



I2006.10

**INDAGINE DI CUSTOMER  
SATISFACTION  
Line S.p.A.**

**Indagine sulla soddisfazione degli utenti del  
trasporto pubblico locale urbano a Pavia 2010**

**Aprile 2010**

**nomesis**  
ricerche e soluzioni di marketing



# INDICE

<b>Scheda della ricerca</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Descrizione del campione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>Sintesi principali risultati</b>	<b>pag. 5</b>
<b><u>Prima parte:</u></b> <b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>pag. 7</b>
<b><u>Seconda parte:</u></b> <b>Parametri specifici di soddisfazione</b>	<b>pag. 13</b>
<b><u>Terza parte:</u></b> <b>L'importanza attribuita ai diversi aspetti del servizio</b>	<b>pag. 39</b>
<b><u>Conclusioni:</u></b> <b>IL C.S.I.</b>	<b>pag. 43</b>
<b>Matrice sintetica importanza vs. soddisfazione</b>	<b>pag. 45</b>

## Scheda della ricerca

<b>Ricerca:</b>	<b>Line S.p.A. – INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION</b> Indagine sulla soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale urbano a Pavia
<b>Codice indagine:</b>	<b>2006.10</b>
<b>Committente:</b>	<b>Line S.p.A.</b>
<b>Universo indagato:</b>	<b>Utenti del servizio di TPL urbano nella città di Pavia</b>
<b>Grandezza campione:</b>	<b>2001 rispondenti</b>
<b>Metodo di rilevazione:</b>	<b>Interviste stradali faccia a faccia</b>
<b>Punti campione</b>	<b>4 fermate identificate da Line S.p.A.</b>
<b>Periodo rilevazione:</b>	<b>Marzo 2010</b>
<b>Questionario:</b>	<b>44 domande, 44 variabili</b>
<b>Pannelli di incrocio:</b>	<b>2</b>

# Descrizione del campione

**N=2001 interviste validate**

## Genere dell'intervistato:

- Maschio: 46,4%
- Femmina: 52,2%
- NR: 1,4%

## Documento di viaggio:

- Biglietto: 47,2%
- Abbonamento: 49,2%
- Altro/NR: 3,6%

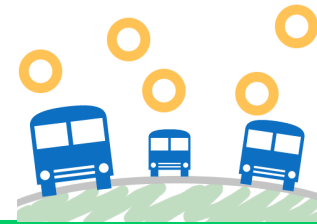
## Professione:

- Studente: 42,9%
- Lav.autonomo: 12,6%
- Lav. dipendente: 17,5%
- Casal./Pens.: 24,4%
- Altro/NR: 2,6%

## Frequenza di utilizzo:

- 5-6 gg. a sett.: 47,1%
- 3-4 gg. a sett.: 22,7%
- 1-2 gg. a sett.: 13,6%
- Occasionalmente: 16,3%
- NR: 0,3%

Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'allegato statistico



# SINTESI PRINCIPALI RISULTATI

# Sintesi dei principali risultati

**Il voto medio di soddisfazione complessiva per i servizi di Line a Pavia è risultato, su una scala da 1 a 10, di **7,14**: rispetto al 2009 (voto **6,50**) si denota dunque un aumento della soddisfazione degli utenti Line che si attesta su un voto più che discreto.**

**Analizzando nello specifico i parametri di soddisfazione possiamo sottolineare come tutti gli aspetti abbiano subito un incremento rispetto alla valutazione di soddisfazione dello scorso anno; inoltre gli aspetti che nel 2009 erano valutati insoddisfacenti, risultano ad oggi soddisfacenti.**

**I parametri con i punteggi medi di soddisfazione più elevati riguardano in particolare**

- **Riconoscibilità del personale (7,93)**
- **Diffusione degli orari alle fermate (7,77)**
- **Facilità di reperimento biglietto o abbonamenti (7,63)**

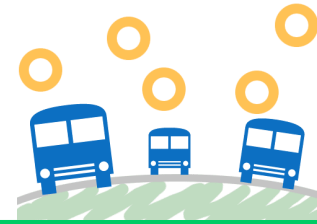
**All'opposto, i parametri con punteggio medio più basso sono:**

- **Spazio a bordo (6,38)**
- **Pulizia interna (6,44)**
- **Pulizia pensiline (6,55)**

**I primi 5 aspetti ritenuti maggiormente importanti dal campione (in linea con il 2009) risultano:**

- **la regolarità del servizio;**
- **la sicurezza stradale;**
- **la sicurezza personale e patrimoniale;**
- **il comfort di viaggio;**
- **la pulizia**

**Da sottolineare, inoltre, la soddisfazione degli utenti rispetto alla sicurezza stradale, item considerato come molto importante; così come nel 2009, regolarità del servizio, sicurezza personale e comfort sono per gli utenti item altrettanto importanti, ma purtroppo poco soddisfacenti. A questi però si aggiunge, ad oggi, l'aspetto della pulizia e dell'ordine.**

