

Situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica

RICOGNIZIONE PERIODICA

ai sensi del d. lgs. n. 201/2022, art. 30

ANNO 2023

Approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 09/12/2024

Indice (i numeri di pagina corretti sono quelli rossi in basso a destra)

Pag. 3: introduzione

Pag. 5: sottobacino di Cremona

Pag. 6: monitoraggio servizio interurbano di Cremona

Pag. 15: monitoraggio servizio urbano di Crema

Pag. 23: monitoraggio servizio urbano di Cremona

Pag. 32: customer satisfaction servizio interurbano di linea di Cremona

Pag. 158: customer satisfaction servizio interurbano a chiamata di Cremona

Pag. 191: customer satisfaction servizio urbano di linea di Crema

Pag. 238: customer satisfaction servizio urbano a chiamata di Crema

Pag. 278: customer satisfaction servizio urbano di linea di Cremona

Pag. 310: sottobacino di Mantova

Pag. 311: monitoraggio servizio interurbano di Mantova

Pag. 320: monitoraggio servizio urbano di Mantova

Pag. 328: customer satisfaction servizio interurbano di Mantova

Pag. 391: customer satisfaction servizio urbano di Mantova

Pag. 453: valutazioni di sintesi customer satisfaction sottobacino di Mantova

Introduzione

Il presente documento assolve l'obbligo di cui all'art. 30, comma 1, del D. Lgs. n. 201/2022 *“Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”* entrato in vigore il 31/12/2022.

L'Agenzia, in conformità con quanto previsto dal proprio Statuto e nell'osservanza della normativa vigente in materia, regola i seguenti servizi pubblici locali di rilevanza economica: *“Trasporto Pubblico Locale svolgendo le funzioni ed i compiti ai sensi e nel rispetto della Legge Regionale 04 aprile 2012, n. 6”*, come specificato nella tabella sottostante.

Ambito territoriale	Interurbano provincia di Cremona e urbano comuni di Crema e Cremona	Interurbano provincia di Mantova	Urbano e di area urbana di Mantova (comuni di Borgoviriglio, Curtatone, Mantova, Porto Mantovano e San Giorgio Bigarello)
Gestore attuale	Associazione temporanea di imprese	APAM Esercizio S.p.A.	APAM Esercizio S.p.A.
Compagine sociale	Autoguidovie S.p.A. (mandataria), Arriva Italia s.r.l., STAR Mobility S.p.A. e Miobus s.r.l.	https://www.apam.it/it/azienda	https://www.apam.it/it/azienda
Modalità affidamento	Proroga ex art. 4, c. 4 regolamento CE n. 1370/2007	Imposizione di obblighi di servizio pubblico in via emergenziale ex art. 5, c. 5 regolamento CE n. 1370/2007	Imposizione di obblighi di servizio pubblico in via emergenziale ex art. 5, c. 5 regolamento CE n. 1370/2007
Atto affidamento	Determinazione 07/06/2021 n. 12 https://www.agenziatpl.crmn.it/index.php/albo-pretorio/determine-2021/determina-2021-12/2814-dtd-2021-12-proroga-contratto-cremona/file	Determinazione 28/03/2024 n. 7 https://www.agenziatpl.crmn.it/index.php/albo-pretorio/determine-2024/determina-2024-07/3805-dtd-2024-7-i-mn-imposizione-apam-ok/file	Determinazione 30/05/2024 n. 14 https://www.agenziatpl.crmn.it/index.php/albo-pretorio/determine-2024/determina-2024-14/3876-dtd-2024-14-u-mn-imposizione-apam/file
Durata	48 mesi (scadenza 09/06/2025)	21 mesi (scadenza 31/12/2025)	19 mesi (scadenza 31/12/2025)

Per l'Art. 2, comma 1, lett. d), del D. Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono *“«servizi di interesse economico generale di livello locale a rete» o «servizi pubblici locali a rete»: i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente”*.

La presente relazione ha lo scopo di fornire un'analisi degli affidamenti del servizio di TPL all'interno del bacino della mobilità di Cremona e Mantova, così come definito dalla Regione Lombardia ai sensi della l. r. 04/04/2012 n. 6; in particolare la ricognizione fa riferimento a quanto rilevato nell'anno 2023 in relazione ai diversi contratti di servizio. La normativa europea di riferimento è il Regolamento CE del 23 ottobre 2007, n. 1370, relativo ai servizi di trasporto passeggeri su strada e per ferrovia.

L'Autorità di Regolazione del Trasporto (ART), con delibera 18/04/2024 n. 53, ha concluso il procedimento avviato con delibera n. 22/2023 per l'individuazione delle condizioni minime di qualità (CMQ) per i servizi di trasporto locale su strada (TPL), in attuazione dell'art. 7, comma 1, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201.

Il suddetto decreto stabilisce principi comuni volti ad assicurare, tra l'altro, il raggiungimento e il mantenimento di un "alto livello di qualità dei servizi pubblici locali", oltre a "sicurezza e accessibilità, parità di trattamento nell'accesso universale e i diritti dei cittadini e degli utenti" (Art. 1, comma 2). Con la conclusione di tale procedimento viene completata la regolazione in materia di qualità dei servizi di trasporto pubblico soggetti a OSP (Obblighi di Servizio Pubblico) che ad oggi è contenuta nella delibera ART n. 154/2019.

Con delibera ART n. 90/2023 l'Autorità ha avviato il procedimento di revisione della delibera n. 154/2019 in adeguamento alle disposizioni del D. Lgs. n. 201/2022. Tra gli elementi in corso di valutazione lo schema di rendicontazione ex Art. 30.

Gli obblighi di servizio pubblico (OSP) costituiscono condizioni particolari a cui i fornitori del servizio di TPL devono sottostare, al fine di garantire la qualità e la continuità del servizio per gli utenti.

Gli stessi OSP, definiti o individuati da un'autorità competente al fine di garantire la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri di interesse generale che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso (regolamento C n. 1370/2007, art. 2, lett. e), riguardano i vari aspetti del servizio, quali la frequenza delle corse, la copertura territoriale, la qualità del servizio, la sicurezza dei passeggeri, l'accessibilità per persone con disabilità e la sostenibilità ambientale.

La ricognizione, distinta tra i due sottobacini di Cremona e di Mantova, si articola in due sezioni:

- 1) andamento quali-quantitativo del servizio come risultante dal monitoraggio ufficiale della Regione Lombardia (Muoversi);
- 2) qualità percepita dagli utenti del servizio come risultante dalle indagini di customer satisfaction eseguite annualmente secondo le linee guida regionali di cui alla DGR X/2380/2014.

Sottobacino di CREMONA

P03-CREMONA

*I dati sono aggregati per singolo contratto di servizio tenendo conto di tutti i soggetti che espletano l'attività a qualsiasi titolo.
Il dato della concessione deve essere aggregato per azienda e area di servizio.*

Periodo di riferimento del monitoraggio: 01/01/2023 - 31/12/2023

Ente contraente: PROVINCIA DI CREMONA

Ente titolare del contratto: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Agenzia TPL competente territorialmente: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Controparte aziendale: ATI AUTOGUIDOVIE/ARRIVA/LINE/MIOBUS/STAR (ATI)

Bacino: CREMONA INTERURBANO

Ambito: Interurbano

Tipo Contratto : Contratto Net-cost

Num. Repertorio : 8388

Tipo Affidamento : Gara

C.I.G. : 40783275E7

Servizio gratuito per il cittadino: NO

Contributo Regionale : SI

Conformità Reg. UE 1370/2007: NO

Data di sottoscrizione del contratto: 05/06/2013

Data di inizio dei servizi a contratto: 01/02/2013

Data termine servizi a contratto: 09/06/2025 N.B. Il contratto è stato prorogato

Descrizione rete/lotto/bacino:

INTERURBANO PROVINCIA DI CREMONA

DATI GENERALI

Presenza di azienda subaffidatarie nel periodo di monitoraggio: SI

Note:

Dati IVOL/IVOP provvisori a causa di assenza di accordo clearing.

ADDETTI

	Azienda	Subaffidatarie
Numero addetti totali	197,29	4,00
▪ di cui guida	159,37	4,00
▪ di cui bus	159,37	4,00
▪ di cui manutenzione	8,50	0,00
▪ di cui bus	8,50	0,00
▪ di cui amministrativi	25,48	0,00
▪ di cui altre mansioni (servizi e infrastruttura)	3,94	0,00

DATI DI PRODUZIONE

Percorrenze consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti): 7.622.591,57

▪ di cui interurbano: 7.622.591,57

Percorrenze consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti): 7.622.591,57

▪ di cui bus: 7.622.591,57

Vetture-km consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti): 7.622.591,57

▪ di cui interurbano: 7.622.591,57

Vetture-km consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti): 7.622.591,57

▪ di cui bus: 7.622.591,57

Km tecnici e a vuoto: 636.173,71

Vetture-km tecniche e a vuoto: 636.173,71

Numero passeggeri trasportati: 5.818.438,94

Determinazione numero passeggeri trasportati: Calcolo a partire dai tdv venduti

DATI SERVIZI

BUS (Interurbano)

Numero linee: 49,00

Numero fermate: 2.432,00

Lunghezza totale linee esercitate (km): 2.021,57

Velocità commerciale (km/h): 35,85

Posti-km offerti: 657.672.303,61

▪ **di cui posti-km a sedere:** 384.088.947,65

Corse effettuate: 224.289,00

Corse non effettuate sul totale delle corse programmate - escluse cause di forza maggiore (%): 0,16 %

Corse arrivate puntuali o con ritardo entro i 5 minuti - escluse cause di forza maggiore (%): 96,72 %

DATI ECONOMICI

A - VALORE DELLA PRODUZIONE

Proventi da traffico (a) + (b):	6.870.693,19
▪ di cui da Tdv aziendali (a):	5.651.856,51
▪ di cui da tariffazione Integrata (b):	1.218.836,68
Altri Proventi:	1.188.334,20
Corrispettivo a consuntivo (a) + (b) + (c):	12.913.824,79
▪ di cui cds/concessione (a):	12.913.824,79
▪ di cui eventuali servizi aggiuntivi (b):	0,00
▪ di cui per la gestione dell'infrastruttura (c):	0,00
Contributi CCNL:	1.526.480,15
Compensazioni per agevolazioni tariffarie:	402.914,67
Altre contribuzioni pubbliche (a) + (b) + (c):	1.002.342,02
▪ di cui per il servizio (a):	991,24
▪ di cui per investimenti (b):	655.943,95
▪ di cui per altro (c):	345.406,83

B - COSTI DELLA PRODUZIONE

Costo di utilizzo infrastruttura stradale:	1.776,43
Costo di utilizzo infrastruttura imp Fisso:	0,00
Costi per godimento beni di terzi (esclusi costi dell'infrastruttura):	786.356,17
Acquisto di beni di consumo:	4.103.842,52
▪ di cui costi di trazione:	3.666.918,75
Acquisto di servizi:	3.298.983,20
Costo del personale:	10.263.037,82
Costi di manutenzione ordinaria (a) + (b):	1.393.600,68
▪ di cui rotabili (a):	1.344.708,07
▪ di cui infrastruttura (b):	48.892,61
Costi di manutenzione straordinaria (a) + (b):	0,00
▪ di cui rotabili (a):	0,00
▪ di cui infrastruttura (b):	0,00
Spese per investimenti:	3.934.736,33
Ammortamenti:	1.830.108,59
Accantonamenti:	82.519,49
Altri costi di produzione non ricompresi nei precedenti (es. subaffidamenti):	974.755,66

RIEPILOGO

A. VALORE DELLA PRODUZIONE: € 23.248.645,07

B. COSTI DELLA PRODUZIONE: € 22.734.980,56

C. DIFFERENZA TRA A e B: € 513.664,51

DATI PARCO MEZZI

BUS (Interurbano)

	Azienda	Subaffidatarie
Quantità totale di veicoli utilizzati (compresa riserva tecnica)	205,00	0,00
Veicoli per classe di lunghezza	205,00	0,00
Veicoli per omologazione	205,00	0,00
Veicoli per alimentazione	205,00	0,00
Veicoli per anno di immatricolazione	205,00	0,00
Età media	10,15	0,00
Posti medi a sedere	49,05	0,00
▪ di cui posti medi disabili	1,00	0,00
Posti medi in piedi	35,75	0,00
Percentuale di veicoli con aria condizionata	100,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli accessibili per utenti a ridotta mobilità	97,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con info a bordo attive	91,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con contapasseggeri	56,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di localizzazione	100,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di bigliettazione elettronica	0,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con videosorveglianza	64,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con teleindicatori frontali e laterali	100,00 %	0,00 %

Dettaglio veicoli per classe di lunghezza

	Cl. < 12 metri	12 m <= Cl < 18 m	Cl. >= 18 metri
Posti medi a sedere	24,25	49,72	51,98
Posti medi in piedi	7,75	27,87	89,13
Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	287.282,14	6.255.214,46	1.080.094,97
Numero di veicoli	8,00	168,00	29,00

Dettaglio veicoli per omologazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Euro 3	24,00	856.162,62	AUTOBUS
Euro 4	20,00	610.739,19	AUTOBUS
Euro 5	30,00	1.072.882,91	AUTOBUS
Eev	40,00	1.525.609,26	AUTOBUS
Euro 6	91,00	3.557.197,59	AUTOBUS
TOTALE	205,00	7.622.591,57	

Dettaglio veicoli per alimentazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
--	-------------------	----------------------------------	------------

Gasolio Ecologico	205,00	7.622.591,57	AUTOBUS
TOTALE	205,00	7.622.591,57	

Dettaglio veicoli per anno immatricolazione

	Numero di veicoli	Tipo mezzo
2003	2,00	AUTOBUS
2004	2,00	AUTOBUS
2005	9,00	AUTOBUS
2006	9,00	AUTOBUS
2007	34,00	AUTOBUS
2008	9,00	AUTOBUS
2009	0,00	AUTOBUS
2010	14,00	AUTOBUS
2011	5,00	AUTOBUS
2012	0,00	AUTOBUS
2013	9,00	AUTOBUS
2014	17,00	AUTOBUS
2015	11,00	AUTOBUS
2016	3,00	AUTOBUS
2017	12,00	AUTOBUS
2018	14,00	AUTOBUS
2019	11,00	AUTOBUS
2020	3,00	AUTOBUS
2021	0,00	AUTOBUS
2022	15,00	AUTOBUS
2023	26,00	AUTOBUS
TOTALE	205,00	

Dettaglio veicoli per classe di lunghezza - SUBAFFIDATARIE

	Cl. < 12 metri	12 m <= Cl < 18 m	Cl. >= 18 metri
Posti medi a sedere	0,00	0,00	0,00
Posti medi in piedi	0,00	0,00	0,00
Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	0,00	0,00	0,00
Numero di veicoli	0,00	0,00	0,00

Dettaglio veicoli per omologazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Euro Assente	0,00	0,00	AUTOBUS
TOTALE	0,00	0,00	

Dettaglio veicoli per alimentazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Gasolio Ecologico	0,00	0,00	AUTOBUS
TOTALE	0,00	0,00	

Dettaglio veicoli per anno immatricolazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Tipo mezzo
2023	0,00	AUTOBUS
TOTALE	0,00	

Note su parco mezzi:

Il parco mezzi dei subaffidatari è pari a zero perché il servizio è svolto col parco mezzi dell'azienda titolare del contratto.

DATI ENTE COMMITTENTE

Percorrenza programmate (Km):	7.848.372,970
Vetture-km programmate:	7.848.372,970
Corrispettivo programmato (€):	15.621.247,870
Corrispettivo a consuntivo (€):	14.826.352,230
Agevolazioni tariffarie finanziate con risorse locali (€):	0,000

Customer satisfaction: l'indagine non è stata eseguita

18/11/2024

CO2-CREMA

*I dati sono aggregati per singolo contratto di servizio tenendo conto di tutti i soggetti che espletano l'attività a qualsiasi titolo.
Il dato della concessione deve essere aggregato per azienda e area di servizio.*

Periodo di riferimento del monitoraggio: 01/01/2023 - 31/12/2023

Ente contraente: COMUNE DI CREMA

Ente titolare del contratto: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Agenzia TPL competente territorialmente: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Controparte aziendale: ATI AUTOGUIDOVIE/ARRIVA/LINE/MIOBUS/STAR (ATI)

Bacino: URBANO DI CREMA - CREMA MOBILITÀ

Ambito: Urbano e area urbana

Tipo Contratto : Contratto Net-cost

Num. Repertorio : 8388

Tipo Affidamento : Gara

C.I.G. : 40783275E7

Servizio gratuito per il cittadino: NO

Contributo Regionale : SI

Conformità Reg. UE 1370/2007: NO

Data di sottoscrizione del contratto: 05/06/2013

Data di inizio dei servizi a contratto: 01/02/2013

Data termine servizi a contratto: 09/06/2025

N.B. Il contratto è stato prorogato

Descrizione rete/lotto/bacino:

URBANO COMUNE DI CREMA (linea - chiamata)

DATI GENERALI

Presenza di azienda subaffidatarie nel periodo di monitoraggio: NO

Note:

Dati IVOL/IVOP provvisori a causa di assenza di accordo clearing.

ADDETTI

Numero addetti totali	10,00
▪ di cui guida	8,00
▪ di cui bus	8,00
▪ di cui manutenzione	0,00
▪ di cui bus	0,00
▪ di cui amministrativi	2,00
▪ di cui altre mansioni (servizi e infrastruttura)	0,00

DATI DI PRODUZIONE

Percorrenze consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti):	284.600,64
▪ di cui urbano e area urbana:	284.600,64
Percorrenze consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti):	284.600,64
▪ di cui bus:	284.600,64
Vetture-km consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti):	284.600,64
▪ di cui urbano e area urbana:	284.600,64
Vetture-km consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti):	284.600,64
▪ di cui bus:	284.600,64
Km tecnici e a vuoto:	15.892,00
Vetture-km tecniche e a vuoto:	15.892,00
Numero passeggeri trasportati:	123.421,06
Determinazione numero passeggeri trasportati:	Calcolo a partire dai tdv venduti

DATI SERVIZI

BUS (Urbano e area urbana)

Numero linee: 6,00

Numero fermate: 195,00

Lunghezza totale linee esercitate (km): 106,70

Velocità commerciale (km/h): 20,97

Posti-km offerti: 9.576.811,62

▪ **di cui posti-km a sedere:** 4.610.530,41

Corse effettuate: 13.717,00

Corse non effettuate sul totale delle corse programmate - escluse cause di forza maggiore (%): 0,21 %

Corse arrivate puntuali o con ritardo entro i 5 minuti - escluse cause di forza maggiore (%): 100,00 %

DATI ECONOMICI

A - VALORE DELLA PRODUZIONE

Proventi da traffico (a) + (b):	115.237,85
▪ di cui da Tdv aziendali (a):	89.108,85
▪ di cui da tariffazione Integrata (b):	26.129,00
Altri Proventi:	18.217,12
Corrispettivo a consuntivo (a) + (b) + (c):	937.798,07
▪ di cui cds/concessione (a):	937.798,07
▪ di cui eventuali servizi aggiuntivi (b):	0,00
▪ di cui per la gestione dell'infrastruttura (c):	0,00
Contributi CCNL:	49.422,36
Compensazioni per agevolazioni tariffarie:	14.728,27
Altre contribuzioni pubbliche (a) + (b) + (c):	22.194,88
▪ di cui per il servizio (a):	0,00
▪ di cui per investimenti (b):	13.755,72
▪ di cui per altro (c):	8.439,16

B - COSTI DELLA PRODUZIONE

Costo di utilizzo infrastruttura stradale:	0,00
Costo di utilizzo infrastruttura imp Fisso:	0,00
Costi per godimento beni di terzi (esclusi costi dell'infrastruttura):	0,00
Acquisto di beni di consumo:	83.364,36
▪ di cui costi di trazione:	74.066,72
Acquisto di servizi:	382.936,47
Costo del personale:	428.481,97
Costi di manutenzione ordinaria (a) + (b):	72.685,86
▪ di cui rotabili (a):	72.685,86
▪ di cui infrastruttura (b):	0,00
Costi di manutenzione straordinaria (a) + (b):	0,00
▪ di cui rotabili (a):	0,00
▪ di cui infrastruttura (b):	0,00
Spese per investimenti:	0,00
Ammortamenti:	37.421,98
Accantonamenti:	0,00
Altri costi di produzione non ricompresi nei precedenti (es. subaffidamenti):	13.750,26

RIEPILOGO

A. VALORE DELLA PRODUZIONE: € 1.143.842,83

B. COSTI DELLA PRODUZIONE: € 1.018.640,90

C. DIFFERENZA TRA A e B: € 125.201,93

DATI PARCO MEZZI

BUS (Urbano e area urbana)

Quantità totale di veicoli utilizzati (compresa riserva tecnica)	11,00
Veicoli per classe di lunghezza	11,00
Veicoli per omologazione	11,00
Veicoli per alimentazione	11,00
Veicoli per anno di immatricolazione	11,00
Età media	11,09
Posti medi a sedere	16,20
▪ di cui posti medi disabili	1,00
Posti medi in piedi	17,45
Percentuale di veicoli con aria condizionata	73,00 %
Percentuale di veicoli accessibili per utenti a ridotta mobilità	73,00 %
Percentuale di veicoli con info a bordo attive	100,00 %
Percentuale di veicoli con contapasseggeri	27,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di localizzazione	100,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di bigliettazione elettronica	0,00 %
Percentuale di veicoli con videosorveglianza	27,00 %
Percentuale di veicoli con teleindicatori frontali e laterali	100,00 %

Dettaglio veicoli per classe di lunghezza

	Cl. < 12 metri	12 m <= Cl < 18 m	Cl. >= 18 metri
Posti medi a sedere	16,20	0,00	0,00
Posti medi in piedi	17,45	0,00	0,00
Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	284.600,64	0,00	0,00
Numero di veicoli	11,00	0,00	0,00

Dettaglio veicoli per omologazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Euro 3	3,00	77.618,36	AUTOBUS
Eev	5,00	129.363,92	AUTOBUS
Euro 6	3,00	77.618,36	AUTOBUS
TOTALE	11,00	284.600,64	

Dettaglio veicoli per alimentazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Gasolio Ecologico	4,00	103.491,14	AUTOBUS
Metano	7,00	181.109,50	AUTOBUS
TOTALE	11,00	284.600,64	

Dettaglio veicoli per anno immatricolazione

	Numero di veicoli	Tipo mezzo
2005	3,00	AUTOBUS
2007	1,00	AUTOBUS
2013	1,00	AUTOBUS
2014	3,00	AUTOBUS
2019	1,00	AUTOBUS
2023	2,00	AUTOBUS
TOTALE	11,00	

DATI ENTE COMMITTENTE

Percorrenza programmate (Km):	283.109,980
Vetture-km programmate:	283.109,980
Corrispettivo programmato (€):	934.138,660
Corrispettivo a consuntivo (€):	913.601,640
Agevolazioni tariffarie finanziate con risorse locali (€):	0,000

Customer satisfaction: l'indagine non è stata eseguita

18/11/2024

CO2-CREMONA

*I dati sono aggregati per singolo contratto di servizio tenendo conto di tutti i soggetti che espletano l'attività a qualsiasi titolo.
Il dato della concessione deve essere aggregato per azienda e area di servizio.*

Periodo di riferimento del monitoraggio: 01/01/2023 - 31/12/2023

Ente contraente: COMUNE DI CREMONA

Ente titolare del contratto: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Agenzia TPL competente territorialmente: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Controparte aziendale: ATI AUTOGUIDOVIE/ARRIVA/LINE/MIOBUS/STAR (ATI)

Bacino: Comune/AU Cremona

Ambito: Urbano e area urbana

Tipo Contratto : Contratto Net-cost

Num. Repertorio :

Tipo Affidamento :

C.I.G. :

Servizio gratuito per il cittadino: NO

Contributo Regionale : SI

Conformità Reg. UE 1370/2007: NO

Data di sottoscrizione del contratto: 10/06/2013

Data di inizio dei servizi a contratto: 01/02/2013

Data termine servizi a contratto: 09/06/2025 N.B. Il contratto è stato prorogato

Descrizione rete/lotto/bacino:

Ambito urbano Cremona nell'ambito del
Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale urbano e interurbano nella Provincia di Cremona e nei Comuni di
Cremona e Crema

DATI GENERALI

Presenza di azienda subaffidatarie nel periodo di monitoraggio: SI

Note:

Dati IVOL/IVOP provvisori a causa di assenza di accordo clearing.

ADDETTI

	Azienda	Subaffidatarie
Numero addetti totali	39,53	2,08
▪ di cui guida	32,63	2,08
▪ di cui bus	32,63	2,08
▪ di cui manutenzione	2,00	0,00
▪ di cui bus	2,00	0,00
▪ di cui amministrativi	2,25	0,00
▪ di cui altre mansioni (servizi e infrastruttura)	2,65	0,00

DATI DI PRODUZIONE

Percorrenze consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti):	1.265.689,72
▪ di cui urbano e area urbana:	1.265.689,72
Percorrenze consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti):	1.265.689,72
▪ di cui bus:	1.265.689,72
Vetture-km consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti):	1.265.689,72
▪ di cui urbano e area urbana:	1.265.689,72
Vetture-km consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti):	1.265.689,72
▪ di cui bus:	1.265.689,72
Km tecnici e a vuoto:	49.850,00
Vetture-km tecniche e a vuoto:	49.850,00
Numero passeggeri trasportati:	1.097.519,00
Determinazione numero passeggeri trasportati:	Calcolo a partire dai tdv venduti

DATI SERVIZI

BUS (Urbano e area urbana)

Numero linee: 17,00

Numero fermate: 313,00

Lunghezza totale linee esercitate (km): 367,00

Velocità commerciale (km/h): 24,00

Posti-km offerti: 96.249.730,82

▪ **di cui posti-km a sedere:** 28.290.949,85

Corse effettuate: 110.372,00

Corse non effettuate sul totale delle corse programmate - escluse cause di forza maggiore (%): 0,03 %

Corse arrivate puntuali o con ritardo entro i 5 minuti - escluse cause di forza maggiore (%): 97,83 %

DATI ECONOMICI

A - VALORE DELLA PRODUZIONE

Proventi da traffico (a) + (b):	718.556,70
▪ di cui da Tdv aziendali (a):	688.302,10
▪ di cui da tariffazione Integrata (b):	30.254,60
Altri Proventi:	300.234,94
Corrispettivo a consuntivo (a) + (b) + (c):	3.050.514,52
▪ di cui cds/concessione (a):	3.050.514,52
▪ di cui eventuali servizi aggiuntivi (b):	0,00
▪ di cui per la gestione dell'infrastruttura (c):	0,00
Contributi CCNL:	255.589,78
Compensazioni per agevolazioni tariffarie:	37.834,90
Altre contribuzioni pubbliche (a) + (b) + (c):	55.377,31
▪ di cui per il servizio (a):	0,00
▪ di cui per investimenti (b):	0,00
▪ di cui per altro (c):	55.377,31

B - COSTI DELLA PRODUZIONE

Costo di utilizzo infrastruttura stradale:	1.144,57
Costo di utilizzo infrastruttura imp Fisso:	0,00
Costi per godimento beni di terzi (esclusi costi dell'infrastruttura):	118.077,66
Acquisto di beni di consumo:	866.789,23
▪ di cui costi di trazione:	730.247,95
Acquisto di servizi:	426.789,30
Costo del personale:	1.964.324,08
Costi di manutenzione ordinaria (a) + (b):	184.960,44
▪ di cui rotabili (a):	154.005,29
▪ di cui infrastruttura (b):	30.955,15
Costi di manutenzione straordinaria (a) + (b):	0,00
▪ di cui rotabili (a):	0,00
▪ di cui infrastruttura (b):	0,00
Spese per investimenti:	0,00
Ammortamenti:	279.924,73
Accantonamenti:	0,00
Altri costi di produzione non ricompresi nei precedenti (es. subaffidamenti):	177.032,84

RIEPILOGO

A. VALORE DELLA PRODUZIONE: € 4.418.108,15

B. COSTI DELLA PRODUZIONE: € 4.019.042,85

C. DIFFERENZA TRA A e B: € 399.065,30

DATI PARCO MEZZI

BUS (Urbano e area urbana)

	Azienda	Subaffidatarie
Quantità totale di veicoli utilizzati (compresa riserva tecnica)	36,00	5,00
Veicoli per classe di lunghezza	36,00	5,00
Veicoli per omologazione	36,00	5,00
Veicoli per alimentazione	36,00	5,00
Veicoli per anno di immatricolazione	36,00	5,00
Età media	9,78	12,60
Posti medi a sedere	20,86	53,00
▪ di cui posti medi disabili	1,00	0,40
Posti medi in piedi	55,30	0,00
Percentuale di veicoli con aria condizionata	100,00 %	100,00 %
Percentuale di veicoli accessibili per utenti a ridotta mobilità	100,00 %	40,00 %
Percentuale di veicoli con info a bordo attive	100,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con contapasseggeri	39,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di localizzazione	100,00 %	100,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di bigliettazione elettronica	0,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con videosorveglianza	100,00 %	0,00 %
Percentuale di veicoli con teleindicatori frontali e laterali	100,00 %	100,00 %

Dettaglio veicoli per classe di lunghezza

	Cl. < 12 metri	12 m <= Cl < 18 m	Cl. >= 18 metri
Posti medi a sedere	18,29	23,16	0,00
Posti medi in piedi	42,29	66,95	0,00
Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	561.910,78	628.017,94	0,00
Numero di veicoli	17,00	19,00	0,00

Dettaglio veicoli per omologazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Euro 3	5,00	165.267,88	AUTOBUS
Euro 4	6,00	198.321,45	AUTOBUS
Euro 5	5,00	165.267,88	AUTOBUS
Eev	8,00	264.428,60	AUTOBUS
Elettrico	11,00	363.589,33	AUTOBUS
Euro 6	1,00	33.053,58	AUTOBUS
TOTALE	36,00	1.189.928,72	

Dettaglio veicoli per alimentazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Gasolio Ecologico	18,00	594.964,36	AUTOBUS
Metano	7,00	231.375,03	AUTOBUS
Elettrico	11,00	363.589,33	AUTOBUS
TOTALE	36,00	1.189.928,72	

Dettaglio veicoli per anno immatricolazione

	Numero di veicoli	Tipo mezzo
2001	2,00	AUTOBUS
2004	1,00	AUTOBUS
2005	1,00	AUTOBUS
2006	1,00	AUTOBUS
2007	4,00	AUTOBUS
2008	2,00	AUTOBUS
2009	1,00	AUTOBUS
2012	1,00	AUTOBUS
2013	4,00	AUTOBUS
2014	3,00	AUTOBUS
2015	1,00	AUTOBUS
2016	1,00	AUTOBUS
2017	2,00	AUTOBUS
2018	1,00	AUTOBUS
2023	11,00	AUTOBUS
TOTALE	36,00	

Dettaglio veicoli per classe di lunghezza - SUBAFFIDATARIE

	Cl. < 12 metri	12 m <= Cl < 18 m	Cl. >= 18 metri
Posti medi a sedere	48,00	75,00	0,00
Posti medi in piedi	0,00	0,00	0,00
Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	60.608,80	15.152,20	0,00
Numero di veicoli	4,00	1,00	0,00

Dettaglio veicoli per omologazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Euro 4	2,00	30.304,40	AUTOBUS
Euro 5	3,00	45.456,60	AUTOBUS
TOTALE	5,00	75.761,00	

Dettaglio veicoli per alimentazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Gasolio Ecologico	5,00	75.761,00	AUTOBUS
TOTALE	5,00	75.761,00	

Dettaglio veicoli per anno immatricolazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Tipo mezzo
2007	1,00	AUTOBUS
2009	1,00	AUTOBUS
2013	2,00	AUTOBUS
2015	1,00	AUTOBUS
TOTALE	5,00	

DATI ENTE COMMITTENTE

Percorrenza programmate (Km):	1.307.311,600
Vetture-km programmate:	1.307.311,600
Corrispettivo programmato (€):	3.265.079,200
Corrispettivo a consuntivo (€):	3.202.074,340
Agevolazioni tariffarie finanziate con risorse locali (€):	0,000

Customer satisfaction: l'indagine non è stata eseguita

18/11/2024

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

Servizio extraurbano di Cremona - Linea

 **Autoguidovie**
Guidati da te.

Maggio 2023

DIAGRAMMA
Centro studi

Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023 - Servizio Extraurbano di Cremona/Linea" effettuata da Centro Studi Diagramma per Autoguidovie sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico 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 835 interviste valide complessive effettuate dall'11 al 29 aprile 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

Sono stati utilizzati undici 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 51 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	835	100,0	▶ Tavv. 2 - 23
Indicatori precodificati di customer satisfaction	835	100,0	▶ Tavv. 24 - 36
Approfondimenti quali/quantitativi	818	98,0	▶ Tavv. 37 - 47
I servizi a chiamata attivi in Provincia di Cremona	833	99,8	▶ Tav. 48
Anamnesi essenziale (dati personali)	835	100,0	▶ Tavv. 49 - 51

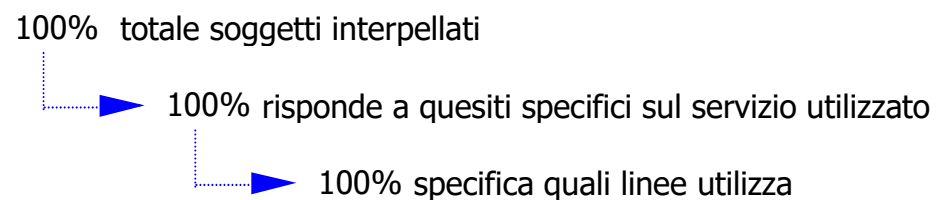
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	835	100,0	▶ Tav. 3
Comuni di origine e di destinazione	835	100,0	▶ Tav. 4
Integrazione modale	831	99,5	▶ Tav. 5
Motivi di utilizzo del servizio	833	99,8	▶ Tav. 6
Quesiti specifici per chi lavora	367	44,0	▶ Tavv. 7-9
Titolo di viaggio utilizzato	833	99,8	▶ Tav. 10
Supporto del titolo di viaggio	832	99,6	▶ Tav. 11
Luogo di acquisto del titolo di viaggio	830	99,4	▶ Tav. 12
Quesiti specifici sull'App di Autoguidovie	819	98,1	▶ Tavv. 13-14
Possibilità di acquisto del biglietto a bordo	825	98,8	▶ Tav. 15
Canali di raccolta informazioni sul servizio	833	99,8	▶ Tav. 16
Quesiti specifici sul Qr code alle fermate	831	99,5	▶ Tavv. 17-18
Conoscenza promozioni Bus2School	829	99,3	▶ Tav. 19
Conoscenza piattaforma Wow	791	94,7	▶ Tav. 20
Approfondimenti sui conducenti	829	99,3	▶ Tav. 21
Approfondimenti sulla controlleria	832	99,6	▶ Tavv. 22-23

Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
K501	138	16,5	8,17
K502	14	1,7	8,43
K503	22	2,6	8,64
K504	2	0,2	9,00
K505	69	8,3	8,74
K506	25	3,0	8,72
K507	55	6,6	8,78
K509	17	2,0	9,35
K510	22	2,6	8,64
K511	25	3,0	7,64
K512	17	2,0	8,65
K520	164	19,6	7,75
K521	69	8,3	7,88
K522	30	3,6	8,33
K523	75	9,0	7,87
K524	19	2,3	6,63
K525	72	8,6	7,75

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

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

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

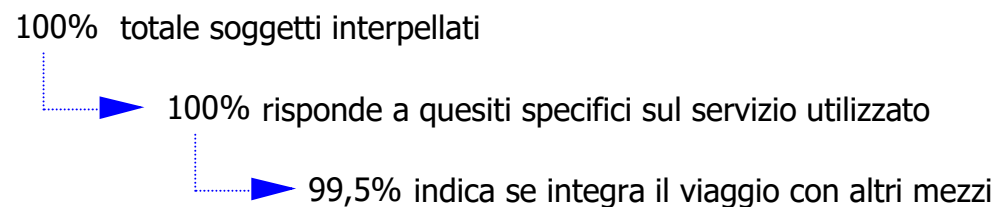
Le o/d

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Crema	554	66,3
San Donato Milanese	209	25,0
Pandino	79	9,5
Bagnolo Cremasco	67	8,0
Spino d'adda	66	7,9
Treviglio	51	6,1
Soncino	45	5,4
Orzinuovi	44	5,3
Rivolta d'Adda	42	5,0
Paullo	41	4,9
Vailate	40	4,8
Milano	38	4,6

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Offanengo	30
Lodi	29
Palazzo Pignano	27
Romanengo	24
Caleppio di Settala	24
Dovera	23
Zelo Buon Persico	23
Tribiano	21
Monte Cremasco	17
Vaiano Cremasco	16
Mozzanica	12
Agnadello	11

