

# Indagini sui fattori di qualità attesa e percepita Linea T1

---

Indagine realizzata da CSA per



## Rapporto di analisi



# INDICE



L'indagine è stata curata ed eseguita da CSA.



La rilevazione dei dati è avvenuta, con tecnica CAPI, tra il **21 e il 23 Novembre 2023**.

○ <b>Premessa</b>	<b>3</b>
○ <b>Impostazione metodologica</b>	<b>4</b>
○ <b>I Risultati dell'indagine</b>	<b>11</b>
○ <i>Sintesi dei dati</i>	12
○ <i>Profilo degli intervistati</i>	15
○ <i>Abitudini di viaggio</i>	20
○ <i>Customer Satisfaction</i>	27
○ <i>Graduatoria</i>	69
○ <i>Quadrant Analysis</i>	73



## PREMESSA

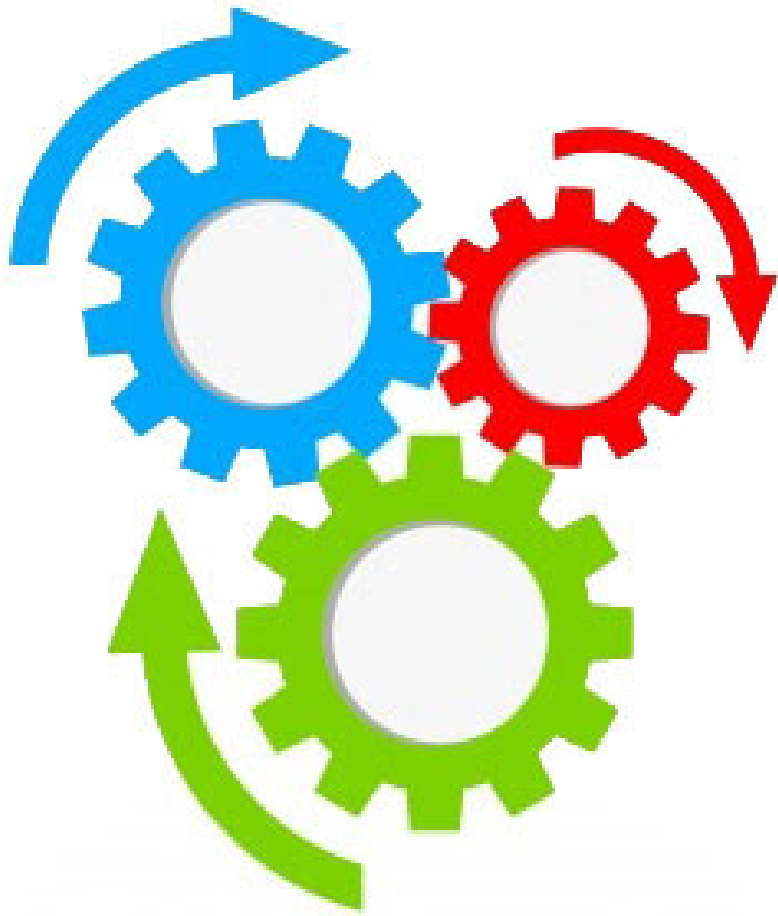


TEB ha affidato a CSA Research la realizzazione di una Indagine sui fattori di qualità attesa e percepita dagli utilizzatori del servizio tranviario della linea T1. Questa linea collega il comune di Bergamo con quello di Albino tramite un tracciato lungo 12,5 km che attraversa i territori di Torre Boldone, Ranica, Alzano Lombardo e Nembro.



L'indagine di Customer Satisfaction è stata effettuata su un campione casuale attraverso interviste face to face, rivolte ai soli passeggeri di età superiore ai 13 anni e realizzate a terra, in corrispondenza delle principali fermate laddove era lecito immaginarsi una maggiore affluenza di passeggeri.

Nel presente **Report di Analisi** vengono illustrati (in formato grafico e tabellare) i risultati dell'indagine; la presentazione dei dati è preceduta da una nota sulle scelte metodologiche e di elaborazione adottate per lo studio.



# Impostazione metodologica



# Obiettivi dello studio



## Valutazioni sulla qualità

Dal punto di vista dei contenuti l'obiettivo principale dell'indagine è costituito dalla raccolta di **informazioni dell'utenza riguardo a:**

- ☐ livello di qualità attesa per ogni fattore della qualità del servizio
- ☐ livello di qualità percepita per ogni fattore della qualità del servizio

## Altre indicazioni

Sono state raccolte anche informazioni relative al profilo socio-demografico dell'utenza, alle modalità di utilizzo del servizio e alle motivazioni di scelta della linea Tramviaria T1.



# Campione teorico e reale



## TAVOLE CAMPIONE REALE

**Data**

Data	N° Casi	%
21-nov	74	37,0
22-nov	63	31,5
23-nov	63	31,5
<b>Totale</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

**Fascia Oraria**

Tipologia Fascia Oraria	N° Casi	%
Punta Mattina	65	32,5
Morbida Mattina	73	36,5
Punta Pranzo	48	24,0
Morbida Pomeriggio	14	7,0
Punta Pomeriggio	-	-
Morbida Sera	-	-
<b>Totale</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

**Titolo di viaggio**

Tipologia Titolo di viaggio	N° Casi	%
Biglietto	74	37,0
Abbonamento	126	63,0
<b>Totale</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

Il campione teorico previsto per lo studio era di 200 interviste.

Di fatto sono state realizzate nel complesso le interviste richieste secondo la tempistica prevista.



Tutte le informazioni previste dallo studio sono state registrate mediante un **questionario semi-strutturato**, appositamente predisposto e programmato in CAPI.

Nel prospetto a lato si mettono in evidenza alcuni elementi relativi ai contenuti dello strumento.

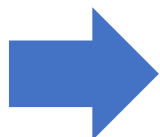
- La somministrazione di ogni questionario è stata preceduta dalla lettura all'intervistato della attuale normativa sulla privacy in merito alla raccolta dei dati e sulla volontarietà della partecipazione.
- A garanzia della certezza di riferimento dei giudizi rispetto al servizio offerto dalla linea T1 TEB, sia nella parte di presentazione generale sia in quella che introduce specificamente alle valutazioni di CS è stato ribadito che le valutazioni richieste erano riferite all'esperienza personale senza alcun tipo di condizionamento.
- Le valutazioni di qualità percepita – espresse con la scala di valutazione 1 – 10 – sono state riferite al servizio nel complesso, ad otto macrofattori e ai micro-fattori di dettaglio di ciascun macrofattore.
- Sempre con scala 1-10 è stata richiesta una valutazione riguardo la qualità attesa intesa in termini di importanza assegnata dall'intervistato a ciascuno degli otto macrofattori del servizio.
- Con una scala 0-10, invece, si è indagata la propensione degli utenti a consigliare l'utilizzo del servizio (Net Promoters Score).
- La sezione di Customer Satisfaction si conclude con una richiesta di graduatoria di importanza dei principali macrofattori del servizio.



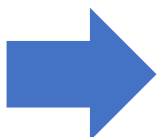
Le interviste sono state somministrate in maniera diretta e personale a terra presso le principali fermate del servizio tramviario della linea T1.

Per la somministrazione del questionario è stata utilizzata la **tecnica CAPI** (*Computer Assisted Personal, Interview*), mediante **supporto tablet**.

I rilevatori sono stati dotati di copie cartacee del questionario da utilizzare solo nell'eventualità di malfunzionamento dei tablet durante l'attività.



Per la programmazione informatica del questionario CAPI è stato utilizzato il **software Lime Survey**.



I rilevatori, dotati di badge identificativo e lettera di autorizzazione del Committente, hanno effettuato la loro attività sulla base di **piani di lavoro prestabiliti**, in modo da distribuire nella maniera più casuale possibile le interviste evitando qualsiasi forma di distorsione derivante da autoselezione degli intervistati.



I rilevatori impegnati nell'attività sono stati formati attraverso un **briefing** tenutosi il 14 Novembre 2023. In ogni caso si tratta di soggetti che già conoscevano le caratteristiche dell'indagine per aver lavorato in edizioni precedenti dello studio.

La **formazione** realizzata durante il briefing ha riguardato nello specifico:

- descrizione delle caratteristiche del servizio e finalità dello studio;
- organizzazione delle attività;
- gestione del contatto con l'utenza e dell'intervista;
- illustrazione dei contenuti del questionario.

E' stato inviato ai rilevatori il **materiale** necessario all'attività:

- tablet per l'effettuazione dell'intervista CAPI;
- copie cartacee del questionario da usare in caso di malfunzionamento del tablet;
- turni di lavoro;
- badge identificativo;
- lettera di autorizzazione all'attività;
- copia delle istruzioni scritte per l'attività.



Nel presente rapporto vengono presentati i dati percentuali relativi a tutte le domande inserite nel questionario, con il riferimento alla base di calcolo in valori assoluti.

Per le elaborazioni sui dati e le presentazioni sono stati utilizzati i seguenti software:

- SPSS
- Microsoft Office (Excel – Power Point).

Sui dati sono state realizzate una serie di elaborazioni in particolare:

- Voto medio: overall TEB, overall Linea T1 e fattori del servizio
- Area della soddisfazione/insoddisfazione: overall e fattori del servizio
- Net Promoters Score (NPS)
- Graduatoria dell'importanza dichiarata
- Mappe di posizionamento importanza/soddisfazione
- Analisi parametriche per tipologia di fascia oraria e di titolo di viaggio posseduto

La somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione dei decimali.



# I risultati dell'indagine

# Sintesi dei dati





# Sintesi dei dati - 1



- Il campione di utilizzatori intercettato in occasione della rilevazione, **dal punto di vista del genere**, si caratterizza per una maggior presenza di **donne (61%)**, sono presenti soggetti appartenenti a tutte le classi di età, con percentuali più elevate nelle **fasce 18 – 24 (25%)** e **45 – 54 (23,5%)**; l'età media è di 40 anni.
- Tra i viaggiatori prevalgono **gli occupati (52%** - nel 35% si tratta di impiegati); la categoria più presente tra i non occupati è quella degli studenti (**27%**).
- La prima motivazione di viaggio è legata a spostamenti per **lavoro (36%)**, seguita da quelli **per studio (21,5%)** e per **servizi personali (20,5%)**; presenti anche spostamenti per acquisti (13,5%) e svago/sport/turismo(7,5%).
- Per oltre il **75%** dei casi gli spostamenti sono effettuati con **frequenza almeno settimanale**, dove nella **maggioranza** dei casi l'utilizzo è **nei giorni feriali (41%)**; il **18,5%** degli intervistati utilizza questa linea in maniera occasionale, mentre nell'**1%** dei casi sono stati intercettati utenti che la stavano utilizzando per la prima volta il giorno dell'intervista.
- Il servizio di tramvia viene scelto in primo luogo perché ritenuto il mezzo **più ecologico (24%)**, a seguire per il **meno stress (25%)**, per la **manca di alternative (22%)** e per **la difficoltà nel parcheggiare (21,5%)**. C'è anche chi lo sceglie perché è più sicuro (5%) e costa meno (2%).



- Le valutazioni sulla linea e sul servizio TEB nel complesso risultano perlopiù analoghe alla precedente rilevazione. La **soddisfazione complessiva per la linea T1**, leggermente in calo, passa da un voto medio pari a 7,5 del 2022 al **7,4** di quest'anno. Allo stesso tempo, la **valutazione sul servizio TEB nel suo complesso**, nell'ottica della qualità percepita, mantiene un voto medio complessivo pari a **8,1**, analogo al 2022.
- La valutazione si mantiene positiva, con **voti medi superiori al 7** per tutte le **aree del servizio** indagate, **ad eccezione** del macrofattore legato al **rapporto con l'utenza**, che presenta un voto medio pari **6,9**.
- Gli aspetti più apprezzati, che presentano un voto medio pari a **8,1**, risultano essere la **durata dello spostamento** e la **disponibilità d'informazioni in generale alle fermate**. Seguono, con un voto medio pari a **8**, il **comfort dei mezzi** e la **copertura efficace del territorio servito**.
- Analizzando invece le evidenze relative alla **qualità attesa**, si evidenzia per tutti gli aspetti un voto medio di importanza elevato che va dal **9,41** relativo **all'impatto ambientale** al **9,64** riferito **alle informazioni sul servizio**.



