

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 **27 Novembre e l'1 Dicembre 2022.**

○ Premessa	3
○ Nota metodologica	4
○ I Risultati dell'indagine	11
○ <i>Sintesi dei dati</i>	12
○ <i>Profilo degli intervistati</i>	15
○ <i>Abitudini di viaggio</i>	20
○ <i>Customer Satisfaction</i>	28
○ <i>Graduatoria</i>	70
○ <i>Quadrant Analysis</i>	74



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



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



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.

TAVOLE CAMPIONE REALE

Data

Fascia Oraria

Titolo di viaggio

Data	N° Casi	%
27-nov	40	20,0
28-nov	40	20,0
29-nov	40	20,0
30-nov	40	20,0
01-dic	40	20,0
Totale	200	100,0

Tipologia Fascia Oraria	N° Casi	%
Punta Mattina	48	24,0
Morbida Mattina	60	30,0
Punta Pranzo	41	20,5
Morbida Pomeriggio	41	20,5
Punta Pomeriggio	10	5,0
Morbida Sera	-	-
Totale	200	100,0

Tipologia Titolo di viaggio	N° Casi	%
Biglietto	76	38,0
Abbonamento	124	62,0
Totale	200	100,0



Strumento di rilevazione



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.



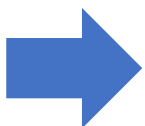
Tecnica di rilevazione



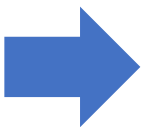
Le interviste sono state somministrate in maniera diretta e personale a terra presso le principali fermate del servizio tramviario della linea T1.

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 21 Novembre 2022. 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 (66,5%)**, sono presenti soggetti appartenenti a tutte le classi di età, con percentuale più elevata nella **fascia 35 – 64 (64,5%)**; l'età media è di 44 anni.
- Tra i viaggiatori prevalgono **gli occupati (71,5%** - nel 45% si tratta impiegati); la categoria più presente tra i non occupati è quella degli studenti (**13%**).
- La prima motivazione di viaggio è legata a spostamenti per **lavoro (39,5%)**, seguita da quelli per **svago/sport/turismo (19%)** e per **servizi personali (17,5%)**; presenti anche spostamenti per studio (12%) e acquisti (11%).
- Per oltre il **70%** dei casi gli spostamenti sono effettuati con **frequenza almeno settimanale**, dove nella **maggioranza** dei casi l'utilizzo è **nei giorni feriali (48%)**; il **16%** degli intervistati utilizza questa linea in maniera occasionale, mentre non 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 per **la difficoltà nel parcheggiare (46,5%)** e la **manca di alternative (21,5%)**, a seguire per il **meno stress (18%)**. È presente anche una percentuale di intervistati che lo scelgono perché lo ritengono il mezzo **più ecologico (9,5%)**.



Sintesi dei dati - 2



- Le valutazioni sulla linea e sul servizio TEB nel complesso mostrano un lieve aumento rispetto alla precedente rilevazione. La **soddisfazione complessiva per la linea T1**, infatti, passa da un voto medio pari a 7,4 del 2021 al **7,5** di quest'anno. Allo stesso tempo, la **valutazione sul servizio TEB nel suo complesso**, nell'ottica della qualità percepita, raggiunge un voto medio complessivo pari a **8,1** (nel 2021 era pari a 8,0).
- 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** e del microfattore relativo alla **competenza dei dipendenti**, che presentano entrambi un voto medio pari **6,9**.
- Gli aspetti più apprezzati, tutti con un voto medio pari a **8,1**, risultano essere la **disponibilità d'informazioni in generale alle fermate**, il **comfort dei mezzi** e la **durata dello spostamento**.
- Analizzando invece le evidenze relative alla **qualità attesa**, si evidenzia per tutti gli aspetti un voto medio di importanza elevato che va dal **9,62** relativo **all'impatto ambientale** al **9,84** riferito **al comfort del servizio**.



Profilo degli intervistati



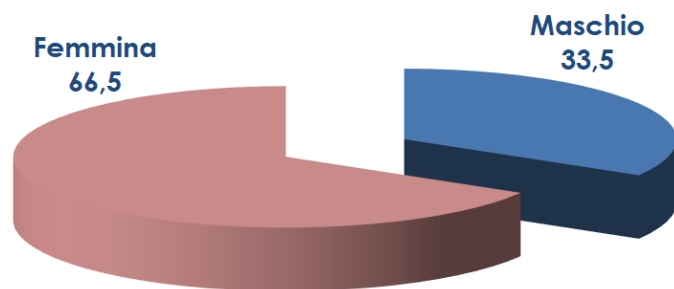


Profilo degli intervistati

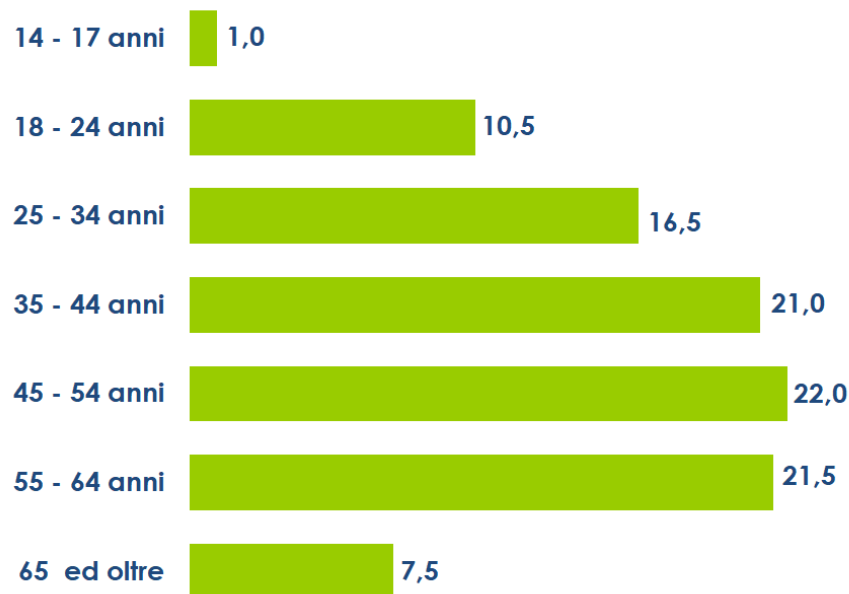


Aspetti socio-demografici

Genere (%)



Classe di età (%)



Età media: 44 anni

Base: totale intervistati

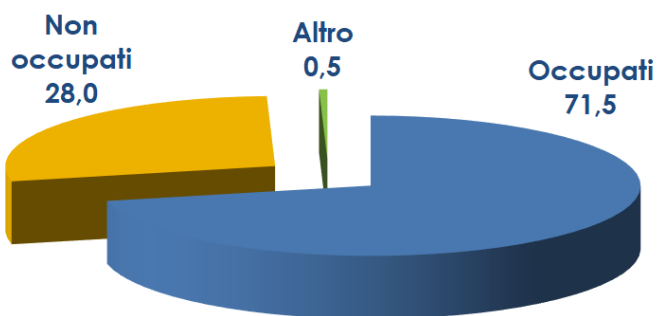


Profilo degli intervistati



Aspetti socio-demografici

Condizione professionale (%)



Professione (%)

Impiegato	45,0
Imprenditore/Libero professionista	11,5
Artigiano/commerciante/esercente	7,5
Funzionario/Dirigente	4,0
Operaio	3,5
Totale occupati	71,5
Studente	13,0
Casalinga	6,0
Pensionato	6,0
Disoccupato	3,0
Totale non occupati	28,0
Altro	0,5

Base: totale intervistati

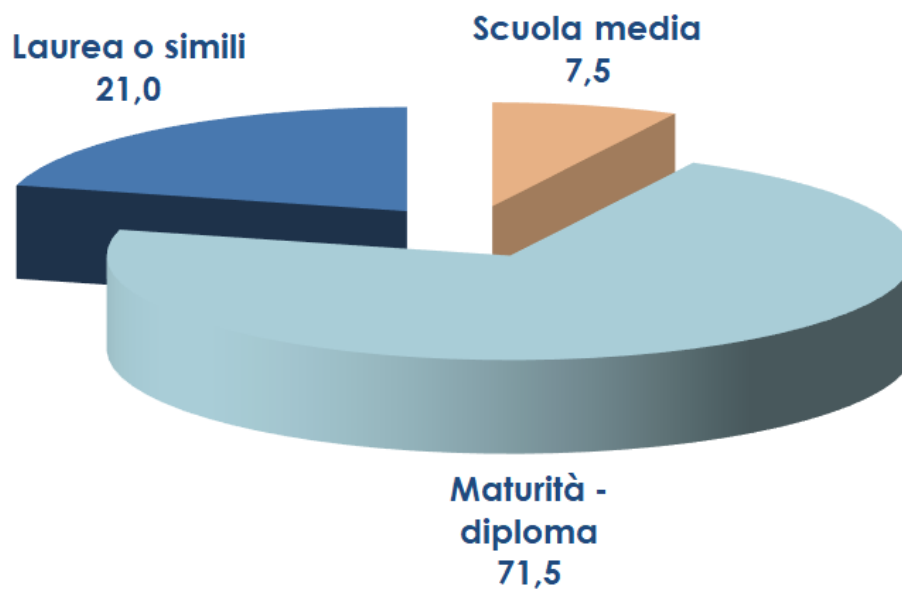


Profilo degli intervistati



Aspetti socio-demografici

Titolo di studio (%)



Base: totale intervistati



Profilo degli intervistati



Aspetti socio-demografici

Profilo degli intervistati – Fascia Oraria – Titolo di Viaggio(%)

		Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Genere	Maschio	33,5	26,3	37,9	30,3	36,6
	Femmina	66,5	73,7	62,1	69,7	63,4
Età	14 - 17 anni	1,0	0,0	1,6	2,0	0,0
	18 - 24 anni	10,5	6,6	12,9	6,1	14,9
	25 - 34 anni	16,5	17,1	16,1	14,1	18,8
	35 - 44 anni	21,0	23,7	19,4	25,3	16,8
	45 - 54 anni	22,0	23,7	21,0	22,2	21,8
	55 - 64 anni	21,5	15,8	25,0	22,2	20,8
	65 ed oltre	7,5	13,2	4,0	8,1	6,9
	Età media	44	46	43	45	43
Condizione professionale	Occupati	71,5	60,5	78,2	75,8	67,3
	Non occupati	28,0	38,2	21,8	23,2	32,7
	Altro	0,5	1,3	0,0	1,0	0,0
Titolo di studio	Scuola elementare-nessuno	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Scuola media	7,5	10,5	5,6	8,1	6,9
	Maturità - diploma	71,5	73,7	70,2	72,7	70,3
	Laurea o simili	21,0	15,8	24,2	19,2	22,8

