

Studio quali-quantitativo

# **CUSTOMER SATISFACTION 2022**

Servizio extraurbano di Milano lotto 6



Febbraio 2023



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

### **Premessa metodologica**

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2022 " 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 1532 interviste valide complessive effettuate dal 16 al 20 gennaio 2023. 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 42 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>1532</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 2 - 8
Indicatori precodificati di customer satisfaction	<b>1532</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 9 - 27
Approfondimenti quali/quantitativi	<b>1508</b>	<b>98,4</b>	.....▶ Tavv. 28 - 37
Anamnesi essenziale (dati personali)	<b>1532</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tavv. 38 - 41
Appendice strategica	<b>1532</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 42

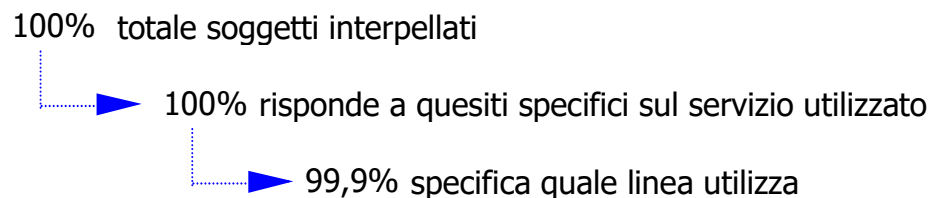
Tavola 2 **Modalità di utilizzo del servizio di linea**

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>1531</b>	<b>99,9</b>	.....▶ Tav. 3
Titolo di viaggio utilizzato	<b>1527</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 4
Frequenza di utilizzo del servizio	<b>1522</b>	<b>99,3</b>	.....▶ Tav. 5
Motivo dello spostamento	<b>1531</b>	<b>99,9</b>	.....▶ Tav. 6
Fascia oraria di utilizzo	<b>1523</b>	<b>99,4</b>	.....▶ Tav. 7
Utilizzo di altri mezzi	<b>1158</b>	<b>75,6</b>	.....▶ Tav. 8

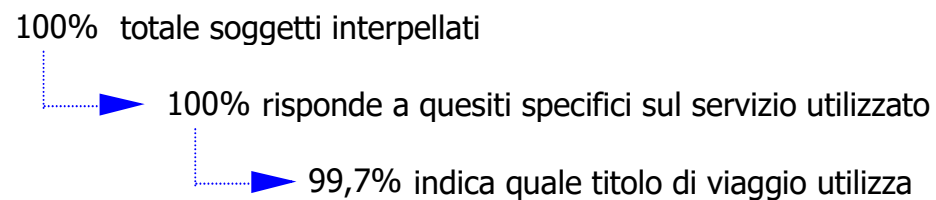
Tavola 3 **Linea utilizzata**



Le linee

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
z601	<b>345</b>	<b>22,5</b>	<b>7,47</b>
z602	<b>151</b>	<b>9,9</b>	<b>7,51</b>
z603	<b>50</b>	<b>3,3</b>	<b>7,42</b>
z6C3	<b>28</b>	<b>1,8</b>	<b>7,39</b>
z606	<b>21</b>	<b>1,4</b>	<b>7,38</b>
z611	<b>39</b>	<b>2,5</b>	<b>7,57</b>
z612	<b>40</b>	<b>2,6</b>	<b>7,54</b>
z616	<b>25</b>	<b>1,6</b>	<b>7,75</b>
z617	<b>104</b>	<b>6,8</b>	<b>7,30</b>
z620	<b>235</b>	<b>15,3</b>	<b>7,47</b>
z621	<b>56</b>	<b>3,7</b>	<b>7,42</b>
z625	<b>40</b>	<b>2,6</b>	<b>7,62</b>
z627	<b>100</b>	<b>6,5</b>	<b>7,62</b>
z636	<b>14</b>	<b>0,9</b>	<b>7,16</b>
z641	<b>15</b>	<b>1,0</b>	<b>7,51</b>
z642	<b>37</b>	<b>2,4</b>	<b>7,55</b>
z646	<b>19</b>	<b>1,2</b>	<b>7,63</b>
z648	<b>17</b>	<b>1,1</b>	<b>7,28</b>
z649	<b>195</b>	<b>12,7</b>	<b>7,49</b>

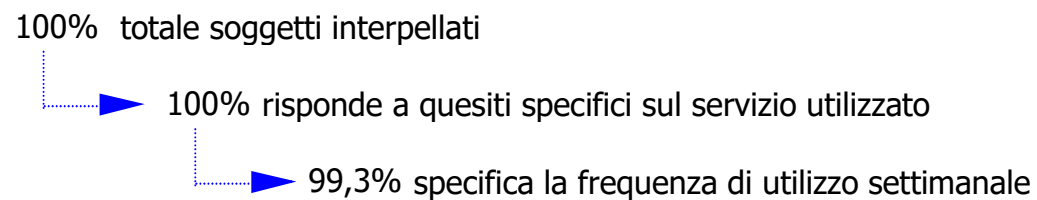
Tavola 4 **Il titolo di viaggio utilizzato**



Le tipologie di titolo di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Abbonamento mensile	<b>743</b>	<b>48,7</b>	<b>7,45</b>
Biglietto	<b>479</b>	<b>31,4</b>	<b>7,53</b>
Abbonamento settimanale	<b>172</b>	<b>11,3</b>	<b>7,47</b>
Abbonamento annuale	<b>103</b>	<b>6,7</b>	<b>7,45</b>
IVOL	<b>19</b>	<b>1,2</b>	<b>7,55</b>
Giornaliero	<b>9</b>	<b>0,6</b>	<b>7,96</b>
Tessera invalidi	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>6,44</b>
Sprovvisto di titolo di viaggio	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>6,94</b>

Tavola 5 **Frequenza di utilizzo del servizio**

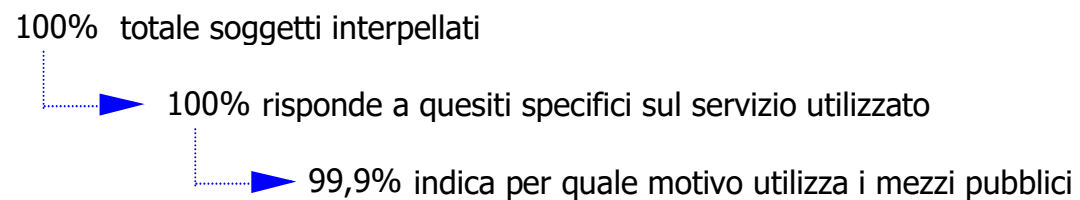


La frequenza

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
5 o più giorni alla settimana	<b>927</b>	<b>60,9</b>	<b>7,45</b>
3/4 giorni alla settimana	<b>382</b>	<b>25,1</b>	<b>7,53</b>
1/2 giorni alla settimana	<b>177</b>	<b>11,6</b>	<b>7,45</b>
Saltuariamente	<b>36</b>	<b>2,4</b>	<b>7,91</b>



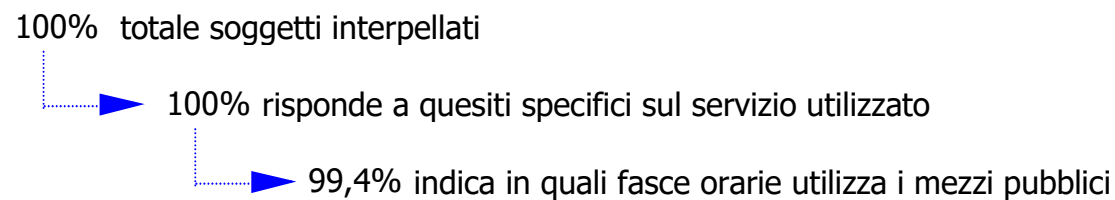
Tavola 6 **Motivo dello spostamento**



I motivi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Lavoro	<b>699</b>	<b>45,7</b>	<b>7,46</b>
Studio	<b>561</b>	<b>36,6</b>	<b>7,46</b>
Commissioni/acquisti	<b>259</b>	<b>16,9</b>	<b>7,58</b>
Motivi di salute	<b>12</b>	<b>0,8</b>	<b>7,59</b>