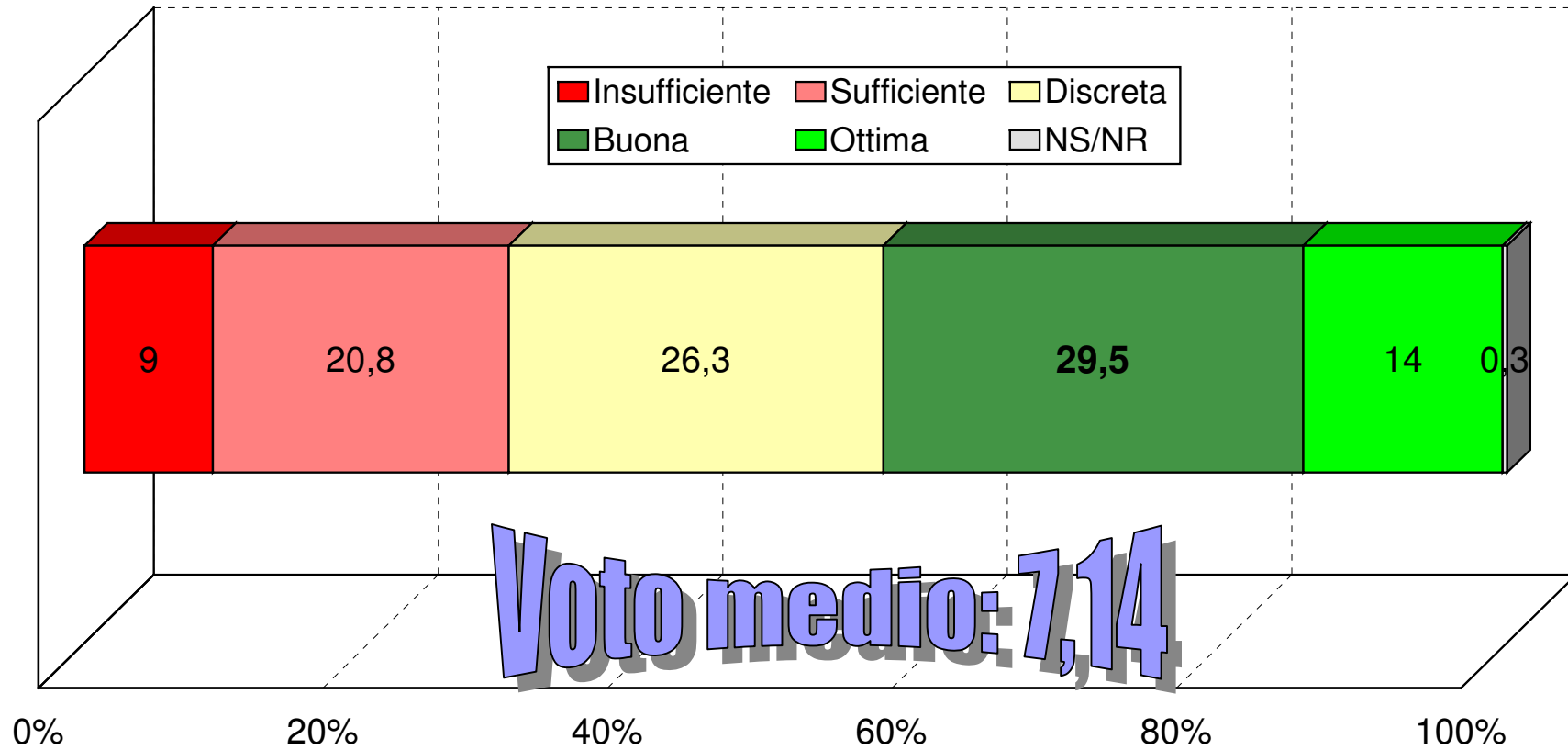


# 1. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Fig. 1.0

## D41: Soddisfazione complessiva

Valori percentuali



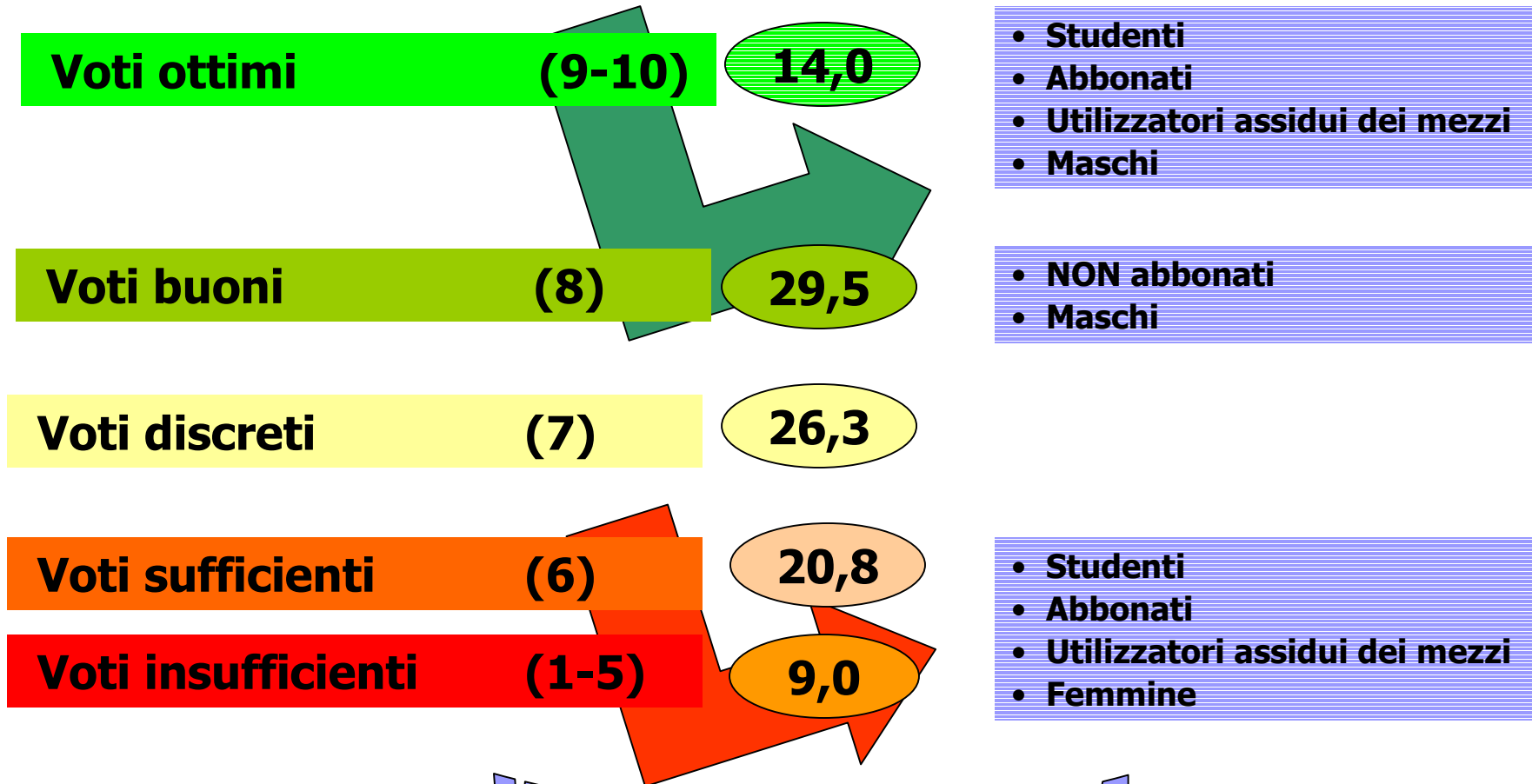
Fonte: Tabb. 79-80

Base: tutti i 2001 rispondenti

**Fig. 1.1**

## Livello di soddisfazione complessiva

Valori percentuali – NS/NR omissi



**Voto medio: 7,14**

**Tab. 1.0**

**D41-D42: Livello di soddisfazione complessiva  
in base alla professione**

Altro-NR omessi	Voto medio (1-10)	(N)
Lav. Autonomo	7,72	253
Studente	7,11	859
Casalinga/pensionato	7,06	485
Lav. dipendente	6,83	350
<i>Intero campione</i>	7,14	1995

La somma delle basi non raggiunge quella dell'intero campione, poiché non sono stati presi in considerazione i voti di coloro che alla D42: " Professione" hanno indicato "Altro" oppure "NR" come risposta.

**Tab. 1.1**

**D41-D43: Livello di soddisfazione complessiva  
in base al documento di viaggio**

Altro-NR omessi	Voto medio (1-10)	(N)
<b>Abbonamento</b>	7,09	979
<b>Biglietto</b>	7,26	944
<i>Intero campione</i>	7,14	1995

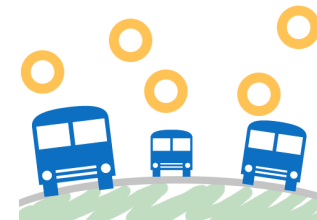
La somma delle basi non raggiunge quella dell'intero campione, poiché non sono stati presi in considerazione i voti di coloro che alla D43: "Documento di viaggio" hanno indicato "Altro" oppure "NR" come risposta.

**Tab. 1.2**

**D41-D44: Livello di soddisfazione complessiva  
in base alla frequenza di utilizzo**

Altro-NR omessi	Voto medio (1-10)	(N)