Base: totale intervistati

Abitudini di viaggio



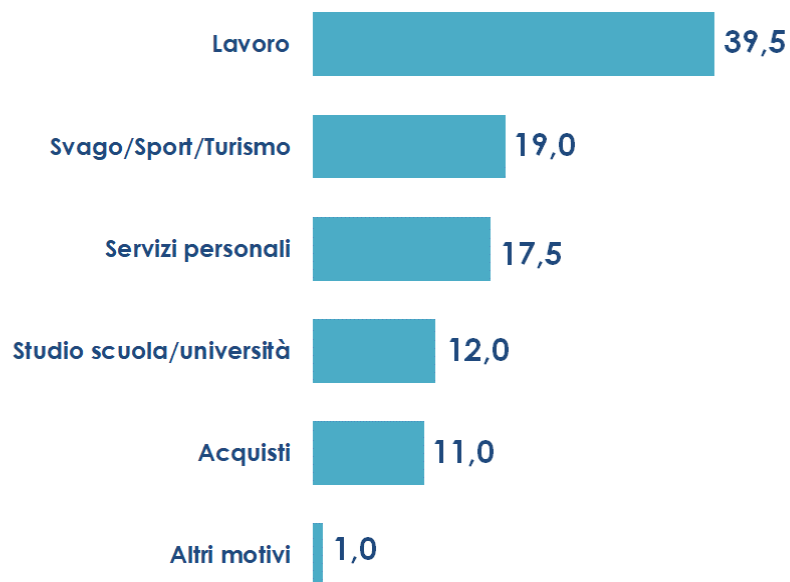


Abitudini di viaggio

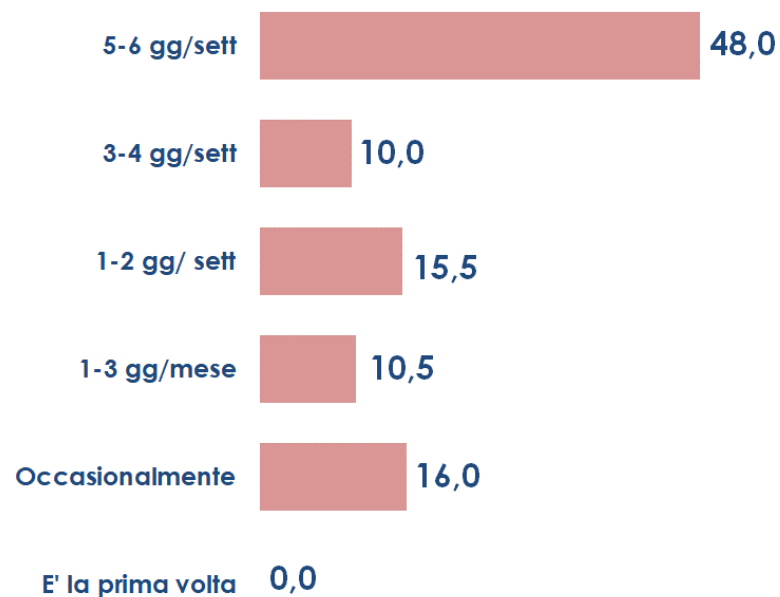


Qual è il motivo principale del suo spostamento? (%)

Motivo e frequenza



Con quale frequenza utilizza questa linea? (%)



Base: totale intervistati



Abitudini di viaggio



Motivo e frequenza

Motivo del viaggio Fascia Oraria – Titolo di Viaggio(%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Lavoro	39,5	6,6	59,7	46,5	32,7
Svago/Sport/Turismo	19,0	28,9	12,9	20,2	17,8
Servizi personali	17,5	36,8	5,6	14,1	20,8
Studio scuola/università	12,0	6,6	15,3	9,1	14,9
Acquisti	11,0	21,1	4,8	9,1	12,9
Altri motivi	1,0	0,0	1,6	1,0	1,0

Frequenza di utilizzo Fascia Oraria – Titolo di Viaggio (%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
5-6 gg/sett	48,0	0,0	77,4	52,5	43,6
3-4 gg/sett	10,0	1,3	15,3	6,1	13,9
1-2 gg/ sett	15,5	30,3	6,5	16,2	14,9
1-3 gg/mese	10,5	26,3	0,8	9,1	11,9
Occasionalmente	16,0	42,1	0,0	16,2	15,8
E' la prima volta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: totale intervistati

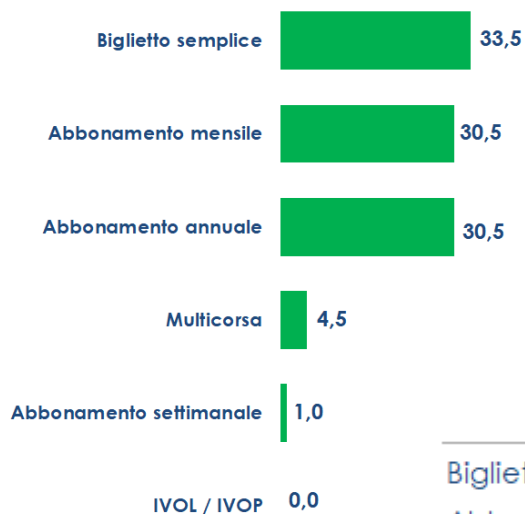


Abitudini di viaggio



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

Titolo di viaggio



Dettaglio per Fascia Oraria e Titolo di Viaggio

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Biglietto semplice	33,5	88,2	0,0	35,4	31,7
Abbonamento mensile	30,5	0,0	49,2	31,3	29,7
Abbonamento annuale	30,5	0,0	49,2	32,3	28,7
Multicorsa	4,5	11,8	0,0	1,0	7,9
Abbonamento settimanale	1,0	0,0	1,6	0,0	2,0
IVOL / IVOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
N° Medio Abbonamenti mensili	10	-	10	10	9

Base: totale intervistati



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



Base: totale intervistati

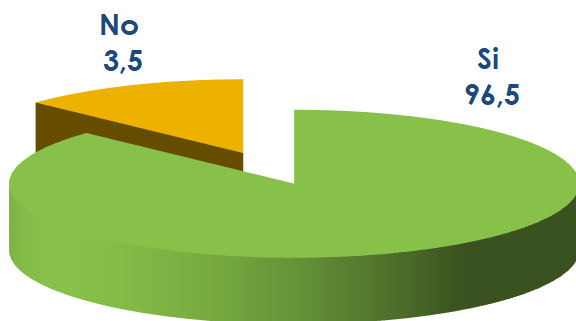


Motivi di scelta del treno fascia oraria e titolo di viaggio(%)

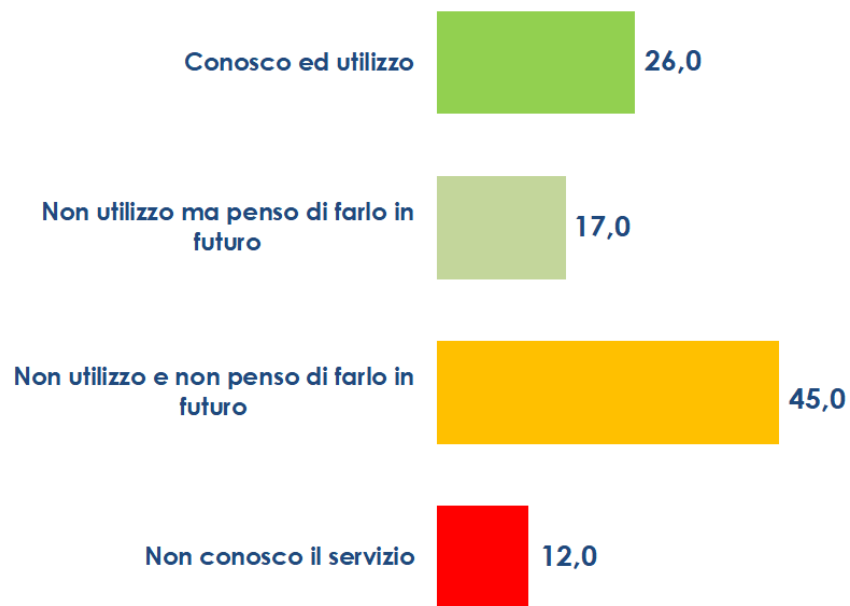
	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Difficoltà a parcheggiare	46,5	52,6	42,7	46,5	46,5
Non ho alternative	21,5	19,7	22,6	21,2	21,8
Meno stress	18,0	15,8	19,4	19,2	16,8
Più ecologico	9,5	9,2	9,7	9,1	9,9
E' più sicuro	3,0	2,6	3,2	3,0	3,0
Costa meno	1,0	0,0	1,6	1,0	1,0
Altro motivo	0,5	0,0	0,8	0,0	1,0



Lei possiede una carta di credito? (%)



Conosce ed ha utilizzato il nuovo servizio "Passa e vai" di ATB/TEB? (%)



Base: totale intervistati



Conoscenza ed utilizzo del nuovo servizio "Passa e vai" per fascia oraria e titolo di viaggio(%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Possiedo Carta di Credito/Bancomat/Prepagata	87,0	88,2	86,3	88,9	85,1
Non Possiedo Carta di Credito/Bancomat/Prepagata	13,0	11,8	13,7	11,1	14,9
Conosco il nuovo servizio "Passa e vai"	88,0	89,5	87,1	88,9	87,1
Non conosco il nuovo servizio "Passa e vai"	12,0	10,5	12,9	11,1	12,9
Conosco il servizio e l'ho utilizzato	29,5	27,9	30,6	29,5	29,5
Conosco il servizio ma non l'ho utilizzato	70,5	72,1	69,4	70,5	70,5
Non ho utilizzato il servizio ma penso di utilizzarlo in futuro	27,4	32,7	24,0	29,0	25,8
Non ho utilizzato il servizio e non penso di utilizzarlo in futuro	72,6	67,3	76,0	71,0	74,2
	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Conosco ed utilizzo	26,0	25,0	26,6	26,3	25,7
Non utilizzo ma penso di farlo in futuro	17,0	21,1	14,5	18,2	15,8
Non utilizzo e non penso di farlo in futuro	45,0	43,4	46,0	44,4	45,5
Non conosco il servizio	12,0	10,5	12,9	11,1	12,9

Base: totale intervistati



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 quattro 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



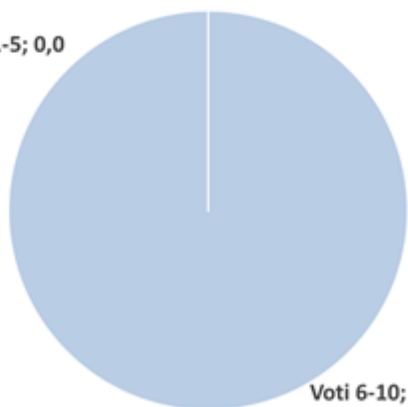
Giudizio complessivo per la linea T1* (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo linea T1