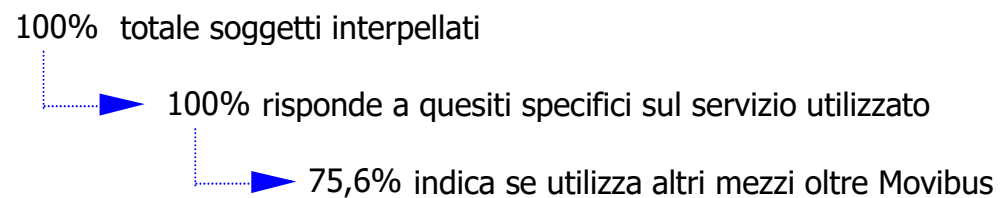
Tavola 7 **Fascia oraria di utilizzo**



Le fasce orarie

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Prima delle 9	<b>1078</b>	<b>70,8</b>	<b>7,49</b>
9-12	<b>193</b>	<b>12,7</b>	<b>7,43</b>
12-15	<b>462</b>	<b>30,3</b>	<b>7,50</b>
15-17	<b>629</b>	<b>41,3</b>	<b>7,49</b>
dopo le 17	<b>198</b>	<b>13,0</b>	<b>7,54</b>
Irregolare	<b>272</b>	<b>17,9</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>1046</b>	<b>90,3</b>	<b>7,40</b>
Automobile	<b>49</b>	<b>4,2</b>	<b>7,53</b>
Bicicletta	<b>32</b>	<b>2,8</b>	<b>7,53</b>
Treno	<b>28</b>	<b>2,4</b>	<b>7,62</b>
Moto/scooter	<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>7,90</b>

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

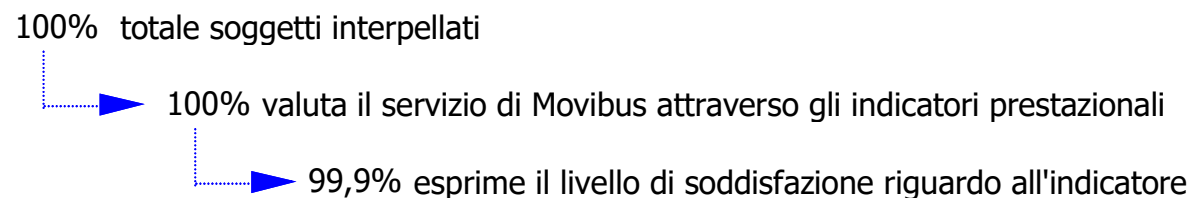
100% totale soggetti interpellati

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>1530</b>	<b>99,9</b>	.....▶ Tav. 10
Prudenza alla guida	<b>1529</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 11
Sicurezza personale	<b>1527</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 12
Puntualità dei mezzi	<b>1527</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 13
Frequenza delle corse	<b>1530</b>	<b>99,9</b>	.....▶ Tav. 14
Pulizia dei mezzi	<b>1529</b>	<b>99,8</b>	.....▶ Tav. 15
Comfort dei mezzi in servizio	<b>1527</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 16
Affollamento dei mezzi	<b>1523</b>	<b>99,4</b>	.....▶ Tav. 17
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	<b>1509</b>	<b>98,5</b>	.....▶ Tav. 18
Tempestività avvisi su variazioni del servizio	<b>1509</b>	<b>98,5</b>	.....▶ Tav. 19
Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	<b>1523</b>	<b>99,4</b>	.....▶ Tav. 20
Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	<b>1525</b>	<b>99,5</b>	.....▶ Tav. 21
Competenza e professionalità del personale	<b>1528</b>	<b>99,7</b>	.....▶ Tav. 22
Riconoscibilità del personale	<b>1513</b>	<b>98,8</b>	.....▶ Tav. 23
Cortesìa del personale	<b>1526</b>	<b>99,6</b>	.....▶ Tav. 24
Diffusione dei punti vendita	<b>1522</b>	<b>99,3</b>	.....▶ Tav. 25
Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta	<b>1436</b>	<b>93,7</b>	.....▶ Tav. 26
Tavola di sintesi	<b>1532</b>	<b>100,0</b>	.....▶ Tav. 27

Tavola 10 **Sicurezza del mezzo di trasporto**



La valutazione degli intervistati

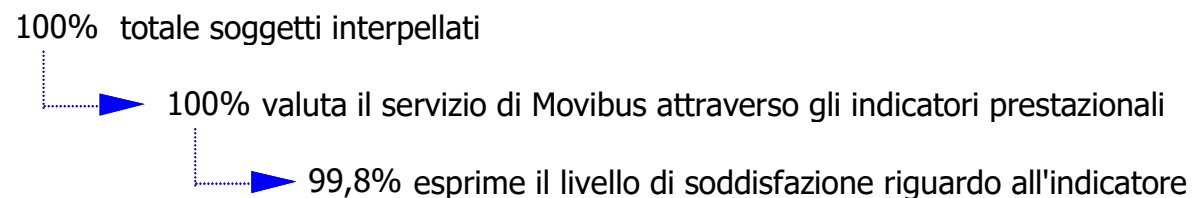
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>118</b>	<b>7,7</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>307</b>	<b>20,1</b>	
Voto 8	<b>359</b>	<b>23,5</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>416</b>	<b>27,2</b>	
Voto 6	<b>263</b>	<b>17,2</b>	
Voto 5	<b>60</b>	<b>3,9</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>5</b>	<b>0,3</b>	
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>4,4</b>

Punteggio medio: **7,601**

Deviazione standard (±) **1,33**

Errore standard (±) **0,034**

Tavola 11 **Prudenza alla guida**



La valutazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>133</b>	<b>8,7</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>251</b>	<b>16,4</b>	
Voto 8	<b>311</b>	<b>20,3</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>424</b>	<b>27,7</b>	
Voto 6	<b>367</b>	<b>24,0</b>	
Voto 5	<b>37</b>	<b>2,4</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>2</b>	<b>0,1</b>	
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,1</b>	
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>2,8</b>

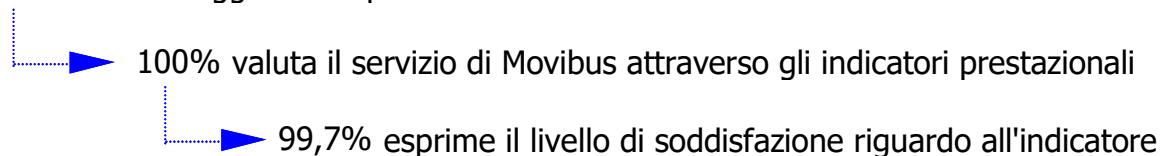
Punteggio medio: **7,488**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,034**

