

***Agenzia per la mobilità
e il trasporto pubblico locale di
Modena***

La soddisfazione dell'utenza

ricerca 2009

***in collaborazione con Comune di Modena
Gabinetto del Sindaco - Ufficio ricerche***

rilevazione effettuata a Febbraio 2009

Possessori di Atcm Card

interviste	telefoniche - metodologia CATI
periodo di rilevazione	rilevazione effettuata in febbraio 2009

universo di riferimento	Possessori di ATCM Card di 15 anni e oltre
--------------------------------	---

campione	stratificato per genere, fasce età, numero di viaggi
	estrazione casuale in ogni strato

casi	800
marginie d'errore	3,44%

Possessori ATCM Card

Genere

	Frequenza	Percentuale
uomo	293	36,6
donna	507	63,4
Totale	800	100

Età

	Frequenza	Percentuale
15-24	336	42
25-34	105	13,1
35-44	78	9,8
45-54	97	12,1
55-64	67	8,4
65 e oltre	117	14,6
Totale	800	100

Scolarità

	Frequenza	Percentuale
Obbligo	353	44,1
Diploma	303	37,9
Laurea	141	17,6
non risponde	3	0,4
Totale	800	100

Professione

	Frequenza	Percentuale
lav. Autonomo	33	4,1
lav. Dipendente	227	28,4
studente	356	44,5
pensionato	142	17,8
non occupato	39	4,9
non risponde	3	0,4
Totale	800	100

Il titolare dell'abbonamento e' anche l'utilizzatore?

	Frequenza	Percentuale
Si'	770	96,3
No	30	3,8
Totale	800	100

Che tipo di abbonamento ha?

	Frequenza	Percentuale
ATCM Card	634	79,3
Pensionati/invalidi	74	9,3
Studenti universitari	82	10,3
Altro	8	1
Non risponde	2	0,3
Totale	800	100

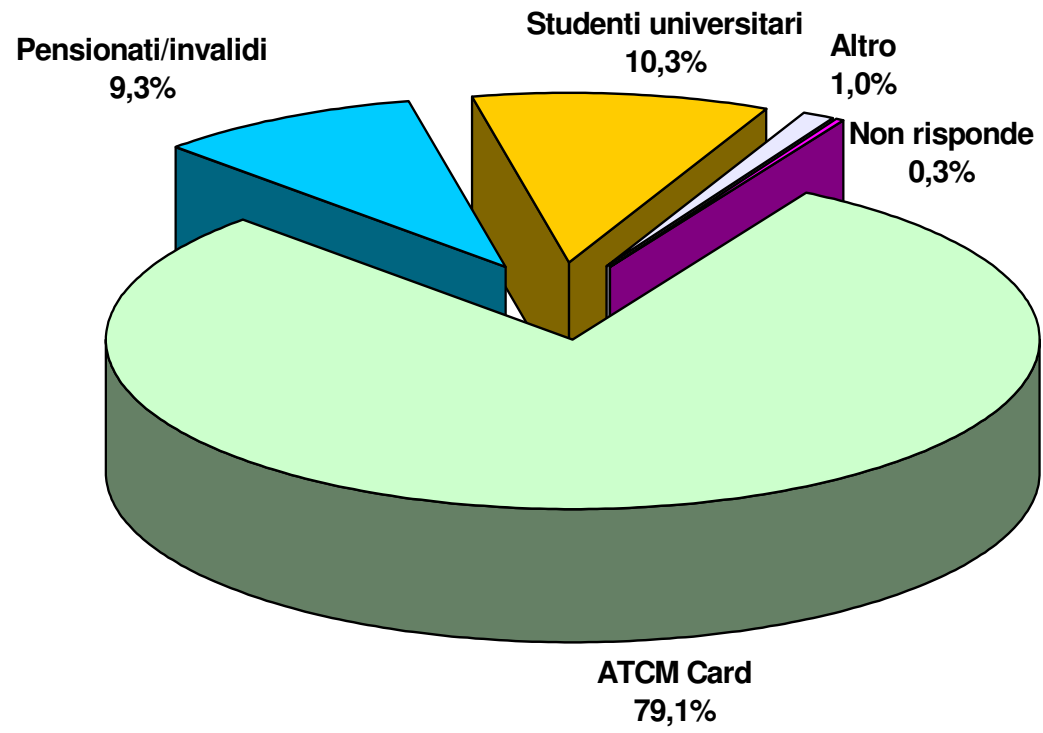
Quale servizio utilizza più frequentemente?

	Frequenza	Percentuale
Urbano Modena	503	62,9
Urbano Carpi	20	2,5
Urbano Sassuolo	16	2
Extraurbano	252	31,5
Altro	8	1
Non risponde	1	0,1
Totale	800	100

Servizio

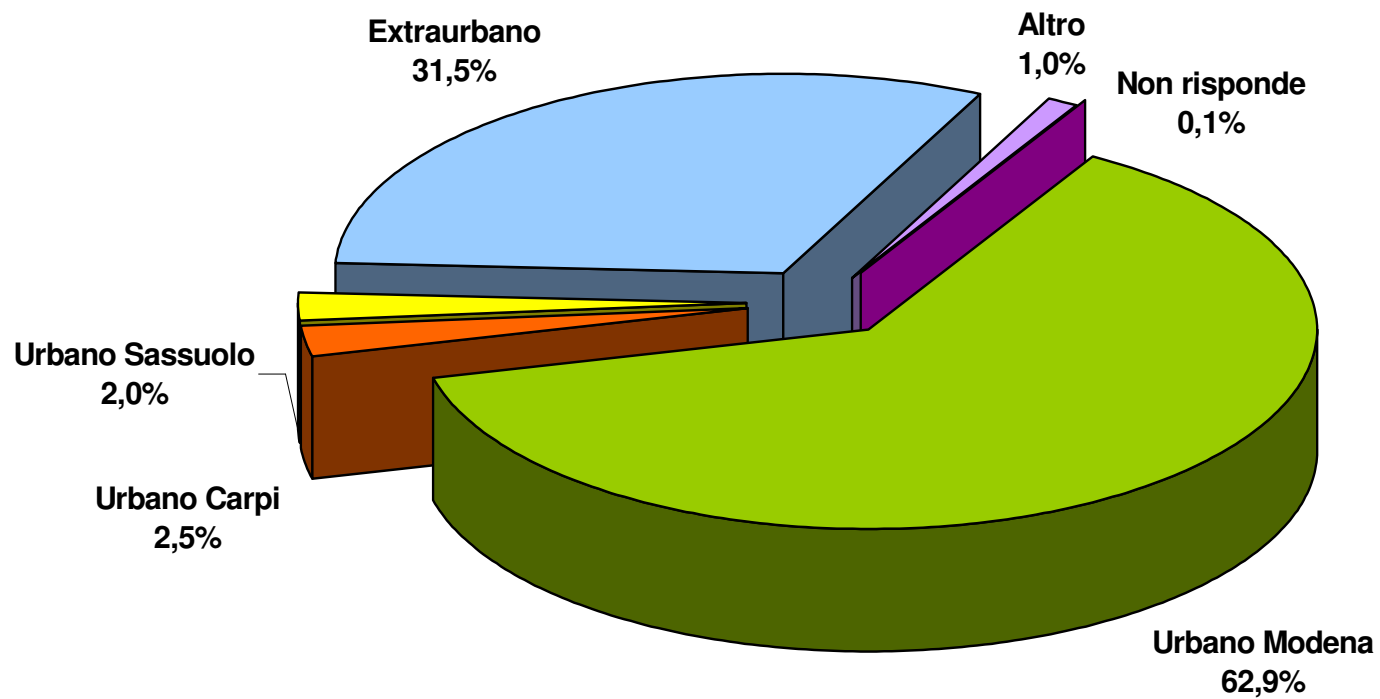
	Frequenza	Percentuale
Urbano	539	67,4
Extraurbano	260	32,5
Non risponde	1	0,1
Totale	800	100

Che tipo di abbonamento ha?



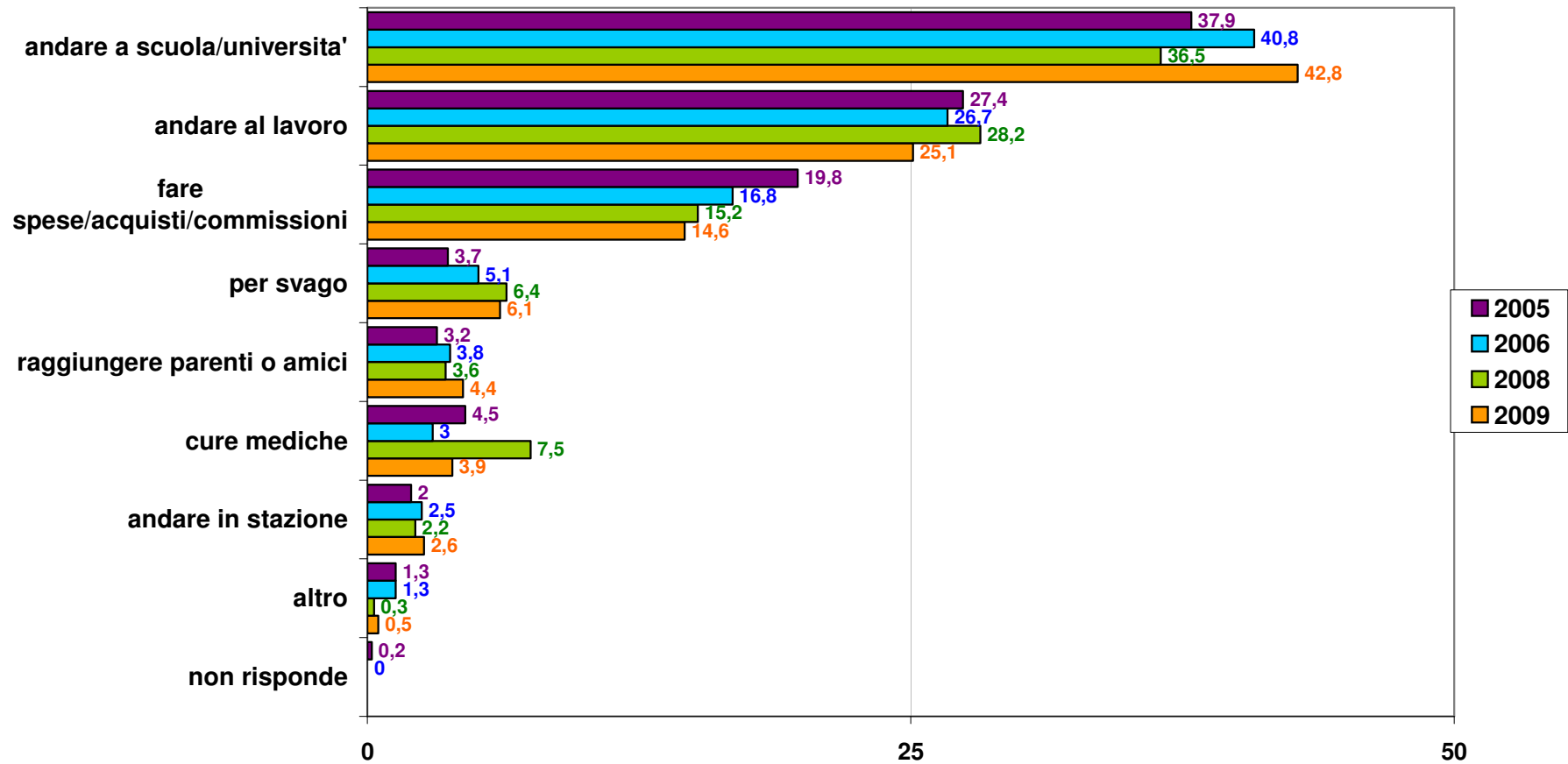
Possessori ATCM Card

Quale servizio utilizza più frequentemente?



Possessori ATCM Card

Qual è il motivo principale dei suoi spostamenti in autobus?

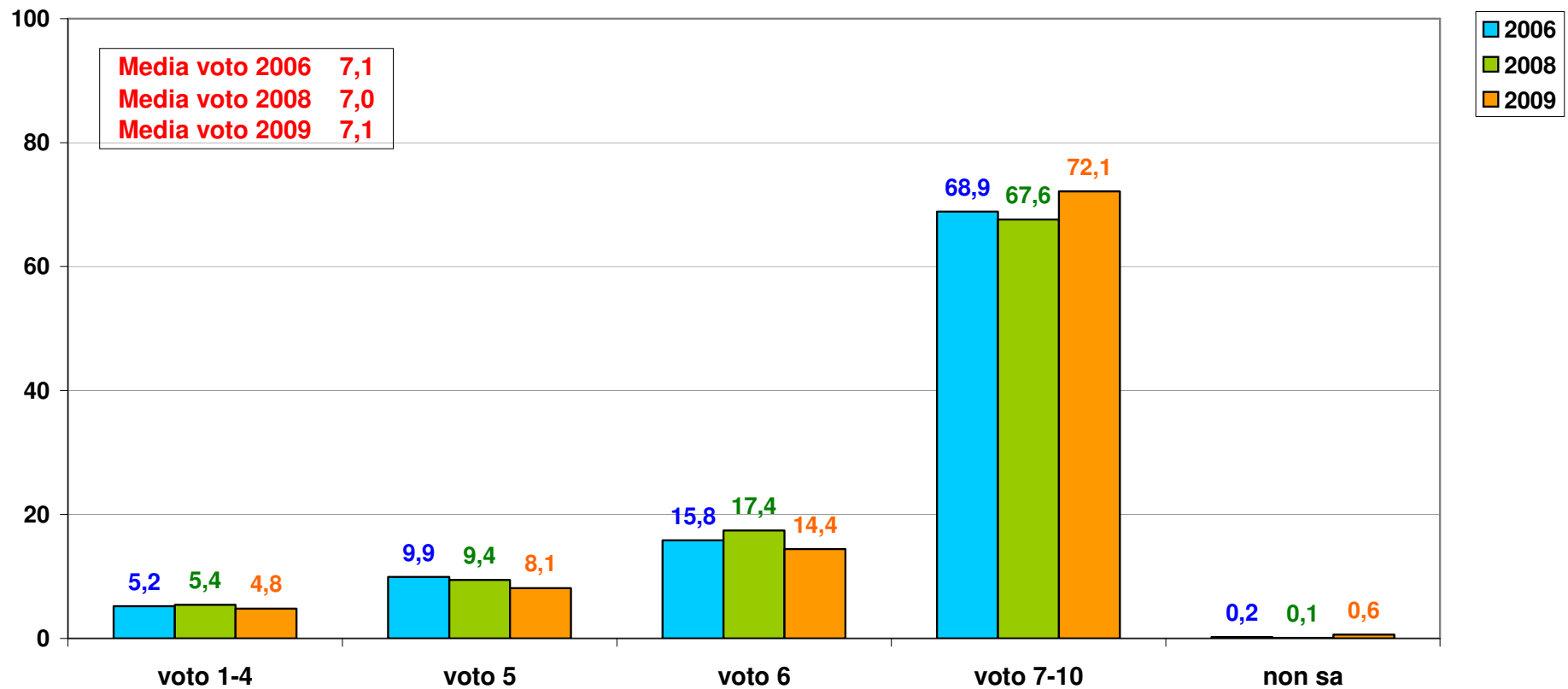


Possessori ATCM Card

voto iniziale

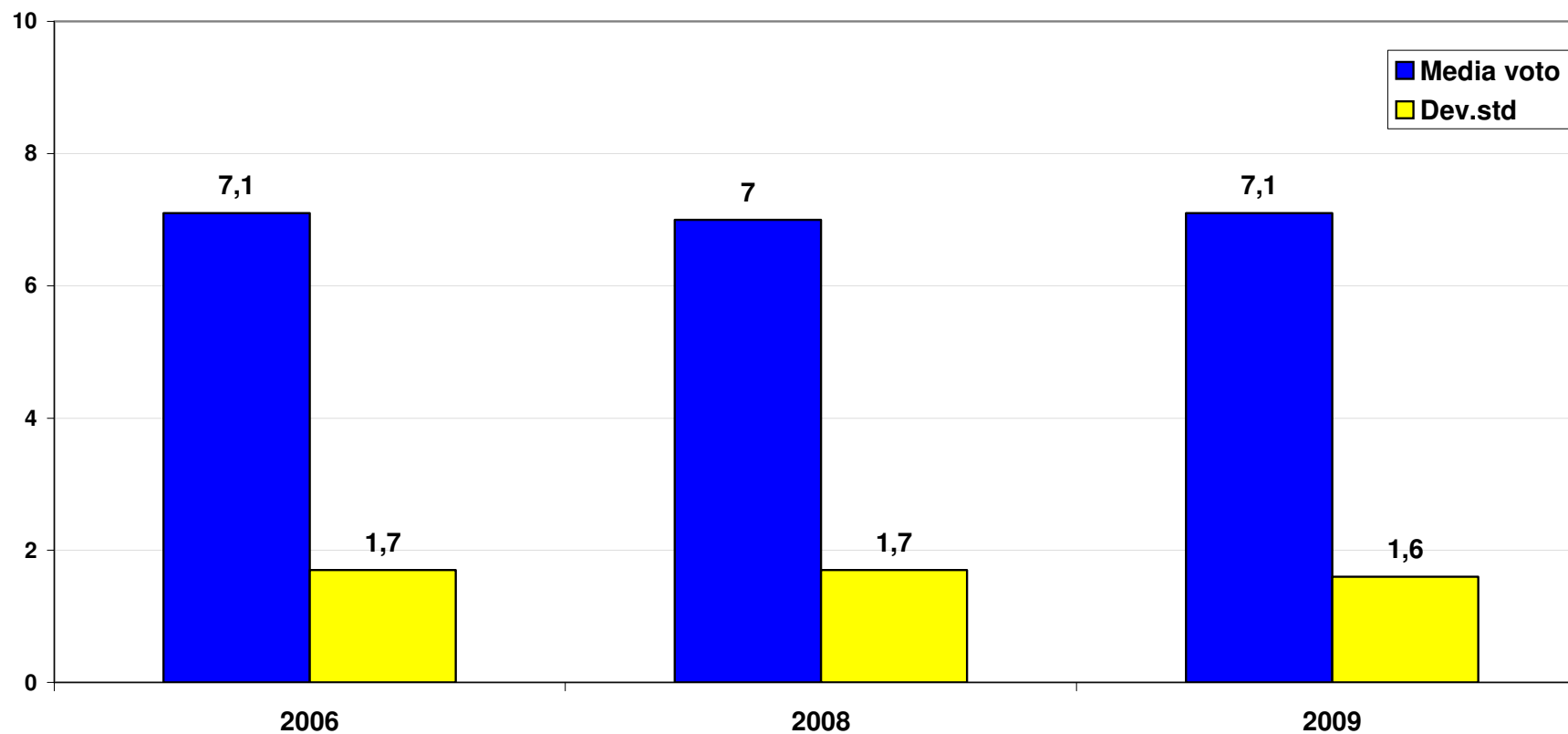
Possessori ATCM Card

Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, quanto è soddisfatto?



Possessori ATCM Card

Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, quanto è soddisfatto?