<b>Utenti assidui (5-6 gg. a settimana)</b>	7,06	940
Utenti abituali (1-4 gg a settimana)	7,17	723
<b>Utenti occasionali</b>	7,35	326
<i>Intero campione</i>	7,14	1995

La somma delle basi non raggiunge quella dell'intero campione, poiché non sono stati presi in considerazione i voti di coloro che alla D43: " Frequenza di utilizzo" hanno indicato "NR" come risposta.



## 2. PARAMETRI SPECIFICI DI SODDISFAZIONE

## Tab. 2.0

### Voti medi item analitici di soddisfazione – Confronto 2009/2010 Ordinamento crescente in base ai voti medi 2009-parte 1

Item analitici di soddisfazione	Voto medio 2009	(N)	Voto medio 2010	(N)
E16-spazio a bordo	5,39	2005	6,38	2001
D11-pulizia interna	5,71	2000	6,44	1998
D14-pulizia pensiline	5,81	1982	6,55	1986
B4-sicurezza da furto	5,87	1877	6,72	1932
D15-pulizia e ordine compl.	5,89	2000	6,64	1998
D13-ordine interno	5,90	2000	6,62	1995
E19-comfort complessivo	5,96	2000	6,69	1992
E18-facilità accesso	5,96	2000	6,75	1983
C8-Puntualità/rispetto orari	6,03	2005	6,76	1995
D12-pulizia esterna	6,04	1969	6,68	1980
F21-pedane mobili per disabili	6,16	1253	6,72	1277
M31-qualità emissioni	6,17	1715	6,99	1827
C9-Regolarità servizio	6,20	2005	6,87	2001
M32-rispetto ambiente acustico	6,21	1921	6,98	1956
M33-attenzione ambiente complessiva	6,24	1894	7,02	1941
B6-sicurezza personale/patr.le compless.	6,24	1942	6,90	1965
E17-climatizzazione	6,36	1988	6,95	1992
C10-frequenza, puntualità, regol. compl.	6,36	1999	6,96	1995

