

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2021-I

Servizio della Provincia di Milano - Lotto 5a



Maggio 2021



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2021/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 609 interviste valide complessive effettuate dal 3 al 7 maggio 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	625	102,6▶ Tavv. 2 - 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	625	102,6▶ Tavv. 11 - 37
Approfondimenti quali/quantitativi	597	98,0▶ Tavv. 38 - 47
Approfondimenti su Covid-19	605	99,3▶ Tavv. 48 - 49
Anamnesi essenziale (dati personali)	609	100,0▶ Tavv. 50 - 55

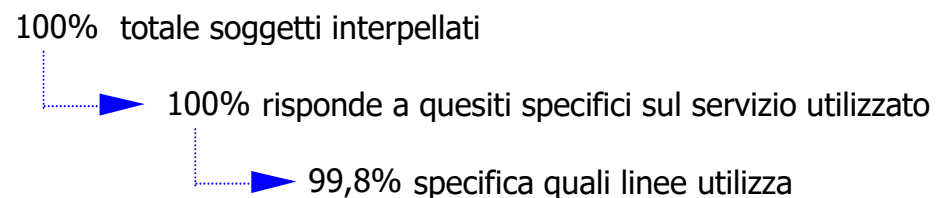
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	608	99,8▶ Tav. 3
Fascia oraria di utilizzo	605	99,3▶ Tav. 4
Frequenza di utilizzo della linea	608	99,8▶ Tav. 5
Frequenza di utilizzo degli autobus STAV	609	100,0▶ Tav. 6
Motivo del viaggio	608	99,8▶ Tav. 7
Titolo di viaggio utilizzato	607	99,7▶ Tav. 8
Luogo di partenza/arrivo	606	99,5▶ Tav. 9
Luogo di acquisto del titolo di viaggio	596	97,9▶ Tav. 10

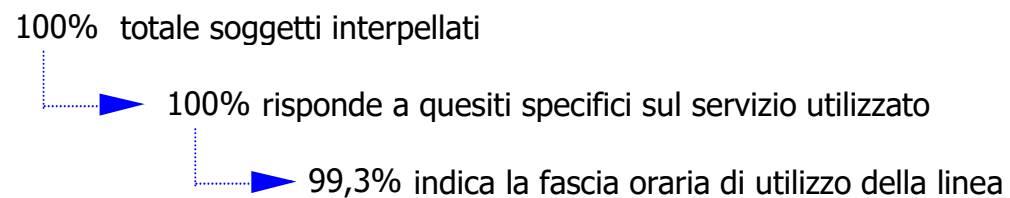
Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Z551 Abbiategrasso-Milano Bisceglie M1	108	17,8	7,94
Z552 S.Stefano T.-Corbetta-Abbiategrasso	22	3,6	7,64
Z553 Abbiategrasso-Rosate-Milano Romolo M2	159	26,2	7,63
Z554 Bubbiano-Gudo V.-Albairate FS	69	11,3	7,91
Z555 Binasco-Rosate-Abbiategrasso	67	11,0	7,84
Z556 Motta Visconti-Abbiategrasso	54	8,9	7,57
Z559 Abbiategrasso FS – Magenta	108	17,8	7,58
Z560 Abbiategrasso FS-Trezzano-Milano	21	3,5	8,24

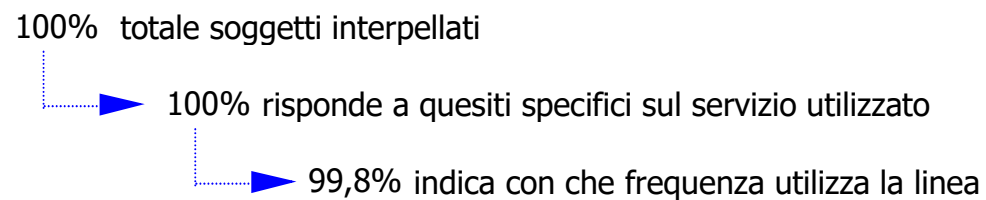
Tavola 4 **La fascia oraria di utilizzo**



La fascia oraria

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Prima delle 6.30	1	0,2	9,00
6.30-8.30	348	57,5	7,68
8.31-12.29	148	24,5	7,86
12.30-14.30	135	22,3	7,79
14.31-16.59	135	22,3	7,51
17.00-19.00	58	9,6	7,64
Dopo le 19.00	1	0,2	9,00

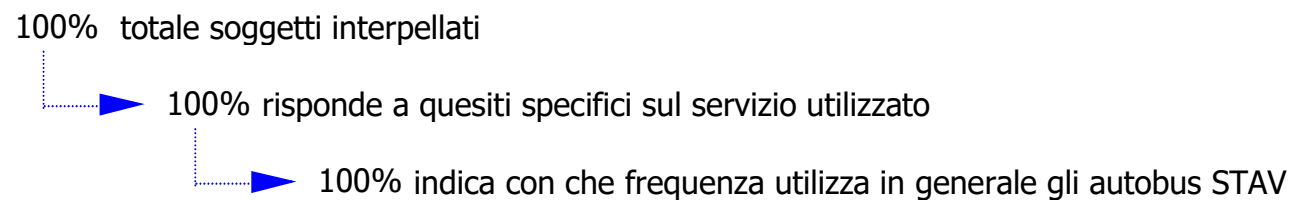
Tavola 5 **La frequenza di utilizzo della linea**



La frequenza di effettuazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tutti i giorni o quasi	424	69,7	7,60
3-4 giorni alla settimana	101	16,6	8,03
1-2 giorni alla settimana	64	10,5	8,11
1-3 giorni al mese	13	2,1	8,15
Meno di un giorno al mese	6	1,0	8,33

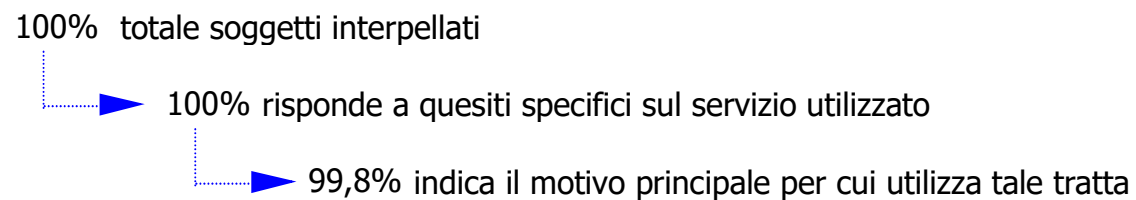
Tavola 6 **La frequenza di utilizzo degli autobus STAV**



La frequenza di effettuazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tutti i giorni o quasi	403	66,2	7,60
3-4 giorni alla settimana	100	16,4	7,99
1-2 giorni alla settimana	60	9,9	8,13
1-3 giorni al mese	19	3,1	7,89
Meno di un giorno al mese	27	4,4	8,08

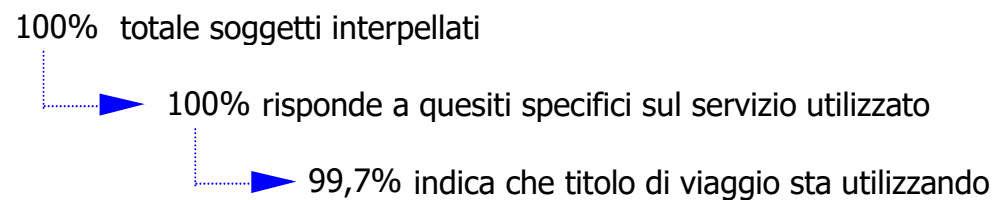
Tavola 7 **Il motivo prevalente di utilizzo della tratta**



Il motivo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Per andare a lavoro / per lavoro	327	53,8	7,63
Per andare a studiare / a scuola / università	158	26,0	7,65
Tempo libero - sport - visite ad amici/parenti	47	7,7	8,04
Per fare spese – acquisti	46	7,6	7,89
Per fare diverse commissioni (medico, posta, banca, ecc.)	30	4,9	8,83

