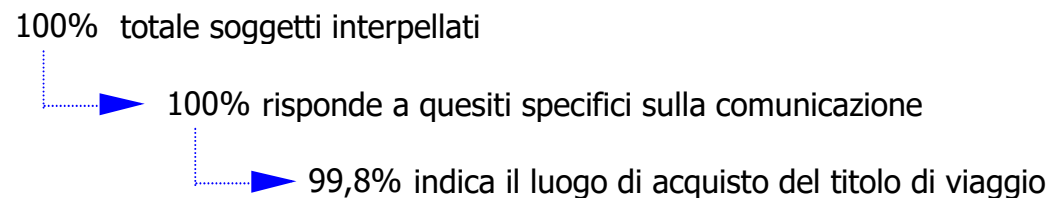
I luoghi di partenza e di arrivo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbiategrasso	355	59,2	7,80
Milano Romolo	101	16,8	7,87
Milano Bisceglie	88	14,7	8,05
Albairate	86	14,3	7,77
Magenta	66	11,0	8,03
Rosate	62	10,3	7,73
Vermezzo	53	8,8	7,91
Corsico	37	6,2	8,35
Gaggiano	36	6,0	8,14
Trezzano sul Naviglio	33	5,5	7,94
Cislano	32	5,3	7,81
Cusago	32	5,3	7,72
Milano	25	4,2	8,32

Tavola 9 **Luogo di partenza/arrivo (segue)**

Robecco sul Naviglio	24	4,0	7,96
Zelo Surrigone	22	3,7	7,95
Cassinetta	21	3,5	8,05
Motta Visconti	16	2,7	7,69
Besate	15	2,5	7,93
Binasco	14	2,3	8,00
Gudo Visconti	13	2,2	8,31
Bubbiano	13	2,2	7,08
Corbetta	8	1,3	7,00
Casorate	6	1,0	6,83
Ozzero	6	1,0	7,67
Morimondo	5	0,8	6,60
Santa Corinna	5	0,8	7,80
Noviglio	4	0,7	8,00
Santo Stefano	3	0,5	7,33
Robecco	3	0,5	7,33
Monzoro	3	0,5	7,00
Vigano	3	0,5	8,00
Cerello	3	0,5	9,00
Calvignasco	2	0,3	7,50
Negreli	1	0,2	8,00
Cusano	1	0,2	7,00
Carbinasco	1	0,2	8,00
Buccinasco	1	0,2	8,00
Bestazzo	1	0,2	8,00

Tavola 10 **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	156	26,0	7,69
Milano	58	9,7	8,57
Magenta	39	6,5	8,36
Dove capita	38	6,3	7,55
Albairate	36	6,0	7,86
Rosate	34	5,7	7,94
Vermezzo	25	4,2	7,52
Milano Romolo	24	4,0	7,67
Milano Bisceglie	20	3,3	7,85
Robecco sul Naviglio	15	2,5	8,00
Cislano	14	2,3	7,71
Cusago	14	2,3	7,57

Tavola 10 **Luogo di acquisto del titolo di viaggio (segue)**

Besate	13	2,2	8,08
Cassinetta	13	2,2	8,00
Corsico	12	2,0	8,33
Trezzano sul Naviglio	11	1,8	7,36
Bubbiano	10	1,7	7,10
Gaggiano	10	1,7	7,50
Motta Visconti	9	1,5	8,44
Online	7	1,2	7,71
Binasco	5	0,8	8,60
Morimondo	5	0,8	6,60
Ozzero	5	0,8	8,00
Zelo Surrigone	5	0,8	7,60
Santa Corinna	3	0,5	8,00
Cerello	3	0,5	9,00
Corbetta	3	0,5	6,33
Gudo Visconti	3	0,5	8,00
Calvignasco	2	0,3	7,50
Casorate	2	0,3	6,50
Noviglio	1	0,2	9,00
Vigano	1	0,2	9,00
Carbinasco	1	0,2	8,00
Milano Famagosta	1	0,2	10,00
Santo Stefano	1	0,2	10,00

Tavola 11 **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	600	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza del viaggio (incidenti, manutenzione mezzi)	590	98,3▶ Tav. 13
Affollamento e comfort di viaggio	599	99,8▶ Tav. 14
Attenzione all'ambiente (mezzi poco inquinanti)	581	96,8▶ Tav. 15
Facilità di accesso alle vetture (salita e discesa)	600	100,0▶ Tav. 16
Sicurezza personale e patrimoniale degli utenti	600	100,0▶ Tav. 17
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	600	100,0▶ Tav. 18
Frequenza delle corse	600	100,0▶ Tav. 19
Servizi aggiuntivi a bordo degli autobus (pedane per disabili, ...)	576	96,0▶ Tav. 20
Servizi per portatori di handicap	575	95,8▶ Tav. 21

Tavola 12 **Indicatori precodificati di customer satisfaction (segue)**

















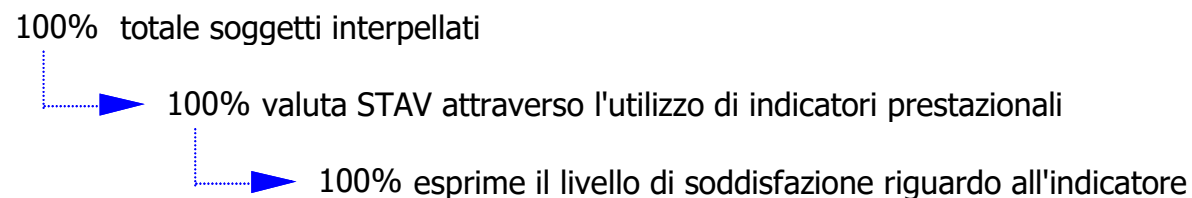
Integrazione tra gli autobus e gli altri mezzi di trasporto	562	93,7	 Tav. 22
Capacità di gestire le emergenze	552	92,0	 Tav. 23
Organizzazione dei percorsi e degli orari	594	99,0	 Tav. 24
Informazioni alla clientela	599	99,8	 Tav. 25
Cortesìa e competenza del personale	600	100,0	 Tav. 26
Facilità di reperimento dei documenti di viaggio	595	99,2	 Tav. 27
Presentabilità e riconoscibilità del personale	600	100,0	 Tav. 28
Comportamento del personale	600	100,0	 Tav. 29
Qualità del servizio allo sportello	551	91,8	 Tav. 30
Qualità della guida degli autisti	599	99,8	 Tav. 31
Informazioni esposte alle fermate/terminal	599	99,8	 Tav. 32
Chiarezza espositiva degli orari sul sito internet	592	98,7	 Tav. 33
Chiarezza espositiva dei quadri orari in fermata	599	99,8	 Tav. 34
Competenza e preparazione degli operatori del Call Center	524	87,3	 Tav. 35
Giudizio complessivo sulla tratta	600	100,0	 Tav. 36
Giudizio complessivo sul servizio STAV	600	100,0	 Tav. 37