Tavola 12 **Sicurezza personale**

100% totale soggetti interpellati



La valutazione degli intervistati

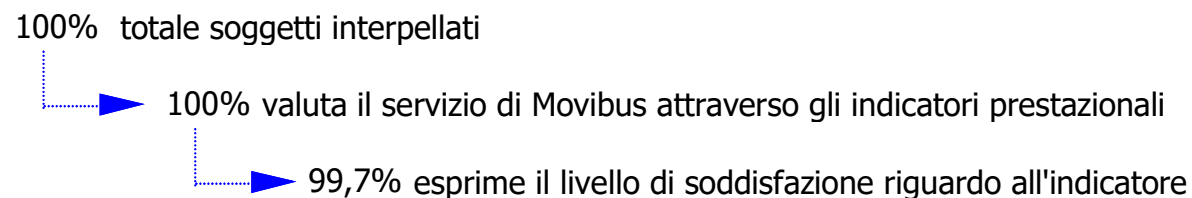
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>143</b>	<b>9,4</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>323</b>	<b>21,2</b>	
Voto 8	<b>412</b>	<b>27,0</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>344</b>	<b>22,5</b>	
Voto 6	<b>253</b>	<b>16,6</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>44</b>	<b>2,9</b>	
Voto 4	<b>7</b>	<b>0,5</b>	
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>3,4</b>

Punteggio medio: **7,733**

Deviazione standard (±) **1,33**

Errore standard (±) **0,034**

Tavola 13 **Puntualità dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>133</b>	<b>8,7</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>279</b>	<b>18,3</b>	
Voto 8	<b>351</b>	<b>23,0</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>344</b>	<b>22,5</b>	
Voto 6	<b>293</b>	<b>19,2</b>	
Voto 5	<b>84</b>	<b>5,5</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>35</b>	<b>2,3</b>	
Voto 3	<b>4</b>	<b>0,3</b>	
Voto 2	<b>3</b>	<b>0,2</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	

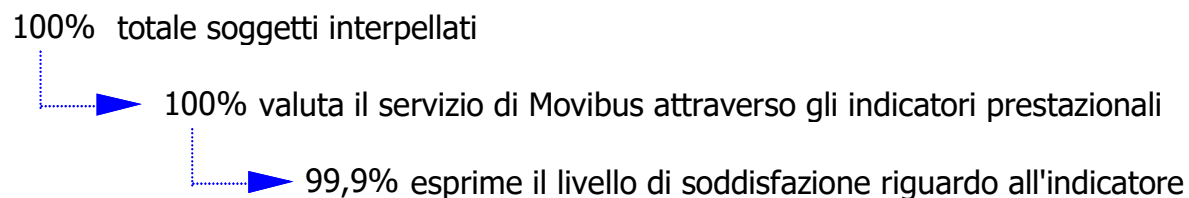
Punteggio medio: **7,462**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,51**

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



Tavola 14 **Frequenza delle corse**



La valutazione degli intervistati

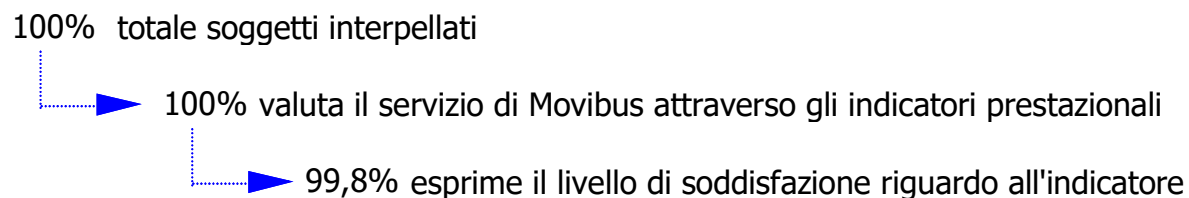
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>58</b>	<b>3,8</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>114</b>	<b>7,5</b>	
Voto 8	<b>283</b>	<b>18,5</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>396</b>	<b>25,9</b>	
Voto 6	<b>461</b>	<b>30,1</b>	
Voto 5	<b>177</b>	<b>11,6</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>33</b>	<b>2,2</b>	
Voto 3	<b>6</b>	<b>0,4</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>2</b>	<b>0,1</b>	

Punteggio medio: **6,827**

Deviazione standard (±) **1,37**

Errore standard (±) **0,035**

Tavola 15 **Pulizia dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

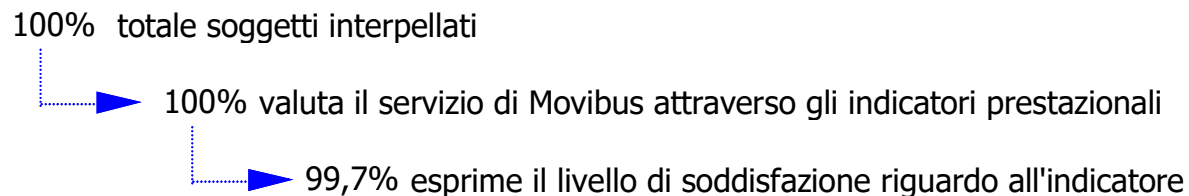
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)		
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>191</b>	<b>12,5</b>	Al di sopra delle aspettative	
Voto 9	<b>253</b>	<b>16,5</b>		<b>29,0</b>
Voto 8	<b>336</b>	<b>22,0</b>	In linea con le aspettative	
Voto 7	<b>370</b>	<b>24,2</b>		<b>67,7</b>
Voto 6	<b>329</b>	<b>21,5</b>		
Voto 5	<b>40</b>	<b>2,6</b>	Al di sotto delle aspettative	
Voto 4	<b>6</b>	<b>0,4</b>		<b>3,3</b>
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,1</b>		
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>		
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>2</b>	<b>0,1</b>		

Punteggio medio: **7,633**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,42**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,036**

Tavola 16 **Comfort dei mezzi in servizio**



La valutazione degli intervistati

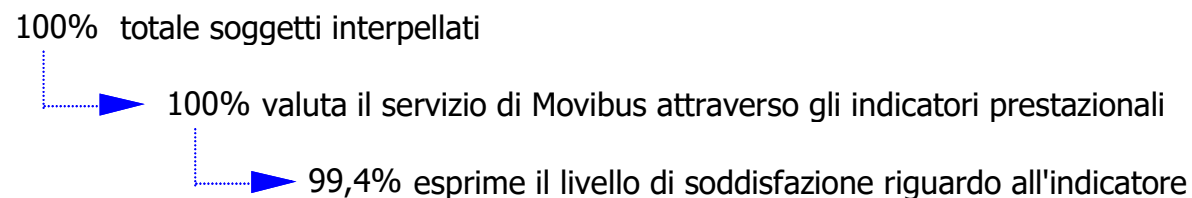
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>108</b>	<b>7,1</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>293</b>	<b>19,2</b>	
Voto 8	<b>418</b>	<b>27,4</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>418</b>	<b>27,4</b>	
Voto 6	<b>246</b>	<b>16,1</b>	
Voto 5	<b>34</b>	<b>2,2</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>9</b>	<b>0,6</b>	
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>2,9</b>

Punteggio medio: **7,642**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,26**

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

Tavola 17 **Affollamento dei mezzi**



La valutazione degli intervistati

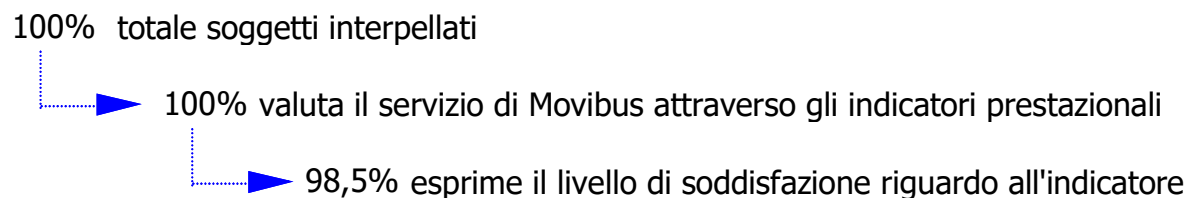
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>32</b>	<b>2,1</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>79</b>	<b>5,2</b>	
Voto 8	<b>140</b>	<b>9,2</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>323</b>	<b>21,2</b>	
Voto 6	<b>492</b>	<b>32,3</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>315</b>	<b>20,7</b>	
Voto 4	<b>114</b>	<b>7,5</b>	
Voto 3	<b>26</b>	<b>1,7</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>2</b>	<b>0,1</b>	