# Profilo degli intervistati



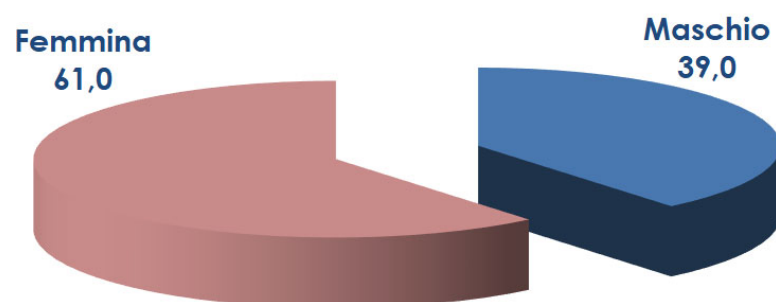


# Profilo degli intervistati

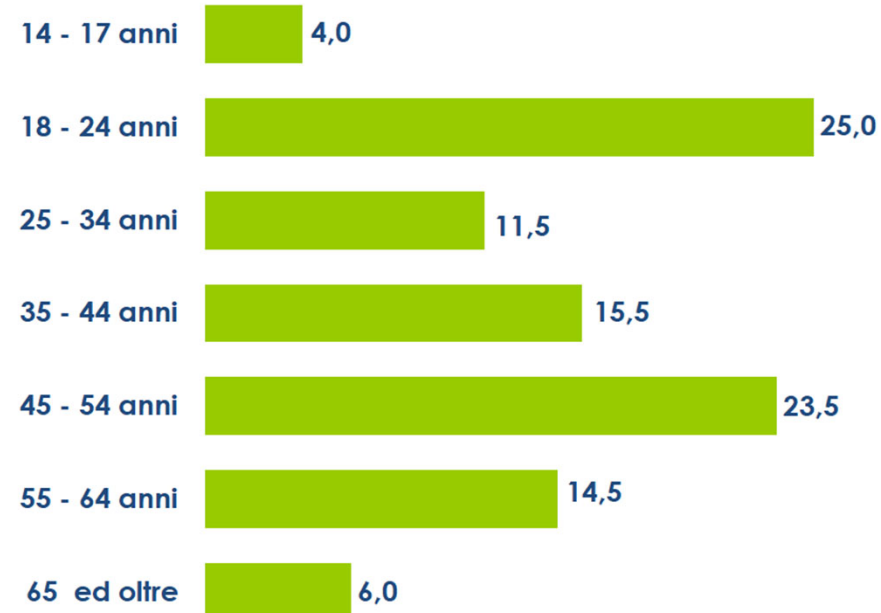


## Aspetti socio-demografici

### Genere (%)



### Classe di età (%)



Età media: 40 anni

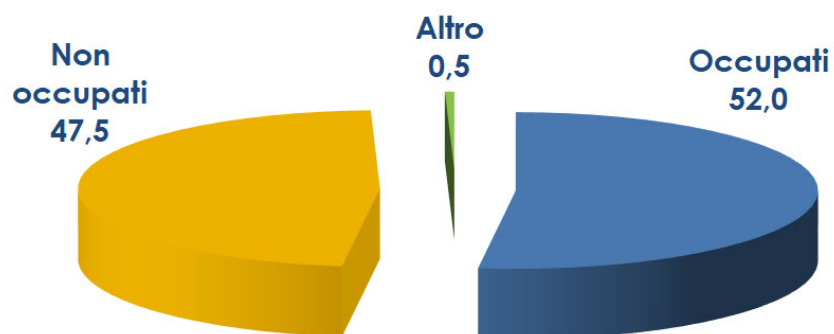


# Profilo degli intervistati



## Aspetti socio-demografici

### Condizione professionale (%)

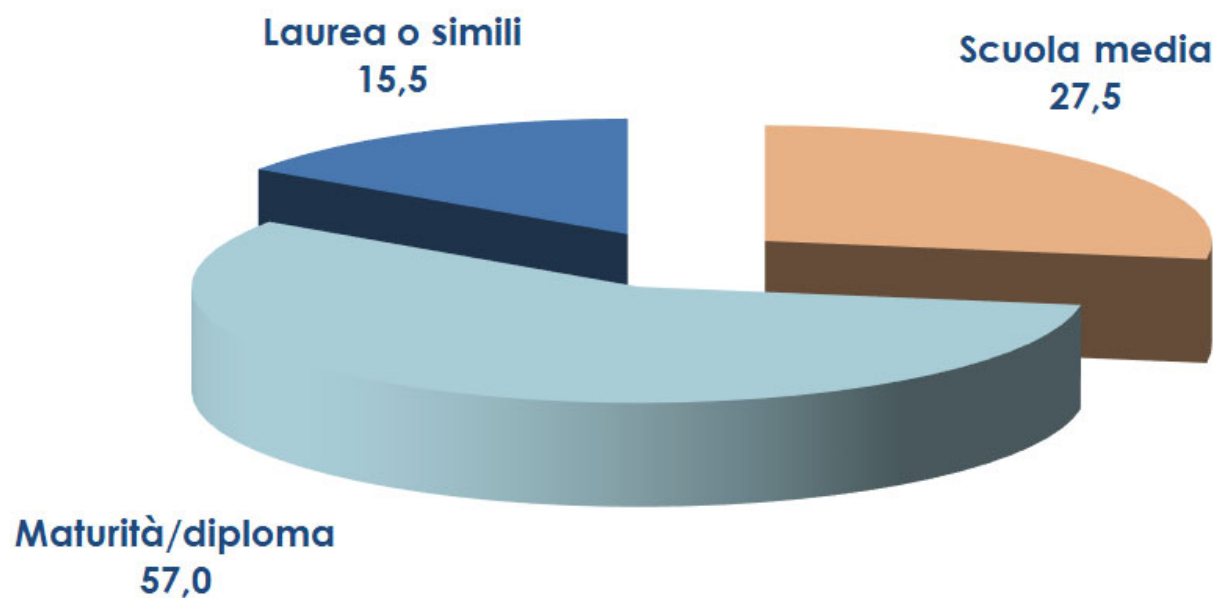


### Professione (%)

Impiegato	35,0
Imprenditore/Libero professionista	8,0
Operaio	4,5
Funzionario/Dirigente	2,5
Artigiano/commerciante/esercente	2,0
<b>Totale occupati</b>	<b>52,0</b>
Studente	27,0
Casalinga	11,0
Pensionato	6,5
Disoccupato	3,0
<b>Totale non occupati</b>	<b>47,5</b>
<b>Altro</b>	<b>0,5</b>



### Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati



# Profilo degli intervistati



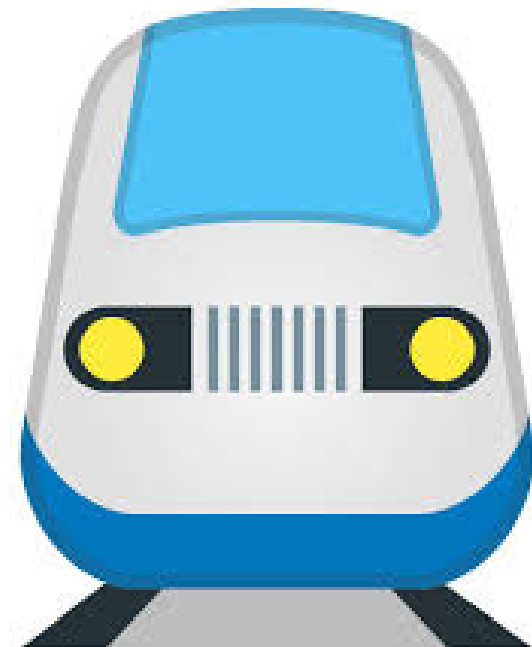
## Aspetti socio-demografici

### Profilo degli intervistati per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

		Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Genere	Maschio	39,0	33,8	42,1	38,9	39,1
	Femmina	61,0	66,2	57,9	61,1	60,9
Età	14 - 17 anni	4,0	5,4	3,2	5,3	2,3
	18 - 24 anni	25,0	16,2	30,2	21,2	29,9
	25 - 34 anni	11,5	6,8	14,3	8,8	14,9
	35 - 44 anni	15,5	16,2	15,1	18,6	11,5
	45 - 54 anni	23,5	23,0	23,8	23,9	23,0
	55 - 64 anni	14,5	21,6	10,3	15,0	13,8
	65 ed oltre	6,0	10,8	3,2	7,1	4,6
	<b>Età media</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>38</b>
Condizione professionale	Occupati	52,0	41,9	57,9	54,9	48,3
	Non occupati	47,5	58,1	41,3	45,1	50,6
	Altro	0,5	0,0	0,8	0,0	1,1
Titolo di studio	Scuola elementare/nessuno	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Scuola media	27,5	31,1	25,4	35,4	17,2
	Maturità/diploma	57,0	59,5	55,6	50,4	65,5
	Laurea o simili	15,5	9,5	19,0	14,2	17,2



# Abitudini di viaggio



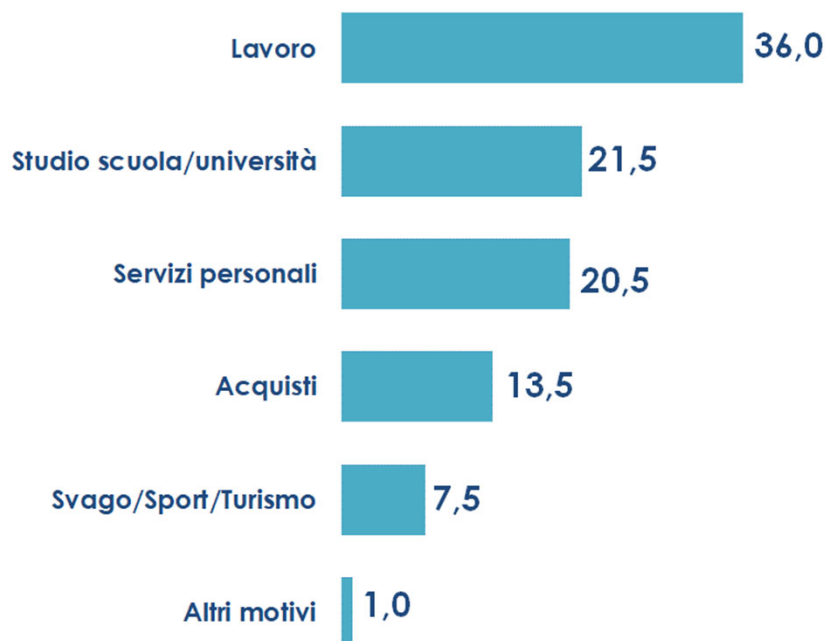


# Abitudini di viaggio

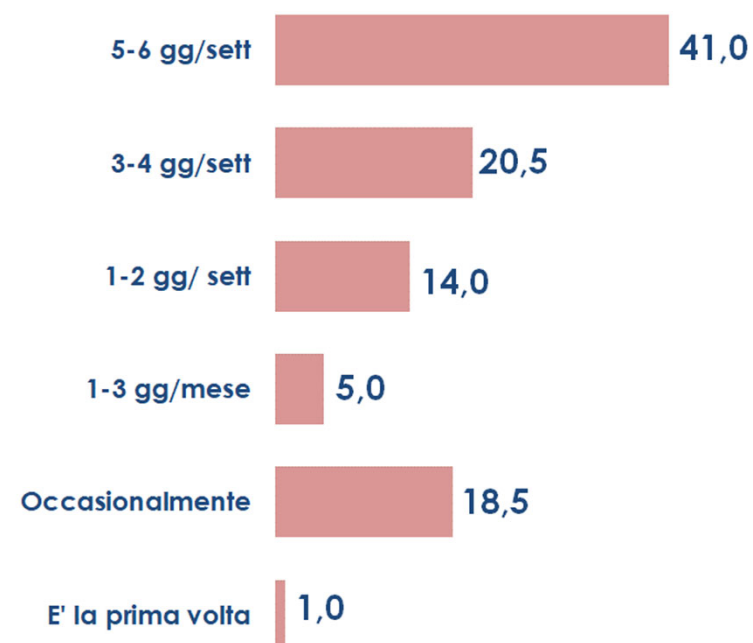


## Motivo e frequenza

Qual è il motivo principale del suo spostamento? (%)



Con quale frequenza utilizza questa linea? (%)