Tavola 12 **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle fermate**



La valutazione

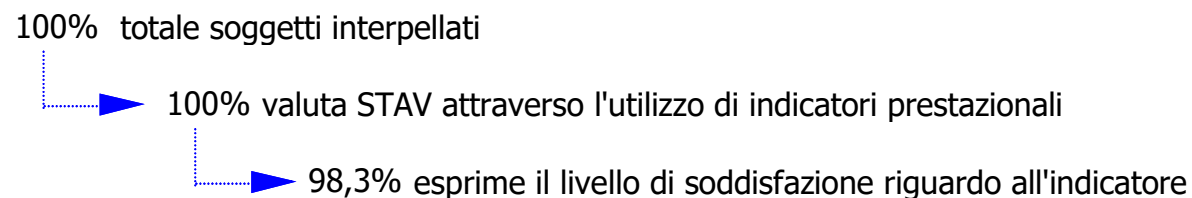
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	41	6,8
Voto 9	85	14,2
Voto 8	105	17,5
Voto 7	154	25,7
Voto 6	147	24,5
Voto 5	64	10,7
Voto 4	4	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,185**

Deviazione standard (±) **1,43**

Errore standard (±) **0,059**

Tavola 13 **Sicurezza del viaggio (incidenti, manutenzione mezzi)**



La valutazione

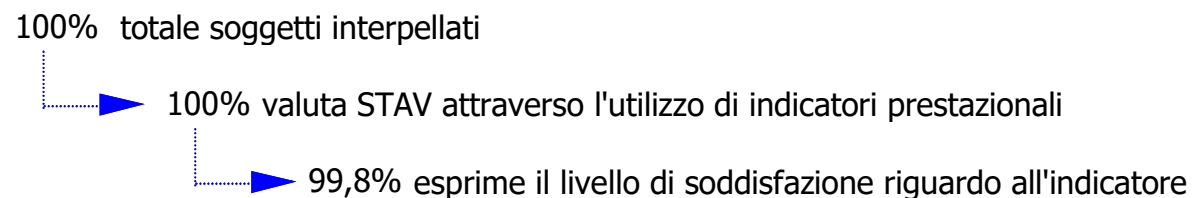
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	45	7,6
Voto 9	72	12,2
Voto 8	128	21,7
Voto 7	163	27,6
Voto 6	129	21,9
Voto 5	45	7,6
Voto 4	6	1,0
Voto 3	2	0,3
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,275**

Deviazione standard (±) **1,41**

Errore standard (±) **0,058**

Tavola 14 **Affollamento e comfort di viaggio**



La valutazione

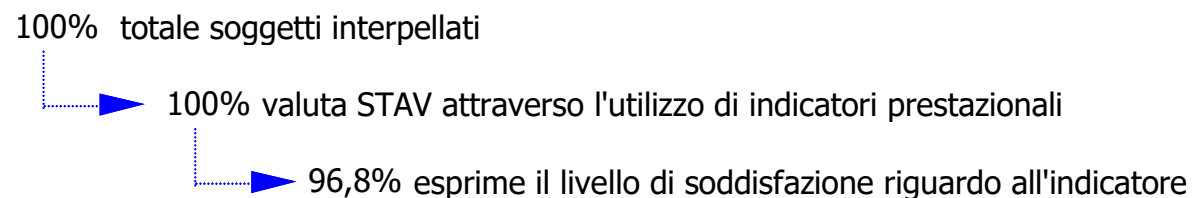
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	32	5,3
Voto 9	75	12,5
Voto 8	108	18,0
Voto 7	142	23,7
Voto 6	158	26,4
Voto 5	64	10,7
Voto 4	16	2,7
Voto 3	3	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,003**

Deviazione standard (±) **1,50**

Errore standard (±) **0,061**

Tavola 15 **Attenzione all'ambiente (mezzi poco inquinanti)**



La valutazione

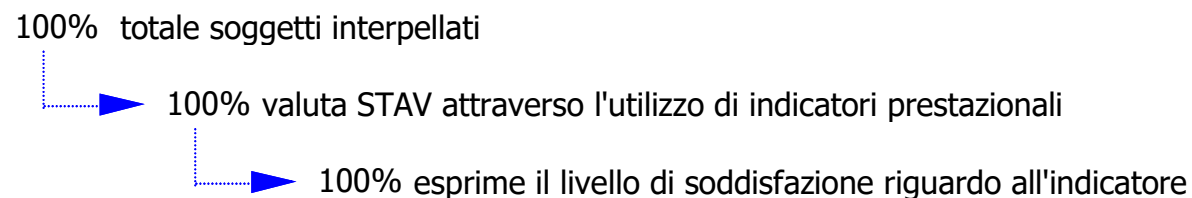
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	49	8,4
Voto 9	59	10,2
Voto 8	105	18,1
Voto 7	194	33,4
Voto 6	145	25,0
Voto 5	19	3,3
Voto 4	8	1,4
Voto 3	0	0,0
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,263**

Deviazione standard (±) **1,37**

Errore standard (±) **0,057**

Tavola 16 **Facilità di accesso alle vetture (salita e discesa)**



La valutazione

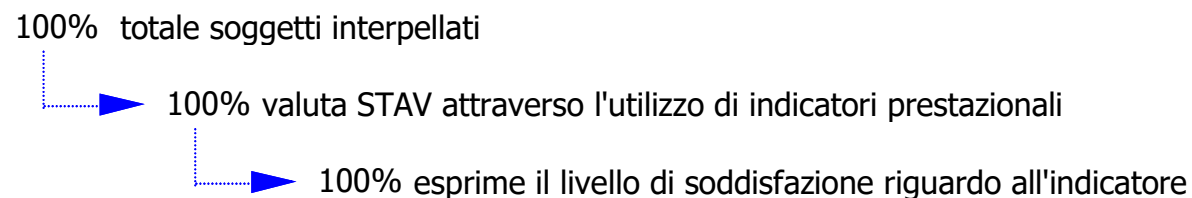
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	64	10,7
Voto 9	87	14,5
Voto 8	112	18,7
Voto 7	121	20,2
Voto 6	130	21,7
Voto 5	78	13,0
Voto 4	5	0,8
Voto 3	3	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,275**

Deviazione standard (±) **1,60**

Errore standard (±) **0,065**

Tavola 17 **Sicurezza personale e patrimoniale degli utenti**



La valutazione

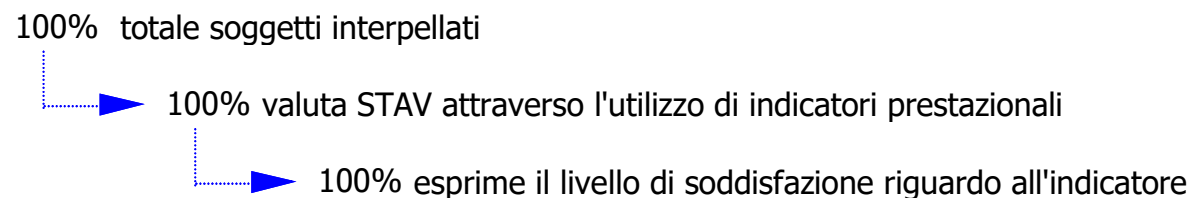
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	83	13,8
Voto 9	105	17,5
Voto 8	106	17,7
Voto 7	152	25,3
Voto 6	137	22,8
Voto 5	10	1,7
Voto 4	7	1,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,645**