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

Voti 1-5; 0,0

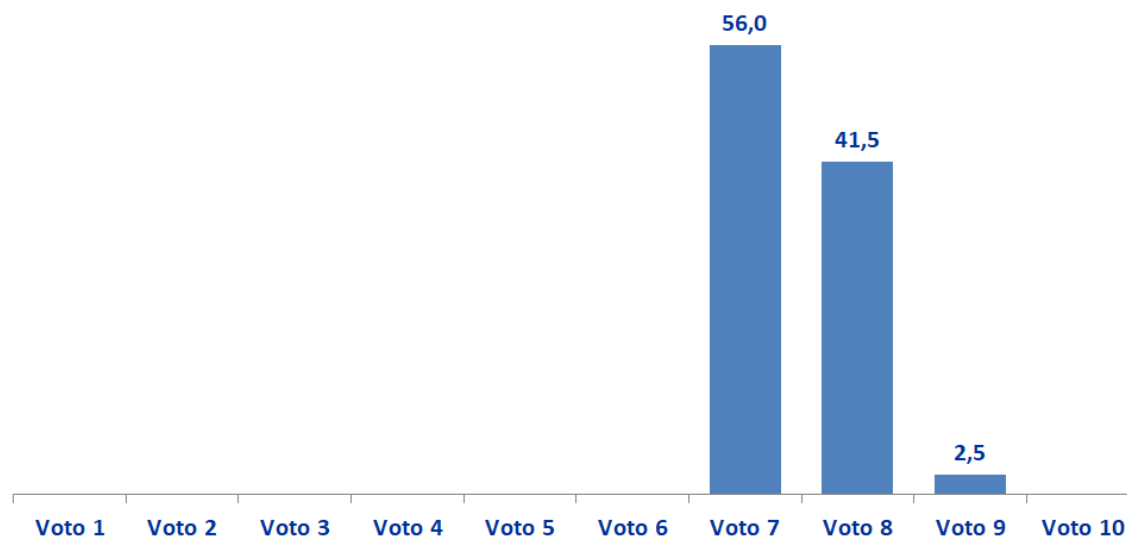


Voti 6-10; 100,0

Voto Medio = 7,5

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

Dettaglio voti espressi



Base: totale intervistati



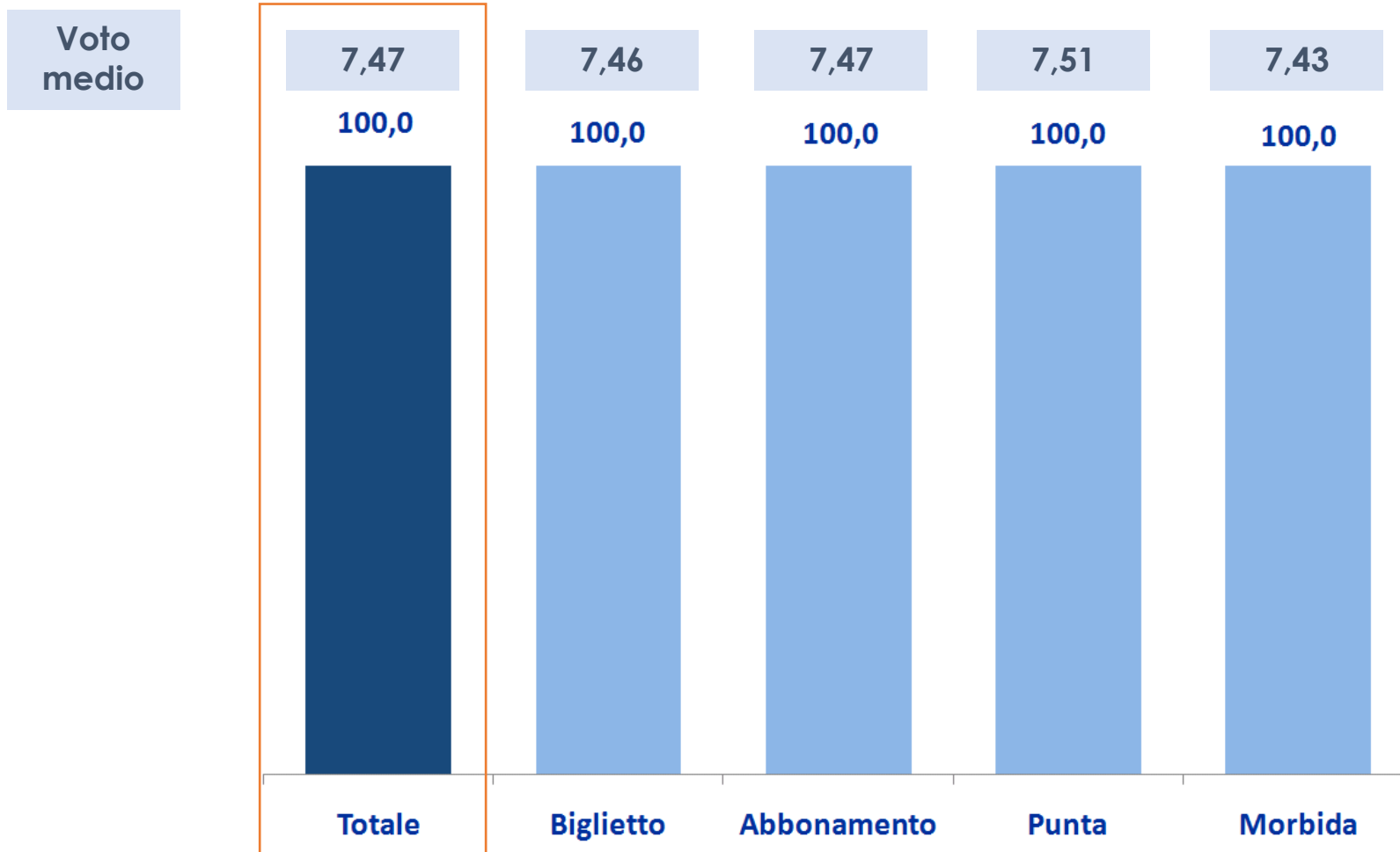
Customer Satisfaction – Qualità percepita



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

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 fascia oraria e titolo di viaggio

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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 7	56,0	56,6	55,6	52,5	59,4
Voto 8	41,5	40,8	41,9	44,4	38,6
Voto 9	2,5	2,6	2,4	3,0	2,0
Voto 10	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Totale voti 6 - 10</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Voto medio</i>	7,47	7,46	7,47	7,51	7,43

Base: totale intervistati



Le aree del servizio



Customer Satisfaction – Qualità percepita



Giudizio sui macrofattori del servizio

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

Le aree del servizio



Base: totale intervistati



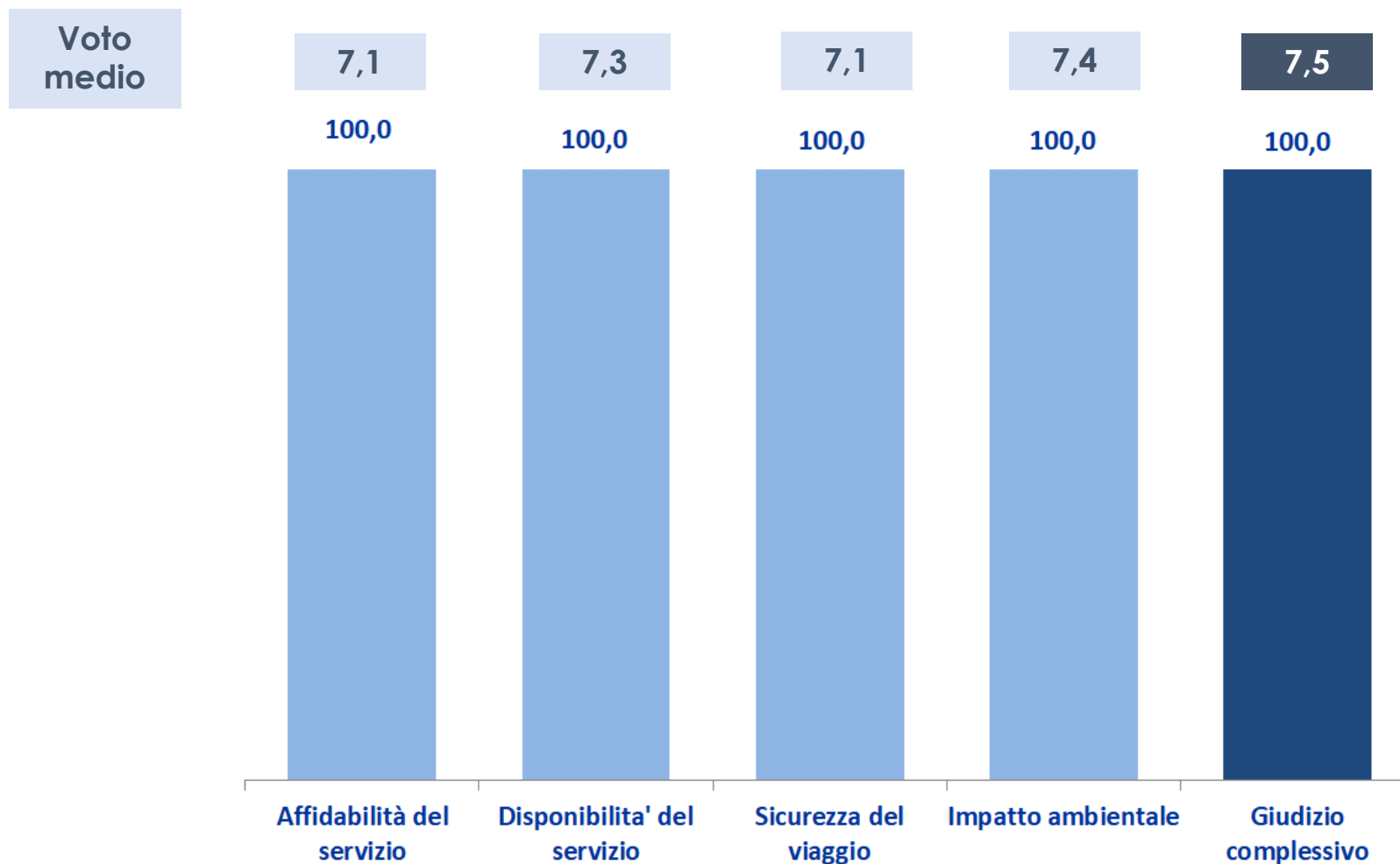
Customer Satisfaction – Qualità percepita



Giudizio sui macrofattori del servizio

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

Le aree del servizio



Base: totale intervistati



Customer Satisfaction – Qualità percepita



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)	100,0		7,2
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	100,0		6,9
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	100,0		7,6
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare]	100,0		7,4
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	100,0		7,3
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	100,0		7,8
Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza	99,5		6,9

Base: totale intervistati



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

% 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)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare]	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza	99,5	100,0	99,2	100,0	99,0



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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

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



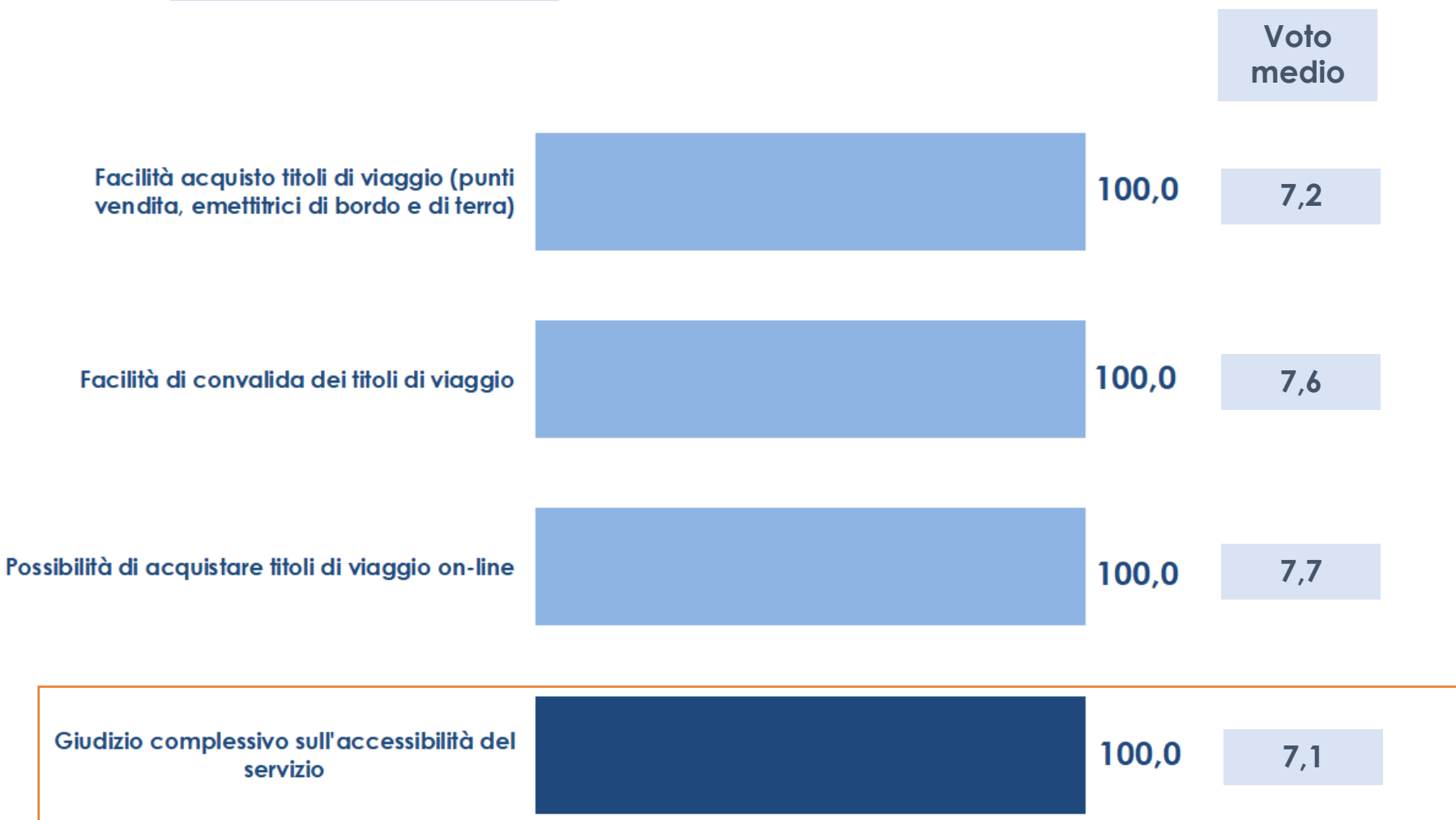
Customer Satisfaction – Qualità percepita