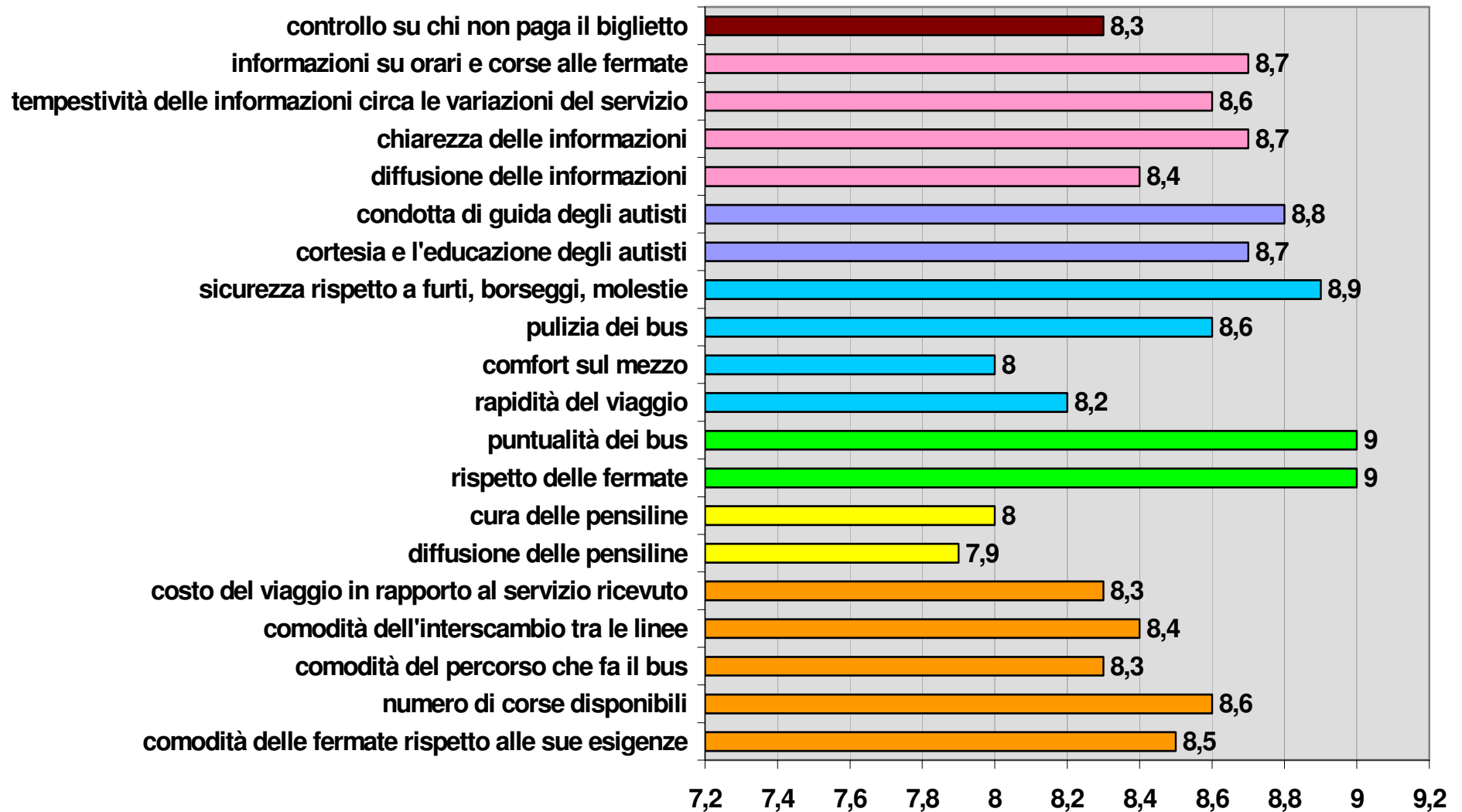


Possessori ATCM Card

importanza

Possessori ATCM Card

IMPORTANZA dei diversi fattori - Media voto 1-10



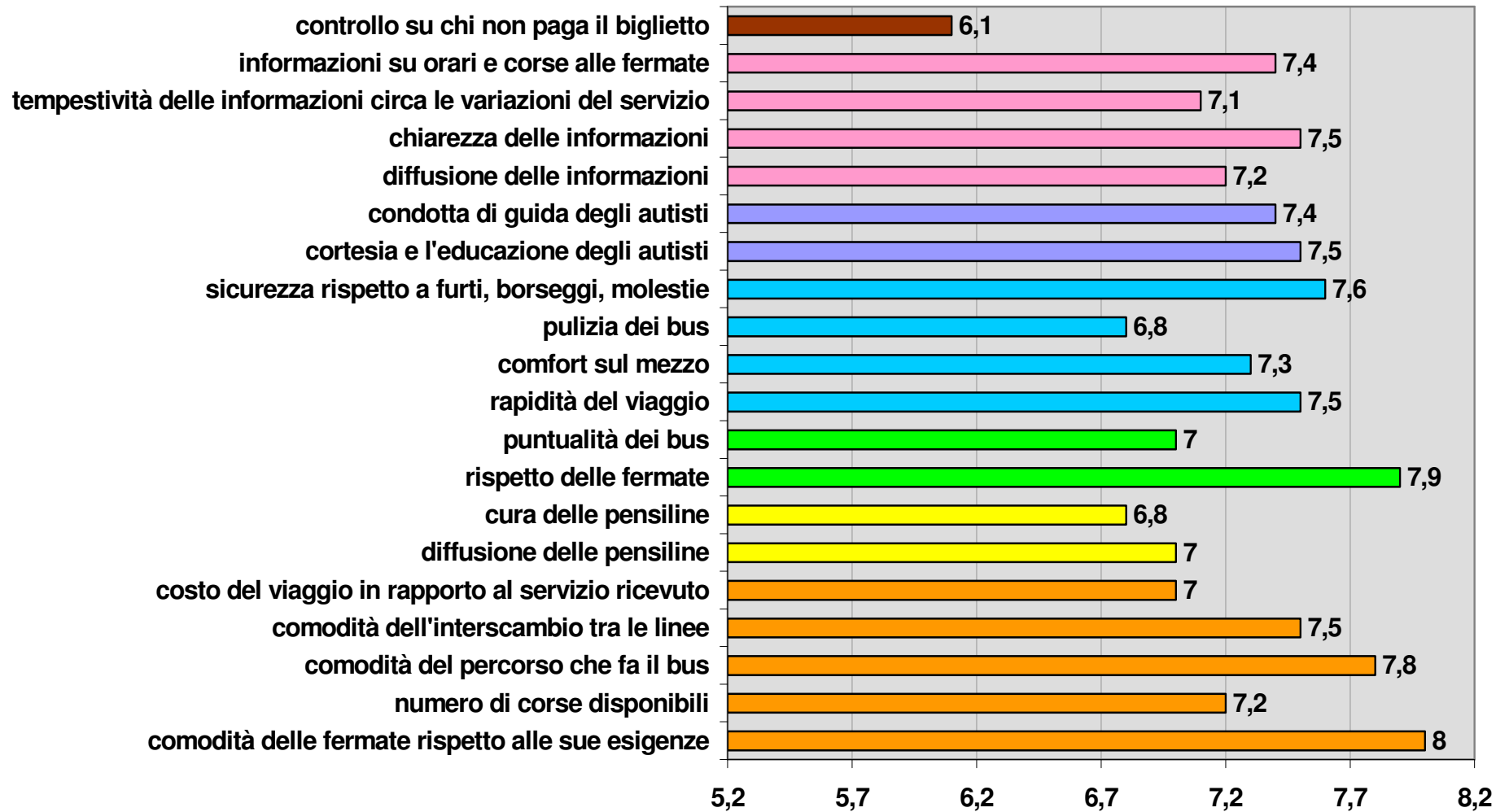
Possessori ATCM Card

		2009	2008	2006
		Media	Media	Media
		voto	voto	voto
TREND IMPORTANZA DEI SINGOLI FATTORI				
Organizzazione del servizio	comodità delle fermate rispetto alle Sue esigenze	8,5	8,5	8,4
	numero di corse disponibili	8,6	8,5	8,4
	comodità del percorso che fa il bus	8,3	8,3	8,2
	comodità dell'interscambio tra le linee	8,4	8,5	8,3
	costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	8,3	8,4	8,4
Pensiline	diffusione delle pensiline	7,9	8,0	8,0
	cura delle pensiline	8,0	8,0	8,1
Affidabilità del servizio	rispetto delle fermate	9,0	8,9	9,0
	puntualità dei bus	9,0	8,8	9,3
Qualità del viaggio	rapidità del viaggio	8,2	8,2	8,4
	comfort sul mezzo	8,0	8,2	8,2
	pulizia dei bus	8,6	8,6	8,9
	sicurezza rispetto ai furti, borseggi, molestie	8,9	9,0	9,1
Professionianità del personale	cortesìa e l'educazione degli autisti	8,7	8,6	8,8
	condotta di guida degli autisti	8,8	8,8	9,1
Diffusione delle informazioni	diffusione delle informazioni	8,4	8,5	8,6
	chiarezza delle informazioni	8,7	8,7	8,7
	tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio	8,6	8,6	8,8
	informazioni su orari e corse alle fermate	8,7	8,7	8,9
Controlli	controllo su chi non paga il biglietto	8,3	8,5	8,7