Punteggio medio: **6,221**

Deviazione standard (±) **1,42**

Errore standard (±) **0,036**

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



La valutazione degli intervistati

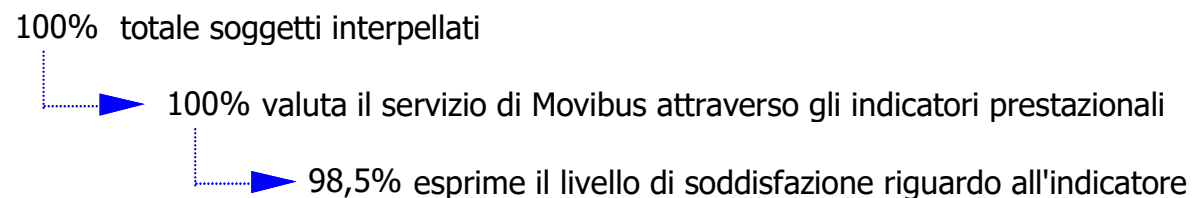
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>115</b>	<b>7,6</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>182</b>	<b>12,1</b>	
Voto 8	<b>393</b>	<b>26,0</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>412</b>	<b>27,3</b>	
Voto 6	<b>311</b>	<b>20,6</b>	
Voto 5	<b>71</b>	<b>4,7</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>21</b>	<b>1,4</b>	
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,1</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>2</b>	<b>0,1</b>	<b>6,4</b>

Punteggio medio: **7,375**

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

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

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



La valutazione degli intervistati

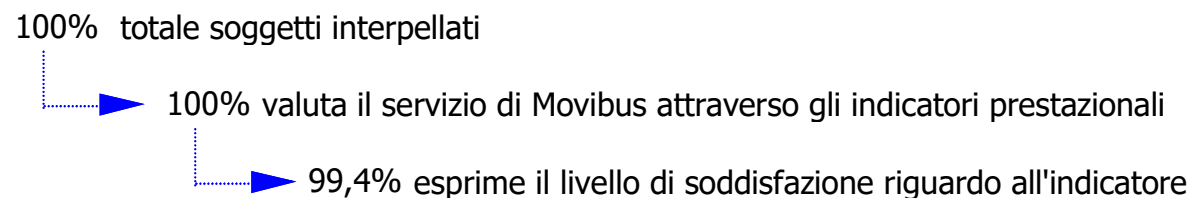
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>145</b>	<b>9,6</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>221</b>	<b>14,6</b>	
Voto 8	<b>396</b>	<b>26,2</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>389</b>	<b>25,8</b>	
Voto 6	<b>275</b>	<b>18,2</b>	
Voto 5	<b>64</b>	<b>4,2</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>17</b>	<b>1,1</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>	<b>5,5</b>

Punteggio medio: **7,535**

Deviazione standard (±) **1,39**

Errore standard (±) **0,036**

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



La valutazione degli intervistati

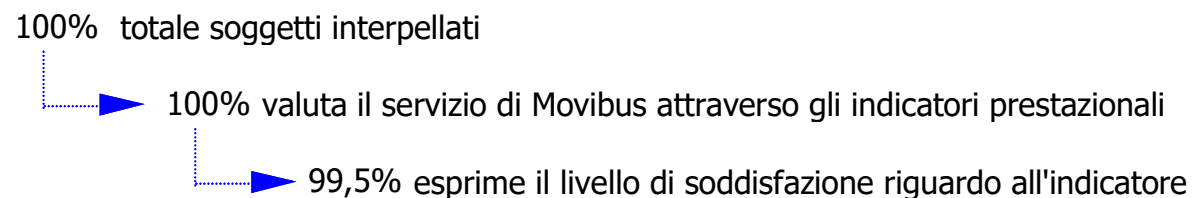
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>113</b>	<b>7,4</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>223</b>	<b>14,6</b>	
Voto 8	<b>386</b>	<b>25,3</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>405</b>	<b>26,6</b>	
Voto 6	<b>313</b>	<b>20,6</b>	
Voto 5	<b>61</b>	<b>4,0</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>19</b>	<b>1,2</b>	
Voto 3	<b>3</b>	<b>0,2</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>	

Punteggio medio: **7,438**

Deviazione standard (±) **1,35**

Errore standard (±) **0,035**

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



La valutazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>60</b>	<b>3,9</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>109</b>	<b>7,1</b>	
Voto 8	<b>258</b>	<b>16,9</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>446</b>	<b>29,2</b>	
Voto 6	<b>533</b>	<b>35,0</b>	
Voto 5	<b>106</b>	<b>7,0</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>12</b>	<b>0,8</b>	
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 2	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>7,8</b>

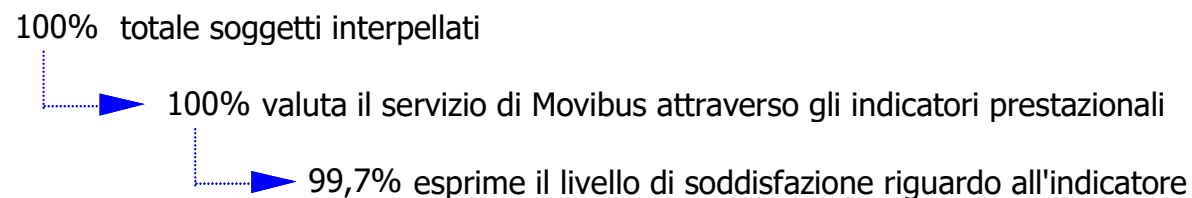
Punteggio medio: **6,915**

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

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



Tavola 22 **Competenza e professionalità del personale**



La valutazione degli intervistati

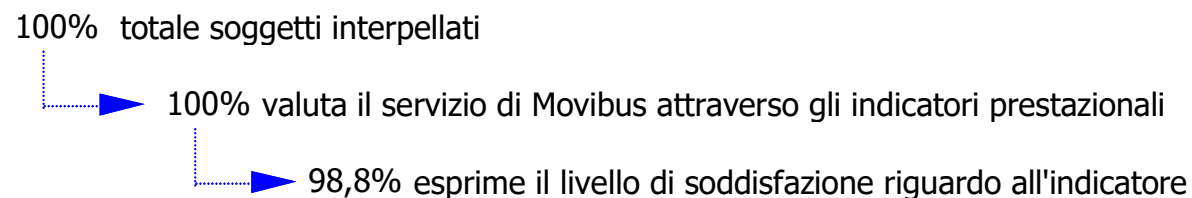
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>403</b>	<b>26,4</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>494</b>	<b>32,3</b>	
Voto 8	<b>361</b>	<b>23,6</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>199</b>	<b>13,0</b>	
Voto 6	<b>60</b>	<b>3,9</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>6</b>	<b>0,4</b>	
Voto 4	<b>5</b>	<b>0,3</b>	
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,7</b>

