

Studio quali-quantitativo

# **CUSTOMER SATISFACTION 2021**

Servizio extraurbano di Milano lotto 6



Dicembre 2021

**DIAGRAMMA**  
Centro studi

## **Note tecniche e presentazione dei contenuti**

### **Premessa metodologica**

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2021 " effettuata da Centro Studi Diagramma per Movibus sui viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico della Provincia di Milano lotto 6.

### **Origine dei dati**

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 1551 interviste valide complessive effettuate dal 2 al 12 novembre 2021. Il contatto è avvenuto attraverso modalità face to face sui mezzi e alle fermate di Movibus.

### **Metodologia adottata**

La ricerca è stata impostata associando tecniche di ricerca quantitative basate su un protocollo di indagine precodificato (driver prestazionali) e metodologie innovative ampiamente testate da Diagramma che consentono di gestire materiale informativo ottenuto mediante rilevazione non direttiva.

## **Indicatori di soddisfazione e di importanza rispetto ai fattori di qualità**

Sono stati utilizzati 17 indicatori precodificati (drivers), sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione:

- A La scala utilizzata per rilevare il livello di soddisfazione si fonda su un campo di variazione decimale di tipo "scolastico" finalizzato a definire una distribuzione degli intervistati che distingue fra clienti insoddisfatti, clienti soddisfatti e clienti
- > clienti insoddisfatti = clienti che valutano il servizio con voti compresi fra il valore 1 e il valore 5;
  - > clienti soddisfatti = clienti che valutano il servizio con voti compresi fra il valore 6 e il valore 8;
  - > clienti deliziati = clienti che valutano il servizio con voti compresi fra il valore 9 e il valore 10;

Per misurare il livello di soddisfazione relativo a ciascun driver, viene calcolato un Indice Sintetico di Soddisfazione: esso è pari alla somma, in termini percentuali, della componente soddisfatta e di quella deliziata.

Per ciascun intervistato viene infine calcolato l'Indice Generale di Soddisfazione, pari alla media aritmetica degli indici di soddisfazione di ciascuna macro area in cui gli item sono stati raggruppati.

## **Articolazione delle tavole**

Sono proposte nel seguito 53 tavole organizzate per nodi di approfondimento in relazione alle domande sulle caratteristiche sociodemografiche, sui modelli di acquisto e consumo di servizi di trasporto pubblico e sugli indicatori di customer satisfaction. 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.


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	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 2 - 8
Indicatori precodificati di customer satisfaction	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 9 - 37
Approfondimenti quali/quantitativi	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 40 - 48
Anamnesi essenziale (dati personali)	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 49 - 52
Appendice strategica	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 53

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

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

Le variabili oggetto di indagine







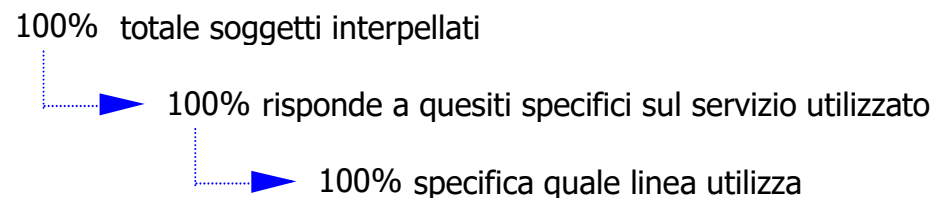
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Linea utilizzata	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	 Tav. 3
Titolo di viaggio utilizzato	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	 Tav. 4
Frequenza di utilizzo del servizio	<b>1539</b>	<b>99,2</b>	 Tav. 5
Motivo dello spostamento	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	 Tav. 6
Fascia oraria di utilizzo	<b>1542</b>	<b>99,4</b>	 Tav. 7
Utilizzo di altri mezzi	<b>1027</b>	<b>66,2</b>	 Tav. 8

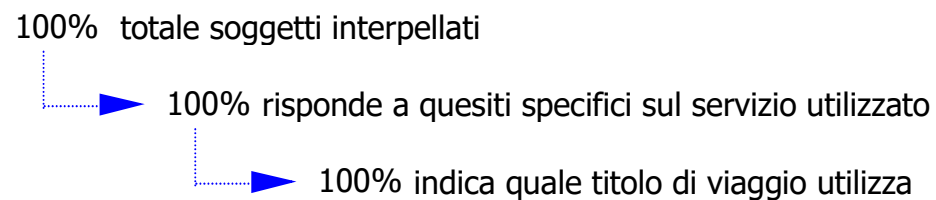
Tavola 3 **Linea utilizzata**



Le linee

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
z601	<b>265</b>	<b>17,1</b>	<b>7,43</b>
z602	<b>138</b>	<b>8,9</b>	<b>7,41</b>
z603	<b>54</b>	<b>3,5</b>	<b>7,36</b>
z6C3	<b>51</b>	<b>3,3</b>	<b>7,18</b>
z606	<b>23</b>	<b>1,5</b>	<b>7,33</b>
z611	<b>43</b>	<b>2,8</b>	<b>7,47</b>
z612	<b>45</b>	<b>2,9</b>	<b>7,48</b>
z616	<b>28</b>	<b>1,8</b>	<b>7,73</b>
z617	<b>114</b>	<b>7,4</b>	<b>7,20</b>
z620	<b>267</b>	<b>17,2</b>	<b>7,38</b>
z621	<b>57</b>	<b>3,7</b>	<b>7,31</b>
z625	<b>47</b>	<b>3,0</b>	<b>7,50</b>
z627	<b>117</b>	<b>7,5</b>	<b>7,55</b>
z636	<b>19</b>	<b>1,2</b>	<b>7,34</b>
z641	<b>24</b>	<b>1,5</b>	<b>7,61</b>
z642	<b>29</b>	<b>1,9</b>	<b>7,30</b>
z646	<b>51</b>	<b>3,3</b>	<b>7,65</b>
z648	<b>8</b>	<b>0,5</b>	<b>6,89</b>
z649	<b>171</b>	<b>11,0</b>	<b>7,44</b>

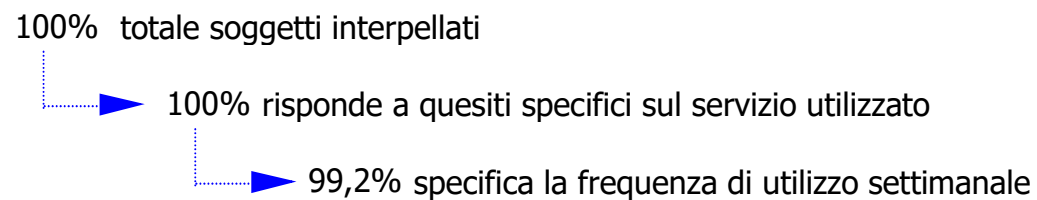
Tavola 4 **Il titolo di viaggio utilizzato**



Le tipologie di titolo di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento mensile	<b>811</b>	<b>52,3</b>	<b>7,42</b>
Biglietto	<b>444</b>	<b>28,6</b>	<b>7,36</b>
Abbonamento settimanale	<b>207</b>	<b>13,3</b>	<b>7,43</b>
Abbonamento annuale	<b>67</b>	<b>4,3</b>	<b>7,45</b>
IVOL	<b>20</b>	<b>1,3</b>	<b>7,37</b>
Tessera Forze dell'Ordine	<b>2</b>	<b>0,1</b>	<b>7,62</b>