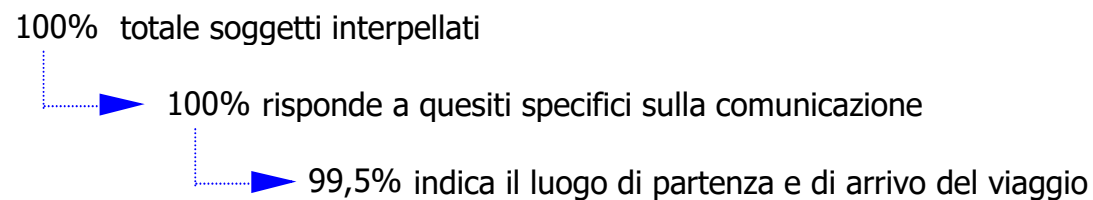
Tavola 8 **Il titolo di viaggio utilizzato**



I titoli utilizzati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
BIGLIETTO ORDINARIO	152	25,0	8,13
ABBONAMENTO SETTIMANALE	144	23,7	7,56
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO	135	22,2	7,65
ABBONAMENTO MENSILE UNDER 25/OVER 65	91	15,0	7,57
IVOL	40	6,6	7,55
CARNET 10 CORSE	17	2,8	8,41
ABBONAMENTO ANNUALE UNDER 25/OVER 65	11	1,8	7,64
GIORNALIERO	10	1,6	7,60
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO	6	1,0	8,33
ABBONAMENTO DISABILI	1	0,2	1,00

Tavola 9 **Luogo di partenza/arrivo**



I luoghi di partenza e di arrivo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbiategrasso	399	65,8	7,76
Milano Romolo	126	20,8	7,75
Milano Bisceglie	115	19,0	7,83
Albairate	68	11,2	7,93
Rosate	47	7,8	7,74
Magenta	45	7,4	7,64
Robecco sul Naviglio	35	5,8	7,40
Corsico	31	5,1	7,61
Vermezzo	30	5,0	7,83
Cusago	30	5,0	7,80
Zelo Surrigone	27	4,5	7,48
Trezzano sul Naviglio	25	4,1	7,72

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

Gaggiano	24	4,0	7,88
Motta Visconti	24	4,0	7,38
Binasco	22	3,6	8,00
Milano	22	3,6	7,95
Gudo Visconti	21	3,5	7,57
Bubbiano	18	3,0	7,83
Cassinetta	11	1,8	7,45
Corbetta	11	1,8	7,36
Caselle	10	1,7	7,70
Buccinasco	10	1,7	7,80
Cislino	9	1,5	8,11
Noviglio	9	1,5	7,67
Besate	9	1,5	8,00
Vigano	7	1,2	7,86
Fallavecchia	6	1,0	7,00
Santa Corinna	5	0,8	8,40
Morimondo	5	0,8	7,20
Santo Stefano	4	0,7	7,00
Bettola	1	0,2	10,00
Bestazzo	1	0,2	7,00
Corsivo	1	0,2	7,00
Vecchia Soria	1	0,2	10,00
Ozzero	1	0,2	8,00
Bignasco	1	0,2	8,00

Tavola 10 **Luogo di acquisto del titolo di viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sulla comunicazione

97,9% indica il luogo di acquisto del titolo di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbiategrosso	240	40,3	7,73
Milano	167	28,0	7,71
Dove capita	32	5,4	7,75
Albairate	23	3,9	7,91
Magenta	18	3,0	8,06
Bubbiano	14	2,3	7,86
Gudo Visconti	12	2,0	7,67
On line	10	1,7	7,60
Gaggiano	9	1,5	8,11
Trezzano sul Naviglio	8	1,3	8,00
Robecco sul Naviglio	8	1,3	7,25
Rosate	8	1,3	7,63
Zelo Surrigone	8	1,3	7,13
Corsico	7	1,2	7,71
Cusago	7	1,2	8,29
Binasco	6	1,0	8,83
Vermezzo	6	1,0	7,50
Motta Visconti	4	0,7	7,50
Cislano	3	0,5	9,00
Morimondo	2	0,3	7,00
Online	2	0,3	7,50
Vigano	2	0,3	8,00

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	608	99,8▶ Tav. 12
Sicurezza del viaggio (incidenti, manutenzione mezzi)	590	96,9▶ Tav. 13
Affollamento e comfort di viaggio	606	99,5▶ Tav. 14
Attenzione all'ambiente (mezzi poco inquinanti)	591	97,0▶ Tav. 15
Facilità di accesso alle vetture (salita e discesa)	606	99,5▶ Tav. 16
Sicurezza personale e patrimoniale degli utenti	604	99,2▶ Tav. 17
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	608	99,8▶ Tav. 18
Frequenza delle corse	607	99,7▶ Tav. 19
Servizi aggiuntivi a bordo degli autobus (pedane per disabili, ...)	558	91,6▶ Tav. 20
Servizi per portatori di handicap	549	90,1▶ Tav. 21

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

















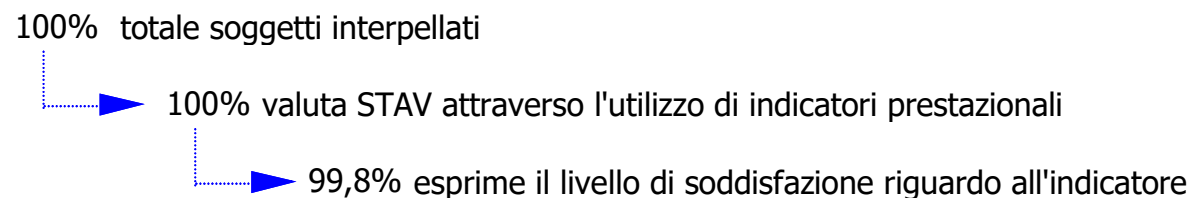
Integrazione tra gli autobus e gli altri mezzi di trasporto	587	96,4	 Tav. 22
Capacità di gestire le emergenze	603	99,0	 Tav. 23
Organizzazione dei percorsi e degli orari	604	99,2	 Tav. 24
Informazioni alla clientela	602	98,9	 Tav. 25
Cortesìa e competenza del personale	606	99,5	 Tav. 26
Facilità di reperimento dei documenti di viaggio	601	98,7	 Tav. 27
Presentabilità e riconoscibilità del personale	599	98,4	 Tav. 28
Comportamento del personale	608	99,8	 Tav. 29
Qualità del servizio allo sportello	578	94,9	 Tav. 30
Qualità della guida degli autisti	608	99,8	 Tav. 31
Informazioni esposte alle fermate/terminal	597	98,0	 Tav. 32
Chiarezza espositiva degli orari sul sito internet	605	99,3	 Tav. 33
Chiarezza espositiva dei quadri orari in fermata	599	98,4	 Tav. 34
Competenza e preparazione degli operatori del Call Center	510	83,7	 Tav. 35
Giudizio complessivo sulla tratta	609	100,0	 Tav. 36
Giudizio complessivo sul servizio STAV	608	99,8	 Tav. 37

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

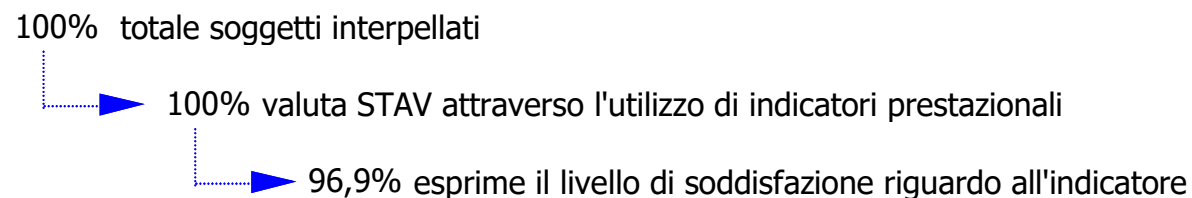


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	30	4,9
Voto 9	86	14,1
Voto 8	133	21,9
Voto 7	170	28,0
Voto 6	146	24,0
Voto 5	37	6,1
Voto 4	4	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,25** Deviazione standard (±) **1,35** Errore standard (±) **0,055**