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 fascia oraria e titolo di viaggio

% 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
Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

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	7,2	7,3	7,3	7,1
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,6	7,7	7,6	7,7	7,6
Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,7	7,8	7,6	7,8	7,6
Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio	7,1	7,1	7,1	7,2	7,0



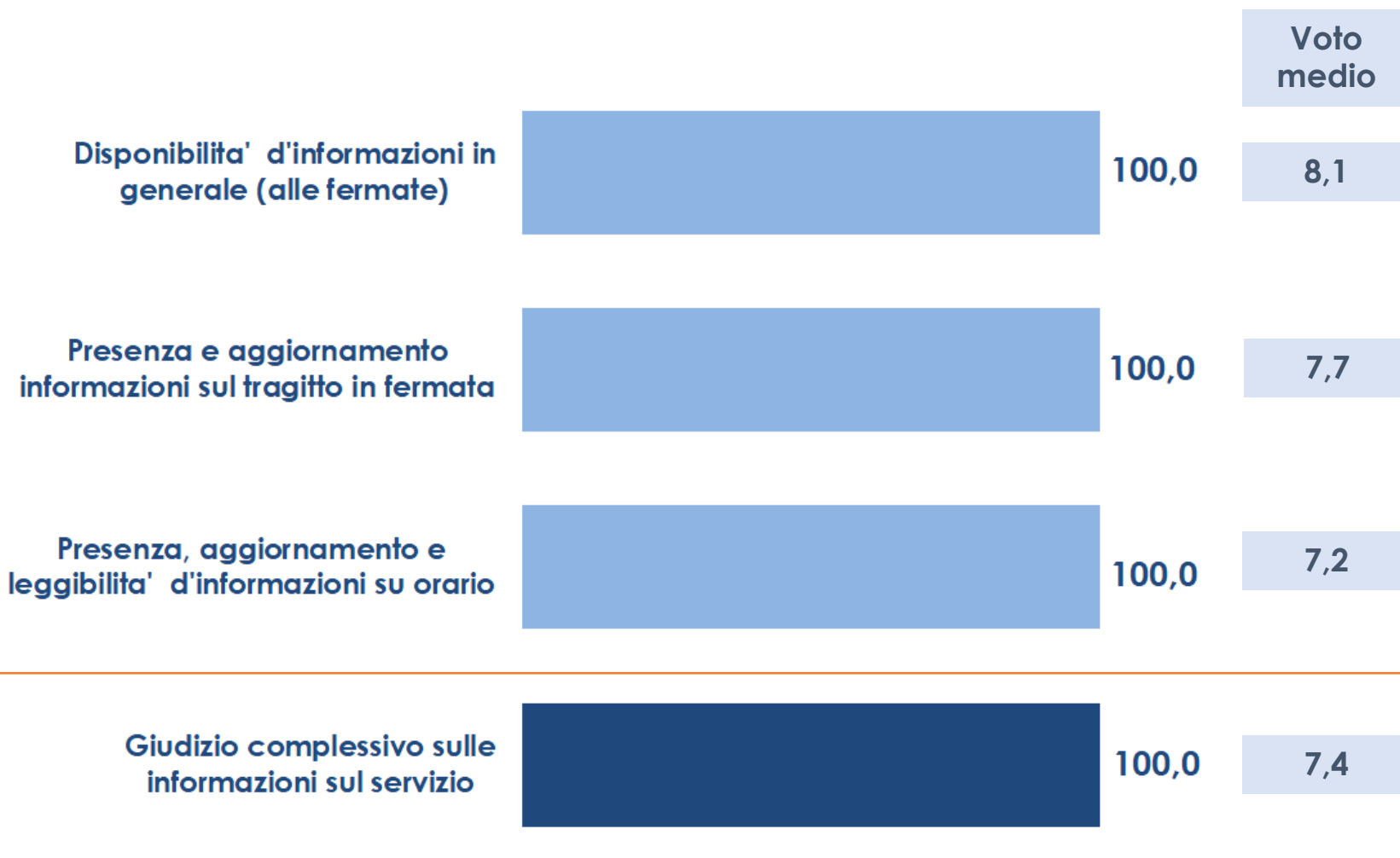
Customer Satisfaction – Qualità percepita



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 fascia oraria e titolo di viaggio

% 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	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	8,1	8,1	8,1	8,1	8,0
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,7	7,6	7,7	7,7	7,6
Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,2	7,2	7,1	7,3	7,0
Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio	7,4	7,5	7,4	7,4	7,4



Customer Satisfaction – Qualità percepita



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	7,6
Pulizia delle fermate	100,0	7,2
Comfort dei mezzi	100,0	8,1
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	100,0	7,8
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	100,0	7,3
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	100,0	7,4
Giudizio complessivo sul comfort del servizio	100,0	7,2

Base: totale intervistati



Le aree del servizio

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

% 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	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Comfort dei mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Giudizio complessivo sul comfort del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Le aree del servizio

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

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



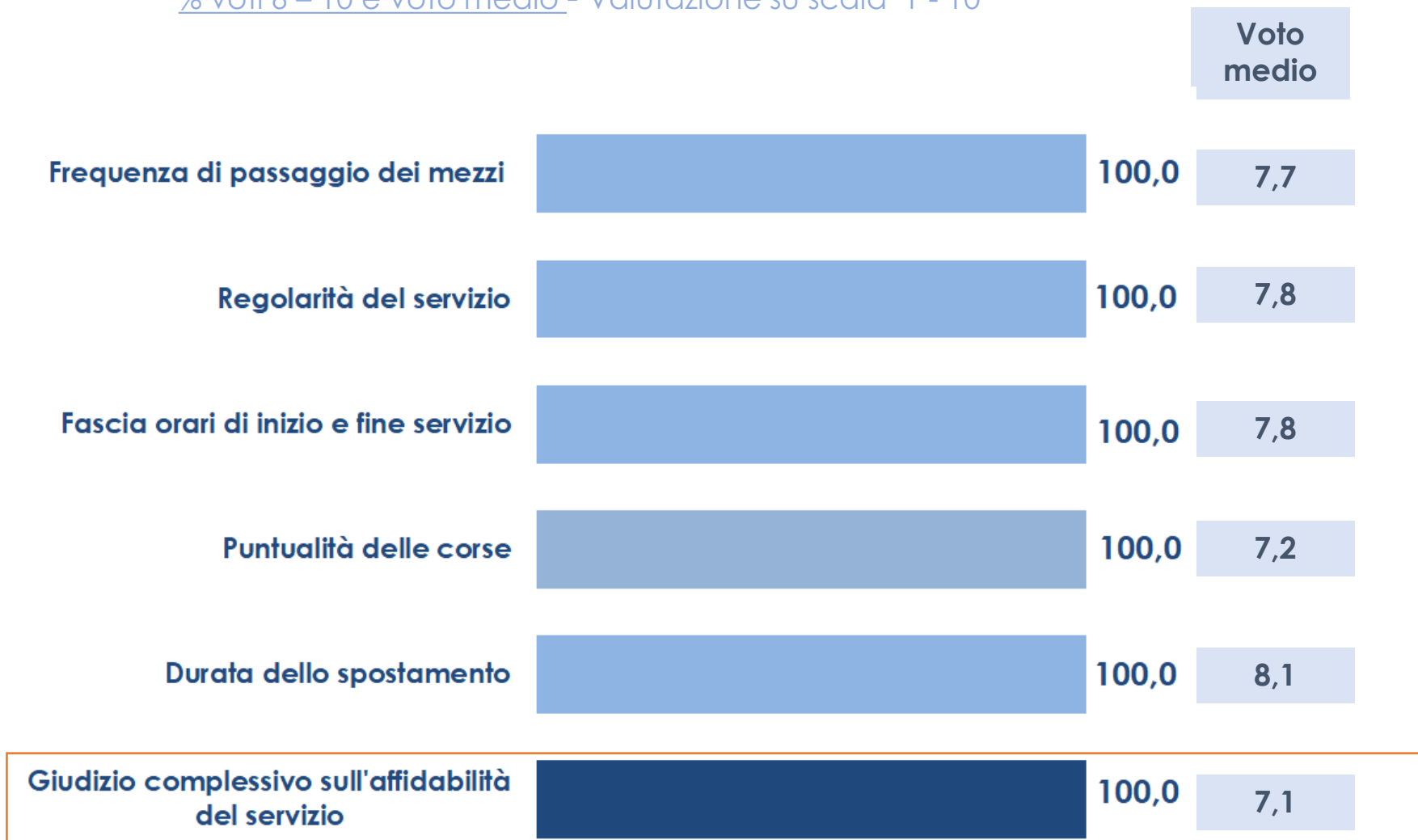
Customer Satisfaction – Qualità percepita



Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

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

Le aree del servizio



Base: totale intervistati



Le aree del servizio

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

% 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
Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Frequenza di passaggio dei mezzi	7,7	7,7	7,6	7,7	7,6
Regolarità del servizio	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8
Fascia orari di inizio e fine servizio	7,8	7,7	7,9	7,9	7,8
Puntualità delle corse	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2
Durata dello spostamento	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1
Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1



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

7,9

Posizione delle fermate e dei
collegamenti

100,0

7,2

Giudizio complessivo sulla
disponibilità del servizio

100,0

7,3



Le aree del servizio

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

% 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
Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Copertura efficace del territorio servito	7,9	7,9	8,0	7,9	8,0
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,2	7,2	7,2	7,3	7,2
Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio	7,3	7,3	7,2	7,3	7,2