# Abitudini di viaggio



## Motivo e frequenza

### Motivo del viaggio per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Lavoro	<b>36,0</b>	8,1	52,4	41,6	28,7
Studio scuola/università	<b>21,5</b>	8,1	29,4	19,5	24,1
Servizi personali	<b>20,5</b>	39,2	9,5	19,5	21,8
Acquisti	<b>13,5</b>	27,0	5,6	13,3	13,8
Svago/Sport/Turismo	<b>7,5</b>	14,9	3,2	6,2	9,2
Altri motivi	<b>1,0</b>	2,7	0,0	0,0	2,3

### Frequenza di utilizzo per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
5-6 gg/sett	<b>41,0</b>	0,0	65,1	46,9	33,3
3-4 gg/sett	<b>20,5</b>	0,0	32,5	21,2	19,5
1-2 gg/ sett	<b>14,0</b>	33,8	2,4	9,7	19,5
1-3 gg/mese	<b>5,0</b>	13,5	0,0	3,5	6,9
Occasionalmente	<b>18,5</b>	50,0	0,0	16,8	20,7
E' la prima volta	<b>1,0</b>	2,7	0,0	1,8	0,0



# Abitudini di viaggio



Quale titolo di viaggio utilizza in questo momento?  
(%) - Totale

Titolo di viaggio

Abbonamento annuale 40,0

Biglietto semplice 36,0

Abbonamento mensile 23,0

Multicorsa 1,0

Dettaglio per titolo di viaggio e fascia oraria

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Abbonamento annuale	40,0	0,0	63,5	45,1	33,3
Biglietto semplice	36,0	97,3	0,0	29,2	44,8
Abbonamento mensile	23,0	0,0	36,5	23,9	21,8
Multicorsa	1,0	2,7	0,0	1,8	0,0
Abbonamento settimanale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
IVOL / IVOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

N° Medio  
Abbonamenti mensili

9

-

9

9

8



*Per quali motivi ha scelto di utilizzare la tramvia? (%)*





### Motivi di scelta del treno per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Più ecologico	24,0	28,4	21,4	19,5	29,9
Meno stress	23,0	24,3	22,2	23,0	23,0
Non ho alternative	22,0	20,3	23,0	25,7	17,2
Difficoltà a parcheggiare	21,5	16,2	24,6	19,5	24,1
E' più sicuro	5,0	4,1	5,6	8,0	1,1
Costa meno	2,0	4,1	0,8	1,8	2,3
Altro motivo	2,5	2,7	2,4	2,7	2,3



*Ha visto la campagna di comunicazione del nuovo sistema di bigliettazione elettronica AtBip? (%) - Totale*



*Dettaglio per titolo di viaggio e fascia oraria*

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Ho visto la campagna di comunicazione del nuovo sistema di bigliettazione elettronica AtBip	84,5	75,7	89,7	81,4	88,5
Non ho visto la campagna di comunicazione del nuovo sistema di bigliettazione elettronica AtBip	15,5	24,3	10,3	18,6	11,5



# Customer Satisfaction





Al fine di misurare l'apprezzamento nei confronti del servizio tramviario offerto da TEB ovvero la **qualità percepita** è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio rispetto alla :

- *soddisfazione complessiva sulla linea T1*
- *soddisfazione otto macroaree del servizio (macrofattori)*
- *soddisfazione per una serie di aspetti di dettaglio relativi alle otto macroaree (microfattori)*

I giudizi sono stati espressi mediante una scala di **voti da 1 a 10**, dove 1 indica la soddisfazione minima (*completamente insoddisfatto*) e 10 quella massima (*completamente soddisfatto*)

Per i giudizi vengono forniti:

- *Voto medio calcolato sulla scala di valutazione 1 – 10*
- *Area della soddisfazione (% di voti da 6 a 10)*



## Il giudizio complessivo per la linea T1

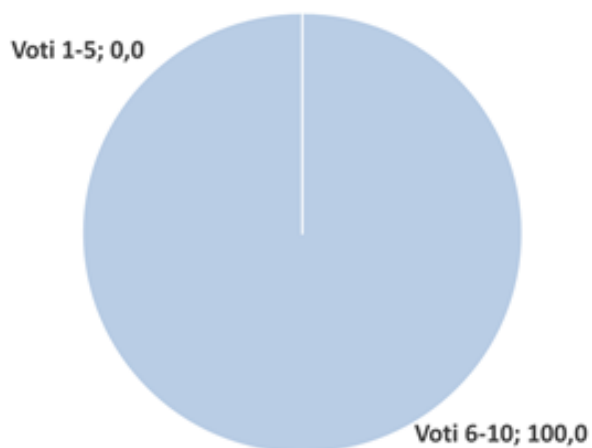


Giudizio complessivo per la linea T1\* (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo linea T1

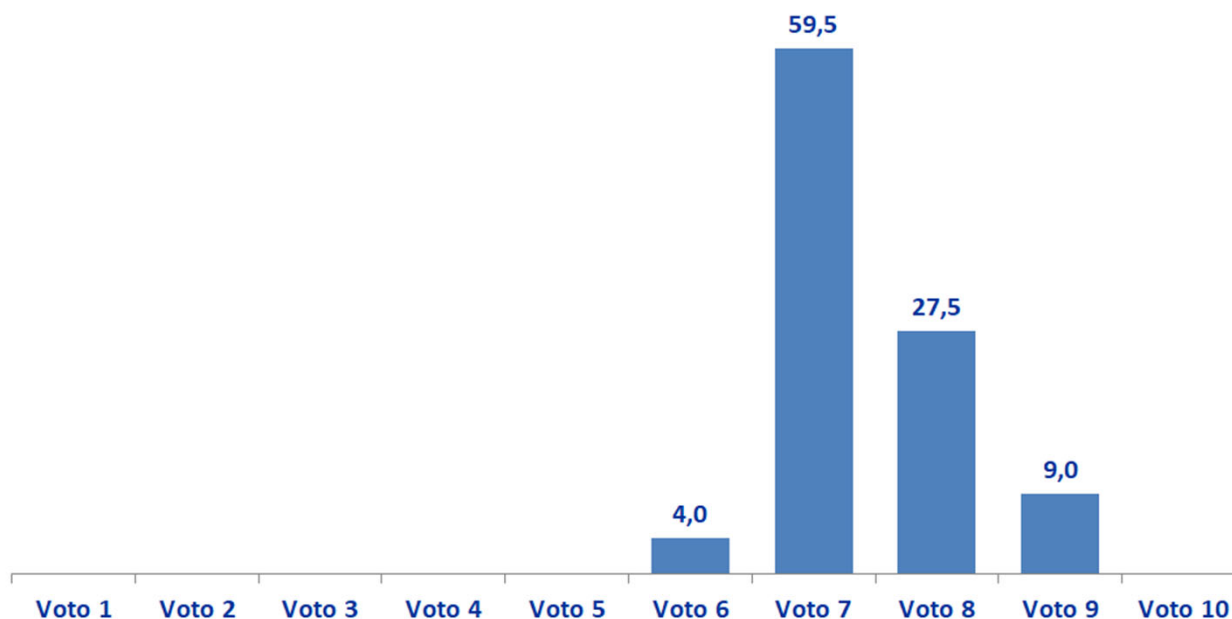
Area delle valutazioni positive  
(% di voti 6 – 10) = **100,0%**



**Voto Medio = 7,4**

*\*Che voto darebbe alla qualità del servizio di questa linea nel complesso?*

Dettaglio voti espressi



Base: totale intervistati



Giudizio complessivo per la linea T1 per titolo di viaggio  
e fascia oraria

Giudizio complessivo linea T1

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10



Base: totale intervistati



Giudizio complessivo per la linea T1 per titolo di viaggio  
e fascia oraria

Giudizio complessivo linea T1

Dettaglio voti espressi- Valutazione su scala

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Voto 1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 6	4,0	2,7	4,8	5,3	2,3
Voto 7	59,5	58,1	60,3	60,2	58,6
Voto 8	27,5	32,4	24,6	24,8	31,0
Voto 9	9,0	6,8	10,3	9,7	8,0
Voto 10	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale voti 6 - 10	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Voto medio	7,42	7,43	7,40	7,39	7,45