Tavola 5 **Frequenza di utilizzo del servizio**

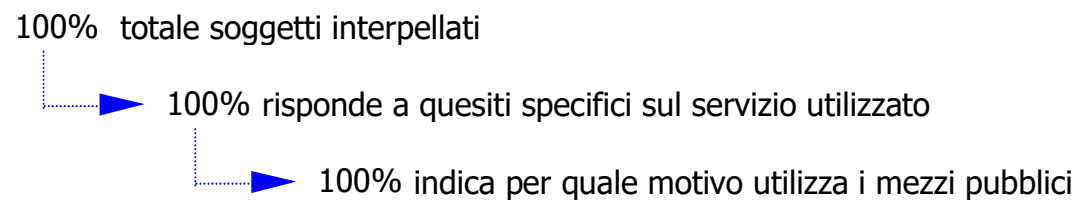


La frequenza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
5 o più giorni alla settimana	<b>1038</b>	<b>67,4</b>	<b>7,43</b>
3/4 giorni alla settimana	<b>297</b>	<b>19,3</b>	<b>7,45</b>
1/2 giorni alla settimana	<b>156</b>	<b>10,1</b>	<b>7,24</b>
Saltuariamente	<b>48</b>	<b>3,1</b>	<b>7,21</b>



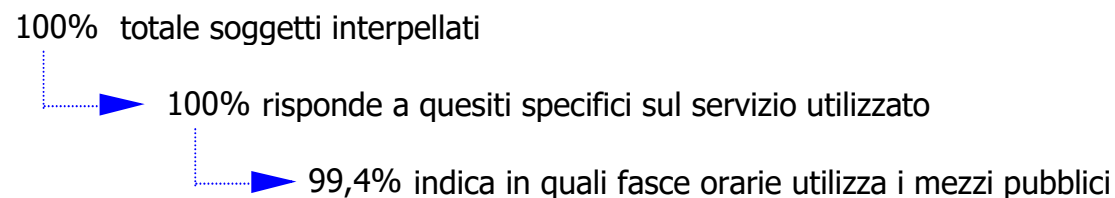
Tavola 6 **Motivo dello spostamento**



I motivi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Lavoro	<b>844</b>	<b>54,4</b>	<b>7,42</b>
Studio	<b>470</b>	<b>30,3</b>	<b>7,39</b>
Commissioni/acquisti	<b>231</b>	<b>14,9</b>	<b>7,42</b>
Motivi di salute	<b>6</b>	<b>0,4</b>	<b>6,76</b>

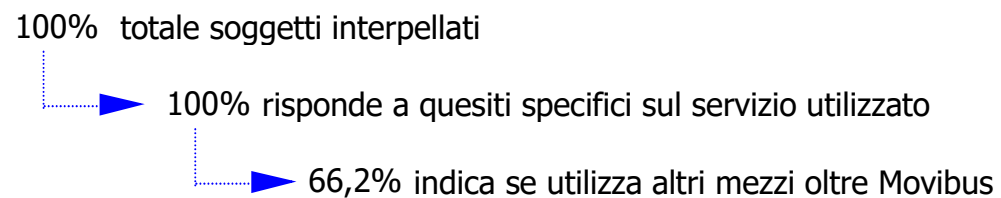
Tavola 7 **Fascia oraria di utilizzo**



Le fasce orarie

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Prima delle 9	<b>1156</b>	<b>75,0</b>	<b>7,42</b>
9-12	<b>182</b>	<b>11,8</b>	<b>7,35</b>
12-15	<b>503</b>	<b>32,6</b>	<b>7,40</b>
15-17	<b>675</b>	<b>43,8</b>	<b>7,41</b>
dopo le 17	<b>176</b>	<b>11,4</b>	<b>7,48</b>
Irregolare	<b>213</b>	<b>13,8</b>	<b>7,36</b>

Tavola 8 **Utilizzo di altri mezzi**



I mezzi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Autobus/metro	<b>949</b>	<b>92,4</b>	<b>7,29</b>
Automobile	<b>35</b>	<b>3,4</b>	<b>7,11</b>
Bicicletta	<b>24</b>	<b>2,3</b>	<b>7,65</b>
Treno	<b>19</b>	<b>1,9</b>	<b>7,24</b>

Tavola 9 **Gli indicatori precodificati di customer satisfaction**

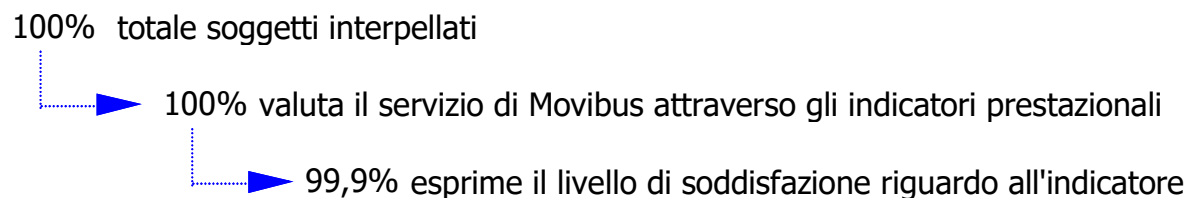
100% totale soggetti interpellati

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

I drivers

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Sicurezza del mezzo di trasporto	<b>1549</b>	<b>99,9</b>	.....▶ Tav. 10
Prudenza alla guida	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 11
Sicurezza personale	<b>1545</b>	<b>99,6</b>	.....▶ Tav. 12
Puntualità dei mezzi	<b>1549</b>	<b>99,9</b>	.....▶ Tav. 13
Frequenza delle corse	<b>1541</b>	<b>99,4</b>	.....▶ Tav. 14
Pulizia dei mezzi	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 15
Comfort dei mezzi in servizio	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 16
Affollamento dei mezzi	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 17
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	<b>1482</b>	<b>95,6</b>	.....▶ Tav. 18
Tempestività avvisi su variazioni del servizio	<b>1508</b>	<b>97,2</b>	.....▶ Tav. 19
Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 20
Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 21
Competenza e professionalità del personale	<b>1547</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 32
Riconoscibilità del personale	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 33
Cortesìa del personale	<b>1540</b>	<b>99,3</b>	.....▶ Tav. 34
Diffusione dei punti vendita	<b>1537</b>	<b>99,1</b>	.....▶ Tav. 35
Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta	<b>772</b>	<b>49,8</b>	.....▶ Tav. 36
Tavola di sintesi	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 37

Tavola 10 **Sicurezza del mezzo di trasporto**



La valutazione degli intervistati

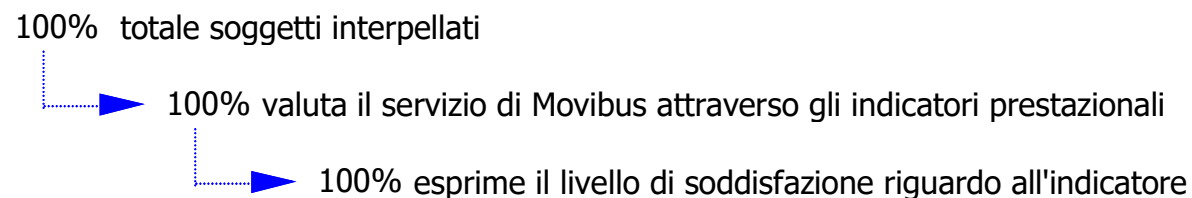
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>154</b>	<b>9,9</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>357</b>	<b>23,0</b>	
Voto 8	<b>402</b>	<b>26,0</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>368</b>	<b>23,8</b>	
Voto 6	<b>178</b>	<b>11,5</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>75</b>	<b>4,8</b>	
Voto 4	<b>10</b>	<b>0,6</b>	
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 2	<b>2</b>	<b>0,1</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>2</b>	<b>0,1</b>	<b>5,8</b>

Punteggio medio: **7,771**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,035**