**Tab. 2.1**

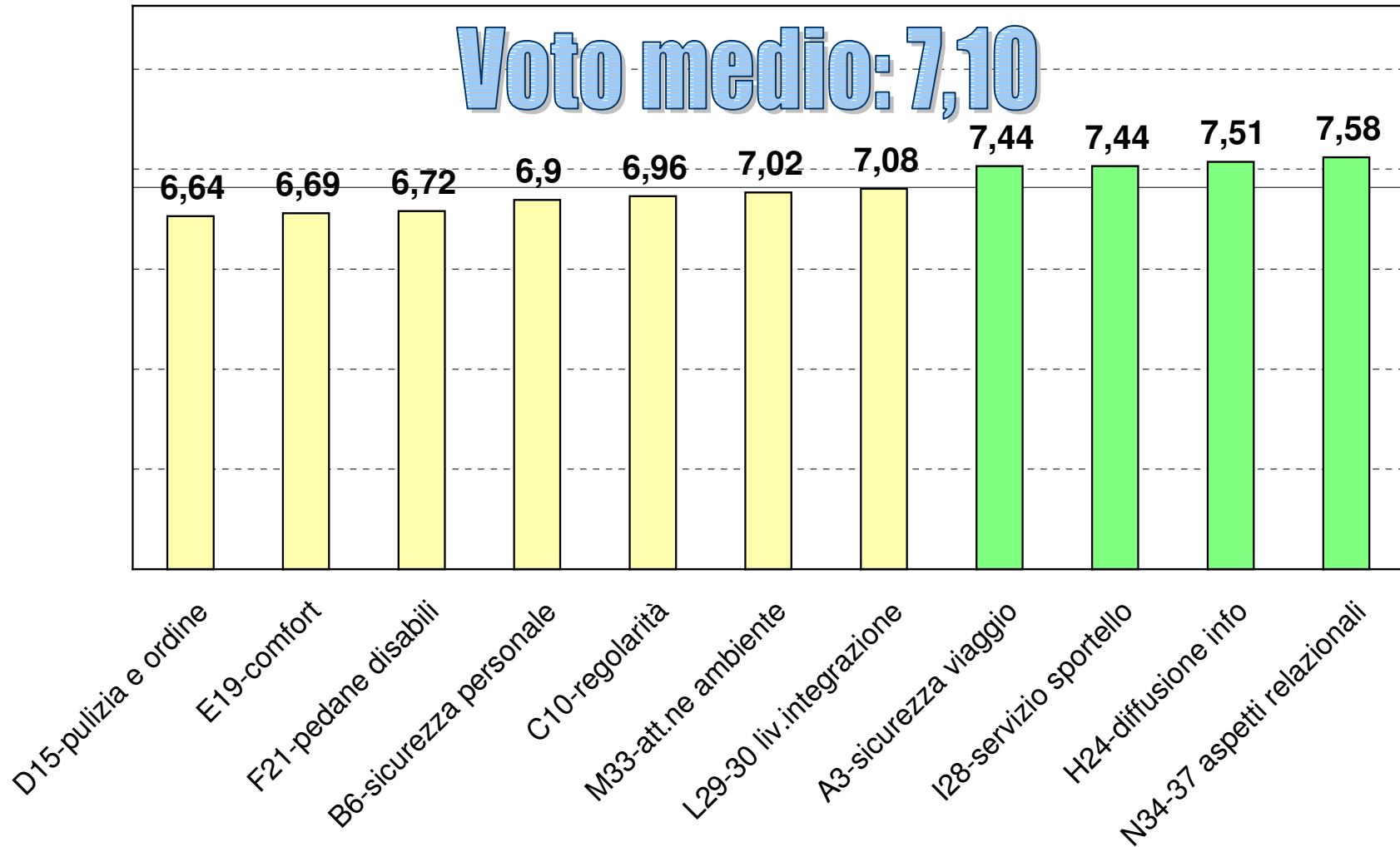
**Voti medi item analitici di soddisfazione – Confronto 2009/2010**  
**Ordinamento crescente in base ai voti medi 2009-parte 2**

<b>Item analitici di soddisfazione</b>	<b>Voto medio 2009</b>	<b>(N)</b>	<b>Voto medio 2010</b>	<b>(N)</b>
I27-servizio proposte e reclami	6,45	906	7,19	1218
A1-condotta di guida	6,46	2000	7,24	1995
N34-cortesìa personale	6,50	1973	7,19	1980
H23-numero verde	6,54	906	7,36	1202
C7-frequenza corse	6,60	2000	7,09	1998
A3-sicurezza del viaggio complessiva	6,70	2005	7,44	2001
B5-sicurezza da molestie	6,71	1640	7,23	1797
L30-coordinamento extraurbano	6,74	1037	7,02	1323
L29-coordinamento servizio ferroviario	6,79	1313	7,14	1410
A2-sicurezza mezzo	6,82	2005	7,47	1998
I28-Servizi sportello complessivi	7,20	1851	7,44	1831
N36-competenza e profess. personale	7,21	1972	7,56	1983
N35-accuratezza personale	7,25	1989	7,62	1992
H24-diffusione informazioni complessiva	7,33	1966	7,51	1968
I26-numero e qualità pdv	7,38	1964	7,56	1958
I25-reperimento biglietti/abbonamenti	7,42	1983	7,63	1978
H22-diffusione orari fermate	7,71	1999	7,77	1995
N37-riconoscibilità personale	7,87	1993	7,93	1986

**Fig. 2.0**

## Giudizi complessivi per macroaree

Voti medi (1-10)



Fonte: voti medi

Basi: mobili comprese tra 1277 e 2001



**Tab. 2.2**

**Voti medi di soddisfazione: sicurezza stradale**

<b>A) Sicurezza stradale del viaggio</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Condotta di guida</b>	<b>7,24</b>
<b>Sicurezza del mezzo</b>	<b>7,47</b>
<b>In generale la sicurezza del viaggio</b>	<b>7,44</b>