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Crespiatica	11
Pioltello	10
Sergnano	10
Peschiera Borromeo	9
Pantigliate	8
Caravaggio	8
Calvenzano	8
Liscate	7
Ticengo	7
settala	6
Ricengo	5
Altri 27 comuni	48

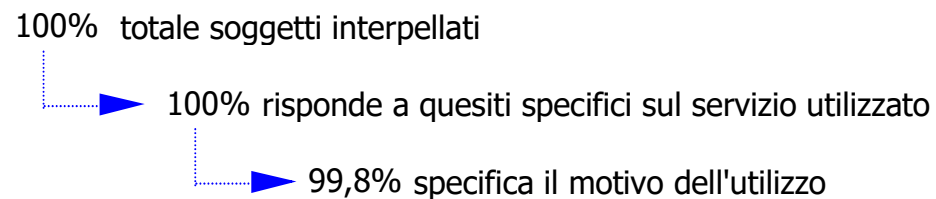
Tavola 5 **Integrazione modale**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Solo linee Autoguidovie	641	77,1	8,13
Anche metropolitana	89	10,7	7,92
Anche linee ATM	63	7,6	8,00
Anche treno	25	3,0	8,52
Anche linee Star Mobility	12	1,4	9,08
Anche linee Arriva	1	0,1	8,00

Tavola 6 **Motivi degli spostamenti effettuati**



I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studio	376	45,1	8,13
Lavoro	368	44,2	8,05
Svago	70	8,4	8,29
Shopping/compere	49	5,9	8,43
Motivi di salute	8	1,0	8,00

100% totale soggetti interpellati

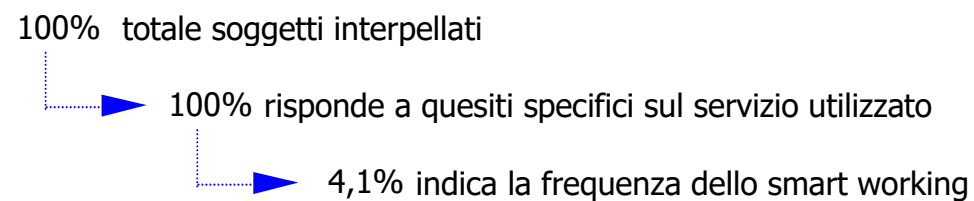
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

44,0% indica se lavora in smart working

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	15	4,1	8,00
No	352	95,9	8,05

Tavola 8 **Solo per chi lavora in smart working: "con che frequenza lavora in smart working?"**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
3 giorni alla settimana	2	13,3	8,50
2 giorni alla settimana	6	40,0	8,00
1 giorno alla settimana	7	46,7	7,86

Tavola 9 **Solo per chi lavora in smart working: "Utilizza i Mensili Carnet Smartworker da 16/24 viaggi?"**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

4,1% indica se utilizza i Mensili Carnet Smartworker

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì, li utilizzo	1	6,7	8,00
No, preferisco altri titoli	11	73,3	8,27
No, non li conosco	3	20,0	7,00

Tavola 10 **Titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

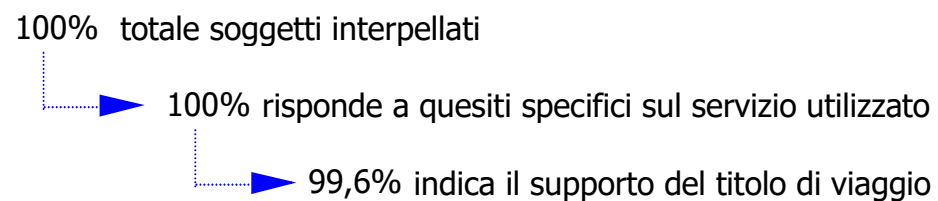
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,8% indica quale tipo di biglietto o abbonamento utilizza

I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento Autoguidovie	521	62,5	8,11
Biglietto Autoguidovie	184	22,1	8,09
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	126	15,1	8,29
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	1	0,1	8,00
Senza titolo di viaggio	1	0,1	2,00

Tavola 11 **Supporto del titolo di viaggio**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
cartaceo/magnetico	476	57,2	8,10
ricaricato sulla Sua tessera elettronica	266	32,0	8,08
digitale su App	90	10,8	8,33

Tavola 12 **Il luogo di acquisto del titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,4% indica il luogo di acquisto del titolo di viaggio che sta utilizzando

I luoghi di acquisto

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Nel posto più vicino alla fermata di salita/discesa	378	45,5	8,14
Dove capita	357	43,0	8,13
Tramite App Autoguidovie	76	9,2	8,13
Tramite Sito Autoguidovie	10	1,2	7,60
Dove c'è un apparato ricarica/emettitrice automatica	6	0,7	8,00
Tramite la mia azienda	1	0,1	6,00
Regione Lombardia	1	0,1	8,00
A bordo	1	0,1	8,00

Tavola 13 **Utilizzo dell'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

98,1% indica se utilizza l'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì, la utilizzo	91	11,1	8,07
No perché è complicata	474	57,9	8,16
No, non la conosco	152	18,6	8,09
No perché non voglio registrare la Carta di Pagamento	102	12,5	7,95

Tavola 14 **Solo per chi utilizza l'App di Autoguidovie: gradimento**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

11,1% indica il gradimento dell'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
10	6	6,6	9,50
9	22	24,2	8,41
8	31	34,1	8,13
7	27	29,7	7,33
6	4	4,4	7,75
5	1	1,1	9,00

Tavola 15 **Possibilità di acquisto del biglietto a bordo**

100% totale soggetti interpellati

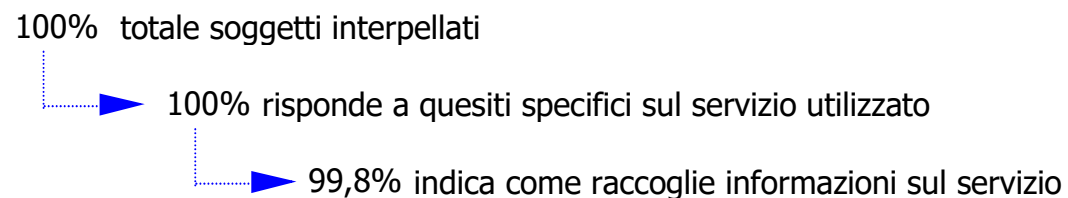
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

98,8% indica se conosce la possibilità di acquistare il biglietto a bordo

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	781	94,7	8,11
No	44	5,3	8,25

Tavola 16 **Canali di raccolta delle informazioni**



I canali informativi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sito internet	592	71,1	8,05
Informazioni alle fermate	245	29,4	8,04
Rivendite	98	11,8	8,12
App Autoguidovie	66	7,9	8,21
Infopoint	63	7,6	8,03
Dialogo con l'autista	16	1,9	7,81
Passaparola	6	0,7	7,67
Moovit	6	0,7	7,67
Google Maps	5	0,6	8,20
Call centre	5	0,6	9,00

Tavola 17 **Conoscenza del Qr Code alle fermate come fonte informativa sugli orari**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,5% indica se conosce il Qr Code alle fermate come fonte per consultare gli orari delle linee

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	620	74,6	8,11
No	211	25,4	8,15

Tavola 18 **Gradimento del Qr Code alle fermate come modalità di consultazione degli orari**

100% totale soggetti interpellati

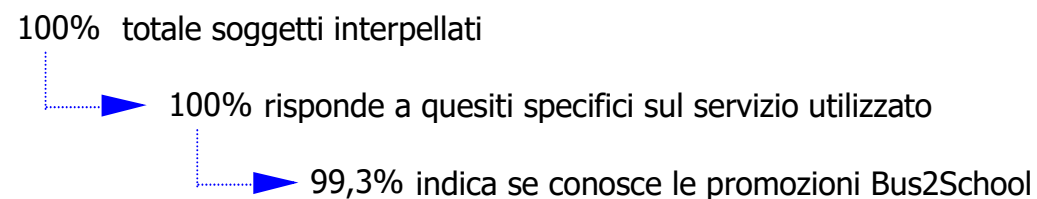
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

74,6% conosce il Qr Code e ne indica il gradimento

Il gradimento (base 10)

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
10	13	2,2	8,00
9	44	7,4	8,34
8	101	17,1	7,98
7	178	30,1	8,15
6	166	28,1	8,21
5	44	7,4	8,09
4	20	3,4	7,90
3	13	2,2	8,00
1	12	2,0	8,00

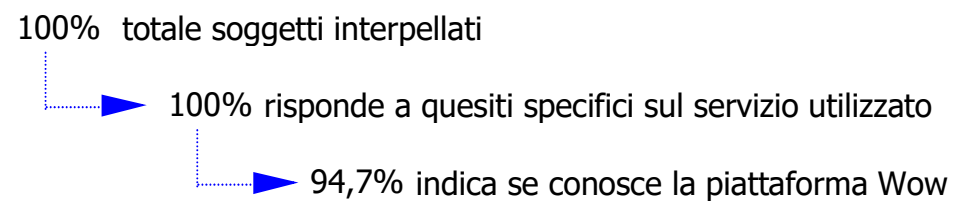
Tavola 19 **Conoscenza delle promozioni Bus2School**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	288	34,7	8,12
No	541	65,3	8,12

Tavola 20 **Conoscenza della piattaforma Wow**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	246	31,1	8,23
No	545	68,9	8,11

Tavola 21 **Approfondimenti sui conducenti**

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

▶ 99,3% risponde a quesiti specifici sui conducenti

All'atto della salita a bordo il conducente Le chiede di mostrare il titolo di viaggio?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	60	7,2	8,57
Talvolta	167	20,2	8,45
No	601	72,6	7,98

In caso di mancanza del titolo di viaggio, il conducente Le ha proposto di acquistarlo a bordo?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	82	9,9	8,33
No	747	90,1	8,10

Tavola 22 **Approfondimenti sulla controlleria**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,6% risponde a quesiti specifici sulla controlleria

E' mai stato controllato?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	184	22,1	8,05
No	648	77,9	8,14

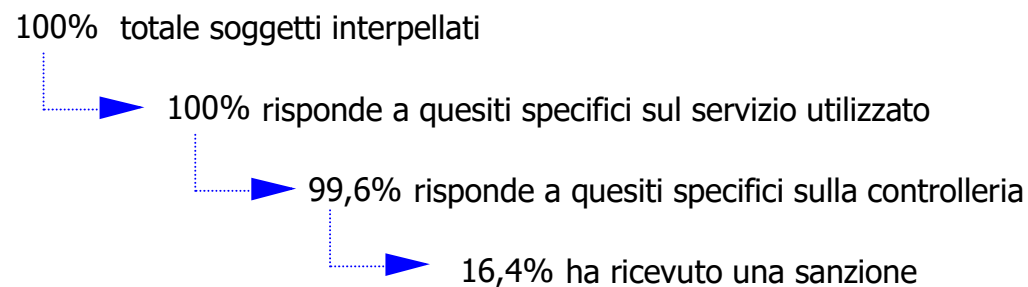
Se sì, la controlleria ha avuto un comportamento professionale?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	166	90,7	8,08
No	17	9,3	7,65

Se sì, ha mai ricevuto una sanzione?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	30	16,4	7,73
No	153	83,6	8,12

Tavola 23 **Modalità di pagamento delle sanzioni (solo per chi è stato sanzionato)**



E' a conoscenza che la sanzione può essere pagata on line?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	16	53,3	7,94
No	14	46,7	7,50

E' a conoscenza che la sanzione può essere pagata nelle rivendite Mooney?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	17	56,7	7,82
No	13	43,3	7,62

Tavola 24 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)	833	99,8	▶ Tav. 25
La sicurezza personale, a terra e a bordo	833	99,8	▶ Tav. 26
La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)	831	99,5	▶ Tav. 27
La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture	834	99,9	▶ Tav. 28
La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni	832	99,6	▶ Tav. 29
La cortesia del personale	833	99,8	▶ Tav. 30
L'affollamento dei mezzi	835	100,0	▶ Tav. 34
Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)	835	100,0	▶ Tav. 31
La capillarità dei punti vendita	834	99,9	▶ Tav. 32
La comodità di interscambio con altre reti di trasporto pubblico	832	99,6	▶ Tav. 34
Il servizio nel suo complesso	832	99,6	▶ Tav. 35
Tavola di sintesi	835	100,0	▶ Tav. 36

Tavola 25 **La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	163	19,6
Voto 9	221	26,5
Voto 8	187	22,4
Voto 7	148	17,8
Voto 6	81	9,7
Voto 5	29	3,5
Voto 4	4	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,161**

Deviazione standard ($\pm$) **1,41**

Errore standard ($\pm$) **0,049**

Tavola 26 **La sicurezza personale, a terra e a bordo**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	40	4,8
Voto 9	136	16,3
Voto 8	216	25,9
Voto 7	223	26,8
Voto 6	132	15,8
Voto 5	78	9,4
Voto 4	8	1,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,355**

Deviazione standard ($\pm$) **1,36**

Errore standard ($\pm$) **0,047**

Tavola 27 **La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

99,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	94	11,3
Voto 9	202	24,3
Voto 8	164	19,7
Voto 7	153	18,4
Voto 6	134	16,1
Voto 5	67	8,1
Voto 4	14	1,7
Voto 3	1	0,1
Voto 2	1	0,1
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,1

Punteggio medio: **7,632**

Deviazione standard ($\pm$) **1,59**

Errore standard ($\pm$) **0,055**

Tavola 28

La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture

100% totale soggetti interpellati

```

graph TD
    A[100% totale soggetti interpellati] --> B[100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali]
    B --> C[99,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore]
  
```

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	176	21,1
Voto 9	209	25,1
Voto 8	180	21,6
Voto 7	152	18,2
Voto 6	96	11,5
Voto 5	18	2,2
Voto 4	2	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,1

Punteggio medio: **8,177**Deviazione standard (±) **1,41**Errore standard (±) **0,049**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	271	32,6
Voto 9	179	21,5
Voto 8	165	19,8
Voto 7	112	13,5
Voto 6	73	8,8
Voto 5	22	2,6
Voto 4	3	0,4
Voto 3	3	0,4
Voto 2	1	0,1
Voto 1 (Minima soddisfazione)	3	0,4

Punteggio medio: **8,412**

Deviazione standard ($\pm$) **1,56**

Errore standard ($\pm$) **0,054**

Tavola 30 **La cortesia del personale**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	221	26,5
Voto 9	212	25,5
Voto 8	193	23,2
Voto 7	137	16,4
Voto 6	56	6,7
Voto 5	12	1,4
Voto 4	0	0,0
Voto 3	1	0,1
Voto 2	1	0,1
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,43**

Deviazione standard ($\pm$) **1,33**

Errore standard ($\pm$) **0,046**

Tavola 31 **L'affollamento dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione dell'indicatore

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	92	11,0
Voto 9	140	16,8
Voto 8	164	19,6
Voto 7	130	15,6
Voto 6	145	17,4
Voto 5	124	14,9
Voto 4	32	3,8
Voto 3	4	0,5
Voto 2	2	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	2	0,2

Punteggio medio: **7,231**

Deviazione standard ($\pm$) **1,77**

Errore standard ($\pm$) **0,061**

Tavola 32 **Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	251	30,1
Voto 9	209	25,0
Voto 8	199	23,8
Voto 7	117	14,0
Voto 6	48	5,7
Voto 5	10	1,2
Voto 4	1	0,1
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,556**

Deviazione standard ($\pm$) **1,28**

Errore standard ($\pm$) **0,044**

Tavola 33 **La capillarità dei punti vendita**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	121	14,5
Voto 9	171	20,5
Voto 8	185	22,2
Voto 7	205	24,6
Voto 6	86	10,3
Voto 5	49	5,9
Voto 4	12	1,4
Voto 3	3	0,4
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	2	0,2

Punteggio medio: **7,775**

Deviazione standard ($\pm$) **1,54**

Errore standard ($\pm$) **0,053**

Tavola 34 **La comodità di interscambio con altre reti di trasporto pubblico**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione dell'indicatore

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	133	16,0
Voto 9	209	25,1
Voto 8	218	26,2
Voto 7	142	17,1
Voto 6	79	9,5
Voto 5	37	4,4
Voto 4	14	1,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,01**

Deviazione standard ($\pm$) **1,45**

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

Tavola 35 **Il servizio nel suo complesso**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	165	19,8
Voto 9	172	20,7
Voto 8	215	25,8
Voto 7	191	23,0
Voto 6	76	9,1
Voto 5	9	1,1
Voto 4	3	0,4
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,1
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,137**

Deviazione standard ($\pm$) **1,33**

Errore standard ($\pm$) **0,046**

Tavola 36 **Sintesi degli indicatori**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

elementi rilevati	Valore medio 2023
La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)	8,16
La sicurezza personale, a terra e a bordo	7,36
La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)	7,63
La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture	8,18
La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni	8,41
La cortesia del personale	8,43
L'affollamento dei mezzi	7,23
Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)	8,56
La capillarità dei punti vendita	7,77
La comodità di interscambio con altre reti di trasporto pubblico	8,01
Il servizio nel suo complesso	8,14

Tavola 37 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

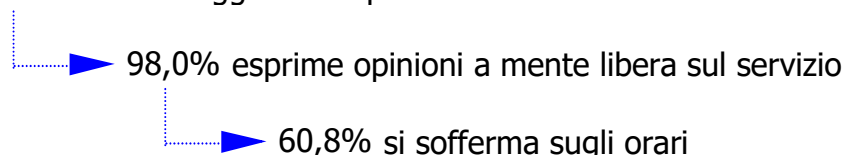
▶ 98,0% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	497	60,8	7,99	▶ Tav. 38
Mezzi	384	46,9	8,11	▶ Tav. 39
Servizio nel complesso	265	32,4	8,11	▶ Tav. 40
Titoli di viaggio	199	24,3	7,94	▶ Tav. 41
Conducenti	174	21,3	8,06	▶ Tav. 42
Controllori	115	14,1	7,91	▶ Tav. 43
Strumenti di comunicazione	102	12,5	7,90	▶ Tav. 44
Strutturazione della rete	97	11,9	8,38	▶ Tav. 45
Strutture a terra	83	10,1	7,59	▶ Tav. 46
Passeggeri	80	9,8	7,70	▶ Tav. 47

Tavola 38 **Orari**

100% totale soggetti interpellati

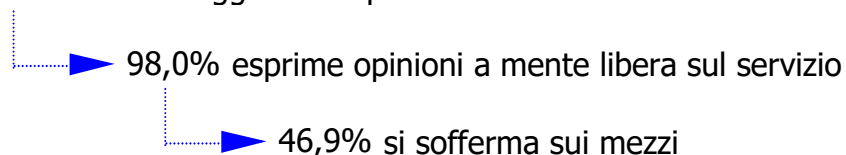


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona puntualità/regolarità delle corse	233	46,9	8,37
Insufficiente frequenza delle corse	84	16,9	7,19
Passaggi in ritardo	71	14,3	7,03
Buona frequenza delle corse	47	9,5	8,70
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	41	8,2	7,93
Il servizio è carente nel fine settimana	27	5,4	7,78
Il servizio è carente in orario serale	23	4,6	7,09
Saltano le corse	21	4,2	6,81
Mancano le corse dirette	17	3,4	7,65
Negativi i tagli al servizio	15	3,0	7,93
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	12	2,4	8,58
Il servizio è carente durante le festività	11	2,2	6,73
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	11	2,2	7,60
Passaggi in anticipo	9	1,8	8,11
Orari ben congegnati	3	0,6	9,00
Orari mal organizzati	3	0,6	7,33
Il servizio è assente durante le festività	3	0,6	7,00
Coincidenze mal congegnate	3	0,6	8,33
Nel pomeriggio il servizio è inesistente	2	0,4	7,50
Orari mal sincronizzati con quelli scolastici	1	0,2	8,00

Tavola 39 **Mezzi**

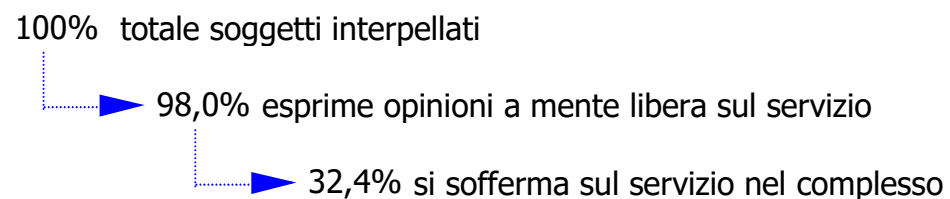
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona pulizia interna dei mezzi	204	53,1	8,23
Affollamento eccessivo dei mezzi	76	19,8	7,76
Scarsa pulizia interna dei mezzi	44	11,5	7,23
Mezzi ben climatizzati	30	7,8	8,17
Utilizzo di mezzi inquinanti	15	3,9	8,67
Utilizzo di mezzi poco capienti in orario di punta	15	3,9	7,73
Si viaggia spesso in piedi	13	3,4	8,23
Mezzi curati/ben tenuti	13	3,4	8,77
Buon comfort a bordo	11	2,9	8,73
Mezzi mal climatizzati	7	1,8	7,29
Scarsa manutenzione dei mezzi	7	1,8	8,57
Scarsa sicurezza personale a bordo	5	1,3	8,00
Buona sicurezza a bordo	3	0,8	8,33
Mezzi rumorosi internamente	3	0,8	8,33
Mezzi mai affollati	3	0,8	9,67
Scarso comfort a bordo	2	0,5	7,00
Dotazioni per disabili poco efficienti	1	0,3	6,00
Cattivo odore a bordo	1	0,3	8,00
Musica a bordo troppo alta	1	0,3	8,00
Troppa confusione a bordo	1	0,3	8,00

Tavola 40 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	139	52,5	8,01
Servizio organizzato in modo efficiente	52	19,6	8,35
Servizio scadente/poco efficiente	40	15,1	7,50
Servizio comodo	35	13,2	8,29
Servizio utile	15	5,7	9,20
Servizio migliorato rispetto al passato	13	4,9	7,77
Servizio peggiorato rispetto al passato	12	4,5	7,00
Indispensabile per chi non ha alternative	10	3,8	7,10
Servizio affidabile	4	1,5	8,00
Servizio penalizzato dagli scioperi	1	0,4	9,00
Servizio migliore rispetto ad altri mezzi pubblici	1	0,4	7,00

Tavola 41 **Titoli di viaggio**

100% totale soggetti interpellati

▶ 98,0% esprime opinioni a mente libera sul servizio

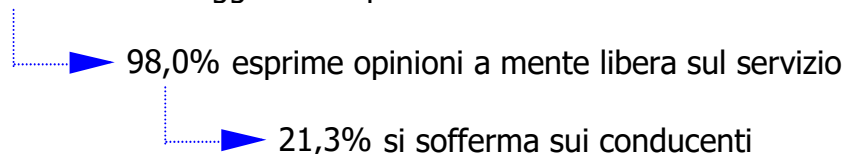
▶ 24,3% si sofferma sui titoli di viaggio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	87	43,7	7,67
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	82	41,2	7,99
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	21	10,6	7,70
Buona capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	7	3,5	9,57
Rivenditori poco informati sui titoli di viaggio	6	3,0	7,00
Rivendite posizionate lontano dalle fermate	6	3,0	9,33
Ottima l'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio	6	3,0	8,00
Titoli di viaggio complicati	5	2,5	7,80
Nei centri minori mancano le rivendite	3	1,5	9,33
Titoli di viaggio convenienti	2	1,0	9,00
Scomodo che la biglietteria sia aperta solo il mattino	1	0,5	7,00
Pessimo rapporto qualità-prezzo	1	0,5	8,00
Buon rapporto qualità-pezzo	1	0,5	10,00

Tavola 42 **Conducenti**

100% totale soggetti interpellati

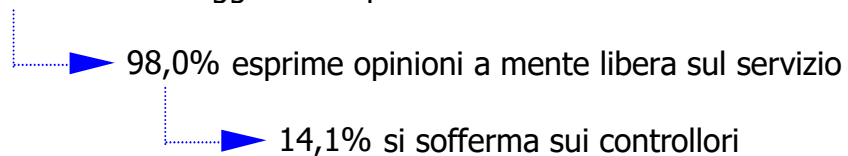


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono educati/cortesi/disponibili	58	33,3	8,66
Parlano al cellulare durante la guida distraendosi	41	23,6	7,73
Poco concentrati durante la guida	19	10,9	8,16
Non forniscono informazioni	15	8,6	7,47
Poco attenti alle esigenze della clientela	14	8,0	7,54
Sono poco professionali	11	6,3	8,18
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	8	4,6	7,75
Non conoscono il servizio	7	4,0	7,71
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	6	3,4	8,33
Non controllano il biglietto	4	2,3	8,25
Sono professionali	2	1,1	10,00
Sono poco curati	2	1,1	7,50
Non rispondono al saluto dei passeggeri	2	1,1	6,00
Saltano le fermate	1	0,6	2,00
Guida attenta/sicura	1	0,6	8,00

Tavola 43 **Controllori**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo	48	41,7	8,00
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	38	33,0	7,24
Poco efficaci nei controlli	13	11,3	8,46
Sono aggressivi/arroganti	8	7,0	7,63
Non forniscono informazioni	4	3,5	7,75
Tengono fermi immotivatamente i mezzi	3	2,6	9,67
Sono poco professionali	3	2,6	9,00
Sono privi di tesserino di riconoscimento	2	1,7	9,50
I controlli creano ritardi	2	1,7	10,00

Tavola 44 **Strumenti di comunicazione**

100% totale soggetti interpellati

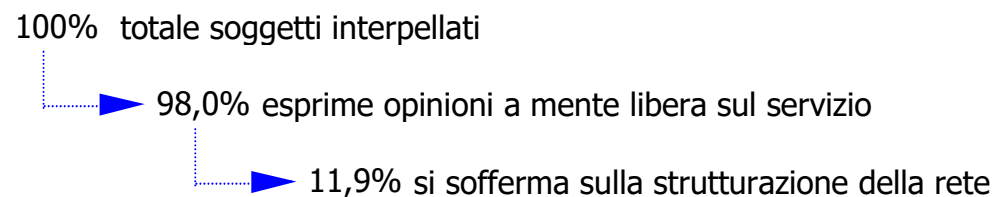
▶ 98,0% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 12,5% si sofferma sugli strumenti di comunicazione

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Mancano le informazioni alle fermate/nelle autostazioni	19	18,6	8,00
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	19	18,6	7,79
Sito internet sempre aggiornato	14	13,7	7,50
Non vengono comunicate le variazioni del servizio	13	12,7	8,38
Sito internet poco chiaro	10	9,8	7,50
Non vengono comunicati i ritardi nell'App	9	8,8	7,89
Ottima l'App di Autoguidovie	7	6,9	7,86
Non vengono comunicati gli scioperi	6	5,9	8,00
Mancano gli avvisi alle fermate	4	3,9	8,50
Non vengono aggiornate le tabelle orari	3	2,9	7,33
Le informazioni sul servizio sono chiare/complete	2	2,0	9,00
Tabelle orari poco chiare	1	1,0	8,00
Non vengono comunicati i ritardi	1	1,0	4,00

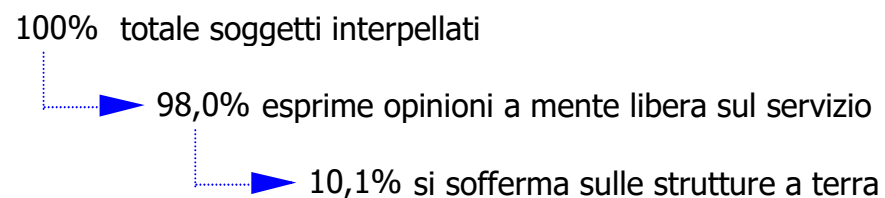
Tavola 45 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Si arriva velocemente a destinazione	46	47,4	8,46
Buona pervasività della rete	18	18,6	7,89
Tempi di percorrenza eccessivi	12	12,4	8,27
Fermate ben distribuite	10	10,3	8,20
Tragitti ben organizzati	7	7,2	8,71
Fermate posizionate in punti pericolosi	5	5,2	8,60
Fermate mal distribuite	2	2,1	9,50

Tavola 46 **Strutture a terra**

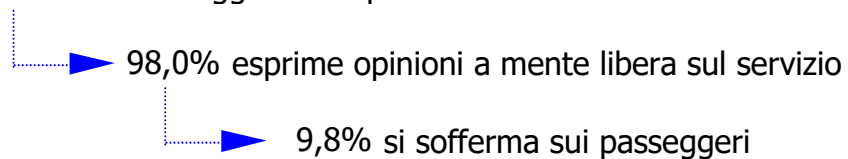


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	34	41,0	7,48
Alcune fermate sono prive di panchine e pensiline	28	33,7	7,74
Fermate e autostazioni sporche/imbrattate/mal tenute	15	18,1	7,00
Non vengono sostituite le panchine/pensiline danneggiate	5	6,0	8,00
Buona sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	4	4,8	8,75
Mancano i cestini alle fermate	1	1,2	9,00

Tavola 47 **Passeggeri**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Troppi studenti a bordo	28	35,0	8,43
Maleducazione diffusa	24	30,0	7,63
Troppi stranieri a bordo	20	25,0	6,50
Gli studenti sono maleducati	6	7,5	7,60
Passeggeri fumano a bordo	3	3,8	8,67
Gli studenti non cedono il posto agli anziani	3	3,8	7,67
Malintenzionati a bordo	1	1,3	0,00
I passeggeri non usano le cuffie per ascoltare la musica	1	1,3	8,00

Tavola 48 **I servizi a chiamata attivi in Provincia di Cremona**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti diretti sulle specificità del bacino di mobilità in cui si sposta

99,8% esprime un giudizio rispetto ai servizi a chiamata attualmente attivi

Le posizioni degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non sono a conoscenza dei servizi a chiamata	353	42,4	8,11
Lo conosco ma non ho necessità di utilizzo	260	31,2	8,20
Sono favorevole agli attuali servizi a chiamata	129	15,5	8,19
Sarebbe opportuno tornare al servizio di linea	39	4,7	8,10
I servizi a chiamata dovrebbero essere estesi anche ad altre aree della rete	37	4,4	7,75
Gli attuali servizi a chiamata sono insufficienti	15	1,8	8,07

Tavola 49 **La composizione del campione**

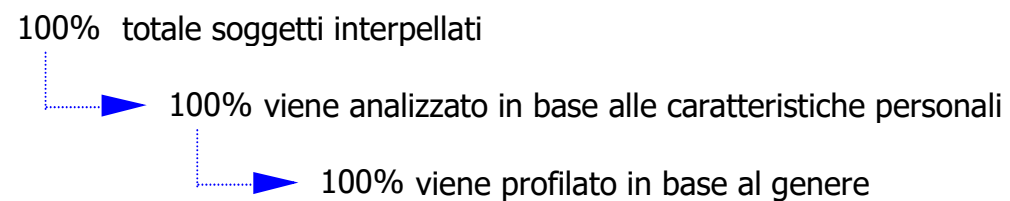
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	835	100,0	▶ Tav. 50
Classe di età	834	99,9	▶ Tav. 51

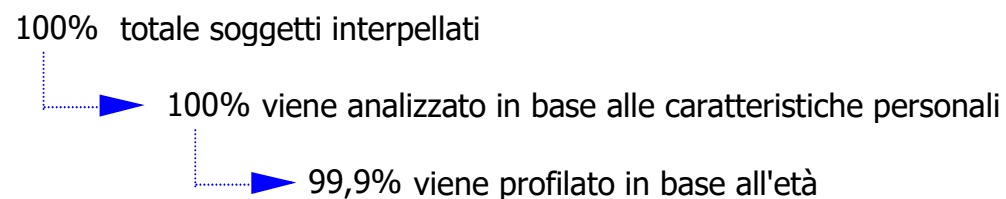
Tavola 50 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	540	64,7	8,12
Maschio	295	35,3	8,16

Tavola 51 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14 - 18 anni	198	23,7	8,00
19 - 24 anni	238	28,5	8,38
25 - 34 anni	145	17,4	8,17
35 - 44 anni	131	15,7	8,05
45 - 54 anni	70	8,4	7,84
55 - 64 anni	29	3,5	7,97
65 - 74 anni	21	2,5	8,19
75 anni e oltre	2	0,2	9,50

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

TPL Extraurbano della Provincia di Cremona - Servizio di linea Arriva



Giugno 2023



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023 - Servizio Extraurbano di Cremona/Linea" effettuata da Centro Studi Diagramma per il Gruppo Arriva sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico 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 346 interviste valide complessive effettuate dal 17 al 27 aprile 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

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

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

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

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 33 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	346	100,0	▶ Tavv. 2 - 7
Indicatori precodificati di customer satisfaction	346	100,0	▶ Tavv. 8 - 17
Approfondimenti quali/quantitativi	340	98,3	▶ Tavv. 18 - 27
Giudizio sui conducenti	305	88,2	▶ Tavv. 28 - 30
Anamnesi essenziale (dati personali)	346	100,0	▶ Tavv. 31 - 33

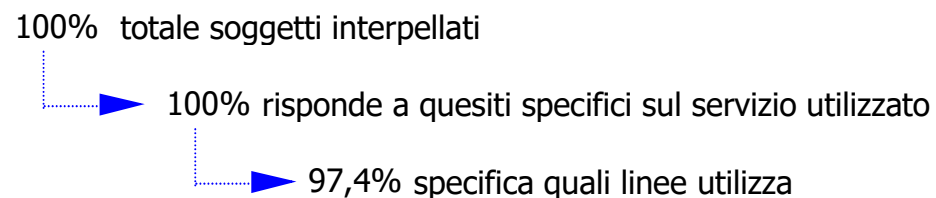
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	337	97,4	Tav. 3
Comuni di origine e di destinazione	346	100,0	Tav. 4
Motivi di utilizzo del servizio	340	98,3	Tav. 5
Titolo di viaggio utilizzato	344	99,4	Tav. 6
Canali di raccolta informazioni sul servizio	342	98,8	Tav. 7

Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
K201	10	3,0	7,20
K202	16	4,7	6,94
K203	22	6,5	7,45
K204	18	5,3	6,83
K205	31	9,2	7,42
K206	24	7,1	7,17
K207	24	7,1	7,42
K208	20	5,9	7,55
K209	38	11,3	7,21
K210	22	6,5	7,41
K211	9	2,7	7,00
K212	35	10,4	8,06
K213	29	8,6	7,07
K214	39	11,6	7,26

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

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

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

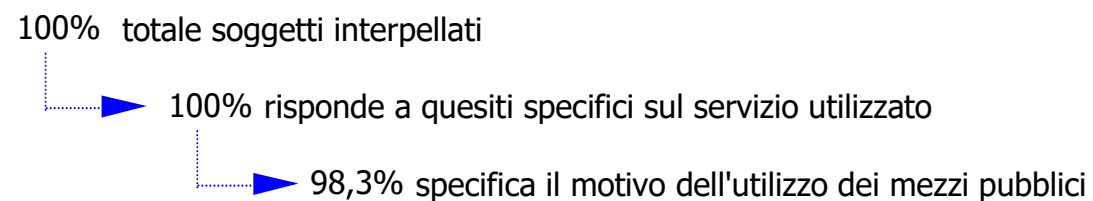
Le o/d

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Cremona	243	70,2
Casalmaggiore	58	16,8
Soresina	36	10,4
Pontevico	32	9,2
Crema	27	7,8
Asola	20	5,8
Quinzano d'Oglio	15	4,3
Volongo	14	4,0
Robecco d'Oglio	12	3,5
Piadena	10	2,9
Castelverde	9	2,6
Cicognolo	7	2,0

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Trigolo	7
Fiesco	7
Sospiro	7
Casalbuttano	6
Pralboino	6
Seniga	6
Torricella Del Pizzo	5
Casalromano	5
Pescarolo	5
Grontardo	4
Viadana	4
Ossolaro	4

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Pieve Delmona	4
Binanuova	4
Gussola	4
Borgo San Giacomo	4
Scandolara Ravara	4
Corte dei frati	3
Formigara	3
Villanova	3
Dossi pisani	3
Ostiano	3
Vescovato	3
Altri 71 comuni	104

Tavola 5 **Motivi degli spostamenti effettuati**



I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studio	178	52,4	7,02
Lavoro	126	37,1	7,68
Shopping/compere	42	12,4	7,90
Svago	24	7,1	7,50
Motivi di salute	17	5,0	7,88

Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

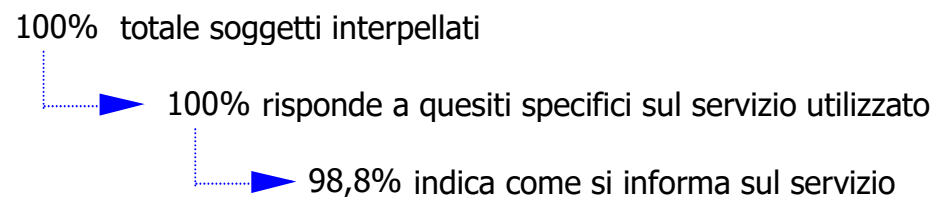
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,4% indica quale tipo di biglietto o abbonamento utilizza