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



La valutazione

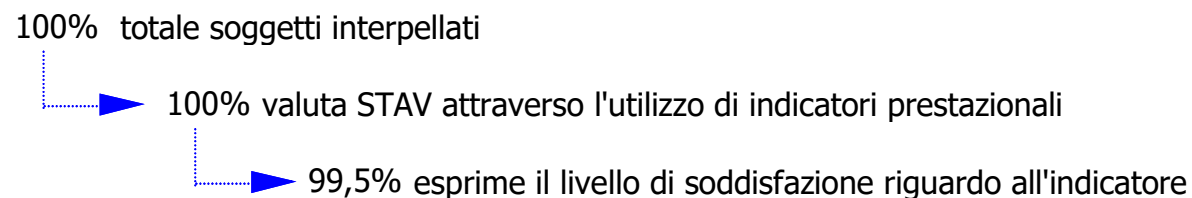
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	30	5,1
Voto 9	67	11,4
Voto 8	127	21,5
Voto 7	161	27,3
Voto 6	169	28,6
Voto 5	35	5,9
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,18**

Deviazione standard (±) **1,30**

Errore standard (±) **0,053**

Tavola 14 **Affollamento e comfort di viaggio**



La valutazione

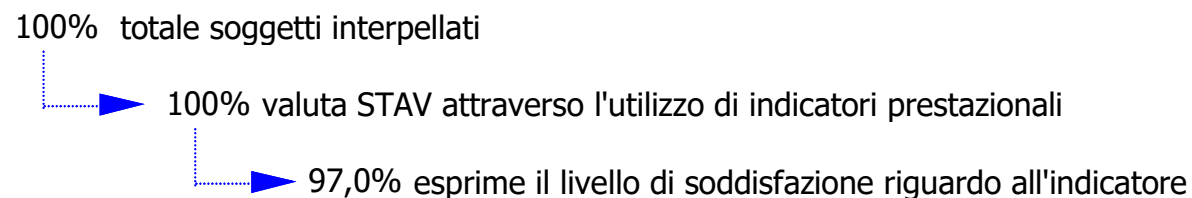
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	59	9,7
Voto 9	84	13,9
Voto 8	136	22,4
Voto 7	219	36,1
Voto 6	99	16,3
Voto 5	6	1,0
Voto 4	2	0,3
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,594**

Deviazione standard (±) **1,25**

Errore standard (±) **0,051**

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



La valutazione

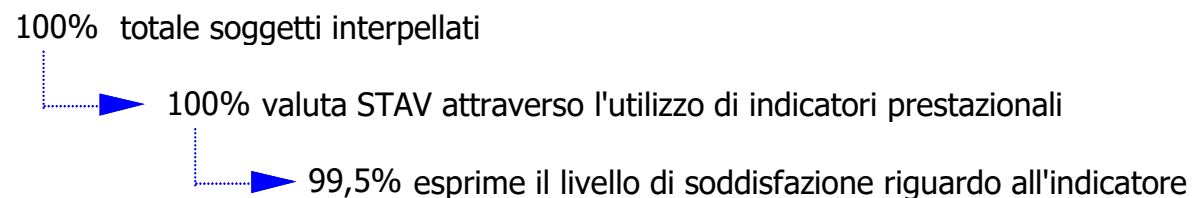
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	37	6,3
Voto 9	58	9,8
Voto 8	139	23,5
Voto 7	211	35,7
Voto 6	135	22,8
Voto 5	5	0,8
Voto 4	2	0,3
Voto 3	3	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,333**

Deviazione standard (±) **1,23**

Errore standard (±) **0,051**

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



La valutazione

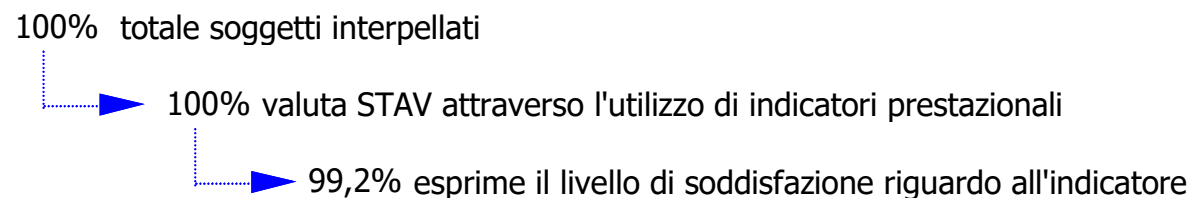
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	88	14,5
Voto 9	108	17,8
Voto 8	120	19,8
Voto 7	188	31,0
Voto 6	101	16,7
Voto 5	0	0,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,814**

Deviazione standard (±) **1,34**

Errore standard (±) **0,054**

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



La valutazione

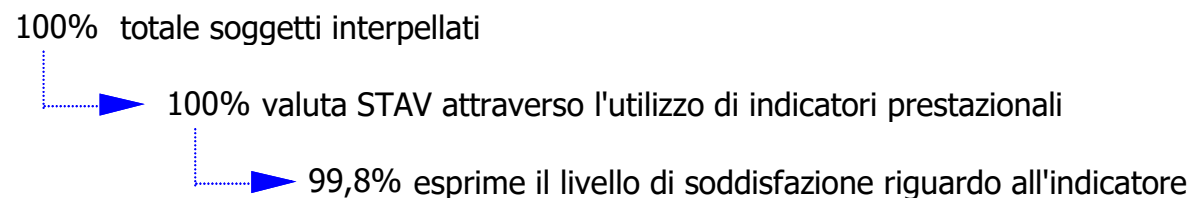
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	58	9,6
Voto 9	108	17,9
Voto 8	156	25,8
Voto 7	157	26,0
Voto 6	123	20,4
Voto 5	0	0,0
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,685**

Deviazione standard (±) **1,28**

Errore standard (±) **0,052**

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



La valutazione

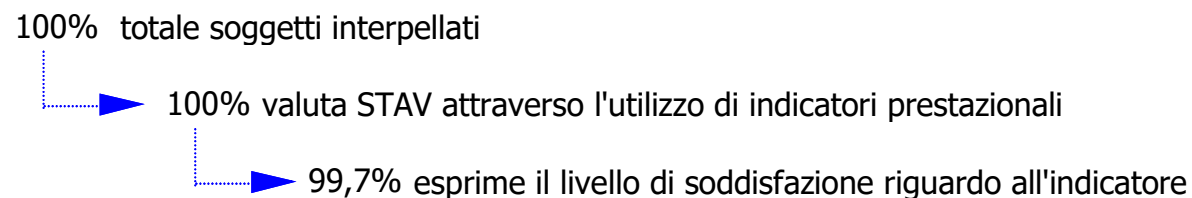
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	51	8,4
Voto 9	71	11,7
Voto 8	119	19,6
Voto 7	193	31,7
Voto 6	160	26,3
Voto 5	8	1,3
Voto 4	3	0,5
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	2	0,3

Punteggio medio: **7,35**

Deviazione standard (±) **1,34**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 19 **Frequenza delle corse**

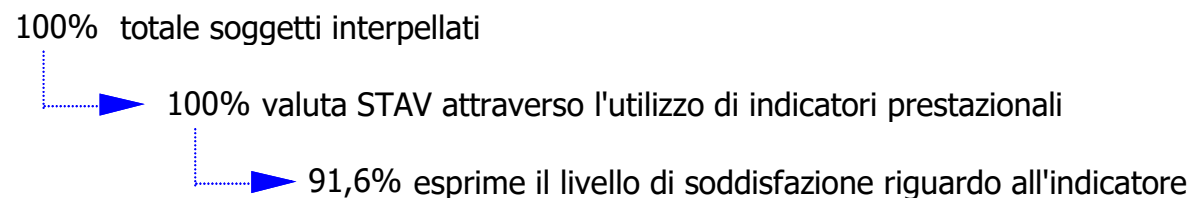


La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	72	11,9
Voto 9	72	11,9
Voto 8	180	29,7
Voto 7	195	32,1
Voto 6	66	10,9
Voto 5	14	2,3
Voto 4	3	0,5
Voto 3	2	0,3
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,68** Deviazione standard (±) **1,35** Errore standard (±) **0,055**