Tavola 11 **Prudenza alla guida**



La valutazione degli intervistati

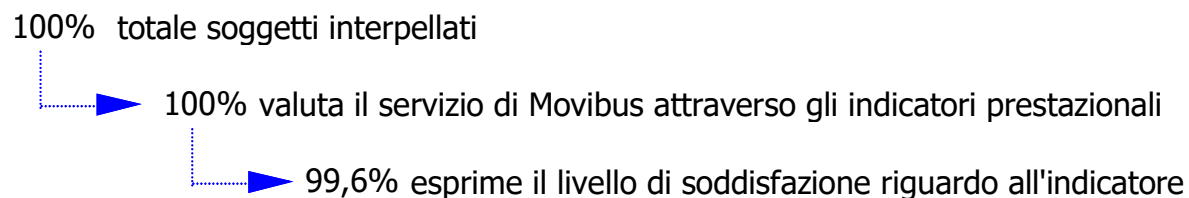
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>105</b>	<b>6,8</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>245</b>	<b>15,8</b>	
Voto 8	<b>314</b>	<b>20,2</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>426</b>	<b>27,5</b>	
Voto 6	<b>290</b>	<b>18,7</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>128</b>	<b>8,3</b>	
Voto 4	<b>34</b>	<b>2,2</b>	
Voto 3	<b>7</b>	<b>0,5</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>2</b>	<b>0,1</b>	

Punteggio medio: **7,278**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,038**

Tavola 12 **Sicurezza personale**



La valutazione degli intervistati

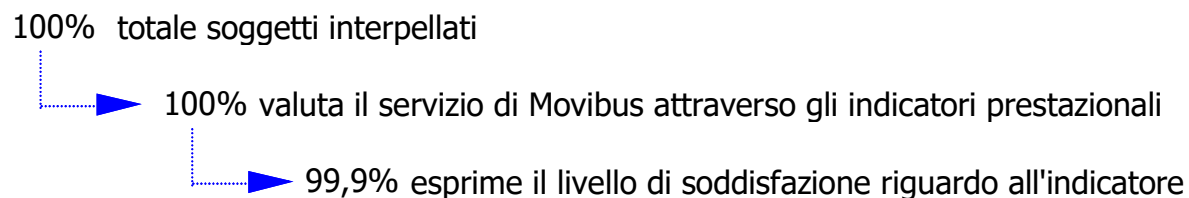
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>154</b>	<b>10,0</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>369</b>	<b>23,9</b>	
Voto 8	<b>395</b>	<b>25,6</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>362</b>	<b>23,4</b>	
Voto 6	<b>198</b>	<b>12,8</b>	
Voto 5	<b>39</b>	<b>2,5</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>16</b>	<b>1,0</b>	
Voto 3	<b>7</b>	<b>0,5</b>	
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>4</b>	<b>0,3</b>	

Punteggio medio: **7,786**

Deviazione standard (±) **1,41**

Errore standard (±) **0,036**

Tavola 13 **Puntualità dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)		
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>158</b>	<b>10,2</b>	Al di sopra delle aspettative	
Voto 9	<b>323</b>	<b>20,9</b>		<b>31,1</b>
Voto 8	<b>374</b>	<b>24,1</b>	In linea con le aspettative	
Voto 7	<b>336</b>	<b>21,7</b>		<b>59,1</b>
Voto 6	<b>205</b>	<b>13,2</b>		
Voto 5	<b>86</b>	<b>5,6</b>	Al di sotto delle aspettative	
Voto 4	<b>38</b>	<b>2,5</b>		
Voto 3	<b>9</b>	<b>0,6</b>		<b>9,9</b>
Voto 2	<b>15</b>	<b>1,0</b>		
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>5</b>	<b>0,3</b>		

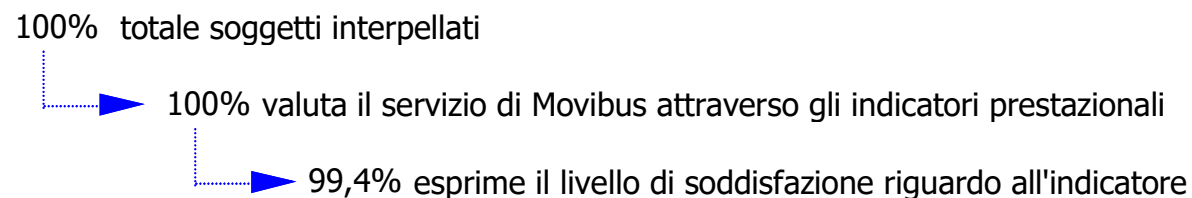
Punteggio medio: **7,556**

Deviazione standard (±) **1,65**

Errore standard (±) **0,042**



Tavola 14 **Frequenza delle corse**



La valutazione degli intervistati

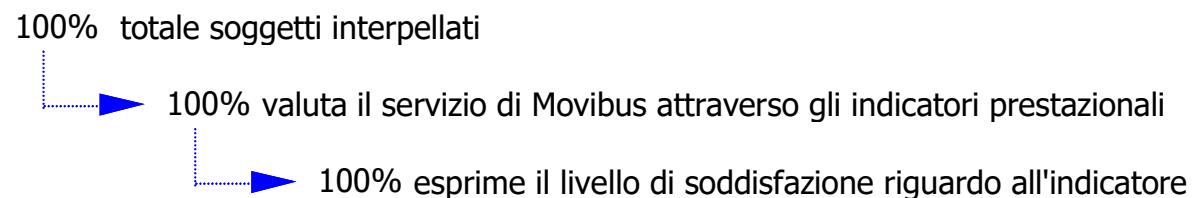
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>76</b>	<b>4,9</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>133</b>	<b>8,6</b>	
Voto 8	<b>326</b>	<b>21,2</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>419</b>	<b>27,2</b>	
Voto 6	<b>349</b>	<b>22,6</b>	
Voto 5	<b>147</b>	<b>9,5</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>55</b>	<b>3,6</b>	
Voto 3	<b>19</b>	<b>1,2</b>	
Voto 2	<b>9</b>	<b>0,6</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>8</b>	<b>0,5</b>	

Punteggio medio: **6,898**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,57**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,040**

Tavola 15 **Pulizia dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

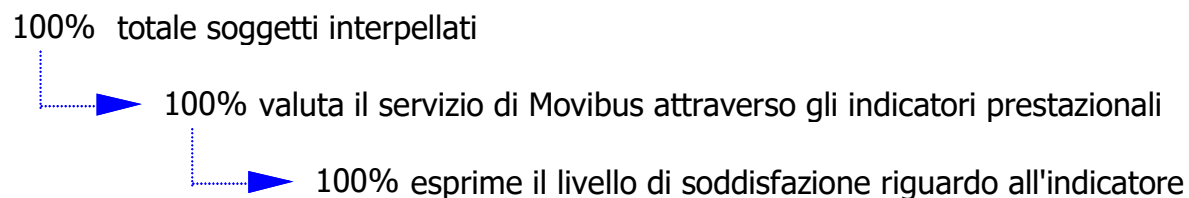
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)		
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>186</b>	<b>12,0</b>	Al di sopra delle aspettative	
Voto 9	<b>217</b>	<b>14,0</b>		<b>26,0</b>
Voto 8	<b>358</b>	<b>23,1</b>	In linea con le aspettative	
Voto 7	<b>384</b>	<b>24,8</b>		<b>64,9</b>
Voto 6	<b>264</b>	<b>17,0</b>		
Voto 5	<b>96</b>	<b>6,2</b>	Al di sotto delle aspettative	
Voto 4	<b>34</b>	<b>2,2</b>		<b>9,2</b>
Voto 3	<b>7</b>	<b>0,5</b>		
Voto 2	<b>5</b>	<b>0,3</b>		
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>		

Punteggio medio: **7,476**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,55**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,039**