I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento mensile	163	47,4	7,31
Biglietto corsa semplice	74	21,5	7,61
Abbonamento annuale	35	10,2	6,97
Carnet	32	9,3	7,53
Abbonamento settimanale	21	6,1	6,76
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	9	2,6	7,78
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	6	1,7	7,17
Carta Regionale dei Trasporti	4	1,2	8,25

Tavola 7 **Il canale di raccolta delle informazioni**



Le informazioni vengono ottenute grazie a

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sito internet	218	63,7	7,32
Informazioni alle fermate	116	33,9	7,27
Rivendite	72	21,1	7,31
Infopoint	34	9,9	6,85
Dialogo con l'autista	34	9,9	8,50
Passaparola	6	1,8	7,83
Call centre	5	1,5	8,00
Libretto orari	3	0,9	8,00

Tavola 8 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
La sicurezza	346	100,0	▶ Tav. 9
La regolarità del servizio (frequenza, regolarità, puntualità ed effettivo passaggio della corsa)	345	99,7	▶ Tav. 10
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e delle sale di attesa/autostazioni	346	100,0	▶ Tav. 11
La diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea	341	98,6	▶ Tav. 12
La cortesia del personale viaggiante	340	98,3	▶ Tav. 13
L'affollamento dei mezzi	346	100,0	▶ Tav. 14
Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)	345	99,7	▶ Tav. 15
La convenienza economica del servizio	344	99,4	▶ Tav. 16
Il servizio nel suo complesso	345	99,7	▶ Tav. 17

Tavola 9 **La sicurezza**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	57	16,5
Voto 9	81	23,4
Voto 8	113	32,7
Voto 7	55	15,9
Voto 6	36	10,4
Voto 5	4	1,2
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,162**

Deviazione standard ($\pm$) **1,25**

Errore standard ($\pm$) **0,067**

Tavola 10 **La regolarità del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	20	5,8
Voto 9	57	16,5
Voto 8	117	33,9
Voto 7	102	29,6
Voto 6	44	12,8
Voto 5	3	0,9
Voto 4	1	0,3
Voto 3	1	0,3
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,67**

Deviazione standard ($\pm$) **1,18**

Errore standard ($\pm$) **0,063**

Tavola 11 **La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e delle sale di attesa/autostazioni**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	19	5,5
Voto 9	26	7,5
Voto 8	103	29,8
Voto 7	84	24,3
Voto 6	77	22,3
Voto 5	32	9,2
Voto 4	3	0,9
Voto 3	2	0,6
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,156**

Deviazione standard ($\pm$) **1,36**

Errore standard ($\pm$) **0,073**

Tavola 12 **La diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	20	5,9
Voto 9	32	9,4
Voto 8	86	25,2
Voto 7	126	37,0
Voto 6	62	18,2
Voto 5	12	3,5
Voto 4	2	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,331**

Deviazione standard ($\pm$) **1,22**

Errore standard ($\pm$) **0,066**

Tavola 13 **La cortesia del personale viaggiante**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	61	17,9
Voto 9	74	21,8
Voto 8	101	29,7
Voto 7	80	23,5
Voto 6	20	5,9
Voto 5	4	1,2
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,188**

Deviazione standard ($\pm$) **1,22**

Errore standard ($\pm$) **0,066**

Tavola 14 **L'affollamento dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	28	8,1
Voto 9	35	10,1
Voto 8	49	14,2
Voto 7	79	22,8
Voto 6	102	29,5
Voto 5	38	11,0
Voto 4	6	1,7
Voto 3	3	0,9
Voto 2	2	0,6
Voto 1 (Minima soddisfazione)	4	1,2

Punteggio medio: **6,887**

Deviazione standard ($\pm$) **1,69**

Errore standard ($\pm$) **0,091**

Tavola 15 **Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	41	11,9
Voto 9	70	20,3
Voto 8	115	33,3
Voto 7	81	23,5
Voto 6	34	9,9
Voto 5	2	0,6
Voto 4	2	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,968**

Deviazione standard (±) **1,21**

Errore standard (±) **0,065**

Tavola 16 **La convenienza economica del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	15	4,4
Voto 9	30	8,7
Voto 8	133	38,7
Voto 7	100	29,1
Voto 6	52	15,1
Voto 5	8	2,3
Voto 4	2	0,6
Voto 3	2	0,6
Voto 2	2	0,6
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,424**

Deviazione standard ($\pm$) **1,22**

Errore standard ($\pm$) **0,066**

Tavola 17 **Il servizio nel suo complesso**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	2,6
Voto 9	40	11,6
Voto 8	111	32,2
Voto 7	100	29,0
Voto 6	72	20,9
Voto 5	13	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: **7,348**

Deviazione standard ($\pm$) **1,12**

Errore standard ($\pm$) **0,060**

Tavola 18 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

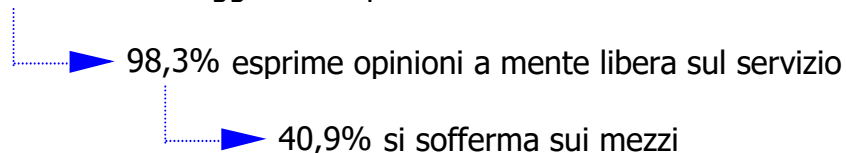
▶ 98,3% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Mezzi	139	40,9	6,97	▶ Tav. 19
Orari	121	35,6	7,39	▶ Tav. 20
Personale	118	34,7	7,46	▶ Tav. 21
Servizio nel complesso	104	30,6	7,05	▶ Tav. 22
Strumenti di comunicazione	75	22,1	6,89	▶ Tav. 23
Strutturazione della rete	50	14,7	7,64	▶ Tav. 24
Titoli di viaggio	47	13,8	7,46	▶ Tav. 25
Passeggeri	42	12,4	7,81	▶ Tav. 26
Strutture a terra	35	10,3	6,86	▶ Tav. 27

Tavola 19 **Mezzi**

100% totale soggetti interpellati

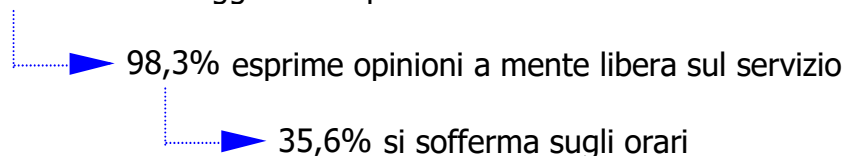


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Affollamento eccessivo dei mezzi	51	36,7	7,08
Scarsa pulizia interna dei mezzi	38	27,3	6,82
Buona pulizia interna dei mezzi	24	17,3	7,54
Utilizzo di mezzi poco capienti in ora di punta	23	16,5	6,78
Parco mezzi eccessivamente datato	12	8,6	6,67
Si viaggia spesso in piedi	10	7,2	6,20
Scarsa manutenzione dei mezzi	9	6,5	6,44
Scarsa sicurezza personale a bordo	7	5,0	6,00
Utilizzo di mezzi poco affidabili	6	4,3	6,00
Buon comfort a bordo	6	4,3	8,00
Utilizzo di mezzi inquinanti	5	3,6	7,40
Sedili sporchi	3	2,2	6,33
Si viaggia tranquilli	2	1,4	8,50
Sedili comodi	1	0,7	7,00
Predellini alti (accesso difficoltoso)	1	0,7	8,00

Tavola 20 **Orari**

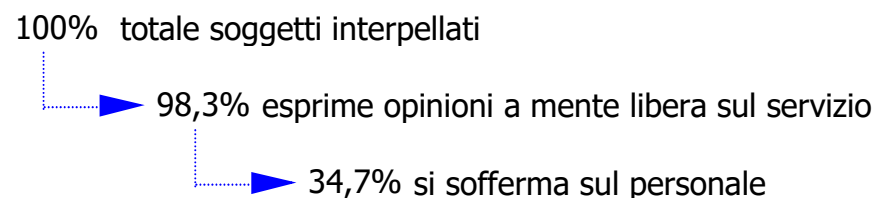
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona puntualità/regolarità delle corse	31	25,6	7,42
Insufficiente frequenza delle corse	24	19,8	6,83
Passaggi in ritardo	22	18,2	6,45
Buona frequenza delle corse	19	15,7	8,11
Le corse scolastiche sono insufficienti	12	9,9	7,67
Il servizio è carente nel fine settimana	11	9,1	7,45
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	6	5,0	8,17
Coincidenze mal congegnate	6	5,0	8,00
Puntualità migliorata rispetto al passato	4	3,3	8,25
Il servizio è carente in orario serale	4	3,3	7,75
Passaggi in anticipo	2	1,7	6,00
Orari ben congegnati	2	1,7	7,00
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	2	1,7	7,00
Pessimi i cambi orario	1	0,8	9,00
Orari mal congegnati	1	0,8	8,00

Tavola 21 **Personale**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo dei controllori	36	30,5	8,03
Conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	26	22,0	7,00
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	20	16,9	6,55
Conducenti poco concentrati durante la guida	14	11,9	7,21
Conducenti educati/cortesi/disponibili	12	10,2	7,92
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	7	5,9	6,71
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	5	4,2	7,60
Controllori troppo aggressivi con gli studenti	5	4,2	6,80
Conducenti molto professionali	5	4,2	8,60
Saltano le fermate	4	3,4	7,25
Conducenti sempre attenti alle esigenze della clientela	2	1,7	9,00
Frequenza dei controlli migliorata rispetto al passato	1	0,8	8,00
Controllori troppo zelanti	1	0,8	6,00

Tavola 22 **Servizio nel complesso**

100% totale soggetti interpellati

▶ 98,3% esprime opinioni a mente libera sul servizio

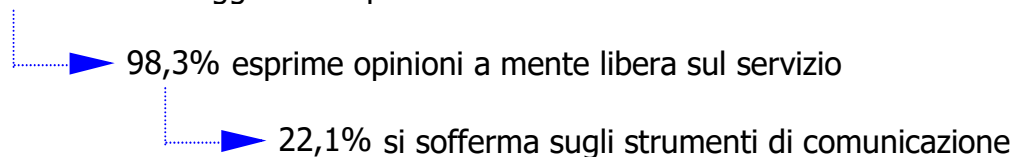
▶ 30,6% si sofferma sul servizio nel complesso

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	40	38,5	7,25
Servizio comodo	21	20,2	6,76
Servizio utile	13	12,5	7,46
Servizio organizzato in modo efficiente	11	10,6	7,18
Servizio adatto alle mie esigenze	11	10,6	7,00
Indispensabile per chi non ha alternative	4	3,8	6,25
Servizio scadente/poco efficiente	3	2,9	5,67
Servizio affidabile	3	2,9	6,67
Servizio penalizzato da troppi scioperi	1	1,0	6,00

Tavola 23 **Strumenti di comunicazione**

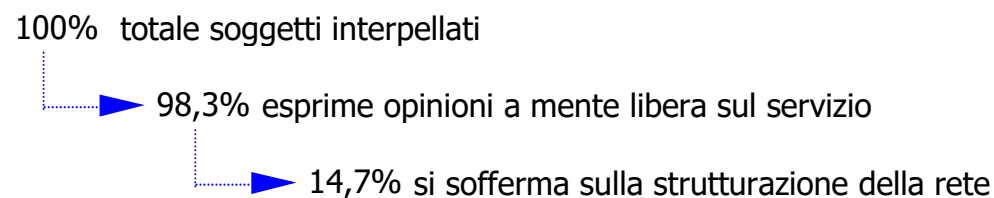
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	26	34,7	6,77
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	12	16,0	6,83
Mancano le informazioni alle fermate/nelle autostazioni	11	14,7	6,36
Mancano le tabelle orari alle fermate/nelle autostazioni	9	12,0	7,56
Non vengono comunicati gli scioperi	8	10,7	6,38
Non vengono aggiornate le tabelle orari	6	8,0	6,83
Le comunicazioni sono poco tempestive	6	8,0	6,50
Sito internet complicato	4	5,3	9,00
Tabelle orari danneggiate/imbrattate	2	2,7	6,50
Tabelle orari complicate	1	1,3	10,00
Display informativi non funzionanti	1	1,3	9,00

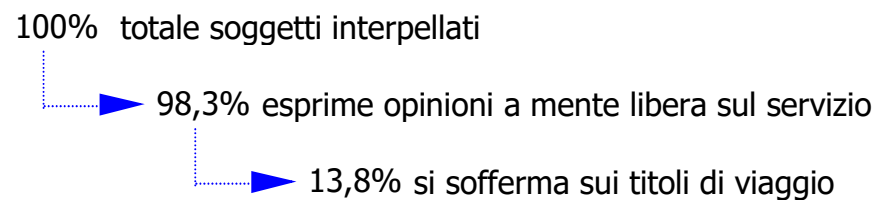
Tavola 24 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tragitti troppo lunghi e dispersivi	12	24,0	7,83
Tempi di spostamento eccessivi	11	22,0	7,64
Scarsa pervasività della rete	9	18,0	7,89
Servizio rapido/veloce	5	10,0	7,60
Rete organizzata con troppe fermate	5	10,0	7,40
Buona pervasività della rete	5	10,0	7,80
Fermate insufficienti/mal distribuite	3	6,0	6,33
Fermate distribuite in modo razionale	3	6,0	7,67

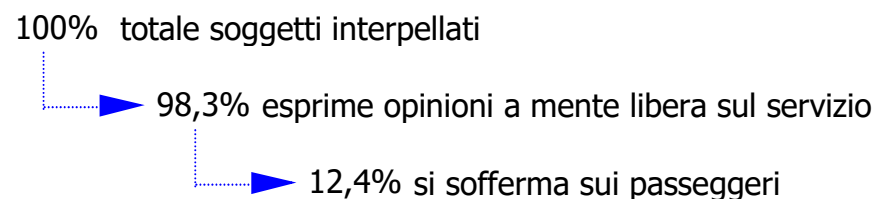
Tavola 25 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	22	46,8	7,19
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	11	23,4	7,64
Scarsa pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	9	19,1	8,00
Rivendite lontane dalle fermate	7	14,9	7,29
Rivendite chiuse nel fine settimana	2	4,3	7,50
Buon rapporto qualità-prezzo	1	2,1	8,00

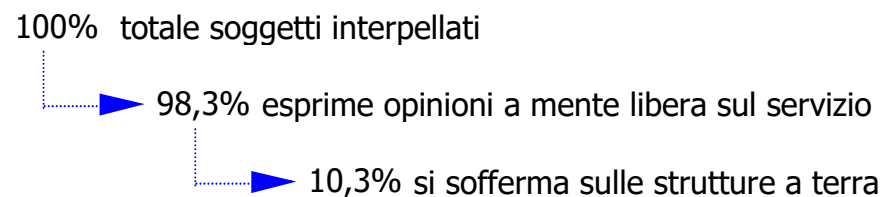
Tavola 26 **Passeggeri**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maleducazione diffusa	14	33,3	7,79
Troppi studenti a bordo	7	16,7	8,29
Troppi stranieri a bordo	7	16,7	8,29
Gli studenti sono maleducati/disturbano	5	11,9	7,40
Gli stranieri non pagano il biglietto	4	9,5	9,00
Maleducazione peggiorata rispetto al passato	3	7,1	6,00
Gli studenti sporcano deliberatamente i mezzi	3	7,1	6,67
Gli stranieri emanano cattivo odore	1	2,4	6,00

Tavola 27 **Strutture a terra**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Alcune fermate prive di panchine e pensiline	15	42,9	7,33
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	9	25,7	6,22
Autostazioni sporche/imbrattate/mal tenute	9	25,7	6,33
Fermate sporche/imbrattate/mal tenute	2	5,7	5,50
Alcune fermate poco visibili	2	5,7	8,50

Tavola 28 **Giudizio sui conducenti**

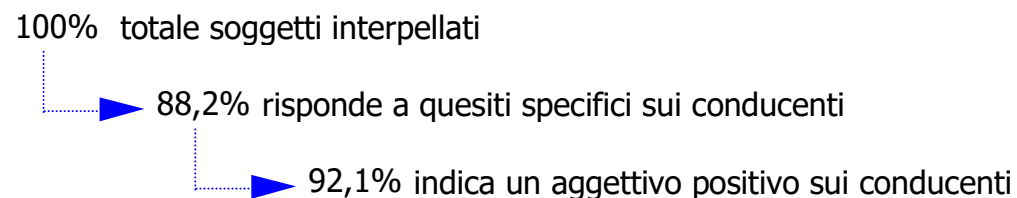
100% totale soggetti interpellati

▶ 88,2% risponde a quesiti specifici sui conducenti

Le aree tematiche emerse nel corso della rilevazione riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Giudizi positivi sui conducenti	281	92,1	▶ Tavv. 29
Giudizi negativi sui conducenti	105	34,4	▶ Tav. 30

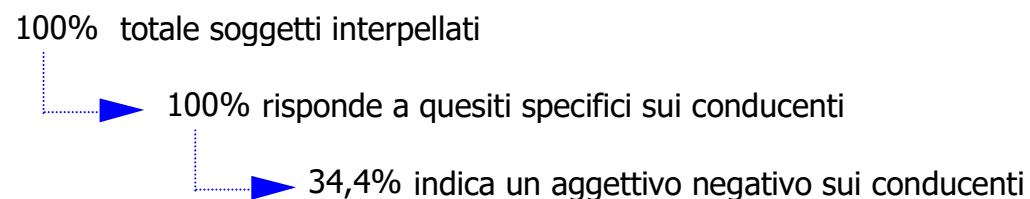
Tavola 29 **Giudizi positivi sui conducenti**



Le indicazioni positive

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono educati/cortesi/disponibili	202	71,9	7,43
Guida attenta e sicura	28	10,0	7,21
Sono professionali	21	7,5	7,43
Sono disponibili nel fornire informazioni	7	2,5	5,86
Sono affidabili	7	2,5	6,86
Sono simpatici	6	2,1	7,17
Sono puntuali	4	1,4	7,50
Sono pazienti	3	1,1	8,00
Sempre puntuali	3	1,1	6,67

Tavola 30 **Giudizi negativi sui conducenti**



Le indicazioni negative

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Guidano piano creando ritardi	22	21,0	7,18
Sono poco socievoli	14	13,3	6,36
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	14	13,3	7,14
Poco concentrati durante la guida	13	12,4	6,31
Parlano al cellulare durante la guida distraendosi	13	12,4	6,92
Sono stressati	9	8,6	7,67
Sono nervosi	5	4,8	6,20
Sempre in ritardo	4	3,8	6,50
Non controllano i titoli di viaggio	4	3,8	7,00
Sono irascibili	2	1,9	6,50
Frenano in modo brusco	2	1,9	6,50
Utilizzano troppo spesso il clacson	1	1,0	7,00
Sono poco disponibili nei confronti della clientela	1	1,0	6,00
Sono impazienti	1	1,0	10,00

Tavola 31 **La composizione del campione**

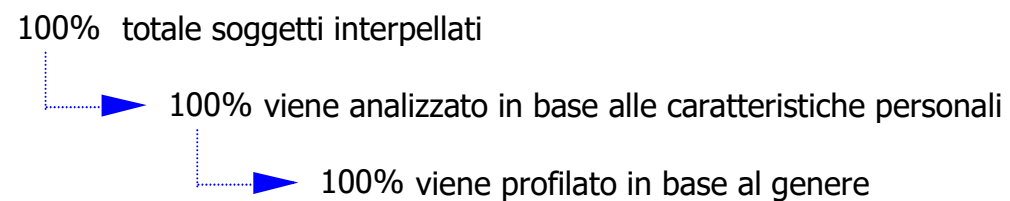
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	346	100,0	▶ Tav. 32
Classe di età	341	98,6	▶ Tav. 33

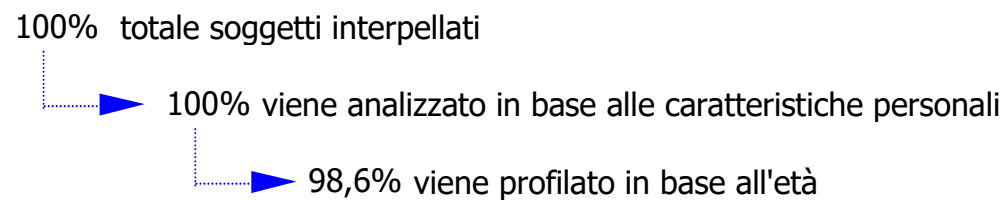
Tavola 32 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	217	62,7	7,27
Maschio	129	37,3	7,48

Tavola 33 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14 - 18 anni	150	44,0	7,04
19 - 24 anni	49	14,4	7,02
25 - 34 anni	62	18,2	7,82
35 - 44 anni	29	8,5	7,41
45 - 54 anni	29	8,5	7,86
55 - 64 anni	14	4,1	8,14
65 - 74 anni	7	2,1	7,29
75 anni e oltre	1	0,3	8,00

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

Servizio Extraurbano della Provincia di Cremona



Maggio 2023



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023 - Servizio Extraurbano di Cremona/Linea" effettuata da Centro Studi Diagramma per Star Mobility sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico 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 271 interviste valide complessive effettuate dal 13 al 27 aprile 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

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

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

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

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 33 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	271	100,0	▶ Tavv. 2 - 8
Indicatori precodificati di customer satisfaction	271	100,0	▶ Tavv. 9 - 18
Approfondimenti quali/quantitativi	269	99,3	▶ Tavv. 19 - 29
I servizi a chiamata attivi in Provincia di Cremona	265	97,8	▶ Tav. 30
Anamnesi essenziale (dati personali)	271	100,0	▶ Tavv. 31 - 33

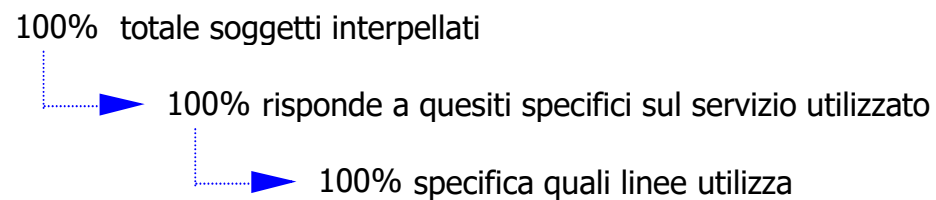
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	271	100,0	Tav. 3
Comuni di origine e di destinazione	269	99,3	Tav. 4
Motivi di utilizzo del servizio	271	100,0	Tav. 5
Titolo di viaggio utilizzato	269	99,3	Tav. 6
Canali di raccolta informazioni sul servizio	260	95,9	Tav. 7
Rapporto qualità/prezzo rispetto a mezzi alternativi	260	95,9	Tav. 8

Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
K301	35	12,9	7,89
K302	43	15,9	7,98
K303	54	19,9	8,39
K304	32	11,8	7,97
K305	6	2,2	8,00
K306	10	3,7	8,20
K307	43	15,9	8,44
K401	21	7,7	8,35
K402	18	6,6	8,67
K403	9	3,3	8,56

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

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99% specifica da dove inizia e dove finisce il viaggio durante il quale viene intervistato

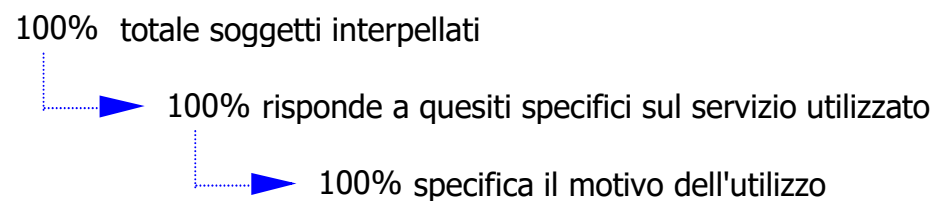
Le o/d

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Cremona	119	44,2
Lodi	80	29,7
Crema	76	28,3
Soresina	48	17,8
Codogno	25	9,3
San Donato Milanese	16	5,9
Grumello Cremonese	12	4,5
Montodine	10	3,7
Madignano	9	3,3
Maleo	9	3,3

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Soncino	9
Annicco	7
Pizzighettone	6
Sesto Cremonese	6
Chieve	6
Bagnolo Cremasco	5
Formigara	5
Casalezzo Ceredano	5
Corte Palasio	5
Sesto ed Uniti	4

elementi rilevati	Frequenza assoluta
Crotta d'Adda	4
Casanova	4
Ripalta Cremasca	4
Rubbiano	4
Acquanegra	4
Secugnago	4
Grumello	3
Grumello Cremasco	3
Casalpusterlengo	3
Altri 27 comuni	41

Tavola 5 **Motivi degli spostamenti effettuati**



I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studio	133	49,1	8,06
Lavoro	117	43,2	8,40
Svago	43	15,9	8,33
Shopping/compere	22	8,1	7,95
Motivi di salute	2	0,7	8,00

Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

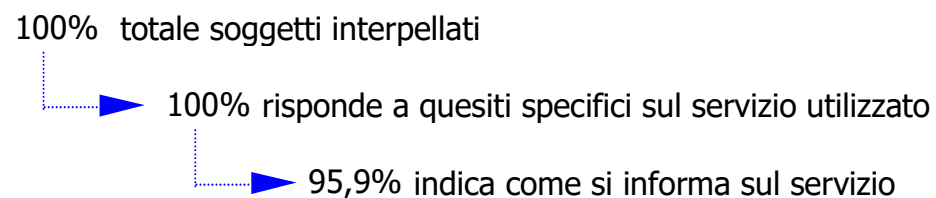
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99% indica quale tipo di biglietto o abbonamento utilizza

I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento mensile	116	43,1	8,19
Biglietto corsa semplice	42	15,6	8,10
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	36	13,4	8,39
Abbonamento annuale	24	8,9	8,04
Carnet	20	7,4	8,85
Abbonamento settimanale	16	5,9	7,75
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	11	4,1	8,40
Carta Regionale dei Trasporti	4	1,5	8,50

Tavola 7 **Il canale di raccolta delle informazioni**



Le informazioni vengono ottenute grazie a

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sito internet	173	66,5	8,24
Informazioni alle fermate	66	25,4	8,18
Infopoint	48	18,5	8,28
Rivendite	42	16,2	8,24
Dialogo con l'autista	13	5,0	8,00
Call centre	10	3,8	8,44
Google Maps	1	0,4	8,00

Tavola 8 **Rapporto qualità/prezzo rispetto a mezzi alternativi**

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

▶ 95,9% valuta il rapporto qualità/prezzo del servizio in questione rispetto a mezzi alternativi

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rapporto qualità/prezzo equivalente	177	68,1	8,26
Rapporto qualità/prezzo migliore	72	27,7	8,23
Rapporto qualità/prezzo peggiore	11	4,2	7,64

Tavola 9 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
La sicurezza	270	99,6	▶ Tav. 10
La regolarità del servizio (frequenza, regolarità, puntualità ed effettivo passaggio della corsa)	270	99,6	▶ Tav. 11
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e delle sale di attesa/autostazioni	268	98,9	▶ Tav. 12
La diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea	270	99,6	▶ Tav. 13
La cortesia del personale viaggiante	268	98,9	▶ Tav. 14
L'affollamento dei mezzi	269	99,3	▶ Tav. 15
Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)	271	100,0	▶ Tav. 16
La convenienza economica del servizio	268	98,9	▶ Tav. 17
Il servizio nel suo complesso	268	98,9	▶ Tav. 18

Tavola 10 **La sicurezza**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	60	22,2
Voto 9	114	42,2
Voto 8	64	23,7
Voto 7	19	7,0
Voto 6	9	3,3
Voto 5	3	1,1
Voto 4	1	0,4
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,681**

Deviazione standard ($\pm$) **1,10**

Errore standard ($\pm$) **0,067**

Tavola 11 **La regolarità del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	44	16,3
Voto 9	81	30,0
Voto 8	95	35,2
Voto 7	34	12,6
Voto 6	10	3,7
Voto 5	5	1,9
Voto 4	1	0,4
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,356**

Deviazione standard ($\pm$) **1,15**

Errore standard ($\pm$) **0,070**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

98,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	25	9,3
Voto 9	54	20,1
Voto 8	97	36,2
Voto 7	61	22,8
Voto 6	22	8,2
Voto 5	7	2,6
Voto 4	1	0,4
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,4
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,881**

Deviazione standard ($\pm$) **1,25**

Errore standard ($\pm$) **0,076**

Tavola 13 **La diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	32	11,9
Voto 9	61	22,6
Voto 8	90	33,3
Voto 7	47	17,4
Voto 6	29	10,7
Voto 5	9	3,3
Voto 4	0	0,0
Voto 3	1	0,4
Voto 2	1	0,4
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,933**

Deviazione standard (±) **1,35**

Errore standard (±) **0,082**

Tavola 14 **La cortesia del personale viaggiante**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

98,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	54	20,1
Voto 9	98	36,6
Voto 8	80	29,9
Voto 7	28	10,4
Voto 6	7	2,6
Voto 5	1	0,4
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,601**

Deviazione standard (±) **1,03**

Errore standard (±) **0,063**

Tavola 15 **L'affollamento dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

99,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	16	5,9
Voto 9	47	17,5
Voto 8	48	17,8
Voto 7	80	29,7
Voto 6	53	19,7
Voto 5	15	5,6
Voto 4	8	3,0
Voto 3	1	0,4
Voto 2	1	0,4
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,275**

Deviazione standard ($\pm$) **1,48**

Errore standard ($\pm$) **0,090**

Tavola 16 **Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	17	6,3
Voto 9	63	23,2
Voto 8	112	41,3
Voto 7	62	22,9
Voto 6	12	4,4
Voto 5	3	1,1
Voto 4	2	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,978**

Deviazione standard ($\pm$) **1,05**

Errore standard ($\pm$) **0,064**

Tavola 17 **La convenienza economica del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

98,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	16	6,0
Voto 9	57	21,3
Voto 8	81	30,2
Voto 7	64	23,9
Voto 6	28	10,4
Voto 5	18	6,7
Voto 4	2	0,7
Voto 3	1	0,4
Voto 2	1	0,4
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,612**

Deviazione standard ($\pm$) **1,38**

Errore standard ($\pm$) **0,085**

Tavola 18 **Il servizio nel suo complesso**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

98,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	28	10,4
Voto 9	75	28,0
Voto 8	109	40,7
Voto 7	43	16,0
Voto 6	11	4,1
Voto 5	2	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: **8,224**

Deviazione standard (±) **1,02**

Errore standard (±) **0,062**

Tavola 19 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

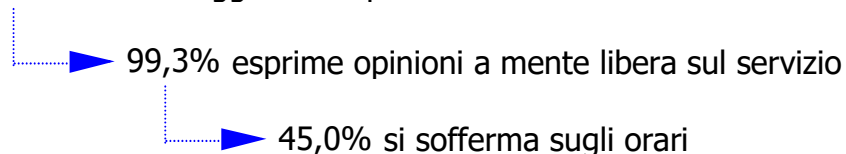
▶ 99,3% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	121	45,0	8,02	▶ Tav. 20
Mezzi	113	42,0	8,00	▶ Tav. 21
Servizio nel complesso	65	24,2	8,29	▶ Tav. 22
Conducenti	61	22,7	7,95	▶ Tav. 23
Titoli di viaggio	53	19,7	7,89	▶ Tav. 24
Controllori	41	15,2	8,48	▶ Tav. 25
Passeggeri	40	14,9	8,25	▶ Tav. 26
Strutturazione della rete	30	11,2	8,14	▶ Tav. 27
Strumenti di comunicazione	29	10,8	8,17	▶ Tav. 28
Strutture a terra	23	8,6	7,96	▶ Tav. 29

Tavola 20 **Orari**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona puntualità/regolarità delle corse	32	26,4	8,55
Insufficiente frequenza delle corse	28	23,1	7,68
Passaggi in ritardo	18	14,9	7,39
Buona frequenza delle corse	15	12,4	7,79
Le corse scolastiche sono insufficienti	8	6,6	8,25
In certe fasce orarie il servizio è completamente assente	8	6,6	8,50
Il servizio è carente nel fine settimana	8	6,6	8,13
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	5	4,1	8,60
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	5	4,1	8,00
Saltano le corse - Servizio inaffidabile	3	2,5	7,33
Orari penalizzanti per i lavoratori	3	2,5	8,33
Il servizio termina troppo presto alla sera	3	2,5	7,67
Coincidenze mal consegnate	3	2,5	7,33
Orari mal consegnati	2	1,7	6,50

Tavola 21 **Mezzi**

100% totale soggetti interpellati

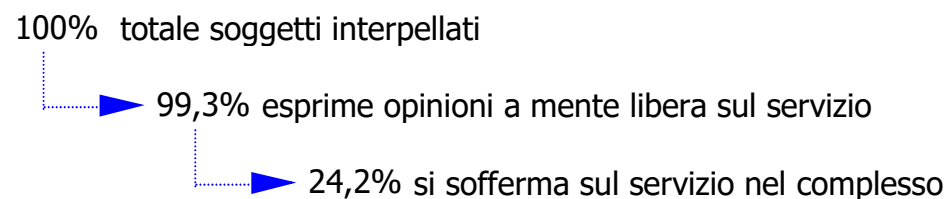
▶ 99,3% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 42,0% si sofferma sui mezzi

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Affollamento eccessivo dei mezzi	51	45,1	7,69
Buona pulizia interna dei mezzi	24	21,2	8,38
Scarso pulizia interna dei mezzi	12	10,6	6,83
Buona sicurezza personale a bordo	11	9,7	8,00
Buon comfort a bordo	9	8,0	8,78
Scarso comfort a bordo	8	7,1	7,29
Parco mezzi eccessivamente datato	6	5,3	7,00
Si viaggia tranquilli	6	5,3	8,67
Utilizzo di mezzi affidabili	6	5,3	8,67
Obliteratrici spesso non funzionano	4	3,5	7,50
Mezzi rumorosi internamente	2	1,8	8,00
Mezzi ben climatizzati	2	1,8	7,50
Scarso manutenzione dei mezzi	2	1,8	8,00
Sedili sporchi	1	0,9	7,00
Si viaggia spesso in piedi	1	0,9	7,00
Mezzi sporchi fin dal mattino	1	0,9	7,00

Tavola 22 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	32	49,2	8,16
Servizio comodo	18	27,7	8,33
Servizio organizzato in modo efficiente	9	13,8	8,22
Servizio penalizzato da troppi scioperi	5	7,7	9,00
Servizio utile	3	4,6	8,33

Tavola 23 **Conducenti**

100% totale soggetti interpellati

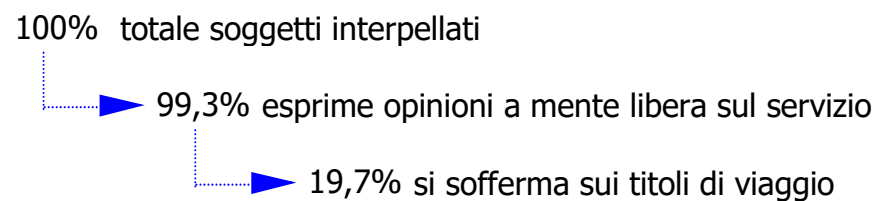
▶ 99,3% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 22,7% si sofferma sui conducenti

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono educati/cortesi/disponibili	22	36,1	7,86
Parlano al cellulare durante la guida distraendosi	14	23,0	7,57
Sono professionali	7	11,5	8,00
Guidano in modo attento/sicuro	5	8,2	7,80
Saltano le fermate	5	8,2	8,20
Sono maleducati/scortesi/poco disponibili	5	8,2	7,80
Sempre attenti alle esigenze della clientela	4	6,6	8,75
Poco concentrati durante la guida	3	4,9	8,33
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	2	3,3	7,00
Guardano i Social durante la guida	1	1,6	9,00

Tavola 24 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	26	49,1	7,46
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	18	34,0	8,28
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	9	17,0	8,22
Rivenditori poco informati sui titoli di viaggio	3	5,7	8,33

Tavola 25 **Controllori**

100% totale soggetti interpellati

▶ 99,3% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 15,2% si sofferma sui controllori

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo	38	92,7	8,43
Sono aggressivi/arroganti	2	4,9	9,50
Sono poco professionali	2	4,9	9,00
Sono privi di tesserino di riconoscimento	1	2,4	8,00

Tavola 26 **Passeggeri**

100% totale soggetti interpellati

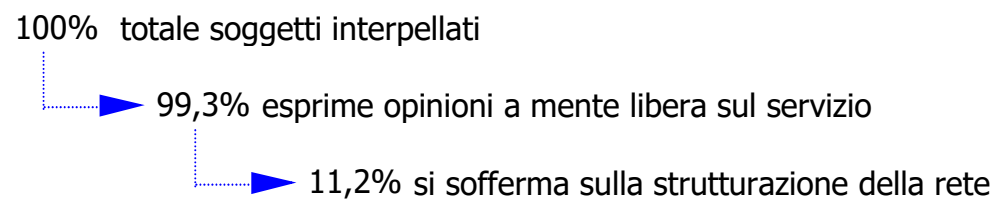
▶ 99,3% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 14,9% si sofferma sui passeggeri