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



La valutazione

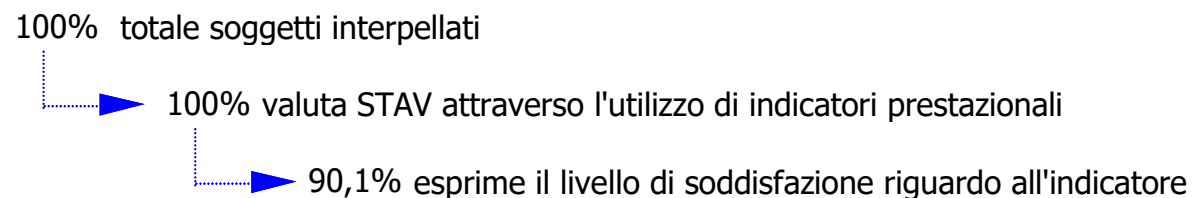
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	41	7,3
Voto 9	60	10,8
Voto 8	106	19,0
Voto 7	208	37,3
Voto 6	135	24,2
Voto 5	1	0,2
Voto 4	3	0,5
Voto 3	3	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,332**

Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±) **0,054**

Tavola 21 **Servizi per portatori di handicap**



La valutazione

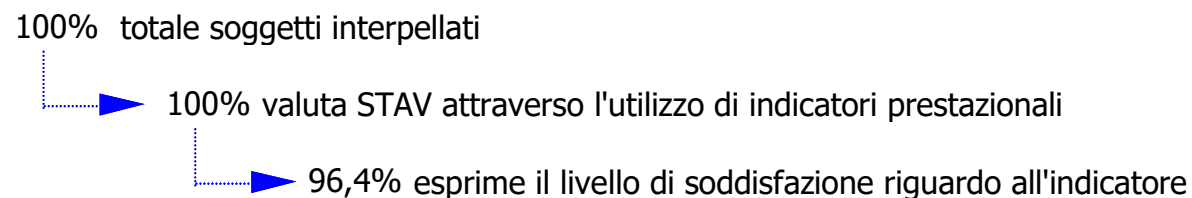
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	52	9,5
Voto 9	65	11,8
Voto 8	126	23,0
Voto 7	184	33,5
Voto 6	112	20,4
Voto 5	2	0,4
Voto 4	3	0,5
Voto 3	3	0,5
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	2	0,4

Punteggio medio: **7,479**

Deviazione standard (±) **1,35**

Errore standard (±) **0,058**

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



La valutazione

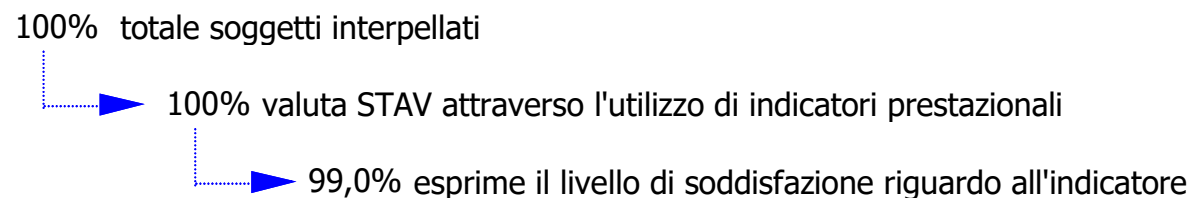
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	43	7,3
Voto 9	55	9,4
Voto 8	90	15,3
Voto 7	209	35,6
Voto 6	158	26,9
Voto 5	25	4,3
Voto 4	3	0,5
Voto 3	1	0,2
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,157**

Deviazione standard (±) **1,35**

Errore standard (±) **0,056**

Tavola 23 **Capacità di gestire le emergenze**



La valutazione

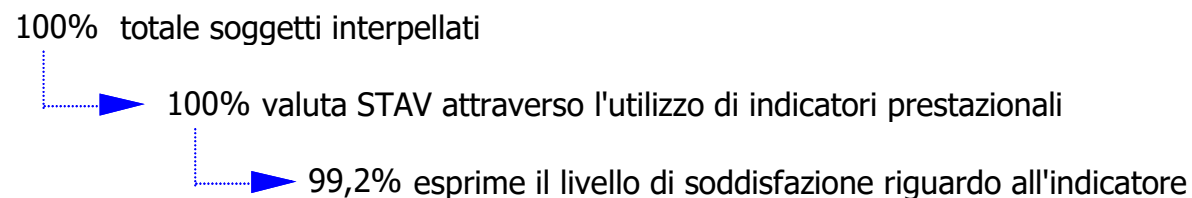
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	56	9,3
Voto 9	66	10,9
Voto 8	165	27,4
Voto 7	229	38,0
Voto 6	81	13,4
Voto 5	4	0,7
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,614**

Deviazione standard (±) **1,17**

Errore standard (±) **0,048**

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



La valutazione

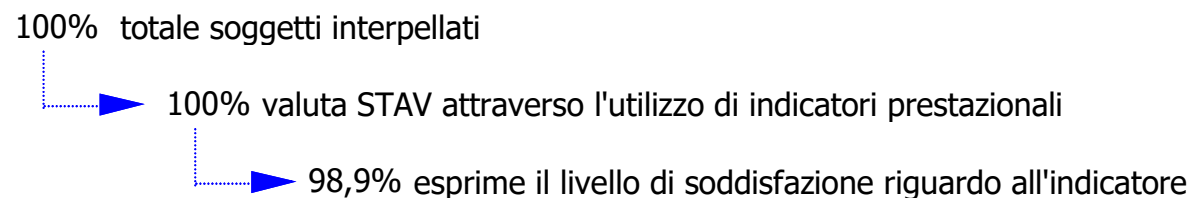
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	18	3,0
Voto 9	49	8,1
Voto 8	87	14,4
Voto 7	193	32,0
Voto 6	207	34,3
Voto 5	43	7,1
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	2	0,3

Punteggio medio: **6,859**

Deviazione standard (±) **1,26**

Errore standard (±) **0,051**

Tavola 25 **Informazioni alla clientela**



La valutazione

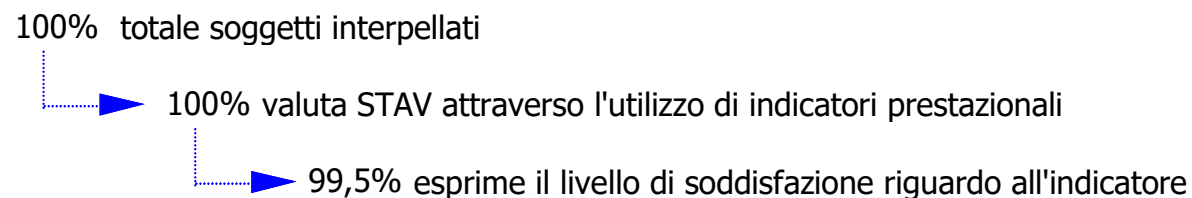
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	34	5,6
Voto 9	51	8,5
Voto 8	80	13,3
Voto 7	229	38,0
Voto 6	187	31,1
Voto 5	13	2,2
Voto 4	4	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	3	0,5
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,063**

Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±) **0,052**

Tavola 26 **Cortesia e competenza del personale**



La valutazione

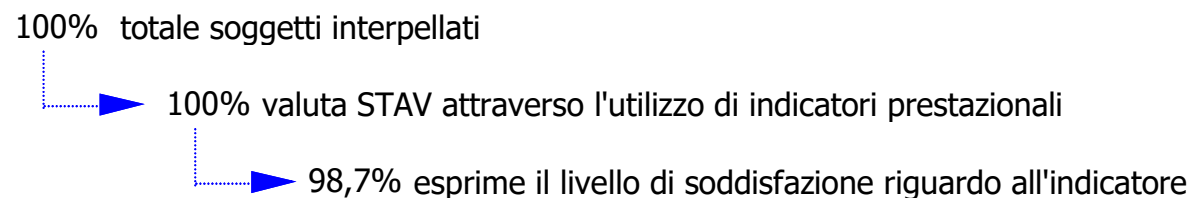
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	71	11,7
Voto 9	67	11,1
Voto 8	126	20,8
Voto 7	223	36,8
Voto 6	109	18,0
Voto 5	8	1,3
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,556**