soddisfazione

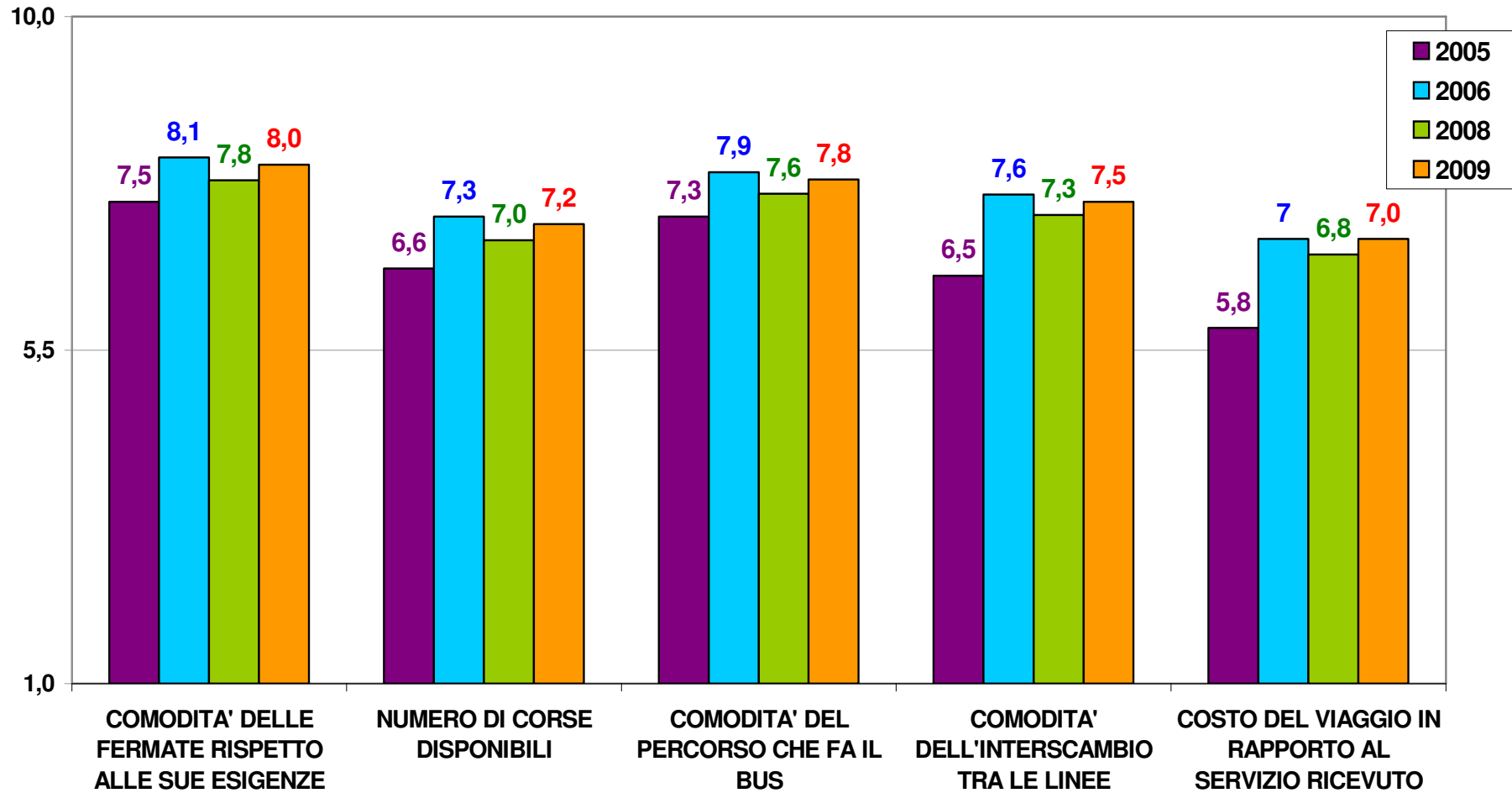
Possessori ATCM Card

SODDISFAZIONE dei diversi fattori - Media voto 1-10



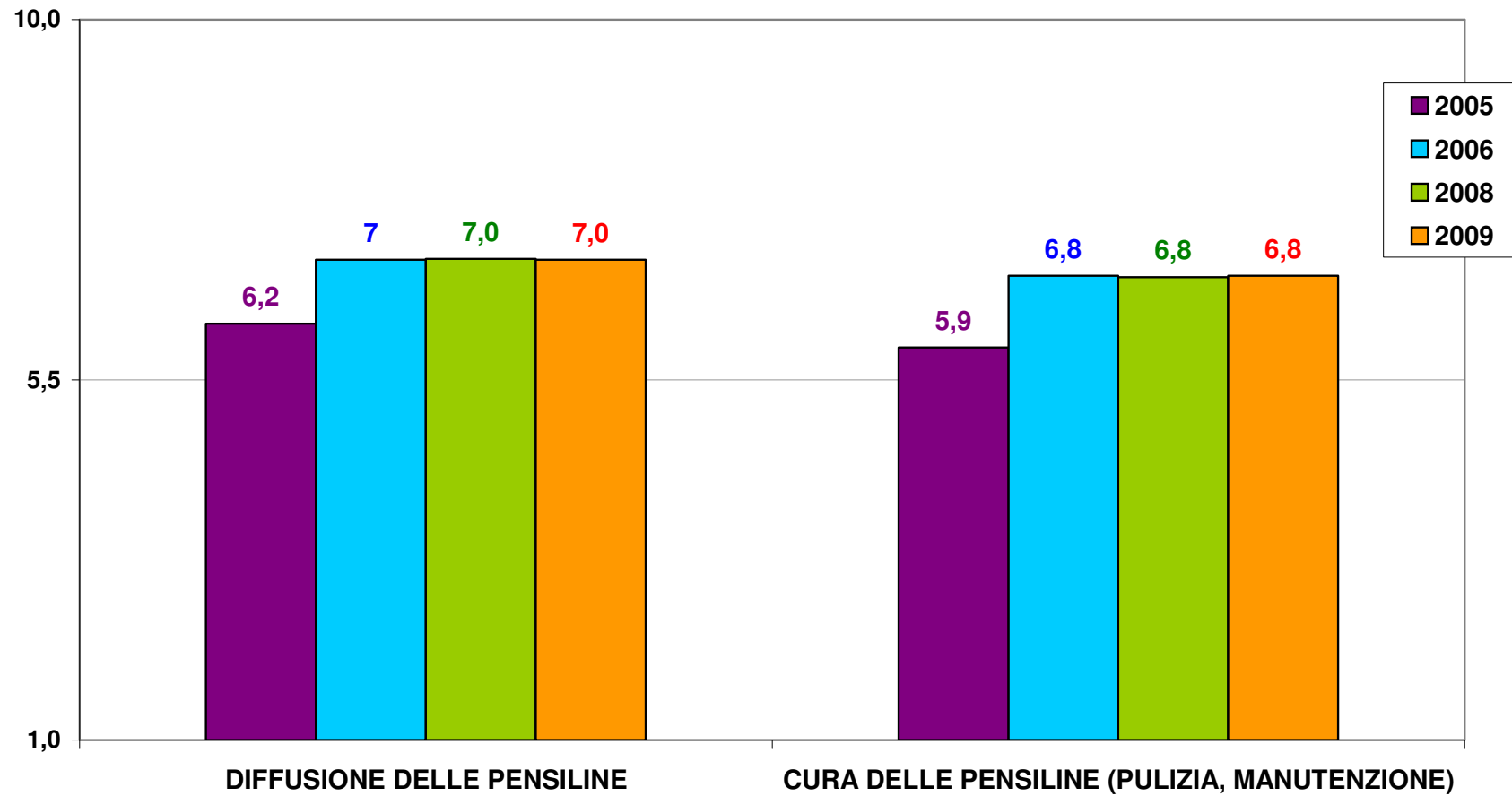
Possessori ATCM Card

Soddisfazione: **organizzazione del servizio**



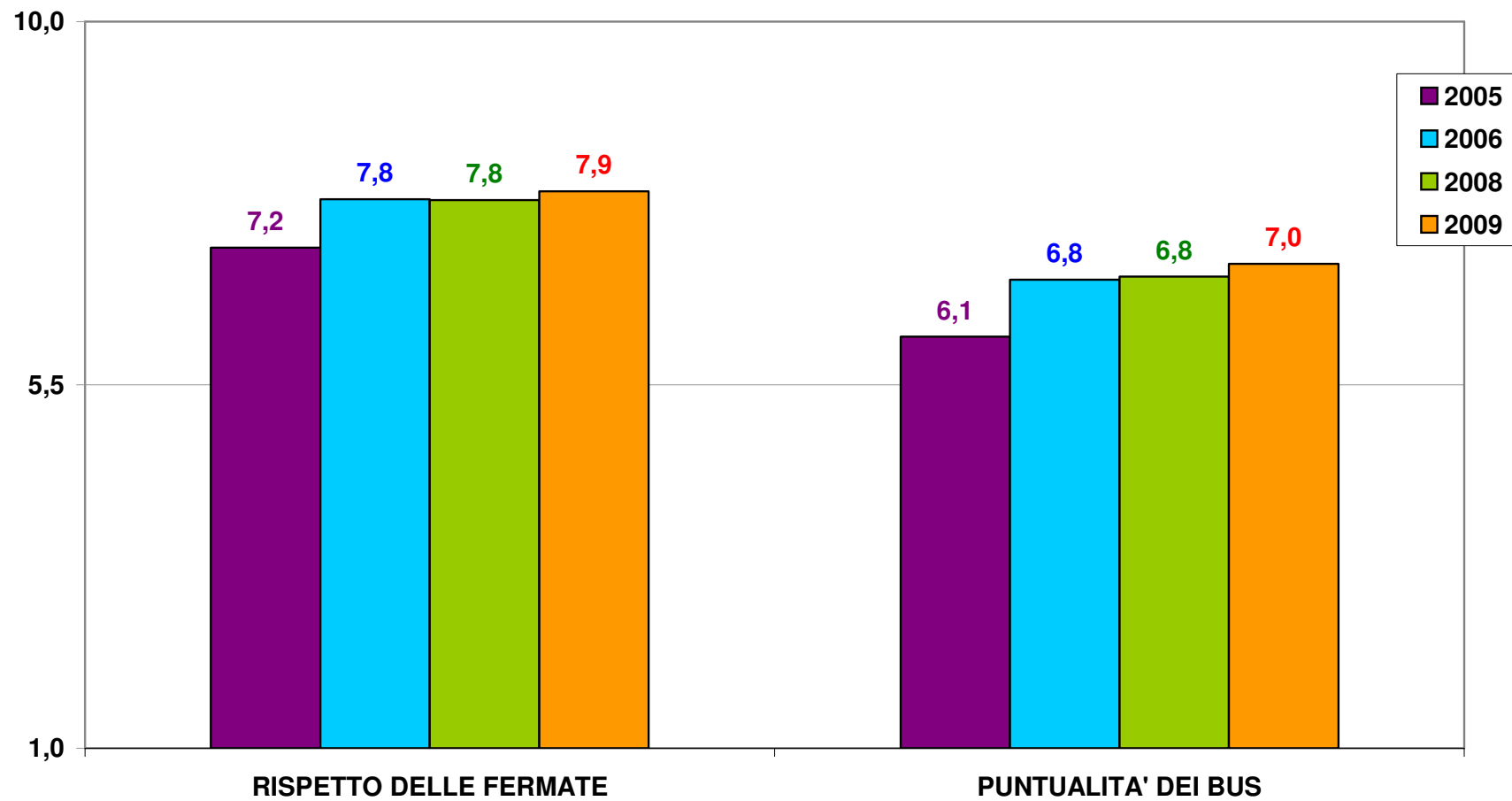
Possessori ATCM Card

Soddisfazione: **pensiline**



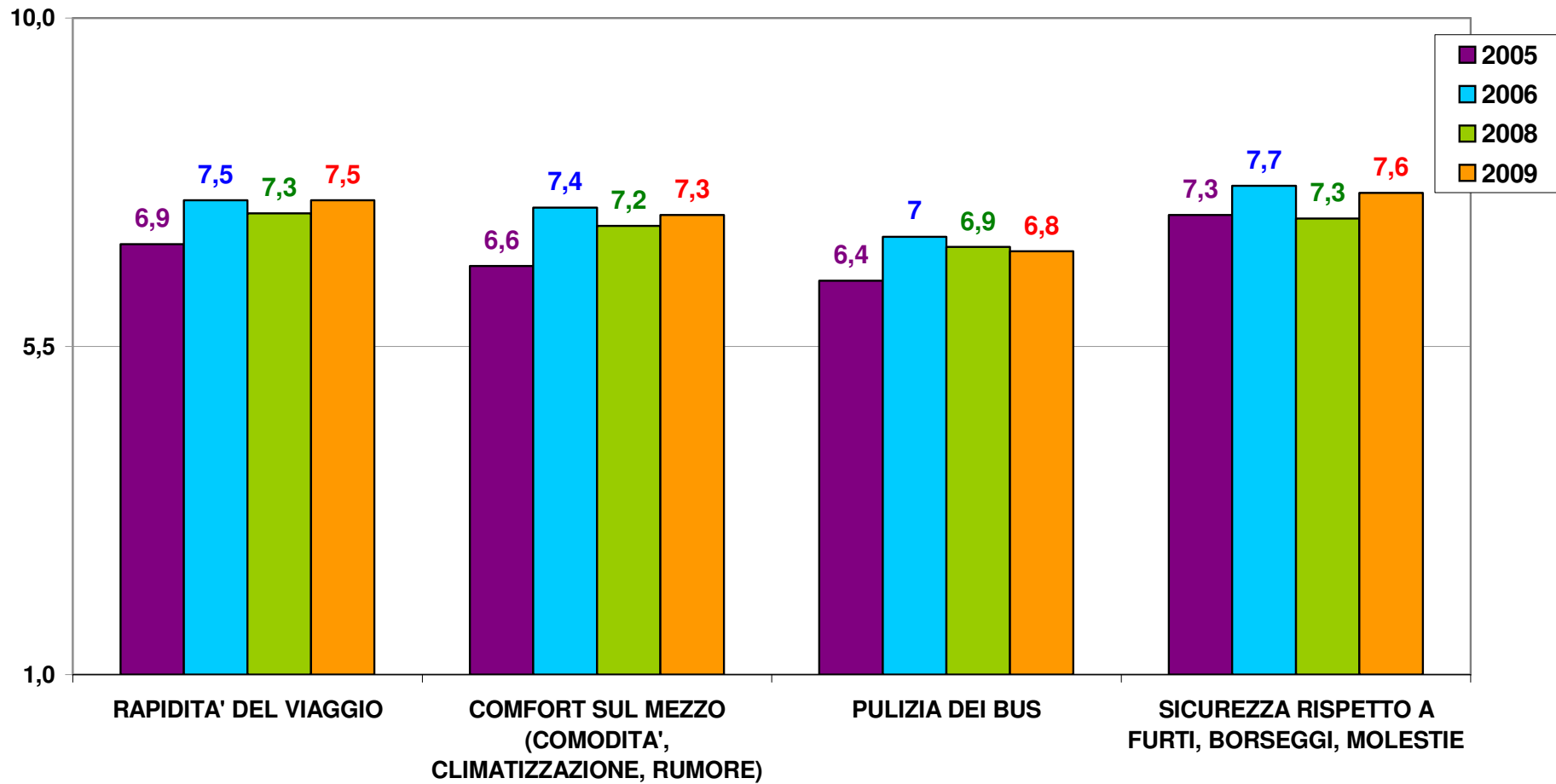
Possessori ATCM Card

Soddisfazione: **affidabilità**



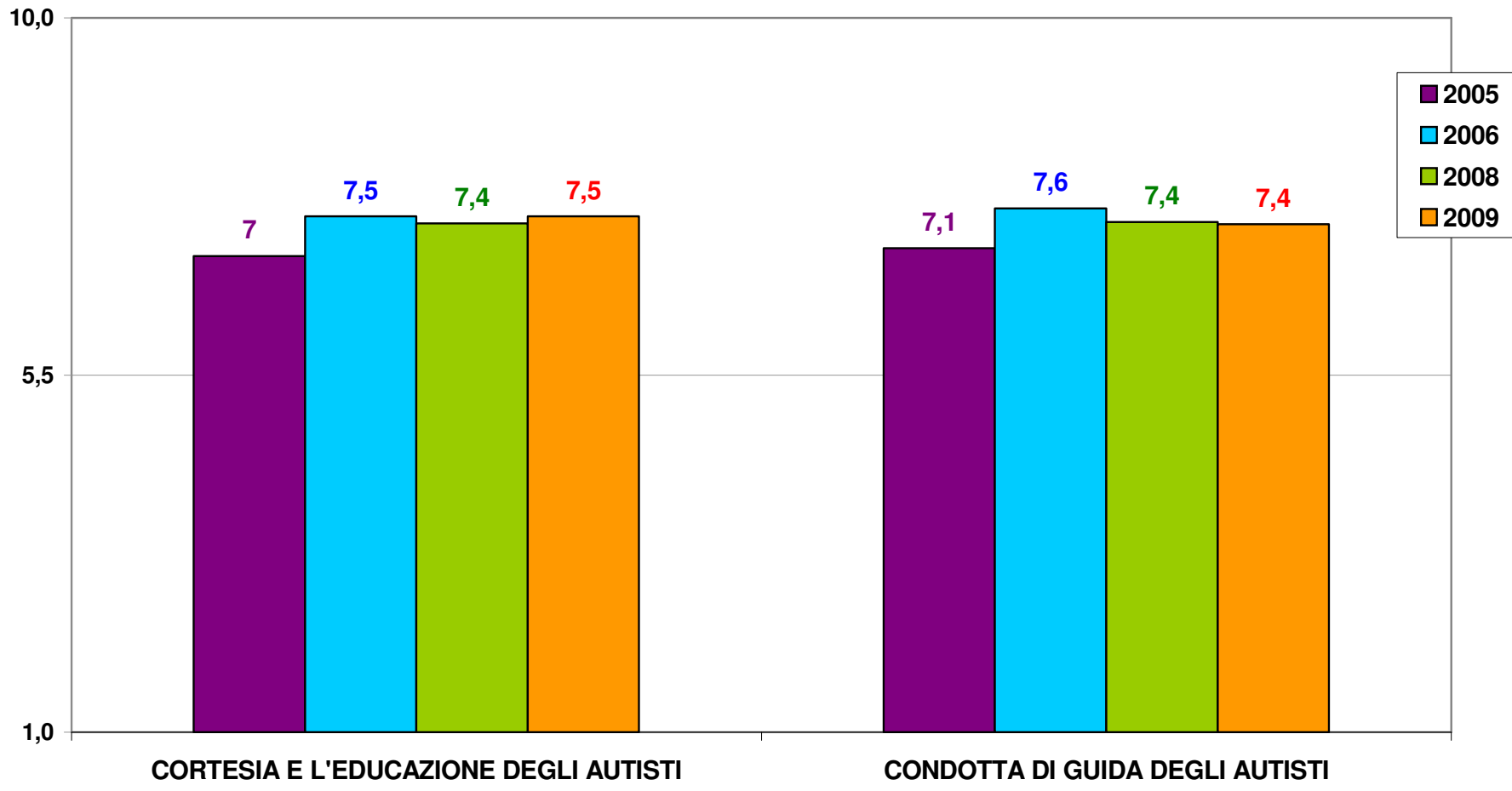
Possessori ATCM Card

Soddisfazione: **qualità viaggio**



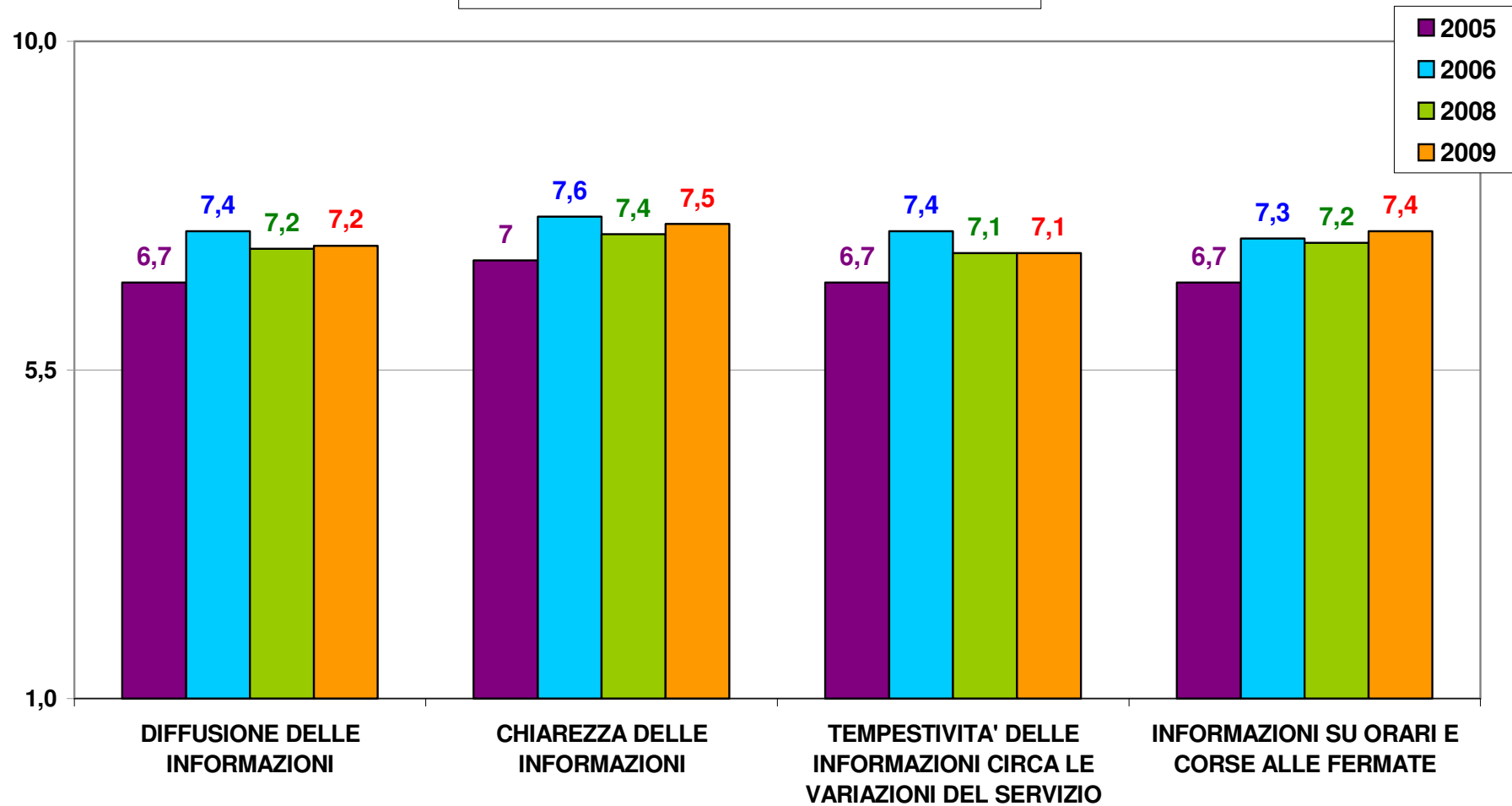
Possessori ATCM Card

Soddisfazione: **professionalità personale**



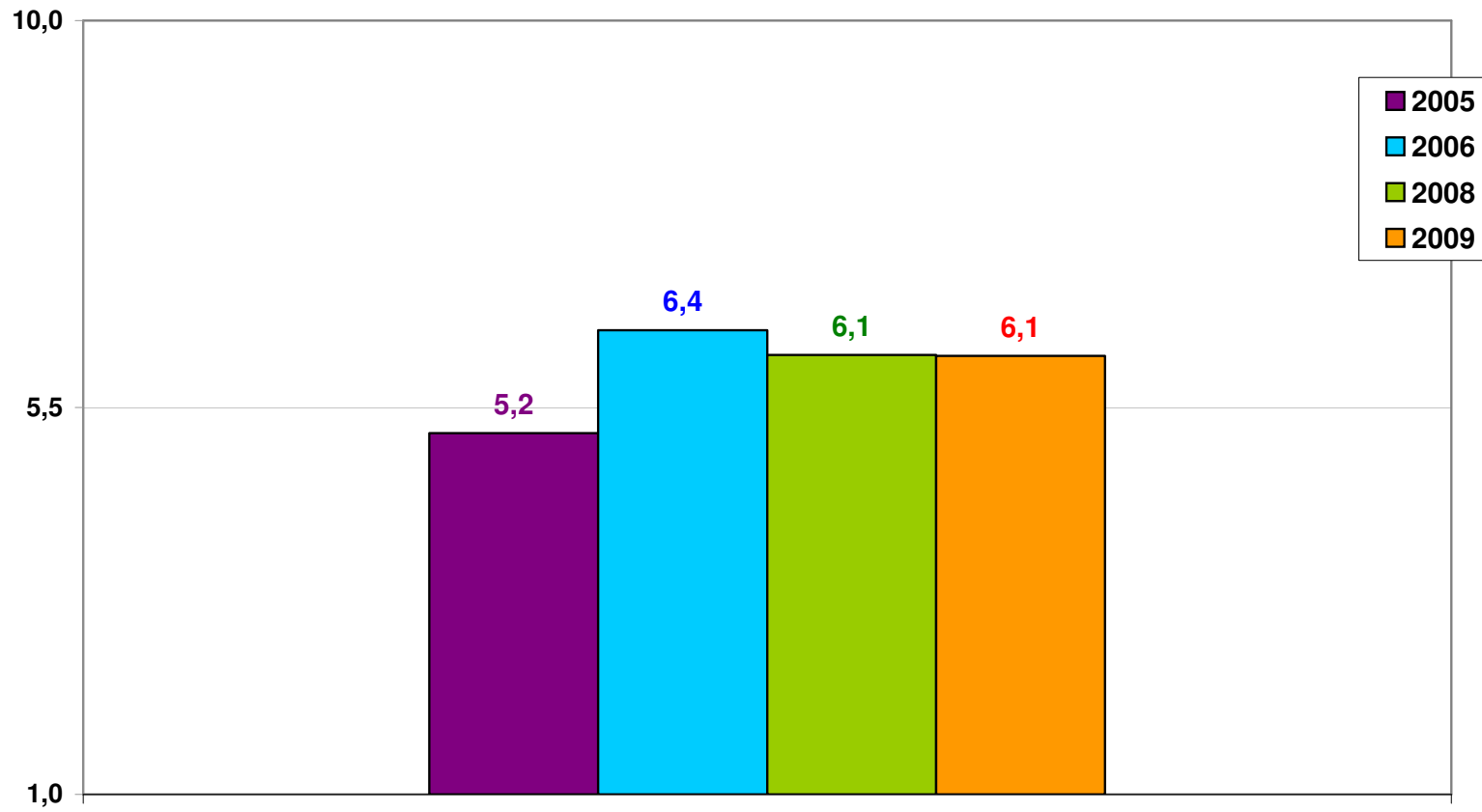
Possessori ATCM Card

Soddisfazione: **diffusione informazioni**



Possessori ATCM Card

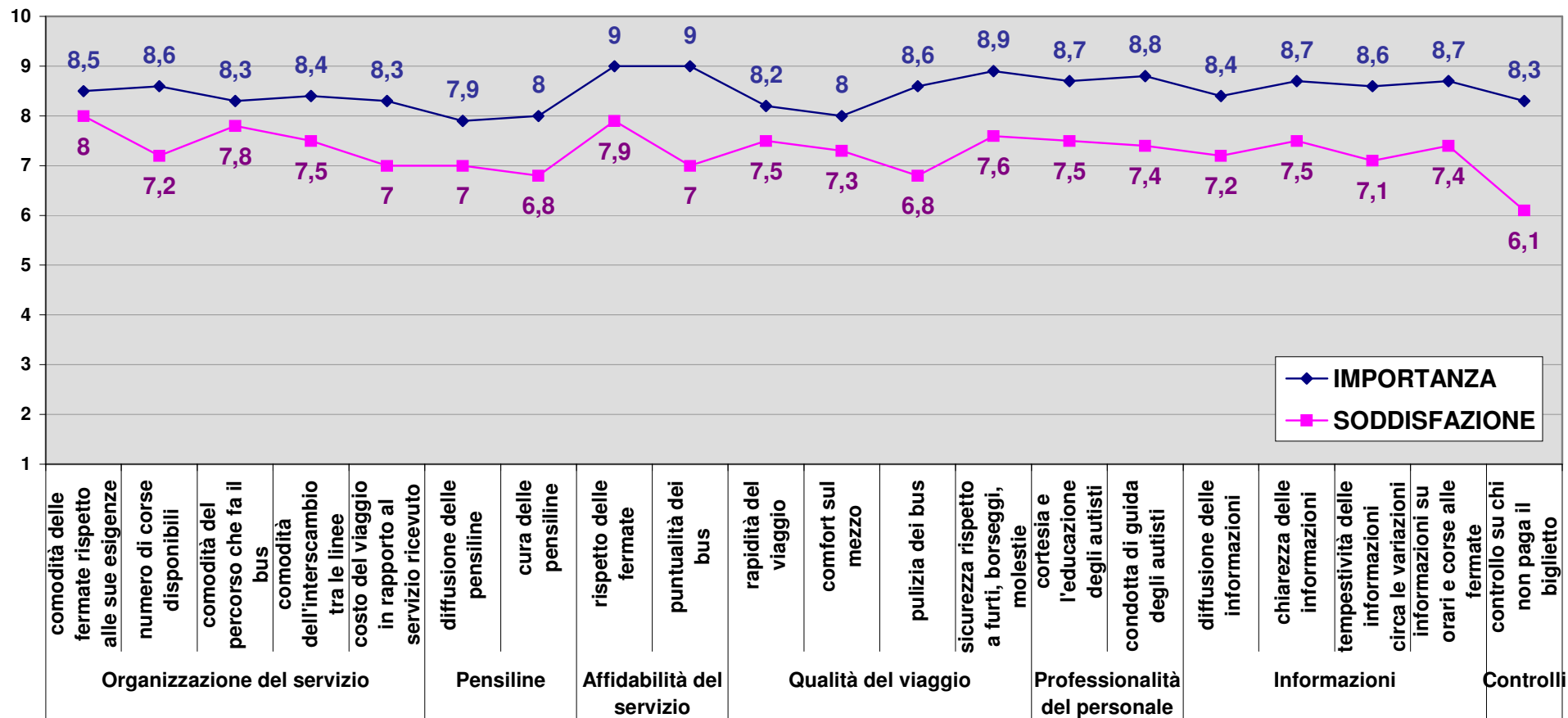
Soddisfazione: controllo su di chi non paga il biglietto



CONTROLLO SU CHI NON PAGA IL BIGLIETTO

Possessori ATCM Card

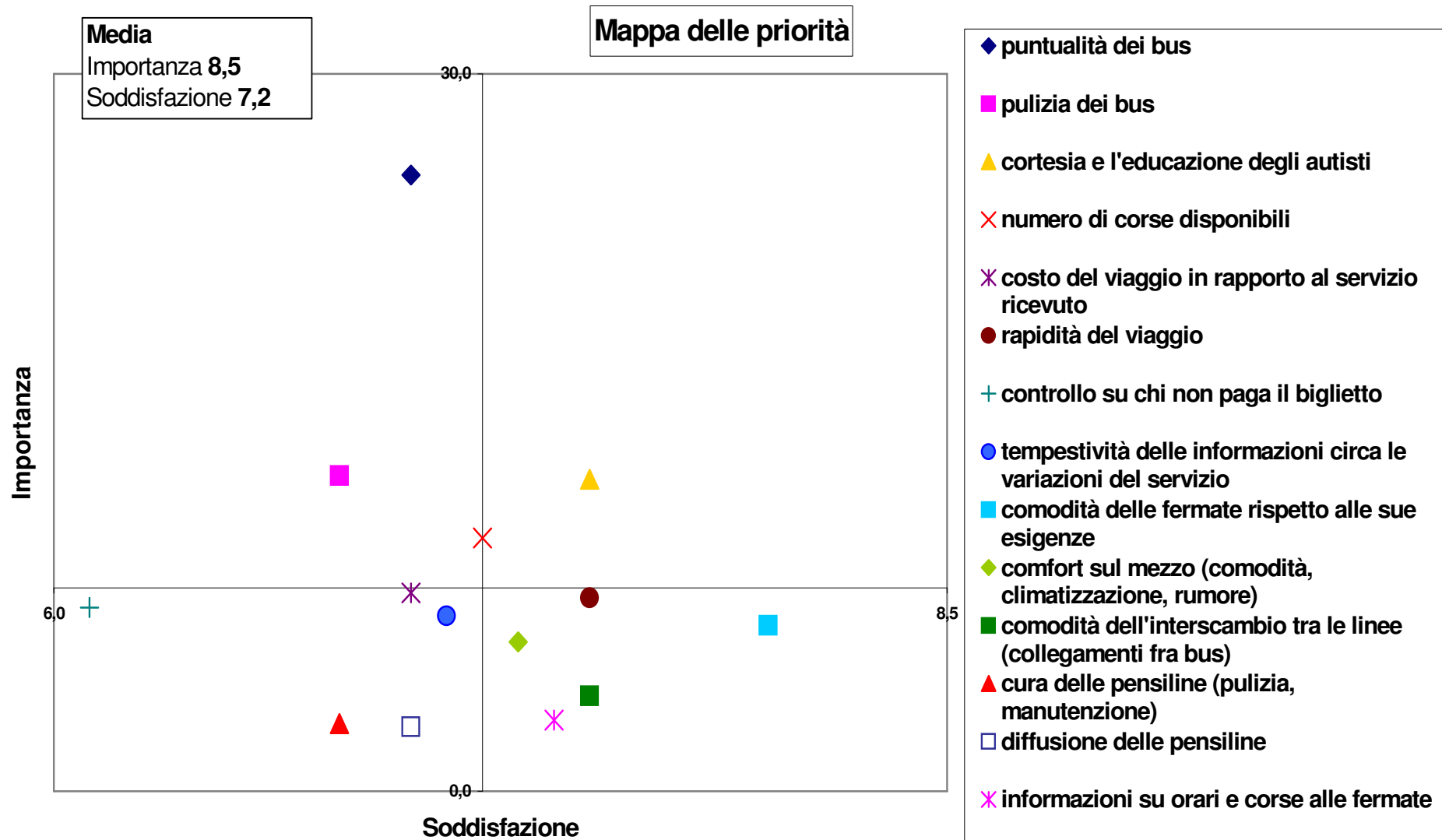
Confronto importanza-soddisfazione



Possessori ATCM Card

	Abbonati 2009			Abbonati 2008			Abbonati 2006		
	soddisfazione	importanza	scarto	soddisfazione	importanza	scarto	soddisfazione	importanza	scarto
controllo su chi non paga il biglietto	6,1	8,3	2,2	6,1	8,5	2,4	6,4	8,7	2,3
puntualità dei bus	7,0	9,0	2,0	6,8	8,8	2,0	6,8	9,3	2,5
pulizia dei bus	6,8	8,6	1,8	6,9	8,6	1,7	7,0	8,9	1,9
tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio	7,1	8,6	1,5	7,1	8,6	1,5	7,4	8,8	1,4
condotta di guida degli autisti	7,4	8,8	1,4	7,4	8,8	1,4	7,6	9,1	1,5
numero di corse disponibili	7,2	8,6	1,4	7,0	8,5	1,5	7,3	8,4	1,1
costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	7,0	8,3	1,3	6,8	8,4	1,6	7,0	8,4	1,4
sicurezza rispetto ai furti, borseggi, molestie	7,6	8,9	1,3	7,3	9,0	1,7	7,7	9,1	1,4
informazioni su orari e corse alle fermate	7,4	8,7	1,3	7,2	8,7	1,5	7,3	8,9	1,6
cura delle pensiline	6,8	8,0	1,2	6,8	8,0	1,2	6,8	8,1	1,3
diffusione delle informazioni	7,2	8,4	1,2	7,2	8,5	1,3	7,4	8,6	1,2
cortesìa e l'educazione degli autisti	7,5	8,7	1,2	7,4	8,6	1,2	7,5	8,8	1,3
chiarezza delle informazioni	7,5	8,7	1,2	7,4	8,7	1,3	7,6	8,7	1,1
rispetto delle fermate	7,9	9,0	1,1	7,8	8,9	1,1	7,8	9,0	1,2
comodità dell'interscambio tra le linee	7,5	8,4	0,9	7,3	8,5	1,2	7,6	8,3	0,7
diffusione delle pensiline	7,0	7,9	0,9	7,0	8,0	1,0	7,0	8,0	1,0
comfort sul mezzo	7,3	8,0	0,7	7,1	8,2	1,1	7,4	8,2	0,8
rapidità del viaggio	7,5	8,2	0,7	7,3	8,2	0,9	7,5	8,4	0,9
comodità del percorso che fa il bus	7,8	8,3	0,5	7,6	8,3	0,7	7,9	8,2	0,3
comodità delle fermate rispetto alle Sue esigenze	8,0	8,5	0,5	7,8	8,5	0,7	8,1	8,4	0,3

Possessori ATCM Card

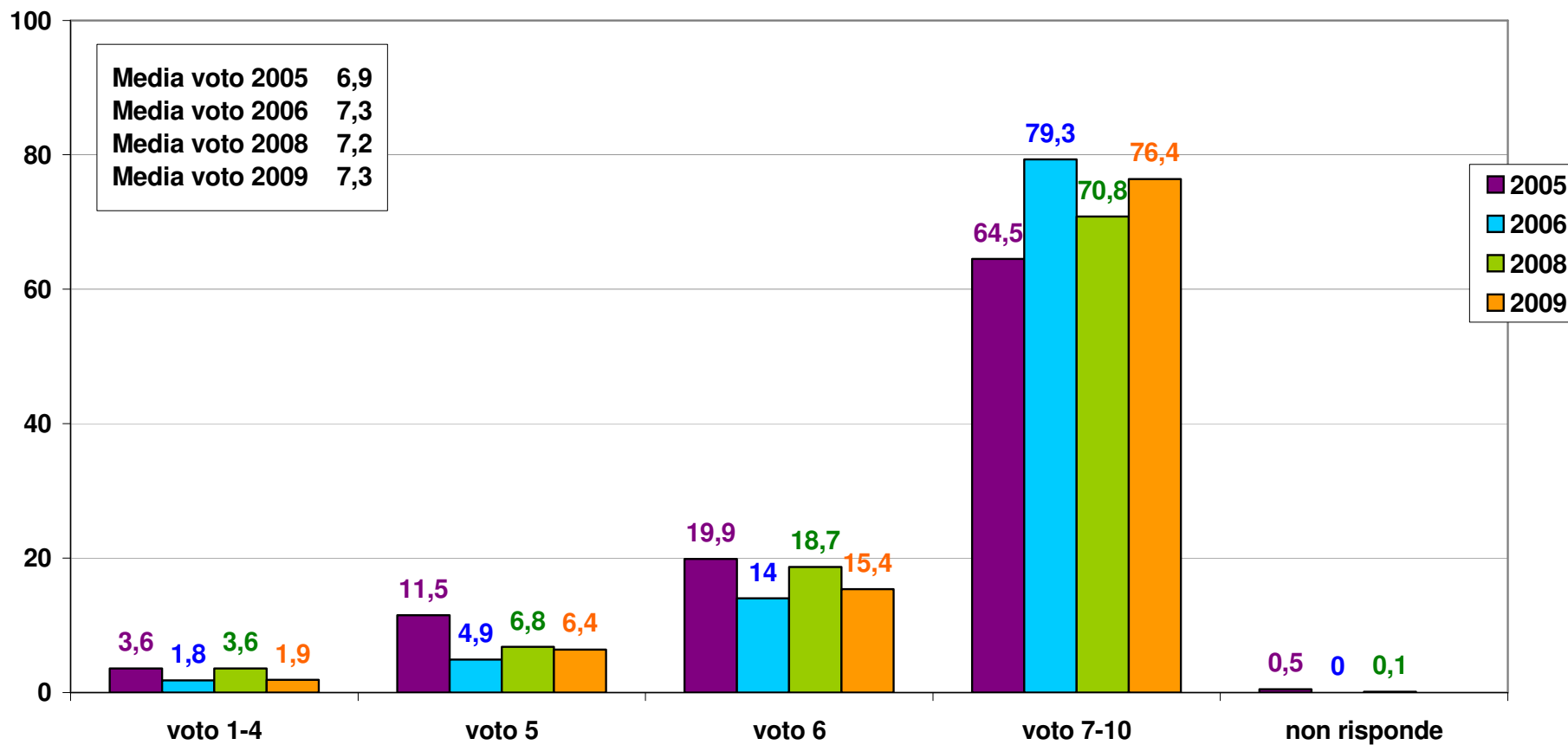


Possessori ATCM Card

voto finale

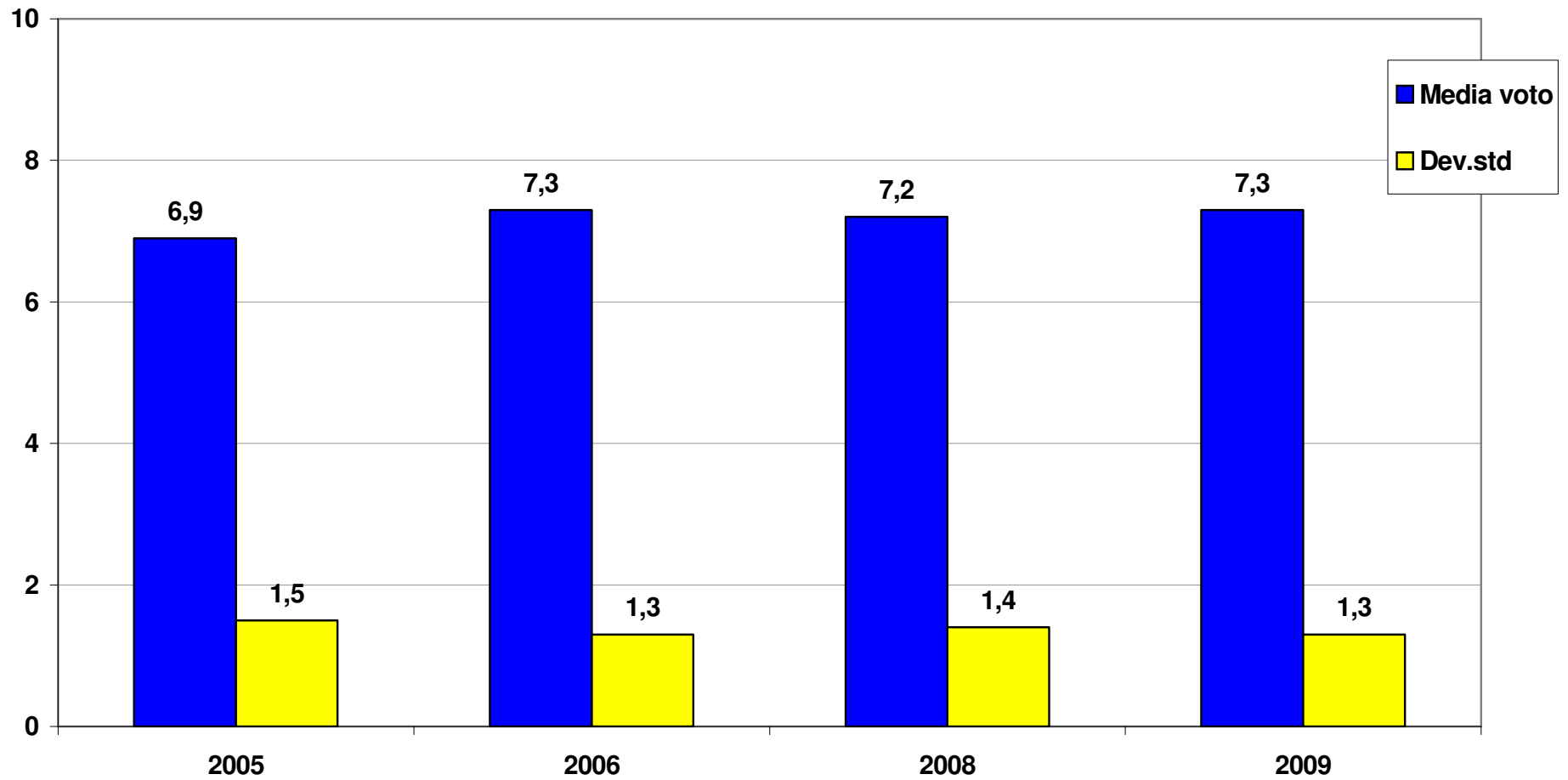
Possessori ATCM Card

Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, considerando tutti i fattori descritti, quanto è soddisfatto?