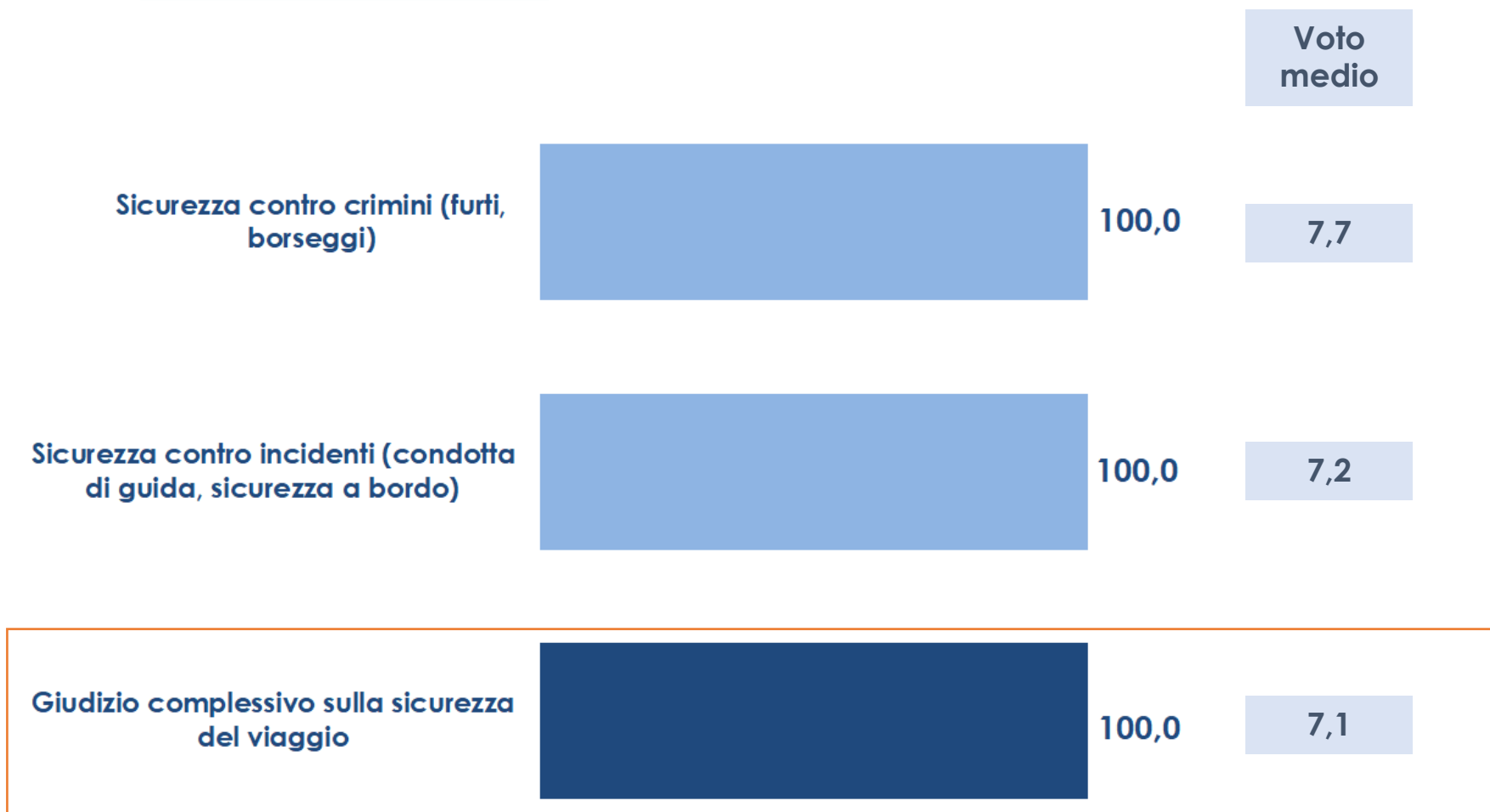
Customer Satisfaction – Qualità percepita



Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO

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

Le aree del servizio





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

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

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

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



Customer Satisfaction – Qualità percepita



Fattori dell'IMPATTO AMBIENTALE

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

Le aree del servizio

Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo

98,0

Voto medio

7,0

Giudizio complessivo sull'impatto ambientale

100,0

7,4

Base: totale intervistati



Le aree del servizio

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

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

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	98,0	97,4	98,4	97,0	99,0
Giudizio complessivo sull'impatto ambientale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

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



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*

Are 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



Customer Satisfaction – Qualità attesa



L'importanza dei Macrofattori del servizio

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

Le aree del servizio

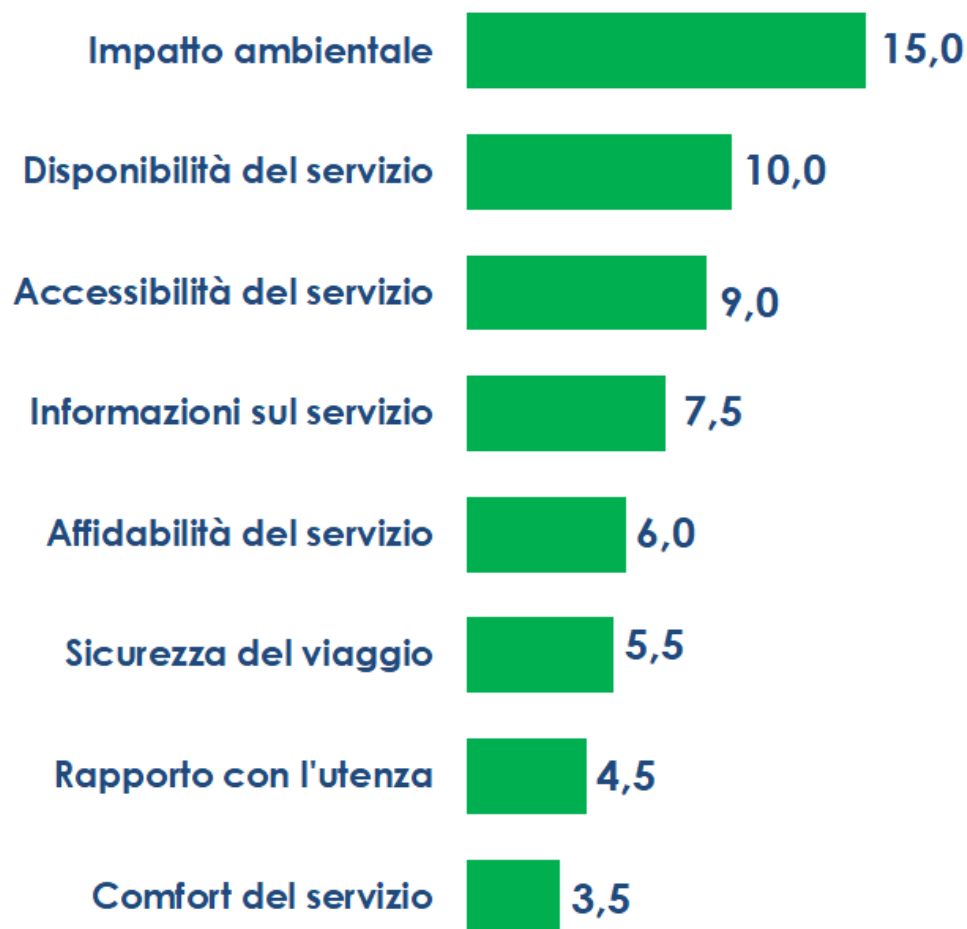
			Voto medio
Rapporto con l'utenza	100,0		9,7
Accessibilità del servizio	100,0		9,7
Informazioni sul servizio	100,0		9,8
Comfort del servizio	100,0		9,8
Affidabilità del servizio	100,0		9,8
Disponibilità del servizio	100,0		9,7
Sicurezza del viaggio	100,0		9,8
Impatto ambientale	100,0		9,6

Base: totale intervistati



L'importanza dei Macrofattori del servizio
% valutazioni allineate

Le aree del servizio



Base: totale intervistati



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

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rapporto con l'utenza	4,5	3,9	4,8	4,0	5,0
Accessibilità del servizio	9,0	11,8	7,3	11,1	6,9
Informazioni sul servizio	7,5	11,8	4,8	5,1	9,9
Comfort del servizio	3,5	6,6	1,6	3,0	4,0
Affidabilità del servizio	6,0	6,6	5,6	5,1	6,9
Disponibilità del servizio	10,0	15,8	6,5	9,1	10,9
Sicurezza del viaggio	5,5	6,6	4,8	5,1	5,9
Impatto ambientale	15,0	17,1	13,7	13,1	16,8



Il giudizio complessivo su TEB



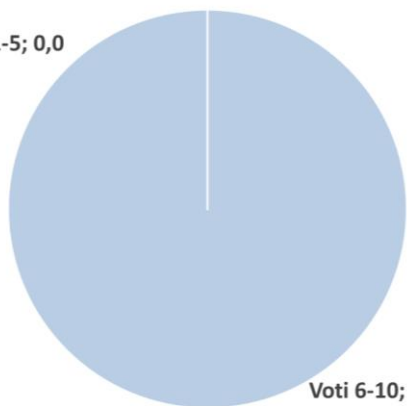
Giudizio complessivo sul servizio offerto da TEB (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo TEB

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

Voti 1-5; 0,0

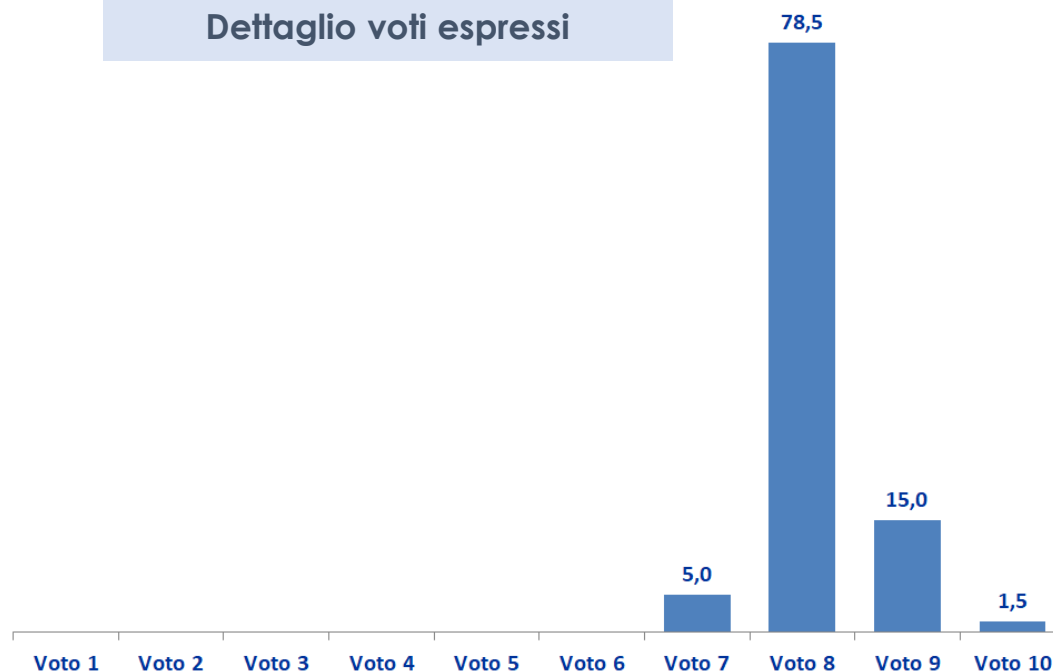


Voti 6-10; 100,0

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



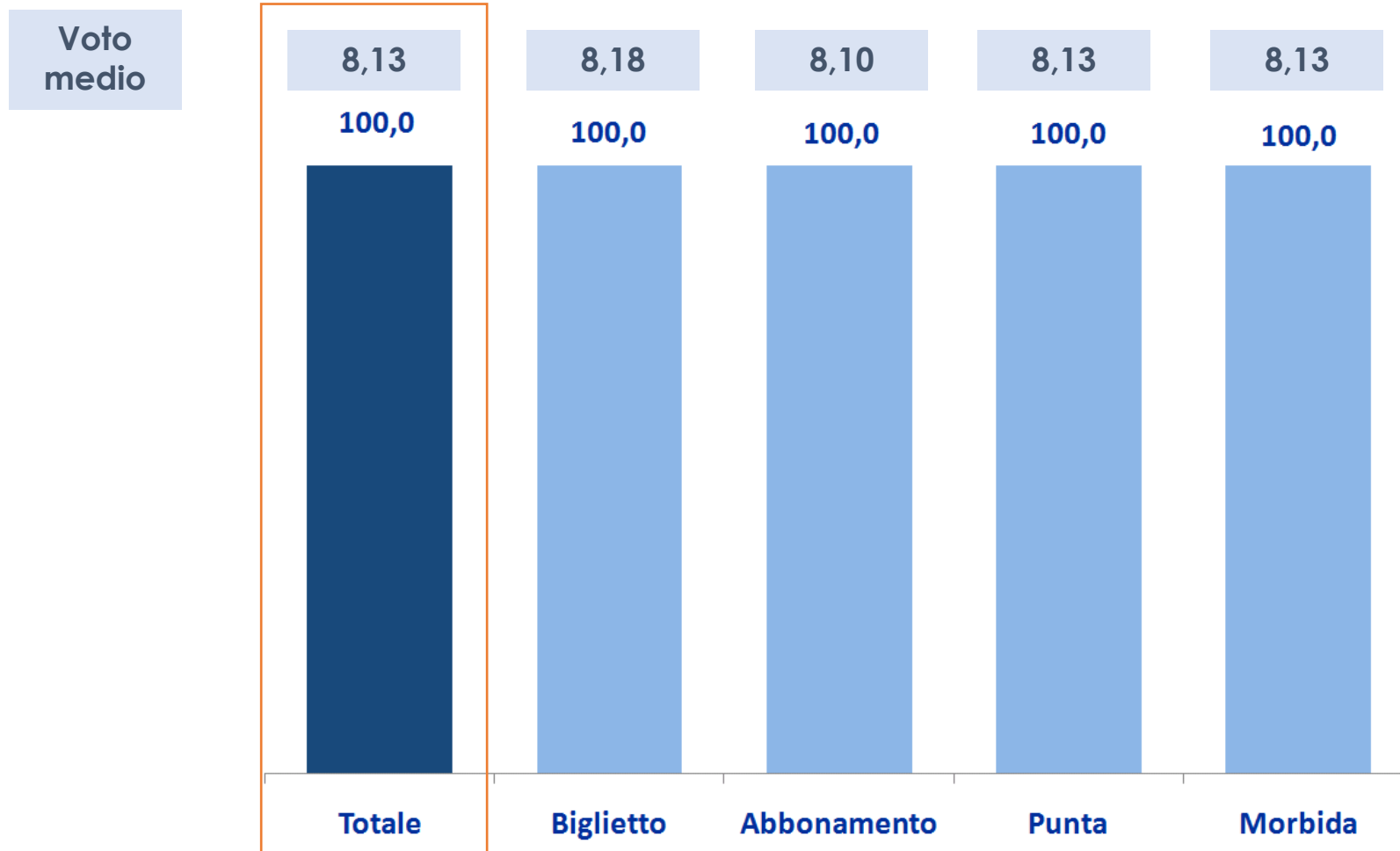
Customer Satisfaction – Qualità percepita