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Troppi studenti a bordo	9	22,5	9,00
Gli studenti sono maleducati/disturbano	9	22,5	7,89
Maleducazione diffusa	7	17,5	8,71
Malintenzionati/borseggiatori/bulli a bordo	6	15,0	7,67
Gli stranieri non pagano il biglietto	5	12,5	8,20
Troppi stranieri a bordo	3	7,5	7,67
Gli stranieri sporcano i mezzi	3	7,5	8,67

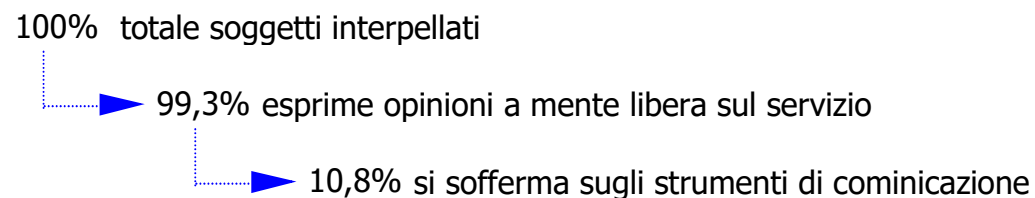
Tavola 27 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona pervasività della rete	12	40,0	8,27
Scarsa pervasività della rete	5	16,7	7,60
Tragitti troppo lunghi e dispersivi	5	16,7	8,20
Fermate insufficienti/mal distribuite	4	13,3	9,00
Fermate ben distribuite	2	6,7	8,50
I centri minori sono poco serviti	2	6,7	6,50

Tavola 28 **Strumenti di comunicazione**

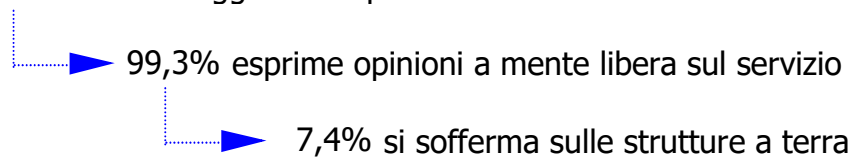


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Mancano le informazioni alle fermate/nelle autostazioni	10	34,5	7,70
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	6	20,7	8,17
Le comunicazioni sono poco tempestive	5	17,2	7,40
Manca la comunicazione a bordo dei mezzi	3	10,3	8,33
Mancano le tabelle orari alle fermate	3	10,3	8,67
Sito internet organizzato in modo chiaro	2	6,9	7,50
Tabelle orari rovinare/poco leggibili	2	6,9	9,00
Le informazioni sul servizio sono poco precise	2	6,9	7,50
Informazioni sul servizio chiare/complete	1	3,4	9,00
Non vengono comunicati gli scioperi	1	3,4	10,00
Sito internet inutilmente complicato	1	3,4	8,00

Tavola 29 **Strutture a terra**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Alcune fermate prive di panchine e pensiline	9	39,1	8,33
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	5	21,7	8,00
Fermate/autostazioni sporche/poco curate	4	17,4	7,25
Alcune fermate poco visibili	3	13,0	8,00
Autostazioni sporche/imbrattate/mal tenute	3	13,0	7,33

Tavola 30 **I servizi a chiamata attivi in Provincia di Cremona**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti diretti sulle specificità del bacino di mobilità in cui si sposta

97,8% esprime un giudizio rispetto ai servizi a chiamata attualmente attivi

Le posizioni degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono favorevole agli attuali servizi a chiamata	147	55,5	8,15
Non sono a conoscenza dei servizi a chiamata	47	17,7	8,26
I servizi a chiamata dovrebbero essere estesi anche ad altre aree della rete	38	14,3	8,53
Gli attuali servizi a chiamata sono insufficienti	33	12,5	8,16

Tavola 31 **La composizione del campione**

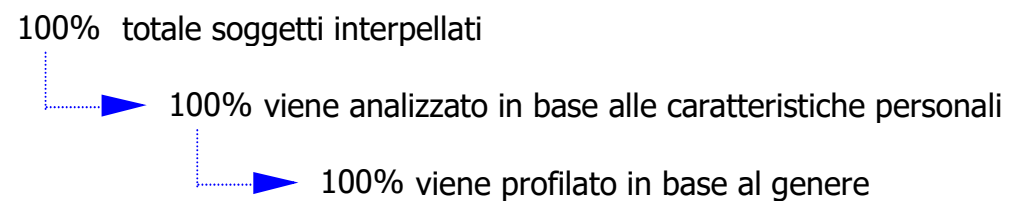
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	271	100,0	▶ Tav. 32
Classe di età	269	99,3	▶ Tav. 33

Tavola 32 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maschio	140	51,7	8,30
Femmina	131	48,3	8,14

Tavola 33 **La classe di età**

100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

99,3% viene profilato in base all'età

Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14 - 18 anni	105	39,0	7,88
19 - 24 anni	50	18,6	8,65
25 - 34 anni	49	18,2	8,48
35 - 44 anni	30	11,2	8,23
45 - 54 anni	20	7,4	8,05
55 - 64 anni	11	4,1	8,36
65 - 74 anni	4	1,5	8,75

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

Servizio extraurbano di Cremona - Chiamata

 **Autoguidovie**
Guidati da te.

Maggio 2023

DIAGRAMMA
Centro studi

Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023 - Servizio Extraurbano di Cremona/Chiamata" effettuata da Centro Studi Diagramma per Autoguidovie sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico 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 33 interviste valide complessive effettuate dal 17 al 21 aprile 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità CATI utilizzando le liste dei clienti registrati.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

Sono stati utilizzati undici 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 30 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 a chiamata	33	100,0	▶ Tavv. 2 - 12
Indicatori precodificati di customer satisfaction	33	100,0	▶ Tavv. 13 - 25
Approfondimenti quali/quantitativi	33	100,0	▶ Tav. 26
Giudizi positivi e negativi sulla linea utilizzata	23	69,7	▶ Tav. 27
Anamnesi essenziale (dati personali)	33	100,0	▶ Tavv. 28 - 30

Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio a chiamata**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Motivi di utilizzo del servizio	33	100,0	▶ Tav. 3
Titolo di viaggio utilizzato	33	100,0	▶ Tav. 4
Luogo di acquisto dei titoli di viaggio	33	100,0	▶ Tav. 5
Quesiti specifici sull'App di Autoguidovie	33	100,0	▶ Tav. 6
Possibilità di acquisto del biglietto a bordo	28	84,8	▶ Tav. 7
Canali di raccolta informazioni sul servizio	33	100,0	▶ Tav. 8
Modalità di prenotazione tramite App	33	100,0	▶ Tav. 9
Conoscenza piattaforma Wow	33	100,0	▶ Tav. 10
Approfondimenti sui conducenti	33	100,0	▶ Tav. 11
Approfondimenti sulla controlleria	33	100,0	▶ Tav. 12

Tavola 3 **Motivi degli spostamenti effettuati**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% specifica il motivo principale dell'utilizzo ed eventualmente dei motivi secondari

I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Svago	14	42,4	8,64
Lavoro	14	42,4	8,79
Shopping/compere	10	30,3	8,80
Motivi di salute	9	27,3	9,00
Studio	3	9,1	8,67

Tavola 4 **Titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica quale tipo di biglietto o abbonamento utilizza

I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Biglietto Autoguidovie	17	51,5	8,94
Abbonamento Autoguidovie	9	27,3	8,56
Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata	5	15,2	9,00
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	2	6,1	8,50

Tavola 5 **Luogo di acquisto dei titoli di viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica il luogo di acquisto del titolo di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dove capita	25	33,3	8,84
Regione Lombardia	5	6,7	9,00
Tramite Sito Autoguidovie	2	2,7	7,50
Tramite la mia azienda	1	1,3	10,00

Tavola 6 **Quesiti specifici sull'App di Autoguidovie**

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

▶ 100% indica se utilizza l'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
No perché non voglio registrare la Carta di Pagamento	22	66,7	8,68
No, non la conosco	6	18,2	8,83
No perché è complicata	5	15,2	9,40

Tavola 7 **Possibilità di acquisto del biglietto a bordo**

100% totale soggetti interpellati

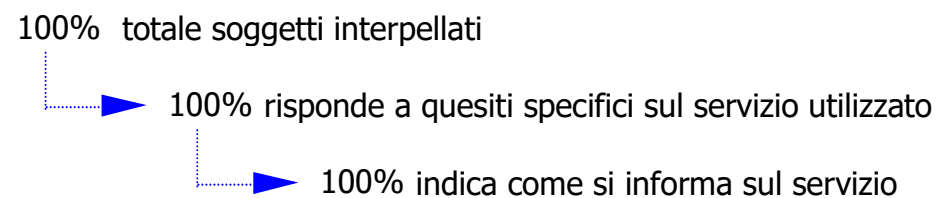
▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

▶ 84,8% indica se conosce la possibilità di acquistare il biglietto a bordo

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	28	100,0	8,82

Tavola 8 **Il canale di raccolta delle informazioni**



Le informazioni vengono ottenute grazie a

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Call centre	29	87,9	8,90
App di Autoguidovie	12	36,4	8,58
Sito internet	7	21,2	8,43
Informazioni alle fermate	6	18,2	8,83

Tavola 9 **Modalità di prenotazione tramite App**

100% totale soggetti interpellati

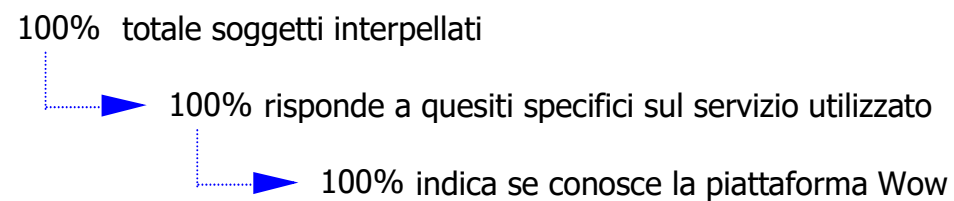
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica la conoscenza della modalità di prenotazione tramite App

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	27	81,8	8,81
No	6	18,2	8,83

Tavola 10 **Conoscenza della piattaforma Wow**

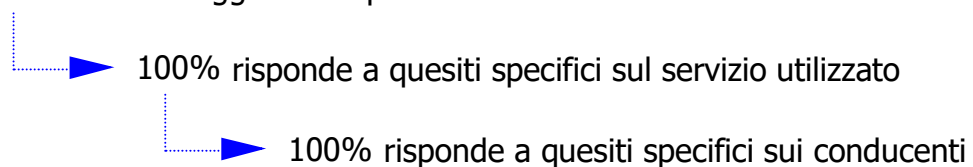


Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	19	57,6	8,79
No	14	63,6	8,86

Tavola 11 **Approfondimenti sui conducenti**

100% totale soggetti interpellati



All'atto della salita a bordo il conducente Le chiede di mostrare il titolo di viaggio?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	20	60,6	8,90
Talvolta	13	39,4	8,69

In caso di mancanza del titolo di viaggio, il conducente Le ha proposto di acquistarlo a bordo?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	33	100,0	8,82

Tavola 12 **Approfondimenti sulla controlleria**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% risponde a quesiti specifici sulla controlleria

E' mai stato controllato?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	21	63,6	8,86
No	12	36,4	8,75

Se sì, il controllore ha avuto un comportamento professionale?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	21	100,0	8,86

Se sì, ha mai ricevuto una sanzione?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
No	21	100,0	8,86

Tavola 13 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)	33	100,0	▶ Tav. 14
La sicurezza personale, a terra e a bordo	33	100,0	▶ Tav. 15
La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)	33	100,0	▶ Tav. 16
La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture	33	100,0	▶ Tav. 17
L'affollamento dei mezzi	33	100,0	▶ Tav. 18
La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni	33	100,0	▶ Tav. 19
La cortesia del personale viaggiante e degli addetti del Call Center	33	100,0	▶ Tav. 20
Il comfort del viaggio	33	100,0	▶ Tav. 21
La capillarità dei punti vendita	33	100,0	▶ Tav. 22
La convenienza economica del servizio	33	100,0	▶ Tav. 23
Il servizio nel suo complesso	33	100,0	▶ Tav. 24
Tavola di sintesi	33	100,0	▶ Tav. 25

Tavola 14 **La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	27,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,636**

Deviazione standard ($\pm$) **1,03**

Errore standard ($\pm$) **0,178**

Tavola 15 **La sicurezza personale, a terra e a bordo**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	27,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,636**

Deviazione standard ($\pm$) **1,03**

Errore standard ($\pm$) **0,178**

Tavola 16 **La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione dell'indicatore

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	8	24,2
Voto 9	5	15,2
Voto 8	12	36,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	3	9,1
Voto 5	1	3,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,242**

Deviazione standard ($\pm$) **1,37**

Errore standard ($\pm$) **0,238**

Tavola 17 **La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	27,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,636**

Deviazione standard ($\pm$) **1,03**

Errore standard ($\pm$) **0,178**

Tavola 18 **L'affollamento dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione dell'indicatore

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	27,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,636**

Deviazione standard ($\pm$) **1,03**

Errore standard ($\pm$) **0,178**

Tavola 19 **La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	27,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,636**

Deviazione standard ($\pm$) **1,03**

Errore standard ($\pm$) **0,178**

Tavola 20

La cortesia del personale viaggiante e degli addetti del Call Center

100% totale soggetti interpellati

```

graph TD
    A[100% totale soggetti interpellati] --> B[100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali]
    B --> C[100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore]
  
```

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	8	24,2
Voto 9	6	18,2
Voto 8	11	33,3
Voto 7	3	9,1
Voto 6	2	6,1
Voto 5	1	3,0
Voto 4	2	6,1
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,121**Deviazione standard (±) **1,67**Errore standard (±) **0,291**

Tavola 21 **Il comfort del viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	27,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,636**

Deviazione standard ($\pm$) **1,03**

Errore standard ($\pm$) **0,178**

Tavola 22 **La capillarità dei punti vendita**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	27,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,636**

Deviazione standard ($\pm$) **1,03**

Errore standard ($\pm$) **0,178**

Tavola 23 **La convenienza economica del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	9	27,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	4	12,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,636**

Deviazione standard ($\pm$) **1,03**

Errore standard ($\pm$) **0,178**

Tavola 24 **Il servizio nel suo complesso**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	11	33,3
Voto 9	7	21,2
Voto 8	13	39,4
Voto 7	2	6,1
Voto 6	0	0,0
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: **8,818**

Deviazione standard ($\pm$) **0,98**

Errore standard ($\pm$) **0,171**

Tavola 25 **Sintesi degli indicatori**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

elementi rilevati	Valore medio 2023
La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)	8,64
La sicurezza personale, a terra e a bordo	8,64
La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)	8,24
La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture	8,64
L'affollamento dei mezzi	8,64
La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni	8,64
La cortesia del personale viaggiante e degli addetti del Call Center	8,12
Il comfort del viaggio	8,64
La capillarità dei punti vendita	8,64
La convenienza economica del servizio	8,64
Il servizio nel suo complesso	8,82

Tavola 26 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

100% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non vengono rispettati gli orari	9	27,3	8,44
Mezzi puliti/ben curati	6	18,2	9,50
Buona puntualità delle corse	6	18,2	10,00
Gli orari del servizio sono insufficienti	6	18,2	8,67
Personale del call center gentile/disponibile	5	15,2	8,80
Buon comfort a bordo	4	12,1	9,25
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	4	12,1	8,00
Ottima l'App di Autoquidovie	4	12,1	8,25
Saltano le corse	4	12,1	8,75
Conducenti gentili/disponibili	4	8,2	9,00
Buona sicurezza a bordo dei mezzi	3	6,1	10,00
Conducenti attenti alle esigenze della clientela	3	6,1	10,00
Conducenti maleducati/poco disponibili	3	6,1	8,33
Fasce di prenotazione troppo limitate	3	6,1	7,67
Personale del Call Center scortese/poco disponibile	3	6,1	8,33
Procedure di prenotazione lunghe/macchinose	2	4,1	7,50
Procedure di prenotazione semplici/veloci	2	4,1	8,50
Difficoltà nel prendere la linea	2	4,1	9,00
Fermate prive di panchine/pensiline	1	2,0	9,00
Conducenti poco attenti alle esigenze della clientela	1	2,0	8,00
Si viaggia tranquilli	1	2,0	10,00

Tavola 27 **Giudizi positivi e negativi sulla linea utilizzata**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sulla linea utilizzata, indicando un aspetto positivo ed uno negativo

Le indicazioni positive

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Conducenti attenti/disponibili	6	27,3	8,83
Utilizzo di mezzi confortevoli	4	18,2	8,00
Buona puntualità delle corse	4	18,2	10,00
Fermate ben distribuite	3	13,6	8,00
Buona pulizia/cura dei mezzi	3	13,6	10,00
Mezzi mai affollati	2	9,1	10,00

Le indicazioni negative

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Procedure di prenotazione macchinose	3	50,0	8,00
Difficoltà nel prendere la linea	3	50,0	8,67

Tavola 28 **La composizione del campione**

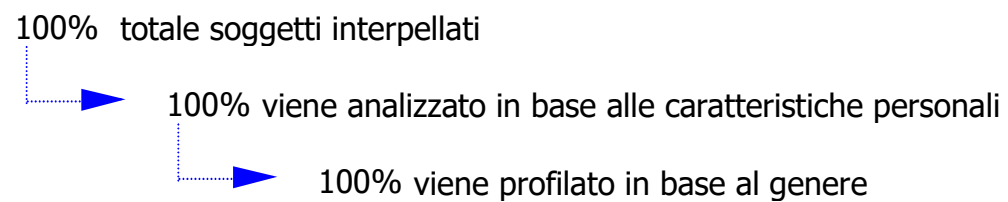
100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	33	100,0	Tav. 25
Classe di età	33	100,0	Tav. 26

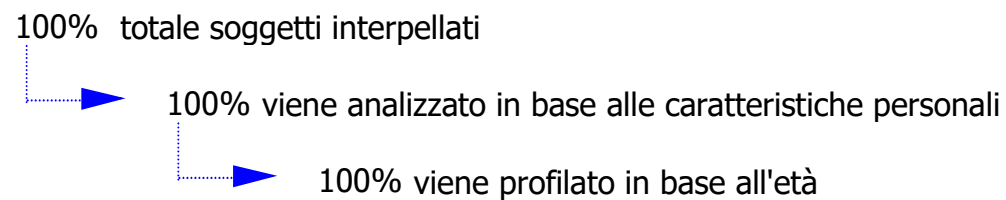
Tavola 29 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	21	63,6	8,62
Maschio	12	36,4	9,17

Tavola 30 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14 - 18 anni	5	15,2	8,40
19 - 24 anni	1	3,0	8,00
25 - 34 anni	4	12,1	9,75
35 - 44 anni	6	18,2	8,67
45 - 54 anni	5	15,2	8,80
55 - 64 anni	7	21,2	8,57
65 - 74 anni	1	3,0	8,00
75 anni e oltre	4	12,1	9,50

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

Servizio urbano di Crema - Linea

 **Autoguidovie**
Guidati da te.

Maggio 2023

DIAGRAMMA
Centro studi

Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023 - Servizio Urbano di Crema/Linea" effettuata da Centro Studi Diagramma per Autoguidovie sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico 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 97 interviste valide complessive effettuate dal 17 al 21 aprile 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

Sono stati utilizzati undici 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 44 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	97	100,0	▶ Tavv. 2 - 19
Indicatori precodificati di customer satisfaction	97	100,0	▶ Tavv. 20 - 32
Approfondimenti quali/quantitativi	95	97,9	▶ Tavv. 33 - 41
Anamnesi essenziale (dati personali)	97	100,0	▶ Tavv. 42 - 44

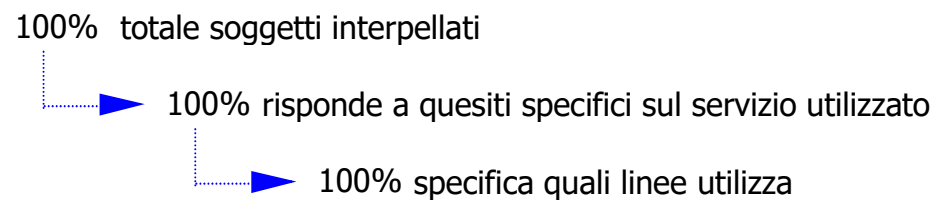
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	97	100,0	▶ Tav. 3
Integrazione modale	97	100,0	▶ Tav. 4
Altri mezzi integrati nello spostamento	5	5,2	▶ Tav. 5
Motivi di utilizzo del servizio	97	100,0	▶ Tav. 6
Quesiti specifici per chi lavora	29	29,9	▶ Tav. 7
Titolo di viaggio utilizzato	97	100,0	▶ Tav. 8
Supporto del titolo di viaggio	97	100,0	▶ Tav. 9
Luogo di acquisto del titolo di viaggio	97	100,0	▶ Tav. 10
Quesiti specifici sull'App di Autoguidovie	97	100,0	▶ Tavv. 11-12
Quesiti specifici su attivazioni titoli con Qr code	95	97,9	▶ Tavv. 13-14
Canali di raccolta informazioni sul servizio	97	100,0	▶ Tav. 15
Quesiti specifici sul Qr code alle fermate	93	95,9	▶ Tavv. 16-17
Approfondimenti sui conducenti	97	100,0	▶ Tav. 18
Approfondimenti sulla controlleria	97	100,0	▶ Tav. 19

Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
K601	65	67,0	9,42
K602	15	15,5	9,29
K603	6	6,2	9,33
K604	10	10,3	9,30
K605	1	1,0	10,00

Tavola 4 **Integrazione modale**

100% totale soggetti interpellati

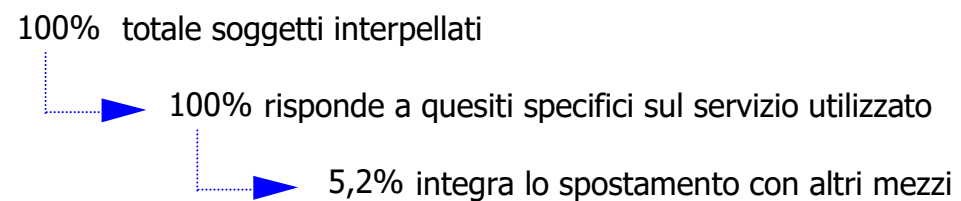
└─▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

└─▶ 100% indica se integra il viaggio con altri mezzi

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Solo linee Miobus	82	84,5	9,37
Anche linee Autoguidovie	15	15,5	9,50

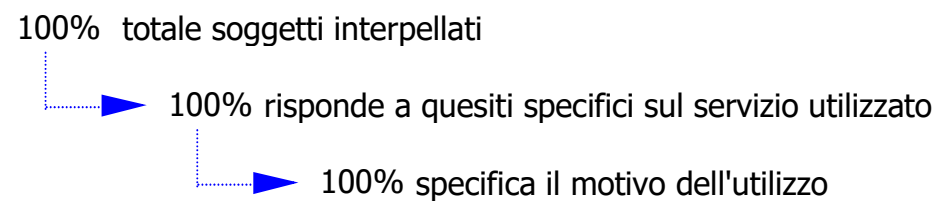
Tavola 5 **Altri mezzi integrati nello spostamento**



Altri mezzi integrati nello spostamento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Bicicletta	4	80,0	10,00
Automobile	1	20,0	10,00

Tavola 6 **Motivi degli spostamenti effettuati**



I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studio	54	55,7	9,42
Lavoro	29	29,9	9,38
Shopping/compere	15	15,5	9,33
Svago	8	8,2	9,00
Motivi di salute	1	1,0	8,00

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

29,9% indica se lavora in smart working

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
No	29	100,0	9,38

Tavola 8 **Titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

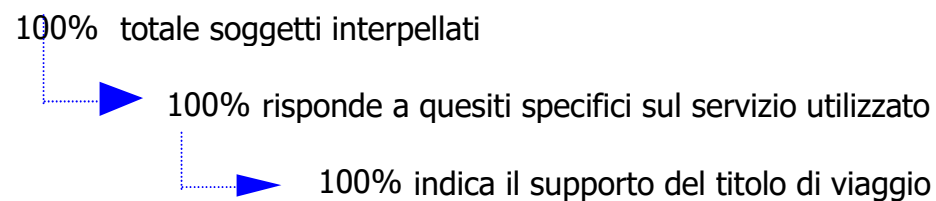
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica quale tipo di biglietto o abbonamento utilizza

I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento Autoguidovie	60	61,9	9,49
Biglietto Autoguidovie	34	35,1	9,26
Io Viaggio ovunque in Lombardia	3	3,1	8,67

Tavola 9 **Supporto del titolo di viaggio**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
cartaceo/magnetico	55	56,7	9,35
ricaricato sulla Sua tessera elettronica	33	34,0	9,27
digitale su App	9	9,3	10,00

Tavola 10 **Il luogo di acquisto del titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica il luogo di acquisto del titolo di viaggio che sta utilizzando

I luoghi di acquisto

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dove capita	41	42,3	9,40
Vicino alla fermata di origine	26	26,8	9,35
Vicino alla fermata di destinazione	16	16,5	9,25
Tramite App Autoguidovie	10	10,3	9,70
Tramite Sito Autoguidovie	3	3,1	9,00
Regione Lombardia	1	1,0	10,00

Tavola 11 **Utilizzo dell'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica se utilizza l'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì, la utilizzo	11	11,3	9,73
No, non la conosco	45	46,4	9,25
No perchè è complicata	26	26,8	9,46
No perché non voglio registrare la Carta di Pagamento	15	15,5	9,40

Tavola 12 **Solo per chi utilizza l'App di Autoguidovie: gradimento**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

11,3% utilizza l'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio

Gradimento (base 10)

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
9	4	36,4	9,25
8	3	27,3	10,00
7	4	36,4	10,00

Tavola 13 **Conoscenza del Qr code come metodo di attivazione dei titoli di viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

97,9% indica la conoscenza del Qr code come metodo di attivazione dei titoli di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	33	34,7	9,55
No	62	65,3	9,31

Tavola 14 **Gradimento del Qr code per attivare i titoli di viaggio (solo per chi lo utilizza)**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

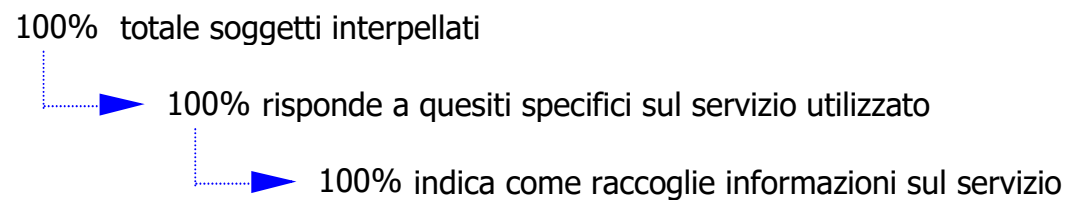
98% indica la conoscenza del Qr code come metodo di attivazione dei titoli di viaggio

34,7% lo conosce

Il gradimento (base 10)

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
9	8	25,8	9,50
8	13	41,9	9,31
7	5	16,1	10,00
6	4	12,9	9,75
5	1	3,2	10,00

Tavola 15 **Canali di raccolta delle informazioni**



I canali informativi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sito internet	52	53,6	9,37
Informazioni alle fermate	40	41,2	9,45
Rivendite	12	12,4	9,08
App di Autoguidovie	5	5,2	9,80
Dialogo con l'autista	2	2,1	9,50
Passaparola	1	1,0	9,00

Tavola 16 **Conoscenza del Qr Code alle fermate come fonte informativa sugli orari**

100% totale soggetti interpellati

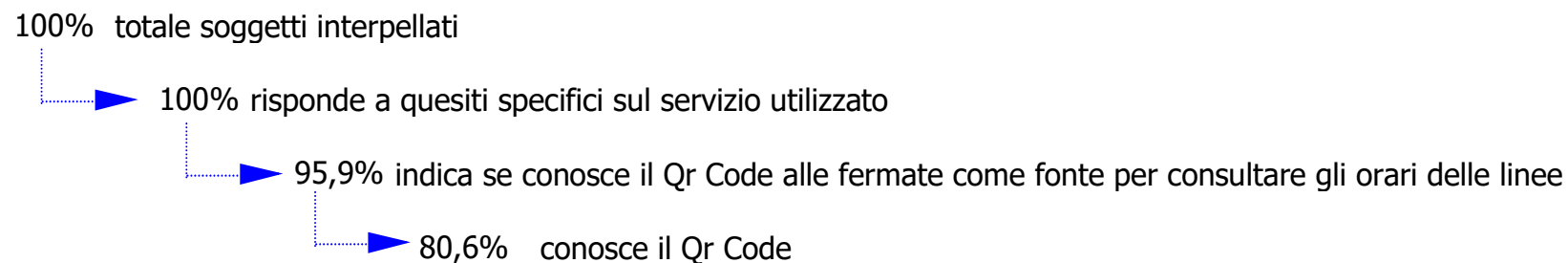
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

95,9% indica se conosce il Qr Code alle fermate come fonte per consultare gli orari delle linee

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	75	80,6	9,46
No	18	19,4	9,22

Tavola 17 **Gradimento del Qr Code alle fermate come modalità di consultazione degli orari**

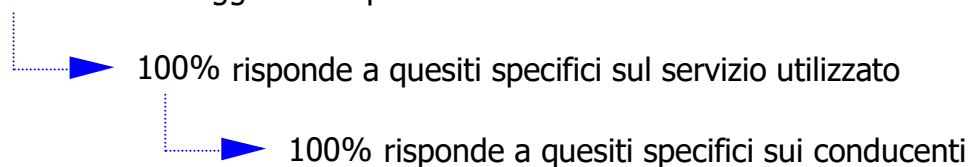


Il gradimento (base 10)

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
10	5	6,8	9,60
9	13	17,6	9,69
8	13	17,6	9,54
7	21	28,4	9,40
6	16	21,6	9,38
5	6	8,1	9,00

Tavola 18 **Approfondimenti sui conducenti**

100% totale soggetti interpellati



All'atto della salita a bordo il conducente Le chiede di mostrare il titolo di viaggio?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	5	5,2	9,40
Talvolta	18	18,6	9,28
No	74	76,3	9,41

In caso di mancanza del titolo di viaggio, il conducente Le ha proposto di acquistarlo a bordo?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	2	2,1	8,00
No	95	97,9	9,41

Tavola 19 **Approfondimenti sulla controlleria**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% risponde a quesiti specifici sulla controlleria

E' mai stato controllato?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	13	13,4	9,38
No	84	86,6	9,39

Se sì, la controlleria ha avuto un comportamento professionale?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	13	100,0	9,38

Se sì, ha mai ricevuto una sanzione?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
No	13	100,0	9,38

Tavola 20 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)	97	100,0	▶ Tav. 21
La sicurezza personale, a terra e a bordo	97	100,0	▶ Tav. 22
La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)	94	96,9	▶ Tav. 23
La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture	93	95,9	▶ Tav. 24
L'affollamento dei mezzi	95	97,9	▶ Tav. 25
La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni	97	100,0	▶ Tav. 26
La cortesia del personale	95	97,9	▶ Tav. 27
Il comfort del viaggio	96	99,0	▶ Tav. 28
La capillarità dei punti vendita	97	100,0	▶ Tav. 29
La comodità di interscambio con altre reti di trasporto pubblico	97	100,0	▶ Tav. 30
Il servizio nel suo complesso	96	99,0	▶ Tav. 31
Tavola di sintesi	97	100,0	▶ Tav. 32

Tavola 21 **La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	68	70,1
Voto 9	11	11,3
Voto 8	8	8,2
Voto 7	9	9,3
Voto 6	1	1,0
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: **9,402**

Deviazione standard ($\pm$) **1,05**

Errore standard ($\pm$) **0,106**

Tavola 22 **La sicurezza personale, a terra e a bordo**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	31	32,0
Voto 9	23	23,7
Voto 8	20	20,6
Voto 7	11	11,3
Voto 6	9	9,3
Voto 5	3	3,1
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,485**

Deviazione standard (±) **1,44**

Errore standard (±) **0,146**

Tavola 23 **La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

96,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	57	60,6
Voto 9	23	24,5
Voto 8	5	5,3
Voto 7	9	9,6
Voto 6	0	0,0
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: **9,362**

Deviazione standard ($\pm$) **0,96**

Errore standard ($\pm$) **0,099**

Tavola 24 **La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

95,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	54	58,1
Voto 9	17	18,3
Voto 8	15	16,1
Voto 7	5	5,4
Voto 6	2	2,2
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: **9,247**

Deviazione standard (±) **1,05**

Errore standard (±) **0,109**

Tavola 25 **L'affollamento dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

97,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	67	70,5
Voto 9	14	14,7
Voto 8	3	3,2
Voto 7	7	7,4
Voto 6	4	4,2
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: **9,4**

Deviazione standard ($\pm$) **1,12**

Errore standard ($\pm$) **0,115**

Tavola 26

La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni

100% totale soggetti interpellati

```

graph TD
    A[100% totale soggetti interpellati] --> B[100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali]
    B --> C[100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore]
  
```

 100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

```

graph TD
    A[100% totale soggetti interpellati] --> B[100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali]
    B --> C[100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore]
  
```

 100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	71	73,2
Voto 9	13	13,4
Voto 8	9	9,3
Voto 7	2	2,1
Voto 6	2	2,1
Voto 5	0	0,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **9,536**Deviazione standard (±) **0,90**Errore standard (±) **0,092**

Tavola 27 **La cortesia del personale**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

97,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	55	57,9
Voto 9	27	28,4
Voto 8	8	8,4
Voto 7	5	5,3
Voto 6	0	0,0
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: **9,389**

Deviazione standard (±) **0,85**

Errore standard (±) **0,088**

Tavola 28 **Il comfort del viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	28	29,2
Voto 9	25	26,0
Voto 8	19	19,8
Voto 7	11	11,5
Voto 6	12	12,5
Voto 5	1	1,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,448**

Deviazione standard ($\pm$) **1,40**

Errore standard ($\pm$) **0,143**

Tavola 29 **La capillarità dei punti vendita**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	16	16,5
Voto 9	39	40,2
Voto 8	21	21,6
Voto 7	15	15,5
Voto 6	5	5,2
Voto 5	1	1,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,443**

Deviazione standard ($\pm$) **1,15**

Errore standard ($\pm$) **0,117**

Tavola 30 **La comodità di interscambio con altre reti di trasporto pubblico**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione dell'indicatore

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	0	0,0
Voto 9	64	66,0
Voto 8	16	16,5
Voto 7	10	10,3
Voto 6	6	6,2
Voto 5	1	1,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,402**

Deviazione standard ($\pm$) **0,98**

Errore standard ($\pm$) **0,099**

Tavola 31 **Il servizio nel suo complesso**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

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

La valutazione dell'indicatore

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	50	52,1
Voto 9	37	38,5
Voto 8	5	5,2
Voto 7	4	4,2
Voto 6	0	0,0
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: **9,385**

Deviazione standard (±) **0,77**

Errore standard (±) **0,079**

Tavola 32 **Sintesi degli indicatori**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

elementi rilevati	Valore medio 2023
La sicurezza del viaggio	9,40
La sicurezza personale, a terra e a bordo	8,48
La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)	9,36
La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture	9,25
L'affollamento dei mezzi	9,40
La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni	9,54
La cortesia del personale	9,39
Il comfort del viaggio	8,45
La capillarità dei punti vendita	8,44
La comodità di interscambio con altre reti di trasporto pubblico	8,40
Il servizio nel suo complesso	9,39

Tavola 33 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

▶ 97,9% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Conducenti	35	36,8	9,35	▶ Tav. 34
Mezzi	32	33,7	9,31	▶ Tav. 35
Orari	24	25,3	9,35	▶ Tav. 36
Strumenti di comunicazione	19	20,0	9,26	▶ Tav. 37
Controllori	19	20,0	9,47	▶ Tav. 38
Titoli di viaggio	17	17,9	9,47	▶ Tav. 39
Servizio nel complesso	15	15,8	9,60	▶ Tav. 40
Strutture a terra	11	11,6	9,45	▶ Tav. 41

Tavola 34 **Conducenti**

100% totale soggetti interpellati

▶ 97,9% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 36,8% si sofferma sui conducenti

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono educati/cortesi/disponibili	22	62,9	9,55
Parlano al cellulare durante la guida distraendosi	5	14,3	9,60
Molto professionali	4	11,4	9,00
Poco disponibili con gli stranieri	3	8,6	9,33
Non forniscono informazioni	2	5,7	9,50
Non attendono i passeggeri che sopraggiungono correndo alla fermata	2	5,7	7,50
Frenano in modo brusco rischiando di far cadere i passeggeri	2	5,7	9,00
Poco attenti alle esigenze degli anziani	1	2,9	8,00
Non curano l'igiene	1	2,9	9,00
Non controllano i titoli di viaggio	1	2,9	10,00