Deviazione standard (±) **1,45**

Errore standard (±) **0,059**

Tavola 18 **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**



La valutazione

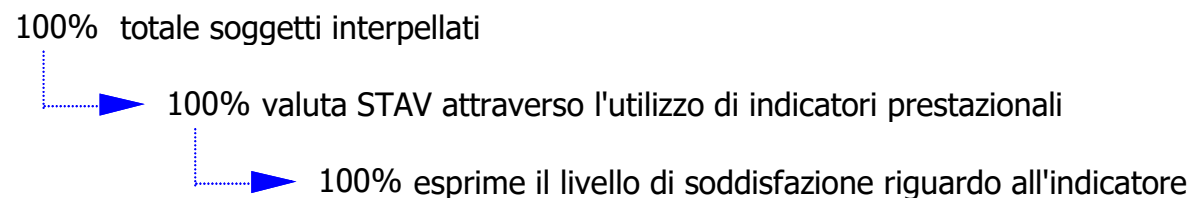
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	71	11,8
Voto 9	87	14,5
Voto 8	125	20,8
Voto 7	154	25,7
Voto 6	126	21,0
Voto 5	18	3,0
Voto 4	15	2,5
Voto 3	2	0,3
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,478**

Deviazione standard (±) **1,52**

Errore standard (±) **0,062**

Tavola 19 **Frequenza delle corse**

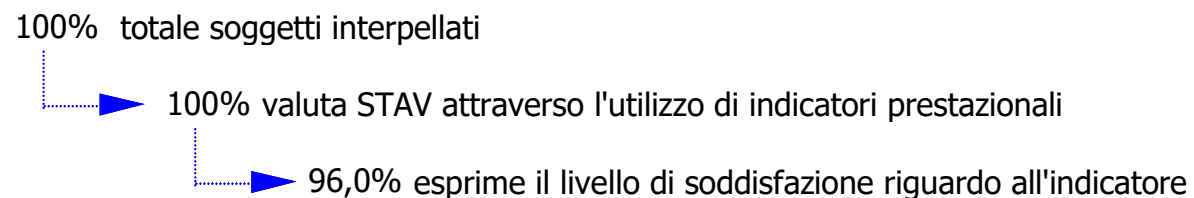


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	44	7,3
Voto 9	48	8,0
Voto 8	102	17,0
Voto 7	132	22,0
Voto 6	196	32,7
Voto 5	51	8,5
Voto 4	24	4,0
Voto 3	2	0,3
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **6,91** Deviazione standard (±) **1,51** Errore standard (±) **0,062**

Tavola 20 **Servizi aggiuntivi a bordo degli autobus (pedane per disabili, ...)**



La valutazione

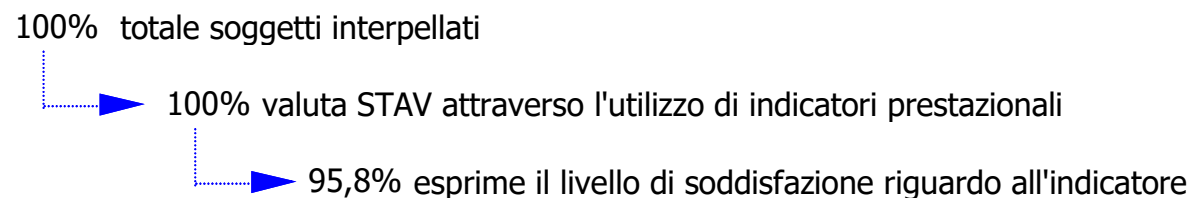
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	57	9,9
Voto 9	80	13,9
Voto 8	116	20,1
Voto 7	165	28,6
Voto 6	155	26,9
Voto 5	2	0,3
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,495**

Deviazione standard (±) **1,31**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 21 **Servizi per portatori di handicap**

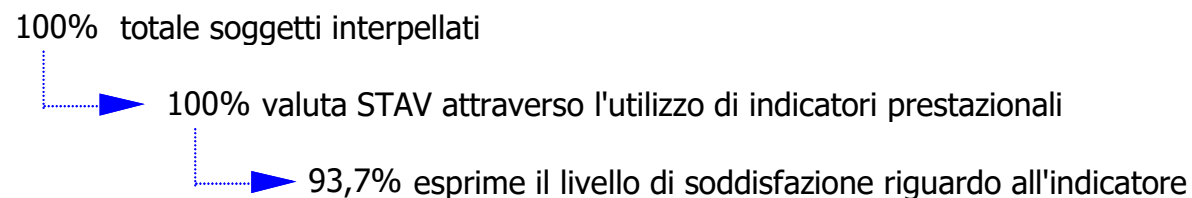


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	56	9,7
Voto 9	67	11,7
Voto 8	151	26,3
Voto 7	193	33,6
Voto 6	108	18,8
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: **7,6** Deviazione standard (±) **1,20** Errore standard (±) **0,050**

Tavola 22 **Integrazione tra gli autobus e gli altri mezzi di trasporto**



La valutazione

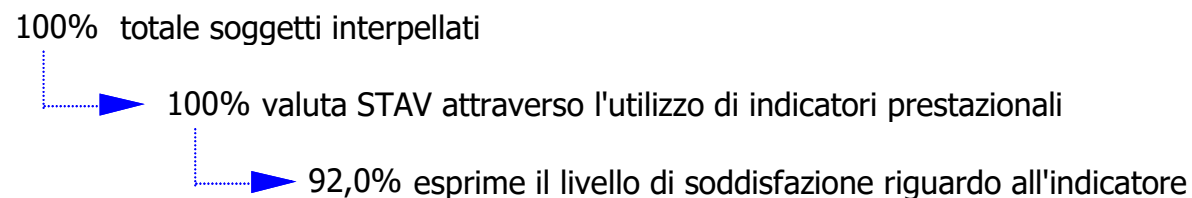
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	58	10,3
Voto 9	73	13,0
Voto 8	117	20,8
Voto 7	150	26,7
Voto 6	126	22,4
Voto 5	33	5,9
Voto 4	4	0,7
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,407**

Deviazione standard (±) **1,43**

Errore standard (±) **0,060**

Tavola 23 **Capacità di gestire le emergenze**



La valutazione

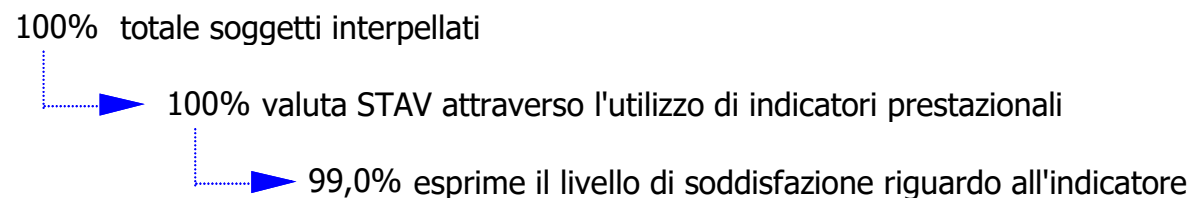
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	49	8,9
Voto 9	60	10,9
Voto 8	125	22,6
Voto 7	190	34,4
Voto 6	110	19,9
Voto 5	15	2,7
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,44**