Tavola 16 **Comfort dei mezzi in servizio**



La valutazione degli intervistati

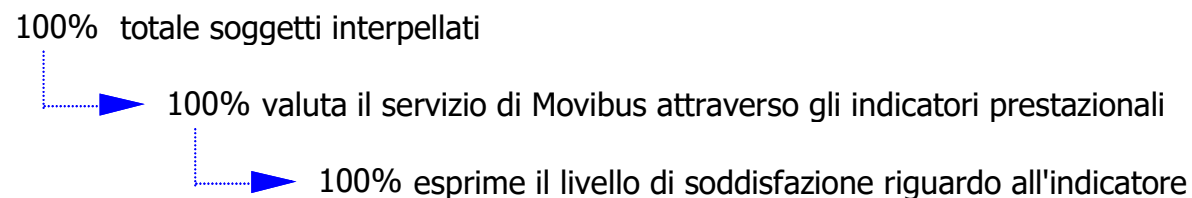
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>115</b>	<b>7,4</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>314</b>	<b>20,2</b>	
Voto 8	<b>426</b>	<b>27,5</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>417</b>	<b>26,9</b>	
Voto 6	<b>184</b>	<b>11,9</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>65</b>	<b>4,2</b>	
Voto 4	<b>18</b>	<b>1,2</b>	
Voto 3	<b>5</b>	<b>0,3</b>	
Voto 2	<b>6</b>	<b>0,4</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	

Punteggio medio: **7,629**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,035**

Tavola 17 **Affollamento dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

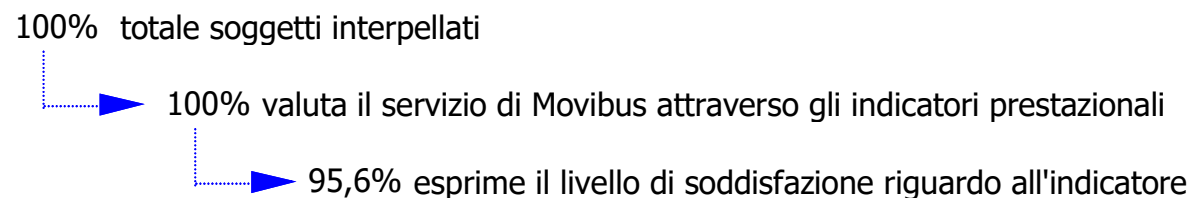
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>49</b>	<b>3,2</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>79</b>	<b>5,1</b>	
Voto 8	<b>206</b>	<b>13,3</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>390</b>	<b>25,1</b>	
Voto 6	<b>366</b>	<b>23,6</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>225</b>	<b>14,5</b>	
Voto 4	<b>118</b>	<b>7,6</b>	
Voto 3	<b>61</b>	<b>3,9</b>	
Voto 2	<b>25</b>	<b>1,6</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>32</b>	<b>2,1</b>	

Punteggio medio: **6,213**

Deviazione standard (±) **1,81**

Errore standard (±) **0,046**

Tavola 18 **Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap**



La valutazione degli intervistati

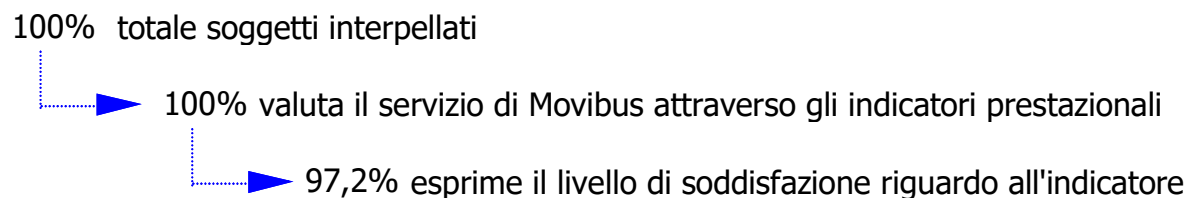
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>123</b>	<b>8,3</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>192</b>	<b>13,0</b>	
Voto 8	<b>381</b>	<b>25,7</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>429</b>	<b>28,9</b>	
Voto 6	<b>233</b>	<b>15,7</b>	
Voto 5	<b>53</b>	<b>3,6</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>29</b>	<b>2,0</b>	
Voto 3	<b>23</b>	<b>1,6</b>	
Voto 2	<b>11</b>	<b>0,7</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>8</b>	<b>0,5</b>	

Punteggio medio: **7,346**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,58**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,041**

Tavola 19 **Tempestività avvisi su variazioni del servizio**



La valutazione degli intervistati

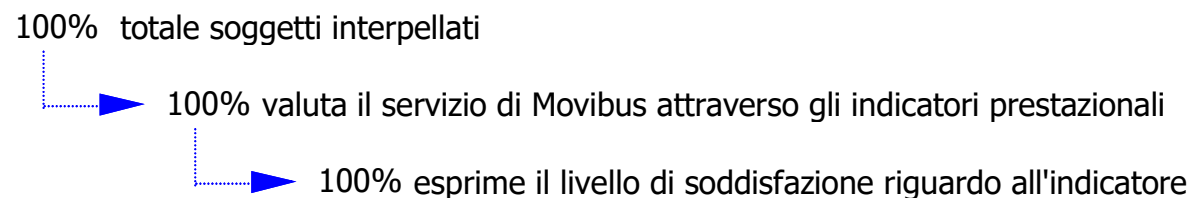
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>129</b>	<b>8,6</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>227</b>	<b>15,1</b>	
Voto 8	<b>377</b>	<b>25,0</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>369</b>	<b>24,5</b>	
Voto 6	<b>226</b>	<b>15,0</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>88</b>	<b>5,8</b>	
Voto 4	<b>49</b>	<b>3,2</b>	
Voto 3	<b>26</b>	<b>1,7</b>	
Voto 2	<b>15</b>	<b>1,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>2</b>	<b>0,1</b>	

Punteggio medio: **7,317**

Deviazione standard (±) **1,66**

Errore standard (±) **0,043**

Tavola 20 **Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe**



La valutazione degli intervistati

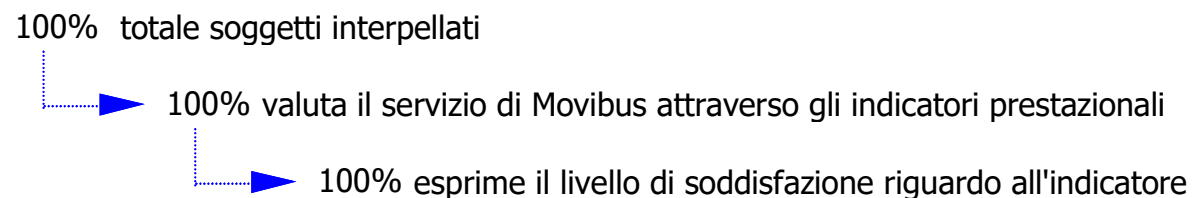
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>139</b>	<b>9,0</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>233</b>	<b>15,0</b>	
Voto 8	<b>403</b>	<b>26,0</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>440</b>	<b>28,4</b>	
Voto 6	<b>248</b>	<b>16,0</b>	
Voto 5	<b>42</b>	<b>2,7</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>17</b>	<b>1,1</b>	
Voto 3	<b>13</b>	<b>0,8</b>	
Voto 2	<b>10</b>	<b>0,6</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>6</b>	<b>0,4</b>	

Punteggio medio: **7,493**

Deviazione standard (±) **1,49**

Errore standard (±) **0,038**

Tavola 21 **Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)**



La valutazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>63</b>	<b>4,1</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>107</b>	<b>6,9</b>	
Voto 8	<b>288</b>	<b>18,6</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>482</b>	<b>31,1</b>	
Voto 6	<b>430</b>	<b>27,7</b>	
Voto 5	<b>123</b>	<b>7,9</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>36</b>	<b>2,3</b>	
Voto 3	<b>17</b>	<b>1,1</b>	
Voto 2	<b>4</b>	<b>0,3</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>11,7</b>