Punteggio medio: **8,617**

Deviazione standard (±) **1,17**

Errore standard (±) **0,030**

Tavola 23 **Riconoscibilità del personale**



La valutazione degli intervistati

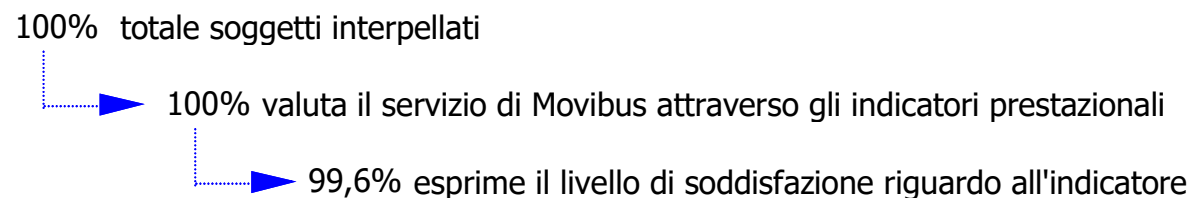
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>200</b>	<b>13,2</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>447</b>	<b>29,5</b>	
Voto 8	<b>394</b>	<b>26,0</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>296</b>	<b>19,6</b>	
Voto 6	<b>139</b>	<b>9,2</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>34</b>	<b>2,2</b>	
Voto 4	<b>2</b>	<b>0,1</b>	
Voto 3	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2,4</b>

Punteggio medio: **8,104**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,27**

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

Tavola 24 **Cortesia del personale**



La valutazione degli intervistati

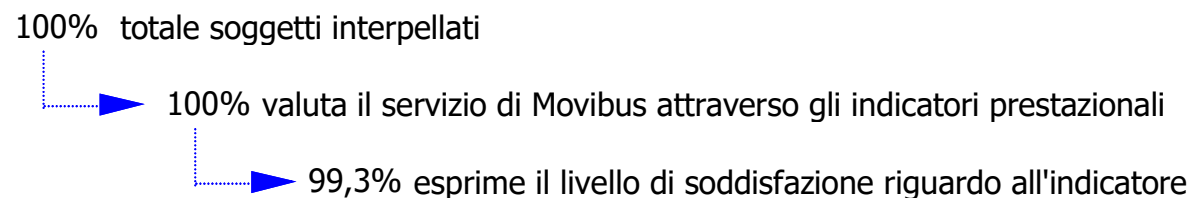
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>130</b>	<b>8,5</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>254</b>	<b>16,6</b>	
Voto 8	<b>448</b>	<b>29,4</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>469</b>	<b>30,7</b>	
Voto 6	<b>207</b>	<b>13,6</b>	
Voto 5	<b>11</b>	<b>0,7</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 4	<b>6</b>	<b>0,4</b>	
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>1,2</b>

Punteggio medio: **7,716**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,031**

Tavola 25 **Diffusione dei punti vendita**



La valutazione degli intervistati

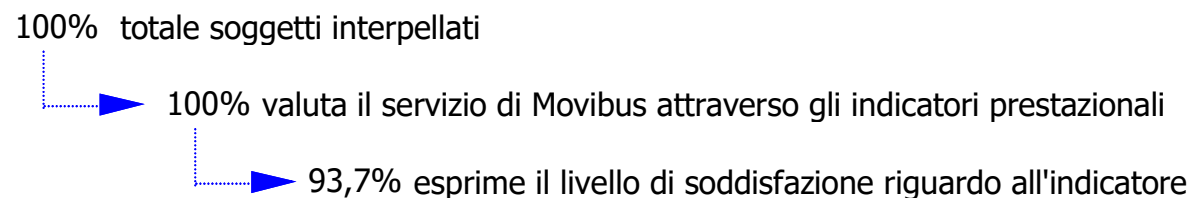
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>58</b>	<b>3,8</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>129</b>	<b>8,5</b>	
Voto 8	<b>357</b>	<b>23,5</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>440</b>	<b>28,9</b>	
Voto 6	<b>482</b>	<b>31,7</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>47</b>	<b>3,1</b>	
Voto 4	<b>7</b>	<b>0,5</b>	
Voto 3	<b>2</b>	<b>0,1</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>3,7</b>

Punteggio medio: **7,121**

Deviazione standard ( $\pm$ ) **1,19**

Errore standard ( $\pm$ ) **0,030**

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



La valutazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	
Voto 10 (Massima soddisfazione)	<b>47</b>	<b>3,3</b>	Al di sopra delle aspettative
Voto 9	<b>146</b>	<b>10,2</b>	
Voto 8	<b>782</b>	<b>54,5</b>	In linea con le aspettative
Voto 7	<b>258</b>	<b>18,0</b>	
Voto 6	<b>180</b>	<b>12,5</b>	Al di sotto delle aspettative
Voto 5	<b>22</b>	<b>1,5</b>	
Voto 4	<b>1</b>	<b>0,1</b>	
Voto 3	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 2	<b>0</b>	<b>0,0</b>	
Voto 1 (Minima soddisfazione)	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,6</b>

Punteggio medio: **7,688**

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

Errore standard ( $\pm$ ) **0,026**

Tavola 27 **Sintesi degli indicatori**

100% totale soggetti interpellati

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

elementi rilevati	Indice 2022	Indice 2021	Differenza medie 2022-2021
Sicurezza del mezzo di trasporto	7,60	7,77	-0,17
Prudenza alla guida	7,49	7,28	0,21
Sicurezza personale	7,73	7,79	-0,05
Puntualità dei mezzi	7,46	7,56	-0,09
Frequenza delle corse	6,83	6,90	-0,07
Pulizia dei mezzi	7,63	7,48	0,16
Comfort dei mezzi in servizio	7,64	7,63	0,01
Affollamento dei mezzi	6,22	6,21	0,01
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	7,38	7,35	0,03
Tempestività avvisi su variazioni del servizio	7,54	7,32	0,22
Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	7,44	7,49	-0,06
Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	6,91	6,88	0,04
Competenza e professionalità del personale	8,62	8,38	0,24
Riconoscibilità del personale	8,10	8,31	-0,20
Cortesia del personale	7,72	7,57	0,14
Diffusione dei punti vendita	7,12	6,85	0,27
Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta	7,69	7,09	0,60

Tavola 28 **Approfondimenti quali/quantitativi**

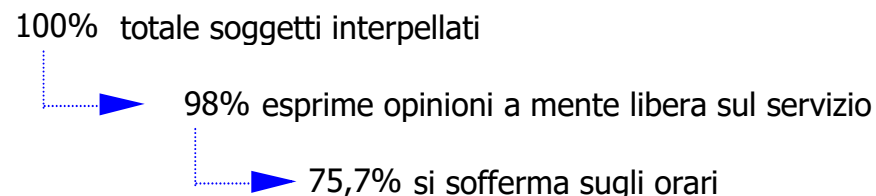
100% totale soggetti interpellati

▶ 98,4% 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>1142</b>	<b>75,7</b>	<b>7,41</b>	▶ Tav. 29
Mezzi	<b>536</b>	<b>35,5</b>	<b>7,36</b>	▶ Tav. 30
Servizio nel complesso	<b>390</b>	<b>25,9</b>	<b>7,58</b>	▶ Tav. 31
Personale viaggiante	<b>328</b>	<b>21,8</b>	<b>7,24</b>	▶ Tav. 32
Strutturazione della rete	<b>187</b>	<b>12,4</b>	<b>7,32</b>	▶ Tav. 33
Titoli di viaggio	<b>122</b>	<b>8,1</b>	<b>7,46</b>	▶ Tav. 34
Strutture a terra	<b>120</b>	<b>8,0</b>	<b>7,33</b>	▶ Tav. 35
Strumenti di comunicazione	<b>111</b>	<b>7,4</b>	<b>7,15</b>	▶ Tav. 36
Passeggeri	<b>85</b>	<b>5,6</b>	<b>7,41</b>	▶ Tav. 37