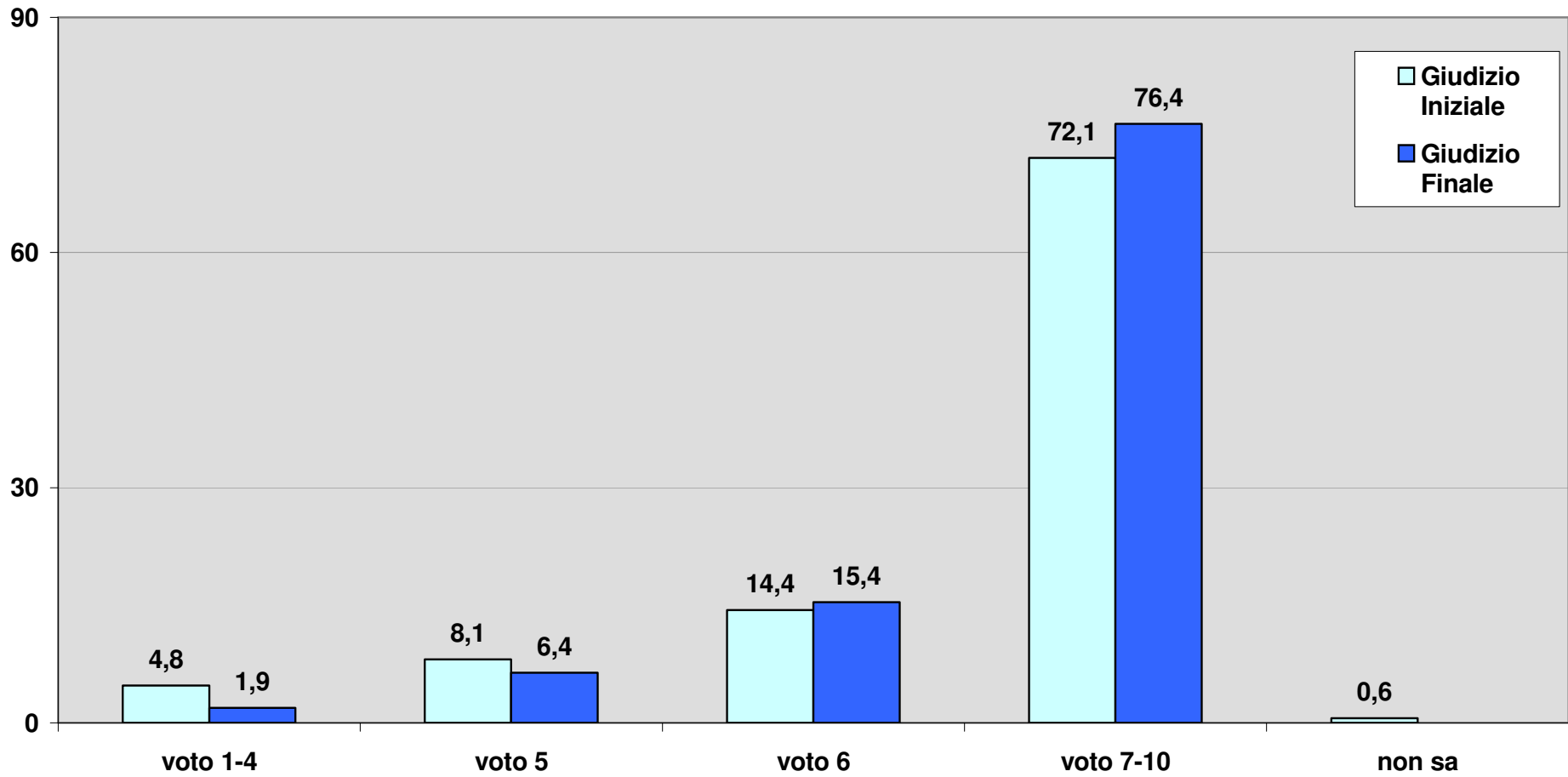
Possessori ATCM Card

Se le dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubbliche che utilizza, considerando tutti i fattori descritti, quanto è soddisfatto?



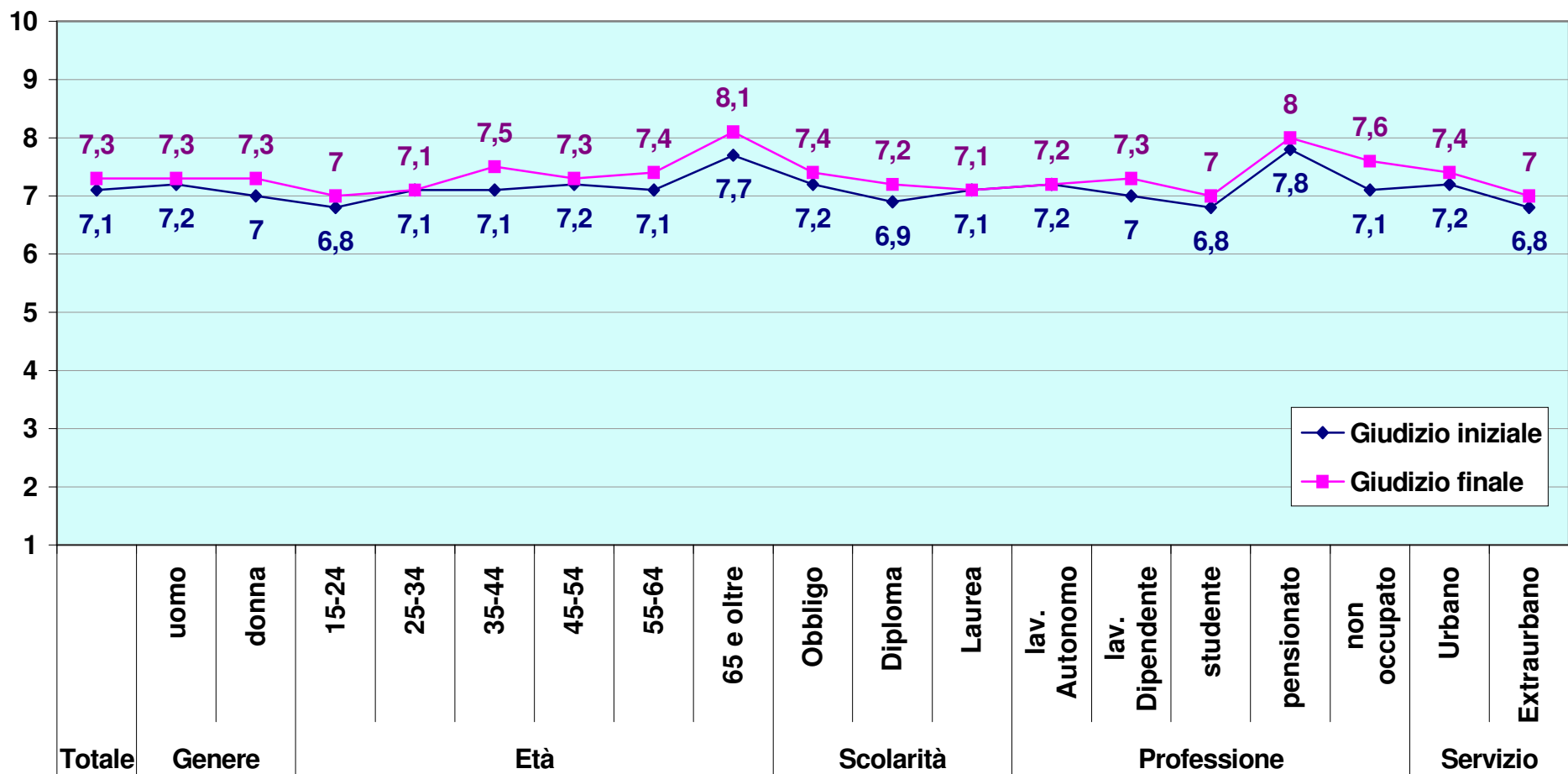
Possessori ATCM Card

Giudizio complessivo iniziale e finale



Possessori ATCM Card

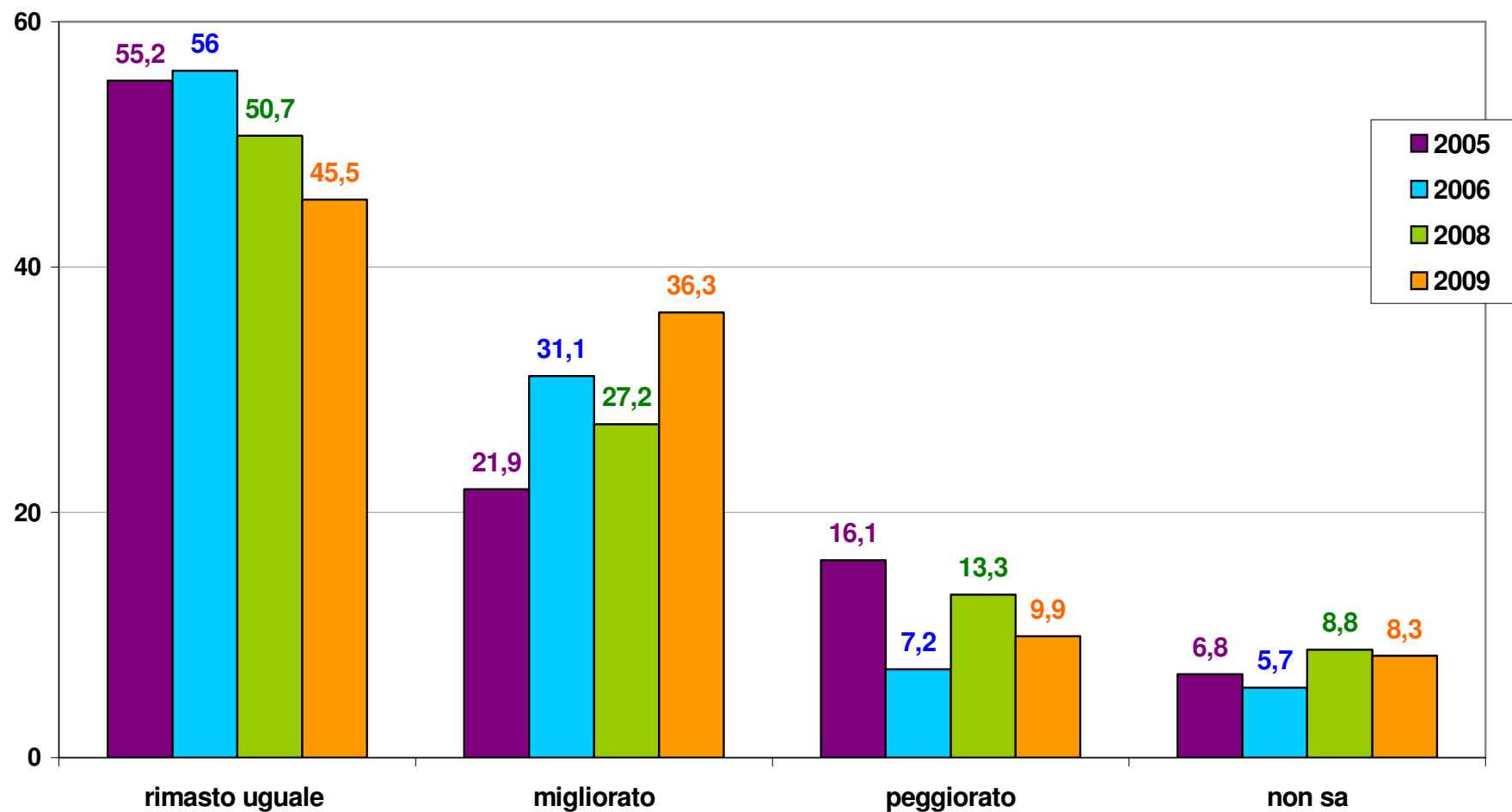
Confronto voti medi giudizio complessivo iniziale e finale; variazioni per variabili socioanagrafiche



Possessori ATCM Card

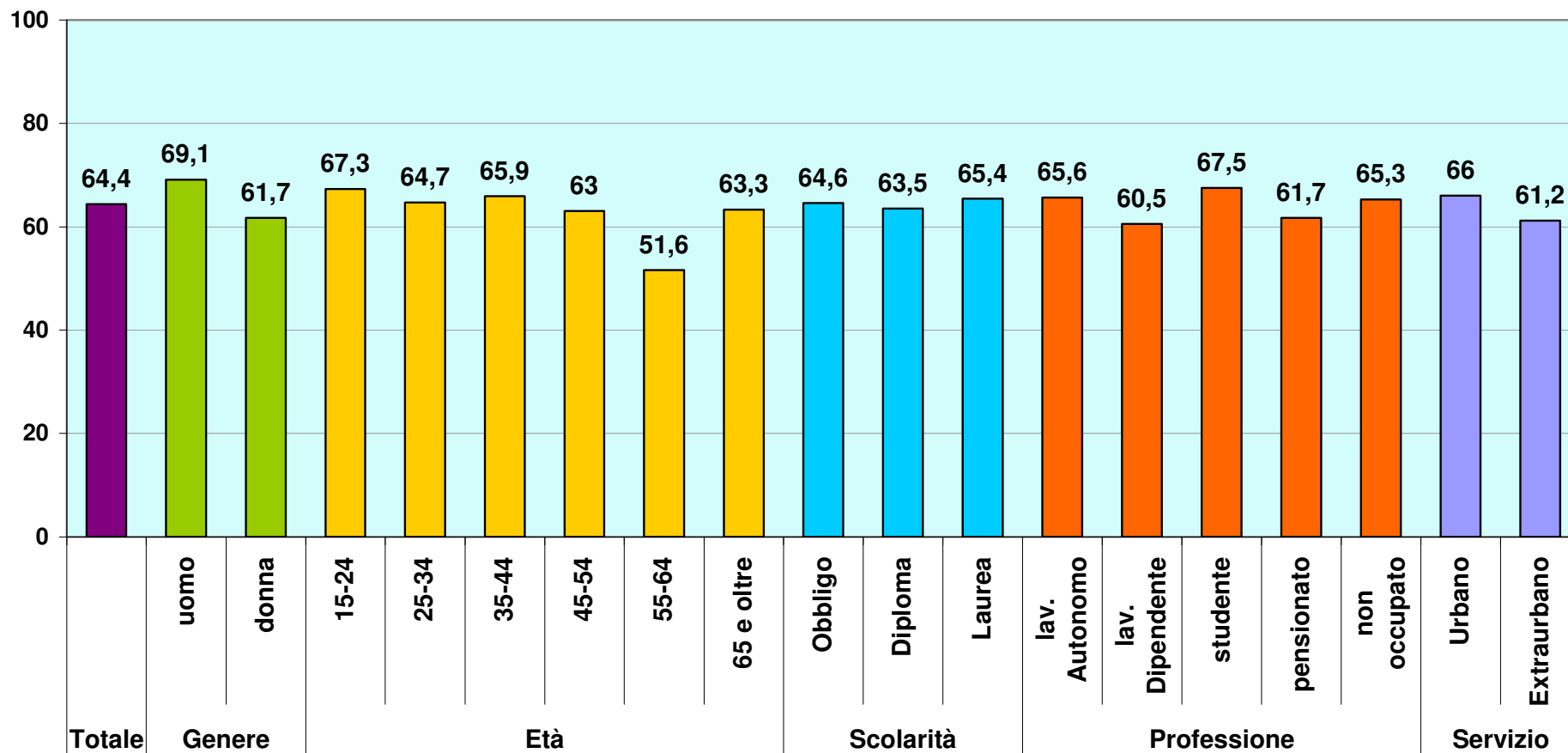
	Media voto 2009	Media voto 2008	Media voto 2006	Media voto 2005	2005
Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico quanto e' soddisfatto	7,1	7,0	7,1		
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo considerando tutti i fattori descritti prima, quanto e' soddisfatto	7,3	7,2	7,3	6,9	se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, quanto è soddisfatto

Rispetto allo scorso anno, secondo Lei il servizio nel suo complesso è...



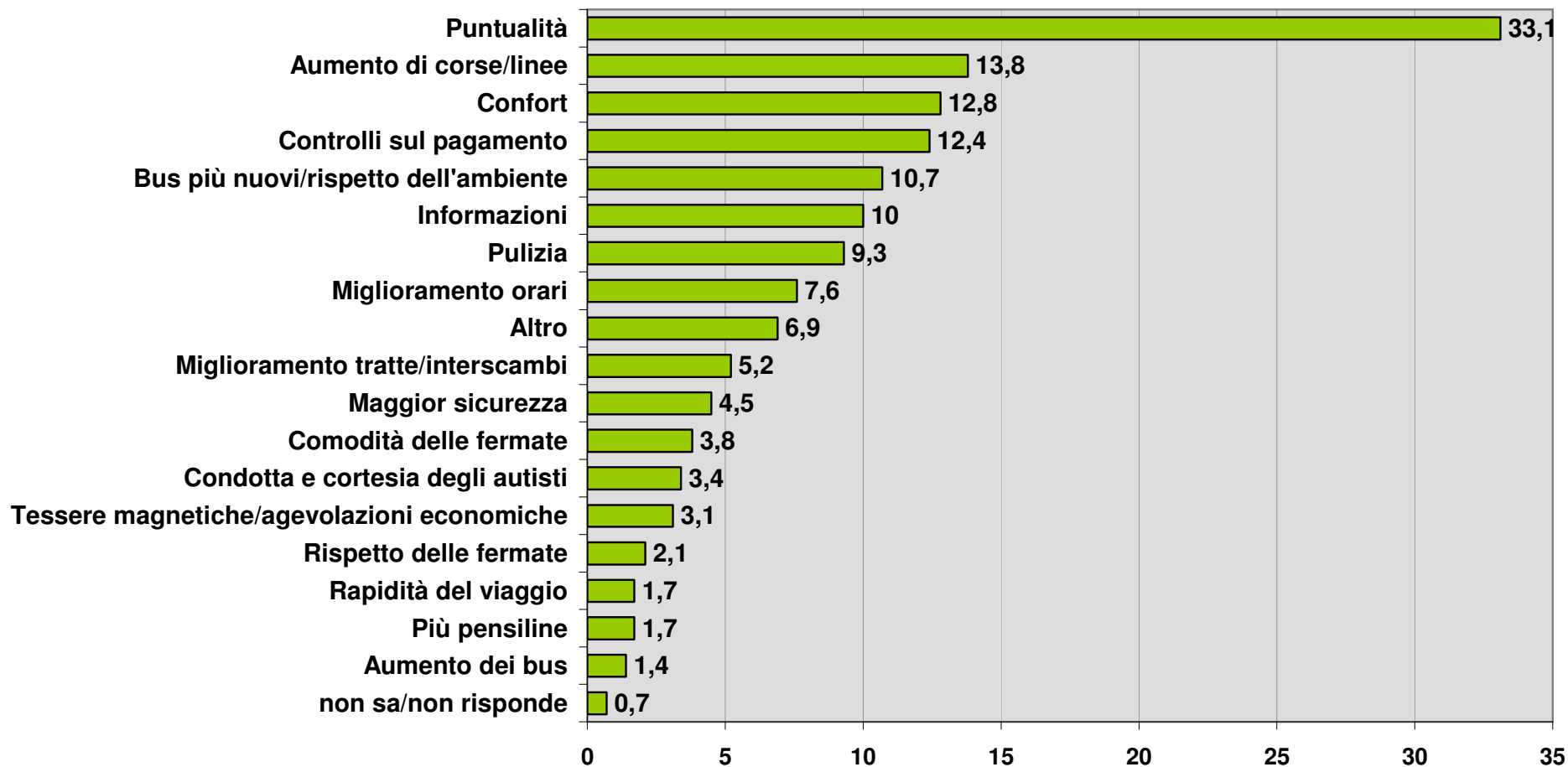
Possessori ATCM Card

Indice (0-100) di corrispondenza del servizio alle aspettative per totale e per variabili socioanagrafiche



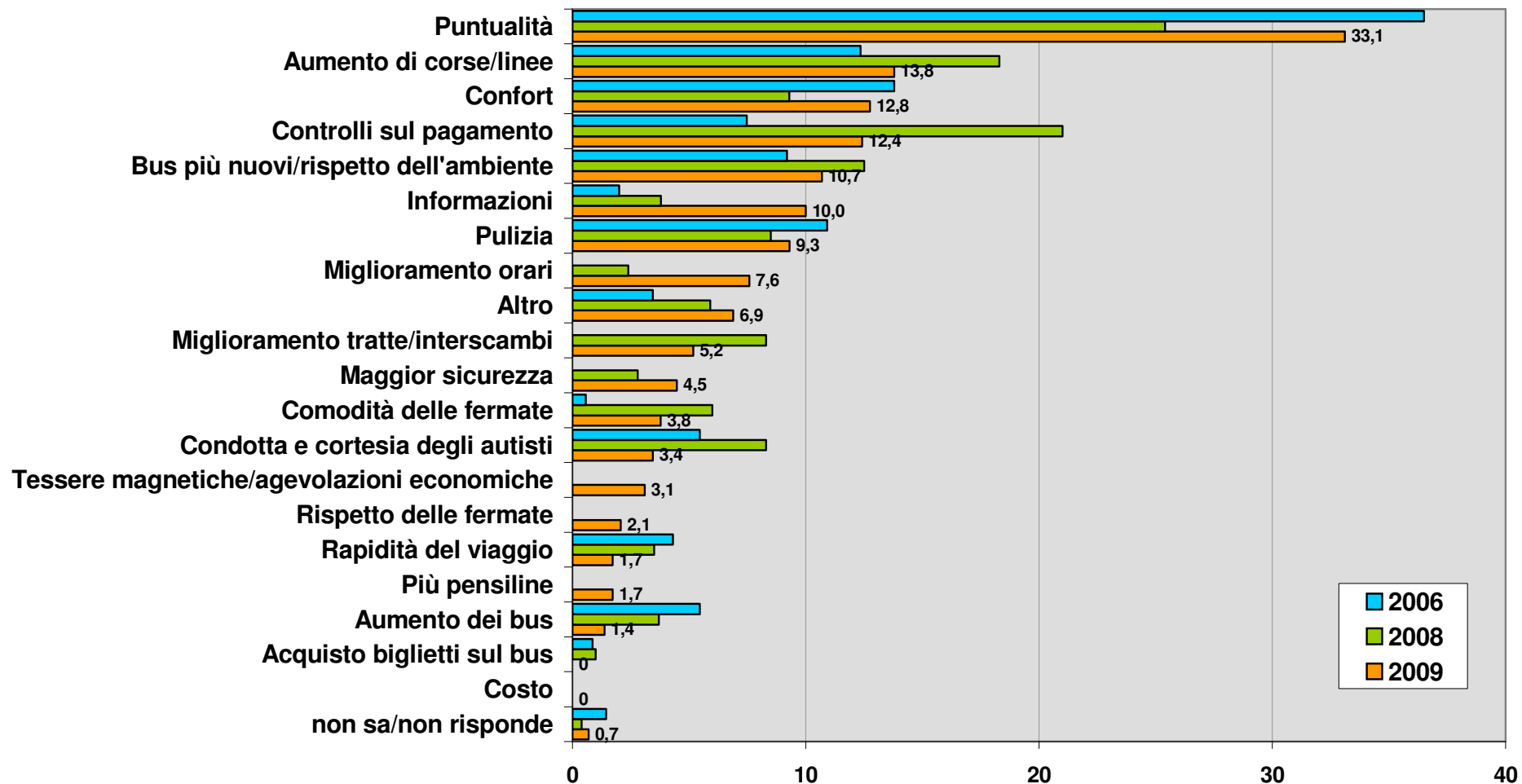
Possessori ATCM Card

In quale aspetto è migliorato principalmente? (base dati: casi 290 risposte 418)