Tavola 35 **Mezzi**

100% totale soggetti interpellati

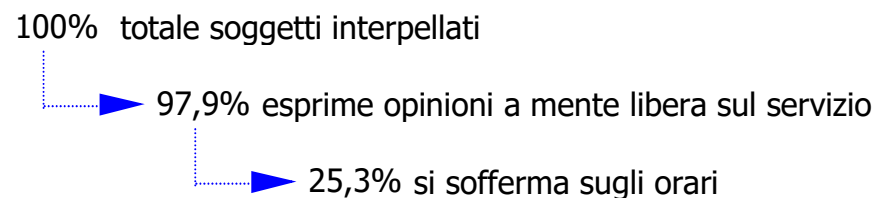
▶ 97,9% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 33,7% si sofferma sui mezzi

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Affollamento eccessivo dei mezzi	9	28,1	9,11
Buona pulizia interna dei mezzi	8	25,0	9,38
Scarsa sicurezza a bordo	5	15,6	9,00
Scarsa manutenzione dei mezzi	5	15,6	9,60
Qualità dei mezzi peggiorata rispetto al passato	4	12,5	9,75
Buon comfort a bordo	3	9,4	9,33
Scarsa pulizia interna dei mezzi	2	6,3	8,50
Mezzi rumorosi internamente	2	6,3	9,50
Utilizzo di mezzi inquinanti	1	3,1	10,00

Tavola 36 **Orari**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Insufficiente frequenza delle corse	7	29,2	9,33
Buona puntualità/regolarità delle corse	7	29,2	9,43
Buona frequenza delle corse	6	25,0	9,67
Passaggi in ritardo	2	8,3	9,50
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	2	8,3	8,00
Saltano le corse	1	4,2	9,00

Tavola 37 **Strumenti di comunicazione**

100% totale soggetti interpellati

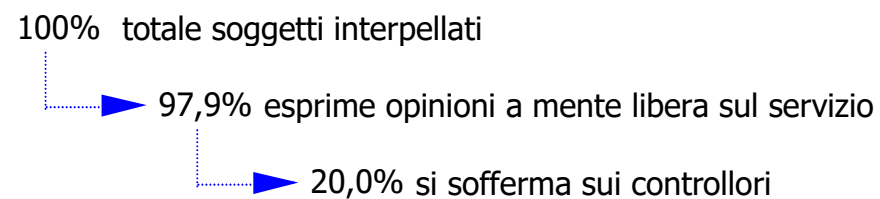
▶ 97,9% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 20,0% si sofferma sugli strumenti di comunicazione

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Mancano gli avvisi alle fermate	5	26,3	9,60
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	5	26,3	9,20
Ottima l'App di Autoguidovie	2	10,5	8,50
Non vengono comunicate le variazioni del servizio	2	10,5	9,50
Le informazioni sui titoli di viaggio sono poco chiare/incomplete	2	10,5	8,00
Il sito internet è sempre aggiornato	2	10,5	10,00
Non vengono comunicati i ritardi	1	5,3	10,00
Le fonti informative forniscono orari diversi da quelli effettivi	1	5,3	10,00

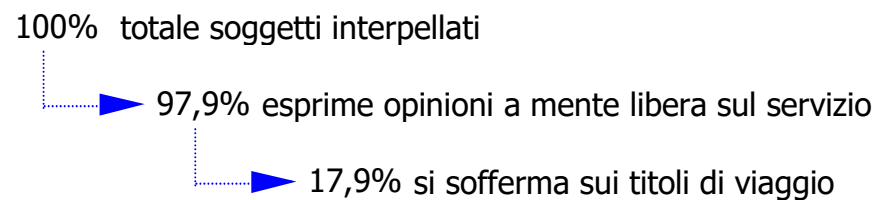
Tavola 38 **Controllori**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo	15	78,9	9,60
Sono poco professionali	3	15,8	9,33
Sono troppo zelanti	1	5,3	8,00

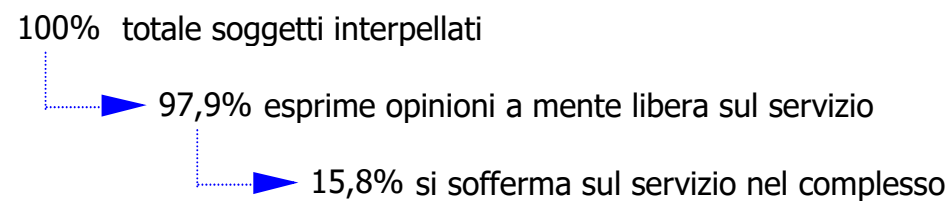
Tavola 39 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	8	47,1	9,25
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	5	29,4	9,60
Buona capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	2	11,8	9,50
Rivenditori poco informati sui titoli di viaggio	1	5,9	10,00
Le rivendite sono spesso prive di titoli di viaggio	1	5,9	10,00

Tavola 40 **Servizio nel complesso**

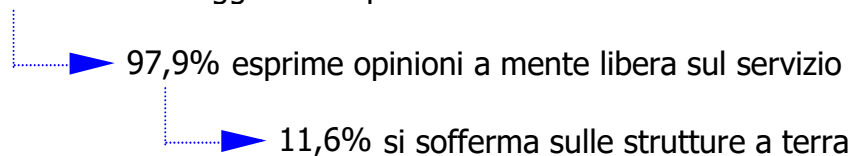


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	8	53,3	9,63
Servizio comodo	4	26,7	9,75
Servizio utile	2	13,3	9,50
Servizio efficace	1	6,7	9,00

Tavola 41 **Strutture a terra**

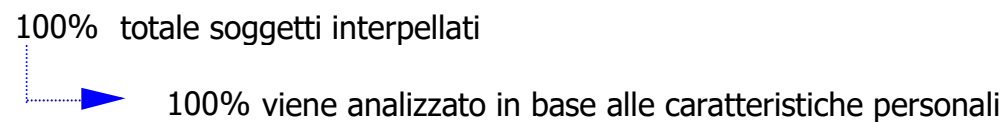
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Alcune fermate sono prive di panchine e pensiline	4	36,4	9,75
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	2	18,2	10,00
Non vengono sostituite le pensiline/panchine rotte	2	18,2	9,00
Fermate poco illuminate	1	9,1	10,00
Fermate e autostazioni sporche/imbrattate/mal tenute	1	9,1	7,00
Buona pervasività della rete	1	9,1	10,00

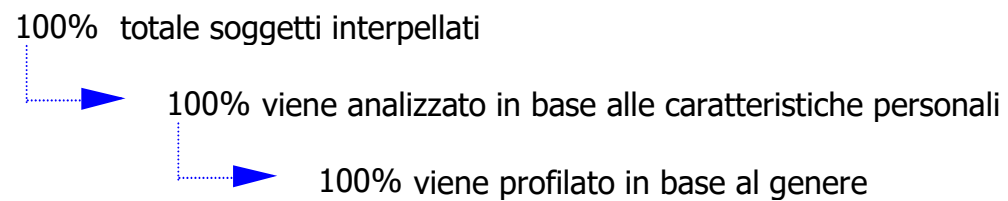
Tavola 42 **La composizione del campione**

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	97	100,0	 Tav. 43
Classe di età	97	100,0	 Tav. 44

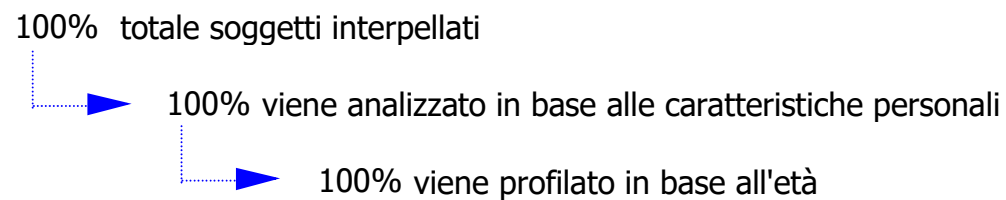
Tavola 43 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	63	64,9	9,34
Maschio	34	35,1	9,47

Tavola 44 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14 - 18 anni	40	41,2	9,31
19 - 24 anni	26	26,8	9,54
25 - 34 anni	10	10,3	9,40
35 - 44 anni	10	10,3	9,30
45 - 54 anni	1	1,0	10,00
55 - 64 anni	3	3,1	9,33
65 - 74 anni	3	3,1	9,33
75 anni e oltre	4	4,1	9,25

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

Servizio urbano di Crema - Chiamata

 **Autoguidovie**
Guidati da te.

Maggio 2023

DIAGRAMMA
Centro studi

Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023 - Servizio Urbano di Crema/Chiamata" effettuata da Centro Studi Diagramma per Autoguidovie sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico 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 60 interviste valide complessive effettuate dal 24 al 27 aprile 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità CATI utilizzando le liste dei clienti registrati.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

Sono stati utilizzati undici 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 36 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 a chiamata	60	100,0	▶ Tavv. 2 - 18
Indicatori precodificati di customer satisfaction	60	100,0	▶ Tavv. 19 - 31
Approfondimenti quali/quantitativi	60	100,0	▶ Tav. 32
Giudizi positivi e negativi sulla linea utilizzata	58	96,7	▶ Tav. 33
Anamnesi essenziale (dati personali)	60	100,0	▶ Tavv. 34 - 36

Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio a chiamata**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Motivi di utilizzo del servizio	60	100,0	Tav. 3
Titolo di viaggio utilizzato	60	100,0	Tav. 4
Integrazione modale	60	100,0	Tav. 5
Conoscenza modalità di prenotazione da App	59	98,3	Tav. 6
Facilità di prenotazione rispetto all'anno precedente	60	100,0	Tav. 7
I servizi a chiamata attivi in provincia di Cremona	60	100,0	Tav. 8
Luogo di acquisto dei titoli di viaggio	60	100,0	Tav. 9
Quesiti specifici sull'App di Autoguidovie	60	100,0	Tavv. 10-11
Possibilità di acquisto del biglietto a bordo	60	100,0	Tav. 12
Quesiti specifici su attivazioni titoli con Qr code	60	100,0	Tavv. 13-14
Canali di raccolta informazioni sul servizio	60	100,0	Tav. 15
Conoscenza piattaforma Wow	60	100,0	Tav. 16
Approfondimenti sui conducenti	60	100,0	Tav. 17
Approfondimenti sulla controlleria	60	100,0	Tav. 18

Tavola 3 **Motivi degli spostamenti effettuati**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% specifica il motivo principale dell'utilizzo ed eventualmente dei motivi secondari

I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Lavoro	38	63,3	8,82
Svago	27	45,0	8,93
Shopping/compere	22	36,7	9,18
Motivi di salute	7	11,7	8,57
Studio	6	10,0	9,17

Tavola 4 **Titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica quale tipo di biglietto o abbonamento utilizza

I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Biglietto Autoguidovie	32	53,3	9,06
Abbonamento Autoguidovie	20	33,3	9,00
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	8	13,3	7,88

Tavola 5 **Integrazione modale**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica se integra il viaggio con altri mezzi

L'integrazione modale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Solo linee Miobus	60	100,0	8,88

Tavola 6 **Conoscenza modalità di prenotazione da App**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

98,3% indica la conoscenza sulla modalità di prenotazione tramite App

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	46	78,0	8,91
No	13	22,0	8,85

Tavola 7 **Facilità di prenotazione rispetto all'anno precedente**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% esprime un giudizio sulla procedura di prenotazione del servizio a chiamata

La posizione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì risulta più facile	47	78,3	8,96
No è inalterato	13	21,7	8,62

Tavola 8 **I servizi a chiamata attivi in provincia di Cremona**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% esprime un giudizio rispetto ai servizi a chiamata attualmente attivi

La posizione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sono favorevole agli attuali servizi a chiamata	57	95,0	8,89
Non sono a conoscenza dei servizi a chiamata	3	5,0	8,67

Tavola 9 **Luogo di acquisto dei titoli di viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica il luogo di acquisto del titolo di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dove capita	45	75,0	9,16
Tramite la mia azienda	8	13,3	7,75
Tramite App di Autoguidovie	6	10,0	8,50
Vicino alla fermata di destinazione	1	1,7	8,00

Tavola 10 **Quesiti specifici sull'App di Autoguidovie**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica se utilizza l'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì la utilizzo	6	10,0	8,50
No perché non voglio registrare la Carta di Pagamento	34	56,7	8,68
No, non la conosco	10	16,7	9,30
No perché è complicata	10	16,7	9,40

Tavola 11 **Voto 1-10 App (solo per chi la utilizza)**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

10,0% utilizza l'App di Autoguidovie per acquistare i titoli di viaggio

Il gradimento (base 10)

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
10	1	16,7	10,00
9	1	16,7	9,00
8	3	50,0	7,67
7	1	16,7	9,00

Tavola 12 **Possibilità di acquisto del biglietto a bordo**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica se conosce la possibilità di acquistare il biglietto a bordo

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	60	100,0	8,88

Tavola 13 **Conoscenza del Qr code come metodo di attivazione dei titoli di viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica la conoscenza del Qr code come metodo di attivazione dei titoli di viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	34	56,7	8,68
No	26	43,3	9,15

Tavola 14 **Gradimento del Qr code per attivare i titoli di viaggio (solo per chi lo utilizza)**

100% totale soggetti interpellati

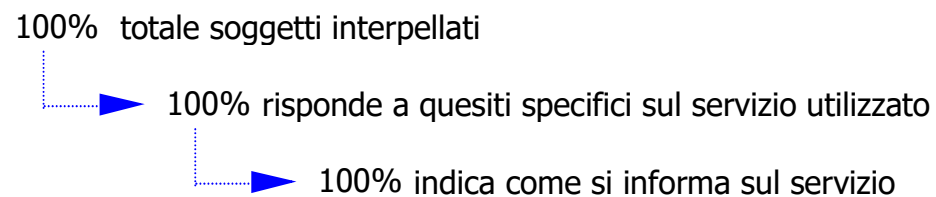
▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

▶ 56,7% conosce il Qr code come metodo di attivazione dei titoli di viaggio

Il gradimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	31	72,1	8,65
No	12	27,9	8,75

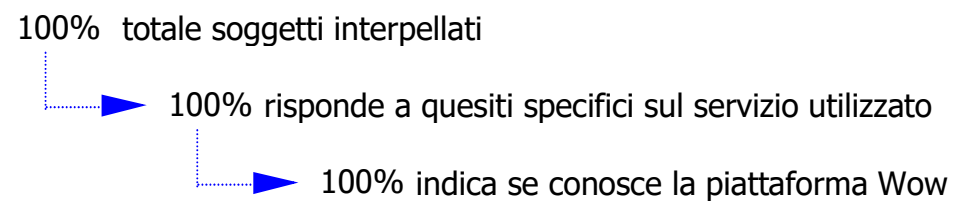
Tavola 15 **Il canale di raccolta delle informazioni**



Le informazioni vengono ottenute grazie a

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Call centre	41	68,3	9,02
App di Autoguidovie	30	50,0	8,63
Sito internet	20	33,3	8,35
Informazioni alle fermate	2	3,3	9,50

Tavola 16 **Conoscenza della piattaforma Wow**



Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	20	33,3	8,60
No	40	66,7	9,03

Tavola 17 **Approfondimenti sui conducenti**

100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

└─▶ 100% risponde a quesiti specifici sui conducenti

All'atto della salita a bordo il conducente Le chiede di mostrare il titolo di viaggio?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	60	100,0	8,88

In caso di mancanza del titolo di viaggio, il conducente Le ha proposto di acquistarlo a bordo?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	60	100,0	8,88

Tavola 18 **Approfondimenti sulla controlleria**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% risponde a quesiti specifici sulla controlleria

E' mai stato controllato?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	55	91,7	8,84
No	5	8,3	9,40

Se sì, il controllore ha avuto un comportamento professionale?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	49	81,7	8,88
No	6	12,5	8,50

Se sì, ha mai ricevuto una sanzione?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
No	55	100,0	8,84

Tavola 19 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)	60	100,0	▶ Tav. 20
La sicurezza personale, a terra e a bordo	60	100,0	▶ Tav. 21
L'efficacia del servizio (puntualità/durata viaggio)	60	100,0	▶ Tav. 22
La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture	60	100,0	▶ Tav. 23
L'affollamento dei mezzi	60	100,0	▶ Tav. 24
La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni	60	100,0	▶ Tav. 25
La cortesia del personale	60	100,0	▶ Tav. 26
Il comfort del viaggio	60	100,0	▶ Tav. 27
La capillarità dei punti vendita	60	100,0	▶ Tav. 28
La convenienza economica del servizio	60	100,0	▶ Tav. 29
Il servizio nel suo complesso	60	100,0	▶ Tav. 30
Tavola di sintesi	60	100,0	▶ Tav. 31

Tavola 20 **La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	14	23,3
Voto 8	20	33,3
Voto 7	11	18,3
Voto 6	3	5,0
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: **8,35**

Deviazione standard ($\pm$) **1,15**

Errore standard ($\pm$) **0,148**

Tavola 21 **La sicurezza personale, a terra e a bordo**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	14	23,3
Voto 8	20	33,3
Voto 7	11	18,3
Voto 6	3	5,0
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: **8,35**

Deviazione standard ($\pm$) **1,15**

Errore standard ($\pm$) **0,148**

Tavola 22 **L'efficacia del servizio (puntualità/durata viaggio)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	13	21,7
Voto 8	18	30,0
Voto 7	12	20,0
Voto 6	5	8,3
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: **8,25**

Deviazione standard ($\pm$) **1,23**

Errore standard ($\pm$) **0,159**

Tavola 23

La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture

100% totale soggetti interpellati

```

graph TD
    A[100% totale soggetti interpellati] --> B[100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali]
    B --> C[100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore]
  
```

 100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

```

graph TD
    A[100% totale soggetti interpellati] --> B[100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali]
    B --> C[100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore]
  
```

 100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	14	23,3
Voto 8	20	33,3
Voto 7	11	18,3
Voto 6	3	5,0
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: **8,35**Deviazione standard (±) **1,15**Errore standard (±) **0,148**

Tavola 24 **L'affollamento dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	14	23,3
Voto 8	20	33,3
Voto 7	11	18,3
Voto 6	3	5,0
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: **8,35**

Deviazione standard ($\pm$) **1,15**

Errore standard ($\pm$) **0,148**

Tavola 25 **La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	13	21,7
Voto 8	19	31,7
Voto 7	11	18,3
Voto 6	3	5,0
Voto 5	2	3,3
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,233**

Deviazione standard ($\pm$) **1,29**

Errore standard ($\pm$) **0,167**

Tavola 26 **La cortesia del personale**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	13	21,7
Voto 9	15	25,0
Voto 8	19	31,7
Voto 7	10	16,7
Voto 6	3	5,0
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: **8,417**

Deviazione standard (±) **1,15**

Errore standard (±) **0,149**

Tavola 27 **Il comfort del viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	14	23,3
Voto 8	20	33,3
Voto 7	11	18,3
Voto 6	3	5,0
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: **8,35**

Deviazione standard ($\pm$) **1,15**

Errore standard ($\pm$) **0,148**

Tavola 28 **La capillarità dei punti vendita**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	14	23,3
Voto 8	20	33,3
Voto 7	11	18,3
Voto 6	3	5,0
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: **8,35**

Deviazione standard ($\pm$) **1,15**

Errore standard ($\pm$) **0,148**

Tavola 29 **La convenienza economica del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione dell'indicatore

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	12	20,0
Voto 9	14	23,3
Voto 8	20	33,3
Voto 7	11	18,3
Voto 6	3	5,0
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: **8,35**

Deviazione standard ($\pm$) **1,15**

Errore standard ($\pm$) **0,148**

Tavola 30 **Il servizio nel suo complesso**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione dell'indicatore

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	24	40,0
Voto 9	13	21,7
Voto 8	18	30,0
Voto 7	2	3,3
Voto 6	3	5,0
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: **8,883**

Deviazione standard ($\pm$) **1,14**

Errore standard ($\pm$) **0,147**

Tavola 31 **Sintesi degli indicatori**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso gli indicatori prestazionali

elementi rilevati	Valore medio 2023
La sicurezza del viaggio (mancanza da incidenti)	8,35
La sicurezza personale, a terra e a bordo	8,35
L'efficacia del servizio (puntualità/durata viaggio)	8,25
La pulizia e le condizioni igieniche di mezzi e altre strutture	8,35
L'affollamento dei mezzi	8,35
La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni	8,23
La cortesia del personale	8,42
Il comfort del viaggio	8,35
La capillarità dei punti vendita	8,35
La convenienza economica del servizio	8,35
Il servizio nel suo complesso	8,88

Tavola 32 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

100% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non vengono rispettati gli orari	10	16,7	8,20
Personale del call center gentile/disponibile	10	16,7	9,60
Buona sicurezza a bordo dei mezzi	8	13,3	9,75
App poco efficace	6	10,0	8,33
Conducenti gentili/disponibili	6	10,0	9,67
Gli orari del servizio sono insufficienti	6	10,0	9,00
L'App non indica il bus prenotato	4	6,7	9,25
Procedure di prenotazione semplici/veloci	4	6,7	10,00
Personale del Call Center scortese/poco disponibile	4	6,7	6,75
Non vengono comunicati i ritardi	3	5,0	8,00
Buona puntualità delle corse	3	5,0	10,00
Mezzi poco curati	3	5,0	6,67
Mezzi puliti/ben curati	3	5,0	10,00
Ottima l'App di Autoguidovie	3	5,0	8,67

Tavola 32 **Approfondimenti quali/quantitativi (segue)**

Servizio organizzato in modo efficiente	3	5,0	10,00
Si viaggia tranquilli	3	5,0	10,00
Servizio peggiorato rispetto al passato	3	5,0	7,67
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	3	5,0	10,00
Tempi di percorrenza eccessivi	2	3,3	6,00
Buon comfort a bordo	2	3,3	9,50
Servizio utile	2	3,3	8,00
Conducenti non rispondono al saluto	2	3,3	6,00
Difficoltà nel prendere la linea	2	3,3	8,00
Penalizzante non ci sia il servizio nel fine settimana	2	3,3	10,00
Informazioni alla clientela poco tempestive	1	1,7	10,00
Le informazioni alla clientela sono insufficienti	1	1,7	10,00
Non vengono aggiornate le informazioni alle fermate	1	1,7	9,00
Conducenti poco professionali	1	1,7	8,00
Conducenti poco attenti alle esigenze della clientela	1	1,7	8,00
Scarsa attenzione alle esigenze dei disabili	1	1,7	6,00
App non aggiornata	1	1,7	10,00
Saltano le corse	1	1,7	8,00
Vengono annullate le corse senza motivo	1	1,7	8,00
Rete organizzata con poche fermate	1	1,7	10,00
Pessima gestione delle corse	1	1,7	7,00
Fasce di prenotazione troppo limitate	1	1,7	8,00

Tavola 33 **Giudizi positivi e negativi sulla linea utilizzata**

100% totale soggetti interpellati

▶ 96,7% risponde a quesiti specifici sulla linea utilizzata, indicando un aspetto positivo ed uno negativo

Le indicazioni positive

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Utilizzo di mezzi confortevoli	10	23,8	10,00
Buona pulizia/cura dei mezzi	10	23,8	9,60
Servizio conveniente	8	19,0	8,63
Mezzi mai affollati	6	14,3	9,67
Conducenti attenti/disponibili	4	9,5	9,50
Tempi di percorrenza contenuti	3	7,1	8,33
Buona pervasività della rete	1	2,4	7,00

Le indicazioni negative

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Manca il servizio nel fine settimana	6	21,4	8,67
I mezzi viaggiano vuoti	6	21,4	8,33
Tragitti poco razionali	5	17,9	8,40
Alcune fermate poco visibili	4	14,3	9,50
Scarso comfort a bordo	3	10,7	7,00
Tempi di percorrenza eccessivi	1	3,6	9,00
Saltano le corse	1	3,6	6,00
Mezzi mal climatizzati	1	3,6	8,00
Mancano fermate vicino a luoghi di interesse	1	3,6	8,00

Tavola 34 **La composizione del campione**

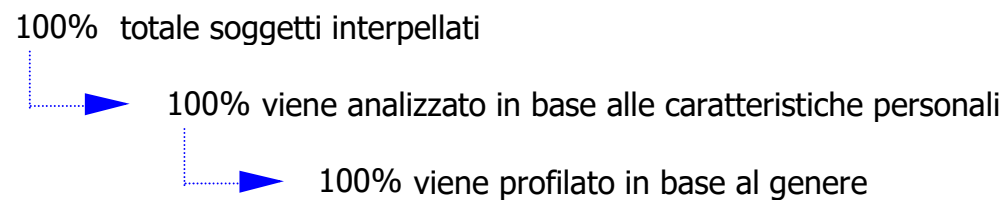
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	60	100,0	Tav. 35
Classe di età	58	96,7	Tav. 36

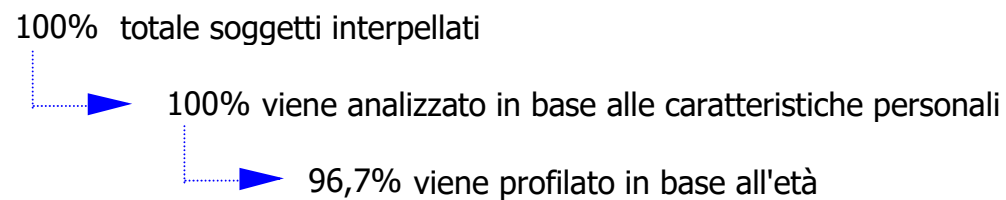
Tavola 35 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	53	88,3	8,96
Maschio	7	11,7	8,29

Tavola 36 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14 - 18 anni	1	1,7	10,00
19 - 24 anni	3	5,2	8,67
25 - 34 anni	5	8,6	9,40
35 - 44 anni	16	27,6	8,38
45 - 54 anni	12	20,7	8,58
55 - 64 anni	7	12,1	9,43
65 - 74 anni	11	19,0	9,09
75 anni e oltre	3	5,2	9,00

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

TPL Rete Urbana di Cremona



Giugno 2023



Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2023 - Servizio Urbano di Cremona" effettuata da Centro Studi Diagramma per Arriva Italia sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico 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 311 interviste valide complessive effettuate dal 17 al 27 aprile 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

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

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

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

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 29 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	311	100,0	▶ Tavv. 2 - 6
Indicatori precodificati di customer satisfaction	311	100,0	▶ Tavv. 7 - 16
Approfondimenti quali/quantitativi	303	97,4	▶ Tavv. 17 - 26
Anamnesi essenziale (dati personali)	311	100,0	▶ Tavv. 27 - 29

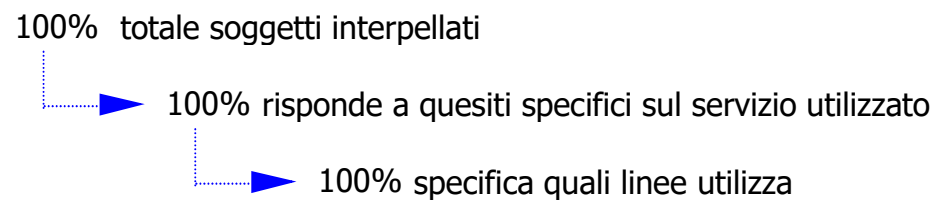
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	311	100,0	▶ Tav. 3
Motivi di utilizzo del servizio	308	99,0	▶ Tav. 4
Titolo di viaggio utilizzato	309	99,4	▶ Tav. 5
Canali di raccolta informazioni sul servizio	308	99,0	▶ Tav. 6

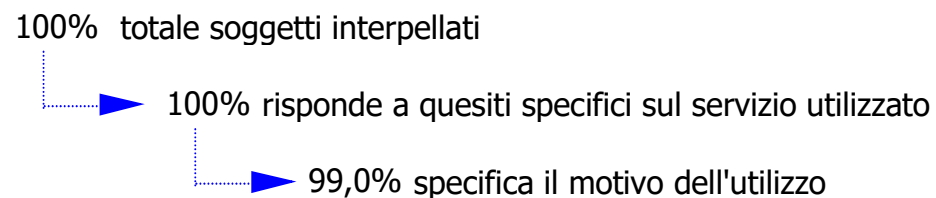
Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
L	81	26,0	7,21
E	59	19,0	7,36
G	39	12,5	7,23
D	33	10,6	7,76
F	23	7,4	7,61
C	23	7,4	7,26
M	14	4,5	7,50
H5	14	4,5	7,14
H1	10	3,2	7,60
I3	5	1,6	7,60
I1	5	1,6	7,20
H2	3	1,0	7,00
Z	2	0,6	7,50

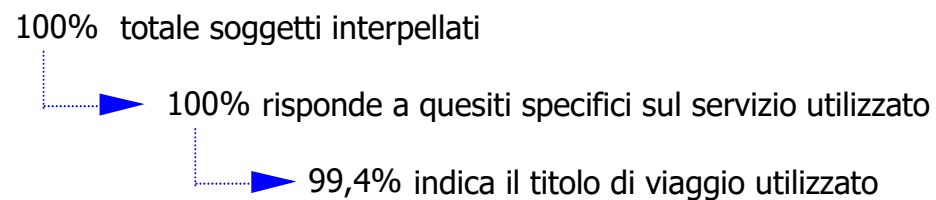
Tavola 4 **Motivi degli spostamenti effettuati**



I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Lavoro	107	34,7	7,42
Studio	102	33,1	7,19
Svago	91	29,5	7,13
Shopping/compere	91	29,5	7,55
Motivi di salute	27	8,8	7,74
Relazioni personali	12	3,9	7,50

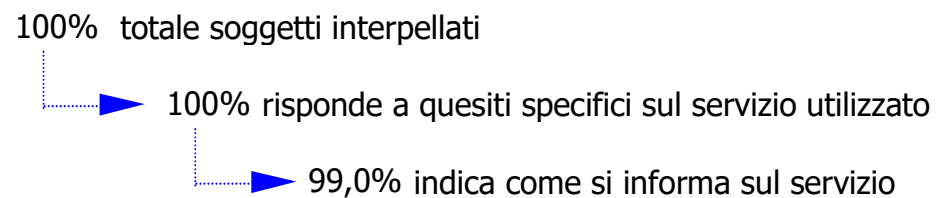
Tavola 5 **Titolo di viaggio utilizzato**



I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento mensile	111	35,9	7,42
Biglietto corsa semplice	93	30,1	7,22
Carnet	76	24,6	7,53
Abbonamento annuale	13	4,2	7,08
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	6	1,9	7,50
Abbonamento settimanale	6	1,9	6,67
Io Viaggio Ovunque nella Provincia	4	1,3	7,75

Tavola 6 **Il canale di raccolta delle informazioni**



Le informazioni vengono ottenute grazie a

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Informazioni alle fermate	196	63,6	7,30
Sito internet	128	41,6	7,31
Dialogo con l'autista	38	12,3	7,76
Rivendite	34	11,0	7,47
Infopoint	20	6,5	7,10
Call centre	7	2,3	7,29

Tavola 7 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
La sicurezza	311	100,0	▶ Tav. 8
La regolarità del servizio (frequenza, regolarità, puntualità ed effettivo passaggio della corsa)	310	99,7	▶ Tav. 9
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e delle sale di attesa/autostazioni	311	100,0	▶ Tav. 10
La diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea	311	100,0	▶ Tav. 11
La cortesia del personale viaggiante	311	100,0	▶ Tav. 12
L'affollamento dei mezzi	311	100,0	▶ Tav. 13
Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)	310	99,7	▶ Tav. 14
La convenienza economica del servizio	311	100,0	▶ Tav. 15
Il servizio nel suo complesso	311	100,0	▶ Tav. 16

Tavola 8 **La sicurezza**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	28	9,0
Voto 9	69	22,2
Voto 8	129	41,5
Voto 7	49	15,8
Voto 6	23	7,4
Voto 5	12	3,9
Voto 4	1	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,968**

Deviazione standard ($\pm$) **1,20**

Errore standard ($\pm$) **0,068**

Tavola 9 **La regolarità del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	7	2,3
Voto 9	32	10,3
Voto 8	76	24,5
Voto 7	90	29,0
Voto 6	67	21,6
Voto 5	31	10,0
Voto 4	6	1,9
Voto 3	1	0,3
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,032**

Deviazione standard (±) **1,31**

Errore standard (±) **0,074**

Tavola 10

La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e delle sale di attesa/autostazioni

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	14	4,5
Voto 9	36	11,6
Voto 8	82	26,4
Voto 7	99	31,8
Voto 6	51	16,4
Voto 5	27	8,7
Voto 4	1	0,3
Voto 3	1	0,3
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,27**Deviazione standard ($\pm$) **1,29**Errore standard ($\pm$) **0,073**

Tavola 11 **La diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	28	9,0
Voto 9	38	12,2
Voto 8	79	25,4
Voto 7	105	33,8
Voto 6	45	14,5
Voto 5	13	4,2
Voto 4	3	1,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,511**

Deviazione standard ($\pm$) **1,30**

Errore standard ($\pm$) **0,074**

Tavola 12 **La cortesia del personale viaggiante**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	57	18,3
Voto 9	80	25,7
Voto 8	101	32,5
Voto 7	46	14,8
Voto 6	23	7,4
Voto 5	4	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: **8,289**

Deviazione standard (±) **1,21**

Errore standard (±) **0,069**

Tavola 13 **L'affollamento dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	14	4,5
Voto 9	37	11,9
Voto 8	65	20,9
Voto 7	87	28,0
Voto 6	77	24,8
Voto 5	29	9,3
Voto 4	2	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,129**

Deviazione standard ($\pm$) **1,33**

Errore standard ($\pm$) **0,075**

Tavola 14 **Il comfort del viaggio (climatizzazione, facilità di accesso, ecc.)**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	23	7,4
Voto 9	35	11,3
Voto 8	89	28,7
Voto 7	82	26,5
Voto 6	44	14,2
Voto 5	29	9,4
Voto 4	7	2,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,323**

Deviazione standard ($\pm$) **1,45**

Errore standard ($\pm$) **0,082**

Tavola 15 **La convenienza economica del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	32	10,3
Voto 9	42	13,5
Voto 8	101	32,5
Voto 7	88	28,3
Voto 6	33	10,6
Voto 5	14	4,5
Voto 4	0	0,0
Voto 3	1	0,3
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,695**

Deviazione standard ($\pm$) **1,29**

Errore standard ($\pm$) **0,073**

Tavola 16 **Il servizio nel suo complesso**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso nove indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	13	4,2
Voto 9	33	10,6
Voto 8	85	27,3
Voto 7	116	37,3
Voto 6	53	17,0
Voto 5	8	2,6
Voto 4	3	1,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,36**

Deviazione standard ($\pm$) **1,14**

Errore standard ($\pm$) **0,065**

Tavola 17 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

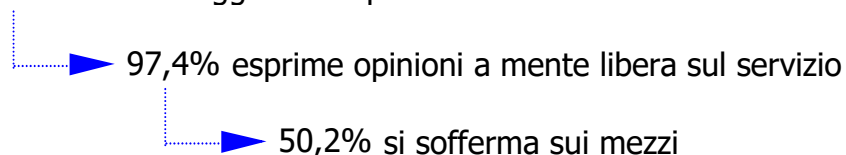
▶ 97,4% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Mezzi	152	50,2	7,28	▶ Tav. 18
Orari	147	48,5	7,39	▶ Tav. 19
Personale	110	36,3	7,24	▶ Tav. 20
Passeggeri	78	25,7	7,36	▶ Tav. 21
Titoli di viaggio	72	23,8	6,93	▶ Tav. 22
Strumenti di comunicazione	68	22,4	6,84	▶ Tav. 23
Strutture a terra	39	12,9	7,05	▶ Tav. 24
Servizio nel complesso	35	11,6	7,86	▶ Tav. 25
Strutturazione della rete	34	11,2	7,24	▶ Tav. 26

Tavola 18 **Mezzi**

100% totale soggetti interpellati

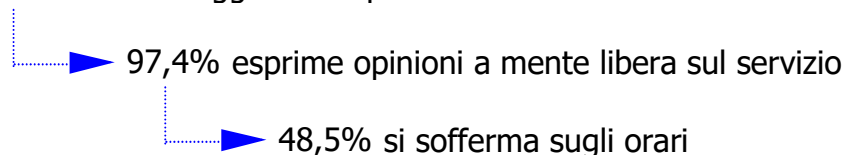


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Affollamento eccessivo dei mezzi	53	34,9	7,15
Scarsa pulizia interna dei mezzi	47	30,9	6,96
Utilizzo di mezzi piccoli/poco capienti	29	19,1	7,00
Buona pulizia interna dei mezzi	17	11,2	7,71
Scarso comfort a bordo	13	8,6	6,77
Scarsa manutenzione dei mezzi	12	7,9	7,25
Parco mezzi eccessivamente datato	10	6,6	6,40
Mezzi mal climatizzati	10	6,6	6,50
Buona sicurezza personale a bordo	9	5,9	7,89
Mezzi organizzati con pochi posti a sedere	8	5,3	6,38
Scarsa sicurezza personale a bordo	6	3,9	6,17
Mezzi rovinati/imbrattati	6	3,9	6,67
Buon comfort a bordo	5	3,3	8,60
Utilizzo di mezzi affidabili	4	2,6	6,50
Mezzi curati/ben tenuti	1	0,7	6,00
Obliteratrici spesso non funzionano	1	0,7	6,00
Sedili scivolosi	1	0,7	8,00
Sedili sporchi	1	0,7	8,00
Si viaggia tranquilli	1	0,7	10,00
Obliteratrici non aggiornate	1	0,7	9,00