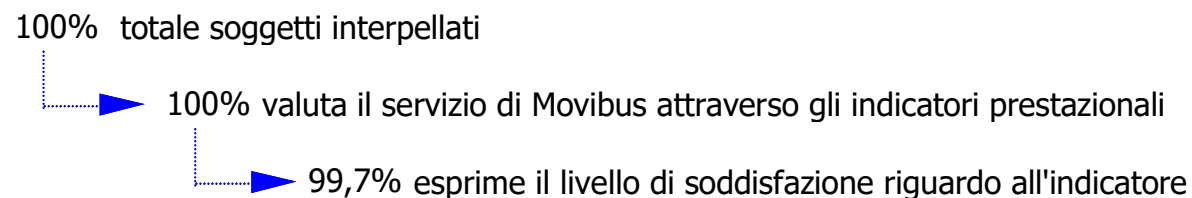
Punteggio medio: **6,879**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,035**



Tavola 22 **Competenza e professionalità del personale**



La valutazione degli intervistati

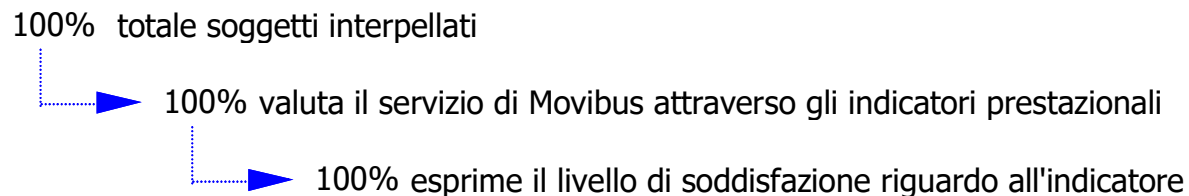
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>244</b>	<b>15,8</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>547</b>	<b>35,4</b>	
Voto 8	<b>451</b>	<b>29,2</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>212</b>	<b>13,7</b>	
Voto 6	<b>62</b>	<b>4,0</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>22</b>	<b>1,4</b>	
Voto 4	<b>2</b>	<b>0,1</b>	
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,1</b>	
Voto 2	<b>3</b>	<b>0,2</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>2</b>	<b>0,1</b>	<b>2,0</b>

Punteggio medio: **8,377**

Deviazione standard (±) **1,21**

Errore standard (±) **0,031**

Tavola 23 **Riconoscibilità del personale**



La valutazione degli intervistati

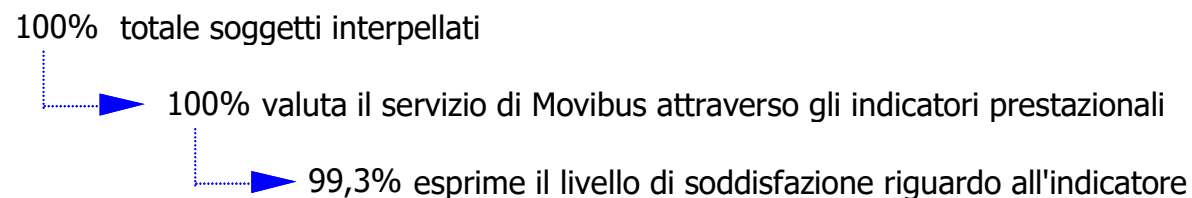
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)		
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>266</b>	<b>17,2</b>	Al di sopra delle aspettative	
Voto 9	<b>533</b>	<b>34,4</b>		<b>51,5</b>
Voto 8	<b>371</b>	<b>23,9</b>	In linea con le aspettative	
Voto 7	<b>236</b>	<b>15,2</b>		<b>45,4</b>
Voto 6	<b>97</b>	<b>6,3</b>		
Voto 5	<b>37</b>	<b>2,4</b>	Al di sotto delle aspettative	
Voto 4	<b>9</b>	<b>0,6</b>		<b>3,1</b>
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>		
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,1</b>		
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>		

Punteggio medio: **8,306**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,033**

Tavola 24 **Cortesia del personale**



La valutazione degli intervistati

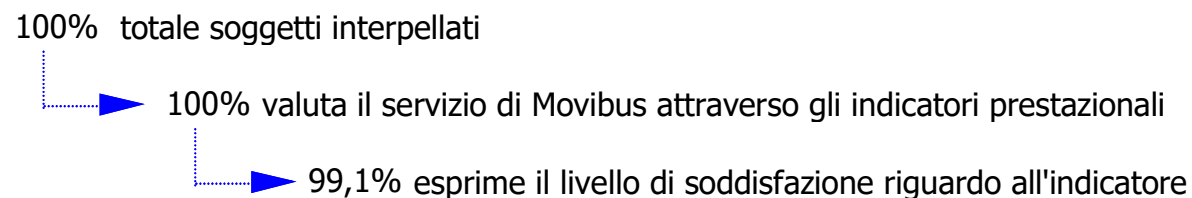
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>94</b>	<b>6,1</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>248</b>	<b>16,1</b>	
Voto 8	<b>452</b>	<b>29,4</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>484</b>	<b>31,4</b>	
Voto 6	<b>211</b>	<b>13,7</b>	
Voto 5	<b>36</b>	<b>2,3</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>5</b>	<b>0,3</b>	
Voto 3	<b>6</b>	<b>0,4</b>	
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>3</b>	<b>0,2</b>	<b>3,3</b>

Punteggio medio: **7,575**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,032**

Tavola 25 **Diffusione dei punti vendita**



La valutazione degli intervistati

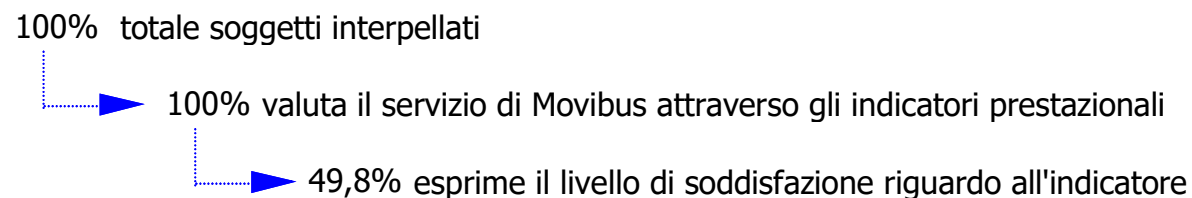
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>46</b>	<b>3,0</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>112</b>	<b>7,3</b>	
Voto 8	<b>332</b>	<b>21,6</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>429</b>	<b>27,9</b>	
Voto 6	<b>405</b>	<b>26,4</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>153</b>	<b>10,0</b>	
Voto 4	<b>43</b>	<b>2,8</b>	
Voto 3	<b>10</b>	<b>0,7</b>	
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>6</b>	<b>0,4</b>	

Punteggio medio: **6,852**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,035**

Tavola 26 **Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta**



La valutazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>52</b>	<b>6,7</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>59</b>	<b>7,6</b>	
Voto 8	<b>153</b>	<b>19,8</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>273</b>	<b>35,4</b>	
Voto 6	<b>165</b>	<b>21,4</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>37</b>	<b>4,8</b>	
Voto 4	<b>18</b>	<b>2,3</b>	
Voto 3	<b>12</b>	<b>1,6</b>	
Voto 2	<b>2</b>	<b>0,3</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	

Punteggio medio: **7,091**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,44**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,052**

Tavola 37 **Sintesi degli indicatori**

100% totale soggetti interpellati

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

elementi rilevati	Indice 2021	Indice 2020	Differenza medie 2021-2020
Sicurezza del mezzo di trasporto	7,77	7,19	0,58
Prudenza alla guida	7,28	7,05	0,23
Sicurezza personale	7,79	7,31	0,48
Puntualità dei mezzi	7,56	7,28	0,28
Frequenza delle corse	6,90	7,21	-0,31
Pulizia dei mezzi	7,48	7,01	0,47
Comfort dei mezzi in servizio	7,63	7,05	0,58
Affollamento dei mezzi	6,21	7,06	-0,85
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	7,35	7,14	0,21
Tempestività avvisi su variazioni del servizio	7,32	7,36	-0,04
Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	7,49	7,37	0,12
Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	6,88	7,16	-0,28
Competenza e professionalità del personale	8,38	7,47	0,91
Riconoscibilità del personale	8,31	7,69	0,62
Cortesia del personale	7,57	7,71	-0,14
Diffusione dei punti vendita	6,85	7,20	-0,35
Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta	7,09	6,98	0,11