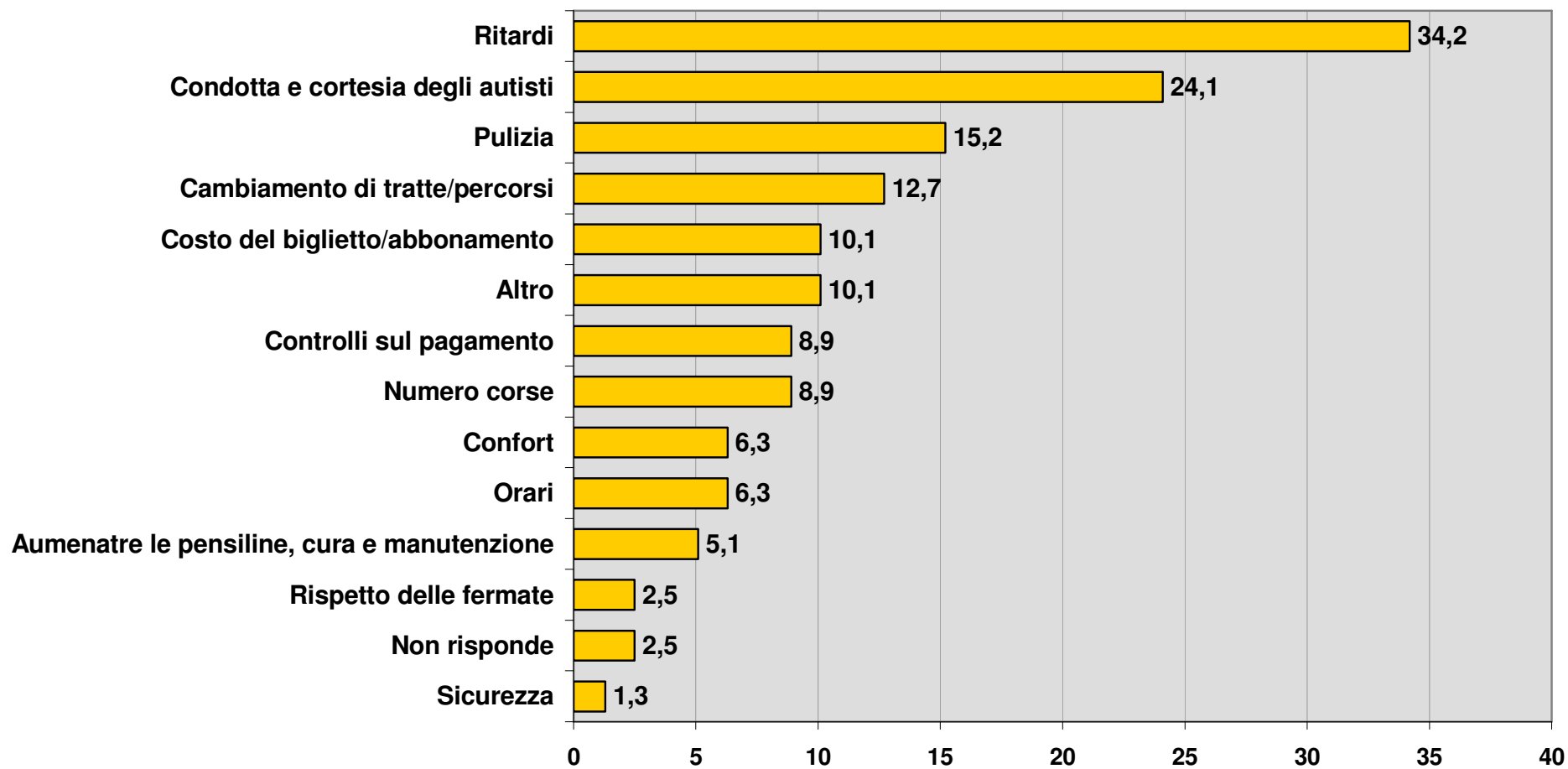
Possessori ATCM Card

In quale aspetto è migliorato principalmente?



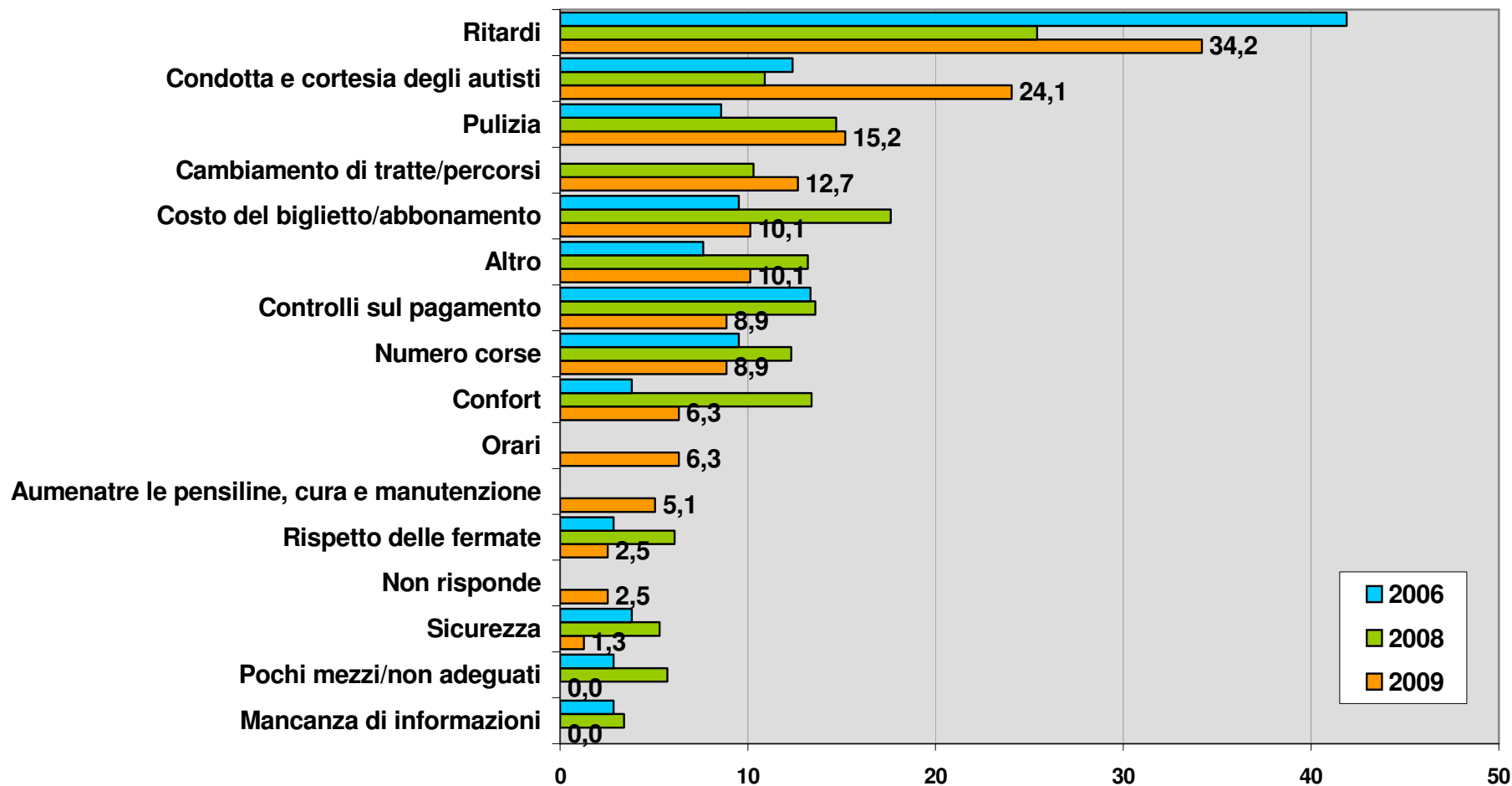
Possessori ATCM Card

In quale aspetto è peggiorato principalmente? (base dati: casi 79 risposte 117)



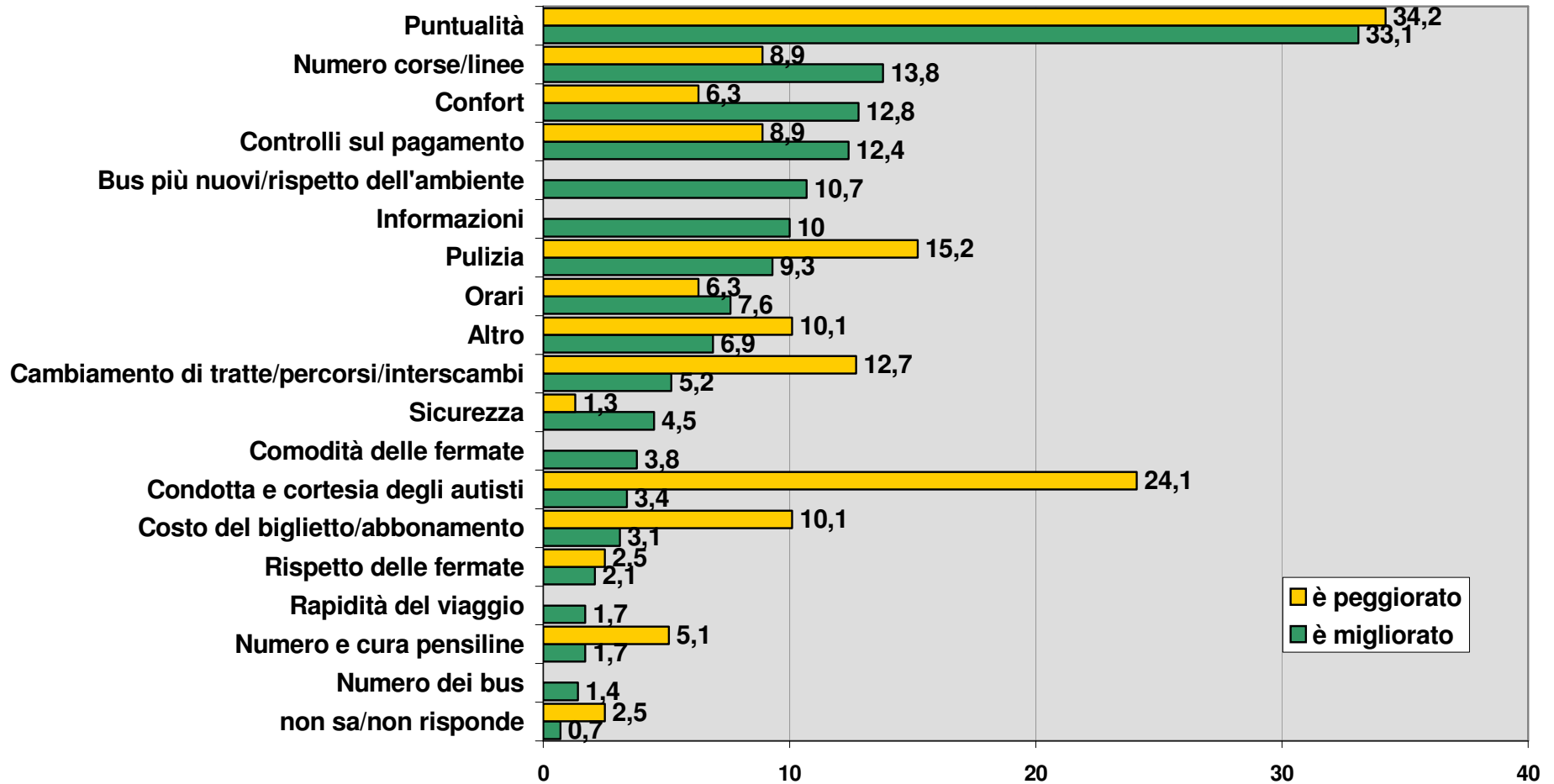
Possessori ATCM Card

In quale aspetto è peggiorato principalmente?



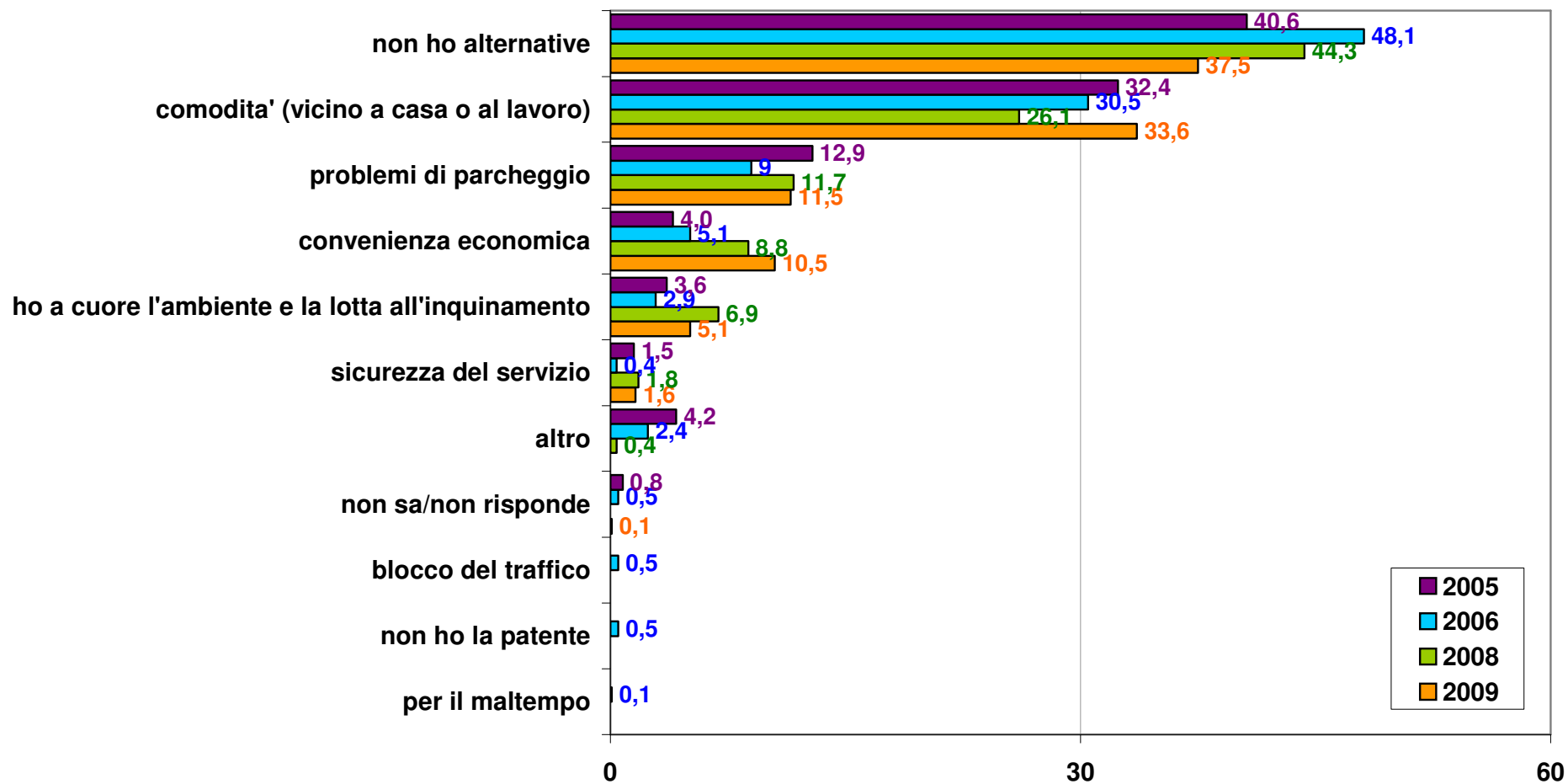
Possessori ATCM Card

Rispetto allo scorso anno...



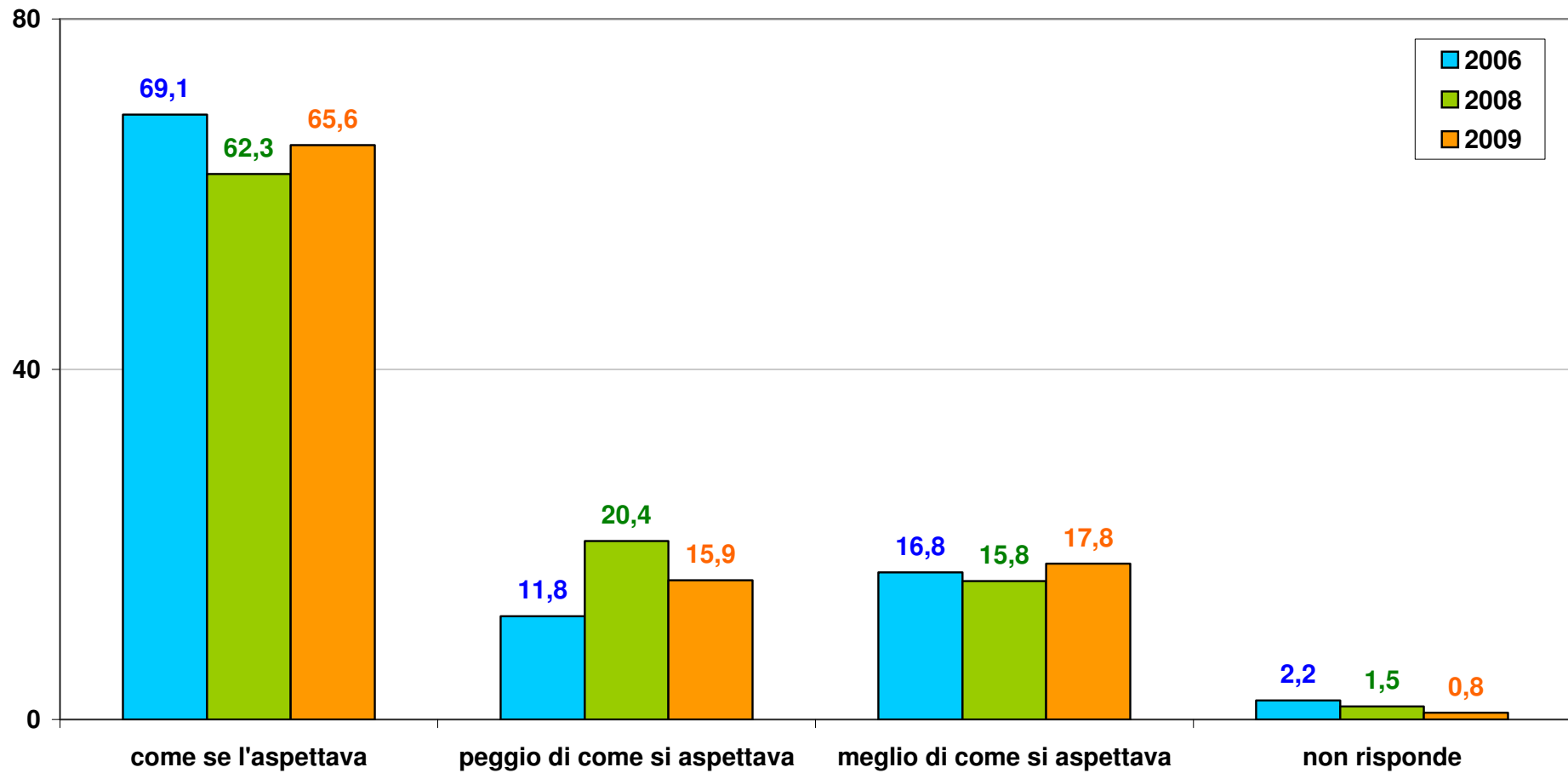
Possessori ATCM Card

Qual è la motivazione principale che la porta a spostarsi in autobus?



Possessori ATCM Card

Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è...



Possessori ATCM Card

ABBONATI 2006**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle Sue aspettative, il servizio		
			miglior di come si aspettava	come se l'aspettavo	peggio di come si aspettava
Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico quanto e' soddisfatto?	media voto	7,1	7,8	7,2	5,4
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo considerando tutti i fattori descritti prima, quanto e' soddisfatto?	media voto	7,3	7,8	7,4	6,1

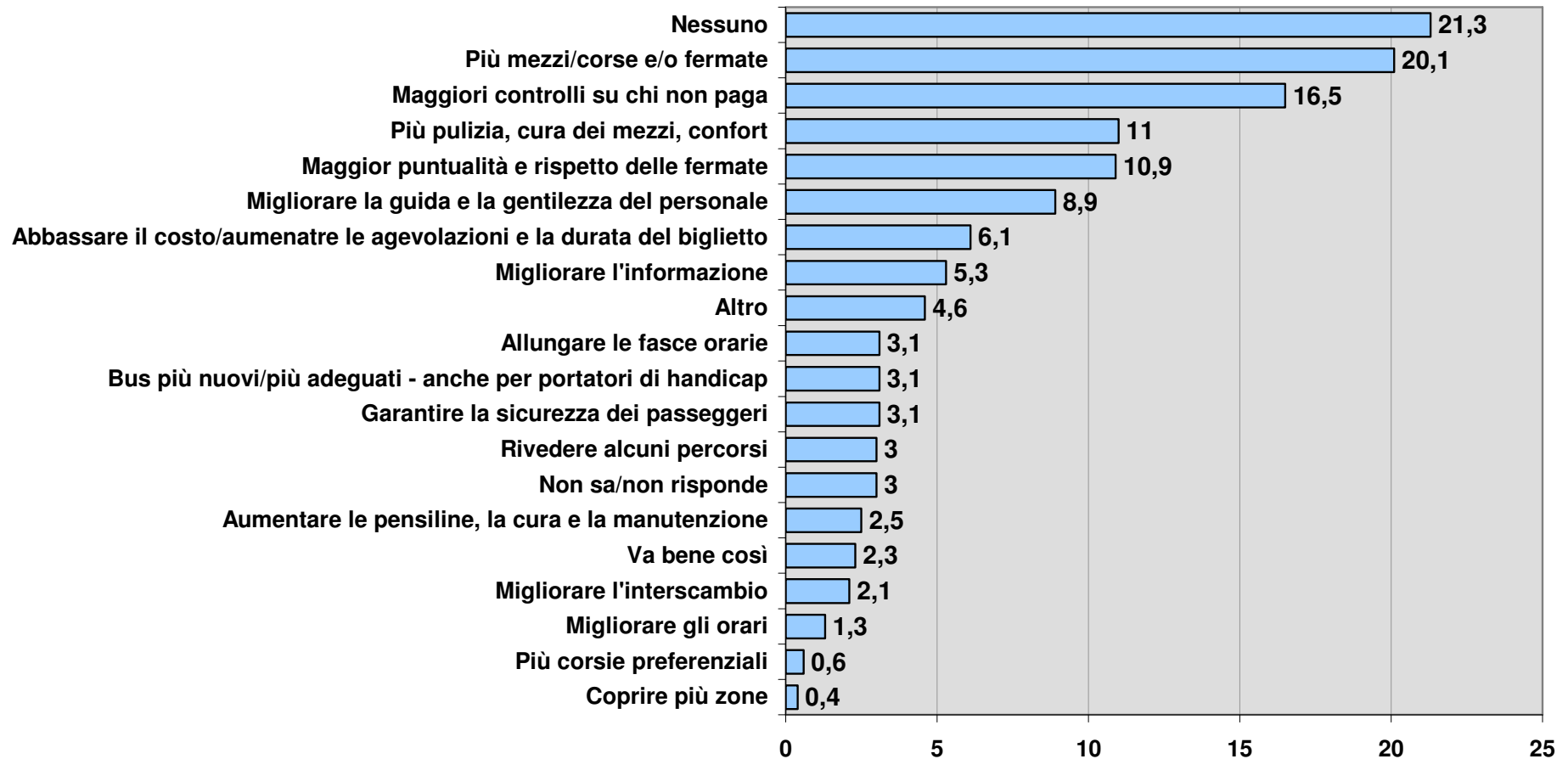
ABBONATI 2008**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle Sue aspettative, il servizio		
			miglior di come si aspettava	come se l'aspettavo	peggio di come si aspettava
Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico quanto e' soddisfatto?	media voto	7	7,9	7,3	5,5
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo considerando tutti i fattori descritti prima, quanto e' soddisfatto?	media voto	7,2	8,1	7,4	5,8

ABBONATI 2009**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle Sue aspettative, il servizio		
			miglior di come si aspettava	come se l'aspettavo	peggio di come si aspettava
Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico quanto e' soddisfatto?	media voto	7,1	7,7	7,2	6,0
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo considerando tutti i fattori descritti prima, quanto e' soddisfatto?	media voto	7,3	7,9	7,4	6,2

Ha qualche suggerimento da dare per migliorare la qualità del servizio?