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

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 fascia oraria e titolo di viaggio

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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 7	5,0	2,6	6,5	6,1	4,0
Voto 8	78,5	78,9	78,2	76,8	80,2
Voto 9	15,0	15,8	14,5	15,2	14,9
Voto 10	1,5	2,6	0,8	2,0	1,0
<i>Totale voti 6 - 10</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Voto medio</i>	8,13	8,18	8,10	8,13	8,13

Base: totale intervistati



Net promoters Score

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

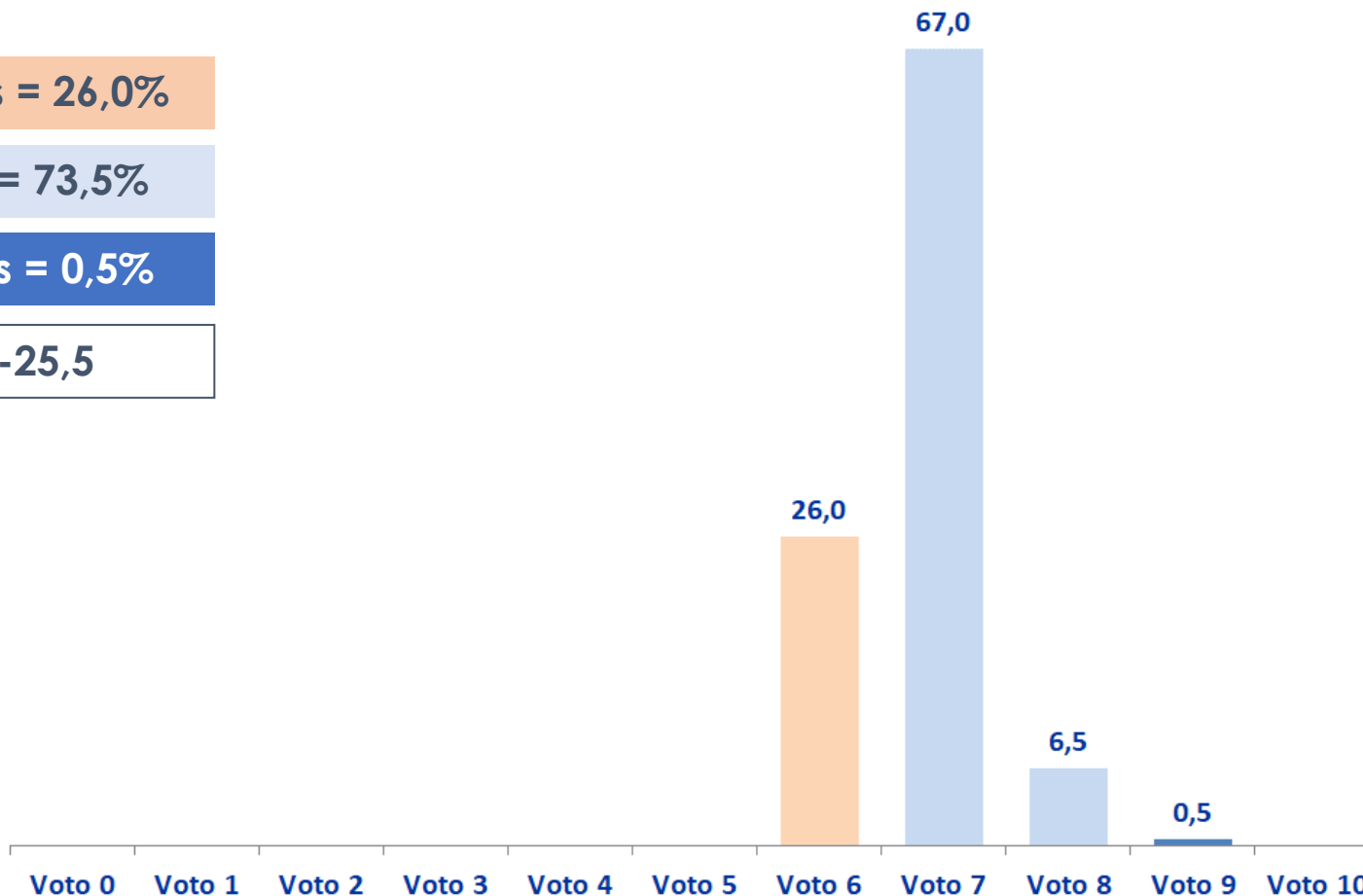
Valutazione su scala 1 - 10

Detractors = 26,0%

Passives = 73,5%

Promoters = 0,5%

NPS = -25,5

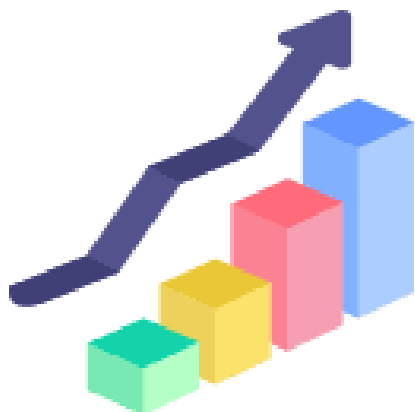


Base: totale intervistati



Net promoters Score – Indagini a confronto (%)

		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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 6	26,0	22,4	28,2	27,3	24,8
	Detractors	26,0	22,4	28,2	27,3	24,8
	Voto 7	67,0	71,1	64,5	63,6	70,3
	Voto 8	6,5	6,6	6,5	8,1	5,0
	Passives	73,5	77,6	71,0	71,7	75,2
	Voto 9	0,5	0,0	0,8	1,0	0,0
Voto 10	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Promoters	0,5	0,0	0,8	1,0	0,0	
NPS	-25,5	-22,4	-27,4	-26,3	-24,8	



Il trend



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



Customer Satisfaction – Qualità percepita



Trend 2022-2021

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



La graduatoria





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

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

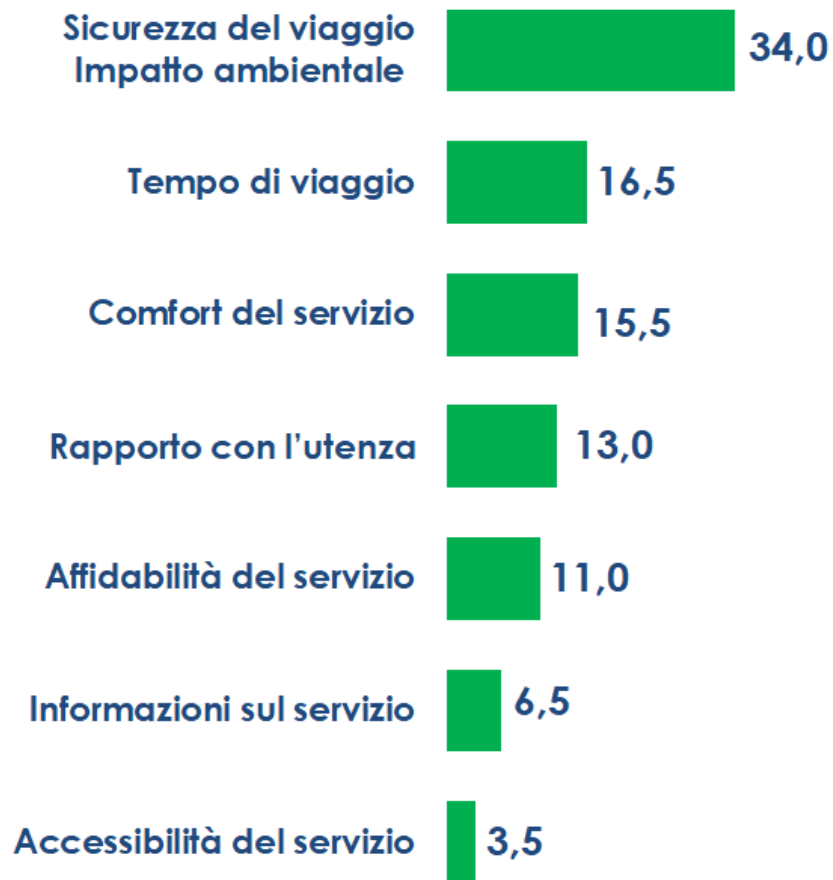


Di seguito viene fornita una sintesi rispetto alle posizioni poste agli estremi:

- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati al primo posto
- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati al settimo ed ultimo posto



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



Base: totale intervistati

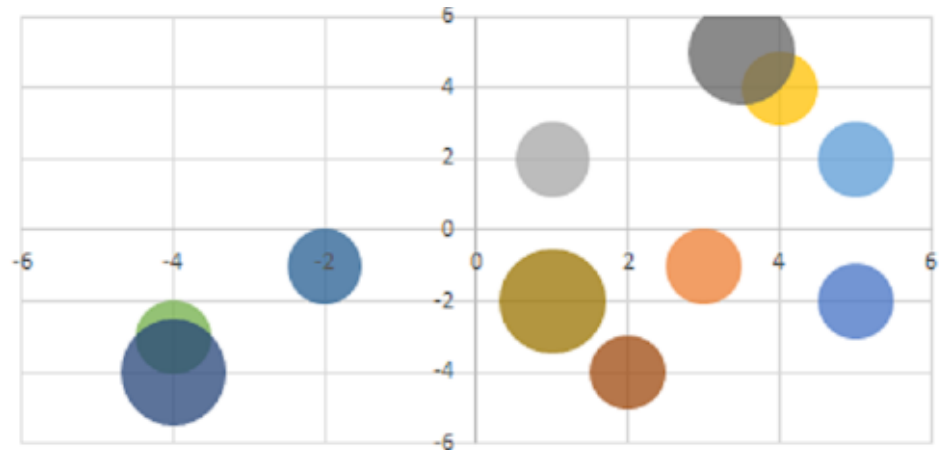


Quale aspetto del servizio colloca al settimo ed ultimo posto? (%)



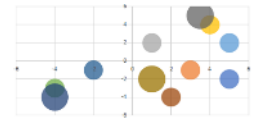
Base: totale intervistati

Quadrant Analysis





Quadrant Analysis



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

Quadrante **CRESCERE**: aspetti con alta importanza e bassa soddisfazione che offrono margini di crescita

Quadrante **COMUNICARE**: aspetti con alta importanza e alta soddisfazione

Quadrante **CONTROLLARE**: aspetti con bassa importanza e bassa soddisfazione

Quadrante **MANTENERE**: aspetti molto soddisfacenti ma considerati non molto importanti

Equidistribuzione

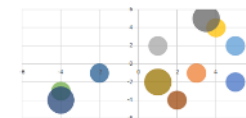
Voto Medio

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** ($100:8$ 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 a al giudizio complessivo) da quella destra (fattori che ottengono una valutazione pari o superiore al giudizio complessivo).