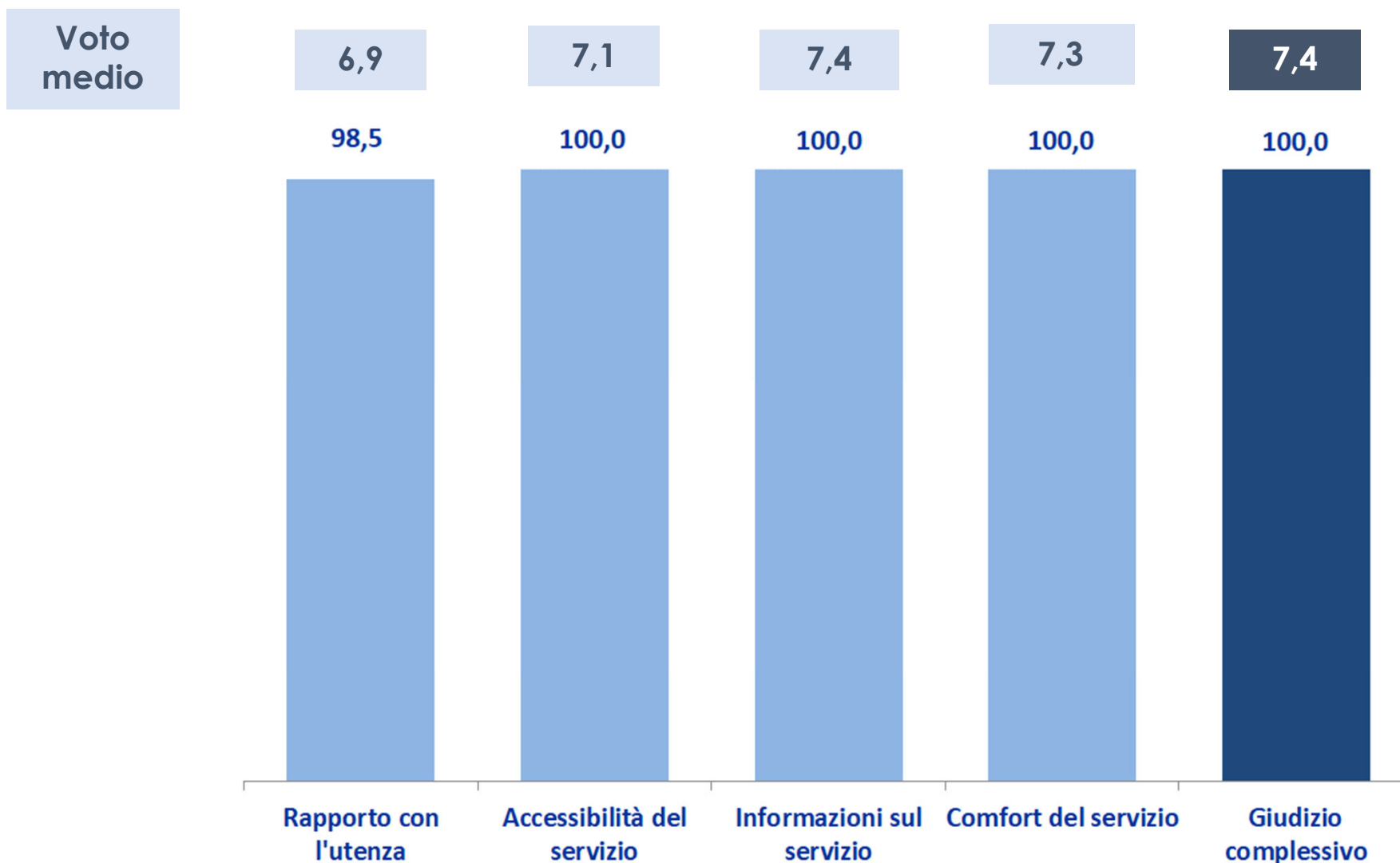
## Le aree del servizio



## Giudizio sui macrofattori del servizio

## Le aree del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10



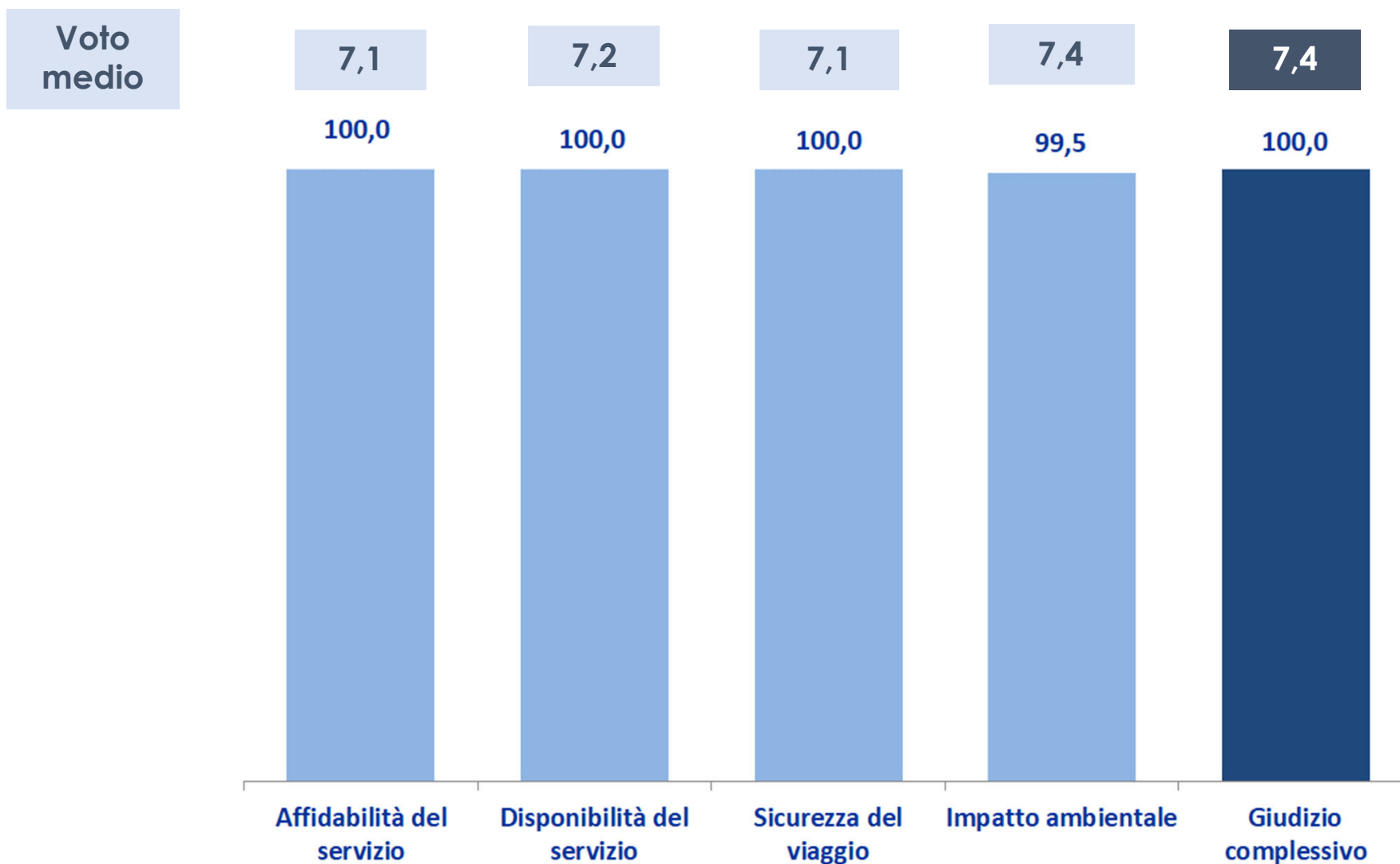
Base: totale intervistati



## Giudizio sui macrofattori del servizio

## Le aree del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10



Base: totale intervistati



## Fattori del RAPPORTO CON L'UTENZA

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

			Voto medio
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	<div></div>	100,0	7,3
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	<div></div>	100,0	7,0
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	<div></div>	100,0	7,9
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare]	<div></div>	99,0	7,5
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	<div></div>	98,0	7,4
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	<div></div>	97,0	7,3
Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza	<div></div>	98,5	6,9



## Le aree del servizio

### Fattori del RAPPORTO CON L'UTENZA per titolo di viaggio e fascia oraria

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	98,0	98,6	97,6	100,0	95,4
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	99,0	100,0	98,4	99,1	98,9
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	97,0	97,3	96,8	98,2	95,4
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>98,5</b>	<b>100,0</b>	<b>97,6</b>	<b>99,1</b>	<b>97,7</b>



## Le aree del servizio

### Fattori del RAPPORTO CON L'UTENZA per titolo di viaggio e fascia oraria

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	7,3	7,4	7,2	7,4	7,2
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,4	7,4	7,4	7,4	7,3
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	7,5	7,6	7,5	7,6	7,4
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	7,3	7,3	7,4	7,2
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,9	7,9	7,9	8,0	7,8
<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,8</b>



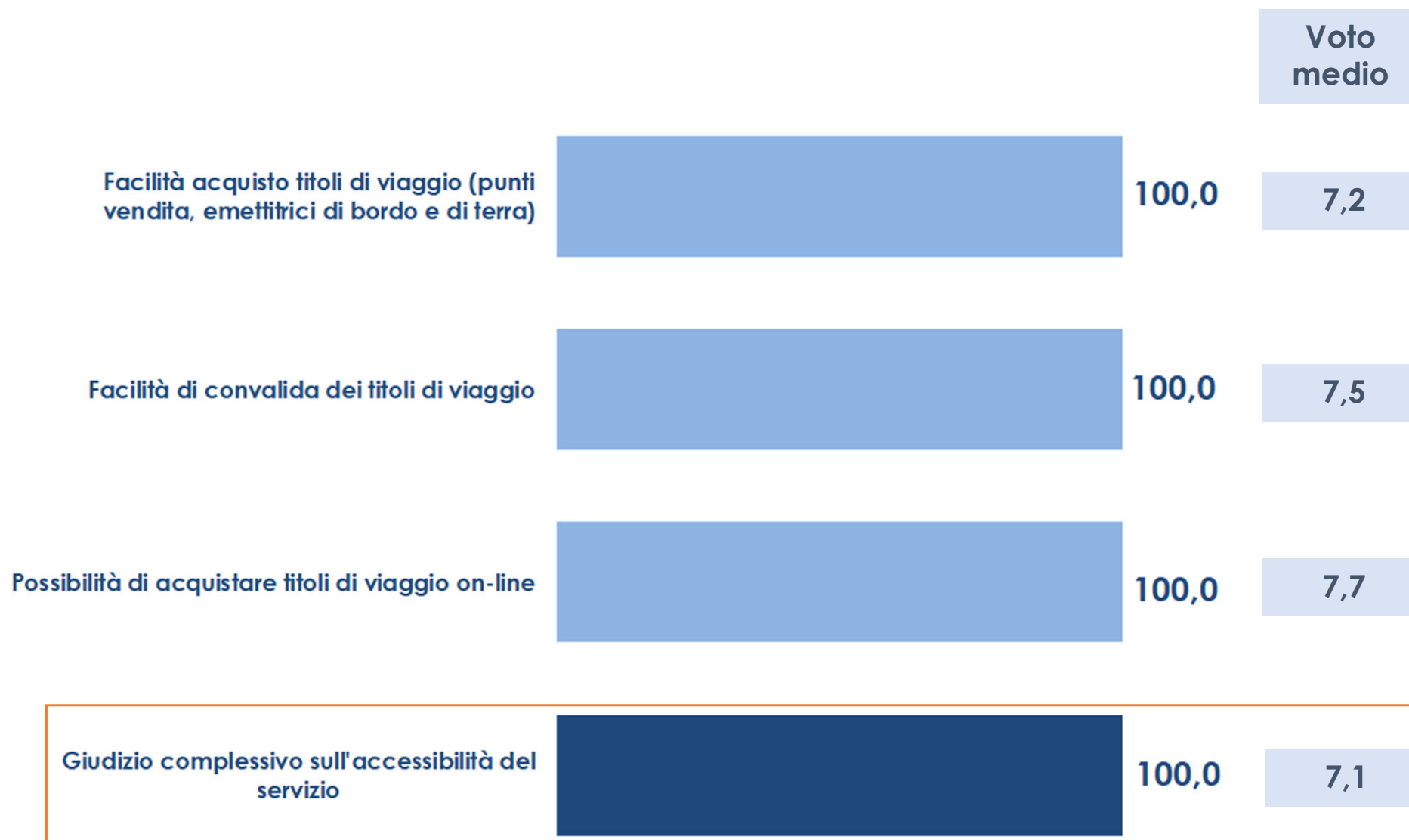
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori dell'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

### Le aree del servizio





## Le aree del servizio

### Fattori dell'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emettitrici di bordo e di terra)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori dell'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

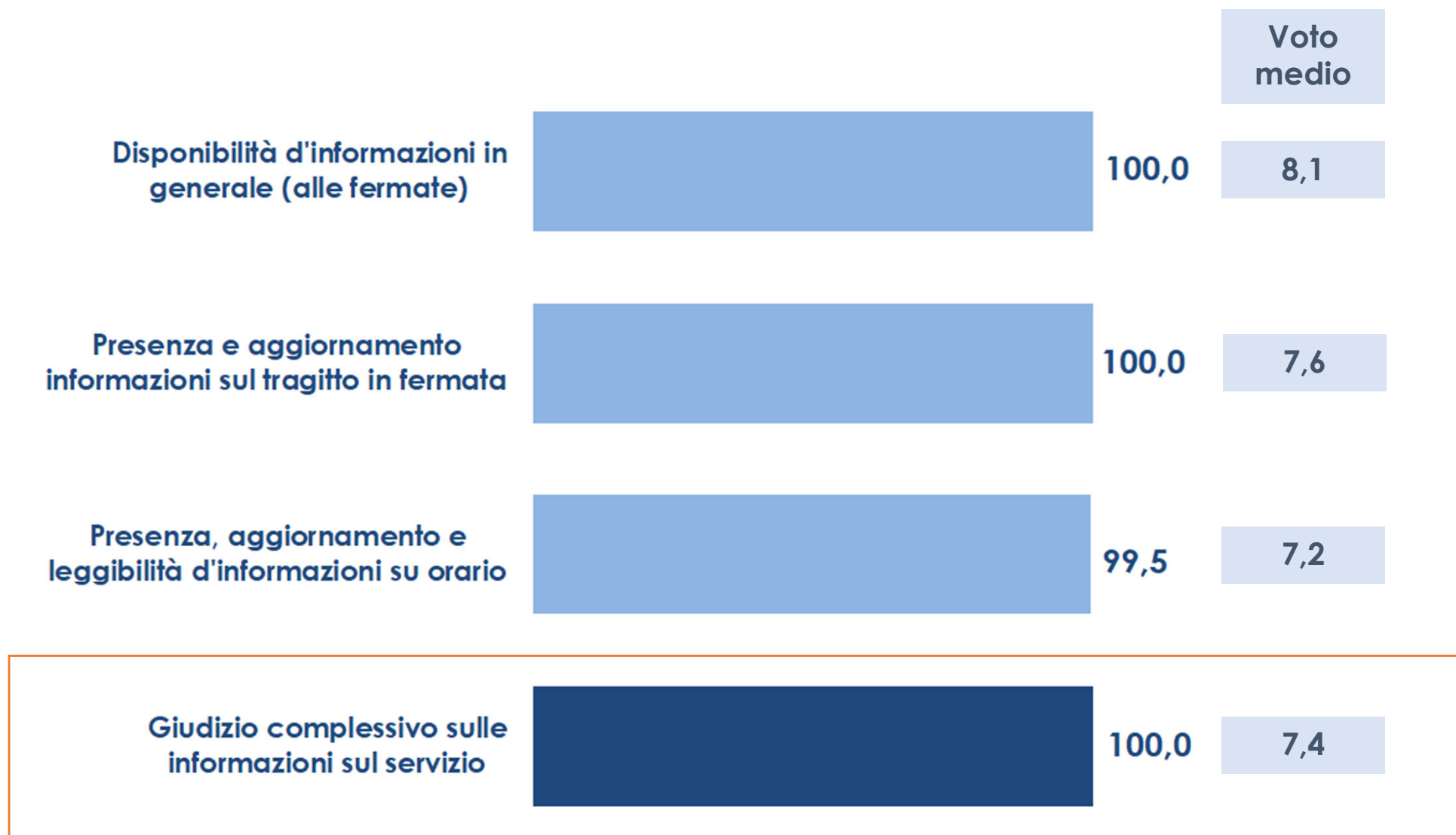
	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emettitrici di bordo e di terra)	7,2	7,3	7,2	7,2	7,3
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,5	7,6	7,5	7,5	7,5
Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,7	7,7	7,6	7,6	7,8
<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>