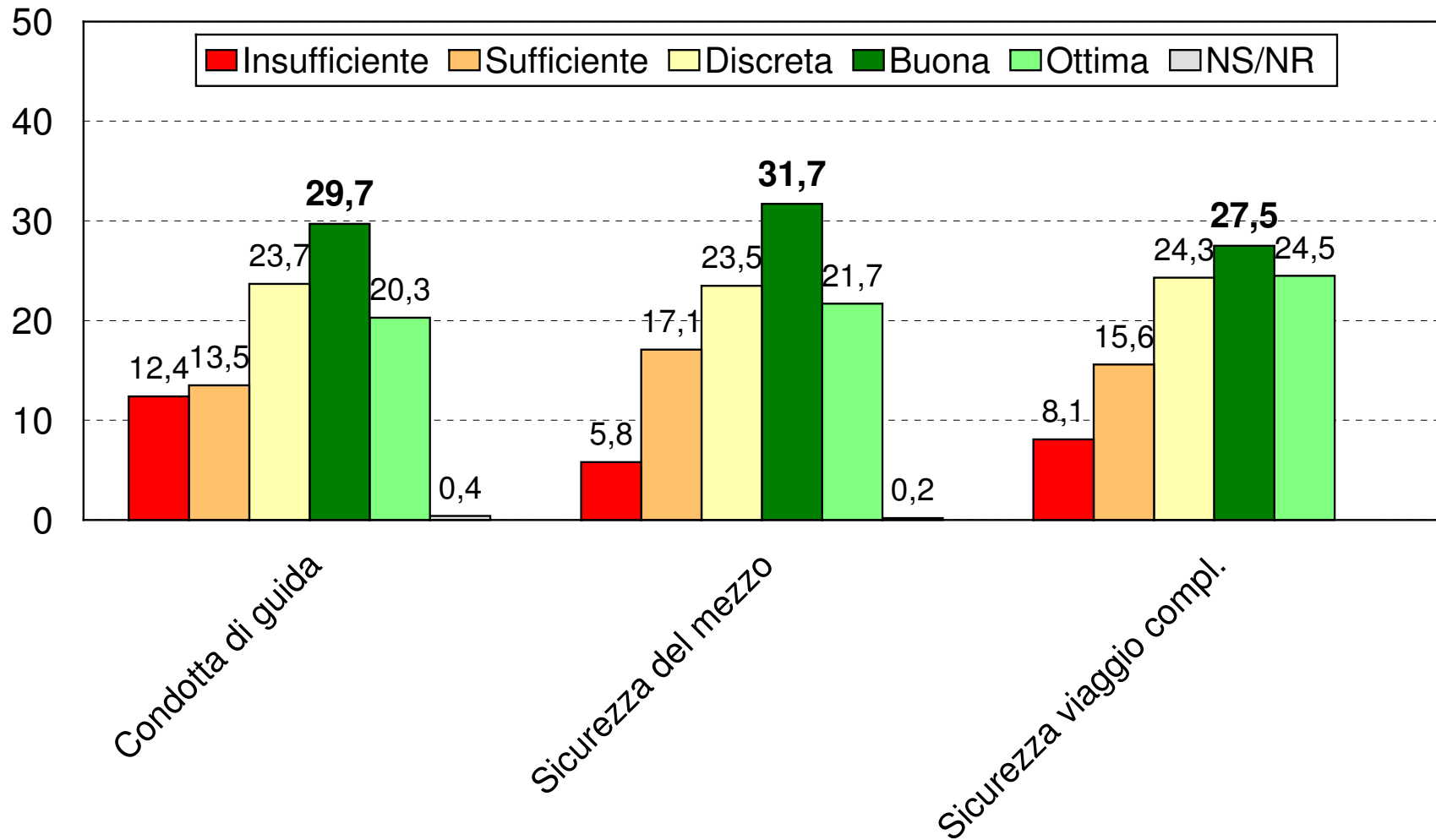
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1995 e 2001

**Fig. 2.1**

## A) Sicurezza stradale del viaggio

Valori percentuali



Fonte: Tabb.1-6

Base: tutti i 2001 rispondenti



**Tab. 2.3**

**Voti medi di soddisfazione: sicurezza personale**

<b>B) Sicurezza personale e patrimoniale</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Sicurezza da furto</b>	<b>6,72</b>
<b>Sicurezza da molestie</b>	<b>7,23</b>
<b>In generale la sicurezza personale e patrimoniale</b>	<b>6,90</b>

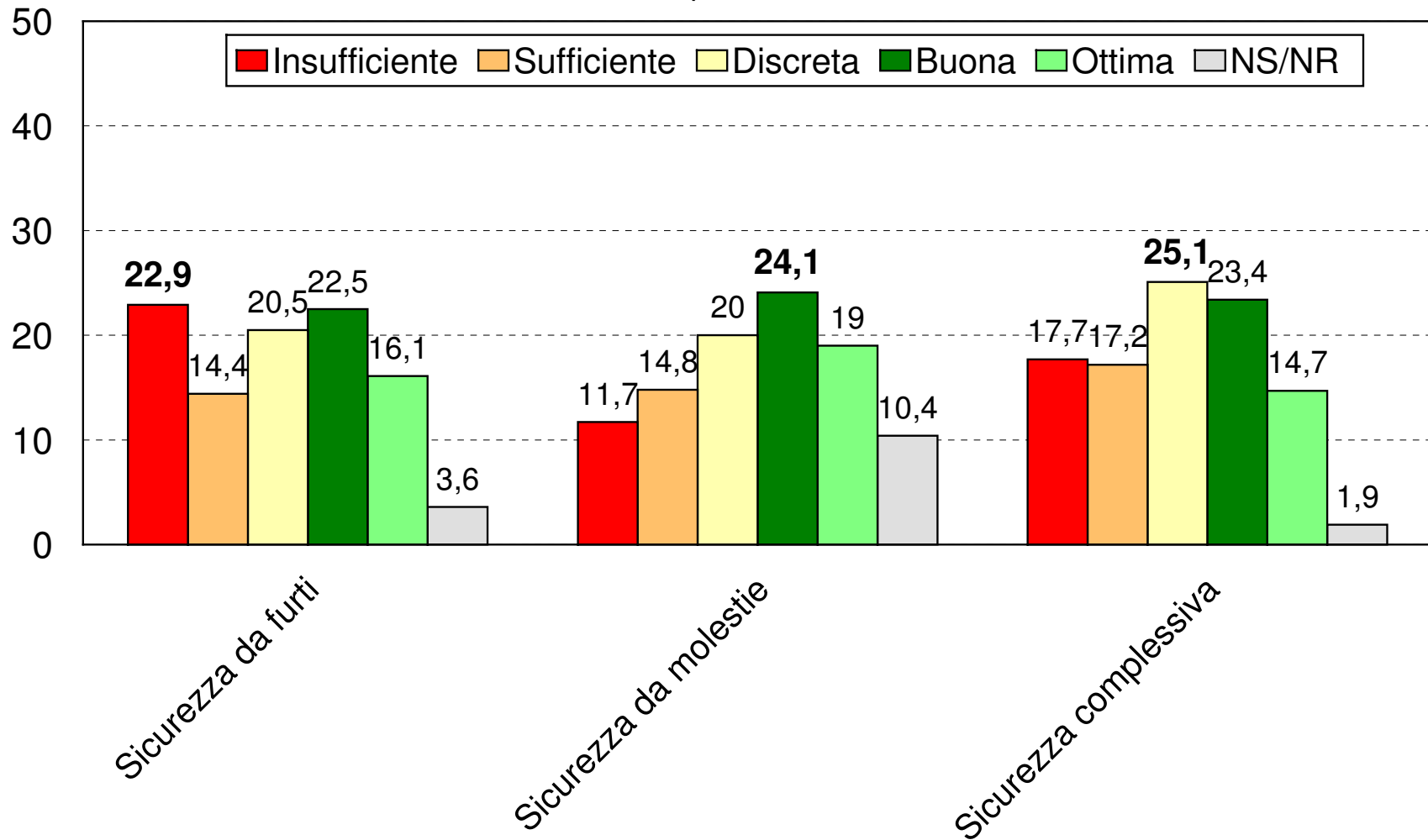
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1797 e 1965