Tavola 29 **Orari**

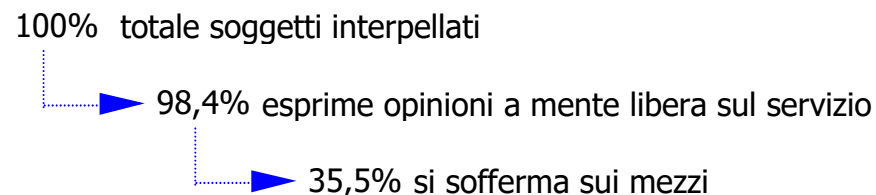


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Insufficiente frequenza delle corse	<b>407</b>	<b>35,6</b>	<b>7,16</b>
Passaggi in ritardo	<b>402</b>	<b>35,2</b>	<b>7,01</b>
Buona puntualità/regolarità del servizio	<b>232</b>	<b>20,3</b>	<b>7,94</b>
Scarsa frequenza in orario scolastico	<b>128</b>	<b>11,2</b>	<b>7,31</b>
Il servizio è ridotto/assente nel fine settimana	<b>88</b>	<b>7,7</b>	<b>7,24</b>
Buona frequenza delle corse	<b>80</b>	<b>7,0</b>	<b>8,20</b>
Saltano le corse	<b>64</b>	<b>5,6</b>	<b>7,13</b>
Il servizio è carente in orario serale	<b>43</b>	<b>3,8</b>	<b>7,19</b>
Passaggi in anticipo	<b>23</b>	<b>2,0</b>	<b>7,11</b>
Partenze in anticipo dal capolinea	<b>21</b>	<b>1,8</b>	<b>7,15</b>
Ottimi i collegamenti con la metropolitana	<b>16</b>	<b>1,4</b>	<b>7,72</b>
Coincidenze mal congegnate	<b>15</b>	<b>1,3</b>	<b>7,51</b>
Corse mal distribuite nell'arco della giornata	<b>10</b>	<b>0,9</b>	<b>7,10</b>
Il servizio è assente già dal pomeriggio	<b>9</b>	<b>0,8</b>	<b>7,22</b>
Partenze in ritardo dal capolinea	<b>5</b>	<b>0,4</b>	<b>6,68</b>
Puntualità migliorata rispetto al passato	<b>5</b>	<b>0,4</b>	<b>8,32</b>
Corse ben distribuite nell'arco della giornata	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>7,62</b>
Il servizio termina troppo presto la sera	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>6,91</b>
Partenze puntuali dal capolinea	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>7,29</b>
Negativi i tagli al servizio	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>5,79</b>



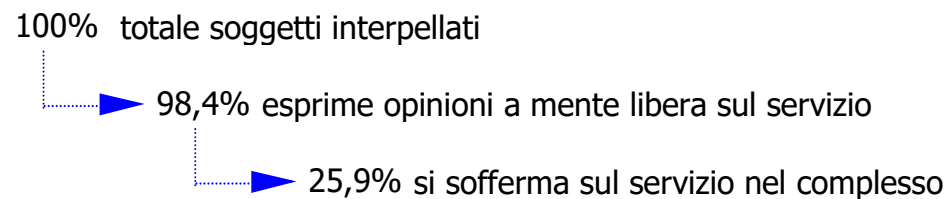
Tavola 30 **Mezzi**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Scarsa pulizia interna dei mezzi	<b>244</b>	<b>45,5</b>	<b>7,10</b>
Eccessivo affollamento a bordo	<b>175</b>	<b>32,6</b>	<b>7,26</b>
Buona pulizia interna dei mezzi	<b>66</b>	<b>12,3</b>	<b>7,84</b>
Buon comfort a bordo	<b>24</b>	<b>4,5</b>	<b>7,93</b>
Mezzi poco confortevoli/mal climatizzati	<b>23</b>	<b>4,3</b>	<b>6,77</b>
Mezzi confortevoli/ben curati/ben climatizzati	<b>17</b>	<b>3,2</b>	<b>8,72</b>
Buona sicurezza a bordo dei mezzi	<b>13</b>	<b>2,4</b>	<b>7,83</b>
Pulizia dei mezzi peggiorata rispetto al passato	<b>11</b>	<b>2,1</b>	<b>7,20</b>
Utilizzo di mezzi poco capienti in orario di punta	<b>10</b>	<b>1,9</b>	<b>7,29</b>
Scarsa sicurezza a bordo dei mezzi	<b>8</b>	<b>1,5</b>	<b>6,84</b>
Parco mezzi eccessivamente datato	<b>7</b>	<b>1,3</b>	<b>7,03</b>
Scarsa manutenzione/cura dei mezzi	<b>7</b>	<b>1,3</b>	<b>7,50</b>
Sedili sporchi	<b>6</b>	<b>1,1</b>	<b>7,49</b>
Obliteratrici non funzionanti	<b>5</b>	<b>0,9</b>	<b>8,01</b>
Mezzi poco affidabili (si rompono durante il servizio)	<b>4</b>	<b>0,7</b>	<b>7,06</b>
Pulsanti di prenotazione delle fermate insufficienti	<b>3</b>	<b>0,6</b>	<b>8,23</b>

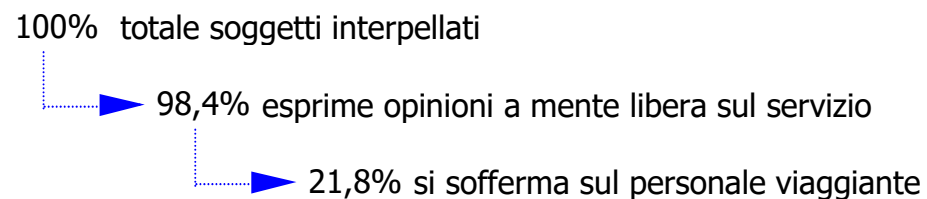
Tavola 31 **Servizio nel complesso**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Servizio complessivamente buono/soddisfacente	<b>252</b>	<b>64,6</b>	<b>7,68</b>
Servizio efficiente/ben organizzato	<b>80</b>	<b>20,5</b>	<b>7,67</b>
I mezzi sono invivibili in orario di punta	<b>28</b>	<b>7,2</b>	<b>7,11</b>
Servizio appena sufficiente	<b>12</b>	<b>3,1</b>	<b>7,15</b>
Servizio comodo	<b>10</b>	<b>2,6</b>	<b>7,33</b>
Il servizio peggiora nel periodo estivo	<b>8</b>	<b>2,1</b>	<b>7,02</b>
Servizio scadente/poco soddisfacente	<b>6</b>	<b>1,5</b>	<b>7,43</b>
Servizio indispensabile per chi non ha alternative	<b>2</b>	<b>0,5</b>	<b>7,44</b>