Possessori ATCM Card

Occasionali

Indagine AMO - febbraio 2009
Composizione del campione - interviste face to face

SESSO	n.	%
Maschio	168	39,7
Femmina	255	60,3
non rilevata		
Totale	423	100

FASCE DI ETA'	n.	%
15-24	125	29,6
25-34	89	21,0
35-44	71	16,8
45-54	44	10,4
55-64	42	9,9
65 e oltre	47	11,1
non rilevata		
non risponde	5	1,2
Totale	423	100

SCOLARITA'	n.	%
Obbligo	235	55,6
Superiore	174	41,1
non risponde	14	3,3
Totale	423	100

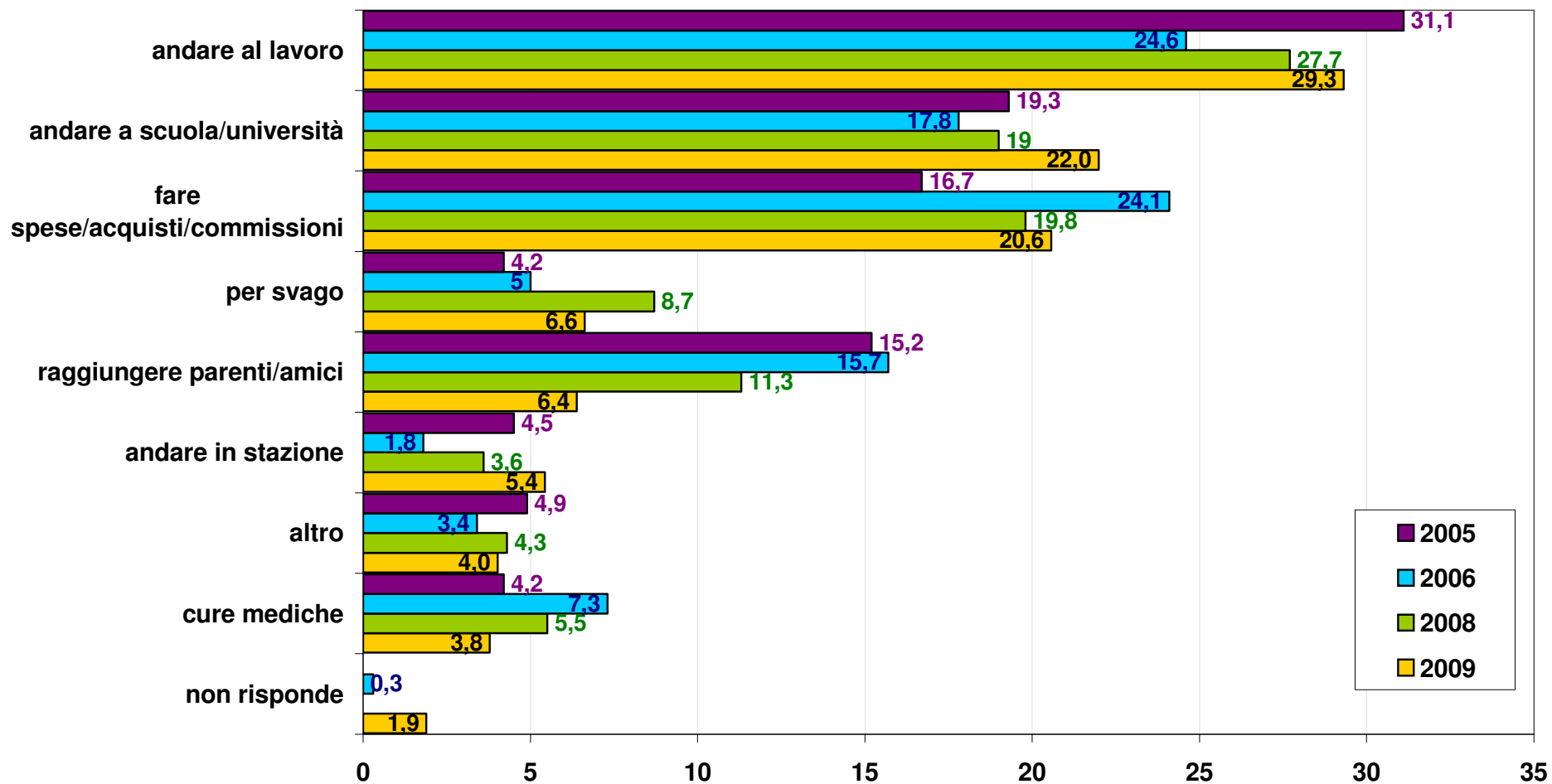
PROFESSIONE	n.	%
lavoratore Autonomo	42	9,9
lavoratore Dipendente	147	34,8
studente	117	27,7
pensionato	59	13,9
non occupato	47	11,1
non risponde	11	2,6
Totale	423	100

<i>Luogo di svolgimento dell'intervista</i>	n.	%
1.1 Modena stazione ferroviaria	108	25,5
1.2 Modena autostazione	117	27,7
2.1 Carpi autostazione	20	4,7
2.2 Carpi stazione ferroviaria	35	8,3
3.1 Comuni area nord autostaz. Mirandola	16	3,8
3.2 Comuni area nord autostaz. Finale E	16	3,8
4.1 Comuni terre dei castelli autostaz. Vignola	17	4,0
5.1 Comuni area Panaro Via Emilia Castelfranco centro	17	4,0
6.1 Distretto ceramico-pedemonte p.zza Martiri Partigiani	21	5,0
6.2 Distratto ceramico-ped. p.zza liberta' Maranello	13	3,1
7.1 Com. mont. appennino Mod ovest Montefiorino centro	6	1,4
8.1 Com. montana del Frignano autostaz. Pavullo	31	7,3
9.1 Com. mont. appennino Modena est Zocca centro	6	1,4
Totale	423	100

<i>Linea utilizzata</i>	n.	%
urbana	288	68,1
extraurbana	135	31,9
non risponde		
Totale	423	100

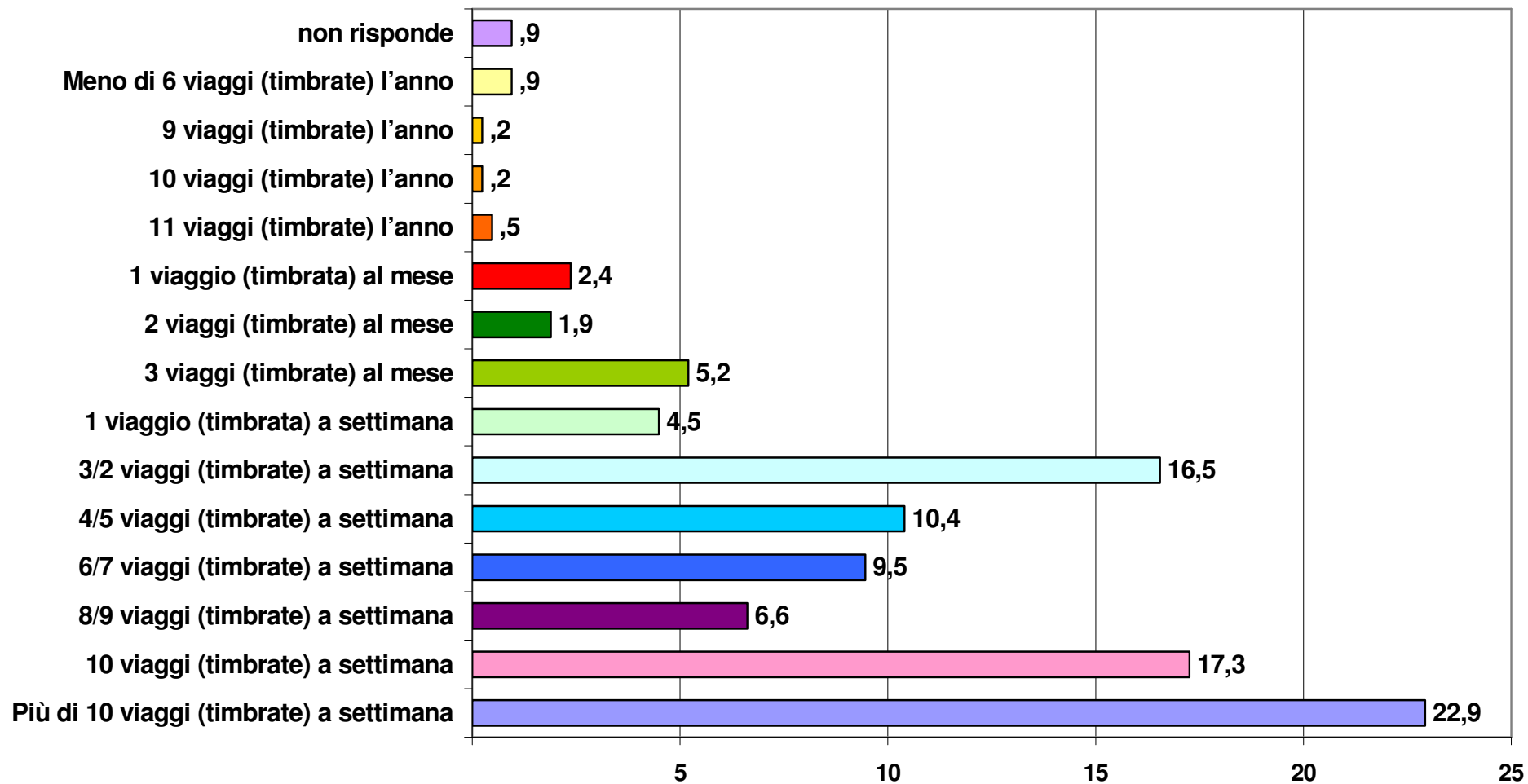
<i>Numero di viaggi al mese</i>	n.	%
meno di 10	67	15,8
da 10 in su	352	83,2
non risponde	4	0,9
Totale	423	100,0

Qual è il motivo principale dei suoi spostamenti in autobus?



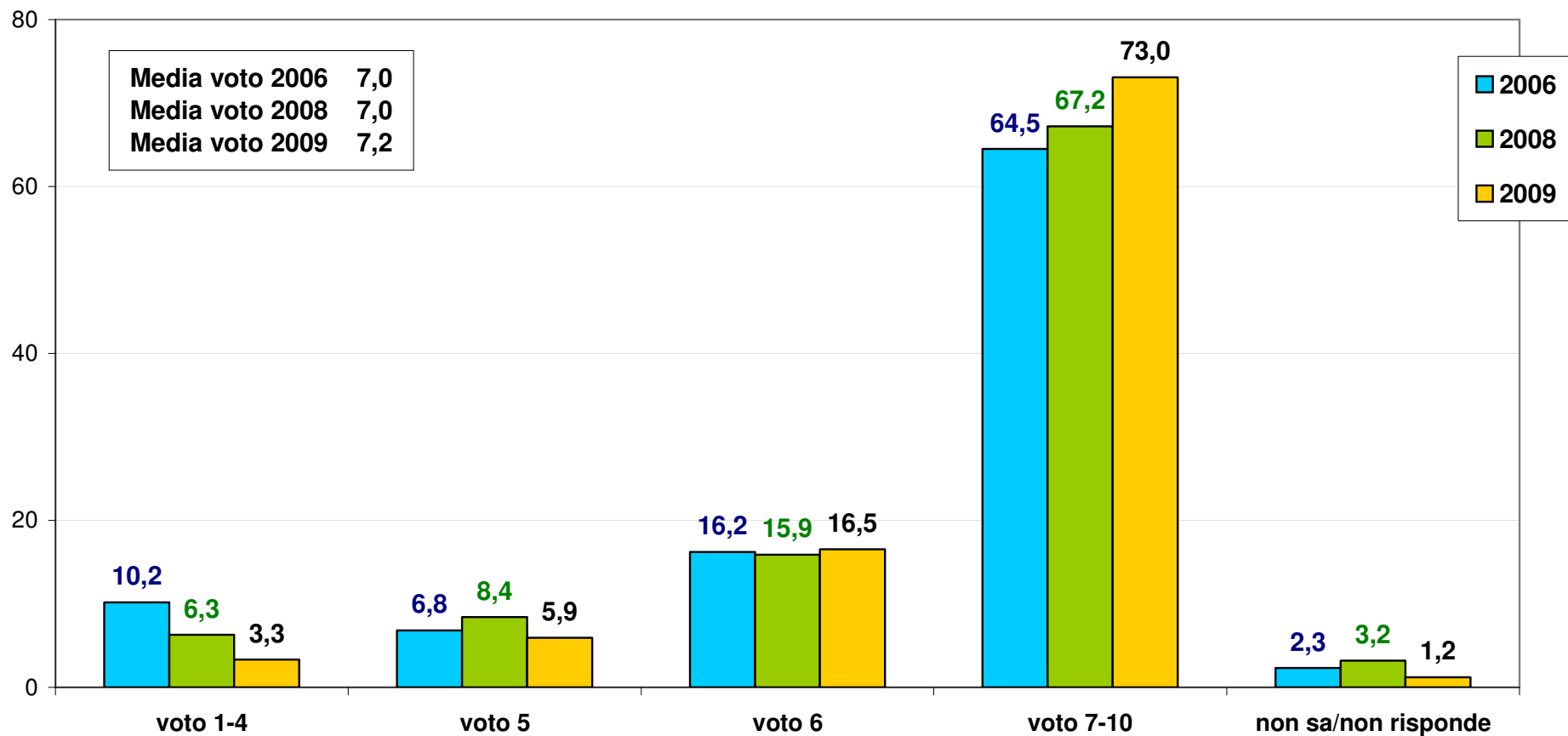
Viaggiatori occasionali

Mediamente quante volte prende l'autobus, cioe' quante timbrate (viaggi) fa?



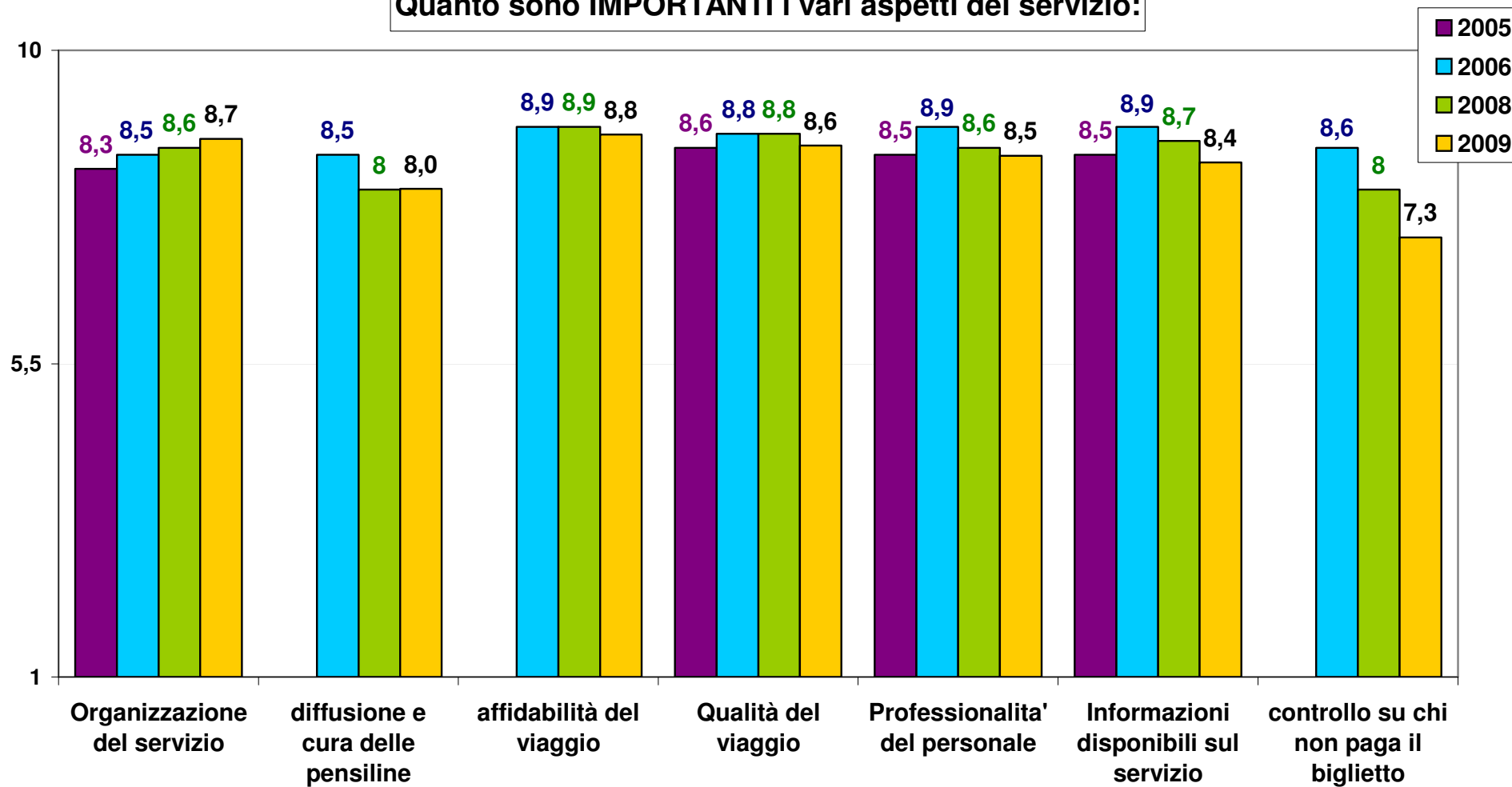
Viaggiatori occasionali

Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, quanto è soddisfatto?



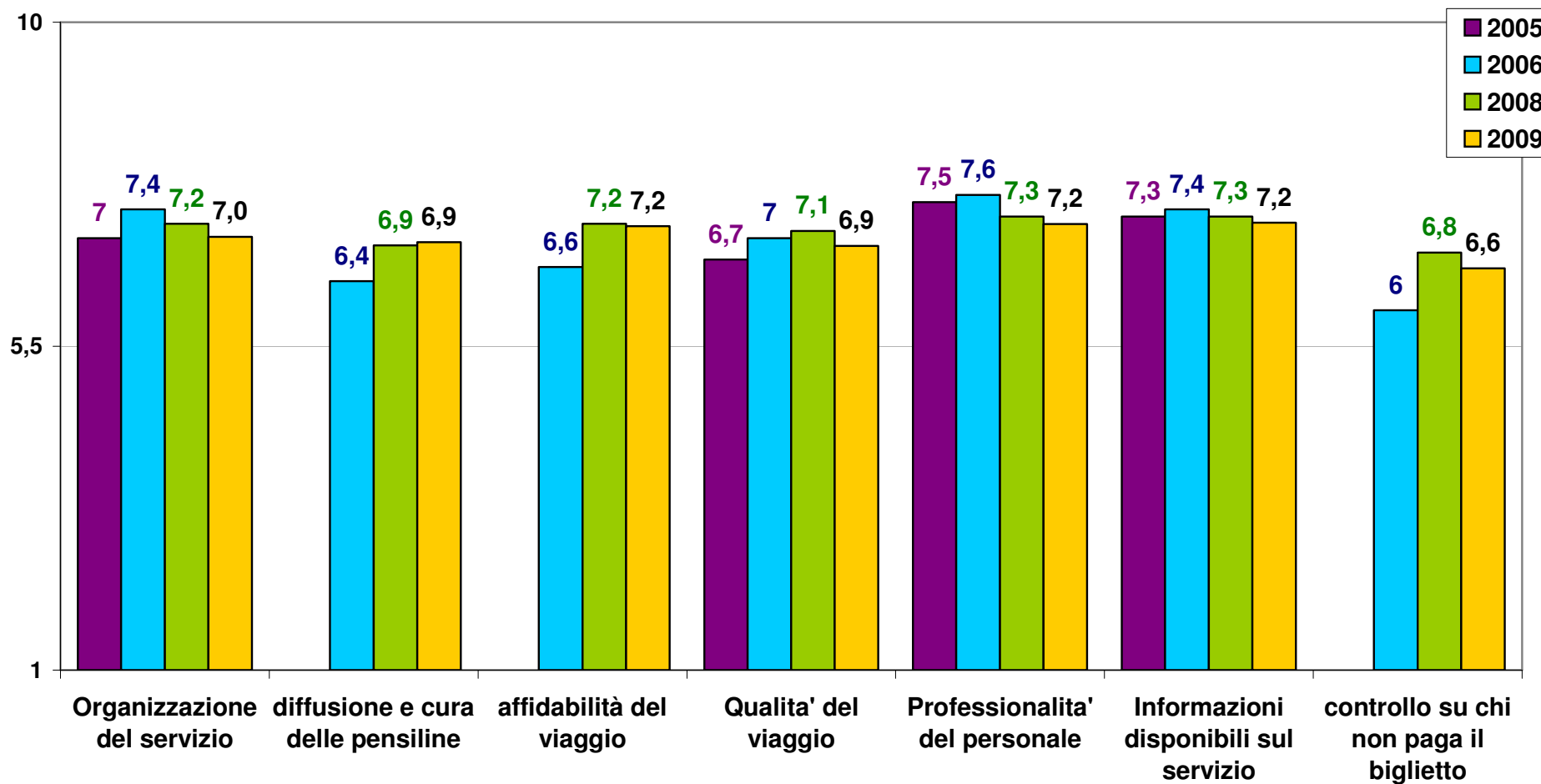
Viaggiatori occasionali

Quanto sono IMPORTANTI i vari aspetti del servizio:



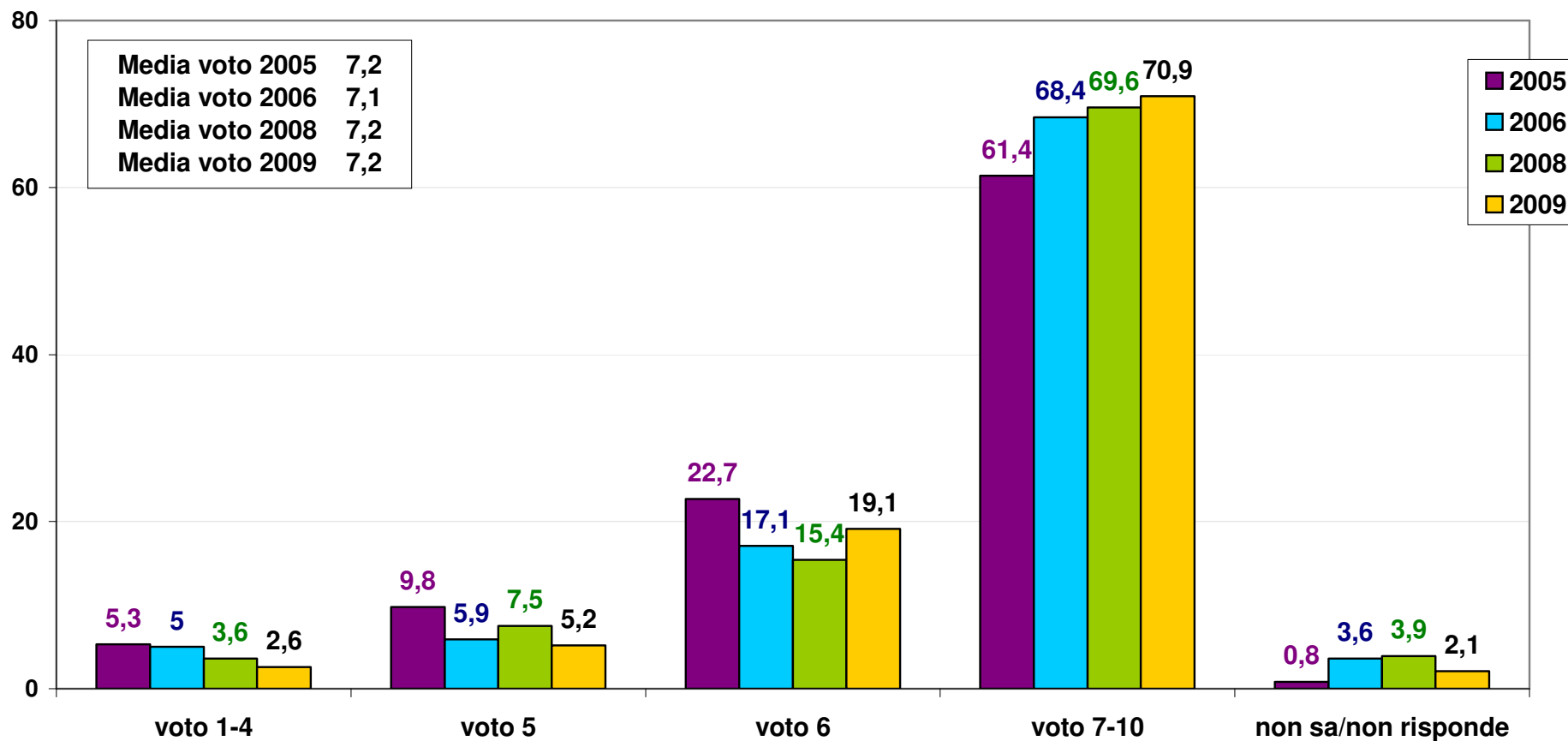
Viaggiatori occasionali

Quanto è SODDISFATTO dei vari aspetti del del servizio:



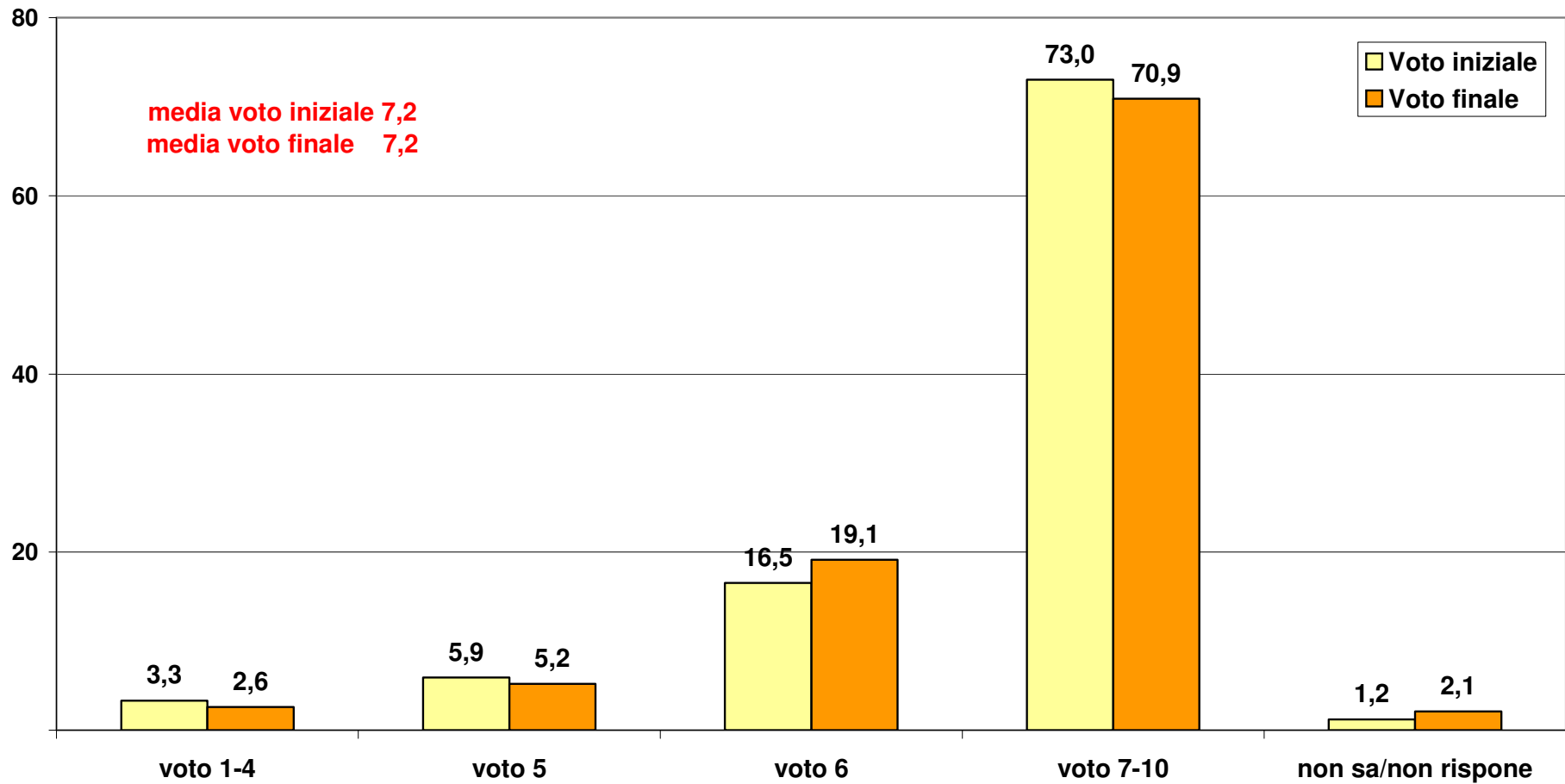
Viaggiatori occasionali

Se lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima, quanto è soddisfatto?



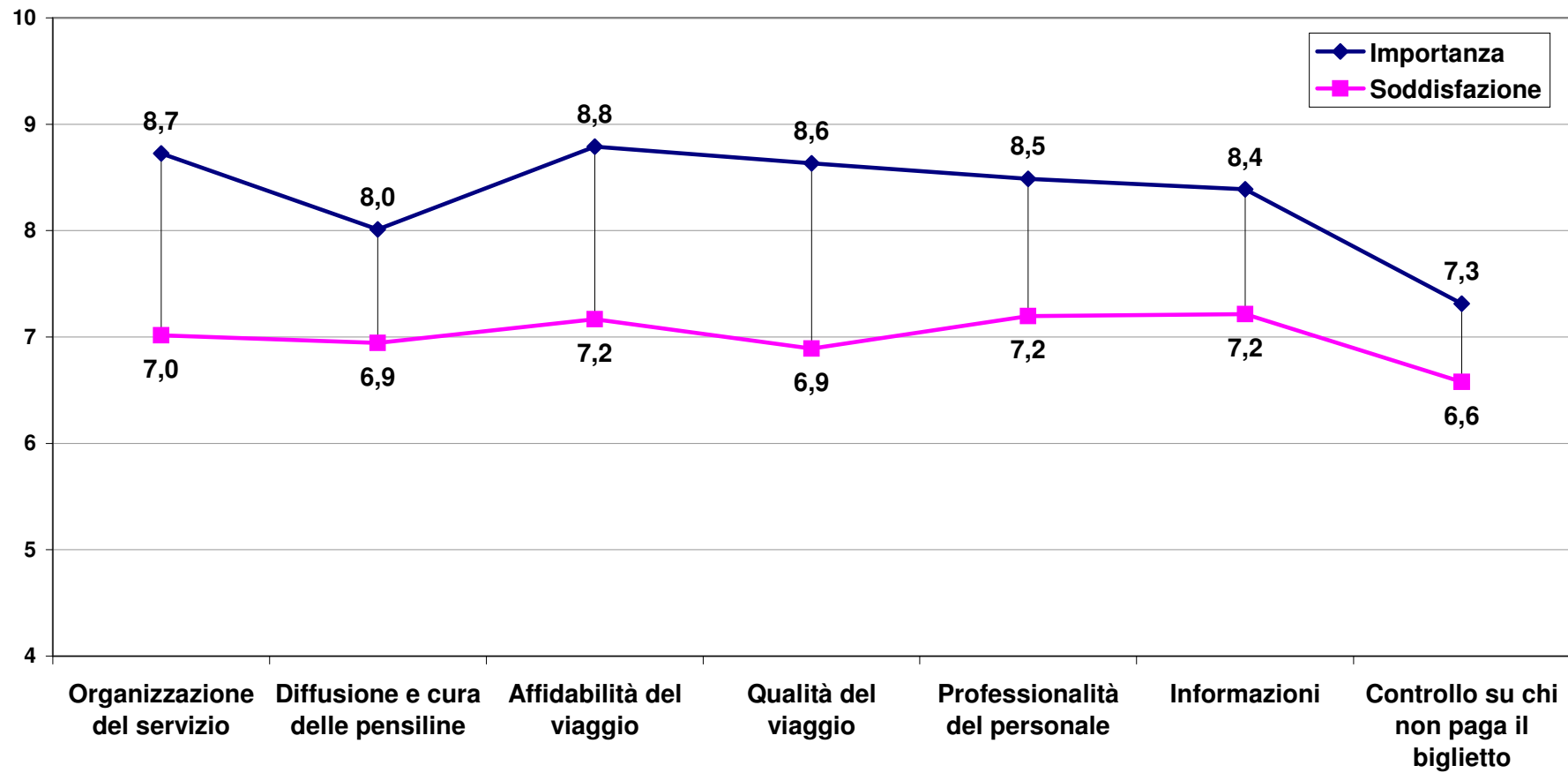
Viaggiatori occasionali

Giudizio complessivo iniziale e finale



Viaggiatori occasionali

Confronto importanza-soddisfazione



Viaggiatori occasionali

Agenzia per la Mobilità - Occasionali - trend medie voto

	2005 media	2006 media	2008 media	2009 media
Giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza (iniziale)		7	7	7,2

SODDISFAZIONE

Organizzazione del servizio	7	7,4	7,2	7,0
diffusione e cura delle pensiline		6,4	6,9	6,9
affidabilità del viaggio		6,6	7,2	7,2
Qualità del viaggio	6,7	7	7,1	6,9
Professionalità del personale	7,5	7,6	7,3	7,2
Informazioni disponibili sul servizio	7,3	7,4	7,3	7,2
controllo su chi non paga il biglietto		6	6,8	6,6
Giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, considerando tutti i fattori descritti	7,2	7,1	7,2	7,2
Media voti microfattori	7,1	6,9	7,1	7,0

IMPORTANZA

Organizzazione del servizio	8,3	8,5	8,6	8,7
diffusione e cura delle pensiline		8,5	8	8,0
affidabilità del viaggio		8,9	8,9	8,8
Qualità del viaggio	8,6	8,8	8,8	8,6
Professionalità del personale	8,5	8,9	8,6	8,5
Informazioni disponibili sul servizio	8,5	8,9	8,7	8,4
controllo su chi non paga il biglietto		8,6	8	7,3

Viaggiatori occasionali

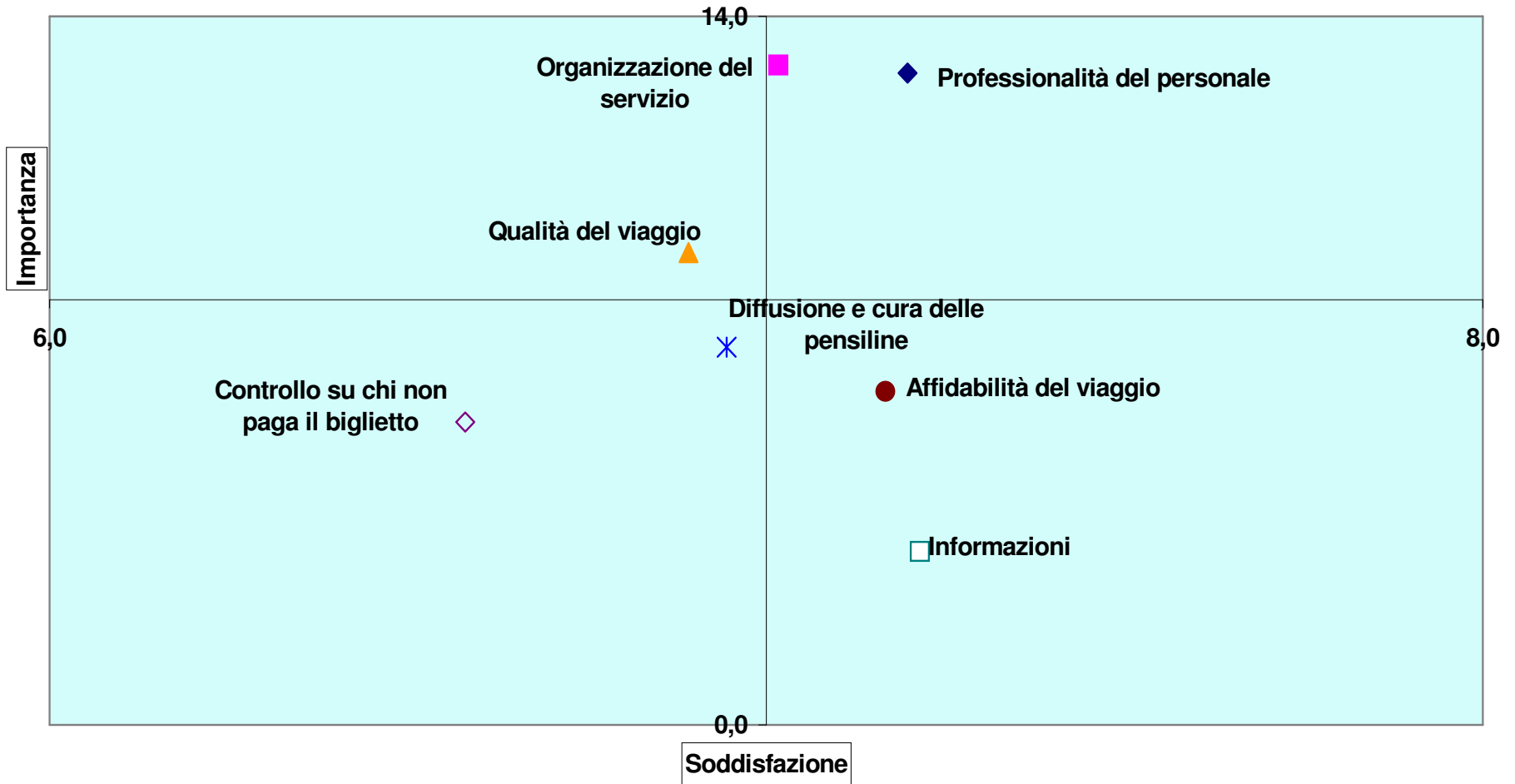
Agenzia per la Mobilità - Occasionali

trend scarto importanza-soddisfazione

	2005			2006			2008			2009		
	Soddisfazione	Importanza	scarto	Soddisfazione	Importanza	scarto	Soddisfazione	Importanza	scarto	Soddisfazione	Importanza	scarto
Organizzazione del servizio	7	8,3	1,3	7,4	8,5	1,1	7,2	8,6	1,4	7,0	8,7	1,7
diffusione e cura delle pensiline				6,4	8,5	2,1	6,9	8	1,1	6,9	8,0	1,07
affidabilità del viaggio				6,6	8,9	2,3	7,2	8,9	1,7	7,2	8,8	1,62
Qualità del viaggio	6,7	8,6	1,9	7	8,8	1,8	7,1	8,8	1,7	6,9	8,6	1,74
Professionalità del personale	7,5	8,5	1	7,6	8,9	1,3	7,3	8,6	1,3	7,2	8,5	1,29
Informazioni disponibili sul servizio	7,3	8,5	1,2	7,4	8,9	1,5	7,3	8,7	1,4	7,2	8,4	1,17
controllo su chi non paga il biglietto				6	8,6	2,6	6,8	8	1,2	6,6	7,3	0,73
Giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza	7,2			7,1			7,2			7,2		

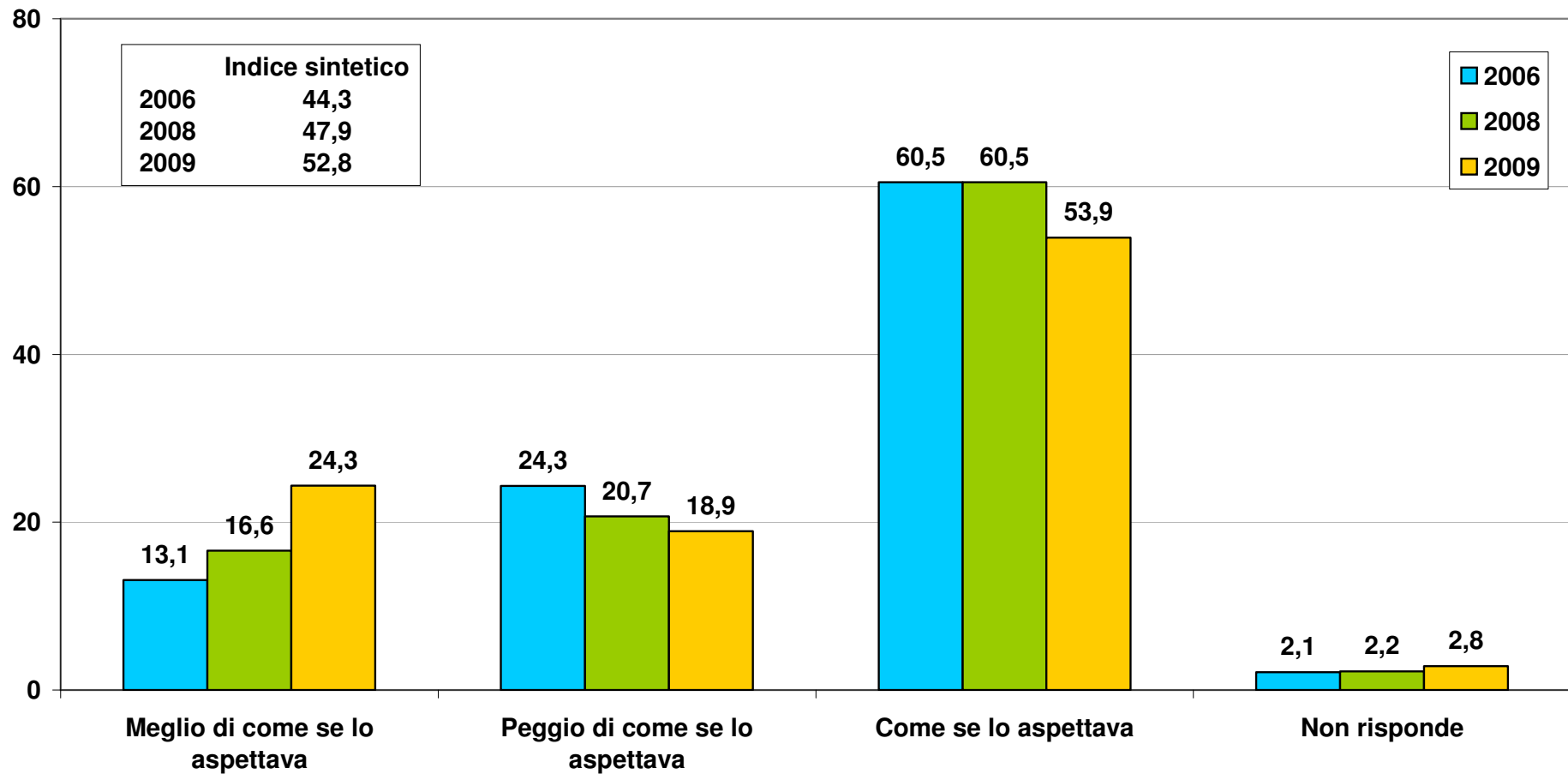
Viaggiatori occasionali

Mappa delle priorità



Viaggiatori occasionali

Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è:



Viaggiatori occasionali

OCCASIONALI 2006**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza e':		
			miglior di come mi aspettavo	come me lo aspettavo	peggio di come mi aspettavo
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, quanto e' soddisfatto?	media voto	7	8,2	7,5	5,1
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo considerando tutto: il servizio, il viaggio, il personale, l'informazione, quanto e' soddisfatto?	media voto	7,1	8,3	7,4	5,7

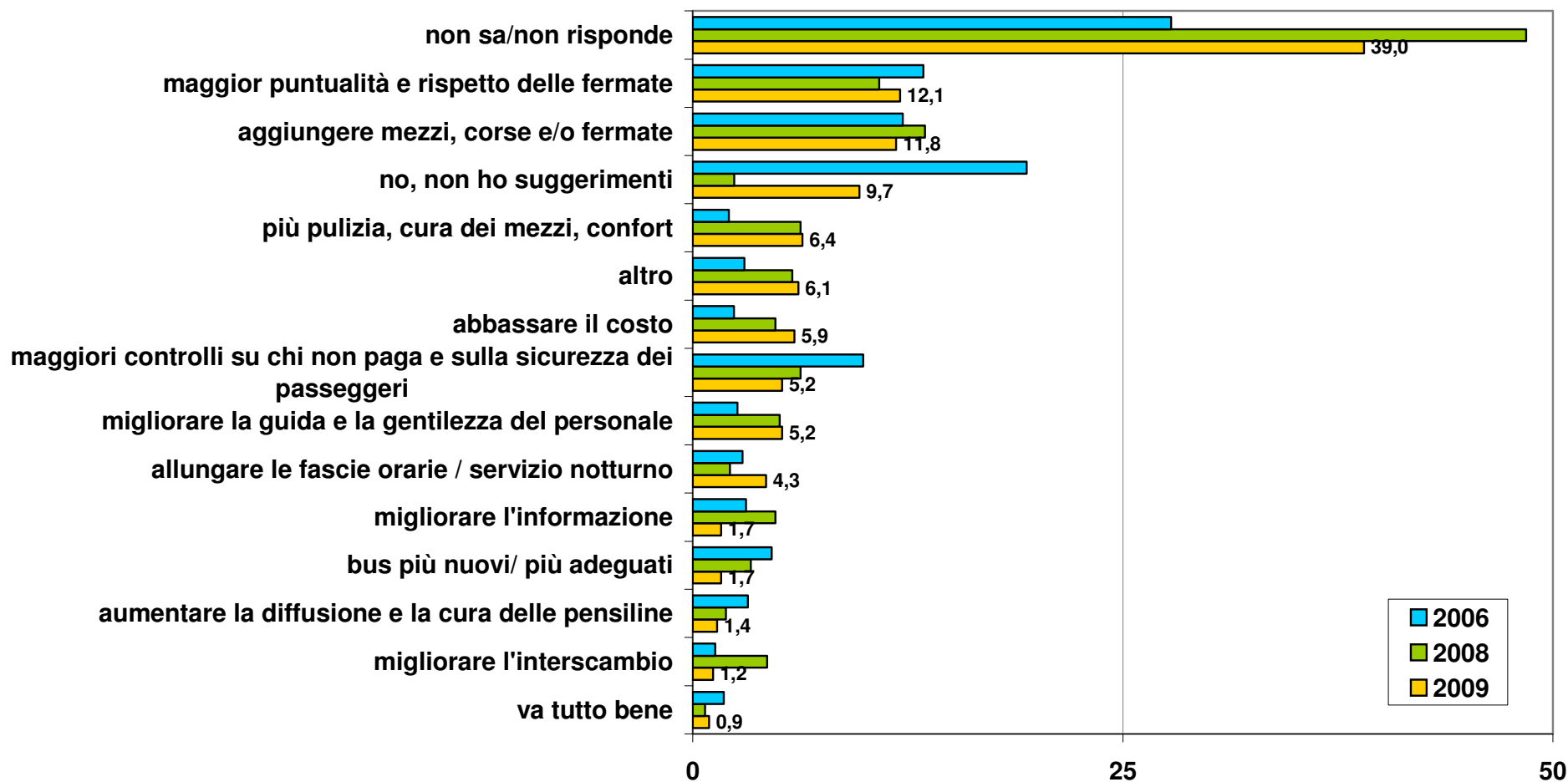
OCCASIONALI 2008**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è...		
			Miglior di come se lo aspettava	Come se lo aspettava	Peggio di come se lo aspettava
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, quanto e' soddisfatto?	media voto	7	7,8	7,3	5,6
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima: il servizio, il viaggio, il personale, l'informazione, quanto e' soddisfatto?	media voto	7,2	8	7,4	5,9

OCCASIONALI 2009**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è...		
			Miglior di come se lo aspettava	Come se lo aspettava	Peggio di come se lo aspettava
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che utilizza, quanto e' soddisfatto?	media voto	7,2	8,1	7,3	5,9
Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima: il servizio, il viaggio, il personale, l'informazione, quanto e' soddisfatto?	media voto	7,2	8,2	7,2	6,1

Ha qualche suggerimento da dare per migliorare il servizio? (aperta)