## Fattori delle INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio





## Le aree del servizio

### Fattori delle INFORMAZIONI SUL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	99,5	98,6	100,0	99,1	100,0
<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori delle INFORMAZIONI SUL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	8,1	8,2	8,1	8,1	8,1
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,6	7,8	7,5	7,6	7,7
Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,2	7,3	7,1	7,1	7,2
<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>



## Fattori del COMFORT DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

Voto  
medio

Pulizia dei mezzi	100,0	7,5
Comfort dei mezzi	100,0	8,0
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	99,5	7,8
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitori, accesso per disabili)	99,5	7,5
Pulizia delle fermate	99,0	7,1
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	96,5	7,4
<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>7,3</b>



## Le aree del servizio

### Fattori del COMFORT DEL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Pulizia dei mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pulizia delle fermate	99,0	100,0	98,4	99,1	98,9
Comfort dei mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	99,5	98,6	100,0	100,0	98,9
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	96,5	94,6	97,6	96,5	96,6
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	99,5	98,6	100,0	100,0	98,9
<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



## Le aree del servizio

### Fattori del COMFORT DEL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Pulizia dei mezzi	7,5	7,6	7,5	7,5	7,5
Pulizia delle fermate	7,1	7,0	7,1	7,0	7,2
Comfort dei mezzi	8,0	8,0	8,1	7,9	8,2
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	7,8	7,7	7,9	7,8	7,9
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,4	7,3	7,4	7,3	7,4
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	7,5	7,4	7,6	7,4	7,6
<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>



## Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

Voto  
medio

Frequenza di passaggio dei mezzi

100,0

7,7

Regolarità del servizio

100,0

7,7

Fascia orari di inizio e fine servizio

100,0

7,7

Puntualità delle corse

100,0

7,2

Durata dello spostamento

100,0

8,1

Giudizio complessivo sull'affidabilità  
del servizio

100,0

7,1



## Le aree del servizio

### Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Frequenza di passaggio dei mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Regolarità del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fascia orari di inizio e fine servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Puntualità delle corse	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Durata dello spostamento	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



## Le aree del servizio

### Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Frequenza di passaggio dei mezzi	7,7	7,7	7,6	7,8	7,5
Regolarità del servizio	7,7	7,8	7,6	7,7	7,7
Fascia orari di inizio e fine servizio	7,7	7,8	7,6	7,8	7,6
Puntualità delle corse	7,2	7,2	7,2	7,2	7,1
Durata dello spostamento	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1
<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>



## Fattori della DISPONIBILITA' SUL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

### Le aree del servizio

Voto  
medio

Copertura efficace del territorio  
servito

100,0

8,0

Posizione delle fermate e dei  
collegamenti

100,0

7,2

Giudizio complessivo sulla  
disponibilità del servizio

100,0

7,2



## Le aree del servizio

### Fattori della DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Copertura efficace del territorio servito	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Posizione delle fermate e dei collegamenti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori della DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO per titolo di viaggio e fascia oraria

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Copertura efficace del territorio servito	8,0	7,9	8,0	8,0	8,0
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,2	7,2	7,1	7,2	7,1
<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>



## Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

### Le aree del servizio

Voto  
medio

Sicurezza contro incidenti (condotta  
di guida, sicurezza a bordo)

98,0

7,2

Sicurezza contro crimini (furti,  
borseggi)

97,0

7,6

Giudizio complessivo sulla sicurezza  
del viaggio

100,0

7,1



## Le aree del servizio

### Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO per titolo di viaggio e fascia oraria

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	97,0	95,9	97,6	97,3	96,6
Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	98,0	98,6	97,6	97,3	98,9
<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO per titolo di viaggio e fascia oraria

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,6	7,6	7,6	7,5	7,7
Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,2	7,2	7,2	7,1	7,4
<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>



## Fattori dell'IMPATTO AMBIENTALE

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

### Le aree del servizio

Voto  
medio

Rumorosità e vibrazioni prodotte dal  
mezzo

99,0

7,0

Giudizio complessivo sull'impatto  
ambientale

99,5

7,4



## Le aree del servizio

### Fattori dell' IMPATTO AMBIENTALE per titolo di viaggio e fascia oraria

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	99,0	100,0	98,4	99,1	98,9
<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>	<b>99,5</b>	<b>100,0</b>	<b>99,2</b>	<b>100,0</b>	<b>98,9</b>

### Fattori dell' IMPATTO AMBIENTALE per titolo di viaggio e fascia oraria

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,0	6,9	7,0	7,0	6,9
<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>



## Le aree del servizio



Al fine di misurare la **qualità attesa** rispetto al servizio tramviario offerto da TEB è stato chiesto agli intervistati di esprimere una valutazione rispetto al:

- *livello di importanza per ciascuna delle otto macroaree del servizio (macrofattori)*

Le valutazioni sono state espresse mediante una scala di **voti da 1 a 10**, dove 1 indica l'importanza minima (*Per nulla importante*) e 10 quella massima (*totalmente importante*).

Per queste valutazioni viene fornito per ciascuna area del servizio:

-Voto medio calcolato sulla scala di valutazione 1 – 10

-Livello di Accordo Percepita Vs Attesa calcolato in base alla % di valutazioni allineate\*

## Aree del servizio

Rapporto con l'utenza

Accessibilità del servizio

Informazioni sul servizio

Comfort del servizio

Affidabilità del servizio

Disponibilità del servizio

Sicurezza del viaggio

Impatto Ambientale



## L'importanza dei Macrofattori del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

			Voto medio
Rapporto con l'utenza	<div></div>	100,0	9,6
Accessibilità del servizio	<div></div>	100,0	9,6
Informazioni sul servizio	<div></div>	100,0	9,6
Comfort del servizio	<div></div>	100,0	9,6
Affidabilità del servizio	<div></div>	100,0	9,6
Disponibilità del servizio	<div></div>	100,0	9,6
Sicurezza del viaggio	<div></div>	100,0	9,6
Impatto ambientale	<div></div>	100,0	9,4



L'importanza dei Macrofattori del servizio  
% valutazioni allineate

Le aree del servizio





## Le aree del servizio

### L'importanza dei Macrofattori del servizio per titolo di viaggio e fascia oraria % valutazioni allineate

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rapporto con l'utenza	<b>14,0</b>	14,9	13,5	17,7	9,2
Accessibilità del servizio	<b>12,5</b>	13,5	11,9	16,8	6,9
Informazioni sul servizio	<b>24,0</b>	31,1	19,8	24,8	23,0
Comfort del servizio	<b>13,5</b>	8,1	16,7	15,9	10,3
Affidabilità del servizio	<b>14,0</b>	18,9	11,1	16,8	10,3
Disponibilità del servizio	<b>15,5</b>	12,2	17,5	18,6	11,5
Sicurezza del viaggio	<b>13,5</b>	14,9	12,7	15,0	11,5
Impatto ambientale	<b>35,0</b>	40,5	31,7	32,7	37,9



## Il giudizio complessivo su TEB

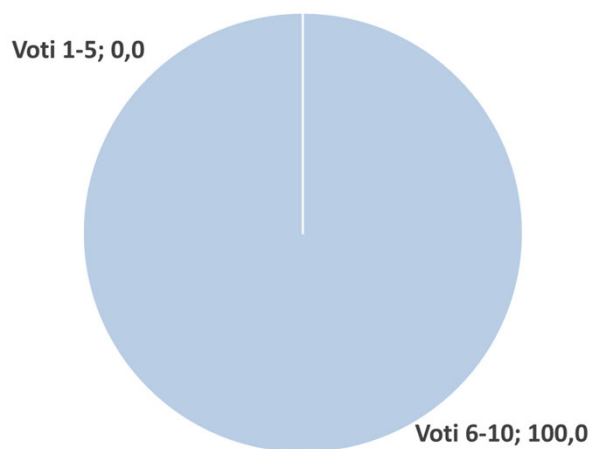


## Giudizio complessivo sul servizio offerto da TEB (%)

Valutazione su scala 1 - 10

## Giudizio complessivo TEB

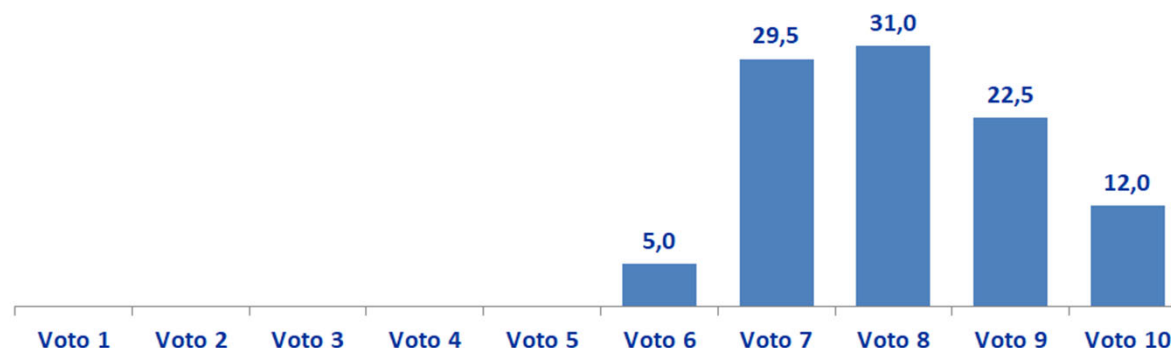
Area delle valutazioni positive  
(% di voti 6 – 10) = **100,0%**



**Voto Medio = 8,1**

Al termine della batteria di valutazioni sui diversi elementi del servizio e sulla linea utilizzata è stato chiesto agli intervistati anche un giudizio su TEB nel suo complesso  
(«Che voto darebbe alla qualità del servizio di TEB nel complesso?»)

### Dettaglio voti espressi



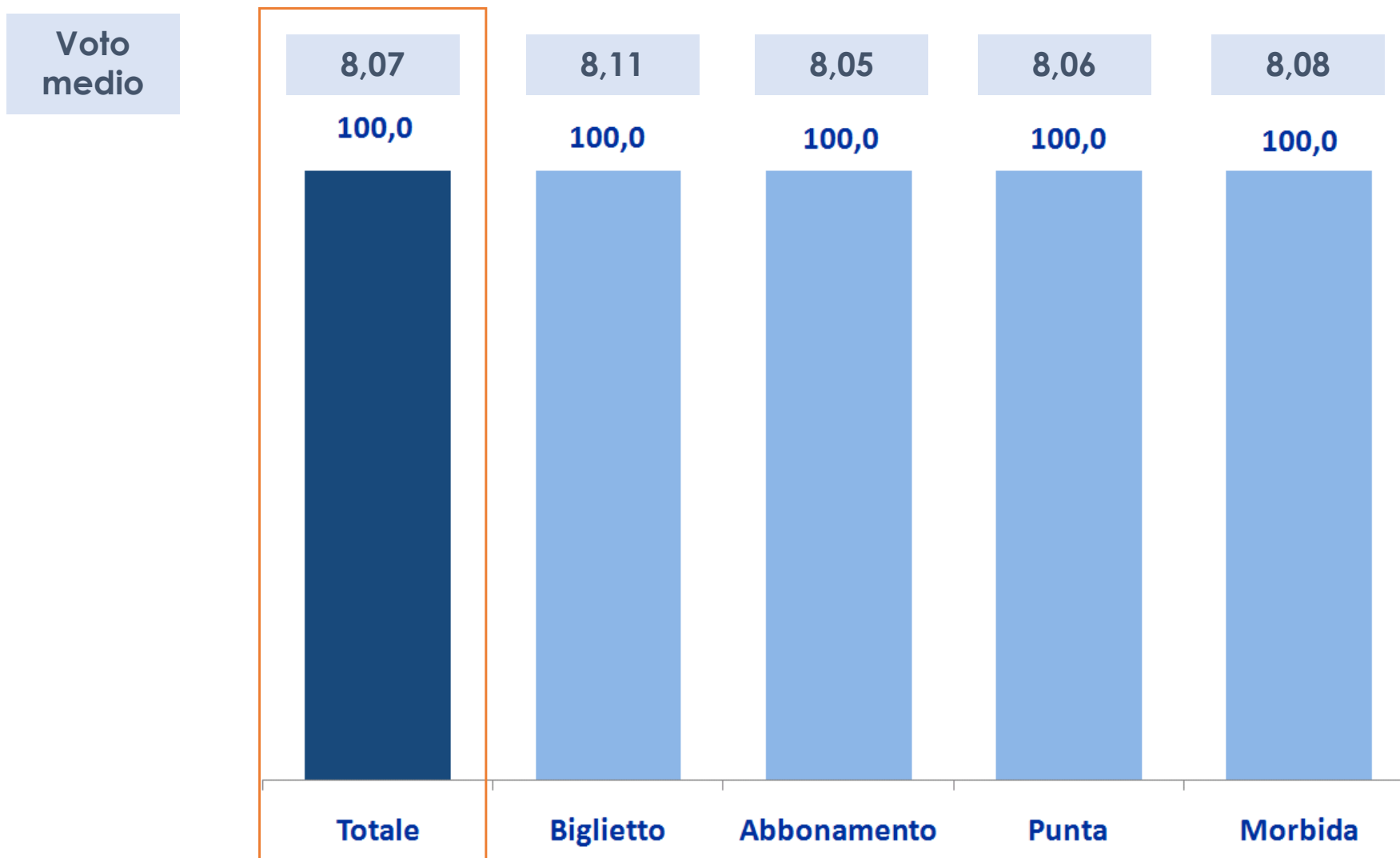
Base: totale intervistati



Giudizio complessivo sul servizio offerto da TEB per titolo di viaggio e fascia oraria