Deviazione standard (±) **1,32**

Errore standard (±) **0,053**

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



La valutazione

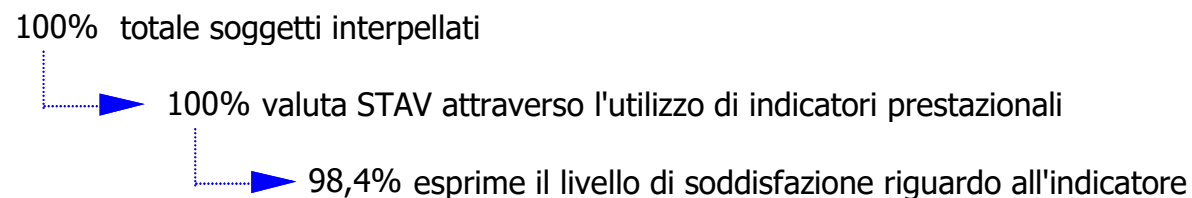
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	63	10,5
Voto 9	95	15,8
Voto 8	100	16,6
Voto 7	180	30,0
Voto 6	144	24,0
Voto 5	12	2,0
Voto 4	3	0,5
Voto 3	1	0,2
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,469**

Deviazione standard (±) **1,44**

Errore standard (±) **0,059**

Tavola 28 **Presentabilità e riconoscibilità del personale**



La valutazione

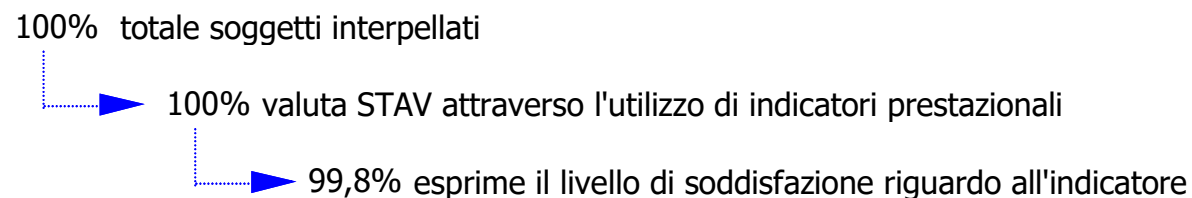
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	49	8,2
Voto 9	70	11,7
Voto 8	120	20,0
Voto 7	201	33,6
Voto 6	155	25,9
Voto 5	2	0,3
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,404**

Deviazione standard (±) **1,24**

Errore standard (±) **0,051**

Tavola 29 **Comportamento del personale**



La valutazione

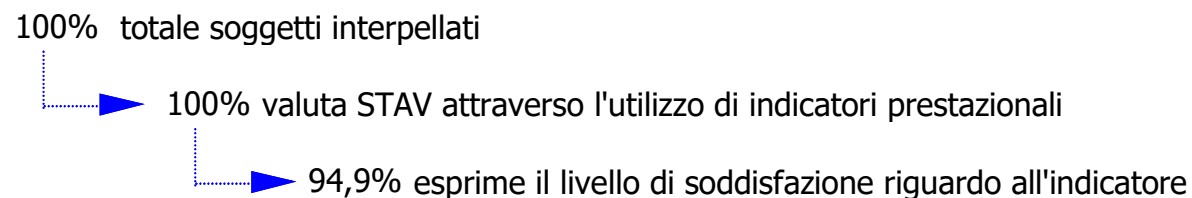
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	40	6,6
Voto 9	70	11,5
Voto 8	138	22,7
Voto 7	215	35,4
Voto 6	138	22,7
Voto 5	5	0,8
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,395**

Deviazione standard (±) **1,21**

Errore standard (±) **0,049**

Tavola 30 **Qualità del servizio allo sportello**



La valutazione

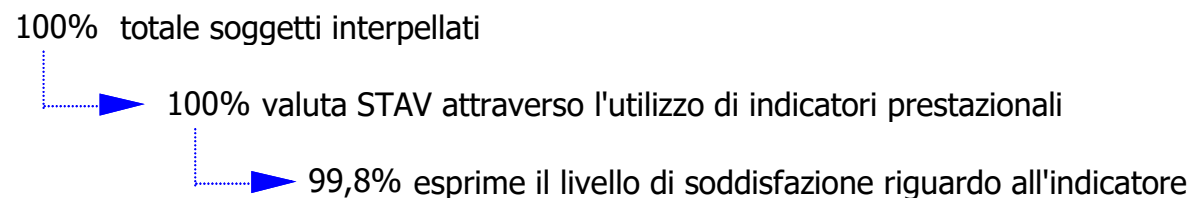
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	26	4,5
Voto 9	45	7,8
Voto 8	110	19,0
Voto 7	243	42,0
Voto 6	147	25,4
Voto 5	4	0,7
Voto 4	1	0,2
Voto 3	1	0,2
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,192**

Deviazione standard (±) **1,11**

Errore standard (±) **0,046**

Tavola 31 **Qualità della guida degli autisti**



La valutazione

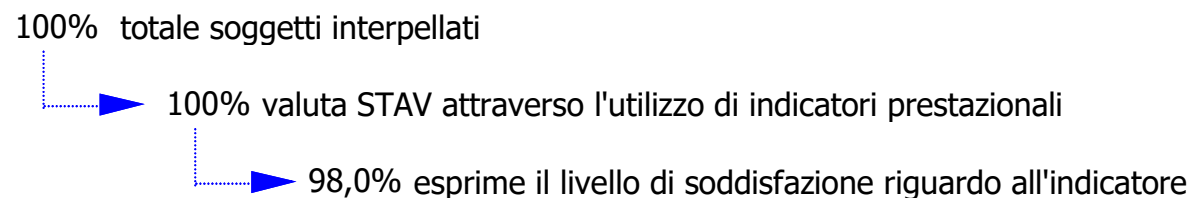
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	71	11,7
Voto 9	105	17,3
Voto 8	145	23,8
Voto 7	196	32,2
Voto 6	88	14,5
Voto 5	1	0,2
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,771**

Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±) **0,052**

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



La valutazione

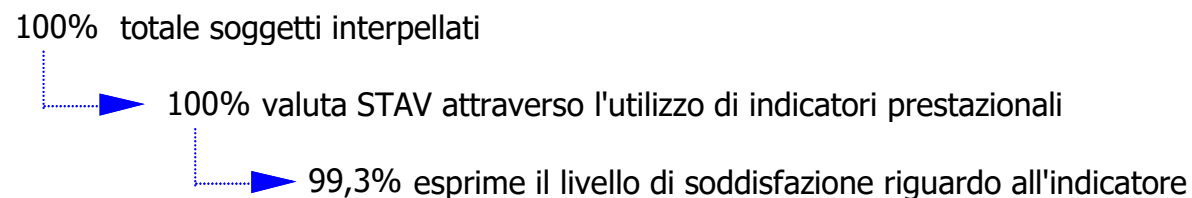
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	50	8,4
Voto 9	59	9,9
Voto 8	136	22,8
Voto 7	236	39,5
Voto 6	102	17,1
Voto 5	9	1,5
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	2	0,3

Punteggio medio: **7,437**

Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±) **0,052**

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



La valutazione

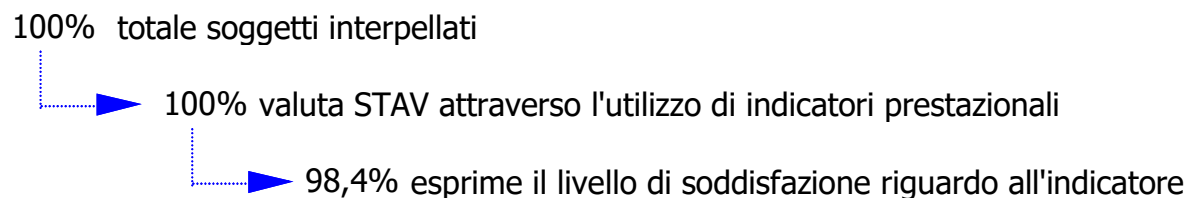
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	47	7,8
Voto 9	84	13,9
Voto 8	163	26,9
Voto 7	210	34,7
Voto 6	87	14,4
Voto 5	8	1,3
Voto 4	2	0,3
Voto 3	1	0,2
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,567**

Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±) **0,051**

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



La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	33	5,5
Voto 9	61	10,2
Voto 8	156	26,0
Voto 7	214	35,7
Voto 6	122	20,4
Voto 5	9	1,5
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	2	0,3

Punteggio medio: **7,362** Deviazione standard (±) **1,21** Errore standard (±) **0,050**

Tavola 35

Competenza e preparazione degli operatori del Call Center

100% totale soggetti interpellati

100% valuta STAV attraverso l'utilizzo di indicatori prestazionali

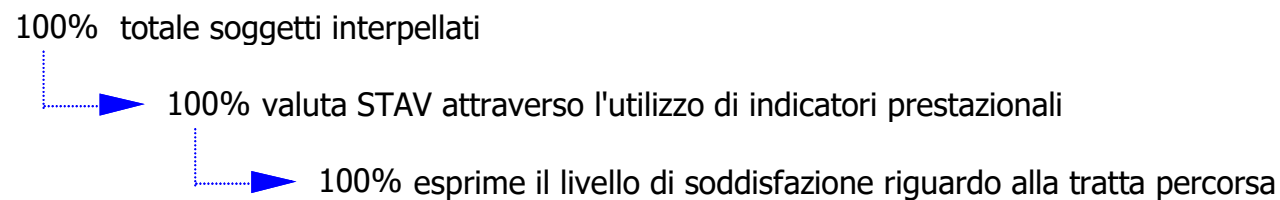
83,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	2,4
Voto 9	32	6,3
Voto 8	139	27,3
Voto 7	200	39,2
Voto 6	118	23,1
Voto 5	7	1,4
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,188**Deviazione standard (\pm) **1,05**Errore standard (\pm) **0,047**

Tavola 36 **Giudizio complessivo sulla tratta**



La valutazione

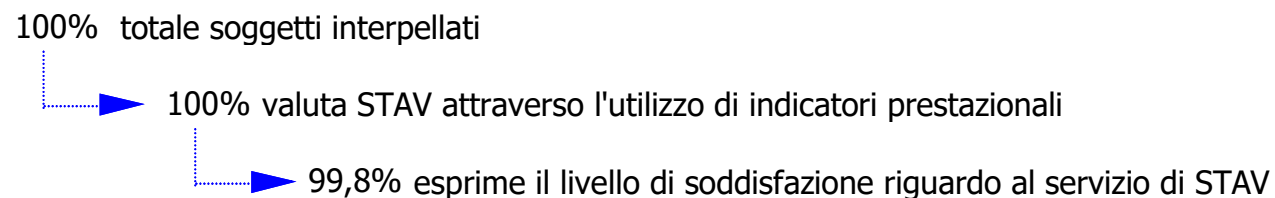
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	20	3,3
Voto 9	54	8,9
Voto 8	122	20,0
Voto 7	190	31,2
Voto 6	191	31,4
Voto 5	30	4,9
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,051**

Deviazione standard (±) **1,19**

Errore standard (±) **0,048**

Tavola 37 **Giudizio complessivo sul servizio STAV**



La valutazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	66	10,9
Voto 9	74	12,2
Voto 8	187	30,8
Voto 7	212	34,9
Voto 6	65	10,7
Voto 5	2	0,3
Voto 4	0	0,0
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,2

Punteggio medio: **7,747**

Deviazione standard (±) **1,19**

Errore standard (±) **0,048**

Tavola 38 **Approfondimenti quali/quantitativi**

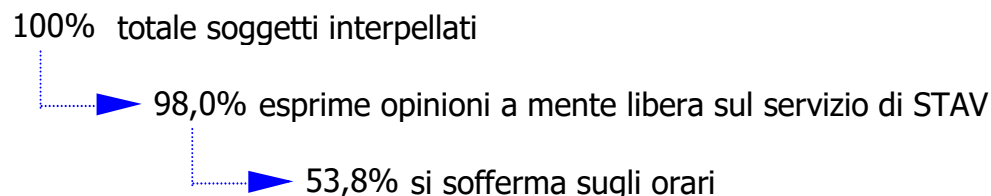
100% totale soggetti interpellati

▶ 98,0% 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	321	53,8	7,55	▶ Tav. 39
Mezzi	249	41,7	7,45	▶ Tav. 40
Personale viaggiante	187	31,3	7,51	▶ Tav. 41
Titoli di viaggio	181	30,3	7,51	▶ Tav. 42
Servizio nel complesso	109	18,3	8,02	▶ Tav. 43
Strumenti di comunicazione	73	12,2	7,27	▶ Tav. 44
Passeggeri	73	12,2	7,62	▶ Tav. 45
Strutturazione della rete	63	10,6	7,32	▶ Tav. 46
Strutture a terra	43	7,2	7,42	▶ Tav. 47

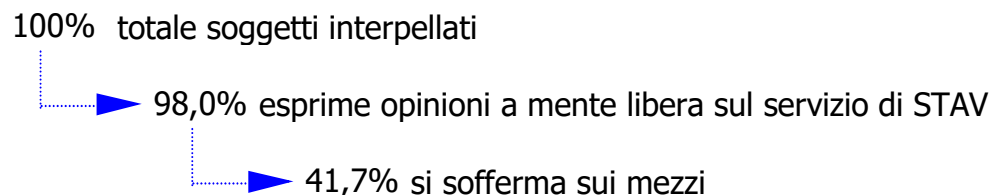
Tavola 39 **Orari**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Passaggi in ritardo	97	30,2	7,12
Insufficiente frequenza delle corse	92	28,7	7,24
Buona puntualità/reqolarità delle corse	50	15,6	8,42
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	30	9,3	7,40
Saltano le corse	24	7,5	7,46
Scarsa frequenza in orario non scolastico	23	7,2	7,70
Il servizio è assente nei festivi	20	6,2	7,15
Buona frequenza delle corse	18	5,6	7,94
Il servizio è insufficiente in orario scolastico	16	5,0	7,25
Frequenza peqgiorata rispetto al passato	14	4,4	7,00
Frequenza miqliorata con il Covid	10	3,1	8,60
Passaggi in anticipo	10	3,1	7,40
Coincidenze insufficienti/mal congegnate	7	2,2	6,43
Il servizio termina troppo presto la sera	6	1,9	7,83
Partenze in ritardo dai capolinea	6	1,9	8,17
Orari complicati	5	1,6	6,60
Il servizio è assente già dal pomeriggio	5	1,6	7,80
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	3	0,9	8,00
Scarsa frequenza nel fine settimana	3	0,9	7,33
Partenze anticipate dai capolinea	3	0,9	7,00
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	3	0,9	6,67
Il servizio è carente in orario serale	1	0,3	7,00

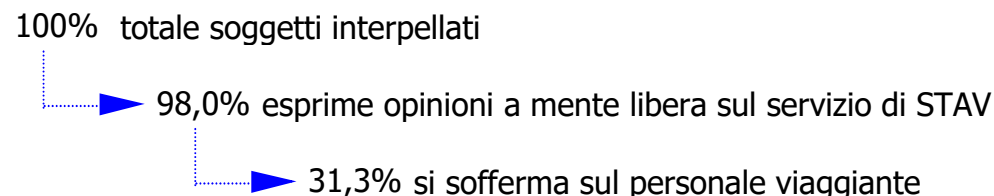
Tavola 40 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	83	33,3	7,20
Affollamento eccessivo dei mezzi	69	27,7	7,28
Non vengono arieggiati i mezzi	39	15,7	7,79
Non viene rispettata la capienza del 50% a bordo	23	9,2	7,22
Utilizzo di mezzi piccoli/poco capienti	20	8,0	6,90
Utilizzo di mezzi inquinanti	17	6,8	7,35
Scarsa igienizzazione dei mezzi	16	6,4	7,88
Scarsa sicurezza a bordo	14	5,6	7,36
Affollamento migliorato con il Covid	14	5,6	7,64
Parco mezzi eccessivamente datato	11	4,4	7,27
Mancano i dispenser di gel igienizzante a bordo	8	3,2	6,63
Buona pulizia interna dei mezzi	8	3,2	8,25
Pulizia migliorata con il Covid	7	2,8	8,29
Pulizia peggiorata rispetto al passato	7	2,8	6,71
Scarso comfort a bordo	4	1,6	7,00
Mezzi sporchi fin dal mattino	2	0,8	7,00
Mezzi molto sporchi verso sera	2	0,8	7,00
Obliteratrici non funzionanti	2	0,8	7,50
Difficoltà di accesso ai mezzi (predellini troppo alti)	2	0,8	8,00
Buon comfort a bordo	1	0,4	9,00
Difficoltà a scendere se i mezzi sono affollati	1	0,4	7,00
Pulsanti per la prenotazione della fermata insufficienti	1	0,4	9,00
Scarsa sicurezza da incidenti	1	0,4	3,00