Tavola 32 **Personale viaggiante**



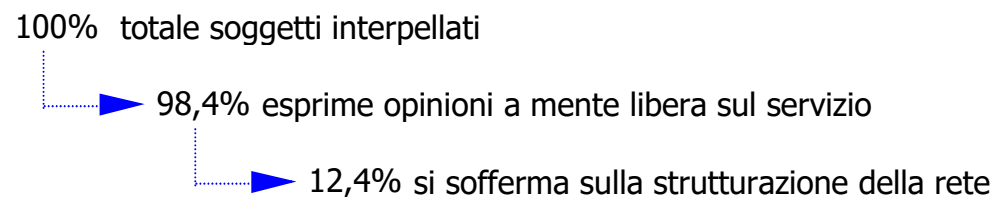
Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Conducenti guidano in modo spericolato	<b>66</b>	<b>20,1</b>	<b>6,85</b>
Conducenti maleducati/scortesi/poco disponibili	<b>58</b>	<b>17,7</b>	<b>6,89</b>
Scarsa presenza di controllori a bordo	<b>52</b>	<b>15,9</b>	<b>7,31</b>
Conducenti educati/cortesi/disponibili	<b>42</b>	<b>12,8</b>	<b>8,20</b>
Controllori maleducati/scortesi/poco disponibili	<b>40</b>	<b>12,2</b>	<b>6,95</b>
I conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi	<b>21</b>	<b>6,4</b>	<b>6,93</b>
Conducenti perdono tempo durante il cambio turno creando ritardi	<b>18</b>	<b>5,5</b>	<b>6,73</b>
Saltano le fermate	<b>11</b>	<b>3,4</b>	<b>7,17</b>
Controllori troppo aggressivi	<b>10</b>	<b>3,0</b>	<b>7,14</b>

Tavola 32 **Personale viaggiante (segue)**

Conducenti poco informati sul servizio	<b>9</b>	<b>2,7</b>	<b>7,29</b>
Conducenti guidano in modo attento/prudente	<b>9</b>	<b>2,7</b>	<b>8,61</b>
Conducenti non rispondono al saluto	<b>9</b>	<b>2,7</b>	<b>6,94</b>
Conducenti distratti durante la guida	<b>8</b>	<b>2,4</b>	<b>6,84</b>
Conducenti stressati	<b>6</b>	<b>1,8</b>	<b>8,53</b>
Ingiusto sanzionare chi dimentica l'abbonamento	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>7,46</b>
Conducenti poco concentrati durante la guida	<b>4</b>	<b>1,2</b>	<b>6,48</b>
Controllori poco professionali	<b>3</b>	<b>0,9</b>	<b>6,75</b>
Conducenti poco attenti alle esigenze della clientela	<b>2</b>	<b>0,6</b>	<b>6,21</b>
Conducenti molto professionali	<b>2</b>	<b>0,6</b>	<b>7,88</b>
Conducenti non aprono le porte per far salire i passeggeri	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>6,94</b>
Conducenti indisciplinati	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>6,24</b>
Controllori privi di tesserino di riconoscimento	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>7,18</b>
I conducenti scrivono sui social durante la guida	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>6,94</b>
Sbagliato che i controllori possano chiedere dati personali ai minori	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>6,94</b>
Conducenti poco professionali	<b>1</b>	<b>0,3</b>	<b>6,65</b>

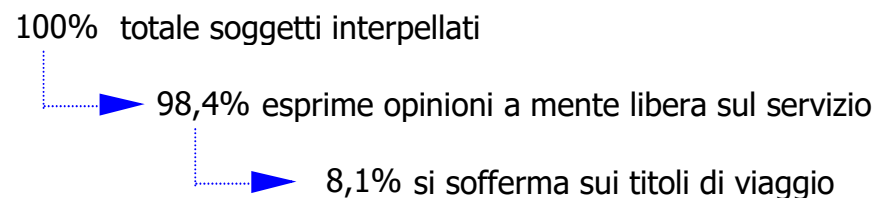
Tavola 33 **Strutturazione della rete**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Tempi di percorrenza eccessivi	<b>74</b>	<b>39,6</b>	<b>7,21</b>
Tragitti troppo lunghi/dispersivi	<b>34</b>	<b>18,2</b>	<b>7,08</b>
Fermate mal posizionate/posizionate in punti scomodi	<b>32</b>	<b>17,1</b>	<b>7,26</b>
Ottimi i collegamenti con Milano	<b>16</b>	<b>8,6</b>	<b>7,93</b>
Insufficiente pervasività della rete	<b>12</b>	<b>6,4</b>	<b>7,72</b>
Buona capillarità della rete	<b>11</b>	<b>5,9</b>	<b>7,71</b>
Tempi di percorrenza contenuti	<b>7</b>	<b>3,7</b>	<b>8,15</b>
Le linee minori sono penalizzate	<b>5</b>	<b>2,7</b>	<b>7,28</b>
Fermate ben distribuite lungo la rete	<b>2</b>	<b>1,1</b>	<b>7,26</b>
Fermate mal distribuite	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>7,60</b>

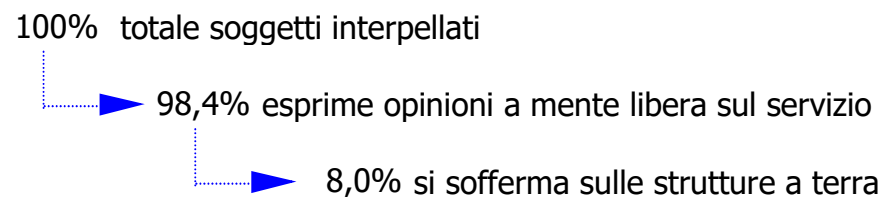
Tavola 34 **Titoli di viaggio**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Titoli di viaggio costosi	<b>62</b>	<b>50,8</b>	<b>7,35</b>
Diffusa evasione dei titoli di viaggio	<b>59</b>	<b>48,4</b>	<b>7,63</b>
Scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio	<b>18</b>	<b>14,8</b>	<b>6,86</b>
Mancano titoli di viaggio gratuiti per categorie disagiate	<b>10</b>	<b>8,2</b>	<b>8,36</b>
Mancano le emettitrici di biglietti alle fermate	<b>5</b>	<b>4,1</b>	<b>7,60</b>
Le sanzioni in caso di mancanza di titolo di viaggio sono eccessive	<b>1</b>	<b>0,8</b>	<b>2,27</b>
Eccessivo il sovrapprezzo nel pagamento in ritardo di una multa	<b>1</b>	<b>0,8</b>	<b>2,27</b>

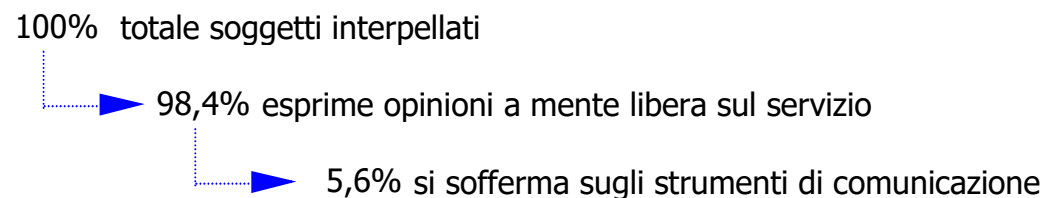
Tavola 35 **Strutture a terra**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Molte fermate prive di panchine e pensiline	<b>70</b>	<b>58,3</b>	<b>7,25</b>
Scarsa cura/manutenzione delle fermate	<b>26</b>	<b>21,7</b>	<b>7,43</b>
Scarsa sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	<b>12</b>	<b>10,0</b>	<b>6,91</b>
Buona sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	<b>6</b>	<b>5,0</b>	<b>9,04</b>
Le pensiline non proteggono dalle intemperie	<b>5</b>	<b>4,2</b>	<b>8,33</b>
Alcune fermate poco illuminate	<b>5</b>	<b>4,2</b>	<b>6,84</b>