Tavola 40 **Approfondimenti quali/quantitativi**

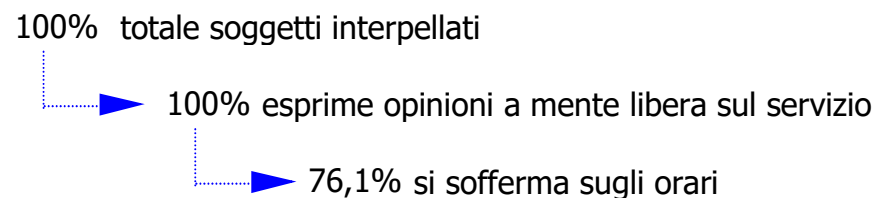
100% totale soggetti interpellati

100% esprime opinioni a mente libera sul servizio

Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione	Tavole di approfondimento
Orari	<b>1180</b>	<b>76,1</b>	<b>7,32</b>	▶ Tav. 41
Mezzi	<b>490</b>	<b>31,6</b>	<b>7,17</b>	▶ Tav. 42
Servizio nel complesso	<b>460</b>	<b>29,7</b>	<b>7,51</b>	▶ Tav. 43
Personale viaggiante	<b>336</b>	<b>21,7</b>	<b>7,02</b>	▶ Tav. 44
Strutturazione della rete	<b>193</b>	<b>12,4</b>	<b>7,14</b>	▶ Tav. 45
Strutture a terra	<b>85</b>	<b>5,5</b>	<b>7,02</b>	▶ Tav. 46
Strumenti di comunicazione	<b>78</b>	<b>5,0</b>	<b>7,06</b>	▶ Tav. 47
Titoli di viaggio	<b>33</b>	<b>2,1</b>	<b>7,37</b>	▶ Tav. 48

Tavola 41 **Orari**



Le opinioni espresse riguardano

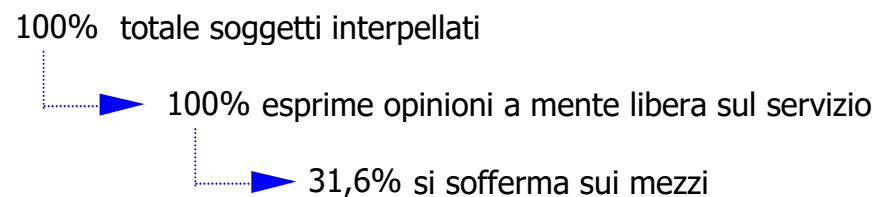
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Passaggi in ritardo	<b>434</b>	<b>36,8</b>	<b>6,88</b>
Insufficiente frequenza delle corse	<b>420</b>	<b>35,6</b>	<b>7,05</b>
Buona puntualità/regolarità del servizio	<b>226</b>	<b>19,2</b>	<b>7,97</b>
Scarsa frequenza in orario scolastico	<b>110</b>	<b>9,3</b>	<b>7,10</b>
Buona frequenza delle corse	<b>74</b>	<b>6,3</b>	<b>8,10</b>
Il servizio è ridotto/assente nel fine settimana	<b>63</b>	<b>5,3</b>	<b>7,14</b>
Il servizio è carente in orario serale	<b>47</b>	<b>4,0</b>	<b>7,04</b>
Saltano le corse	<b>44</b>	<b>3,7</b>	<b>6,85</b>
Ottimi i collegamenti con la metropolitana	<b>32</b>	<b>2,7</b>	<b>7,71</b>



Tavola 41 **Orari (segue)**

Buona puntualità/regolarità delle corse	<b>21</b>	<b>1,8</b>	<b>7,09</b>
Servizio assente in orario notturno	<b>20</b>	<b>1,7</b>	<b>7,17</b>
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	<b>17</b>	<b>1,4</b>	<b>7,12</b>
Il servizio termina troppo presto la sera	<b>17</b>	<b>1,4</b>	<b>7,40</b>
Passaggi in anticipo	<b>15</b>	<b>1,3</b>	<b>7,24</b>
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	<b>13</b>	<b>1,1</b>	<b>7,38</b>
Il servizio è troppo ridotto/assente nei festivi	<b>12</b>	<b>1,0</b>	<b>7,08</b>
Partenze in ritardo dal capolinea	<b>11</b>	<b>0,9</b>	<b>6,68</b>
Partenze in anticipo dal capolinea	<b>10</b>	<b>0,8</b>	<b>7,00</b>
Coincidenze mal congegnate	<b>8</b>	<b>0,7</b>	<b>7,01</b>
Puntualità peggiorata rispetto al passato	<b>5</b>	<b>0,4</b>	<b>6,07</b>
Puntualità peggiorata con il Covid	<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>7,14</b>
Il servizio diminuisce drasticamente nel periodo estivo	<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>7,70</b>
Partenze puntuali dal capolinea	<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>7,71</b>
Corse saltate a causa degli autisti non vaccinati	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>7,25</b>
Orari mal congegnati	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>7,28</b>
Alcune linee accumulano ritardi cronici	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>6,94</b>

Tavola 42      **Mezzi**



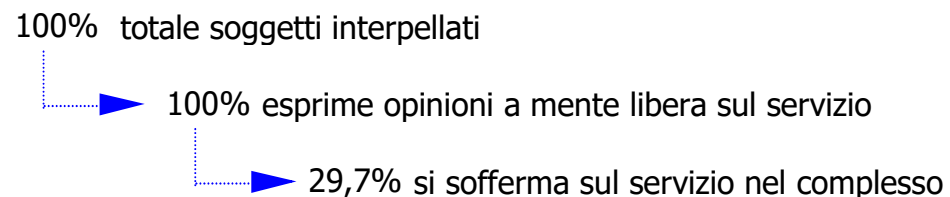
Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	<b>258</b>	<b>52,7</b>	<b>7,08</b>
Eccessivo affollamento a bordo	<b>165</b>	<b>33,7</b>	<b>7,18</b>
Buona pulizia interna dei mezzi	<b>46</b>	<b>9,4</b>	<b>7,42</b>
Non viene rispettato il distanziamento a bordo	<b>12</b>	<b>2,4</b>	<b>7,23</b>
Troppi studenti a bordo	<b>9</b>	<b>1,8</b>	<b>6,74</b>
Scarsa manutenzione/cura dei mezzi	<b>9</b>	<b>1,8</b>	<b>7,51</b>
Sedili scomodi	<b>8</b>	<b>1,6</b>	<b>7,21</b>
Parco mezzi eccessivamente datato	<b>8</b>	<b>1,6</b>	<b>7,03</b>
Non vengono igienizzati i mezzi	<b>8</b>	<b>1,6</b>	<b>7,23</b>
Buona sicurezza da incidenti	<b>7</b>	<b>1,4</b>	<b>7,90</b>

Tavola 42      **Mezzi (segue)**

Scarso comfort a bordo	<b>6</b>	<b>1,2</b>	<b>6,15</b>
Mezzi poco capienti	<b>6</b>	<b>1,2</b>	<b>7,22</b>
Il mattino poco affollati	<b>5</b>	<b>1,0</b>	<b>7,15</b>
Accesso ai mezzi difficoltoso	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>6,90</b>
Mezzi mal climatizzati	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>6,97</b>
Mezzi non adatti ad accogliere passeggeri disabili	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>7,13</b>
Mezzi più confortevoli rispetto ad ATM	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>7,53</b>
Buon comfort a bordo	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>7,92</b>
Obliteratrici con orario non aggiornato	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>7,27</b>
I finestrini sono sigillati	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>6,88</b>
Utilizzo di mezzi poco sicuri	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>7,18</b>
Mezzi confortevoli/ben curati/ben climatizzati	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>8,00</b>
Mezzi poco confortevoli/mal climatizzati	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>7,19</b>
Pulizia migliore rispetto ad ATM	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>8,00</b>
Mezzi molto sporchi già nel pomeriggio	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>6,88</b>
Mezzi poco curati internamente	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>6,06</b>
Lunghe attese e poi arrivano più mezzi contemporaneamente	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>7,19</b>
Immondizia sul pavimento	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>6,88</b>
Poco spazio per i viaggiatori disabili	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>7,44</b>