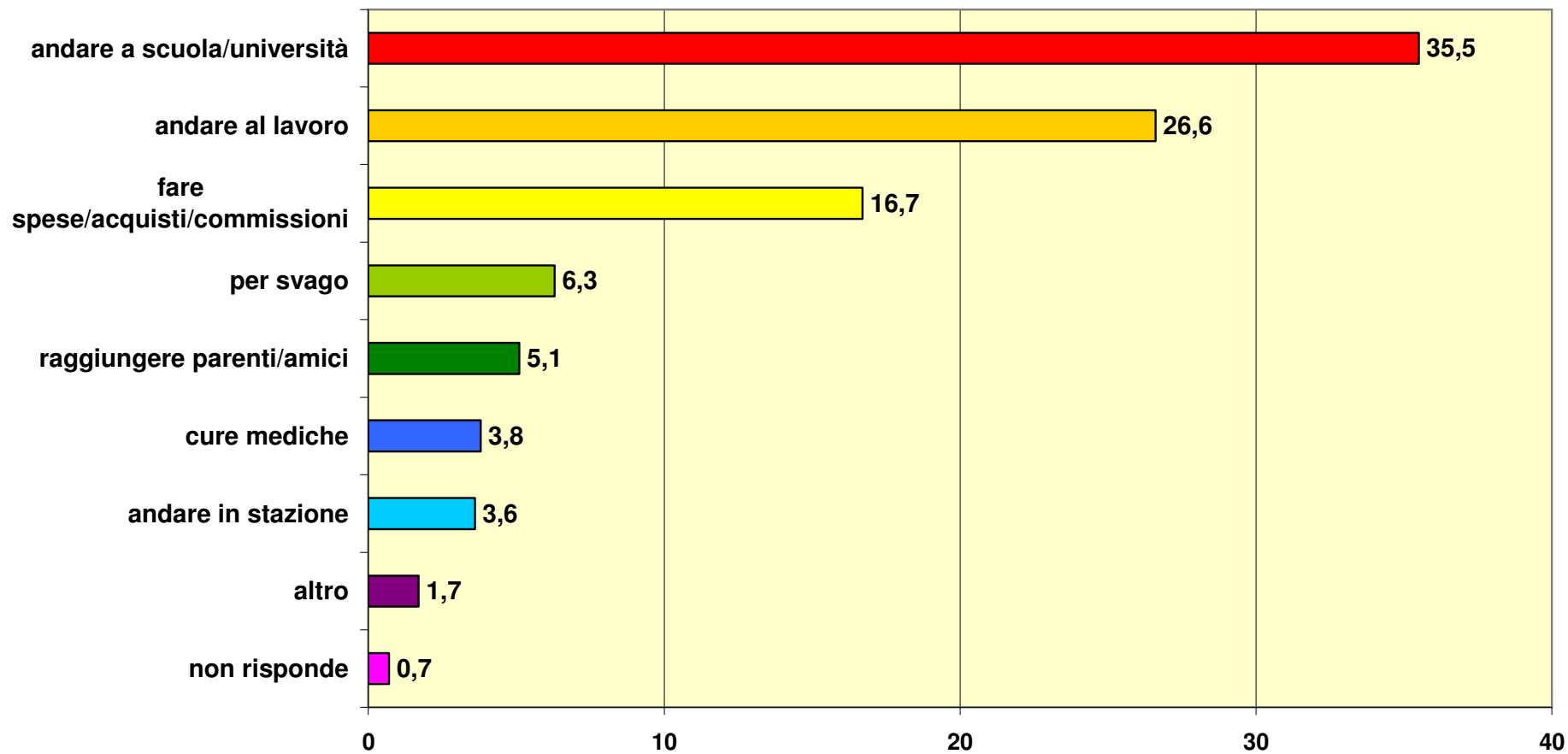
Viaggiatori occasionali

Viaggiatori

Viaggiatori 2009	n	%	universo (%)	peso
Abbonati	800	65,4	65,3	0,998
Occasionali	423	34,6	34,7	1,003
Totale	1223	100	100	

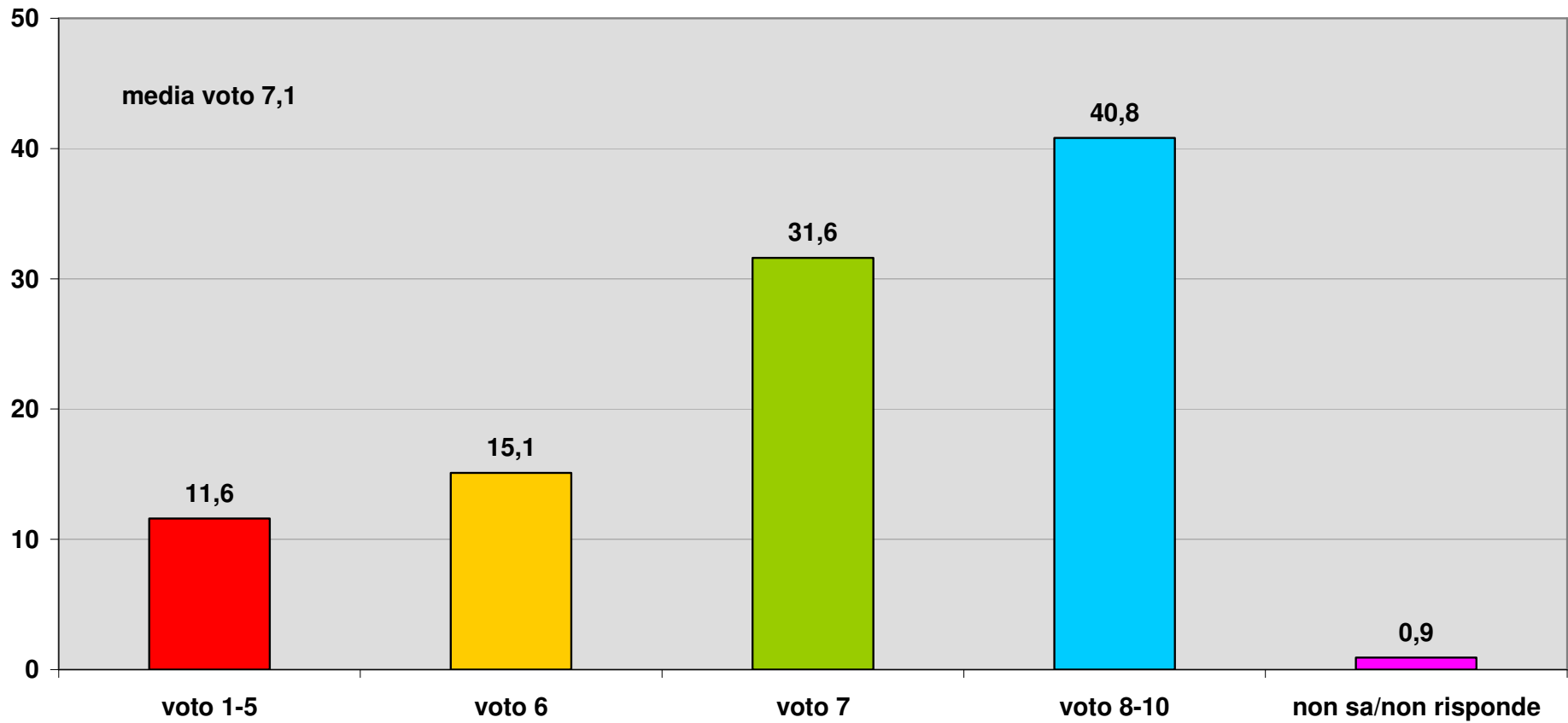
Totale viaggiatori

Qual è il motivo principale dei suoi spostamenti in autobus?



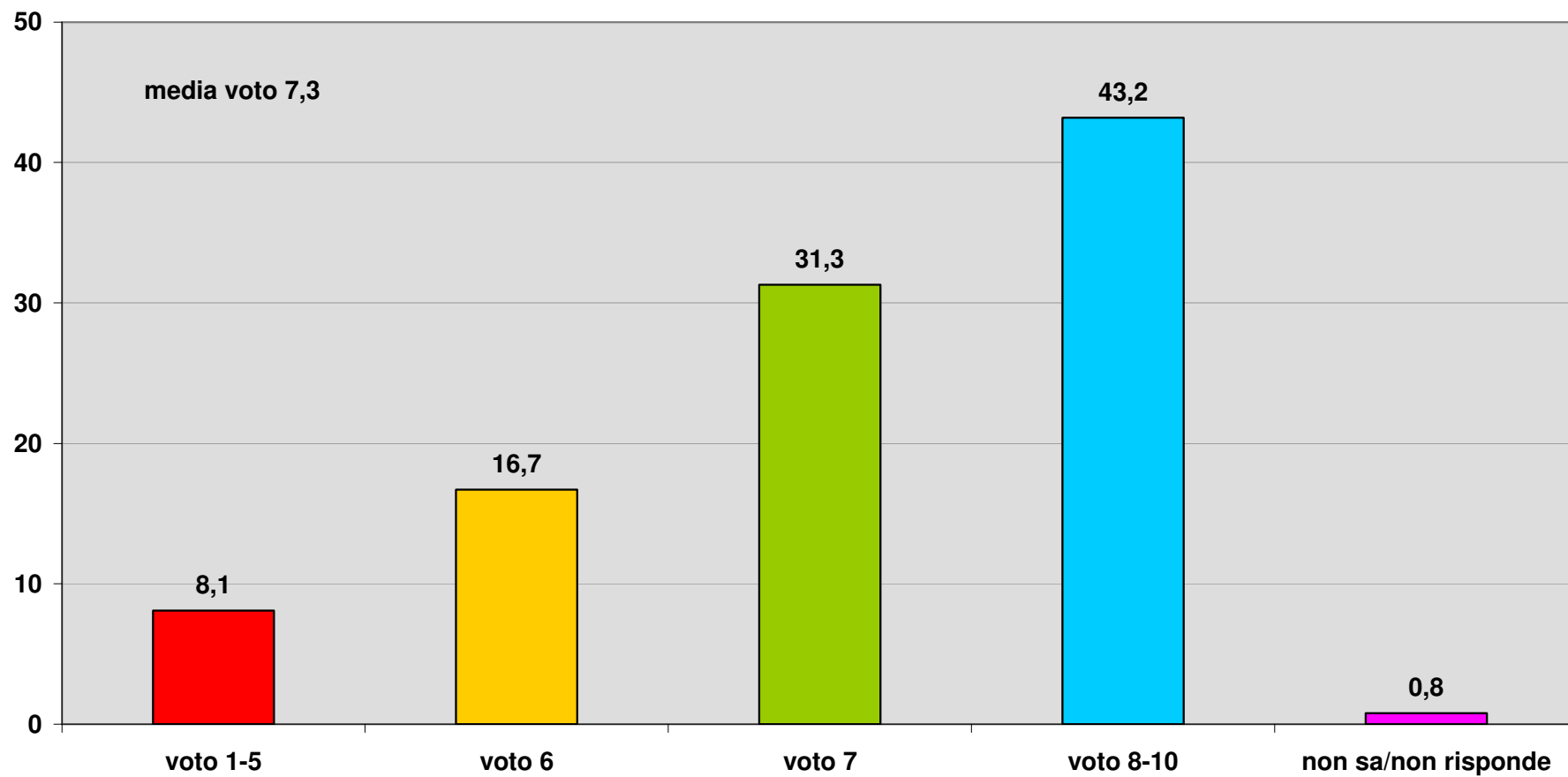
Totale viaggiatori

Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico quanto è soddisfatto?



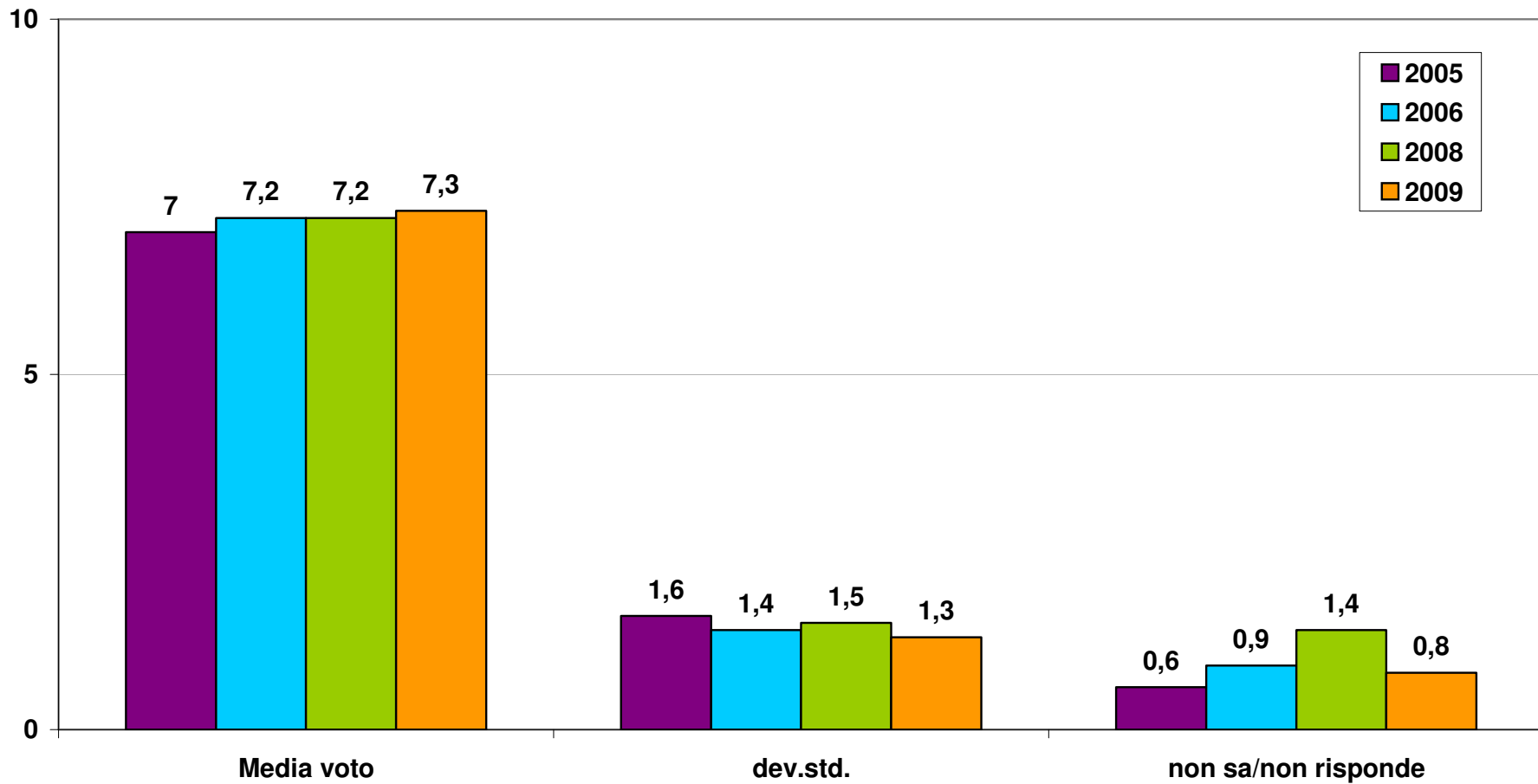
Totale viaggiatori

Voto Finale. Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori ?



Totale viaggiatori

Giudizio complessivo al trasporto pubblico - Viaggiatori



Totale viaggiatori

Viaggiatori 2009

Giudizio complessivo al trasporto pubblico considerando tutti i fattori descritti prima	totale
---	--------

2009

<i>Media voto</i>	7,3
dev.std.	1,3
non sa/non risponde	0,8
Totale n	1223

Se dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto	7,1
dev.std.	1,5
non sa/non risponde	0,9
Totale n	1223

Viaggiatori 2008

Giudizio complessivo al trasporto pubblico considerando tutti i fattori descritti prima	totale
---	--------

2008

<i>Media voto</i>	7,2
dev.std.	1,5
non sa/non risponde	1,4
Totale n	1420

Se dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto	7
dev.std.	1,7
non sa/non risponde	0,8
Totale n	1420

Viaggiatori 2006

Giudizio complessivo al trasporto pubblico considerando tutti i fattori descritti prima	totale
---	--------

2006

<i>Media voto</i>	7,2
dev.std.	1,4
non sa/non risponde	0,9
Totale n	1622

Se dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto	7
dev.std.	1,8
non sa/non risponde	0,8
Totale n	1622

Viaggiatori 2005

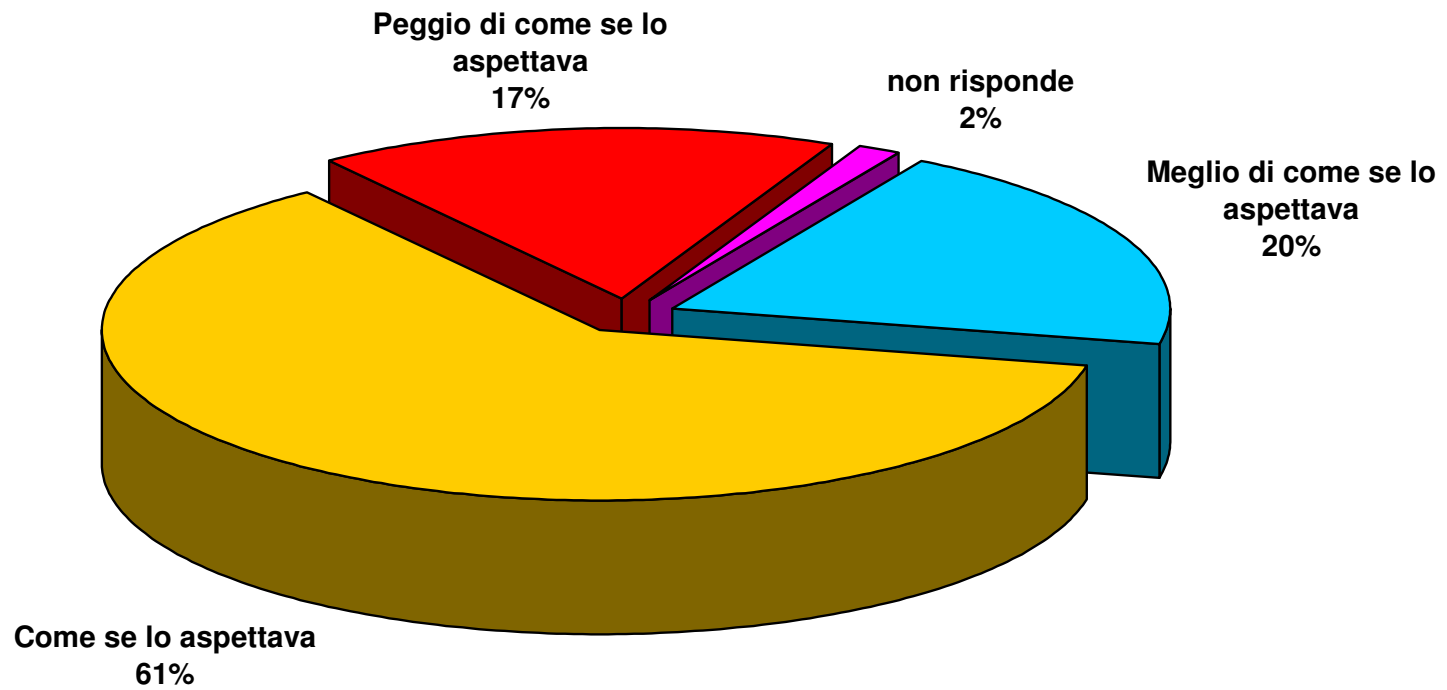
Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto	totale
--	--------

2005

<i>Media voto</i>	7
Dev.std	1,6
non risp	0,6
Totale n	768

Totale viaggiatori

Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza e':



Totale viaggiatori

VIAGGIATORI 2006**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è...		
			Meglio di come se lo aspettava	Come se lo aspettava	Peggio di come se lo aspettava
Voto Iniziale. Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto?	Media voto	7	7,9	7,2	5,3
Voto Finale. Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima: il servizio, il viaggio, il personale, l'informazione, quanto e' soddisfatto?	Media voto	7,2	7,9	7,4	5,9

VIAGGIATORI 2008**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è...		
			Meglio di come se lo aspettava	Come se lo aspettava	Peggio di come se lo aspettava
Voto Iniziale. Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto?	Media voto	7	7,8	7,3	5,5
Voto Finale. Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima: il servizio, il viaggio, il personale, l'informazione, quanto e' soddisfatto?	Media voto	7,2	8,1	7,4	5,8

VIAGGIATORI 2009**Giudizio complessivo - Aspettativa**

		Totale	Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è...		
			Meglio di come se lo aspettava	Come se lo aspettava	Peggio di come se lo aspettava
Voto Iniziale. Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto?	Media voto	7,1	7,8	7,2	5,9
Voto Finale. Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima: il servizio, il viaggio, il personale, l'informazione, quanto e' soddisfatto?	Media voto	7,3	8	7,3	6,1

ICS

INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION - POSSESSORI ATCM CARD

Aspetti riguardanti AMO

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	1223	1005	800
ICS	70,77	69,50	70,72
margine d'errore +/-	0,72	0,83	0,88

Voto medio microfattori	7,44	7,25	7,37
margine d'errore +/-	0,08	0,08	0,09

Aspetti riguardanti ATCM

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	1223	1005	800
ICS	70,54	69,27	70,32
margine d'errore +/-	0,68	0,81	0,86

Voto medio microfattori	7,33	7,13	7,23
margine d'errore +/-	0,07	0,08	0,08

INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION - POSSESSORI ATCM CARD

Tutti gli aspetti complessivamente

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	1223	1005	800
ICS	70,61	69,35	70,44
margine d'errore +/-	0,68	0,80	0,85

Voto medio microfattori	7,36	7,17	7,27
margine d'errore +/-	0,07	0,07	0,08

MEDIE VOTI

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	1223	1005	800
voto iniziale	7,06	6,99	7,06
margine d'errore +/-	0,1	0,1	0,11

voto finale	7,29	7,16	7,29
margine d'errore +/-	0,08	0,09	0,09

Media giudizi complessivi iniziale e finale	7,17	7,08	7,18
margine d'errore +/-	0,07	0,09	0,09

INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION - UTILIZZATORI BIGLIETTI CORSA SEMPLICE

Aspetti riguardanti AMO

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	405	415	422
ICS	66,18	68,70	69,48
margine d'errore +/-	1,58	1,46	1,26

Voto medio microfattori	6,91	7,04	6,98
margine d'errore +/-	0,10	0,10	0,13

Aspetti riguardanti ATCM

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	405	415	422
ICS	67,29	69,43	69,66
margine d'errore +/-	1,6	1,44	1,28

Voto medio microfattori	6,93	7,16	7,01
margine d'errore +/-	0,10	0,09	0,13

INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION - UTILIZZATORI BIGLIETTI CORSA SEMPLICE

Tutti gli aspetti complessivamente

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	405	415	422
ICS	66,99	69,13	69,60
margine d'errore +/-	1,55	1,43	1,25

Voto medio microfattori	6,92	7,12	7,01
margine d'errore +/-	0,09	0,09	0,12

MEDIE VOTI

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	405	415	422
voto iniziale	7,01	7,00	7,23
margine d'errore +/-	0,14	0,11	0,14

voto finale	7,11	7,16	7,23
margine d'errore +/-	0,10	0,09	0,13

Media giudizi complessivi iniziale e finale	7,04	7,08	7,23
margine d'errore +/-	0,11	0,10	0,13

INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION - TOTALE VIAGGIATORI

Aspetti riguardanti AMO

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	1628	1420	1223
ICS	69,63	69,23	70,23
marginale d'errore +/-	0,67	0,72	0,72

Aspetti riguardanti ATCM

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	1628	1420	1223
ICS	69,73	69,32	70,04
marginale d'errore +/-	0,64	0,71	0,71

INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION - TOTALE VIAGGIATORI

Tutti gli aspetti complessivamente

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	1628	1420	1223
ICS	69,71	69,28	70,09
margine d'errore +/-	0,63	0,70	0,70

MEDIE VOTI

	2006	2008	2009
<i>casi</i>	1628	1420	1223
voto iniziale	7,05	6,99	7,11
margine d'errore +/-	0,09	0,09	0,09

voto finale	7,24	7,16	7,26
margine d'errore +/-	0,07	0,08	0,08

Media giudizi complessivi iniziale e finale	7,14	7,08	7,19
margine d'errore +/-	0,07	0,08	0,07