Quadrant Analysis



Score

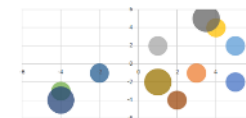
Tabelle score importanza – soddisfazione per Titolo di viaggio

	Totale				Biglietto				Abbonamento		
Accessibilita' del servizio	7,1	37,5		Accessibilita' del servizio	7,1	27,7		Accessibilita' del servizio	7,1	34,7	
Disponibilita' del servizio	7,3	26,9		Disponibilita' del servizio	7,3	24,7		Disponibilita' del servizio	7,2	23,0	
Impatto ambientale	7,4	19,9	12,5	Impatto ambientale	7,3	15,8		Impatto ambientale	7,4	19,6	12,5
Rapporto con l'utenza	6,9	6,6		Comfort del servizio	7,1	12,7	12,5	Informazioni sul servizio	7,4	11,5	
Informazioni sul servizio	7,4	4,8		Rapporto con l'utenza	6,9	10,7		Rapporto con l'utenza	6,8	5,5	
Comfort del servizio	7,2	2,2		Sicurezza del viaggio	7,0	4,4		Sicurezza del viaggio	7,1	4,1	
Sicurezza del viaggio	7,1	2,1		Affidabilita' del servizio	7,1	4,0		Affidabilita' del servizio	7,1	1,6	
Affidabilita' del servizio	7,1	0,0		Informazioni sul servizio	7,5	0,0		Comfort del servizio	7,2	0,0	
Totale	7,5	100,0		Totale	7,5	100,0		Totale	7,5	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

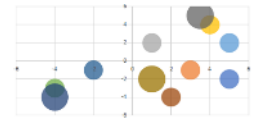
Tabelle score importanza – soddisfazione per fascia oraria

	Totale				Punta				Morbida		
Accessibilita' del servizio	7,1	37,5		Accessibilita' del servizio	7,2	48,6		Disponibilita' del servizio	7,2	28,2	
Disponibilita' del servizio	7,3	26,9		Disponibilita' del servizio	7,3	23,0		Impatto ambientale	7,3	27,0	
Impatto ambientale	7,4	19,9	12,5	Impatto ambientale	7,4	15,2	12,5	Accessibilita' del servizio	7,0	24,4	12,5
Rapporto con l'utenza	6,9	6,6		Sicurezza del viaggio	7,1	6,3		Rapporto con l'utenza	6,8	11,8	
Informazioni sul servizio	7,4	4,8		Informazioni sul servizio	7,4	5,4		Informazioni sul servizio	7,4	4,9	
Comfort del servizio	7,2	2,2		Affidabilita' del servizio	7,1	1,0		Comfort del servizio	7,1	2,3	
Sicurezza del viaggio	7,1	2,1		Rapporto con l'utenza	6,9	0,5		Sicurezza del viaggio	7,0	1,4	
Affidabilita' del servizio	7,1	0,0		Comfort del servizio	7,2	0,0		Affidabilita' del servizio	7,1	0,0	
Totale	7,5	100,0		Totale	7,5	100,0		Totale	7,4	100,0	