**Fig. 2.2**

## B) Sicurezza personale e patrimoniale

Valori percentuali



Fonte: Tabb.7-12

Base: tutti i 2001 rispondenti



**Tab. 2.4**

**Voti medi di soddisfazione: regolarità ed efficacia del servizio**

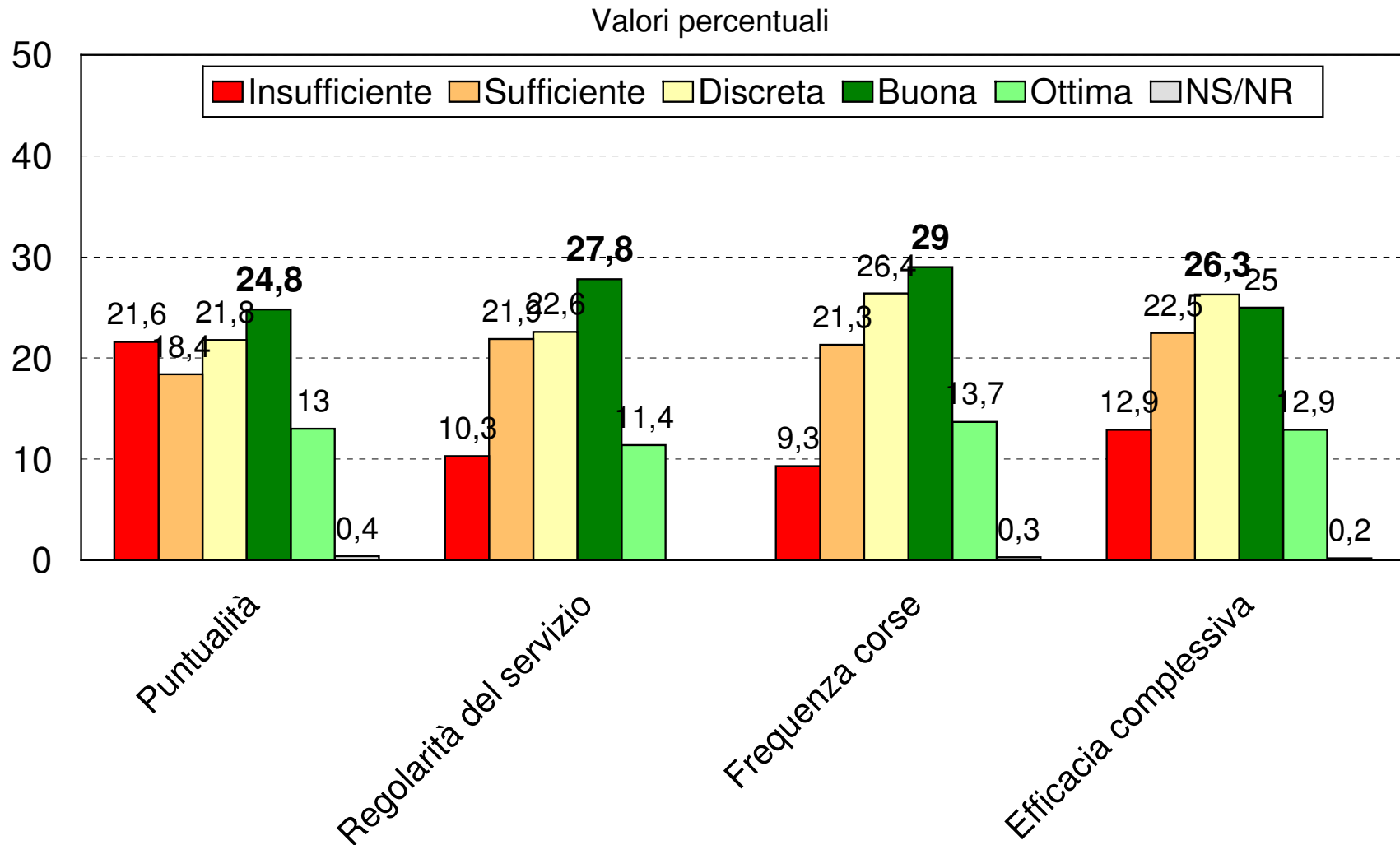
<b>C) Regolarità, puntualità ed efficacia del servizio</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Puntualità nel rispetto degli orari</b>	<b>6,76</b>
<b>Regolarità del servizio (non salto di corse)</b>	<b>6,87</b>
<b>Frequenza corse</b>	<b>7,09</b>
<b>Complessivamente, per la frequenza, puntualità e regolarità del servizio</b>	<b>6,96</b>