Deviazione standard (±) **1,28**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 24 **Organizzazione dei percorsi e degli orari**



La valutazione

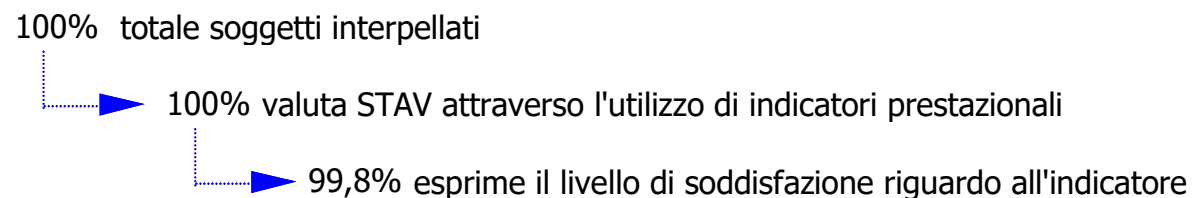
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	51	8,6
Voto 9	65	10,9
Voto 8	135	22,7
Voto 7	192	32,3
Voto 6	136	22,9
Voto 5	11	1,9
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,414**

Deviazione standard (±) **1,29**

Errore standard (±) **0,053**

Tavola 25 **Informazioni alla clientela**



La valutazione

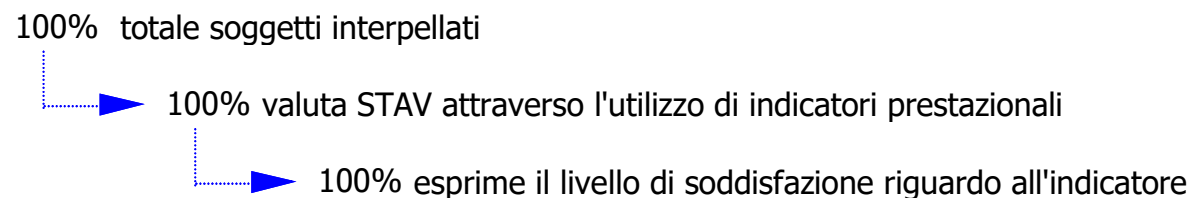
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	39	6,5
Voto 9	69	11,5
Voto 8	96	16,0
Voto 7	142	23,7
Voto 6	172	28,7
Voto 5	74	12,4
Voto 4	6	1,0
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,015**

Deviazione standard (±) **1,45**

Errore standard (±) **0,059**

Tavola 26 **Cortesia e competenza del personale**



La valutazione

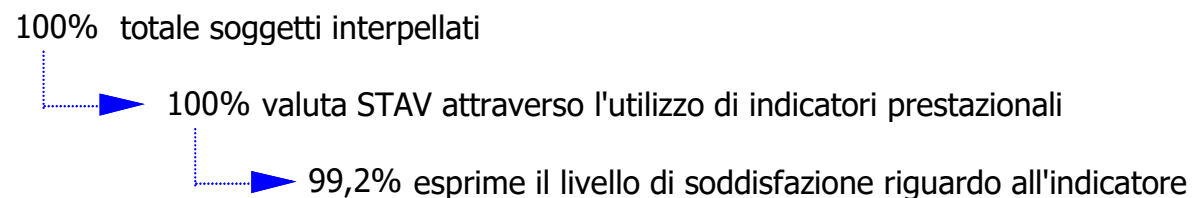
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	100	16,7
Voto 9	107	17,8
Voto 8	152	25,3
Voto 7	148	24,7
Voto 6	88	14,7
Voto 5	2	0,3
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,942**

Deviazione standard (±) **1,34**

Errore standard (±) **0,055**

Tavola 27 **Facilità di reperimento dei documenti di viaggio**



La valutazione

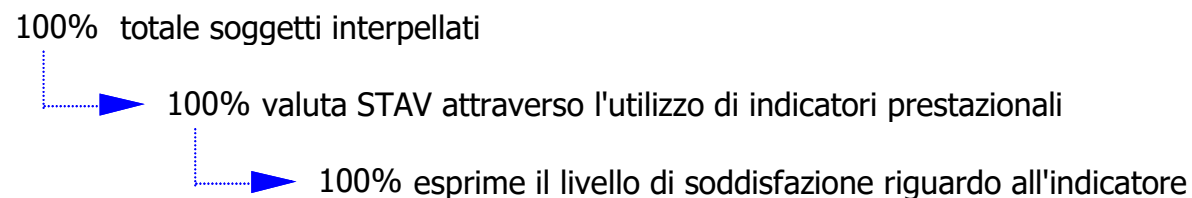
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	86	14,5
Voto 9	93	15,6
Voto 8	119	20,0
Voto 7	134	22,5
Voto 6	120	20,2
Voto 5	37	6,2
Voto 4	6	1,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,59**

Deviazione standard (±) **1,52**

Errore standard (±) **0,062**

Tavola 28 **Presentabilità e riconoscibilità del personale**



La valutazione

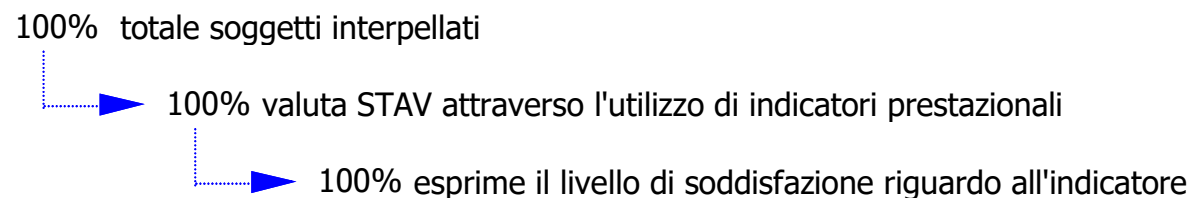
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	83	13,8
Voto 9	86	14,3
Voto 8	113	18,8
Voto 7	159	26,5
Voto 6	136	22,7
Voto 5	23	3,8
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,587**

Deviazione standard (±) **1,43**

Errore standard (±) **0,058**

Tavola 29 **Comportamento del personale**



La valutazione

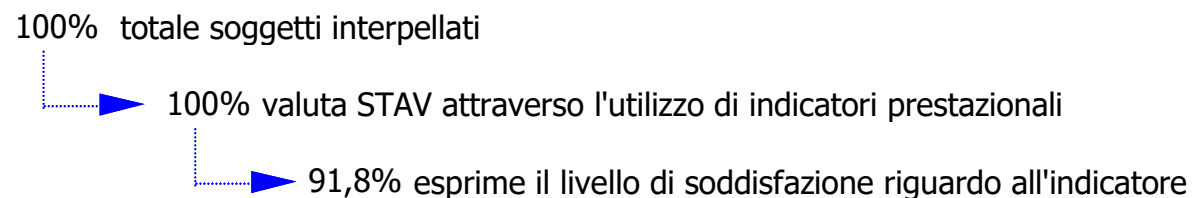
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	46	7,7
Voto 9	83	13,8
Voto 8	107	17,8
Voto 7	157	26,2
Voto 6	156	26,0
Voto 5	49	8,2
Voto 4	0	0,0
Voto 3	1	0,2
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,247**