Tavola 19 **Orari**

100% totale soggetti interpellati

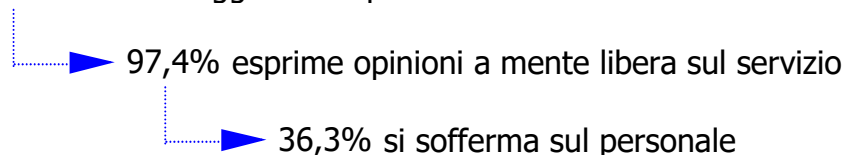


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Passaggi in ritardo	57	38,8	6,89
Insufficiente frequenza delle corse	29	19,7	7,07
Il servizio è carente nel fine settimana	27	18,4	7,26
Buona frequenza delle corse	24	16,3	8,04
Buona puntualità/regolarità delle corse	15	10,2	8,60
Il servizio è carente in orario serale	11	7,5	7,09
Passaggi in anticipo	9	6,1	6,56
Saltano le corse - Servizio inaffidabile	6	4,1	6,17
Le corse scolastiche sono insufficienti	5	3,4	7,20
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	5	3,4	8,00
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	3	2,0	8,33
Il servizio termina troppo presto alla sera	2	1,4	6,50
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	1	0,7	9,00

Tavola 20 **Personale**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo dei controllori	35	31,8	7,37
Conducenti educati/cortesi/disponibili	26	23,6	7,50
Conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	20	18,2	6,80
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	14	12,7	6,71
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	11	10,0	6,55
Saltano le fermate	10	9,1	7,10
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	7	6,4	7,57
Controllori poco professionali	4	3,6	8,75
Controllori poco efficaci nel controllo titoli	4	3,6	5,50
Frenano in modo brusco rischiando di far cadere i passeggeri	3	2,7	7,00
Conducenti molto professionali	2	1,8	8,50
Presenza eccessiva di controllori a bordo	1	0,9	8,00
Partenze brusche	1	0,9	8,00
I controllori non multano gli stranieri	1	0,9	8,00

Tavola 21 **Passeggeri**

100% totale soggetti interpellati

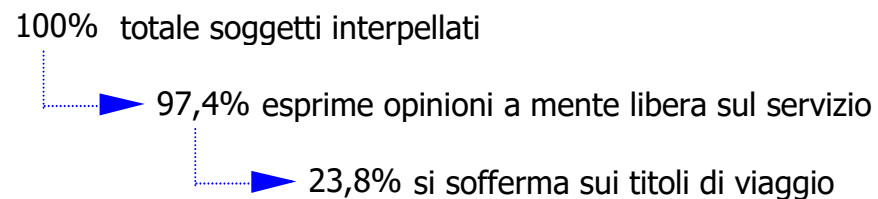
▶ 97,4% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 25,7% si sofferma sui passeggeri

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maleducazione diffusa	19	24,4	7,16
Gli studenti sono maleducati/disturbano	17	21,8	7,41
Troppi studenti a bordo	14	17,9	7,79
Gli stranieri non pagano il biglietto	13	16,7	7,00
Troppi stranieri a bordo	7	9,0	7,29
Malintenzionati/borseggiatori/bulli a bordo	3	3,8	8,00
Gli studenti sporcano deliberatamente i mezzi	3	3,8	6,67
Gli studenti trattano male i conducenti	2	2,6	8,50
Gli studenti non cedono il posto agli anziani	2	2,6	7,50
Gli studenti mettono i piedi sui sedili	2	2,6	9,00

Tavola 22 **Titoli di viaggio**

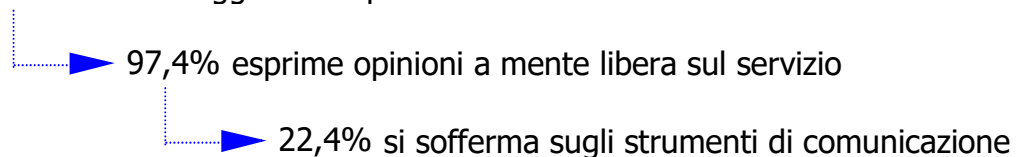


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	42	58,3	6,67
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	19	26,4	7,32
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	11	15,3	7,18
Rivenditori poco informati sui titoli di viaggio	6	8,3	6,67

Tavola 23 **Strumenti di comunicazione**

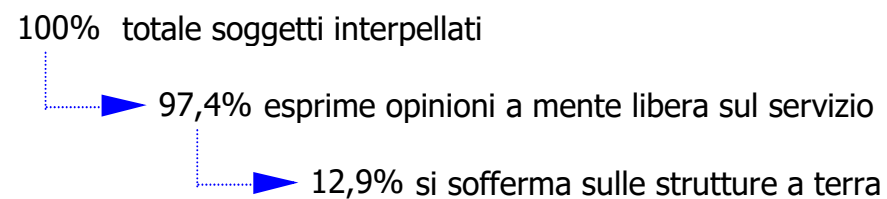
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Mancano le informazioni alle fermate/nelle autostazioni	19	27,9	6,37
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	16	23,5	6,69
Non vengono comunicati gli scioperi	11	16,2	7,27
Tabelle orari danneggiate/imbrattate	8	11,8	6,75
Le comunicazioni sono poco tempestive	7	10,3	6,57
Le paline elettroniche sono imprecise	5	7,4	7,20
Tabelle orari con scritte sbiadite (illeggibili)	3	4,4	8,33
Mancano le tabelle orari alle fermate/nelle autostazioni	3	4,4	8,00
Sito internet poco chiaro	2	2,9	7,00
Non vengono aggiornate le tabelle orari	2	2,9	6,50
Mappe della rete introvabili	1	1,5	5,00

Tavola 24 **Strutture a terra**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	14	35,9	6,79
Alcune fermate prive di panchine e pensiline	13	33,3	7,62
Fermate sporche/imbrattate/mal tenute	12	30,8	6,75

Tavola 25 **Servizio nel complesso**

100% totale soggetti interpellati

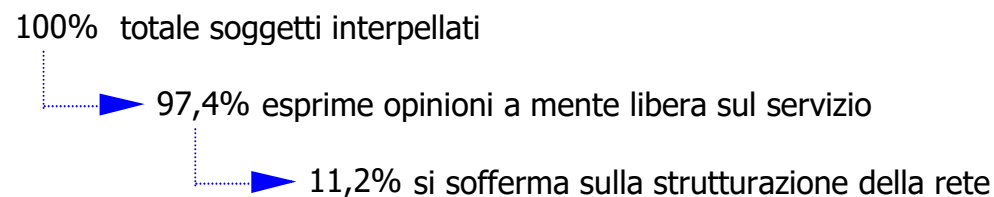
▶ 97,4% esprime opinioni a mente libera sul servizio

▶ 11,6% si sofferma sul servizio nel complesso

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	22	62,9	7,86
Servizio comodo	10	28,6	8,00
Servizio utile	5	14,3	7,80
Servizio complicato	1	2,9	5,00

Tavola 26 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona pervasività della rete	11	32,4	7,00
Fermate insufficienti/mal distribuite	5	14,7	7,40
Fermate ben distribuite	5	14,7	7,20
Servizio rapido/veloce	4	11,8	7,50
Scarsa pervasività della rete	4	11,8	7,25
Rete organizzata con molte fermate	3	8,8	7,00
Tragitti organizzati in modo poco razionale	2	5,9	8,00
Alcune fermate mal segnalate	1	2,9	7,00

Tavola 27 **La composizione del campione**

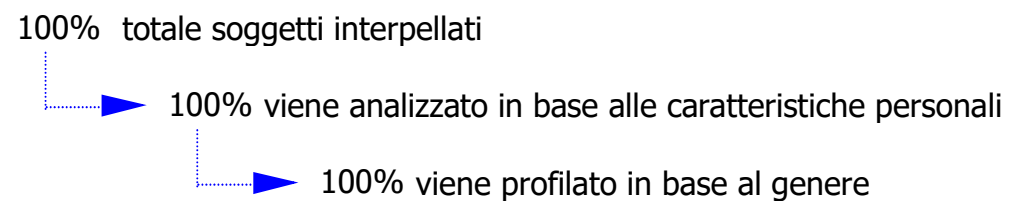
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	311	100,0	▶ Tav. 28
Classe di età	306	98,4	▶ Tav. 29

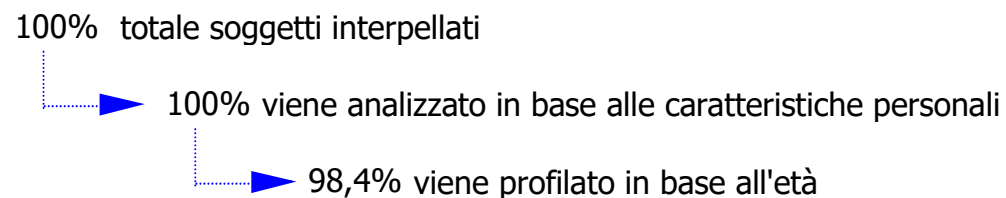
Tavola 28 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	202	65,0	7,40
Maschio	109	35,0	7,29

Tavola 29 **La classe di età**



Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14 - 18 anni	73	23,9	7,11
19 - 24 anni	59	19,3	7,34
25 - 34 anni	42	13,7	7,45
35 - 44 anni	33	10,8	7,64
45 - 54 anni	27	8,8	7,04
55 - 64 anni	30	9,8	7,67
65 - 74 anni	34	11,1	7,50
75 anni e oltre	8	2,6	7,50

Sottobacino di MANTOVA

P03-MANTOVA

*I dati sono aggregati per singolo contratto di servizio tenendo conto di tutti i soggetti che espletano l'attività a qualsiasi titolo.
Il dato della concessione deve essere aggregato per azienda e area di servizio.*

Periodo di riferimento del monitoraggio: 01/01/2023 - 31/12/2023

Ente contraente: PROVINCIA DI MANTOVA

Ente titolare del contratto: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Agenzia TPL competente territorialmente: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Controparte aziendale: APAM ESERCIZIO S.P.A.

Bacino: Mantova - Provincia

Ambito: Interurbano

Tipo Contratto : Contratto Net-cost

Num. Repertorio : 3689

Tipo Affidamento : Gara

C.I.G. : 3079432BAA

Servizio gratuito per il cittadino: NO

Contributo Regionale : SI

Conformità Reg. UE 1370/2007: NO

Data di sottoscrizione del contratto: 24/05/2012

Data di inizio dei servizi a contratto: 01/04/2012

Data termine servizi a contratto: 31/12/2025

N.B. Il contratto è stato prorogato

Descrizione rete/lotto/bacino:

RETE INTERURBANA - LOTTO UNICO

DATI GENERALI

Presenza di azienda subaffidatarie nel periodo di monitoraggio: SI

Note:

I valori relativi alle vendite IVOL e IVOP sono stati provvisoriamente valorizzati a 0 (zero) a causa dell'assenza di un accordo per il clearing

ADDETTI

	Azienda	Subaffidatarie
Numero addetti totali	199,13	6,00
▪ di cui guida	133,72	6,00
▪ di cui bus	133,72	6,00
▪ di cui manutenzione	27,15	0,00
▪ di cui bus	27,15	0,00
▪ di cui amministrativi	21,76	0,00
▪ di cui altre mansioni (servizi e infrastruttura)	16,50	0,00

DATI DI PRODUZIONE

Percorrenze consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti):	4.988.777,00
▪ di cui interurbano:	4.988.777,00
Percorrenze consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti):	4.988.777,00
▪ di cui bus:	4.988.777,00
Vetture-km consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti):	4.988.777,00
▪ di cui interurbano:	4.988.777,00
Vetture-km consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti):	4.988.777,00
▪ di cui bus:	4.988.777,00
Km tecnici e a vuoto:	824.938,00
Vetture-km tecniche e a vuoto:	824.938,00
Numero passeggeri trasportati:	4.124.396,00
Determinazione numero passeggeri trasportati:	Calcolo a partire dai tdv venduti

DATI SERVIZI

BUS (Interurbano)

Numero linee: 43,00

Numero fermate: 1.306,00

Lunghezza totale linee esercitate (km): 2.088,00

Velocità commerciale (km/h): 38,67

Posti-km offerti: 418.344.559,00

▪ **di cui posti-km a sedere:** 239.318.744,00

Corse effettuate: 158.311,00

Corse non effettuate sul totale delle corse programmate - escluse cause di forza maggiore (%): 0,19 %

Corse arrivate puntuali o con ritardo entro i 5 minuti - escluse cause di forza maggiore (%): 99,50 %

DATI ECONOMICI

A - VALORE DELLA PRODUZIONE

Proventi da traffico (a) + (b): 5.741.862,54

- di cui da Tdv aziendali (a): 5.094.696,42
- di cui da tariffazione Integrata (b): 647.166,12

Altri Proventi: 369.172,19

Corrispettivo a consuntivo (a) + (b) + (c): 8.528.410,08

- di cui cds/concessione (a): 8.528.410,08
- di cui eventuali servizi aggiuntivi (b): 0,00
- di cui per la gestione dell'infrastruttura (c): 0,00

Contributi CCNL: 1.172.467,76

Compensazioni per agevolazioni tariffarie: 247.798,26

Altre contribuzioni pubbliche (a) + (b) + (c): 2.435.976,77

- di cui per il servizio (a): 63.375,51
- di cui per investimenti (b): 1.445.268,11
- di cui per altro (c): 927.333,15

B - COSTI DELLA PRODUZIONE

Costo di utilizzo infrastruttura stradale: 0,00

Costo di utilizzo infrastruttura imp Fisso: 0,00

Costi per godimento beni di terzi (esclusi costi dell'infrastruttura): 394.174,35

Acquisto di beni di consumo: 3.729.915,65

- di cui costi di trazione: 2.915.172,89

Acquisto di servizi: 2.511.956,43

Costo del personale: 9.323.624,77

Costi di manutenzione ordinaria (a) + (b): 224.883,68

- di cui rotabili (a): 224.883,68
- di cui infrastruttura (b): 0,00

Costi di manutenzione straordinaria (a) + (b): 0,00

- di cui rotabili (a): 0,00
- di cui infrastruttura (b): 0,00

Spese per investimenti: 1.924.800,00

Ammortamenti: 1.870.714,21

Accantonamenti: 0,00

Altri costi di produzione non ricompresi nei precedenti (es. subaffidamenti): 160.753,54

RIEPILOGO

A. VALORE DELLA PRODUZIONE: € 17.050.419,49

B. COSTI DELLA PRODUZIONE: € 18.216.022,63

C. DIFFERENZA TRA A e B: -€ 1.165.603,14

DATI PARCO MEZZI

BUS (Interurbano)

	Azienda	Subaffidatarie
Quantità totale di veicoli utilizzati (compresa riserva tecnica)	140,00	6,00
Veicoli per classe di lunghezza	140,00	6,00
Veicoli per omologazione	140,00	6,00
Veicoli per alimentazione	140,00	6,00
Veicoli per anno di immatricolazione	140,00	6,00
Età media	10,79	14,67
Posti medi a sedere	47,97	49,00
▪ di cui posti medi disabili	1,00	1,00
Posti medi in piedi	35,89	26,00
Percentuale di veicoli con aria condizionata	100,00 %	100,00 %
Percentuale di veicoli accessibili per utenti a ridotta mobilità	100,00 %	100,00 %
Percentuale di veicoli con info a bordo attive	94,00 %	90,00 %
Percentuale di veicoli con contapasseggeri	75,00 %	100,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di localizzazione	100,00 %	100,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di bigliettazione elettronica	100,00 %	100,00 %
Percentuale di veicoli con videosorveglianza	67,00 %	33,00 %
Percentuale di veicoli con teleindicatori frontali e laterali	100,00 %	100,00 %

Dettaglio veicoli per classe di lunghezza

	Cl. < 12 metri	12 m <= Cl < 18 m	Cl. >= 18 metri
Posti medi a sedere	46,76	47,82	53,14
Posti medi in piedi	31,36	31,13	77,86
Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	1.977.283,00	2.682.502,00	250.934,00
Numero di veicoli	50,00	76,00	14,00

Dettaglio veicoli per omologazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Euro 3	16,00	482.855,00	AUTOBUS
Euro 4	6,00	176.304,00	AUTOBUS
Euro 5	53,00	1.884.487,00	AUTOBUS
Eev	9,00	209.256,00	AUTOBUS
Euro 6	56,00	2.157.817,00	AUTOBUS
TOTALE	140,00	4.910.719,00	

Dettaglio veicoli per alimentazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
--	-------------------	----------------------------------	------------

Gasolio	113,00	4.064.738,00	AUTOBUS
Metano	27,00	845.981,00	AUTOBUS
TOTALE	140,00	4.910.719,00	

Dettaglio veicoli per anno immatricolazione

	Numero di veicoli	Tipo mezzo
2005	7,00	AUTOBUS
2006	13,00	AUTOBUS
2007	4,00	AUTOBUS
2008	19,00	AUTOBUS
2009	1,00	AUTOBUS
2010	21,00	AUTOBUS
2011	3,00	AUTOBUS
2012	7,00	AUTOBUS
2013	3,00	AUTOBUS
2014	10,00	AUTOBUS
2015	5,00	AUTOBUS
2017	2,00	AUTOBUS
2018	15,00	AUTOBUS
2019	4,00	AUTOBUS
2020	2,00	AUTOBUS
2022	6,00	AUTOBUS
2023	18,00	AUTOBUS
TOTALE	140,00	

Dettaglio veicoli per classe di lunghezza - SUBAFFIDATARIE

	Cl. < 12 metri	12 m <= Cl < 18 m	Cl. >= 18 metri
Posti medi a sedere	49,00	0,00	0,00
Posti medi in piedi	26,00	0,00	0,00
Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	78.058,00	0,00	0,00
Numero di veicoli	6,00	0,00	0,00

Dettaglio veicoli per omologazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Euro 5	6,00	78.058,00	AUTOBUS
TOTALE	6,00	78.058,00	

Dettaglio veicoli per alimentazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Gasolio	6,00	78.058,00	AUTOBUS

TOTALE	6,00	78.058,00
---------------	------	-----------

Dettaglio veicoli per anno immatricolazione - SUBAFFIDATARIE

	Numero di veicoli	Tipo mezzo
2009	4,00	AUTOBUS
2010	2,00	AUTOBUS
TOTALE	6,00	

Note su parco mezzi:

I BUS IMPIEGATI DAI VETTORI IN SUBAFFIDO, SONO VETTURE FORNITE CON CONTRATTO DI COMODATO D'USO DALL'AZIENDA.

LA CLASSE DI LUNGHEZZA E' STATA CALCOLATA SULL'EFFETTIVA LUNGHEZZA DEGLI AUTOBUS.

DATI ENTE COMMITTENTE

Percorrenza programmate (Km): 5.041.703,910

Vetture-km programmate: 5.041.703,910

Corrispettivo programmato (€): 8.502.556,130

Corrispettivo a consuntivo (€): 8.048.940,330

Agevolazioni tariffarie finanziate con risorse locali (€): 0,000

Customer satisfaction: l'indagine è stata eseguita e il rapporto è stato caricato in TPLombardia

18/11/2024

CO2-MANTOVA

*I dati sono aggregati per singolo contratto di servizio tenendo conto di tutti i soggetti che espletano l'attività a qualsiasi titolo.
Il dato della concessione deve essere aggregato per azienda e area di servizio.*

Periodo di riferimento del monitoraggio: 01/01/2023 - 31/12/2023

Ente contraente: COMUNE DI MANTOVA

Ente titolare del contratto: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Agenzia TPL competente territorialmente: AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA

Controparte aziendale: APAM ESERCIZIO S.P.A.

Bacino: Comune/AU Mantova

Ambito: Urbano e area urbana

Tipo Contratto : Contratto Net-cost

Num. Repertorio : 30437

Tipo Affidamento : Gara

C.I.G. : 3493732ED6

Servizio gratuito per il cittadino: NO

Contributo Regionale : SI

Conformità Reg. UE 1370/2007: NO

Data di sottoscrizione del contratto: 05/07/2012

Data di inizio dei servizi a contratto: 01/06/2012

Data termine servizi a contratto: 31/12/2025

N.B. Il contratto è stato prorogato

Descrizione rete/lotto/bacino:

RETE URBANA - LOTTO UNICO

DATI GENERALI

Presenza di azienda subaffidatarie nel periodo di monitoraggio: NO

Note:

I dati relativi alle vendite IVOL-IVOP sono state provvisoriamente valorizzate a 0 (zero) a causa dell'assenza di un accordo per il clearing

ADDETTI

Numero addetti totali	113,04
▪ di cui guida	83,37
▪ di cui bus	83,37
▪ di cui manutenzione	17,67
▪ di cui bus	17,67
▪ di cui amministrativi	3,00
▪ di cui altre mansioni (servizi e infrastruttura)	9,00

DATI DI PRODUZIONE

Percorrenze consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti): 2.409.384,00

▪ di cui urbano e area urbana: 2.409.384,00

Percorrenze consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti): 2.409.384,00

▪ di cui bus: 2.409.384,00

Vetture-km consolidate per ambito (esclusi tecnici e vuoti): 2.409.384,00

▪ di cui urbano e area urbana: 2.409.384,00

Vetture-km consolidate per modo (esclusi tecnici e vuoti): 2.409.384,00

▪ di cui bus: 2.409.384,00

Km tecnici e a vuoto: 192.910,00

Vetture-km tecniche e a vuoto: 192.910,00

Numero passeggeri trasportati: 4.476.811,00

Determinazione numero passeggeri trasportati: Calcolo a partire dai tdv venduti

DATI SERVIZI

BUS (Urbano e area urbana)

Numero linee: 13,00

Numero fermate: 596,00

Lunghezza totale linee esercitate (km): 206,00

Velocità commerciale (km/h): 21,24

Posti-km offerti: 187.587.732,00

▪ **di cui posti-km a sedere:** 58.021.893,00

Corse effettuate: 217.246,00

Corse non effettuate sul totale delle corse programmate - escluse cause di forza maggiore (%): 0,21 %

Corse arrivate puntuali o con ritardo entro i 5 minuti - escluse cause di forza maggiore (%): 99,79 %

DATI ECONOMICI

A - VALORE DELLA PRODUZIONE

Proventi da traffico (a) + (b):	2.128.175,01
▪ di cui da Tdv aziendali (a):	1.882.556,83
▪ di cui da tariffazione Integrata (b):	245.618,18
Altri Proventi:	307.509,76
Corrispettivo a consuntivo (a) + (b) + (c):	4.863.897,43
▪ di cui cds/concessione (a):	4.863.897,43
▪ di cui eventuali servizi aggiuntivi (b):	0,00
▪ di cui per la gestione dell'infrastruttura (c):	0,00
Contributi CCNL:	517.941,63
Compensazioni per agevolazioni tariffarie:	124.868,11
Altre contribuzioni pubbliche (a) + (b) + (c):	516.607,41
▪ di cui per il servizio (a):	129.405,80
▪ di cui per investimenti (b):	0,00
▪ di cui per altro (c):	387.201,61

Note:

incremento proventi da traffico rispetto alla riduzione registrata negli

B - COSTI DELLA PRODUZIONE

Costo di utilizzo infrastruttura stradale:	0,00
Costo di utilizzo infrastruttura imp Fisso:	0,00
Costi per godimento beni di terzi (esclusi costi dell'infrastruttura):	107.000,95
Acquisto di beni di consumo:	1.645.101,48
▪ di cui costi di trazione:	1.161.897,39
Acquisto di servizi:	979.476,78
Costo del personale:	4.653.884,60
Costi di manutenzione ordinaria (a) + (b):	104.288,83
▪ di cui rotabili (a):	104.288,83
▪ di cui infrastruttura (b):	0,00
Costi di manutenzione straordinaria (a) + (b):	0,00
▪ di cui rotabili (a):	0,00
▪ di cui infrastruttura (b):	0,00
Spese per investimenti:	0,00
Ammortamenti:	740.113,31

Accantonamenti: 0,00

Altri costi di produzione non ricompresi nei precedenti (es. subaffidamenti): 40.689,17

RIEPILOGO

A. VALORE DELLA PRODUZIONE: € 8.458.999,35

B. COSTI DELLA PRODUZIONE: € 8.270.555,12

C. DIFFERENZA TRA A e B: € 188.444,23

DATI PARCO MEZZI

BUS (Urbano e area urbana)

Quantità totale di veicoli utilizzati (compresa riserva tecnica)	49,00
Veicoli per classe di lunghezza	49,00
Veicoli per omologazione	49,00
Veicoli per alimentazione	49,00
Veicoli per anno di immatricolazione	49,00
Età media	10,18
Posti medi a sedere	24,00
▪ di cui posti medi disabili	1,00
Posti medi in piedi	53,00
Percentuale di veicoli con aria condizionata	100,00 %
Percentuale di veicoli accessibili per utenti a ridotta mobilità	100,00 %
Percentuale di veicoli con info a bordo attive	100,00 %
Percentuale di veicoli con contapasseggeri	41,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di localizzazione	100,00 %
Percentuale di veicoli con sistemi di bigliettazione elettronica	100,00 %
Percentuale di veicoli con videosorveglianza	96,00 %
Percentuale di veicoli con teleindicatori frontali e laterali	100,00 %

Dettaglio veicoli per classe di lunghezza

	Cl. < 12 metri	12 m <= Cl < 18 m	Cl. >= 18 metri
Posti medi a sedere	21,00	34,00	0,00
Posti medi in piedi	53,00	52,00	0,00
Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	1.814.024,00	595.360,00	0,00
Numero di veicoli	38,00	11,00	0,00

Dettaglio veicoli per omologazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Euro 3	2,00	33.324,00	AUTOBUS
Euro 5	25,00	837.248,00	AUTOBUS
Euro 6	22,00	1.538.812,00	AUTOBUS
TOTALE	49,00	2.409.384,00	

Dettaglio veicoli per alimentazione

	Numero di veicoli	Bus-km (esclusi tecnici e vuoti)	Tipo mezzo
Gasolio	20,00	681.861,00	AUTOBUS
Metano	29,00	1.727.523,00	AUTOBUS
TOTALE	49,00	2.409.384,00	

Dettaglio veicoli per anno immatricolazione

	Numero di veicoli	Tipo mezzo
2006	6,00	AUTOBUS
2007	4,00	AUTOBUS
2008	2,00	AUTOBUS
2009	5,00	AUTOBUS
2012	6,00	AUTOBUS
2014	4,00	AUTOBUS
2017	2,00	AUTOBUS
2018	5,00	AUTOBUS
2019	2,00	AUTOBUS
2020	11,00	AUTOBUS
2021	2,00	AUTOBUS
TOTALE	49,00	

Note su parco mezzi:

la classe di lunghezza e' stata determinata sull'effettiva lunghezza degli autobus

DATI ENTE COMMITTENTE

Percorrenza programmate (Km): 2.451.385,140

Vetture-km programmate: 2.451.385,140

Corrispettivo programmato (€): 5.277.181,900

Corrispettivo a consuntivo (€): 4.795.273,070

Agevolazioni tariffarie finanziate con risorse locali (€): 0,000

Customer satisfaction: l'indagine è stata eseguita e il rapporto è stato caricato in TPLombardia

25/09/2024

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

TPL Interurbano della Provincia di Mantova



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

Gennaio 2024

DIAGRAMMA
Centro studi

Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

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

Origine dei dati

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 822 interviste valide complessive effettuate dal 11 al 22 dicembre 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

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

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

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

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 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	822	100,0	▶ Tavv. 2 - 9
I fattori di qualità del servizio	822	100,0	▶ Tavv. 10 - 39
Approfondimenti quali/quantitativi	820	99,8	▶ Tavv. 40 - 49
Anamnesi essenziale (dati personali)	822	100,0	▶ Tavv. 50 - 55

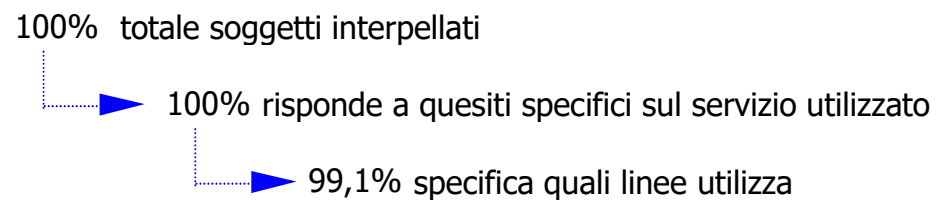
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	815	99,1	▶ Tav. 3
Motivi del viaggio	811	98,7	▶ Tav. 4
Titolo di viaggio utilizzato	821	99,9	▶ Tav. 5
Frequenza del viaggio	820	99,8	▶ Tav. 6
Mezzi utilizzati per compiere l'intero viaggio	820	99,8	▶ Tav. 7
Fascia oraria in cui inizia lo spostamento in cui avviene l'intervista	820	99,8	▶ Tav. 8
Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico	763	92,8	▶ Tav. 9

Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

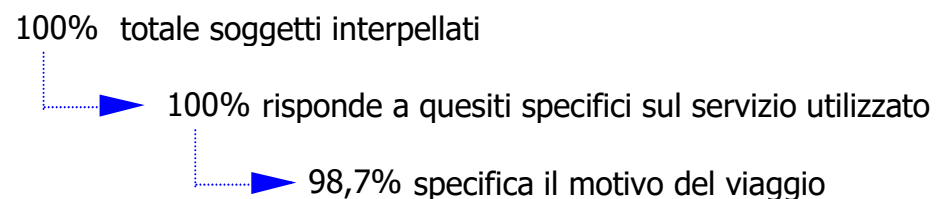
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
2	138	16,9	7,30
6	5	0,6	6,20
7A	43	5,3	6,67
8	1	0,1	7,00
10	28	3,4	6,71
11	22	2,7	7,00
13	52	6,4	6,79
15	36	4,4	7,44
16A	18	2,2	6,67
17	46	5,6	6,93

Tavola 3

La linea utilizzata (segue)

20	16	2,0	6,56
21	9	1,1	6,00
22	15	1,8	6,87
23	17	2,1	7,24
25	17	2,1	7,06
28	23	2,8	7,52
29	42	5,2	6,88
30	15	1,8	6,93
31A	56	6,9	6,88
31B	12	1,5	6,75
35	75	9,2	6,76
46	48	5,9	6,79
55	11	1,3	6,91
57A	31	3,8	7,00
57B	4	0,5	7,75
58	21	2,6	6,67
59	8	1,0	6,75
60	6	0,7	6,67

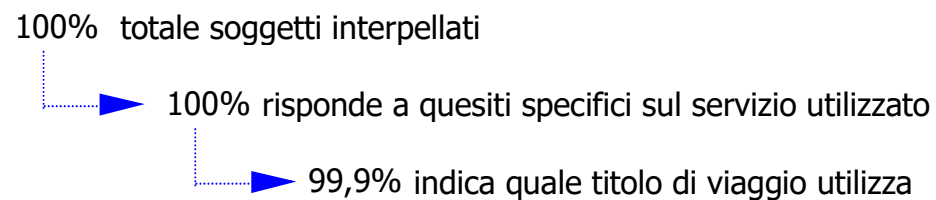
Tavola 4 **Motivi del viaggio**



I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
per recarmi a scuola/università	544	67,1	6,73
per recarmi alla sede di lavoro	65	8,0	7,22
per rientrare a casa	57	7,0	7,66
per effettuare commissioni personali	52	6,4	7,12
per visitare parenti/amici/conoscenti	33	4,1	7,63
per fare acquisti	27	3,3	7,26
per svago/turismo	18	2,2	7,28
per visita medica/motivi di salute	13	1,6	7,92
per riunioni di affari/visitare clienti	2	0,2	8,00

Tavola 5 **Titolo di viaggio utilizzato**



I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
abbonamento mensile	526	64,1	6,85
Biglietto di corsa semplice	167	20,3	7,23
Biglietto integrato	32	3,9	7,34
abbonamento settimanale	27	3,3	7,04
abbonamento annuale	20	2,4	6,80
carnet 10 corse	18	2,2	6,78
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	13	1,6	6,69
Io Viaggio Ovunque Provincia di Mantova	11	1,3	6,55
carnet 10 corse integrato	7	0,9	7,86

Tavola 6 **Frequenza del viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,8% indica la frequenza settimanale dello spostamento

La frequenza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tutti i giorni	2	0,2	7,00
Solo i giorni feriali	598	72,9	6,85
Qualche volta alla settimana	109	13,3	6,91
Solo al sabato e nei giorni festivi	1	0,1	7,00
Qualche volta al mese	87	10,6	7,45
Saltuariamente/qualche volta all'anno	23	2,8	7,78

Tavola 7 **Mezzi utilizzati per compiere l'intero viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,8% indica quali mezzi di trasporto utilizza per compiere l'intero viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Autobus interurbano	820	100,0	6,95
A piedi	228	27,8	7,26
Autobus urbano	214	26,1	7,05
Automobile come passeggero	53	6,5	7,25
Treno	32	3,9	7,38
Bicicletta propria	18	2,2	7,28
Automobile come conducente	6	0,7	7,50
Metropolitana	6	0,7	7,33
Moto come conducente	2	0,2	8,50
Monopattino	1	0,1	8,00
Moto come passeggero	1	0,1	9,00
Taxi	1	0,1	8,00

Tavola 8 **Fascia oraria in cui inizia lo spostamento in cui avviene l'intervista**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,8% indica la fascia oraria in cui inizia lo spostamento

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
6.30-9.00	197	24,0	6,91
9.00-12.30	94	11,5	7,29
12.30-14.30	342	41,7	6,67
14.30-17.00	155	18,9	7,32
17.00-19.30	32	3,9	7,41

Tavola 9 **Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

92,8% indica le ragioni di utilizzo dei mezzi pubblici

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non dispongo della patente	466	61,1	6,86
Non dispongo di un mezzo privato	183	24,0	7,01
Comodità del viaggio	167	21,9	7,32
Per evitare problemi di parcheggio	87	11,4	7,28
Comodità degli orari	70	9,2	7,20
Per evitare problemi di traffico	61	8,0	6,93
Prezzo/convenienza economica	47	6,2	7,40
Velocità dello spostamento	18	2,4	7,50
Sensibilità, tutela dell'ambiente	9	1,2	7,67

Tavola 10 **I fattori di qualità del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta i fattori di qualità del servizio

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Indicatori precodificati di customer satisfaction	822	100,0	Tavv. 11 - 38
I primi 3 indicatori in ordine di importanza	815	99,1	Tav. 39

Tavola 11 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Frequenza delle corse	816	99,3	▶ Tav. 12
Orario di inizio e fine servizio	783	95,3	▶ Tav. 13
Rispetto programma delle corse	820	99,8	▶ Tav. 14
Integrazione delle tariffe	744	90,5	▶ Tav. 15
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi	819	99,6	▶ Tav. 16
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	818	99,5	▶ Tav. 17
Coincidenze tra mezzi di trasporto	755	91,8	▶ Tav. 18
Accessibilità complessiva del servizio	820	99,8	▶ Tav. 19
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	820	99,8	▶ Tav. 20
Informazioni in tempo reale sul viaggio	817	99,4	▶ Tav. 21
Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	817	99,4	▶ Tav. 22

Tavola 11 **Indicatori precodificati di customer satisfaction (segue)**

Durata dello spostamento	821	99,9	▶ Tav. 23
Puntualità del servizio	821	99,9	▶ Tav. 24
Attenzione ai diritti degli utenti	788	95,9	▶ Tav. 25
Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	798	97,1	▶ Tav. 26
Interventi e comportamento del personale di controlleria	805	97,9	▶ Tav. 27
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	821	99,9	▶ Tav. 28
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	820	99,8	▶ Tav. 29
Pulizia dei mezzi	821	99,9	▶ Tav. 30
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	821	99,9	▶ Tav. 31
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	781	95,0	▶ Tav. 32
Rapporto qualità/tariffa	820	99,8	▶ Tav. 33
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	819	99,6	▶ Tav. 34
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	818	99,5	▶ Tav. 35
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	819	99,6	▶ Tav. 36
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	819	99,6	▶ Tav. 37
Tavola riassuntiva	822	100,0	▶ Tav. 38

Tavola 12 **Frequenza delle corse**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	69	8,5
Voto 9	82	10,0
Voto 8	219	26,8
Voto 7	180	22,1
Voto 6	229	28,1
Voto 5	31	3,8
Voto 4	6	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,344**

Deviazione standard ($\pm$) **1,35**

Errore standard ($\pm$) **0,047**

Tavola 13 **Orario di inizio e fine servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