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1995 e 2001

**Fig. 2.3**

### C) Regolarità, puntualità ed efficacia del servizio



Fonte: Tabb.13-20

Base: tutti i 2001 rispondenti



**Tab. 2.5**

**Voti medi di soddisfazione: pulizia dei mezzi e delle strutture**

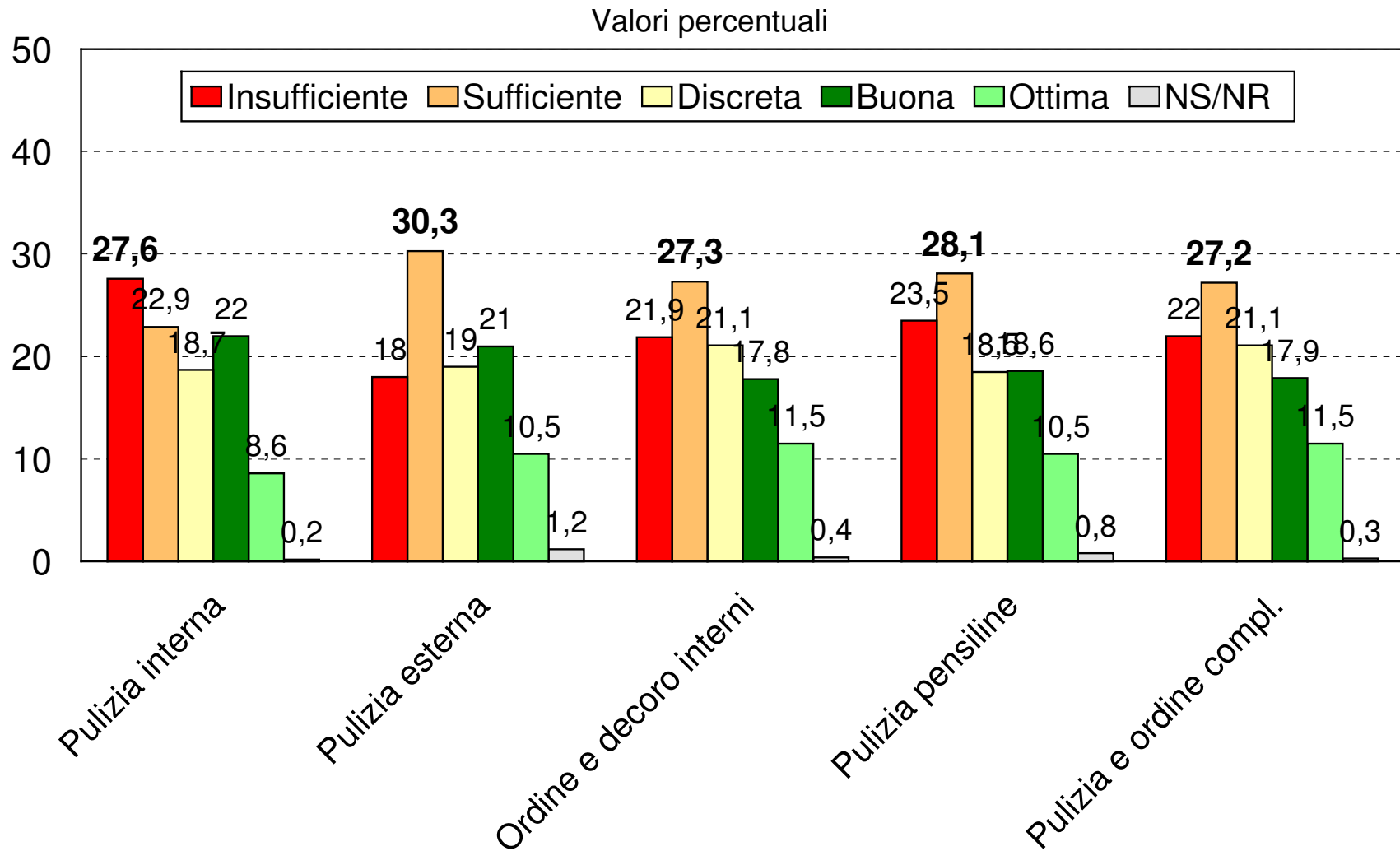
<b>D) Pulizia dei mezzi e delle strutture</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Pulizia interna</b>	<b>6,44</b>
<b>Pulizia pensiline</b>	<b>6,55</b>
<b>Ordine e decoro interni</b>	<b>6,62</b>
<b>Pulizia esterna</b>	<b>6,68</b>
<b>In generale pulizia e ordine</b>	<b>6,64</b>

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1980 e 1998

Fig. 2.4

## D) Pulizia dei mezzi e delle strutture



Fonte: Tabb.21-30

Base: tutti i 2001 rispondenti



**Tab. 2.6**

**Voti medi di soddisfazione: comfort di viaggio**

<b>E) Comfort di viaggio</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Spazio a bordo (non-affollamento)</b>	<b>6,38</b>
<b>Facilità di accesso (salita)</b>	<b>6,75</b>
<b>Climatizzazione</b>	<b>6,95</b>
<b>In generale il comfort</b>	<b>6,69</b>

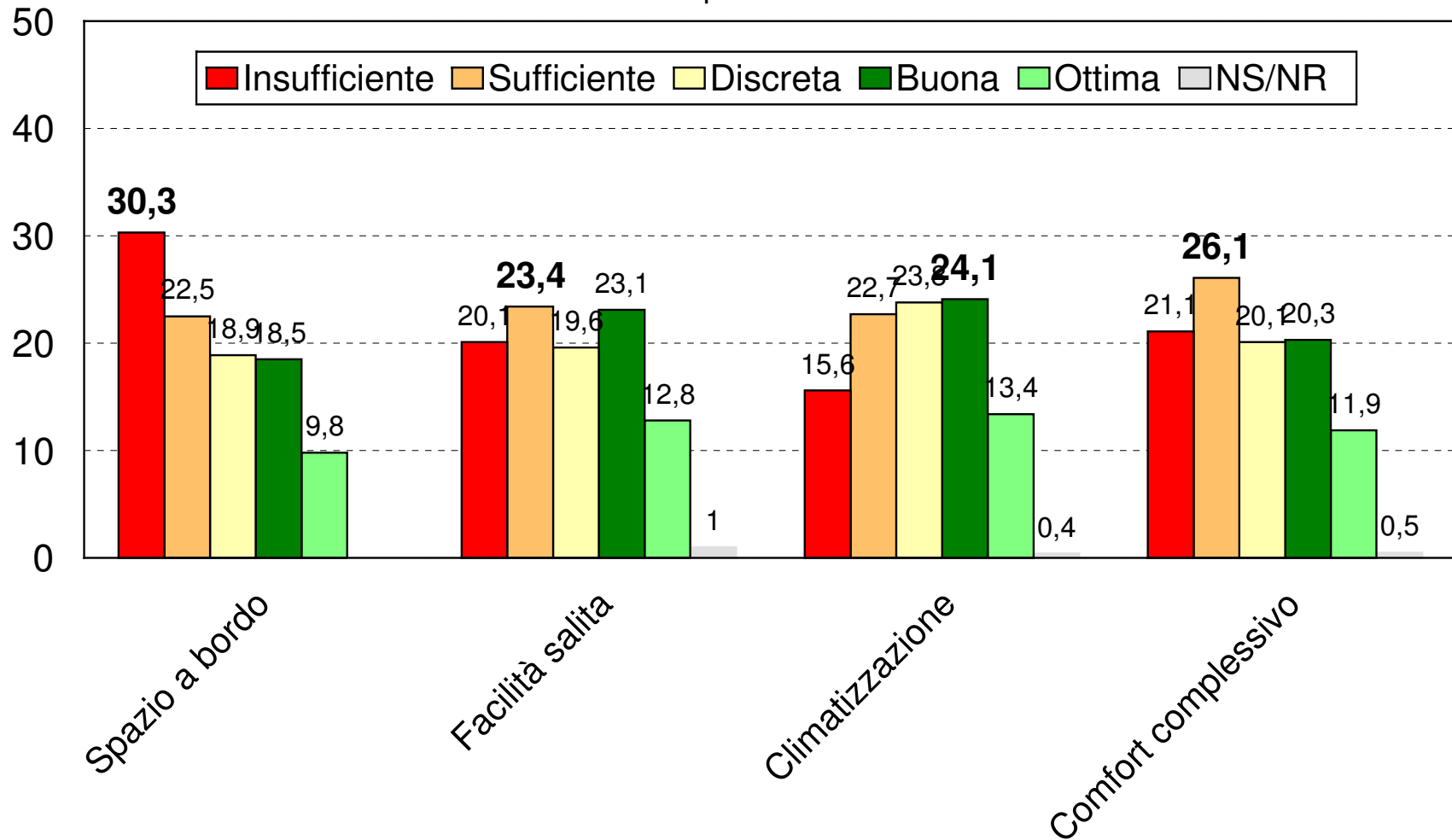
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1983 e 2001