Deviazione standard (±) **1,42**

Errore standard (±) **0,058**

Tavola 30 **Qualità del servizio allo sportello**



La valutazione

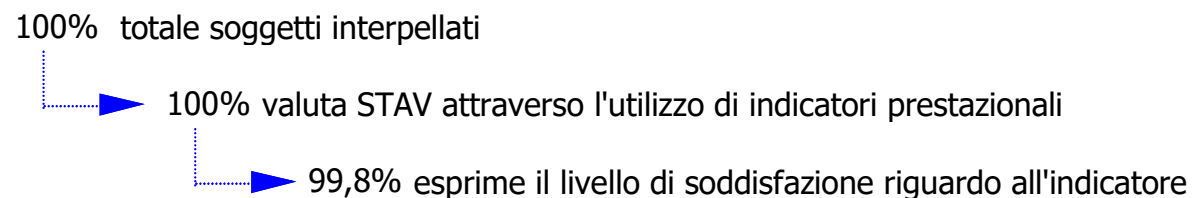
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	25	4,5
Voto 9	47	8,5
Voto 8	70	12,7
Voto 7	141	25,6
Voto 6	194	35,2
Voto 5	72	13,1
Voto 4	2	0,4
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,809**

Deviazione standard (±) **1,32**

Errore standard (±) **0,056**

Tavola 31 **Qualità della guida degli autisti**

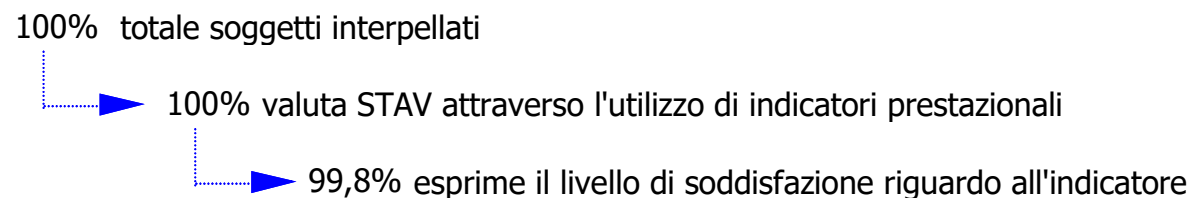


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	110	18,4
Voto 9	115	19,2
Voto 8	135	22,5
Voto 7	150	25,0
Voto 6	83	13,9
Voto 5	5	0,8
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8** Deviazione standard (±) **1,36** Errore standard (±) **0,055**

Tavola 32 **Informazioni esposte alle fermate/terminal**



La valutazione

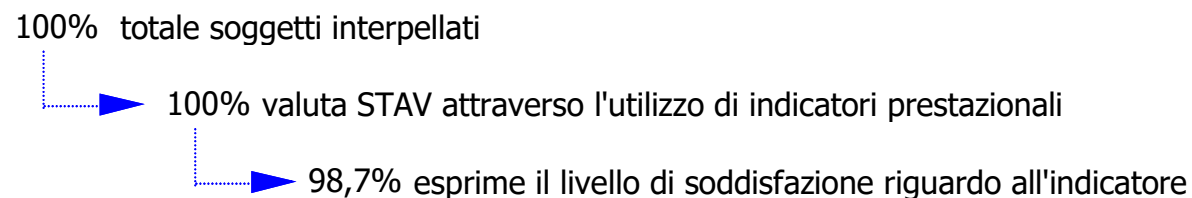
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	25	4,2
Voto 9	54	9,0
Voto 8	93	15,5
Voto 7	138	23,0
Voto 6	195	32,6
Voto 5	86	14,4
Voto 4	8	1,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,808**

Deviazione standard (±) **1,37**

Errore standard (±) **0,056**

Tavola 33 **Chiarezza espositiva degli orari sul sito internet**



La valutazione

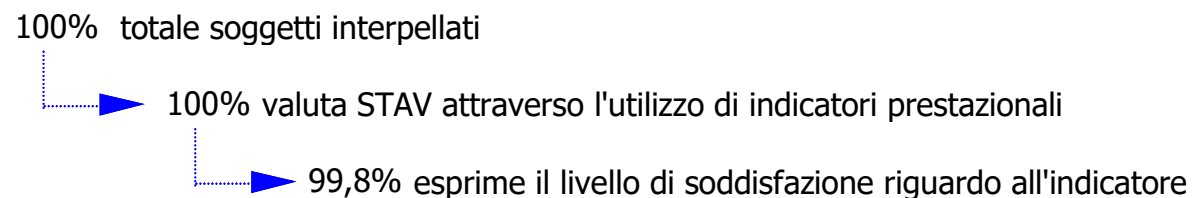
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	63	10,6
Voto 9	113	19,1
Voto 8	137	23,1
Voto 7	155	26,2
Voto 6	96	16,2
Voto 5	26	4,4
Voto 4	1	0,2
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,671**

Deviazione standard (±) **1,37**

Errore standard (±) **0,056**

Tavola 34 **Chiarezza espositiva dei quadri orari in fermata**



La valutazione

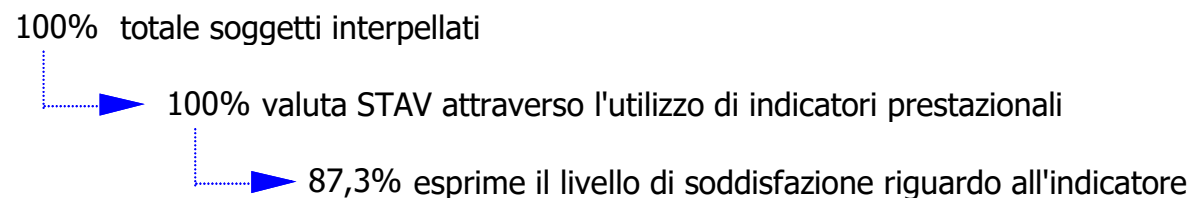
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	50	8,3
Voto 9	101	16,9
Voto 8	140	23,4
Voto 7	147	24,5
Voto 6	146	24,4
Voto 5	11	1,8
Voto 4	4	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,521**

Deviazione standard (±) **1,33**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 35 **Competenza e preparazione degli operatori del Call Center**



La valutazione

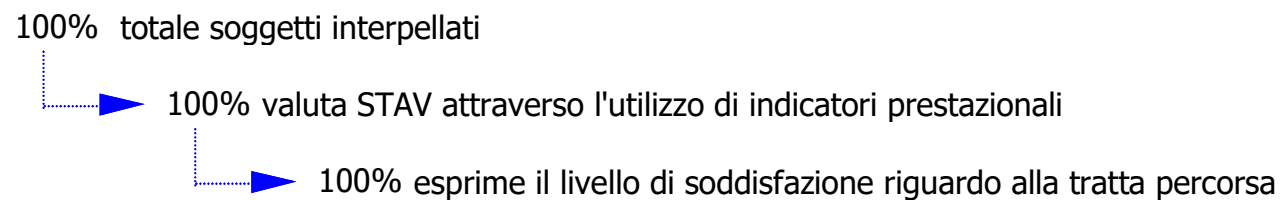
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	20	3,8
Voto 9	59	11,3
Voto 8	118	22,5
Voto 7	245	46,8
Voto 6	76	14,5
Voto 5	3	0,6
Voto 4	1	0,2
Voto 3	2	0,4
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,38**