Tavola 36 **Strumenti di comunicazione**

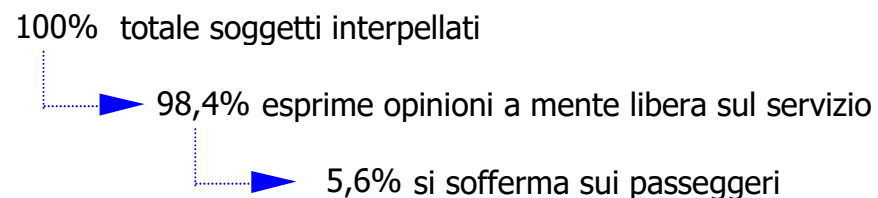


Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Informazioni alla clientela imprecise/poco attendibili	<b>23</b>	<b>20,7</b>	<b>7,21</b>
Non vengono aggiornate le tabelle orari	<b>21</b>	<b>18,9</b>	<b>7,27</b>
Non vengono comunicate le variazioni di servizio	<b>19</b>	<b>17,1</b>	<b>6,99</b>
Informazioni sul servizio insufficienti/poco tempestive	<b>15</b>	<b>13,5</b>	<b>7,11</b>
Mancano le tabelle orari alle fermate	<b>14</b>	<b>12,6</b>	<b>6,83</b>
Non vengono sostituite le tabelle orari danneggiate	<b>10</b>	<b>9,0</b>	<b>6,79</b>
Non vengono comunicati i ritardi	<b>10</b>	<b>9,0</b>	<b>7,37</b>
Mancano le informazioni alle fermate	<b>9</b>	<b>8,1</b>	<b>6,73</b>
Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo	<b>7</b>	<b>6,3</b>	<b>6,96</b>
Sito internet lento	<b>5</b>	<b>4,5</b>	<b>7,49</b>
L'App di Movibus non è attendibile	<b>2</b>	<b>1,8</b>	<b>7,15</b>



Tavola 37 **Passeggeri**



Le opinioni espresse riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Troppi studenti a bordo	<b>28</b>	<b>32,9</b>	<b>7,33</b>
Troppi stranieri a bordo	<b>17</b>	<b>20,0</b>	<b>7,78</b>
Maleducazione diffusa	<b>13</b>	<b>15,3</b>	<b>6,97</b>
Gli stranieri non pagano il biglietto	<b>8</b>	<b>9,4</b>	<b>7,48</b>
Gli studenti sporcano deliberatamente i mezzi	<b>7</b>	<b>8,2</b>	<b>7,48</b>
Malintenzionati a bordo	<b>5</b>	<b>5,9</b>	<b>7,52</b>
Gli studenti occupano i posti con gli zaini	<b>4</b>	<b>4,7</b>	<b>7,39</b>
Gli stranieri emanano cattivo odore	<b>4</b>	<b>4,7</b>	<b>7,02</b>
Gli studenti non pagano il biglietto	<b>1</b>	<b>1,2</b>	<b>7,53</b>

Tavola 38 **La composizione del campione**

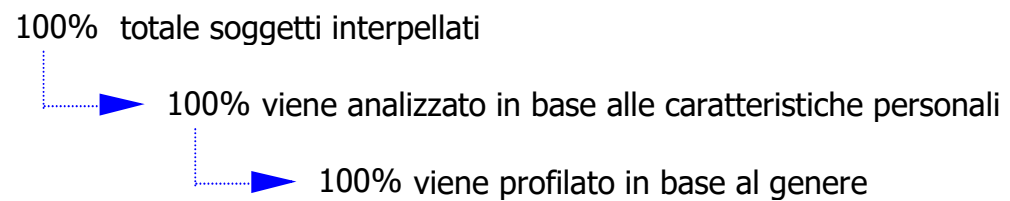
100% totale soggetti interpellati

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>1532</b>	<b>100,0</b>	▶ Tav. 39
Classe di età	<b>1532</b>	<b>100,0</b>	▶ Tav. 40
Professione	<b>1527</b>	<b>99,7</b>	▶ Tav. 41

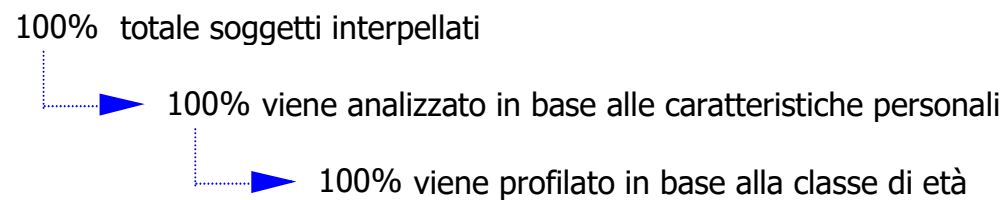
Tavola 39 **La distinzione di genere**



#### Il genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Femmina	<b>1022</b>	<b>66,7</b>	<b>7,46</b>
Maschio	<b>510</b>	<b>33,3</b>	<b>7,52</b>

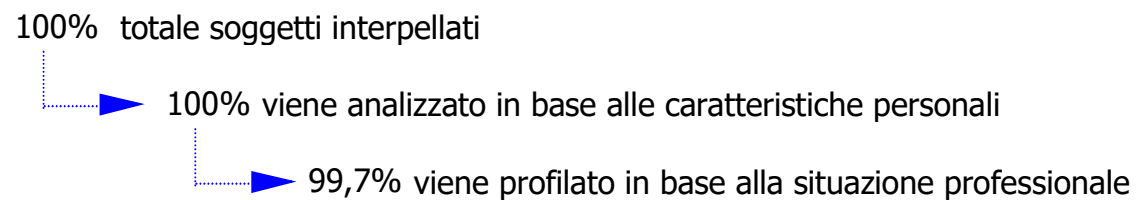
Tavola 40 **La classe di età**



La classe di età

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Fino a 18 anni	<b>392</b>	<b>25,6</b>	<b>7,47</b>
19-25 anni	<b>204</b>	<b>13,3</b>	<b>7,50</b>
26-40 anni	<b>453</b>	<b>29,6</b>	<b>7,49</b>
41-60 anni	<b>422</b>	<b>27,5</b>	<b>7,43</b>
Oltre 60	<b>61</b>	<b>4,0</b>	<b>7,73</b>

Tavola 41 **La professione**



Le professioni

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Impiegato	<b>595</b>	<b>39,0</b>	<b>7,48</b>
Studente	<b>559</b>	<b>36,6</b>	<b>7,46</b>
Casalinga	<b>146</b>	<b>9,6</b>	<b>7,42</b>
Operaio	<b>121</b>	<b>7,9</b>	<b>7,49</b>
Pensionato	<b>58</b>	<b>3,8</b>	<b>7,66</b>
Disoccupato	<b>20</b>	<b>1,3</b>	<b>7,78</b>
Lavoratore autonomo	<b>16</b>	<b>1,0</b>	<b>7,40</b>
Libero professionista	<b>12</b>	<b>0,8</b>	<b>7,76</b>

Sulla globalità dei concetti rilevati è stata effettuata un'analisi mirata per individuare quali opinioni o aspettative si pongano come fattori chiave nel determinare la percezione e la valutazione del servizio di Brescia Trasporti dal punto di vista della clientela.

La logica dell'approccio compone due dimensioni di analisi:

- 1) la rilevanza statistica dei concetti (la frequenza di dichiarazioni spontanee fra gli intervistati);
- 2) il differenziale fra il giudizio medio di ciascun sottogruppo e quello complessivo.

Il risultato è l'individuazione della gerarchia delle aree tematiche a livello di ricaduta, positiva e negativa, sul livello complessivo di soddisfazione della clientela.

Sono state sintetizzate dieci aree concettuali. Esse sono proposte nel grafico in ordine decrescente di impatto sulla customer satisfaction con indicazione dell'impatto positivo (in verde) o negativo (in rosso).