Giudizio complessivo TEB

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10



Base: totale intervistati



Giudizio complessivo sul servizio offerto da TEB per titolo di viaggio e fascia oraria

Giudizio complessivo TEB

Dettaglio voti espressi - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Voto 1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 6	5,0	4,1	5,6	5,3	4,6
Voto 7	29,5	32,4	27,8	29,2	29,9
Voto 8	31,0	24,3	34,9	30,1	32,2
Voto 9	22,5	27,0	19,8	24,8	19,5
Voto 10	12,0	12,2	11,9	10,6	13,8
<i>Totale voti 6 - 10</i>	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Voto medio</i>	<b>8,07</b>	8,11	8,05	8,06	8,08

Base: totale intervistati



# Customer Satisfaction – Net Promoters Score



## Net promoters Score

Tutto considerato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

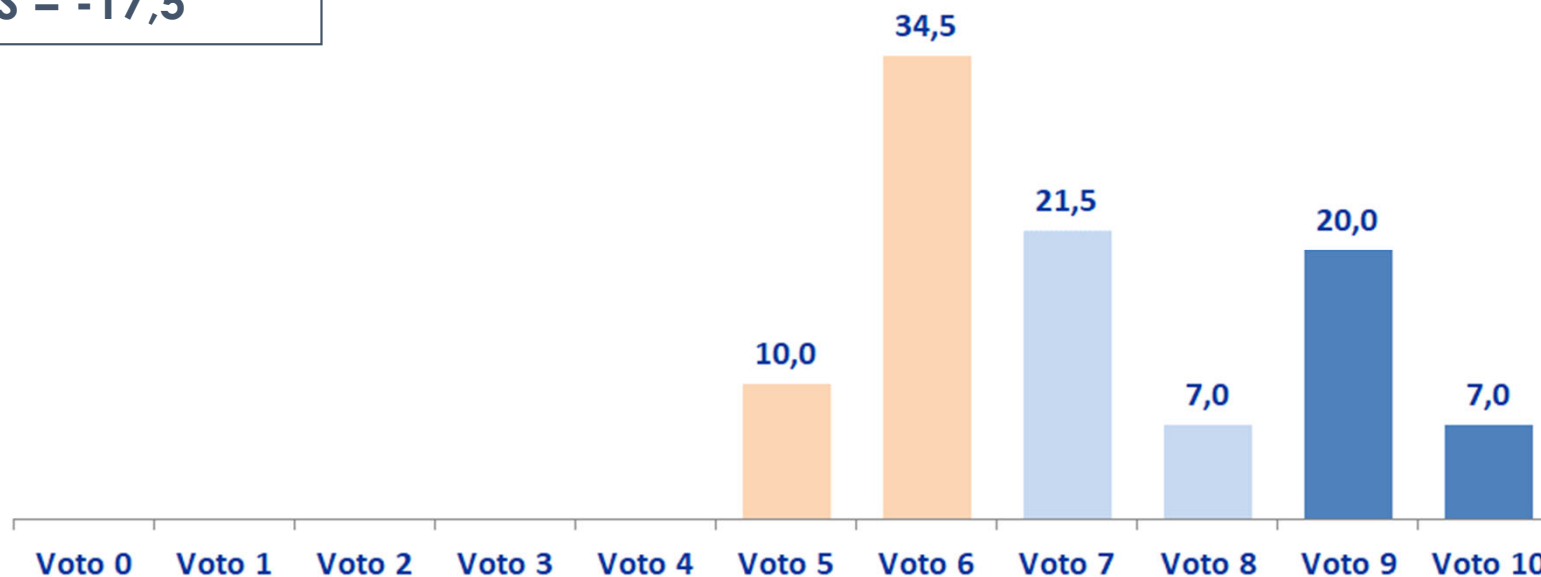
Valutazione su scala 1 - 10

**Detractors = 44,5%**

**Passives = 28,5%**

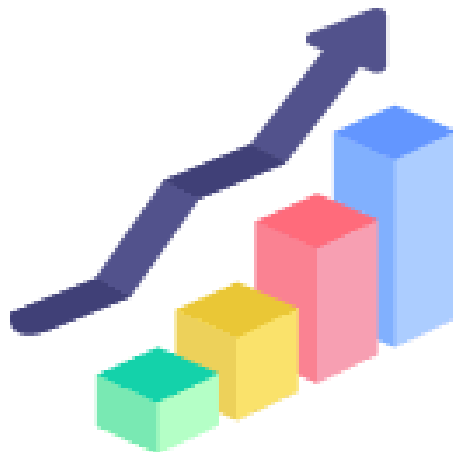
**Promoters = 27,0%**

**NPS = -17,5**



### Net promoters Score per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

		Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Net Promoters Score	Voto 0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 5	10,0	10,8	9,5	8,8	11,5
	Voto 6	34,5	31,1	36,5	36,3	32,2
	<b>Detractors</b>	<b>44,5</b>	<b>41,9</b>	<b>46,0</b>	<b>45,1</b>	<b>43,7</b>
	Voto 7	21,5	25,7	19,0	21,2	21,8
	Voto 8	7,0	2,7	9,5	8,8	4,6
	<b>Passives</b>	<b>28,5</b>	<b>28,4</b>	<b>28,6</b>	<b>30,1</b>	<b>26,4</b>
	Voto 9	20,0	20,3	19,8	21,2	18,4
	Voto 10	7,0	9,5	5,6	3,5	11,5
	<b>Promoters</b>	<b>27,0</b>	<b>29,7</b>	<b>25,4</b>	<b>24,8</b>	<b>29,9</b>
<b>NPS</b>		<b>-17,5</b>	<b>-12,2</b>	<b>-20,6</b>	<b>-20,4</b>	<b>-13,8</b>



**Il trend**



		Totale 2023		Totale 2022		Totale 2021		Delta Voto medio 2023-2022
		v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	
Rapporto con l'utenza	Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	7,3	100,0	7,2	100,0	7,2	97,5	0,1
	Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	7,0	100,0	6,9	100,0	7,0	96,0	0,1
	Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,4	98,0	7,6	100,0	7,5	98,5	-0,2
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	7,5	99,0	7,4	100,0	7,4	99,0	0,1
	Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	97,0	7,3	100,0	7,3	98,0	0,0
	Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,9	100,0	7,8	100,0	7,7	93,0	0,1
	<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>6,9</b>	<b>98,5</b>	<b>6,9</b>	<b>99,5</b>	<b>6,8</b>	<b>99,0</b>	<b>0,1</b>
Accessibilità del servizio	Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emittitrici di bordo e di terra)	7,2	100,0	7,2	100,0	7,3	98,5	0,0
	Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,5	100,0	7,6	100,0	7,7	100,0	-0,1
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,7	100,0	7,7	100,0	7,7	100,0	0,0
	<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Informazioni sul servizio	Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	8,1	100,0	8,1	100,0	8,0	99,5	0,0
	Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,6	100,0	7,7	100,0	7,7	99,5	0,0
	Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,2	99,5	7,2	100,0	7,3	99,0	0,0
	<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>	<b>7,4</b>	<b>100,0</b>	<b>7,4</b>	<b>100,0</b>	<b>7,3</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Comfort del servizio	Pulizia dei mezzi	7,5	100,0	7,6	100,0	7,6	100,0	-0,1
	Pulizia delle fermate	7,1	99,0	7,2	100,0	7,2	97,5	-0,1
	Comfort dei mezzi	8,0	100,0	8,1	100,0	8,0	100,0	0,0
	Climatizzazione/riscaldamento mezzi	7,8	99,5	7,8	100,0	7,7	99,5	0,1
	Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,4	96,5	7,3	100,0	7,4	94,5	0,1
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emittitrici, accesso per disabili)	7,5	99,5	7,4	100,0	7,5	99,5	0,1
	<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>7,3</b>	<b>100,0</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>0,2</b>



		Totale 2023		Totale 2022		Totale 2021		Delta Voto medio 2023-2022
		v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	
Affidabilità del servizio	Frequenza di passaggio dei mezzi	7,7	100,0	7,7	100,0	7,7	99,5	0,0
	Regolarità del servizio	7,7	100,0	7,8	100,0	7,6	99,5	-0,1
	Fascia orari di inizio e fine servizio	7,7	100,0	7,8	100,0	7,7	99,5	-0,1
	Puntualità delle corse	7,2	100,0	7,2	100,0	7,2	99,5	0,0
	Durata dello spostamento	8,1	100,0	8,1	100,0	8,1	100,0	0,0
	<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Disponibilità del servizio	Copertura efficace del territorio servito	8,0	100,0	7,9	100,0	7,8	99,5	0,1
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,2	100,0	7,2	100,0	7,2	100,0	-0,1
	<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>7,3</b>	<b>100,0</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>-0,1</b>
Sicurezza del viaggio	Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,6	97,0	7,7	100,0	7,7	100,0	0,0
	Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,2	98,0	7,2	100,0	7,1	99,5	0,1
	<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Impatto ambientale	Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,0	99,0	7,0	98,0	7,0	94,0	0,0
	<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>	<b>7,4</b>	<b>99,5</b>	<b>7,4</b>	<b>100,0</b>	<b>7,4</b>	<b>96,5</b>	<b>0,0</b>
<b>Soddisfazione complessiva per la linea T1</b>		<b>7,4</b>	<b>100,0</b>	<b>7,5</b>	<b>100,0</b>	<b>7,4</b>	<b>100,0</b>	<b>-0,1</b>
<b>Soddisfazione complessiva sul servizio TEB</b>		<b>8,1</b>	<b>100,0</b>	<b>8,1</b>	<b>100,0</b>	<b>8,0</b>	<b>100,0</b>	<b>-0,1</b>



# La graduatoria





Nel questionario è presente una domanda che richiede direttamente agli intervistati di mettere in graduatoria di importanza (dal primo all'ottavo posto) alcuni aspetti del servizio.



Non sono ammessi parimerito ed è stato richiesto a ciascun intervistato di definire una graduatoria completa.