95,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	49	6,3
Voto 9	83	10,6
Voto 8	180	23,0
Voto 7	207	26,4
Voto 6	207	26,4
Voto 5	51	6,5
Voto 4	5	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,1
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,209**

Deviazione standard ($\pm$) **1,34**

Errore standard ($\pm$) **0,048**

Tavola 14 **Rispetto programma delle corse**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	69	8,4
Voto 9	113	13,8
Voto 8	221	27,0
Voto 7	209	25,5
Voto 6	136	16,6
Voto 5	66	8,0
Voto 4	6	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,449**

Deviazione standard ($\pm$) **1,39**

Errore standard ($\pm$) **0,049**

Tavola 15 **Integrazione delle tariffe**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

90,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	39	5,2
Voto 9	86	11,6
Voto 8	212	28,5
Voto 7	212	28,5
Voto 6	179	24,1
Voto 5	16	2,2
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,39**

Deviazione standard ($\pm$) **1,18**

Errore standard ($\pm$) **0,043**

Tavola 16

Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	52	6,3
Voto 9	132	16,1
Voto 8	233	28,4
Voto 7	238	29,1
Voto 6	133	16,2
Voto 5	29	3,5
Voto 4	2	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,557**

Deviazione standard ($\pm$) **1,23**

Errore standard ($\pm$) **0,043**

Tavola 17 **Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	256	31,3
Voto 9	182	22,2
Voto 8	199	24,3
Voto 7	110	13,4
Voto 6	69	8,4
Voto 5	2	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: **8,538**

Deviazione standard ($\pm$) **1,30**

Errore standard ($\pm$) **0,045**

Tavola 18 **Coincidenze tra mezzi di trasporto**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

91,8% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	68	9,0
Voto 9	99	13,1
Voto 8	175	23,2
Voto 7	265	35,1
Voto 6	130	17,2
Voto 5	17	2,3
Voto 4	1	0,1
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,543**

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

Errore standard ($\pm$) **0,045**

Tavola 19 **Accessibilità complessiva del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	51	6,2
Voto 9	105	12,8
Voto 8	206	25,1
Voto 7	241	29,4
Voto 6	152	18,5
Voto 5	64	7,8
Voto 4	1	0,1
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,349**

Deviazione standard ($\pm$) **1,31**

Errore standard ($\pm$) **0,046**

Tavola 20 **Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	134	16,3
Voto 9	200	24,4
Voto 8	215	26,2
Voto 7	183	22,3
Voto 6	83	10,1
Voto 5	5	0,6
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,127**

Deviazione standard ($\pm$) **1,25**

Errore standard ($\pm$) **0,044**

Tavola 21 **Informazioni in tempo reale sul viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	45	5,5
Voto 9	92	11,3
Voto 8	234	28,6
Voto 7	217	26,6
Voto 6	147	18,0
Voto 5	78	9,5
Voto 4	4	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,291**

Deviazione standard ($\pm$) **1,33**

Errore standard ($\pm$) **0,046**

Tavola 22 **Informazioni sul viaggio in caso di disservizi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	24	2,9
Voto 9	34	4,2
Voto 8	110	13,5
Voto 7	259	31,7
Voto 6	246	30,1
Voto 5	137	16,8
Voto 4	7	0,9
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,644**

Deviazione standard ($\pm$) **1,22**

Errore standard ($\pm$) **0,043**

Tavola 23 **Durata dello spostamento**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	35	4,3
Voto 9	62	7,6
Voto 8	205	25,0
Voto 7	217	26,4
Voto 6	206	25,1
Voto 5	88	10,7
Voto 4	5	0,6
Voto 3	2	0,2
Voto 2	1	0,1
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,029**

Deviazione standard (±) **1,32**

Errore standard (±) **0,046**

Tavola 24 **Puntualità del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	64	7,8
Voto 9	115	14,0
Voto 8	233	28,4
Voto 7	227	27,6
Voto 6	158	19,2
Voto 5	18	2,2
Voto 4	5	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,1
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,537**

Deviazione standard ($\pm$) **1,27**

Errore standard ($\pm$) **0,044**

Tavola 25 **Attenzione ai diritti degli utenti**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

95,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	86	10,9
Voto 9	111	14,1
Voto 8	203	25,8
Voto 7	254	32,2
Voto 6	126	16,0
Voto 5	8	1,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,687**

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

Errore standard ($\pm$) **0,044**

Tavola 26 **Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	45	5,6
Voto 9	130	16,3
Voto 8	234	29,3
Voto 7	233	29,2
Voto 6	146	18,3
Voto 5	8	1,0
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	2	0,3
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,573**

Deviazione standard ($\pm$) **1,19**

Errore standard ($\pm$) **0,042**

Tavola 27 **Interventi e comportamento del personale di controlleria**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

97,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	77	9,6
Voto 9	88	10,9
Voto 8	147	18,3
Voto 7	236	29,3
Voto 6	222	27,6
Voto 5	31	3,9
Voto 4	4	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,32**

Deviazione standard (±) **1,36**

Errore standard (±) **0,048**

Tavola 28

Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	91	11,1
Voto 9	139	16,9
Voto 8	186	22,7
Voto 7	169	20,6
Voto 6	187	22,8
Voto 5	32	3,9
Voto 4	12	1,5
Voto 3	2	0,2
Voto 2	2	0,2
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,1

Punteggio medio: **7,519**

Deviazione standard ($\pm$) **1,51**

Errore standard ($\pm$) **0,053**

Tavola 29 **Qualità/Confort del mezzo di trasporto**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	106	12,9
Voto 9	136	16,6
Voto 8	219	26,7
Voto 7	200	24,4
Voto 6	135	16,5
Voto 5	18	2,2
Voto 4	5	0,6
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	1	0,1

Punteggio medio: **7,752**

Deviazione standard ($\pm$) **1,37**

Errore standard ($\pm$) **0,048**

Tavola 30 **Pulizia dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	45	5,5
Voto 9	100	12,2
Voto 8	189	23,0
Voto 7	247	30,1
Voto 6	211	25,7
Voto 5	23	2,8
Voto 4	5	0,6
Voto 3	1	0,1
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,302**

Deviazione standard ($\pm$) **1,25**

Errore standard ($\pm$) **0,044**

Tavola 31 **Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	36	4,4
Voto 9	52	6,3
Voto 8	115	14,0
Voto 7	296	36,1
Voto 6	300	36,5
Voto 5	20	2,4
Voto 4	1	0,1
Voto 3	1	0,1
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,976**

Deviazione standard ($\pm$) **1,13**

Errore standard ($\pm$) **0,040**

Tavola 32 **Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

95,0% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	42	5,4
Voto 9	97	12,4
Voto 8	189	24,2
Voto 7	267	34,2
Voto 6	172	22,0
Voto 5	12	1,5
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,393**

Deviazione standard ($\pm$) **1,17**

Errore standard ($\pm$) **0,042**

Tavola 33 Rapporto qualità/tariffa

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	54	6,6
Voto 9	94	11,5
Voto 8	207	25,2
Voto 7	273	33,3
Voto 6	173	21,1
Voto 5	17	2,1
Voto 4	1	0,1
Voto 3	0	0,0
Voto 2	1	0,1
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,417**

Deviazione standard ($\pm$) **1,21**

Errore standard ($\pm$) **0,042**

Tavola 34 **Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	172	21,0
Voto 9	167	20,4
Voto 8	246	30,0
Voto 7	173	21,1
Voto 6	58	7,1
Voto 5	2	0,2
Voto 4	1	0,1
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,259**

Deviazione standard ($\pm$) **1,23**

Errore standard ($\pm$) **0,043**

Tavola 35 **Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	45	5,5
Voto 9	79	9,7
Voto 8	206	25,2
Voto 7	290	35,5
Voto 6	187	22,9
Voto 5	10	1,2
Voto 4	1	0,1
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,353**

Deviazione standard ($\pm$) **1,14**

Errore standard ($\pm$) **0,040**

Tavola 36 **Sicurezza e affidabilità dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	84	10,3
Voto 9	134	16,4
Voto 8	220	26,9
Voto 7	160	19,5
Voto 6	160	19,5
Voto 5	55	6,7
Voto 4	6	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,552**

Deviazione standard ($\pm$) **1,44**

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

Tavola 37 **Soddisfazione complessiva del servizio offerto**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	13	1,6
Voto 9	60	7,3
Voto 8	219	26,7
Voto 7	227	27,7
Voto 6	190	23,2
Voto 5	100	12,2
Voto 4	10	1,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **6,949**

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

Errore standard ($\pm$) **0,043**

Tavola 38 **Indicatori precodificati di customer satisfaction - tavola riassuntiva**

100% totale soggetti interpellati

 100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Voto medio (base 10)
Frequenza delle corse	7,34
Orario di inizio e fine servizio	7,21
Rispetto programma delle corse	7,45
Integrazione delle tariffe	7,39
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi	7,56
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	8,54
Coincidenze tra mezzi di trasporto	7,54
Accessibilità complessiva del servizio	7,35
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	8,13
Informazioni in tempo reale sul viaggio	7,29

Tavola 38 **Indicatori precodificati di customer satisfaction - tavola riassuntiva (segue)**

Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	6,64
Durata dello spostamento	7,03
Puntualità del servizio	7,54
Attenzione ai diritti degli utenti	7,69
Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	7,57
Interventi e comportamento del personale di controlleria	7,32
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	7,52
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	7,75
Pulizia dei mezzi	7,30
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	6,98
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	7,39
Rapporto qualità/tariffa	7,42
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	8,26
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	7,35
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,55
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	6,95

Tavola 39 **I primi 3 indicatori in ordine di importanza**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,1% indica il primo, il secondo ed il terzo indicatore in ordine di importanza

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta			Frequenza relativa %		
	1°	2°	3°	1°	1°+2°	1°+2°+3°
Puntualità del servizio	316	129	74	38,4	54,1	63,1
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	41	111	132	5,0	18,5	34,5
Frequenza delle corse	83	82	105	10,1	20,1	32,8
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	47	61	51	5,7	13,1	19,3
Pulizia dei mezzi	51	47	48	6,2	11,9	17,8
Interventi e comportamento del personale di controlleria	16	53	64	1,9	8,4	16,2
Rapporto qualità/tariffa	20	32	79	2,4	6,3	15,9
Accessibilità complessiva del servizio	29	49	22	3,5	9,5	12,2
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	51	48	0	6,2	12,0	12,0

Tavola 39 **I primi 3 indicatori in ordine di importanza (segue)**

Disponibilità di posti e spazio disponibile	45	43	0	5,5	10,7	10,7
Rispetto programma delle corse	19	39	30	2,3	7,1	10,7
Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	41	27	4	5,0	8,3	8,8
Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	0	1	62	0,0	0,1	7,7
Informazioni in tempo reale sul viaggio	41	5	3	5,0	5,6	6,0
Durata dello spostamento	10	25	9	1,2	4,3	5,4
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero	8	16	13	1,0	2,9	4,5
Attenzione ai diritti degli utenti	0	3	32	0,0	0,4	4,3
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	14	8	11	1,7	2,7	4,0
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	0	5	24	0,0	0,6	3,5
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	10	4	3	1,2	1,7	2,1
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	0	5	8	0,0	0,6	1,6
Integrazione delle tariffe	4	2	6	0,5	0,7	1,5
Orario di inizio e fine servizio	10	0	0	1,2	1,2	1,2
Coincidenze tra mezzi di trasporto	0	2	6	0,0	0,2	1,0
Garanzia di servizio	0	5	0	0,0	0,6	0,6
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni	0	2	0	0,0	0,2	0,2

Tavola 40 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

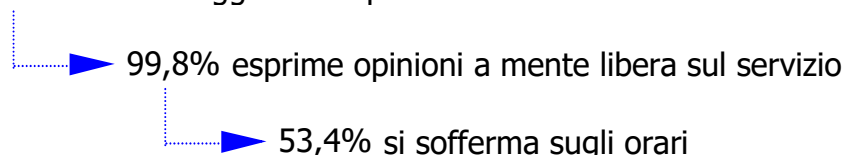
▶ 99,8% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	438	53,4	6,99	▶ Tav. 41
Mezzi	369	45,0	6,74	▶ Tav. 42
Personale viaggiante	244	29,8	6,84	▶ Tav. 43
Servizio nel complesso	211	25,7	7,52	▶ Tav. 44
Titoli di viaggio	189	23,0	6,91	▶ Tav. 45
Strutturazione della rete	130	15,9	7,16	▶ Tav. 46
Strutture a terra	123	15,0	7,11	▶ Tav. 47
Strumenti di comunicazione	120	14,6	6,96	▶ Tav. 48
Passeggeri	97	11,8	7,70	▶ Tav. 49

Tavola 41 **Orari**

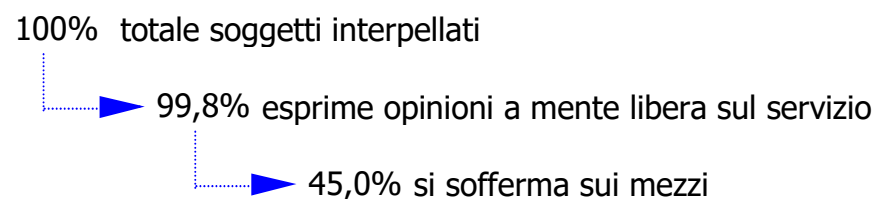
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona puntualità/regolarità delle corse	152	34,7	7,50
Insufficiente frequenza delle corse	114	26,0	6,58
Passaggi in ritardo	99	22,6	6,68
Buona frequenza delle corse	50	11,4	7,88
Il servizio è carente nel fine settimana	26	5,9	6,52
Le corse scolastiche sono insufficienti	26	5,9	6,77
Coincidenze mal consegnate	20	4,6	7,16
In orario di morbida il servizio è insufficiente	17	3,9	7,06
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	16	3,7	6,44
Il servizio termina troppo presto alla sera	12	2,7	5,75
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	12	2,7	6,67
Passaggi in anticipo	10	2,3	6,00
Saltano le corse	9	2,1	6,11
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	8	1,8	7,25
Il servizio è insufficiente in orario serale	7	1,6	5,43
Mancano le corse dirette	4	0,9	6,00
Orari ben consegnati	3	0,7	6,67
Orari mal sincronizzati con quelli scolastici	3	0,7	7,00
Nei giorni non scolastici il servizio è assente	2	0,5	7,00
Servizio carente già dal pomeriggio	1	0,2	0,00
Orari mal consegnati	1	0,2	7,00

Tavola 42 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

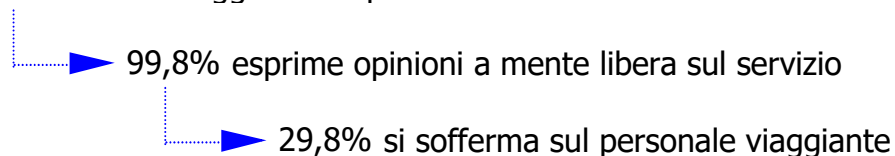
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Affollamento eccessivo dei mezzi	131	35,5	6,61
Scarsa pulizia interna dei mezzi	129	35,0	6,59
Parco mezzi eccessivamente datato	34	9,2	6,35
Buon comfort a bordo	33	8,9	7,56
Buona pulizia interna dei mezzi	32	8,7	7,34
Mezzi mal climatizzati	28	7,6	6,68
Si viaggia sempre in piedi	18	4,9	6,78
Buona sicurezza a bordo	18	4,9	7,89

Tavola 42 **Mezzi (segue)**

Scarso comfort a bordo	15	4,1	6,27
Utilizzo di mezzi poco capienti in orario di punta	13	3,5	6,08
Mezzi rumorosi internamente	11	3,0	6,45
Si viaggia comodamente solo in orario di morbida	9	2,4	7,22
Scarsa manutenzione/cura dei mezzi	9	2,4	6,78
Scarsa sicurezza personale a bordo	8	2,2	5,88
Mezzi inaffidabili (si rompono durante il servizio)	7	1,9	6,14
Predellini troppo alti (accesso difficoltoso ai mezzi)	4	1,1	6,50
Mezzi ben climatizzati	3	0,8	6,00
Sedili scomodi	3	0,8	7,33
Utilizzo di mezzi eccessivamente inquinanti	3	0,8	7,67
Ottimo l'utilizzo di mezzi non inquinanti	2	0,5	7,50
Verso sera mezzi molto sporchi	1	0,3	4,00
Mezzi ben curati internamente	1	0,3	10,00
Utilizzo di mezzi affidabili	1	0,3	6,00
Pulsanti di prenotazione della fermata mal funzionanti	1	0,3	8,00

Tavola 43 **Personale viaggiante**

100% totale soggetti interpellati

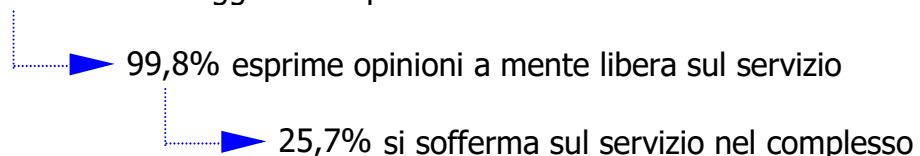


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo di controllori	76	31,1	6,89
Conducenti educati/cortesi/disponibili	45	18,4	7,31
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	33	13,5	6,55
Saltano le fermate	18	7,4	6,89
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	17	7,0	6,29
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	14	5,7	6,43
I conducenti sono molto professionali	14	5,7	7,43
I controllori si accaniscono contro gli studenti	13	5,3	6,92
I conducenti non forniscono informazioni sul servizio	8	3,3	5,75
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	8	3,3	7,13
Frenano in modo brusco rischiando di far cadere i passeggeri	6	2,5	6,83
I conducenti trattano male gli studenti	6	2,5	6,67
I controllori non forniscono informazioni sul servizio	6	2,5	5,33
I conducenti non conoscono il servizio	3	1,2	6,67
I conducenti non rispondono al saluto	2	0,8	6,00
Guidano in modo brusco/frettoloso	2	0,8	5,50
Conducenti poco curati	1	0,4	4,00
Conducenti distratti durante la guida	1	0,4	8,00

Tavola 44 **Servizio nel complesso**

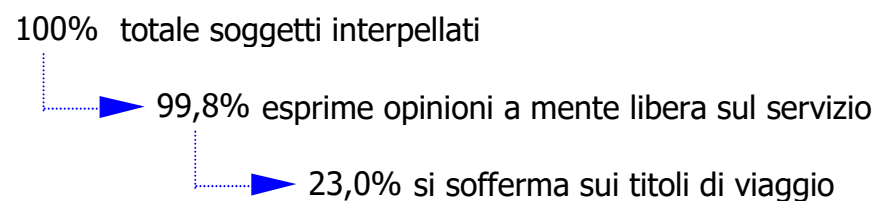
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	92	43,6	7,52
Servizio comodo	26	12,3	7,62
Servizio organizzato in modo efficiente	24	11,4	7,92
Indispensabile per chi non ha alternative	18	8,5	7,61
Servizio perfetto per le mie esigenze	12	5,7	8,00
Il servizio è invivibile in orario di punta	11	5,2	7,10
Servizio efficace	10	4,7	7,60
Servizio migliorato rispetto al passato	10	4,7	7,90
Servizio scadente/poco efficiente	10	4,7	6,50
Servizio utile	9	4,3	7,56
Servizio da migliorare	5	2,4	7,00
Servizio funzionale	3	1,4	7,33
Servizio facile da usare	3	1,4	7,67
Servizio affidabile	3	1,4	7,67
Il servizio non viene incentivato in modo efficace	3	1,4	8,00
Servizio penalizzato dagli scioperi	2	0,9	6,50
Servizio comodo per gli spostamenti in centro	2	0,9	8,00
Servizio penalizzato dal traffico eccessivo	2	0,9	7,00
Il servizio peggiora verso sera	1	0,5	7,00
Il servizio peggiora in ora di punta	1	0,5	7,00

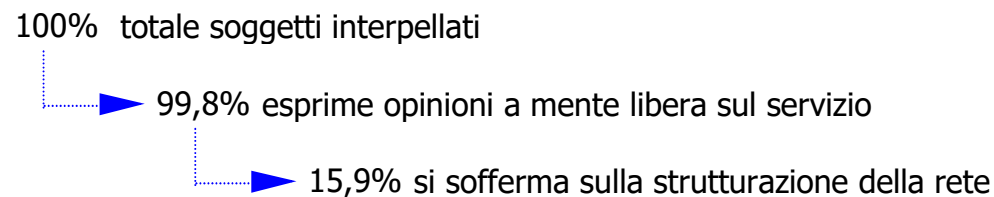
Tavola 45 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	91	48,1	6,78
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	42	22,2	7,60
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	32	16,9	6,59
Buona capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	18	9,5	7,00
Rivendite sprovviste di titoli di viaggio	9	4,8	5,89
Costo dei titoli di viaggio adeguato	5	2,6	7,20
Il servizio dovrebbe essere gratuito per i residenti	4	2,1	7,75
Eccessivo il sovrapprezzo per l'acquisto a bordo del biglietto	4	2,1	5,75
Buon rapporto qualità/prezzo	4	2,1	7,75

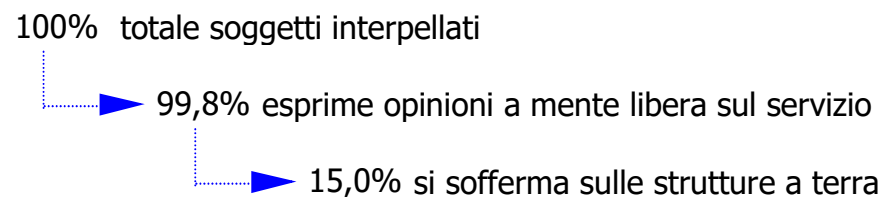
Tavola 46 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tempi di percorrenza eccessivi	25	19,2	6,79
Scarsa capillarità della rete	25	19,2	7,04
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	24	18,5	7,04
Fermate insufficienti/mal distribuite	24	18,5	7,46
Fermate ben distribuite	21	16,2	7,26
Fermate posizionate in punti pericolosi	6	4,6	7,17
Tempi di percorrenza contenuti	5	3,8	7,40
Le linee minori sono penalizzate	4	3,1	6,75
Buona pervasività della rete	4	3,1	7,50
Alcune fermate mal segnalate	2	1,5	8,50

Tavola 47 **Strutture a terra**

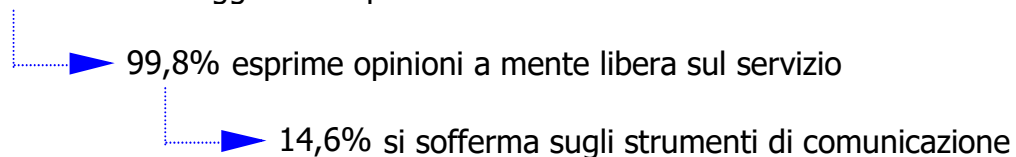


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fermate/autostazioni sporche/imbrattate/mal tenute	59	48,0	7,12
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	33	26,8	7,22
Alcune fermate sono prive di panchine e pensiline	24	19,5	6,63
Non vengono sostituite le pensiline danneggiate	17	13,8	7,18
Verso sera la sicurezza alle fermate diminuisce	4	3,3	8,25
Buona sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	2	1,6	9,00

Tavola 48 **Strumenti di comunicazione**

100% totale soggetti interpellati

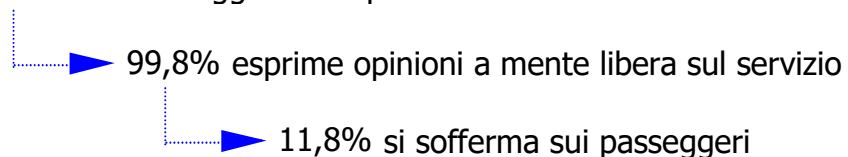


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Il sito internet è bene organizzato/aggiornato	27	22,5	6,85
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	24	20,0	7,08
Le informazioni sul servizio sono chiare/complete	19	15,8	7,53
Non vengono comunicati gli scioperi	18	15,0	7,56
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	16	13,3	6,44
Non vengono aggiornate le tabelle orari	7	5,8	7,00
Le informazioni sul servizio sono poco tempestive	7	5,8	6,57
Mancano le tabelle orari alle fermate	6	5,0	6,17
Tabelle orari rovinate/illeggibili	4	3,3	6,00
Non viene aggiornata l'App	4	3,3	6,25
Alcune fermate sono prive di display informativi	4	3,3	7,00
Mancano le informazioni alle fermate	2	1,7	7,00
App efficiente/ben organizzata	1	0,8	6,00

Tavola 49 **Passeggeri**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Troppi studenti a bordo	22	22,7	7,77
Gli studenti sono maleducati/rumorosi	22	22,7	7,77
Troppi stranieri a bordo	16	16,5	7,56
Gli stranieri non pagano il biglietto	16	16,5	7,44
Troppi passeggeri maleducati a bordo	14	14,4	8,00
I giovani non cedono il posto agli anziani	4	4,1	7,75
Gli stranieri emanano cattivo odore	3	3,1	7,33
Maleducazione peggiorata rispetto al passato	2	2,1	7,50
Gli studenti disturbano i passeggeri	2	2,1	8,00

Tavola 50 **La composizione del campione**

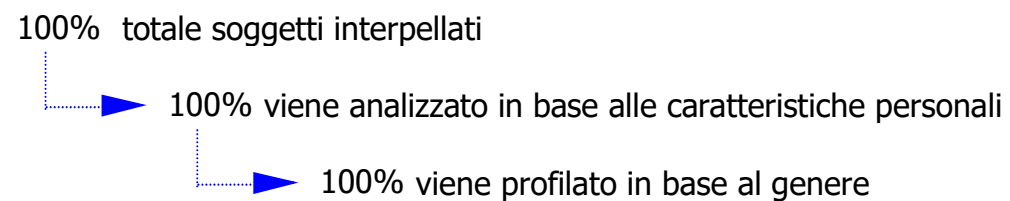
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	822	100,0	▶ Tav. 51
Classe di età	818	99,5	▶ Tav. 52
Titolo di studio	810	98,5	▶ Tav. 53
Condizione professionale	816	99,3	▶ Tav. 54
Passeggero a mobilità ridotta	813	98,9	▶ Tav. 55

Tavola 51 **La distinzione di genere**



Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	426	51,8	6,89
Maschio	396	48,2	7,02

Tavola 52 **La classe di età**

100% totale soggetti interpellati

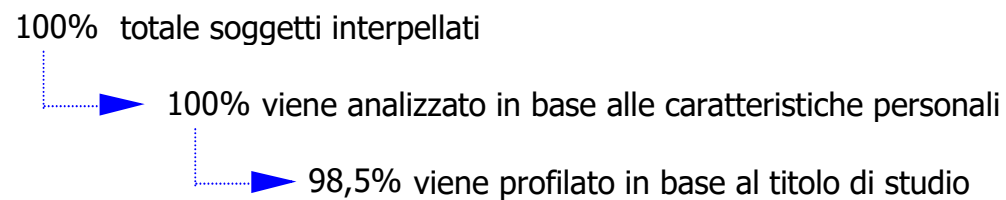
100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

99,5% viene profilato in base all'età

Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14-17	493	60,3	6,74
18-24	99	12,1	6,91
25-34	38	4,6	7,21
35-44	57	7,0	7,61
45-54	64	7,8	7,53
55-64	38	4,6	7,32
65-74	27	3,3	7,15
75 e oltre	2	0,2	6,00

Tavola 53 **Il titolo di studio**



Il titolo di studio:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	61	7,5	7,43
Diploma	176	21,7	7,15
Licenza media	567	70,0	6,82
Licenza elementare	5	0,6	7,00
Nessun titolo	1	0,1	8,00

Tavola 54 **La condizione professionale**

100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

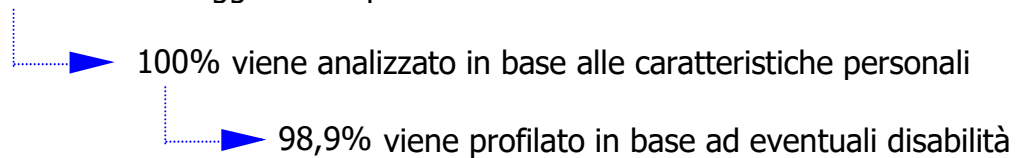
99,3% viene profilato in base alla professione

Le professioni

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studente	584	71,6	6,76
Impiegato/a	71	8,7	7,14
Casalinga	35	4,3	7,49
Operaio/a	27	3,3	7,48
Pensionata/o	27	3,3	6,81
Disoccupata/o o in cerca di lavoro	16	2,0	7,50
Libero professionista	13	1,6	7,85
Funzionario/quadro	10	1,2	7,50
Insegnante	8	1,0	7,75
Dirigente	7	0,9	8,29
Imprenditore	6	0,7	7,33
Commerciante	5	0,6	8,20
Badante	4	0,5	8,00
Disabile	3	0,4	9,00

Tavola 55 **Passeggero a mobilità ridotta**

100% totale soggetti interpellati



Passeggero a mobilità ridotta:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	16	2,0	7,81
No	797	98,0	6,93

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2023

TPL Urbano della Città di Mantova



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

Gennaio 2024

DIAGRAMMA
Centro studi

Note tecniche e presentazione dei contenuti

Premessa metodologica

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

Origine dei dati

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 608 interviste valide complessive effettuate dall' 11 al 22 dicembre 2023. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate.

Metodologia adottata

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

Indicatori di soddisfazione rispetto ai fattori di qualità

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

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

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

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 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	608	100,0	▶ Tavv. 2 - 9
I fattori di qualità del servizio	608	100,0	▶ Tavv. 10 - 39
Approfondimenti quali/quantitativi	603	99,2	▶ Tavv. 40 - 49
Anamnesi essenziale (dati personali)	608	100,0	▶ Tavv. 50 - 55

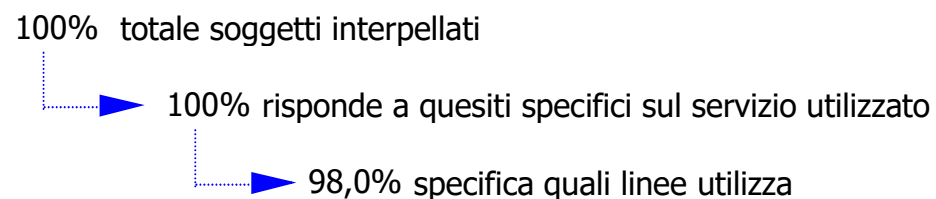
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	596	98,0	▶ Tav. 3
Motivi del viaggio	607	99,8	▶ Tav. 4
Titolo di viaggio utilizzato	608	100,0	▶ Tav. 5
Frequenza del viaggio	606	99,7	▶ Tav. 6
Mezzi utilizzati per compiere l'intero viaggio	608	100,0	▶ Tav. 7
Fascia oraria in cui inizia lo spostamento in cui avviene l'intervista	601	98,8	▶ Tav. 8
Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico	555	91,3	▶ Tav. 9

Tavola 3 **La linea utilizzata**



Le linee utilizzate

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
4c	47	7,9	7,94
4s	40	6,7	8,00
4t	45	7,6	7,76
5	47	7,9	7,91
6	43	7,2	8,02
7E	56	9,4	7,93
7M	26	4,4	8,35
8	73	12,2	8,07
9	21	3,5	8,14
11	31	5,2	7,84
12	34	5,7	8,03
CC	131	22,0	7,66
TE	2	0,3	9,00

Tavola 4 **Motivi del viaggio**

100% totale soggetti interpellati

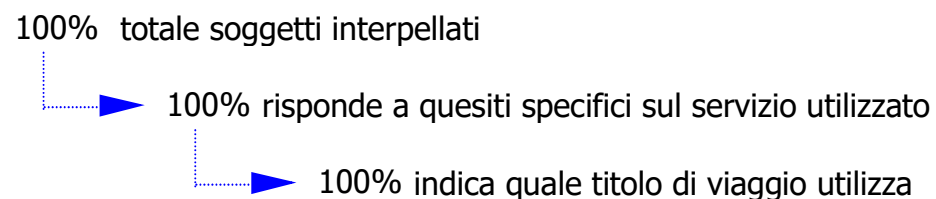
100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,8% specifica il motivo del viaggio

I motivi degli spostamenti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
per recarmi a scuola/università	213	35,1	7,99
per effettuare commissioni personali	145	23,9	7,85
per fare acquisti	98	16,1	7,71
per recarmi alla sede di lavoro	80	13,2	8,01
per svago/turismo	35	5,8	8,17
per visita medica/motivi di salute	14	2,3	7,50
per visitare parenti/amici/conoscenti	11	1,8	8,36
per rientrare a casa	7	1,2	7,86
per riunioni di affari/visitare clienti	4	0,7	7,75

Tavola 5 **Titolo di viaggio utilizzato**



I titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
abbonamento mensile urbano	175	28,8	7,98
Biglietto Urbano	155	25,5	7,92
carnet urbano - 10 corse 75 minuti	132	21,7	7,90
abbonamento annuale urbano	68	11,2	7,79
Abbonamento utenti over 65	30	4,9	7,73
biglietto acquistato in vettura - 75 minuti	22	3,6	8,00
Biglietto giornaliero	11	1,8	8,00
abbonamento settimanale urbano	9	1,5	8,33
Urbano giornaliero	5	0,8	7,60
Esenzione persona ipovedente	1	0,2	8,00

Tavola 6 **Frequenza del viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

99,7% indica la frequenza settimanale dello spostamento

La frequenza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tutti i giorni	28	4,6	7,75
Solo i giorni feriali	260	42,9	7,93
Qualche volta alla settimana	270	44,6	7,89
Solo al sabato e nei giorni festivi	7	1,2	8,00
Qualche volta al mese	36	5,9	8,08
Saltuariamente/qualche volta all'anno	5	0,8	8,60

Tavola 7 **Mezzi utilizzati per compiere l'intero viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

100% indica quali mezzi di trasporto utilizza per compiere l'intero viaggio

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Autobus urbano	605	99,5	7,92
A piedi	205	33,7	7,72
Autobus interurbano	126	20,7	8,11
Treno	29	4,8	7,72
Automobile come conducente	11	1,8	7,91
Bicicletta propria	7	1,2	7,57
Automobile come passeggero	6	1,0	8,17
Bicicletta in bike sharing	1	0,2	6,00
Monopattino	1	0,2	8,00

Tavola 8 **Fascia oraria in cui inizia lo spostamento in cui avviene l'intervista**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

98,8% indica la fascia oraria in cui inizia lo spostamento

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
6.30-9.00	16	2,7	8,06
9.00-12.30	194	32,3	7,91
12.30-14.30	223	37,1	8,03
14.30-17.00	135	22,5	7,78
17.00-19.30	33	5,5	7,79

Tavola 9 **Ragioni di utilizzo del mezzo pubblico**

100% totale soggetti interpellati

100% risponde a quesiti specifici sul servizio utilizzato

91,3% indica le ragioni di utilizzo dei mezzi pubblici

Le risposte al quesito

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non dispongo della patente	251	45,2	7,86
Comodità del viaggio	141	25,4	8,01
Per evitare problemi di parcheggio	115	20,7	7,97
Per evitare problemi di traffico	104	18,7	7,91
Comodità degli orari	75	13,5	7,92
Non dispongo di un mezzo privato	74	13,3	8,11
Velocità dello spostamento	57	10,3	7,70
Prezzo/convenienza economica	26	4,7	7,58
Sensibilità, tutela dell'ambiente	3	0,5	8,00

Tavola 10 **I fattori di qualità del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta i fattori di qualità del servizio

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Indicatori precodificati di customer satisfaction	608	100,0	Tavv. 11 - 38
I primi 3 indicatori in ordine di importanza	605	99,5	Tav. 39

Tavola 11 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Frequenza delle corse	608	100,0	▶ Tav. 12
Orario di inizio e fine servizio	607	99,8	▶ Tav. 13
Rispetto programma delle corse	607	99,8	▶ Tav. 14
Integrazione delle tariffe	595	97,9	▶ Tav. 15
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi	608	100,0	▶ Tav. 16
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	607	99,8	▶ Tav. 17
Coincidenze tra mezzi di trasporto	606	99,7	▶ Tav. 18
Accessibilità complessiva del servizio	608	100,0	▶ Tav. 19
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	605	99,5	▶ Tav. 20
Informazioni in tempo reale sul viaggio	606	99,7	▶ Tav. 21
Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	604	99,3	▶ Tav. 22

Tavola 11 **Indicatori precodificati di customer satisfaction (segue)**

Durata dello spostamento	607	99,8	▶ Tav. 23
Puntualità del servizio	606	99,7	▶ Tav. 24
Attenzione ai diritti degli utenti	605	99,5	▶ Tav. 25
Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	598	98,4	▶ Tav. 26
Interventi e comportamento del personale di controlleria	608	100,0	▶ Tav. 27
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	604	99,3	▶ Tav. 28
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	606	99,7	▶ Tav. 29
Pulizia dei mezzi	608	100,0	▶ Tav. 30
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	606	99,7	▶ Tav. 31
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	603	99,2	▶ Tav. 32
Rapporto qualità/tariffa	603	99,2	▶ Tav. 33
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	605	99,5	▶ Tav. 34
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	606	99,7	▶ Tav. 35
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	607	99,8	▶ Tav. 36
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	605	99,5	▶ Tav. 37
Tavola riassuntiva	608	100,0	▶ Tav. 38