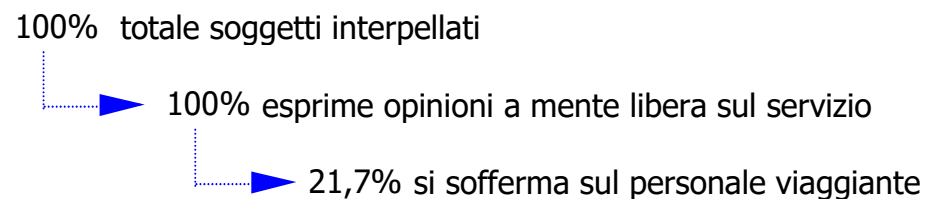
Tavola 43 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	<b>284</b>	<b>61,7</b>	<b>7,61</b>
Servizio efficiente/ben organizzato	<b>74</b>	<b>16,1</b>	<b>7,55</b>
Servizio appena sufficiente	<b>65</b>	<b>14,1</b>	<b>7,07</b>
Servizio indispensabile per chi non ha alternative	<b>19</b>	<b>4,1</b>	<b>8,09</b>
Servizio scadente/poco soddisfacente	<b>11</b>	<b>2,4</b>	<b>8,00</b>
Servizio peggiorato con il Covid	<b>11</b>	<b>2,4</b>	<b>7,50</b>
Servizio comodo	<b>5</b>	<b>1,1</b>	<b>6,88</b>
Servizio pessimo	<b>3</b>	<b>0,7</b>	<b>6,29</b>
Verso sera il servizio peggiora	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>6,74</b>
Servizio peggiorato rispetto al passato	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>7,65</b>
Servizio migliore rispetto ad ATM	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>7,44</b>

Tavola 44 **Personale viaggiante**



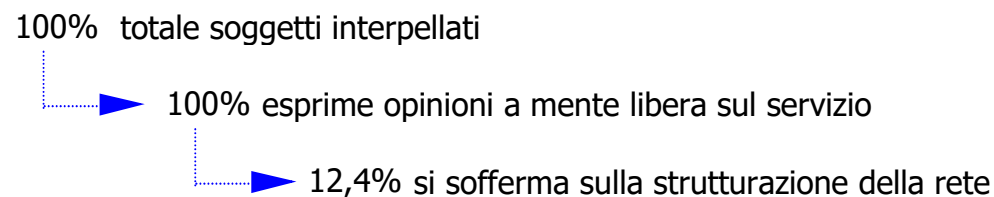
Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Conducenti guidano in modo spericolato	<b>58</b>	<b>17,3</b>	<b>6,74</b>
Conducenti educati/cortesi/disponibili	<b>54</b>	<b>16,1</b>	<b>7,81</b>
Conducenti accettano passeggeri anche oltre la capienza indicata	<b>45</b>	<b>13,4</b>	<b>6,44</b>
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	<b>36</b>	<b>10,7</b>	<b>6,85</b>
Conducenti perdono tempo durante il cambio turno creando ritardi	<b>13</b>	<b>3,9</b>	<b>6,21</b>
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	<b>12</b>	<b>3,6</b>	<b>7,10</b>
Controllori non sanzionano chi rovina i mezzi	<b>10</b>	<b>3,0</b>	<b>7,16</b>
Scarsa presenza di controllori a bordo	<b>9</b>	<b>2,7</b>	<b>7,01</b>
Conducenti poco professionali	<b>9</b>	<b>2,7</b>	<b>6,71</b>
Conducenti molto professionali	<b>8</b>	<b>2,4</b>	<b>8,35</b>
Controllori poco professionali	<b>7</b>	<b>2,1</b>	<b>6,68</b>

Tavola 44 **Personale viaggiante (segue)**

I controllori si accaniscono contro gli studenti	<b>6</b>	<b>1,8</b>	<b>6,72</b>
Controllori educati/cortesi/disponibili	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>7,36</b>
Conducenti frenano in modo brusco rischiando di far cadere i passeggeri	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>7,31</b>
Concucenti poco disponibili con gli studenti	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>6,19</b>
Saltano le fermate	<b>4</b>	<b>1,2</b>	<b>7,23</b>
Controllori troppo zelanti	<b>4</b>	<b>1,2</b>	<b>7,61</b>
Conducenti non controllano l'uso corretto della mascherina	<b>3</b>	<b>0,9</b>	<b>7,01</b>
Conducenti poco curati	<b>3</b>	<b>0,9</b>	<b>7,33</b>
Conducenti guidano in modo lento	<b>3</b>	<b>0,9</b>	<b>6,43</b>
Conducenti poco informati sul servizio	<b>2</b>	<b>0,6</b>	<b>6,85</b>
Conducenti poco attenti alle esigenze della clientela	<b>2</b>	<b>0,6</b>	<b>5,67</b>
Controllori multano ingiustamente	<b>2</b>	<b>0,6</b>	<b>7,74</b>
Controllori non multano gli stranieri	<b>2</b>	<b>0,6</b>	<b>7,59</b>
Conducenti sgarbati nel fornire informazioni	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>6,50</b>
Controllori non sanzionano chi dimentica l'abbonamento	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>8,43</b>
Controllori troppo severi	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>8,82</b>
Non aprono le porte al capolinea per far salire i passeggeri in ritardo	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>8,50</b>
Non spengono il motore al capolinea	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>8,00</b>
Conducenti guidano in modo attento/prudente	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>6,65</b>

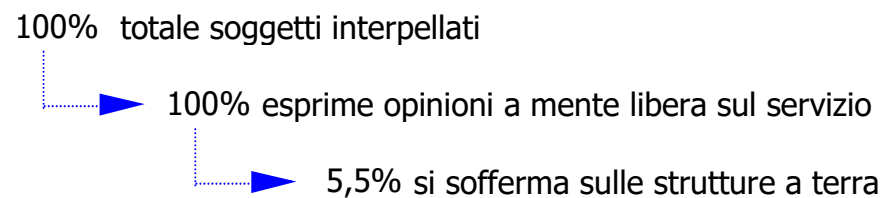
Tavola 45 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tempi di percorrenza eccessivi	<b>124</b>	<b>64,2</b>	<b>7,06</b>
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	<b>22</b>	<b>11,4</b>	<b>6,99</b>
Fermate mal posizionate/posizionate in punti scomodi	<b>18</b>	<b>9,3</b>	<b>7,05</b>
Insufficiente pervasività della rete	<b>16</b>	<b>8,3</b>	<b>7,49</b>
Tempi di percorrenza contenuti	<b>3</b>	<b>1,6</b>	<b>7,88</b>
Fermate mal distribuite	<b>3</b>	<b>1,6</b>	<b>7,65</b>
Ottimi i collegamenti con Milano	<b>3</b>	<b>1,6</b>	<b>8,25</b>
I piccoli centri sono mal serviti	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>8,65</b>
Buona capillarità della rete	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>8,60</b>
Rete organizzata con troppe fermate	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>7,19</b>
Rete organizzata con molte fermate	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>7,00</b>