Deviazione standard (±) **1,10**

Errore standard (±) **0,048**

Tavola 36 **Giudizio complessivo sulla tratta**



La valutazione

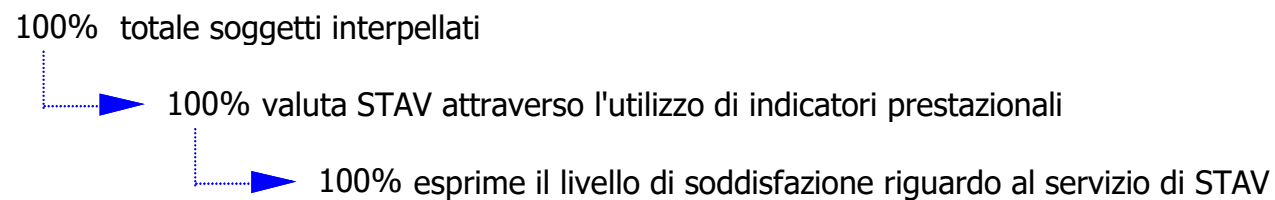
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	47	7,8
Voto 9	74	12,3
Voto 8	130	21,7
Voto 7	184	30,7
Voto 6	146	24,3
Voto 5	13	2,2
Voto 4	5	0,8
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,377**

Deviazione standard (±) **1,32**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 37 **Giudizio complessivo sul servizio STAV**



La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	81	13,5
Voto 9	109	18,2
Voto 8	164	27,3
Voto 7	159	26,5
Voto 6	74	12,3
Voto 5	11	1,8
Voto 4	1	0,2
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,87**

Deviazione standard (±) **1,30**

Errore standard (±) **0,053**

Tavola 38 **Approfondimenti quali/quantitativi**

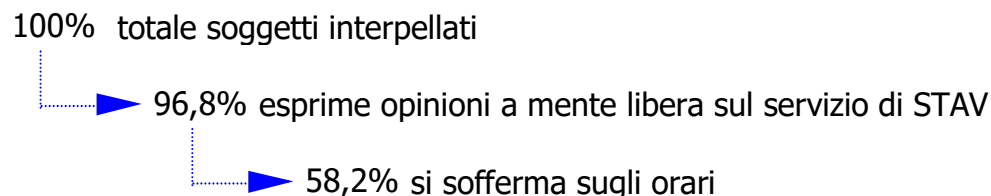
100% totale soggetti interpellati

▶ 96,8% 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	338	58,2	7,62	▶ Tav. 39
Mezzi	230	39,6	7,67	▶ Tav. 40
Servizio nel complesso	141	24,3	8,18	▶ Tav. 41
Personale viaggiante	110	18,9	7,88	▶ Tav. 42
Titoli di viaggio	96	16,5	7,84	▶ Tav. 43
Strumenti di comunicazione	47	8,1	7,51	▶ Tav. 44
Strutturazione della rete	45	7,7	7,93	▶ Tav. 45
Passeggeri	38	6,5	7,71	▶ Tav. 46
Strutture a terra	33	5,7	8,21	▶ Tav. 47

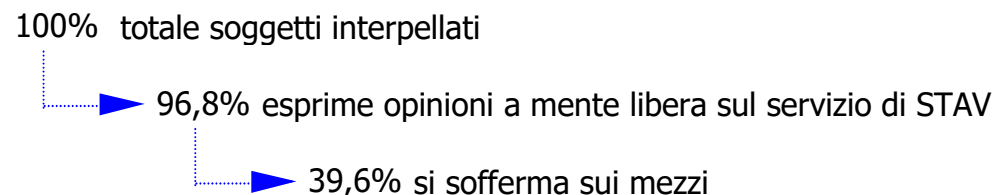
Tavola 39 **Orari**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Passaggi in ritardo	146	43,2	7,44
Insufficiente frequenza delle corse	71	21,0	7,30
Buona puntualità/reqolarità delle corse	58	17,2	8,28
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	37	10,9	7,57
Passaggi in anticipo	31	9,2	7,23
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	26	7,7	7,73
Saltano le corse	25	7,4	7,36
Il servizio è assente già dal pomeriggio	25	7,4	7,68
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	19	5,6	8,68
Buona frequenza delle corse	17	5,0	8,65
Scarsa frequenza nel fine settimana	15	4,4	7,73
Scarsa frequenza in orario scolastico	10	3,0	6,40
Il servizio è carente in orario serale	9	2,7	7,33
Partenze anticipate dai capolinea	7	2,1	7,86
Coincidenze insufficienti/mal congegnate	6	1,8	6,50
Orari ben congegnati	3	0,9	8,67
Orari mal sincronizzati con quelli scolastici	2	0,6	5,00
Ottime le corse dirette	1	0,3	8,00
Le corse dirette sono insufficienti	1	0,3	7,00
Orari mal congegnati	1	0,3	7,00
Mancano le corse dirette	1	0,3	9,00
Partenze in ritardo dai capolinea	1	0,3	8,00

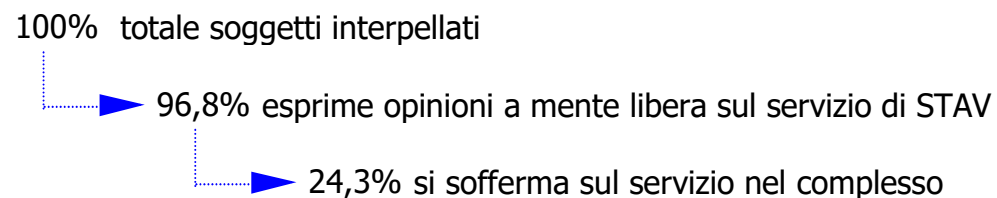
Tavola 40 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona pulizia interna dei mezzi	64	27,8	8,11
Scarsa pulizia interna dei mezzi	51	22,2	7,37
Affollamento eccessivo dei mezzi	41	17,8	6,73
Non viene rispettata la capienza indicata	29	12,6	7,69
Scarsa sicurezza a bordo	23	10,0	7,13
Scarso comfort a bordo	20	8,7	7,75
Parco mezzi eccessivamente datato	14	6,1	7,21
Scarsa igienizzazione dei mezzi	13	5,7	7,46
Buon comfort a bordo	13	5,7	8,77
Utilizzo di mezzi piccoli/poco capienti	12	5,2	7,42
Mezzi mal climatizzati	11	4,8	8,36
Parco mezzi inquinante	10	4,3	8,70
Mezzi ben climatizzati	9	3,9	8,78
Non vengono arieggiati i mezzi	7	3,0	7,43
Grazie al Covid si viaggia sempre seduti	6	2,6	8,33
Si viaggia sempre in piedi	5	2,2	6,20
Buona sicurezza da incidenti	5	2,2	8,00
Pulsanti per la prenotazione della fermata insufficienti	3	1,3	8,33
Si viaggia sempre tranquilli	3	1,3	7,67
Pulizia migliorata rispetto al passato	1	0,4	7,00
Mancano i dispenser di gel igienizzante a bordo	1	0,4	8,00
Causa capienza ridotta per Covid i mezzi si riempiono velocemente	1	0,4	3,00
Alcuni mezzi con sedili divelti	1	0,4	5,00