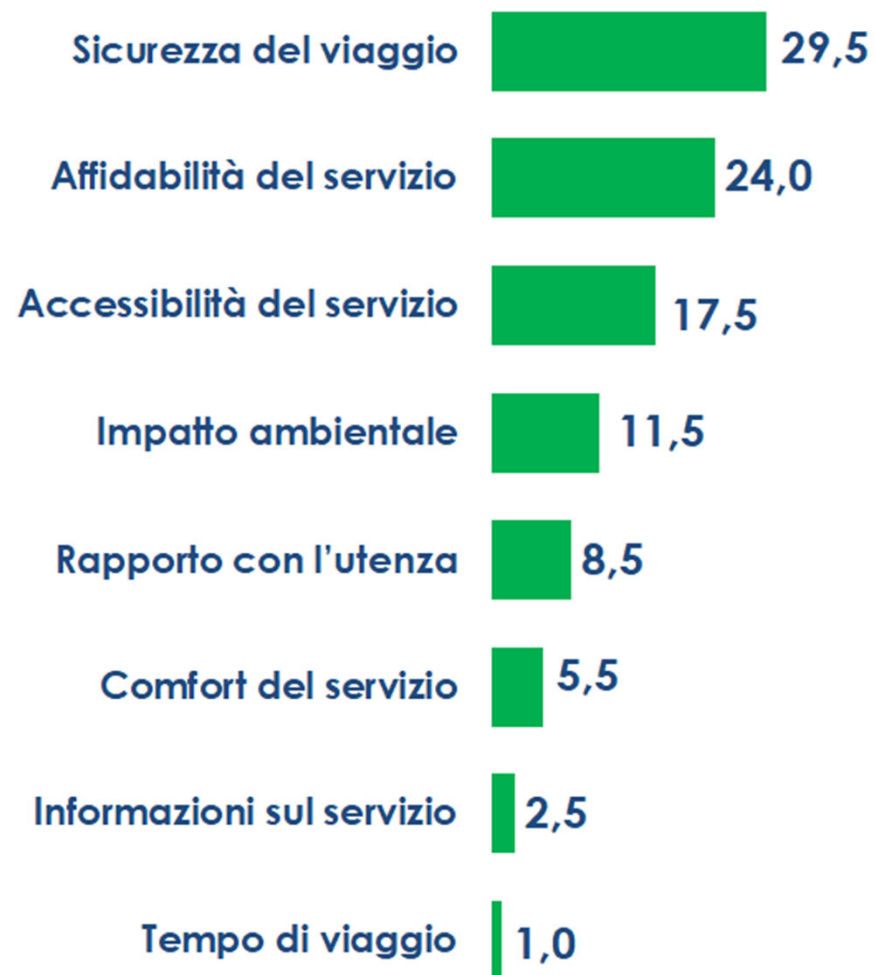


Di seguito viene fornita una sintesi rispetto alle posizioni poste agli estremi:

- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati al primo posto
- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati all'ottavo e ultimo posto



Quale aspetto del servizio colloca al primo posto? (%)

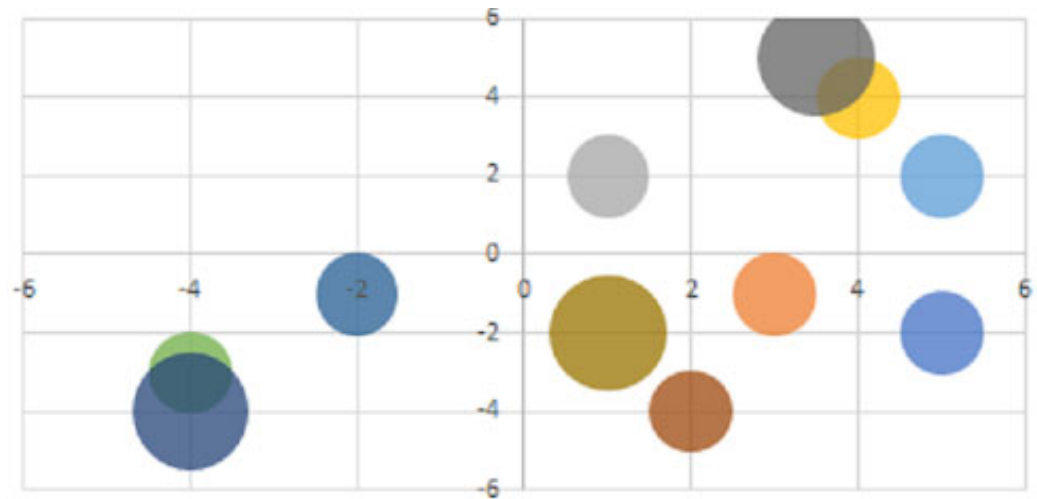




Quale aspetto del servizio colloca all'ottavo e ultimo posto? (%)

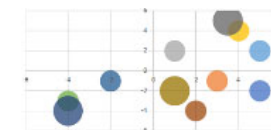


# Quadrant Analysis





# Quadrant Analysis



L'incrocio tra importanza calcolata tramite analisi di regressione e i livelli di soddisfazione genera una **mappa di posizionamento**, suddivisa in quattro settori sulla base degli assi che rappresentano l'importanza e la soddisfazione.

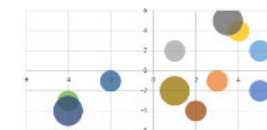


Nella mappa l'asse orizzontale riporta i valori della performance e l'asse verticale quelli dei livelli di importanza calcolata. Per la suddivisione in quadranti vengono utilizzati:

- Livello di **equi-distribuzione dell'importanza** ( $100:8 \text{ fattori} = 12,5$ ), che divide la parte alta (fattori importanti) da quella bassa (fattori poco importanti);
- Indice di soddisfazione pari al **voto medio complessivo** che suddivide la parte sinistra (fattori che ottengono una valutazione inferiore al giudizio complessivo) da quella destra (fattori che ottengono una valutazione pari o superiore al giudizio complessivo).



# Quadrant Analysis



Score

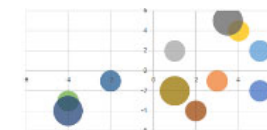
## Tabelle score importanza – soddisfazione per titolo di viaggio

	Totale				Biglietto				Abbonamento		
Affidabilità del servizio	7,1	20,2		Impatto ambientale	7,5	23,2		Affidabilità del servizio	7,0	22,2	
Impatto ambientale	7,4	18,6		Disponibilità del servizio	7,2	17,6		Comfort del servizio	7,4	20,5	
Accessibilità del servizio	7,1	16,1		Affidabilità del servizio	7,3	17,2		Accessibilità del servizio	7,1	16,1	
Comfort del servizio	7,3	15,2		Accessibilità del servizio	7,1	17,0		Sicurezza del viaggio	7,0	14,5	
Rapporto con l'utenza	6,9	13,9	12,5	Rapporto con l'utenza	7,0	16,0	12,5	Impatto ambientale	7,3	14,3	12,5
Sicurezza del viaggio	7,1	8,8		Comfort del servizio	7,2	7,3		Rapporto con l'utenza	6,9	10,6	
Disponibilità del servizio	7,2	7,3		Sicurezza del viaggio	7,1	1,6		Disponibilità del servizio	7,2	1,8	
Informazioni sul servizio	7,4	0,0		Informazioni sul servizio	7,5	0,0		Informazioni sul servizio	7,4	0,0	
<b>Totale</b>	7,4	100,0		<b>Totale</b>	7,4	100,0		<b>Totale</b>	7,4	100,0	

In ogni tabella le voci sono ordinate sulla base dell'importanza attribuita, con l'evidenza del valore 12,5 di equi-distribuzione. Ogni tabella genera un grafico a dispersione, alla base della mappa.



# Quadrant Analysis



Score

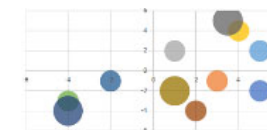
## Tabelle score importanza – soddisfazione per fascia oraria

	Totale			Punta			Morbida		
Affidabilità del servizio	7,1	20,2		7,2	22,9		7,1	19,0	
Impatto ambientale	7,4	18,6		7,0	20,1		7,6	16,8	
Accessibilità del servizio	7,1	16,1		7,4	17,0		7,1	15,0	
Comfort del servizio	7,3	15,2		7,3	16,5		7,2	13,6	
Rapporto con l'utenza	6,9	13,9	12,5	7,3	13,4	12,5	7,4	13,0	12,5
Sicurezza del viaggio	7,1	8,8		7,2	6,2		7,1	11,8	
Disponibilità del servizio	7,2	7,3		7,0	3,9		6,8	10,8	
Informazioni sul servizio	7,4	0,0		7,2	0,0		7,4	0,0	
<b>Totale</b>	7,4	100,0		7,4	100,0		7,4	100,0	

In ogni tabella le voci sono ordinate sulla base dell'importanza attribuita, con l'evidenza del valore 12,5 di equi-distribuzione. Ogni tabella genera un grafico a dispersione, alla base della mappa.