Tavola 46      **Strutture a terra**

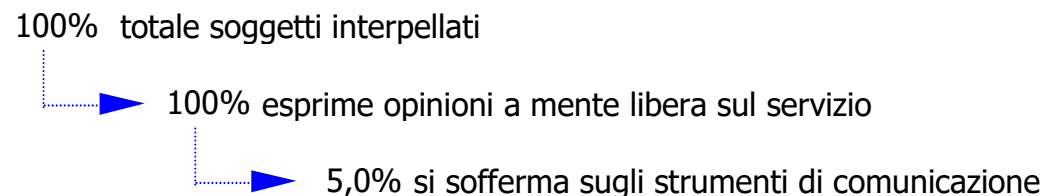


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Molte fermate prive di panchine e pensiline	<b>61</b>	<b>71,8</b>	<b>6,90</b>
Scarsa cura/manutenzione delle fermate	<b>17</b>	<b>20,0</b>	<b>7,07</b>
Fermate sporche/imbrattate	<b>6</b>	<b>7,1</b>	<b>8,30</b>
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	<b>2</b>	<b>2,4</b>	<b>7,15</b>



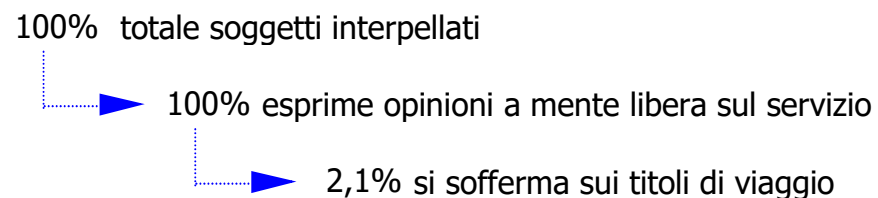
Tavola 47 **Strumenti di comunicazione**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Informazioni alla clientela imprecise/poco attendibili	<b>36</b>	<b>46,2</b>	<b>6,95</b>
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	<b>11</b>	<b>14,1</b>	<b>7,20</b>
Non vengono aggiornate le tabelle orari	<b>10</b>	<b>12,8</b>	<b>7,05</b>
Mancano le tabelle orari alle fermate	<b>5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,79</b>
Informazioni sul servizio insufficienti/poco tempestive	<b>5</b>	<b>6,4</b>	<b>7,37</b>
Gli operatori del Numero Verde non prendono la linea	<b>4</b>	<b>5,1</b>	<b>6,49</b>
Non viene aggiornato il sito internet	<b>3</b>	<b>3,8</b>	<b>7,31</b>
Mancata risposta ai reclami	<b>3</b>	<b>3,8</b>	<b>7,49</b>
Difficoltà di contatto con l'Azienda	<b>2</b>	<b>2,6</b>	<b>7,53</b>
Mancano le informazioni alle fermate	<b>2</b>	<b>2,6</b>	<b>7,06</b>
Manca un'App per gli orari	<b>1</b>	<b>1,3</b>	<b>7,24</b>
Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo	<b>1</b>	<b>1,3</b>	<b>8,00</b>
Non vengono comunicati i ritardi	<b>1</b>	<b>1,3</b>	<b>6,94</b>
Penalizzante non poter contattare il Numero Verde da cellulare	<b>1</b>	<b>1,3</b>	<b>7,29</b>
Sito internet male organizzato	<b>1</b>	<b>1,3</b>	<b>7,71</b>

Tavola 48 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	<b>11</b>	<b>33,3</b>	<b>7,12</b>
Diffusa evasione dei titoli di viaggio	<b>10</b>	<b>30,3</b>	<b>7,61</b>
Titoli di viaggio costosi	<b>7</b>	<b>21,2</b>	<b>7,39</b>
Mancano agevolazioni per categorie disagiate	<b>5</b>	<b>15,2</b>	<b>6,97</b>
Manca un distributore di biglietti all'interno dei mezzi	<b>1</b>	<b>3,0</b>	<b>7,80</b>
Mancano le emettitrici di biglietti alle fermate	<b>1</b>	<b>3,0</b>	<b>10,00</b>
Rivendite posizionate lontano dalle fermate	<b>1</b>	<b>3,0</b>	<b>7,53</b>

Tavola 49 **La composizione del campione**

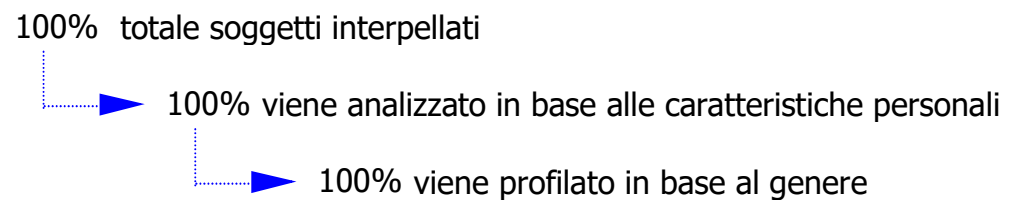
100% totale soggetti interpellati

100% viene analizzato in base alle caratteristiche personali

Le variabili di riferimento

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Distinzione di genere	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	▶ Tav. 50
Classe di età	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	▶ Tav. 51
Professione	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	▶ Tav. 52

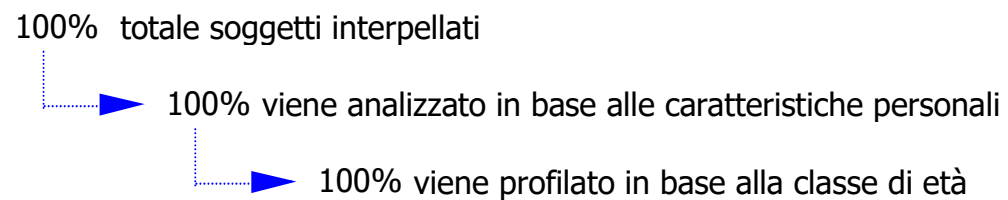
Tavola 50 **La distinzione di genere**



#### Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	<b>861</b>	<b>55,5</b>	<b>7,37</b>
Maschio	<b>690</b>	<b>44,5</b>	<b>7,46</b>

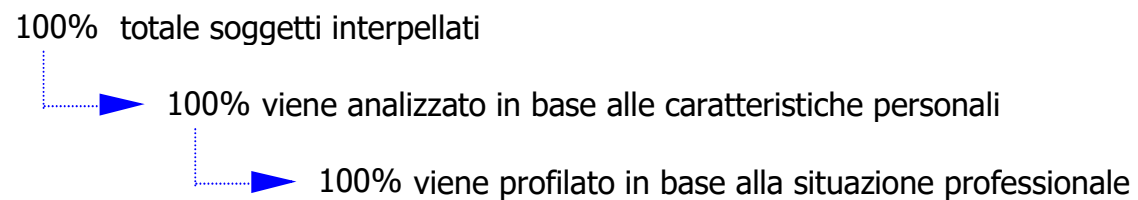
Tavola 51 **La classe di età**



La classe di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fino a 18 anni	<b>299</b>	<b>19,3</b>	<b>7,39</b>
19-25 anni	<b>207</b>	<b>13,3</b>	<b>7,42</b>
26-40 anni	<b>513</b>	<b>33,1</b>	<b>7,41</b>
41-60 anni	<b>491</b>	<b>31,7</b>	<b>7,36</b>
Oltre 60	<b>41</b>	<b>2,6</b>	<b>8,01</b>

Tavola 52 **La professione**



Le professioni

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Impiegato	<b>634</b>	<b>40,9</b>	<b>7,44</b>
Studente	<b>471</b>	<b>30,4</b>	<b>7,38</b>
Operaio	<b>222</b>	<b>14,3</b>	<b>7,33</b>
Casalinga	<b>102</b>	<b>6,6</b>	<b>7,39</b>
Disoccupato	<b>81</b>	<b>5,2</b>	<b>7,23</b>
Pensionato	<b>37</b>	<b>2,4</b>	<b>8,10</b>
Libero professionista	<b>4</b>	<b>0,3</b>	<b>7,92</b>