Tavola 12 **Frequenza delle corse**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	173	28,5
Voto 9	134	22,0
Voto 8	153	25,2
Voto 7	102	16,8
Voto 6	41	6,7
Voto 5	4	0,7
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,461**

Deviazione standard ($\pm$) **1,29**

Errore standard ($\pm$) **0,052**

Tavola 13 **Orario di inizio e fine servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	154	25,4
Voto 9	127	20,9
Voto 8	175	28,8
Voto 7	101	16,6
Voto 6	43	7,1
Voto 5	5	0,8
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,371**

Deviazione standard ($\pm$) **1,29**

Errore standard ($\pm$) **0,052**

Tavola 14 **Rispetto programma delle corse**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	125	20,6
Voto 9	138	22,7
Voto 8	156	25,7
Voto 7	121	19,9
Voto 6	56	9,2
Voto 5	8	1,3
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,196**

Deviazione standard ($\pm$) **1,33**

Errore standard ($\pm$) **0,054**

Tavola 15 **Integrazione delle tariffe**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

97,9% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	89	15,0
Voto 9	117	19,7
Voto 8	152	25,5
Voto 7	154	25,9
Voto 6	73	12,3
Voto 5	10	1,7
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,941**

Deviazione standard (±) **1,30**

Errore standard (±) **0,053**

Tavola 16

Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	93	15,3
Voto 9	134	22,0
Voto 8	177	29,1
Voto 7	126	20,7
Voto 6	57	9,4
Voto 5	20	3,3
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,026**

Deviazione standard ($\pm$) **1,32**

Errore standard ($\pm$) **0,053**

Tavola 17 **Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	253	41,7
Voto 9	135	22,2
Voto 8	112	18,5
Voto 7	73	12,0
Voto 6	34	5,6
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: **8,824**

Deviazione standard ($\pm$) **1,25**

Errore standard ($\pm$) **0,051**

Tavola 18 **Coincidenze tra mezzi di trasporto**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	92	15,2
Voto 9	150	24,8
Voto 8	150	24,8
Voto 7	119	19,6
Voto 6	78	12,9
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: **8,013**

Deviazione standard ($\pm$) **1,35**

Errore standard ($\pm$) **0,055**

Tavola 19 **Accessibilità complessiva del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	138	22,7
Voto 9	140	23,0
Voto 8	191	31,4
Voto 7	112	18,4
Voto 6	24	3,9
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: **8,405**

Deviazione standard ($\pm$) **1,17**

Errore standard ($\pm$) **0,048**

Tavola 20 **Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	159	26,3
Voto 9	162	26,8
Voto 8	153	25,3
Voto 7	85	14,0
Voto 6	44	7,3
Voto 5	1	0,2
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,496**

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

Errore standard ($\pm$) **0,051**

Tavola 21 **Informazioni in tempo reale sul viaggio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	86	14,2
Voto 9	135	22,3
Voto 8	148	24,4
Voto 7	133	21,9
Voto 6	74	12,2
Voto 5	26	4,3
Voto 4	3	0,5
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,886**

Deviazione standard ($\pm$) **1,41**

Errore standard ($\pm$) **0,057**

Tavola 22 **Informazioni sul viaggio in caso di disservizi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	95	15,7
Voto 9	108	17,9
Voto 8	115	19,0
Voto 7	174	28,8
Voto 6	103	17,1
Voto 5	8	1,3
Voto 4	1	0,2
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,818**

Deviazione standard (±) **1,38**

Errore standard (±) **0,056**

Tavola 23 **Durata dello spostamento**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	140	23,1
Voto 9	134	22,1
Voto 8	162	26,7
Voto 7	116	19,1
Voto 6	53	8,7
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: **8,306**

Deviazione standard ($\pm$) **1,27**

Errore standard ($\pm$) **0,052**

Tavola 24 **Puntualità del servizio**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	127	21,0
Voto 9	98	16,2
Voto 8	141	23,3
Voto 7	149	24,6
Voto 6	74	12,2
Voto 5	14	2,3
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,002**

Deviazione standard ($\pm$) **1,42**

Errore standard ($\pm$) **0,058**

Tavola 25 **Attenzione ai diritti degli utenti**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	67	11,1
Voto 9	124	20,5
Voto 8	138	22,8
Voto 7	161	26,6
Voto 6	96	15,9
Voto 5	15	2,5
Voto 4	3	0,5
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,74**

Deviazione standard ($\pm$) **1,35**

Errore standard ($\pm$) **0,055**

Tavola 26 **Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

98,4% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	134	22,4
Voto 9	121	20,2
Voto 8	162	27,1
Voto 7	115	19,2
Voto 6	66	11,0
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: **8,237**

Deviazione standard ($\pm$) **1,30**

Errore standard ($\pm$) **0,053**

Tavola 27 **Interventi e comportamento del personale di controlleria**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	137	22,5
Voto 9	105	17,3
Voto 8	155	25,5
Voto 7	129	21,2
Voto 6	68	11,2
Voto 5	9	1,5
Voto 4	5	0,8
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,11**

Deviazione standard ($\pm$) **1,41**

Errore standard ($\pm$) **0,057**

Tavola 28

Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,3% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	87	14,4
Voto 9	119	19,7
Voto 8	152	25,2
Voto 7	148	24,5
Voto 6	72	11,9
Voto 5	20	3,3
Voto 4	6	1,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,863**

Deviazione standard ($\pm$) **1,39**

Errore standard ($\pm$) **0,057**

Tavola 29 **Qualità/Confort del mezzo di trasporto**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	43	7,1
Voto 9	103	17,0
Voto 8	146	24,1
Voto 7	182	30,0
Voto 6	80	13,2
Voto 5	42	6,9
Voto 4	10	1,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,474**

Deviazione standard ($\pm$) **1,38**

Errore standard ($\pm$) **0,056**

Tavola 30 **Pulizia dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

100% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	76	12,5
Voto 9	109	17,9
Voto 8	166	27,3
Voto 7	145	23,8
Voto 6	106	17,4
Voto 5	2	0,3
Voto 4	4	0,7
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,806**

Deviazione standard ($\pm$) **1,31**

Errore standard ($\pm$) **0,053**

Tavola 31 **Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	69	11,4
Voto 9	85	14,0
Voto 8	131	21,6
Voto 7	204	33,7
Voto 6	107	17,7
Voto 5	10	1,7
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,629**

Deviazione standard ($\pm$) **1,29**

Errore standard ($\pm$) **0,052**

Tavola 32 **Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,2% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	72	11,9
Voto 9	106	17,6
Voto 8	141	23,4
Voto 7	154	25,5
Voto 6	115	19,1
Voto 5	12	2,0
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,698**

Deviazione standard ($\pm$) **1,36**

Errore standard ($\pm$) **0,055**

Tavola 33 Rapporto qualità/tariffa

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,2% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	85	14,1
Voto 9	112	18,6
Voto 8	176	29,2
Voto 7	146	24,2
Voto 6	79	13,1
Voto 5	3	0,5
Voto 4	2	0,3
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,935**

Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±) **0,052**

Tavola 34 **Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	134	22,1
Voto 9	124	20,5
Voto 8	166	27,4
Voto 7	134	22,1
Voto 6	39	6,4
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: **8,258**

Deviazione standard ($\pm$) **1,27**

Errore standard ($\pm$) **0,052**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,7% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	48	7,9
Voto 9	105	17,3
Voto 8	129	21,3
Voto 7	153	25,2
Voto 6	122	20,1
Voto 5	46	7,6
Voto 4	3	0,5
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,429**

Deviazione standard ($\pm$) **1,41**

Errore standard ($\pm$) **0,057**

Tavola 36 **Sicurezza e affidabilità dei mezzi**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

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

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	111	18,3
Voto 9	155	25,5
Voto 8	160	26,4
Voto 7	110	18,1
Voto 6	61	10,0
Voto 5	3	0,5
Voto 4	6	1,0
Voto 3	1	0,2
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **8,176**

Deviazione standard ($\pm$) **1,34**

Errore standard ($\pm$) **0,054**

Tavola 37 **Soddisfazione complessiva del servizio offerto**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,5% esprime il livello di soddisfazione riguardo all'indicatore

La valutazione del servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10 (Massima soddisfazione)	75	12,4
Voto 9	104	17,2
Voto 8	205	33,9
Voto 7	141	23,3
Voto 6	73	12,1
Voto 5	7	1,2
Voto 4	0	0,0
Voto 3	0	0,0
Voto 2	0	0,0
Voto 1 (Minima soddisfazione)	0	0,0

Punteggio medio: **7,911**

Deviazione standard ($\pm$) **1,22**

Errore standard ($\pm$) **0,049**

Tavola 38 **Indicatori precodificati di customer satisfaction - tavola riassuntiva**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

Gli items

elementi rilevati	Voto medio (base 10)
Frequenza delle corse	8,46
Orario di inizio e fine servizio	8,37
Rispetto programma delle corse	8,20
Integrazione delle tariffe	7,94
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi	8,03
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	8,82
Coincidenze tra mezzi di trasporto	8,01
Accessibilità complessiva del servizio	8,40
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	8,50
Informazioni in tempo reale sul viaggio	7,89

Tavola 38 **Indicatori precodificati di customer satisfaction - tavola riassuntiva (segue)**

Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	7,82
Durata dello spostamento	8,31
Puntualità del servizio	8,00
Attenzione ai diritti degli utenti	7,74
Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	8,24
Interventi e comportamento del personale di controlleria	8,11
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	7,86
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	7,47
Pulizia dei mezzi	7,81
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	7,63
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	7,70
Rapporto qualità/tariffa	7,94
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	8,26
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	7,43
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	8,18
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	7,91

Tavola 39 **I primi 3 indicatori in ordine di importanza**

100% totale soggetti interpellati

100% valuta il servizio attraverso 26 indicatori prestazionali

99,5% indica il primo, il secondo ed il terzo indicatore in ordine di

Gli items

elementi rilevati	Frequenza assoluta			Frequenza relativa %		
	1°	2°	3°	1°	1°+2°	1°+2°+3°
Puntualità del servizio	167	108	60	27,5	45,2	55,1
Frequenza delle corse	40	68	96	6,6	17,8	33,6
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	49	47	73	8,1	15,8	27,8
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	80	23	39	13,2	16,9	23,4
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	67	37	28	11,0	17,1	21,7
Accessibilità complessiva del servizio	70	38	16	11,5	17,8	20,4
Interventi e comportamento del personale di controlleria	25	36	59	4,1	10,0	19,7
Pulizia dei mezzi	16	50	43	2,6	10,9	17,9
Rapporto qualità/tariffa	10	25	35	1,6	5,8	11,5

Tavola 39 **I primi 3 indicatori in ordine di importanza (segue)**

Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	17	42	6	2,8	9,7	10,7
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	13	3	33	2,1	2,6	8,1
Rispetto programma delle corse	15	20	13	2,5	5,8	7,9
Durata dello spostamento	5	19	11	0,8	3,9	5,8
Disponibilità di posti e spazio disponibile	0	33	0	0,0	5,4	5,4
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero	3	11	15	0,5	2,3	4,8
Attenzione ai diritti degli utenti	1	4	23	0,2	0,8	4,6
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	9	4	11	1,5	2,1	3,9
Integrazione delle tariffe	11	4	4	1,8	2,5	3,1
Informazioni in tempo reale sul viaggio	0	7	9	0,0	1,2	2,6
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	0	9	6	0,0	1,5	2,5
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni	3	3	2	0,5	1,0	1,3
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	0	3	3	0,0	0,5	1,0
Coincidenze tra mezzi di trasporto	0	0	5	0,0	0,0	0,8
Orario di inizio e fine servizio	3	0	0	0,5	0,5	0,5
Garanzia di servizio	0	2	0	0,0	0,3	0,3
Possibilità di raggiungere la destinazione comodamente	1	0	0	0,2	0,2	0,2

Tavola 40 **Approfondimenti quali/quantitativi**

100% totale soggetti interpellati

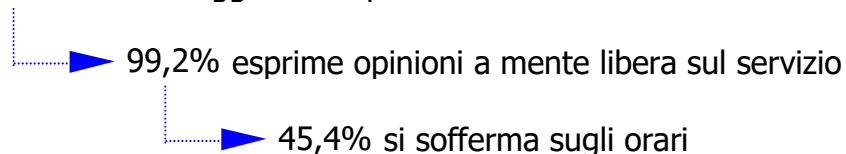
▶ 99,2% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	274	45,4	7,84	▶ Tav. 41
Mezzi	221	36,7	7,87	▶ Tav. 42
Personale viaggiante	201	33,3	7,86	▶ Tav. 43
Servizio nel complesso	179	29,7	8,06	▶ Tav. 44
Titoli di viaggio	100	16,6	7,72	▶ Tav. 45
Passeggeri	98	16,3	7,89	▶ Tav. 46
Strutturazione della rete	70	11,6	7,88	▶ Tav. 47
Strutture a terra	69	11,4	7,75	▶ Tav. 48
Strumenti di comunicazione	57	9,5	7,74	▶ Tav. 49

Tavola 41 **Orari**

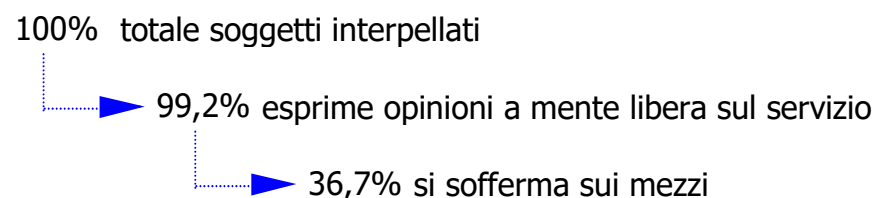
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Buona puntualità/regolarità delle corse	84	30,7	8,07
Passaggi in ritardo	82	29,9	7,45
Insufficiente frequenza delle corse	51	18,6	7,65
Buona frequenza delle corse	22	8,0	8,38
Il servizio termina troppo presto alla sera	15	5,5	7,60
Il servizio è carente nel fine settimana	13	4,7	8,00
Le corse scolastiche sono insufficienti	12	4,4	7,33
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	11	4,0	8,18
Saltano le corse	11	4,0	6,91
Il servizio è insufficiente in orario serale	8	2,9	8,38
Passaggi in anticipo	7	2,6	7,71
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	6	2,2	7,67
Coincidenze mal congegnate	6	2,2	7,67
Orari mal sincronizzati con quelli scolastici	4	1,5	7,75
Nei giorni non scolastici il servizio è assente	3	1,1	8,00
Orari ben congegnati	3	1,1	8,00
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	3	1,1	7,67
In orario di morbida il servizio è insufficiente	1	0,4	8,00

Tavola 42 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

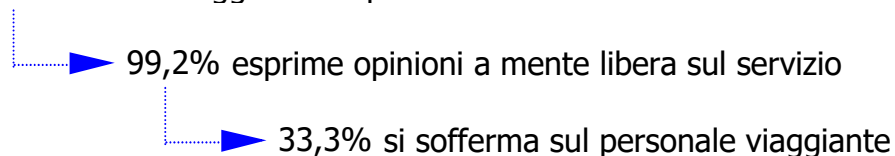
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	52	23,5	7,83
Affollamento eccessivo dei mezzi	38	17,2	7,79
Scarsa manutenzione/cura dei mezzi	26	11,8	7,77
Mezzi organizzati con pochi posti a sedere	25	11,3	8,16
Parco mezzi eccessivamente datato	23	10,4	8,39
Mezzi mal climatizzati	21	9,5	7,52
Predellini troppo alti (accesso difficoltoso ai mezzi)	14	6,3	8,00
Buona pulizia interna dei mezzi	12	5,4	8,17
Mezzi rumorosi internamente	11	5,0	8,18

Tavola 42 **Mezzi (segue)**

Scarso comfort a bordo	11	5,0	7,00
Si viaggia comodamente solo in orario di morbida	11	5,0	7,00
Utilizzo di mezzi poco capienti in orario di punta	11	5,0	7,18
Utilizzo di mezzi eccessivamente inquinanti	10	4,5	7,40
Sedili scomodi	10	4,5	7,60
Buon comfort a bordo	10	4,5	8,30
Buona sicurezza a bordo	5	2,3	8,40
Scarsa sicurezza personale a bordo	4	1,8	7,75
Cattivo odore a bordo	4	1,8	7,75
Pulsanti di prenotazione della fermata mal funzionanti	3	1,4	8,00
Scarsa sicurezza del viaggio	3	1,4	7,33
Ottimo l'utilizzo di mezzi non inquinanti	3	1,4	9,00
Verso sera mezzi molto sporchi	2	0,9	7,00
Mezzi ben climatizzati	2	0,9	7,50
Immondizia a bordo	2	0,9	7,50
Mezzi inaffidabili (si rompono durante il servizio)	1	0,5	9,00
Mezzi ben curati internamente	1	0,5	8,00

Tavola 43 **Personale viaggiante**

100% totale soggetti interpellati

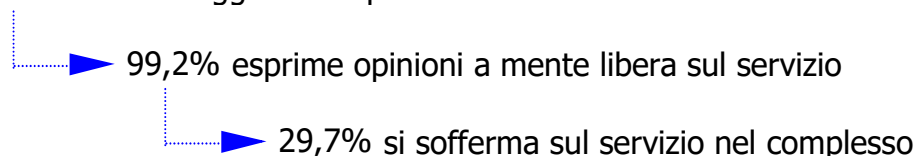


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa presenza a bordo di controllori	86	42,8	7,94
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	30	14,9	7,77
Conducenti educati/cortesi/disponibili	30	14,9	8,23
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	22	10,9	7,95
Guidano in modo spericolato/eccessivamente veloce	20	10,0	7,60
Frenano in modo brusco rischiando di far cadere i passeggeri	17	8,5	7,59
I conducenti non forniscono informazioni sul servizio	11	5,5	7,45
I conducenti sono molto professionali	10	5,0	8,30
I conducenti non conoscono il servizio	7	3,5	7,43
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	6	3,0	8,17
Conducenti distratti durante la guida	4	2,0	7,75
Controllori troppo zelanti	3	1,5	7,33
Guidano in modo sicuro/prudente	3	1,5	8,00
I conducenti non rispondono al saluto	2	1,0	6,50
I controllori non forniscono informazioni sul servizio	2	1,0	6,50
Conducenti poco curati	2	1,0	7,50
I controllori si accaniscono contro gli studenti	2	1,0	7,50
I conducenti non fermano per caricare i passeggeri	1	0,5	7,00

Tavola 44 **Servizio nel complesso**

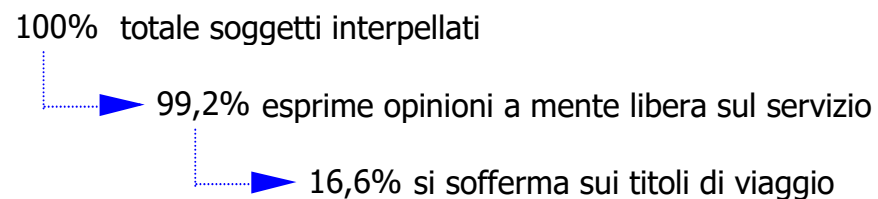
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	82	45,8	8,37
Servizio comodo	31	17,3	8,23
Servizio organizzato in modo efficiente	27	15,1	7,96
Servizio perfetto per le mie esigenze	12	6,7	7,18
Servizio facile da usare	7	3,9	7,86
Indispensabile per chi non ha alternative	7	3,9	7,71
Il servizio è invivibile in orario di punta	6	3,4	7,33
Servizio scadente/poco efficiente	5	2,8	7,80
Servizio efficace	4	2,2	8,25
Servizio penalizzato dal traffico eccessivo	4	2,2	7,50
Servizio migliorato rispetto al passato	3	1,7	8,00
Servizio comodo per gli spostamenti in centro	3	1,7	6,67
Risolve il problema del parcheggio	3	1,7	8,67
Servizio utile	2	1,1	7,50
Servizio da migliorare	2	1,1	7,50
Servizio penalizzato dagli scioperi	1	0,6	7,00
Servizio poco affidabile	1	0,6	7,00
Il servizio peggiora in ora di punta	1	0,6	8,00

Tavola 45 **Titoli di viaggio**

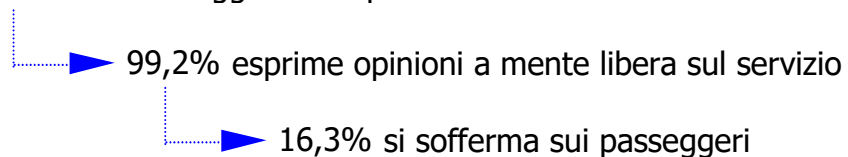


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	47	47,0	7,72
Evasione dei titoli di viaggio molto diffusa	40	40,0	7,73
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	4	4,0	7,75
Il servizio dovrebbe essere gratuito per i residenti	4	4,0	6,50
Eccessivo il sovrapprezzo per l'acquisto a bordo del biglietto	4	4,0	7,00
Costo dei titoli di viaggio adeguato	4	4,0	8,75
Buona capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	3	3,0	7,33
Buon rapporto qualità/prezzo	2	2,0	8,00

Tavola 46 **Passeggeri**

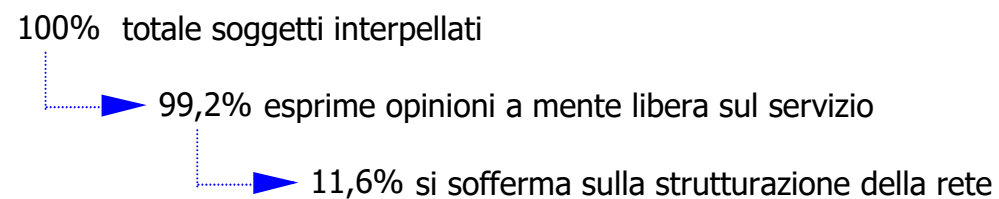
100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Troppi studenti a bordo	26	26,5	7,72
Gli stranieri non pagano il biglietto	21	21,4	8,05
Troppi passeggeri maleducati a bordo	17	17,3	7,47
Troppi stranieri a bordo	15	15,3	7,73
Maleducazione peggiorata rispetto al passato	11	11,2	8,00
Gli studenti sono maleducati/rumorosi	10	10,2	7,40
Gli studenti disturbano i passeggeri	7	7,1	8,71
Malintenzionati a bordo	5	5,1	8,80

Tavola 47 **Strutturazione della rete**

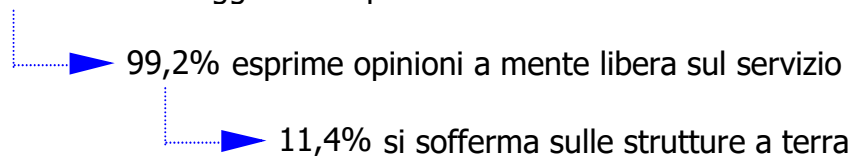


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fermate ben distribuite	22	31,4	8,00
Si arriva rapidamente a destinazione	19	27,1	7,26
Buona pervasività della rete	11	15,7	8,55
Tempi di percorrenza contenuti	9	12,9	8,22
Alcune fermate mal segnalate	6	8,6	7,80
Fermate insufficienti/mal distribuite	5	7,1	7,80

Tavola 48 **Strutture a terra**

100% totale soggetti interpellati

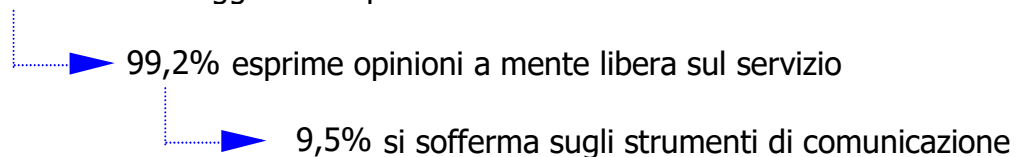


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fermate/autostazioni sporche/imbrattate/mal tenute	27	39,1	7,48
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	24	34,8	7,50
Non vengono sostituite le pensiline danneggiate	12	17,4	7,83
Alcune fermate sono prive di panchine e pensiline	12	17,4	7,92
Fermate poco illuminate	6	8,7	7,67
Verso sera la sicurezza alle fermate diminuisce	5	7,2	7,80

Tavola 49 **Strumenti di comunicazione**

100% totale soggetti interpellati



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	19	36,5	7,84
Le informazioni sul servizio sono chiare/complete	12	23,1	7,83
Non vengono comunicati gli scioperi	8	15,4	7,13
Alcune fermate sono prive di display informativi	5	9,6	7,40
Mancano le informazioni alle fermate	4	7,7	7,00
Il sito internet è bene organizzato/aggiornato	4	7,7	8,25
Non viene aggiornata l'App	3	5,8	7,33
Le informazioni sul servizio sono poco tempestive	3	5,8	8,00
Le informazioni sul servizio sono insufficienti	3	5,8	7,67
Le informazioni sul servizio dovrebbero essere tradotte in più lingue	3	5,8	7,33
Non vengono aggiornate le tabelle orari	2	3,8	9,00
Fermate prive di informazioni audio per non vedenti	1	1,9	8,00

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	608	100,0	▶ Tav. 51
Classe di età	602	99,0	▶ Tav. 52
Titolo di studio	596	98,0	▶ Tav. 53
Condizione professionale	604	99,3	▶ Tav. 54
Passeggero a mobilità ridotta	601	98,8	▶ Tav. 55

Tavola 51 **La distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

└─▶ 100% viene profilato in base al genere

Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	417	68,6	7,88
Maschio	191	31,4	7,97

Tavola 52 **La classe di età**

100% totale soggetti interpellati

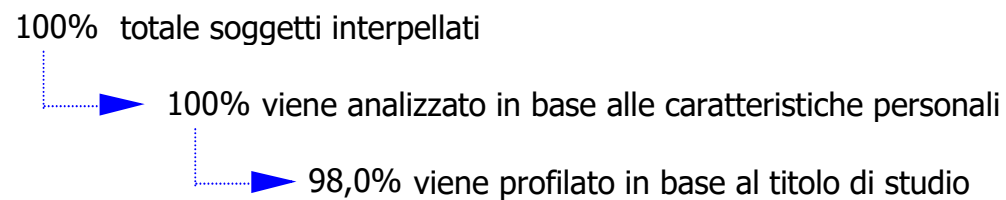
100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

99,0% viene profilato in base all'età

Le classi di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
14-17	165	27,4	7,91
18-24	76	12,6	7,91
25-34	37	6,1	7,92
35-44	60	10,0	8,33
45-54	97	16,1	7,75
55-64	84	14,0	7,87
65-74	70	11,6	7,73
75 e oltre	13	2,2	8,69

Tavola 53 **Il titolo di studio**



Il titolo di studio:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Laurea	64	10,7	7,73
Diploma	211	35,4	8,00
Licenza media	300	50,3	7,85
Licenza elementare	18	3,0	8,72
Nessun titolo	3	0,5	6,67

Tavola 54 **La condizione professionale**

100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

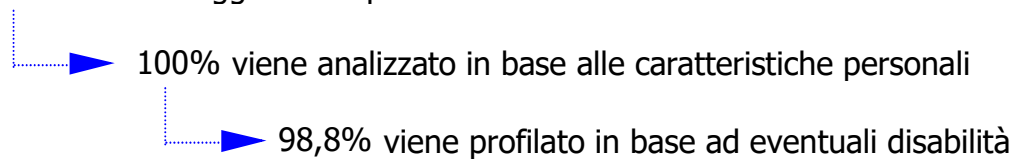
99,3% viene profilato in base alla professione

Le professioni

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Studente	222	36,8	7,95
Casalinga	96	15,9	8,03
Impiegato/a	91	15,1	7,87
Pensionata/o	85	14,1	7,91
Operaio/a	28	4,6	7,89
Libero professionista	18	3,0	7,89
Insegnante	17	2,8	8,00
Funzionario/quadro	13	2,2	7,46
Disoccupata/o o in cerca di lavoro	10	1,7	7,20
Dirigente	10	1,7	8,10
Commerciante	10	1,7	8,00
Imprenditore	2	0,3	6,00
Disabile	1	0,2	8,00
Badante	1	0,2	6,00

Tavola 55 **Passeggero a mobilità ridotta**

100% totale soggetti interpellati



Passeggero a mobilità ridotta:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Sì	20	3,3	7,90
No	581	96,7	7,92

2022 vs. 2023

Valutazioni di sintesi
sull'andamento delle indagini
di soddisfazione della clientela
nei bacini urbano ed interurbano di Mantova



Premessa

Nel 2017, per la prima volta l'indagine sulla qualità percepita da parte dei passeggeri dei servizi TPL nel Mantovano è stata effettuata con una metodologia comune fra servizio di area urbana e servizio interurbano. Tale percorso, che si situa nella direzione di una convergenza con i bacini dell'area cremonese e cremasca, ha ottenuto un risultato tangibile in occasione delle ultime indagini effettuate, in quanto è ora possibile verificare le tendenze nei due tipi di servizio e procedere a valutazioni più rigorose circa la specificità o la trasversalità dei fenomeni che interessano il servizio erogato da APAM Esercizio.

L'approdo metodologico ha due punti di forza:

- recepisce gli indicatori previsti dalla Delibera della Giunta Regionale X/2380 del 19/9/2014;
- è arricchito da elementi qualitativi, testimonianze incontaminate in quanto fornite a mente libera dagli intervistati e solo successivamente consolidate in dati statisticamente rigorosi.

Dei due livelli, il primo viene sviluppato in queste pagine. Si provvederà quindi ad un confronto sia trasversale (Urbano vs. Interurbano) sia longitudinale (Urbano 2022 vs. Urbano 2023 e Interurbano 2022 vs. Interurbano 2023).

Valutazioni quantitative (1): i livelli di soddisfazione dei servizi urbano ed interurbano

I valori medi registrati dai due servizi in relazione alle interviste condotte fra l'11 ed il 22 dicembre 2023 relativamente agli indicatori previsti dalla normativa regionale sono riportati in tabella.

Indicatore	Urbano	Interurbano
Frequenza delle corse	8,461	7,344
Orario di inizio e fine servizio	8,371	7,209
Rispetto programma delle corse	8,196	7,449
Integrazione delle tariffe	7,941	7,390
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi	8,026	7,557
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	8,824	8,538
Coincidenze tra mezzi di trasporto	8,013	7,543
Accessibilità complessiva del servizio	8,405	7,349
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	8,496	8,127
Informazioni in tempo reale sul viaggio	7,886	7,291
Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	7,818	6,644
Durata dello spostamento	8,306	7,029
Puntualità del servizio	8,002	7,537
Attenzione ai diritti degli utenti	7,740	7,687
Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	8,237	7,573
Interventi e comportamento del personale di controlleria	8,110	7,320
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	7,863	7,519
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	7,474	7,752
Pulizia dei mezzi	7,806	7,302
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	7,629	6,976
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	7,698	7,393
Rapporto qualità/tariffa	7,935	7,417
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	8,258	8,259
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	7,429	7,353
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	8,176	7,552
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	7,911	6,949

Anche quest'anno il servizio urbano fa registrare livelli di soddisfazione della clientela superiori rispetto a quello interurbano. Si tratta di due offerte di servizio decisamente diverse per quanto riguarda vocazione e target, e difatti uno sguardo più approfondito alle differenze dà il polso delle specificità, in termini di punti di forza e di debolezza, di ciascuno dei due ambiti.

Gli indicatori che ottengono una soddisfazione marcatamente più elevata nel servizio urbano rispetto a quello interurbano sono:

- La frequenza delle corse (+1,116)
- Orario di inizio e fine servizio (+1,161)
- Durata dello spostamento (+1,277)
- Informazioni sul viaggio in caso di disservizi (+1,174)
- Accessibilità complessiva al servizio (+1,056)
- Soddisfazione complessiva del servizio offerto (+0,962)

Il tema della sicurezza che fino all'anno scorso vedeva una maggiore soddisfazione da parte degli utenti del servizio urbano in relazione all'indicatore "Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie" si è riallineato tra la clientela del servizio urbano e quella del servizio interurbano registrando una quasi pari soddisfazione (valore medio servizio urbano: 7,429; valore medio servizio interurbano: 7,353). Lo stesso vale per l'indicatore "Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie", perfettamente in linea tra utenti del servizio urbano ed interurbano (valore medio servizio urbano: 8,258; valore medio servizio interurbano: 8,259).

Gli aspetti più critici nel servizio interurbano sono (valore medio inferiore al 7,00):

- Informazioni sul viaggio in caso di disservizi (6,644)
- Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate (6,976)
- Soddisfazione complessiva del servizio offerto (6,949)

Nessuno dei due servizi registra in ogni caso valutazioni insufficienti.

Valutazioni quantitative (2): il raffronto tra Indagini 2022 e 2023

Nella tabella che segue il confronto 2022 e 2023 del **Servizio Interurbano** (In grigio le variazioni statistiche più significative):

Indicatore	2022	2023	Delta
Frequenza delle corse	7,121	7,344	0,223
Orario di inizio e fine servizio	7,280	7,209	-0,071
Rispetto programma delle corse	7,625	7,449	-0,176
Integrazione delle tariffe	7,220	7,390	0,170
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi	7,743	7,557	-0,186
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	8,113	8,538	0,425
Coincidenze tra mezzi di trasporto	7,837	7,543	-0,294
Accessibilità complessiva del servizio	7,702	7,349	-0,353
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	7,511	8,127	0,616
Informazioni in tempo reale sul viaggio	7,598	7,291	-0,307
Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	6,845	6,644	-0,201
Durata dello spostamento	7,012	7,029	0,017
Puntualità del servizio	6,860	7,537	0,677
Attenzione ai diritti degli utenti	7,564	7,687	0,123
Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	7,122	7,573	0,451
Interventi e comportamento del personale di controlleria	7,480	7,320	-0,160
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	7,252	7,519	0,267
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	7,212	7,752	0,540
Pulizia dei mezzi	6,726	7,302	0,576
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	6,691	6,976	0,285
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	7,041	7,393	0,352
Rapporto qualità/tariffa	6,955	7,417	0,462
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	7,878	8,259	0,381
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	7,351	7,353	0,002
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,362	7,552	0,190
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	7,027	6,949	-0,078

Nella tabella che segue il confronto 2022 e 2023 del **Servizio Urbano** (In grigio le variazioni statistiche più significative):

Indicatore	2022	2023	Delta
Frequenza delle corse	8,087	8,461	0,374
Orario di inizio e fine servizio	8,000	8,371	0,371
Rispetto programma delle corse	8,281	8,196	-0,085
Integrazione delle tariffe	8,015	7,941	-0,074
Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi	8,259	8,026	-0,233
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	8,590	8,824	0,234
Coincidenze tra mezzi di trasporto	8,530	8,013	-0,517
Accessibilità complessiva del servizio	8,319	8,405	0,086
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	8,231	8,496	0,265
Informazioni in tempo reale sul viaggio	8,280	7,886	-0,394
Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	7,880	7,818	-0,062
Durata dello spostamento	7,932	8,306	0,374
Puntualità del servizio	7,572	8,002	0,430
Attenzione ai diritti degli utenti	8,174	7,740	-0,434
Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela	8,156	8,237	0,081
Interventi e comportamento del personale di controlleria	7,922	8,110	0,188
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	8,019	7,863	-0,156
Qualità/Confort del mezzo di trasporto	7,863	7,474	-0,389
Pulizia dei mezzi	7,527	7,806	0,279
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	7,338	7,629	0,291
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	7,703	7,698	-0,005
Rapporto qualità/tariffa	7,847	7,935	0,088
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	8,125	8,258	0,133
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	8,054	7,429	-0,625
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	8,121	8,176	0,055
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	7,947	7,911	-0,036

Nell'ultimo anno registra un miglioramento il servizio Interurbano, con 7 indicatori in netto miglioramento:

- Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (+0,425);
- Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento (+0,616);
- Puntualità del servizio (+0,677);
- Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (+0,451);
- Qualità/Confort del mezzo di trasporto (+0,540);
- Pulizia dei mezzi (+0,576);
- Rapporto qualità/tariffa (+0,462).

Per gli indicatori con segno negativo, le variazioni sono comunque contenute.

Per quanto riguarda il servizio urbano, non ci sono miglioramenti significativi se non per un unico indicatore relativo alla Puntualità del servizio con un punteggio pari a 8,002 (+0,430 rispetto al 2022).

Degni di nota invece tre indicatori che registrano un netto peggioramento rispetto al 2022:

- Coincidenze tra mezzi di trasporto (-0,517);
- Attenzione ai diritti degli utenti (-0,434);
- Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti/aggressioni/molestie (-0,625).

Quest'ultimo indicatore è rimasto invariato per quanto riguarda il servizio Interurbano, mentre ha registrato un marcato calo per quanto riguarda il servizio Urbano.

La soddisfazione complessiva del servizio resta pressoché invariata sia per quanto riguarda la clientela del servizio Urbano che quella del servizio Interurbano.