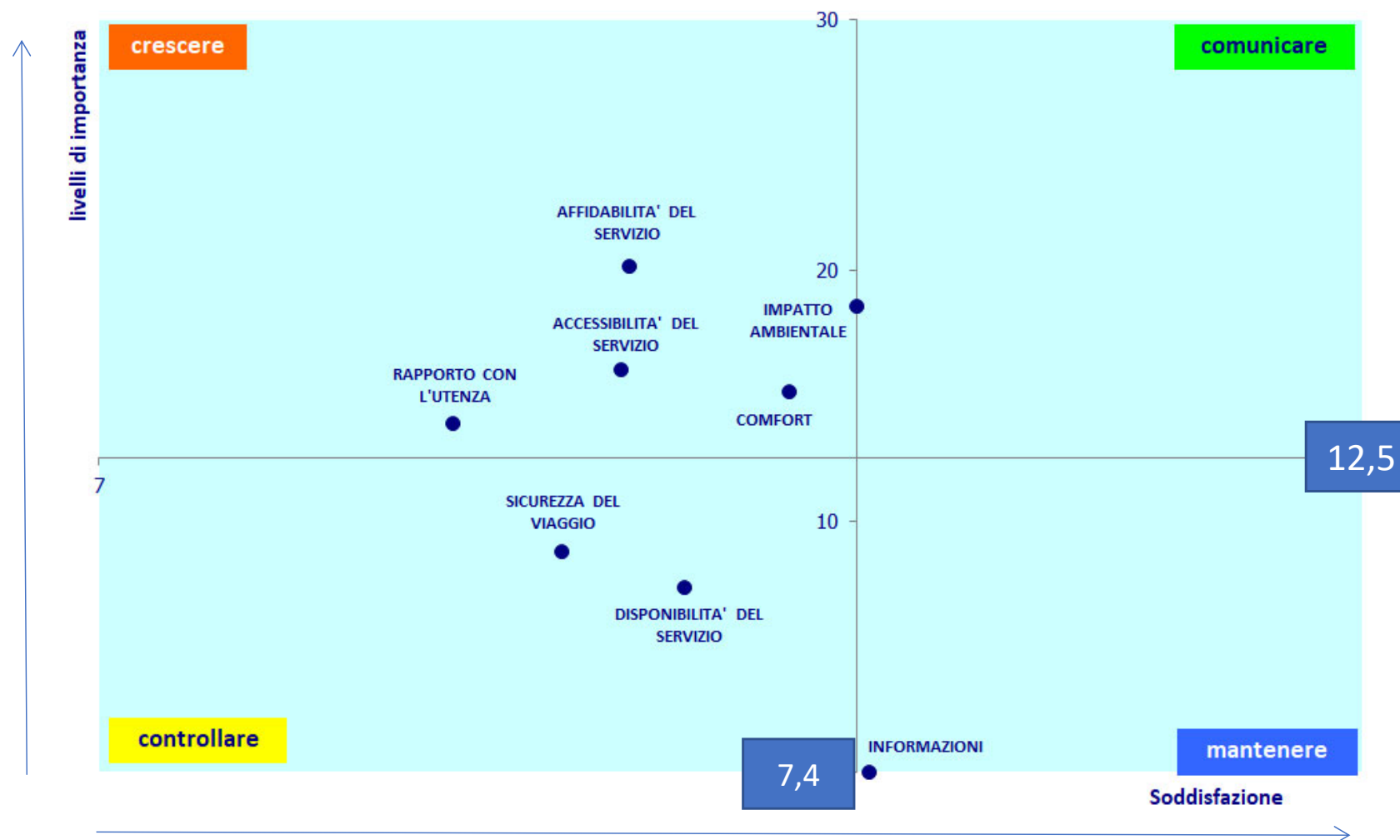


# Quadrant Analysis



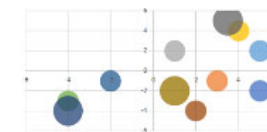
Mappa di posizionamento

## Mappa totale servizio





# Quadrant Analysis



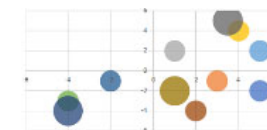
Mappa di posizionamento

## Mappa titolo di viaggio - Biglietto



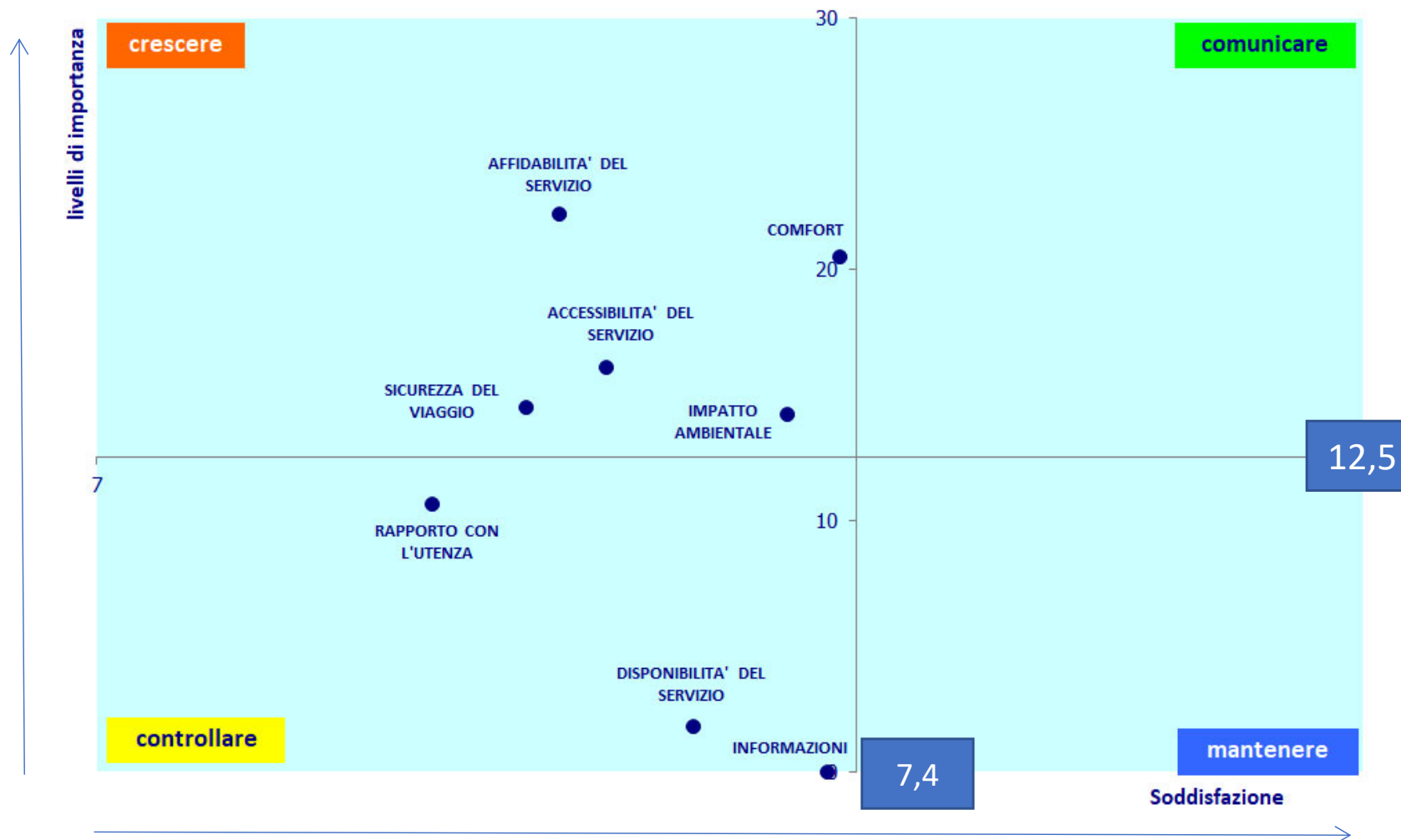


# Quadrant Analysis



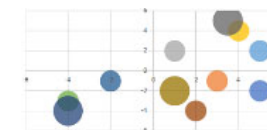
Mappa di posizionamento

## Mappa titolo di viaggio - Abbonamento



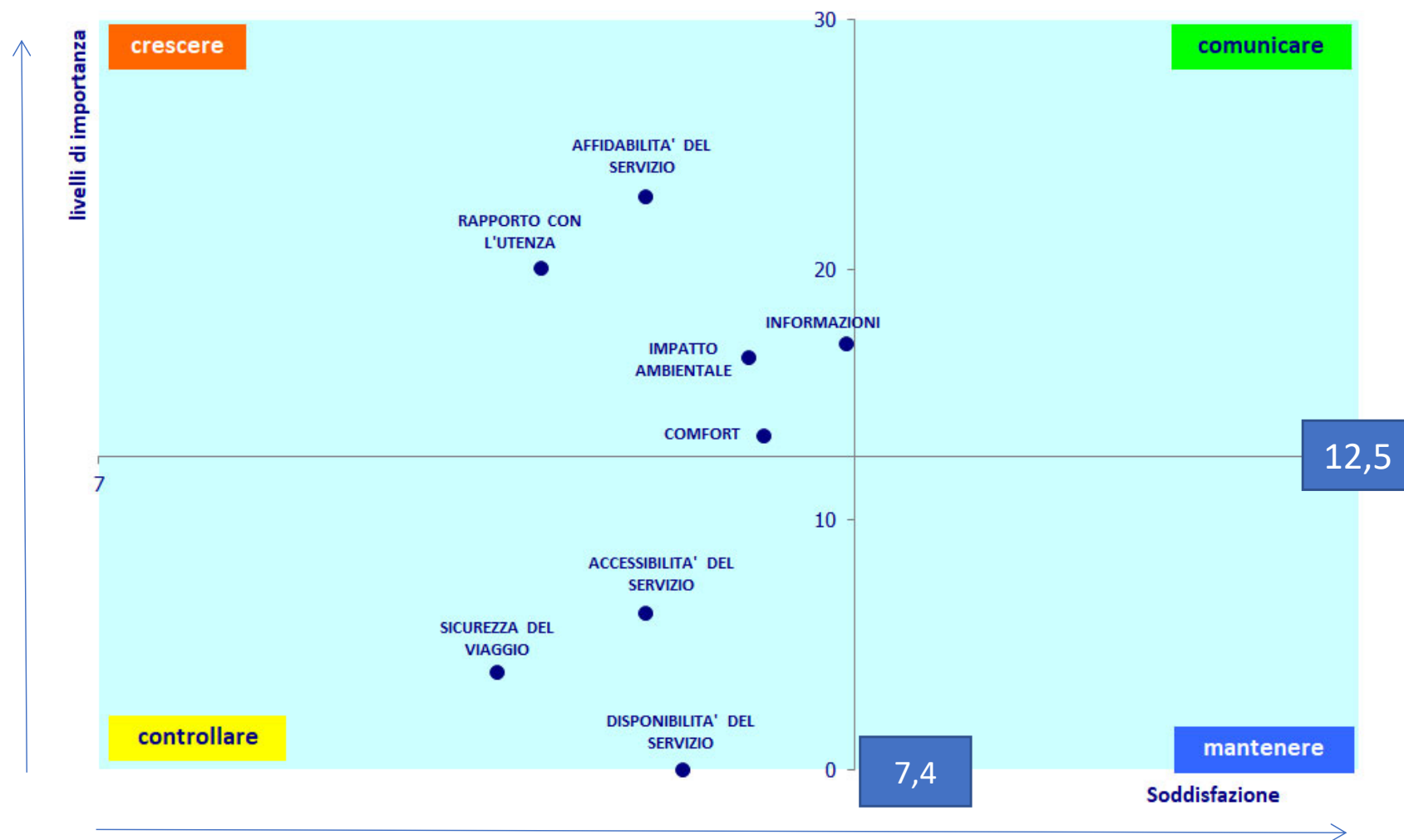


# Quadrant Analysis



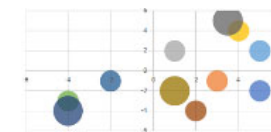
Mappa di posizionamento

## Mappa fascia oraria - Punta



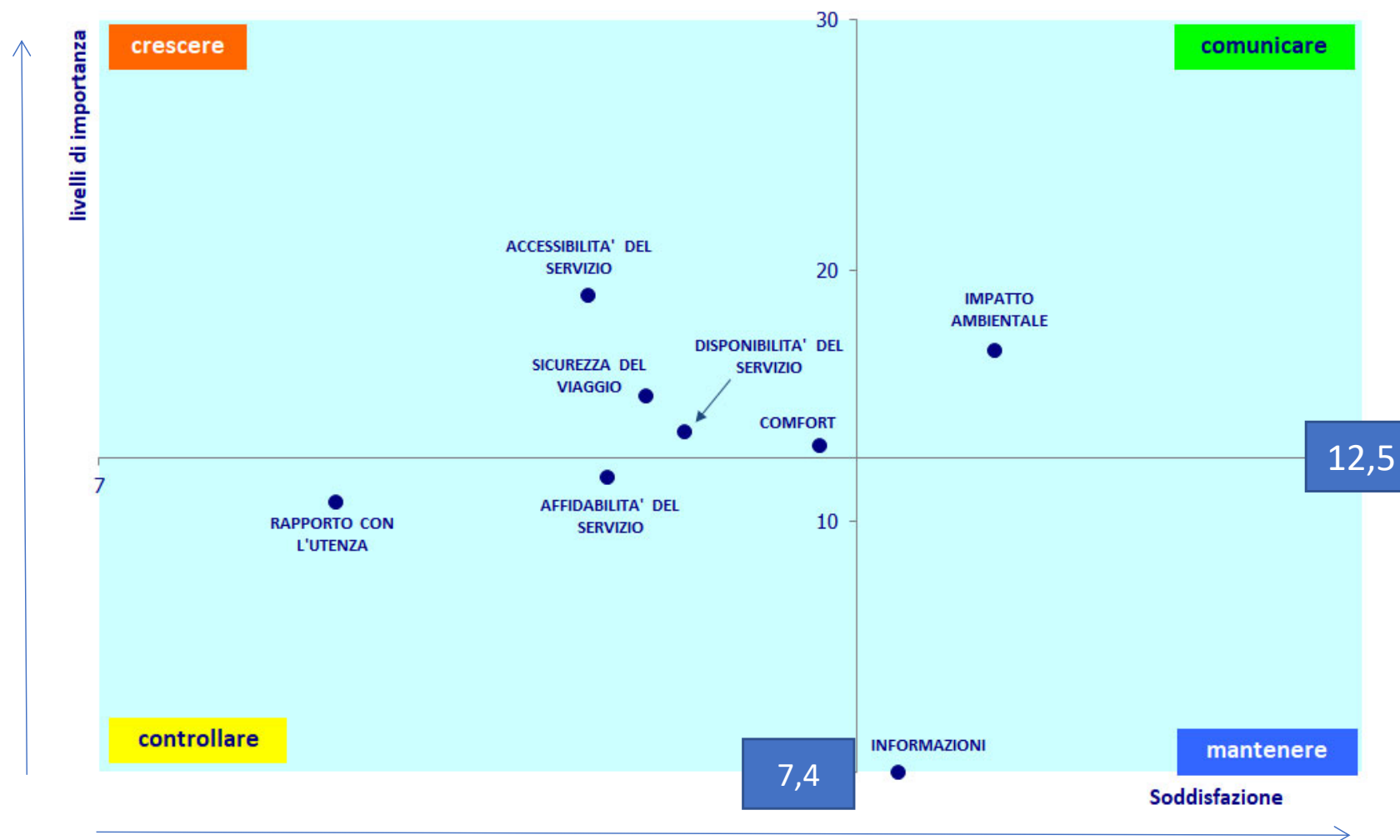


# Quadrant Analysis



Mappa di posizionamento

## Mappa fascia oraria - Morbida





### **Sede Legale**

Firenze  
Via Atto Vannucci, 7  
50134 Firenze  
055 470374

### **Sedi Operative**

Roma  
Via dei Galla e Sidama, 23  
00199 Roma  
06 89924900

Milano  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano

Firenze  
Via F. Gianni, 4r  
50134 Firenze



Ricerca. Conoscenza. Futuro.