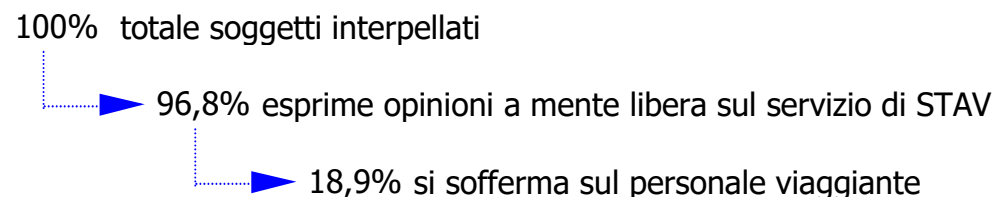
Tavola 41 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	79	42,2	8,41
Servizio scadente/poco efficiente	27	14,4	7,44
Servizio efficiente/ben organizzato	10	5,3	8,60
Servizio penalizzato dal traffico eccessivo	10	5,3	8,60
Servizio migliorato con il Covid	9	4,8	7,89
Servizio comodo	4	2,1	8,75
Servizio pessimo	3	1,6	5,00
Servizio migliorato rispetto al passato	2	1,1	8,50

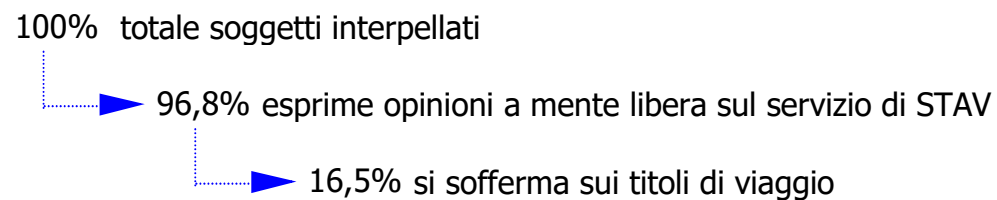
Tavola 42 **Personale viaggiante**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	36	32,7	7,83
Scarsa presenza di controllori a bordo	29	26,4	8,00
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	17	15,5	7,65
Saltano le fermate	12	10,9	7,83
Conducenti frenano in modo brusco rischiando di far cadere i passeggeri	10	9,1	7,90
Conducenti guidano in modo spericolato	10	9,1	7,60
Conducenti educati/cortesi/disponibili	9	8,2	8,56
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	8	7,3	7,88
Conducenti non caricano i passeggeri se i mezzi sono affollati	6	5,5	8,17
Controllori educati/cortesi/disponibili	5	4,5	8,60
Conducenti guidano in modo attento/prudente	3	2,7	8,00
Conducenti professionali	3	2,7	8,67

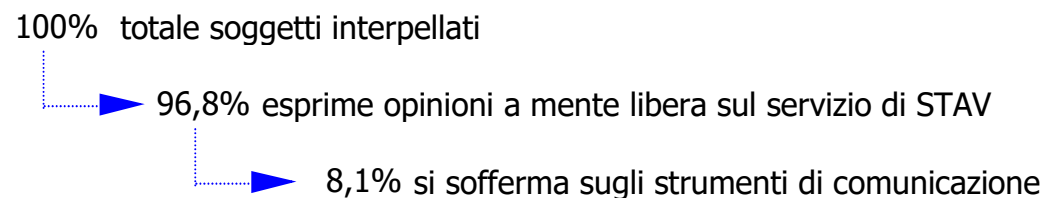
Tavola 43 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Diffusa evasione dei titoli di viaggio	42	43,8	7,79
Titoli di viaggio costosi	36	37,5	7,78
Rivendite spesso sprovviste di titoli	14	14,6	8,43
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	2	2,1	7,00
Scomodo non poter acquistare il biglietto tramite l'App	2	2,1	7,00
Buon rapporto qualità/prezzo	1	1,0	7,00

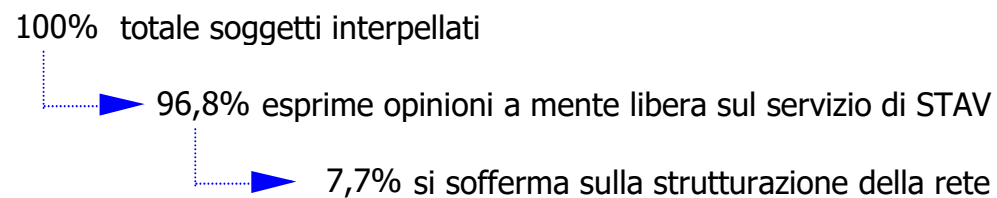
Tavola 44 **Strumenti di comunicazione**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	16	34,0	7,69
Informazioni sul servizio insufficienti/poco tempestive	12	25,5	6,83
Mancano le tabelle orari alle fermate	9	19,1	7,56
Informazioni sul servizio chiare/precise	7	14,9	8,71
Informazioni sul servizio poco precise/confuse	6	12,8	7,00
Sito internet male organizzato	5	10,6	8,20
Gli orari nel sito internet non sono aggiornati	2	4,3	7,50
Non vengono aggiornate le tabelle orari	2	4,3	6,00
Gli operatori del call center non prendono le chiamate	2	4,3	6,50
Tabelloni orari nelle Autostazioni non funzionanti	2	4,3	6,50
Mancano gli orari nel sito internet	2	4,3	6,50
I tabelloni elettronici alle fermate non funzionano	1	2,1	8,00

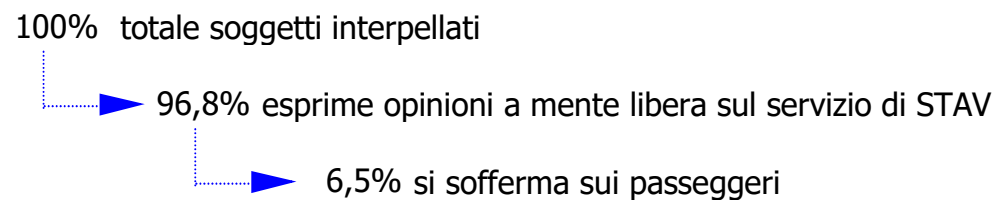
Tavola 45 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Insufficiente pervasività della rete	12	26,7	7,92
Buona capillarità della rete	11	24,4	8,73
Fermate mal distribuite	11	24,4	7,45
Tempi di percorrenza eccessivi	7	15,6	7,00
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	7	15,6	8,00
Tempi di percorrenza contenuti	3	6,7	8,00
Ottimi i collegamenti con Milano	2	4,4	8,00
I piccoli centri sono mal serviti	1	2,2	8,00