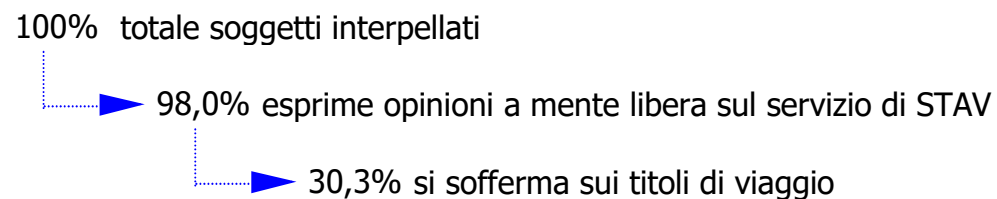
Tavola 41 **Personale viaggiante**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza di controllori a bordo	55	29,4	7,73
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	34	18,2	7,06
Conducenti guidano in modo spericolato	16	8,6	7,25
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	15	8,0	7,40
Conducenti educati/cortesi/disponibili	14	7,5	8,14
Conducenti maldisposti verso gli studenti	13	7,0	7,38
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	13	7,0	6,69
Conducenti non riprendono passeggeri con mascherina abbassata	11	5,9	6,64
I controllori sono poco tolleranti con gli stranieri	10	5,3	7,60
Conducenti professionali	8	4,3	8,50
Controllori aggressivi con gli studenti	8	4,3	7,75
Qualità di guida peggiorata rispetto al passato	5	2,7	7,60
Saltano le fermate	4	2,1	8,50
Conducenti non aprono le pedane per agevolare i disabili	3	1,6	2,67
Conducenti sbagliano i percorsi	3	1,6	8,00
Conducenti poco concentrati durante la guida	2	1,1	9,00
Conducenti chiudono le porte durante la salita/discesa	2	1,1	5,00
Conducenti poco attenti alle esigenze della clientela	1	0,5	8,00
Conducenti offensivi con la clientela	1	0,5	9,00

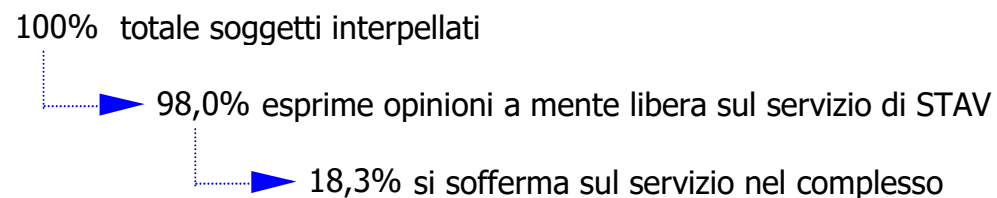
Tavola 42 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	56	30,9	7,61
Evasione peggiorata rispetto al passato	40	22,1	7,70
Rivendite spesso sprovviste di titoli	36	19,9	7,25
Diffusa evasione dei titoli di viaggio	34	18,8	7,65
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	23	12,7	7,09
Difficoltà nel reperire i titoli di viaggio	8	4,4	7,38
Buon rapporto qualità/prezzo	4	2,2	9,00
Pessimo rapporto qualità/prezzo	2	1,1	6,50
Nei piccoli centri mancano le rivendite	1	0,6	9,00

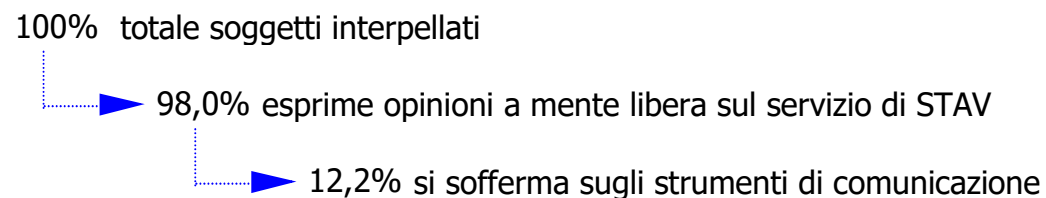
Tavola 43 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	68	62,4	8,32
Servizio scadente/poco efficiente	18	16,5	6,61
Servizio efficiente/ben organizzato	16	14,7	8,44
Servizio migliorato con il Covid	4	3,7	7,25
Servizio migliore rispetto ad ATM e Trenord	1	0,9	9,00
Servizio peggiorato rispetto al passato	1	0,9	6,00
Servizio pensato solo per gli studenti	1	0,9	8,00
Servizio comodo	1	0,9	10,00

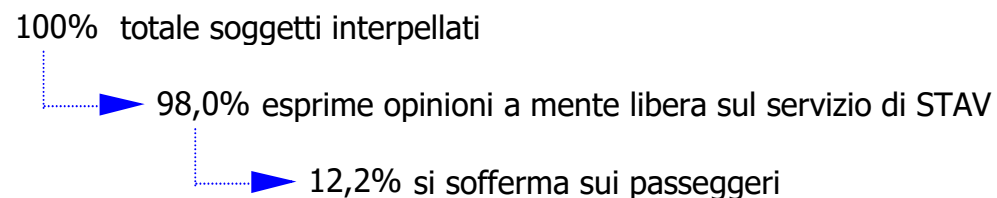
Tavola 44 **Strumenti di comunicazione**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Le informazioni alle fermate sono insufficienti	15	20,5	6,53
Informazioni sul servizio chiare/precise	11	15,1	8,45
Informazioni sul servizio poco precise/confuse	10	13,7	6,90
Sito internet male organizzato	9	12,3	7,33
Mancano le tabelle orari alle fermate	8	11,0	7,38
Informazioni sul servizio insufficienti/poco tempestive	6	8,2	7,17
Gli orari indicati non corrispondono con quelli effettivi	5	6,8	7,40
Sito internet poco aggiornato	2	2,7	7,50
Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo	2	2,7	9,00
Sito internet complicato/poco chiaro	2	2,7	8,00
Sito internet inaccessibile dal telefono	1	1,4	9,00
Sito internet non sicuro	1	1,4	7,00
Non vengono ascoltate le lamentele della clientela	1	1,4	1,00

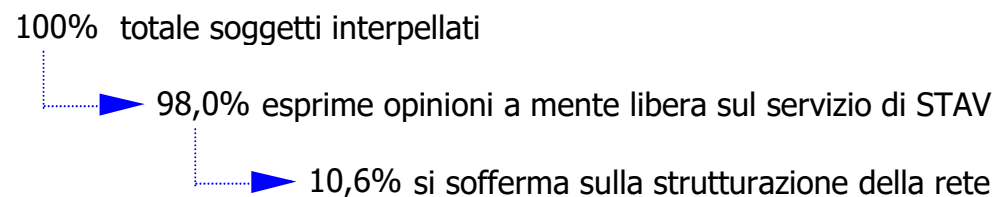
Tavola 45 **Passeggeri**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maleducazione dei passeggeri peggiorata rispetto al passato	20	27,4	7,95
Gli studenti sono rumorosi/disturbano	18	24,7	8,06
Molti passeggeri con mascherina abbassata	11	15,1	7,36
Molti passeggeri non rispettano la distanza di sicurezza a bordo	9	12,3	7,44
Nervosismo tra i passeggeri dovuto al Covid	8	11,0	7,25
Maleducazione diffusa	8	11,0	6,88
Borseggiatori a bordo	1	1,4	6,00