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

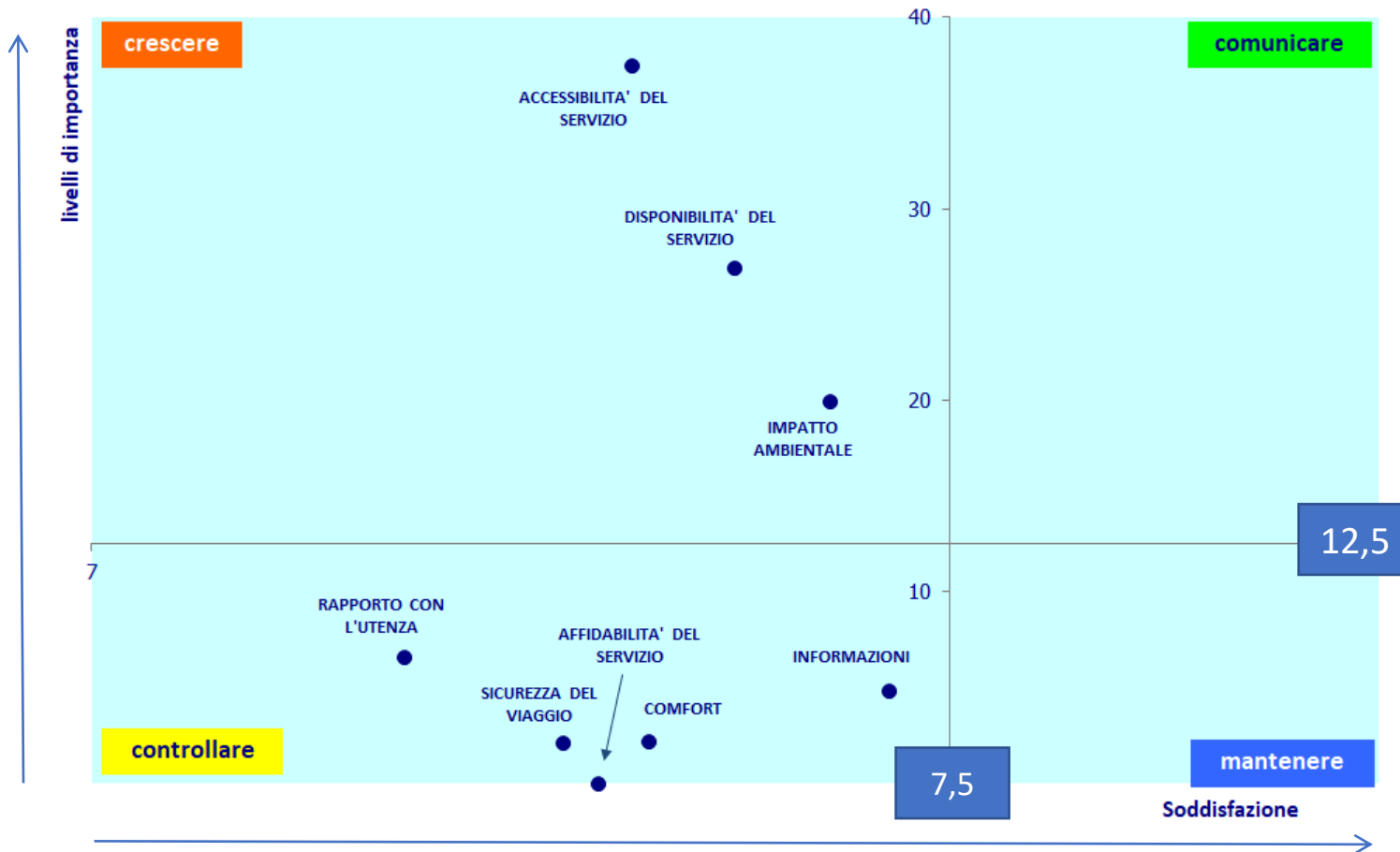


Quadrant Analysis



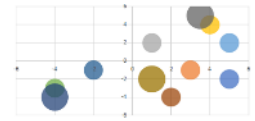
Mapa di posizionamento

Mapa totale servizio



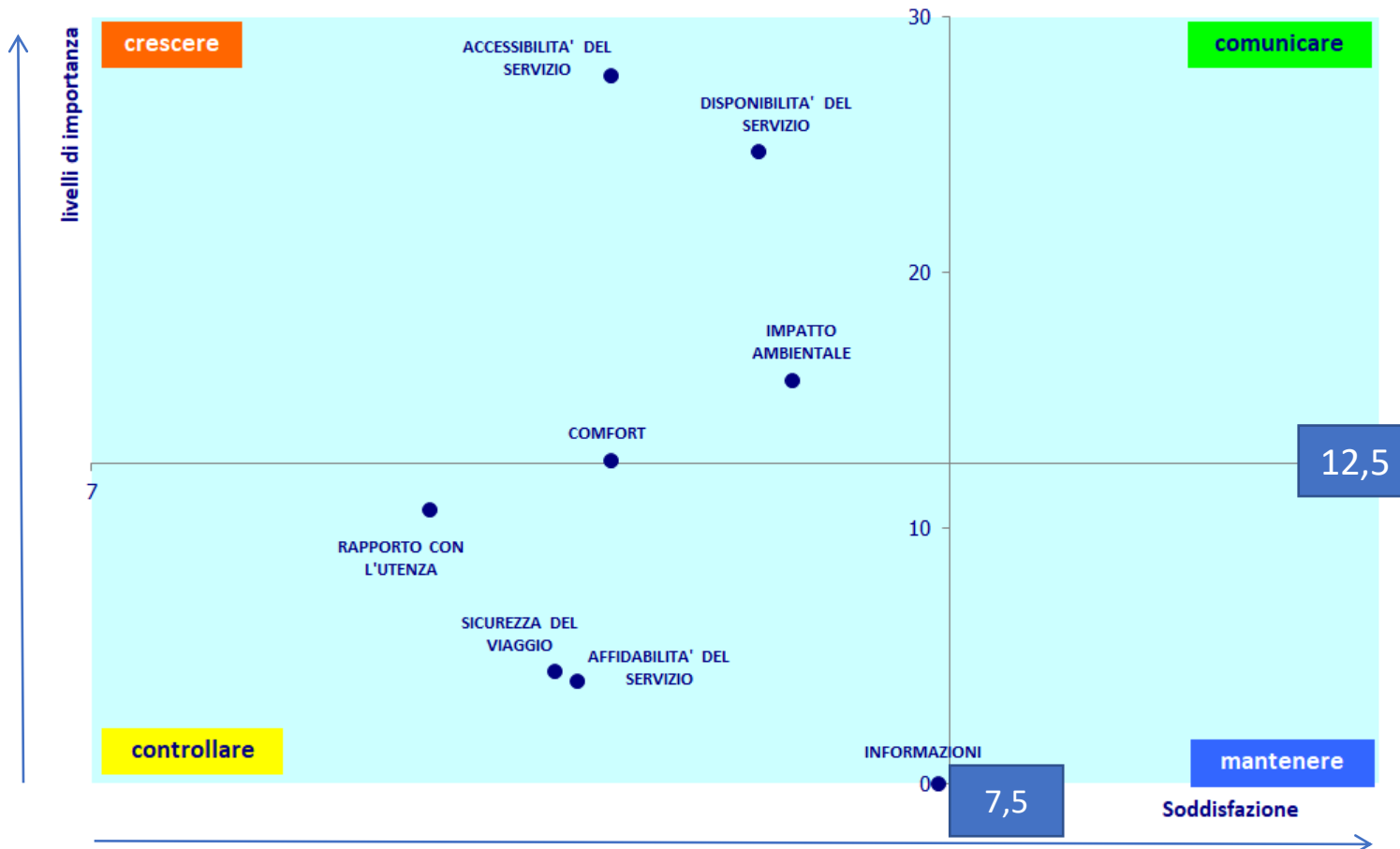


Quadrant Analysis



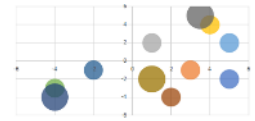
Mapa di posizionamento

Mapa Titolo di viaggio - Biglietto



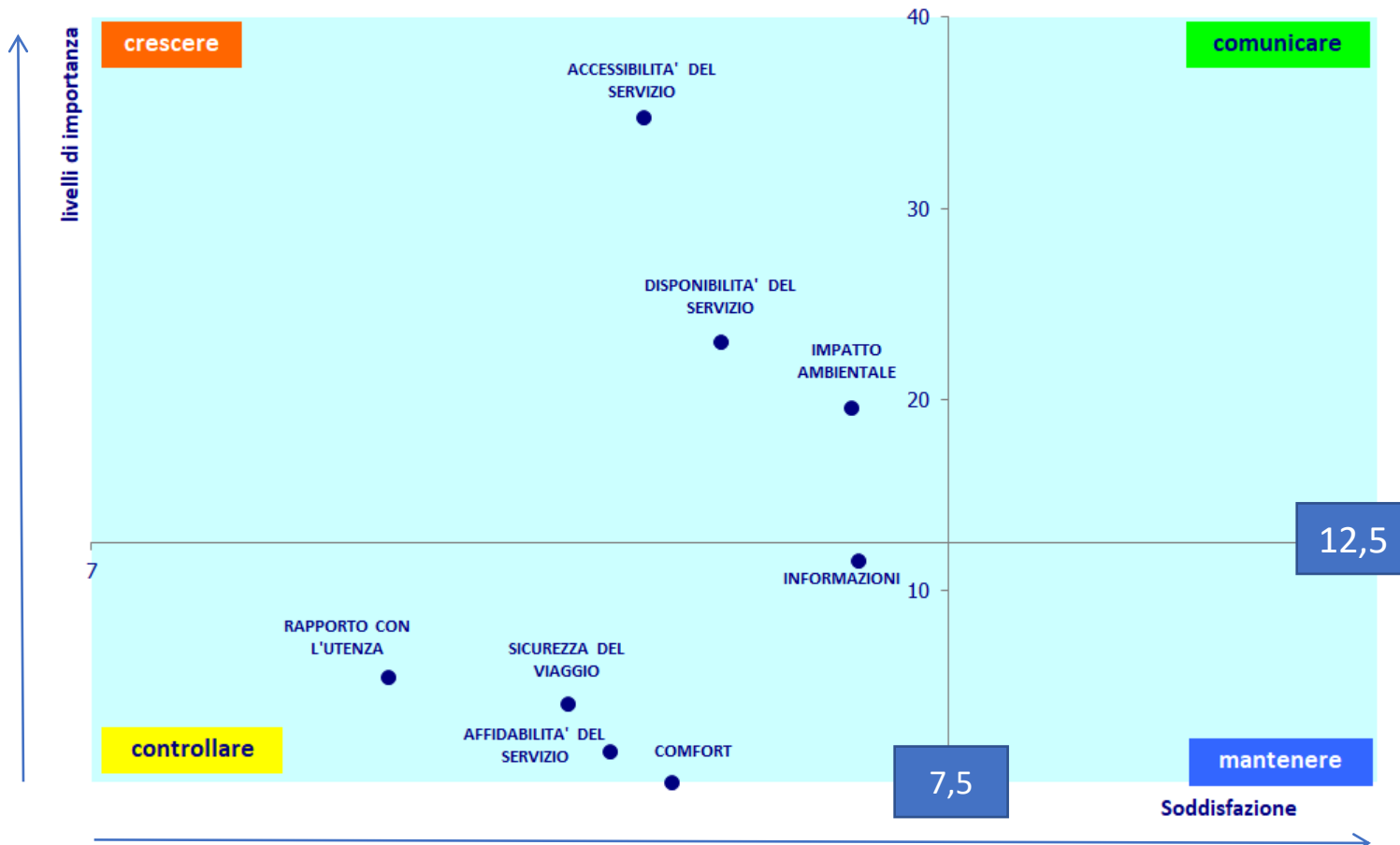


Quadrant Analysis



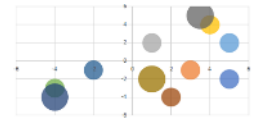
Mappa di posizionamento

Mappa Titolo di viaggio - Abbonamento



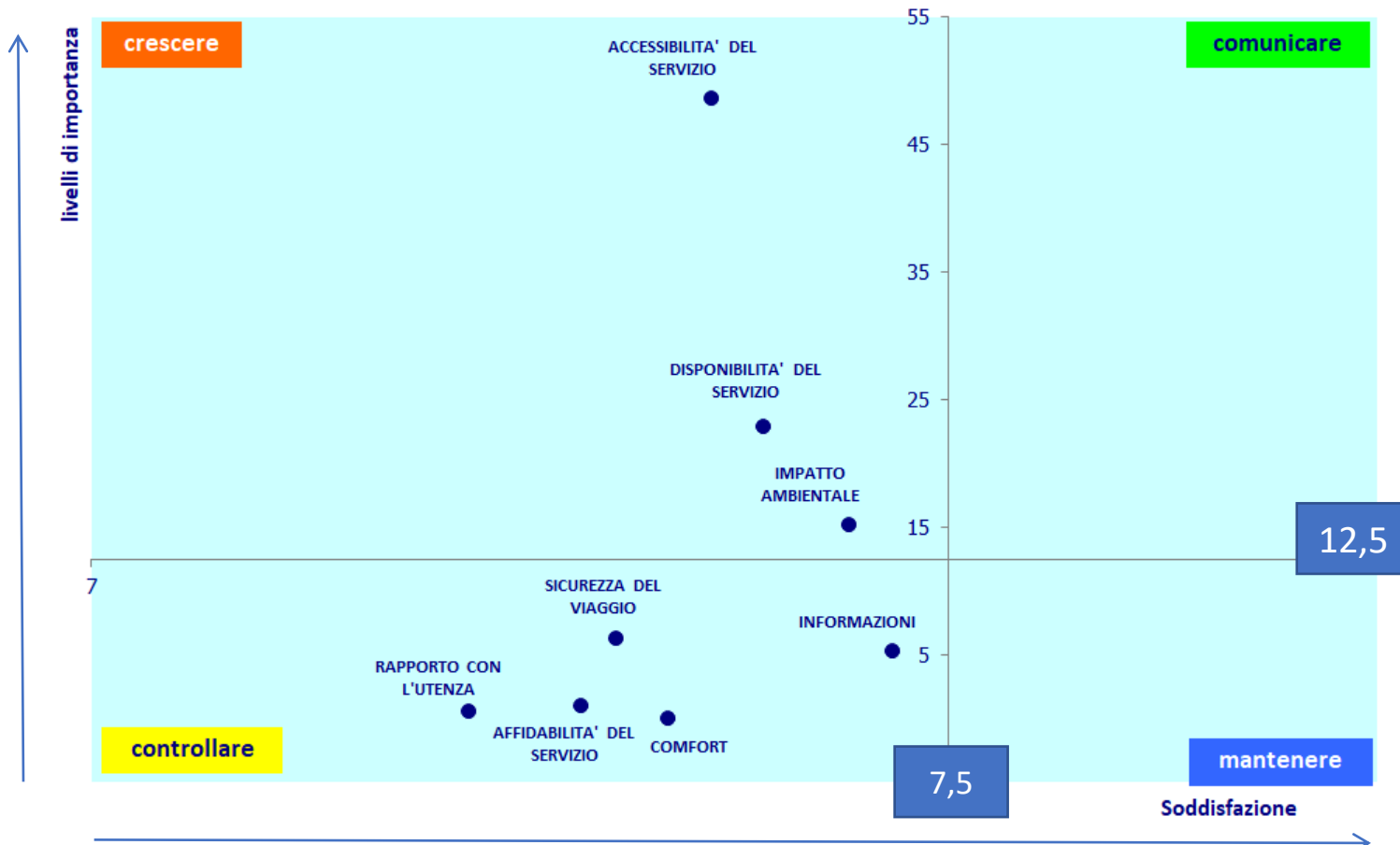


Quadrant Analysis



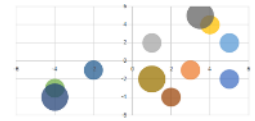
Mappa di posizionamento

Mappa Fascia oraria- Punta



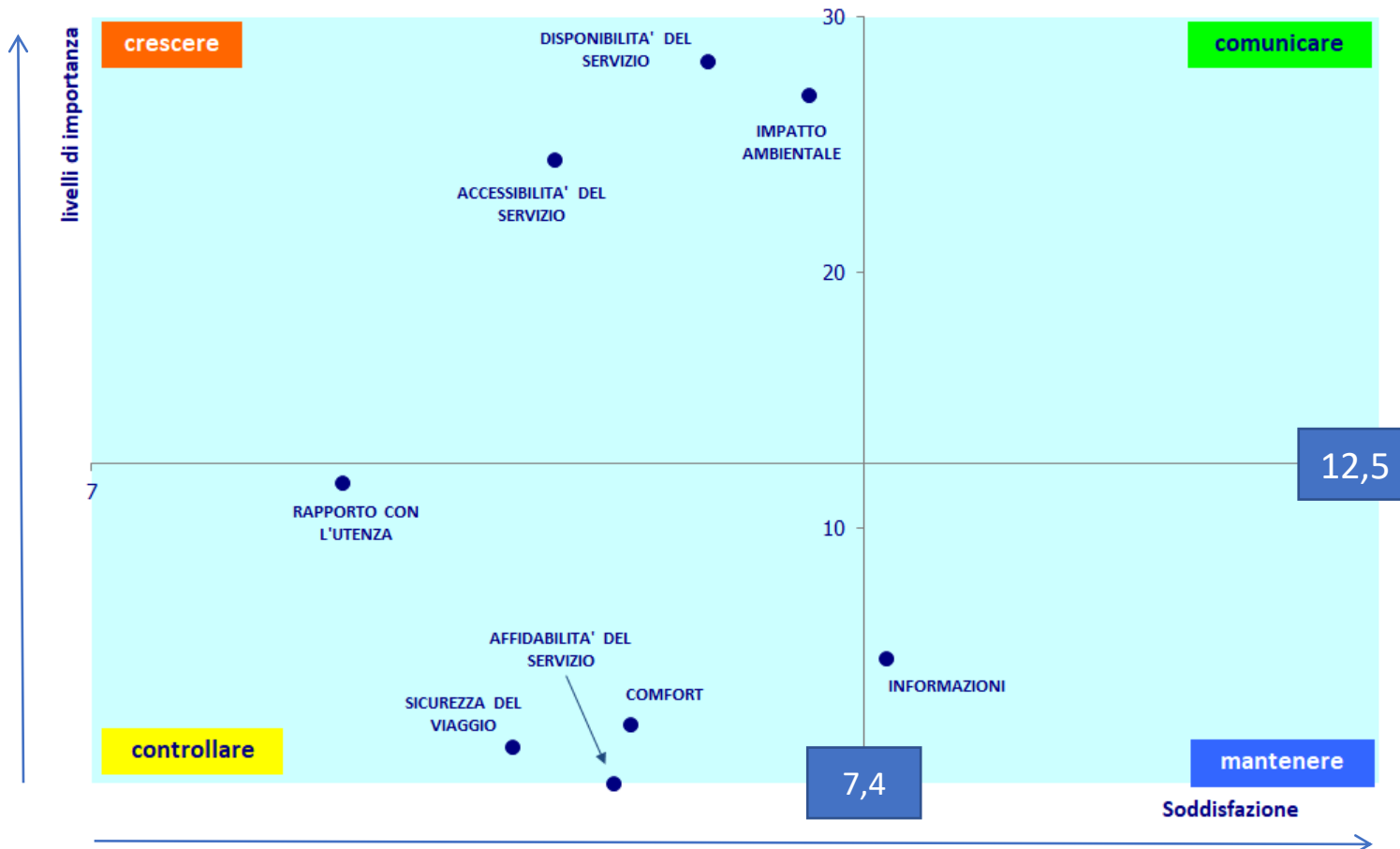


Quadrant Analysis



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.