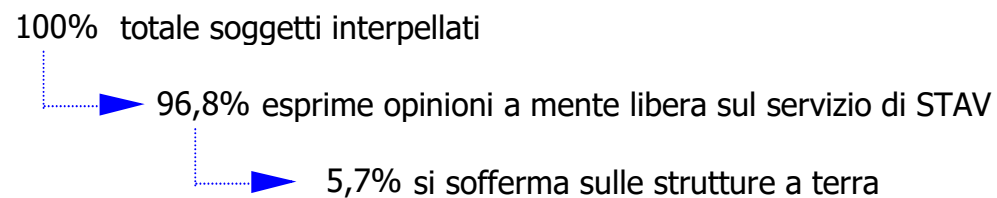
Tavola 46 **Passeggeri**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Malintenzionati a bordo	14	36,8	7,79
Maleducazione diffusa	10	26,3	7,40
Troppi stranieri a bordo	9	23,7	8,00
Nervosismo tra i passeggeri	3	7,9	7,33
Troppi studenti a bordo	2	5,3	8,00

Tavola 47 **Strutture a terra**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fermate curate/pulite	11	33,3	8,55
Scarsa sicurezza alle fermate	9	27,3	8,78
Alcune fermate prive di panchine e pensiline	7	21,2	7,71
Fermate sporche/imbrattate	5	15,2	8,00
Scarsa manutenzione a panchine/pensiline	2	6,1	6,50

Tavola 48

Anche in relazione alla pandemia da Covid 19, Lei si sente sicura a bordo dei mezzi STAV?

100% totale soggetti interpellati

100% risponde al quesito sulla sicurezza a bordo dei mezzi in relazione al Covid

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì, mi sento sicuro	540	90,0	7,88
No, non mi sento sicuro	60	10,0	7,78

Tavola 49

I motivi per cui si manifesta insicurezza circa il contagio da Covid

100% totale soggetti interpellati

100% risponde al quesito sulla sicurezza a bordo dei mezzi in relazione al Covid

10,0% non si sente sicuro a bordo

I motivi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non viene rispettata la capienza indicata	19	35,8	7,11
Passeggeri con mascherina abbassata a bordo	15	28,3	8,27
Scarsa igienizzazione/pulizia dei mezzi	7	13,2	8,00
Conducenti non indossano correttamente la mascherina	6	11,3	7,33
Non vengono arieggiati i mezzi	4	7,5	8,50
Mancanza di dispenser di gel igienizzante	2	3,8	7,00

Tavola 50 **La composizione del campione**

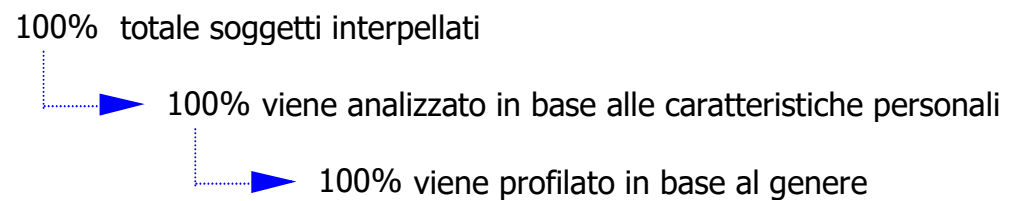
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	600	100,0▶ Tav. 51
Classe di età	600	100,0▶ Tav. 52
Titolo di studio	600	100,0▶ Tav. 53
Nazionalità	600	100,0▶ Tav. 54
Professione	600	100,0▶ Tav. 55

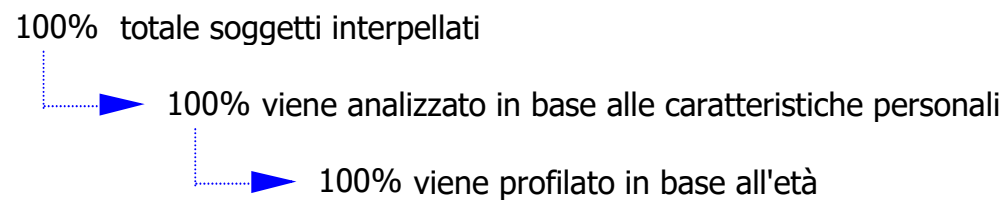
Tavola 51 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	366	61,0	7,87
Maschio	234	39,0	7,88

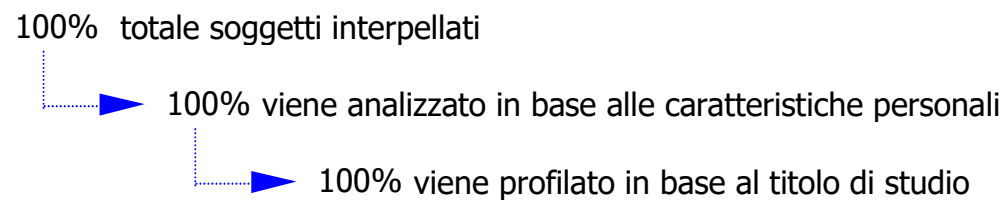
Tavola 52 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
15-24 anni	273	45,5	7,64
25-34 anni	71	11,8	8,00
35-44 anni	125	20,8	7,89
45-54 anni	84	14,0	8,15
55-64 anni	16	2,7	8,75
Più di 64 anni	31	5,2	8,32

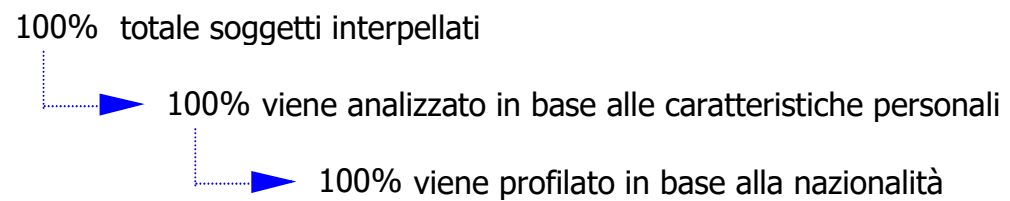
Tavola 53 **Il titolo di studio**



Il titolo di studio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	35	5,8	8,40
Diploma	236	39,3	7,79
Licenza media	318	53,0	7,84
Licenza elementare	4	0,7	8,75
Nessuno	7	1,2	9,00

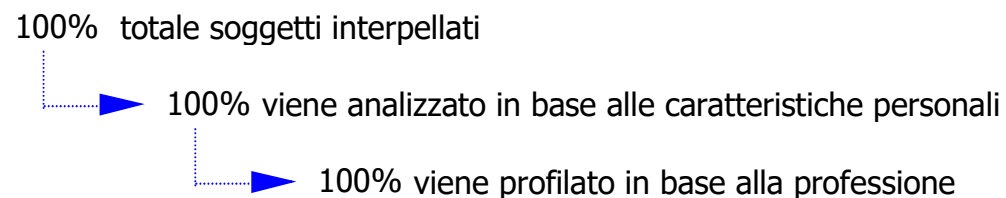
Tavola 54 **La nazionalità**



La nazionalità

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Italiana	491	82,0	7,86
Altra nazionalità	108	18,0	7,92

Tavola 55 **La professione**



La professione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
studente	268	44,7	7,60
altro lavoratore dipendente	135	22,5	8,07
impiegato / insegnante	94	15,7	7,82
casalinga	37	6,2	8,35
pensionato	34	5,7	8,41
lavoratore in proprio	18	3,0	8,28
in cerca di occupazione / disoccupato	12	2,0	8,25
dirigente, imprenditore, libero professionista, consulente	2	0,3	8,50