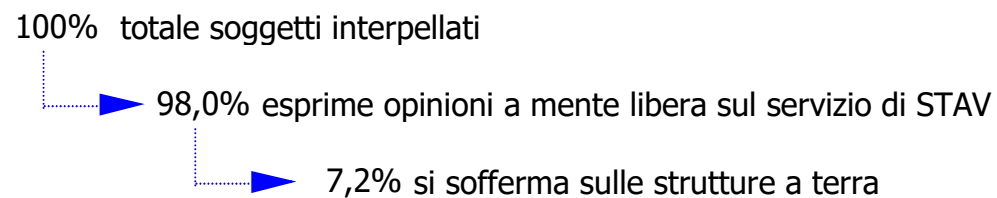
Tavola 46 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Insufficiente pervasività della rete	23	36,5	7,39
Fermate mal distribuite	18	28,6	7,00
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	10	15,9	7,10
Buona capillarità della rete	7	11,1	7,57
Tempi di percorrenza contenuti	3	4,8	8,33
I piccoli centri sono mal serviti	1	1,6	7,00
Rete organizzata con troppe fermate	1	1,6	9,00
Tempi di percorrenza eccessivi	1	1,6	9,00

Tavola 47 **Strutture a terra**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa manutenzione a panchine/pensiline	19	44,2	7,95
Alcune fermate prive di panchine e pensiline	11	25,6	7,27
Scarsa sicurezza alle fermate	7	16,3	6,29
Alcune fermate poco illuminate	6	14,0	7,33

Tavola 48

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

100% totale soggetti interpellati

▶ 99,3% risponde al quesito sulla sicurezza a bordo dei mezzi in relazione al Covid

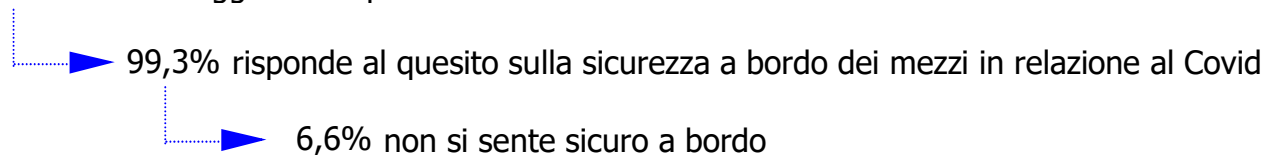
Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì, mi sento sicuro/a	565	93,4	7,76
No, non mi sento sicuro/a	40	6,6	7,56

Tavola 49

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

100% totale soggetti interpellati



I motivi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non viene rispettata la capienza del 50% a bordo	20	52,6	7,00
Scarsa igienizzazione/pulizia dei mezzi	10	26,3	7,30
Passeggeri con mascherina abbassata a bordo	5	13,2	8,80
Mancanza di dispenser di gel igienizzante	2	5,3	10,00
Conducenti non indossano correttamente la mascherina	1	2,6	9,00

Tavola 50 **La composizione del campione**

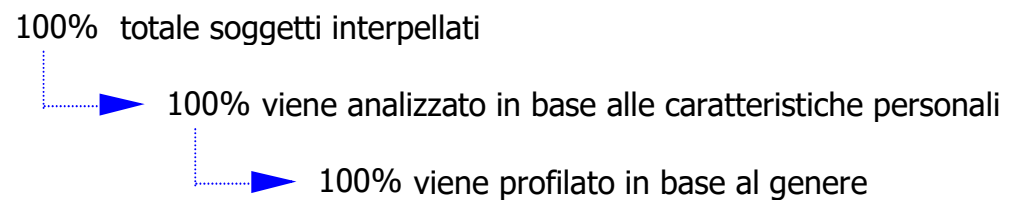
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	609	100,0▶ Tav. 51
Classe di età	607	99,7▶ Tav. 52
Titolo di studio	609	100,0▶ Tav. 53
Nazionalità	608	99,8▶ Tav. 54
Professione	606	99,5▶ Tav. 55

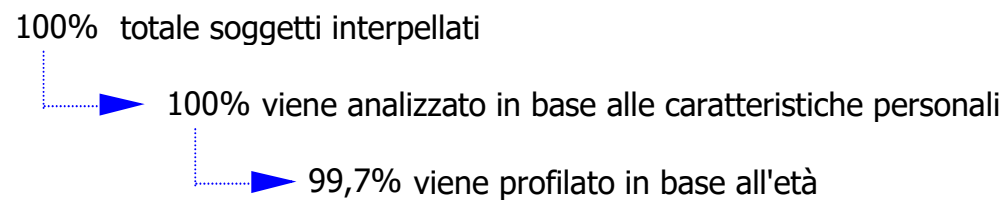
Tavola 51 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	378	62,1	7,62
Maschio	231	37,9	7,96

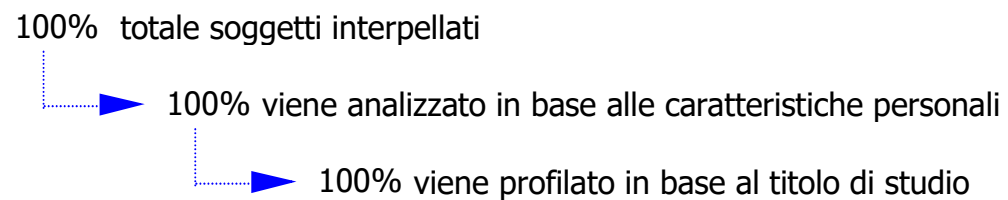
Tavola 52 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
15-24 anni	223	36,7	7,65
25-34 anni	101	16,6	7,76
35-44 anni	151	24,9	7,58
45-54 anni	84	13,8	7,77
55-64 anni	40	6,6	8,79
Più di 64 anni	8	1,3	8,00

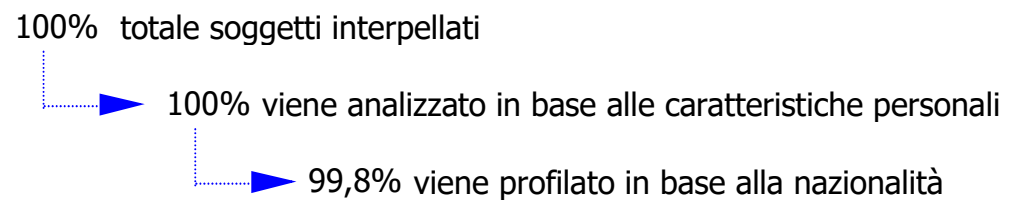
Tavola 53 **Il titolo di studio**



Il titolo di studio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	51	8,4	8,25
Diploma	307	50,4	7,52
Licenza media	238	39,1	7,89
Licenza elementare	9	1,5	8,11
Nessuno	4	0,7	9,00

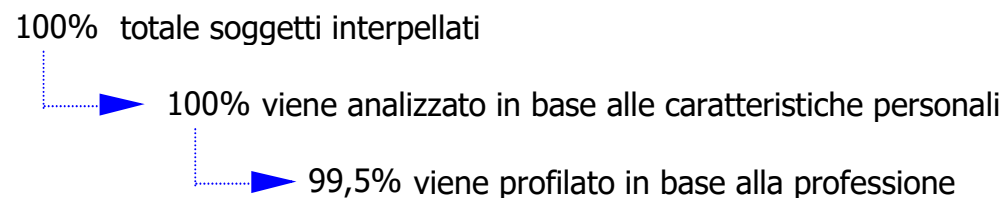
Tavola 54 **La nazionalità**



La nazionalità

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Italiana	448	73,7	7,71
Altra nazionalità	160	26,3	7,85

Tavola 55 **La professione**



La professione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
studente	205	33,8	7,67
impiegato / insegnante	149	24,6	7,52
altro lavoratore dipendente	147	24,3	7,77
lavoratore in proprio	33	5,4	8,12
in cerca di occupazione / disoccupato	25	4,1	8,08
casalinga	23	3,8	8,52
pensionato	14	2,3	8,36
dirigente, imprenditore, libero professionista, consulente	10	1,7	7,60