**Fig. 2.5**

## E) Comfort di viaggio

Valori percentuali



Fonte: Tabb.31-38

Base: tutti i 2001 rispondenti



**Tab. 2.7**

**Voti medi di soddisfazione: servizi per viaggiatori con handicap**

<b>F) Servizi per viaggiatori con handicap</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Disponibilità di pedane mobili estraibili per viaggiatori disabili</b>	<b>6,72</b>

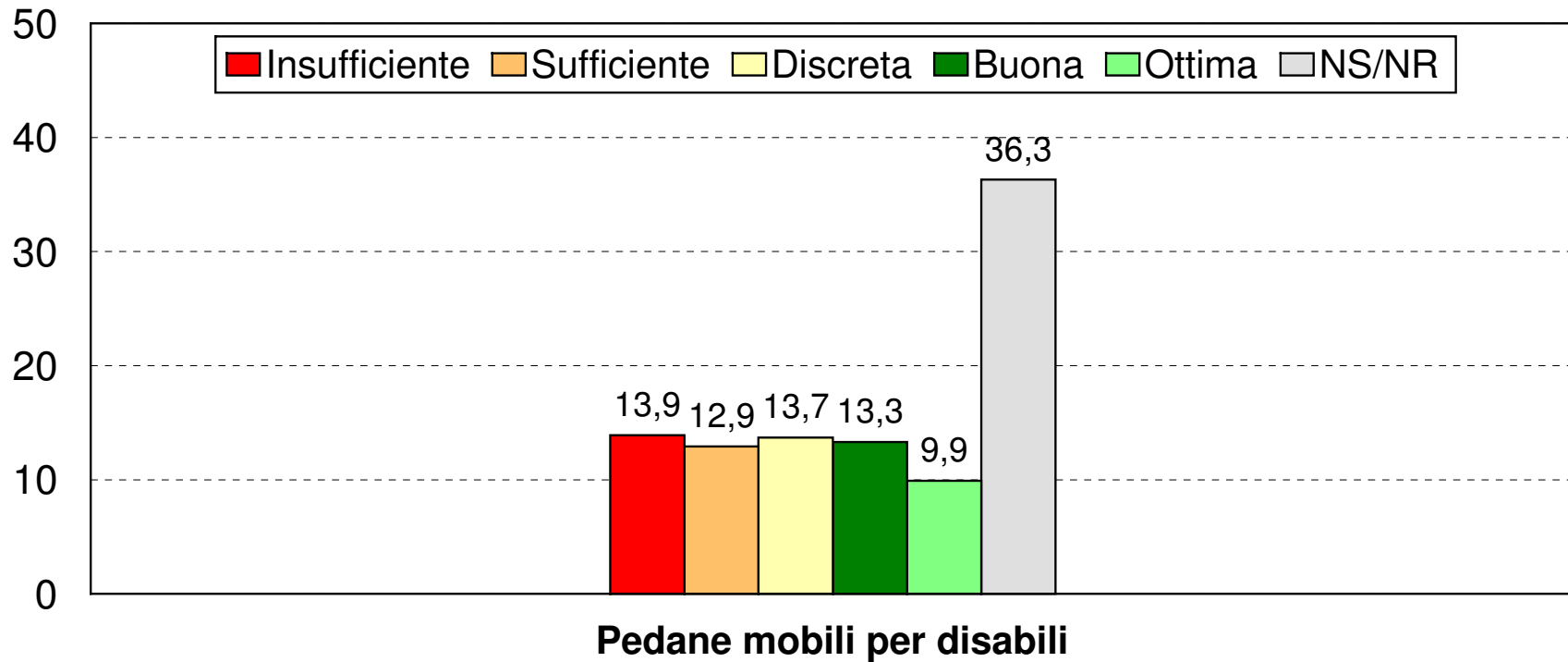
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Base: i 1277 rispondenti che hanno espresso un giudizio

**Fig. 2.6**

## F) Servizi per viaggiatori con handicap

Valori percentuali



Fonte: Tabb.39-40

Base: tutti i 2001 rispondenti

**Tab. 2.8**

**Voti medi di soddisfazione: informazioni alla clientela**

<b>H) Informazioni alla clientela</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Servizio informazioni mediante numero verde</b>	<b>7,36</b>
<b>Diffusione orari alle fermate</b>	<b>7,77</b>
<b>In generale la diffusione delle informazioni</b>	<b>7,51</b>

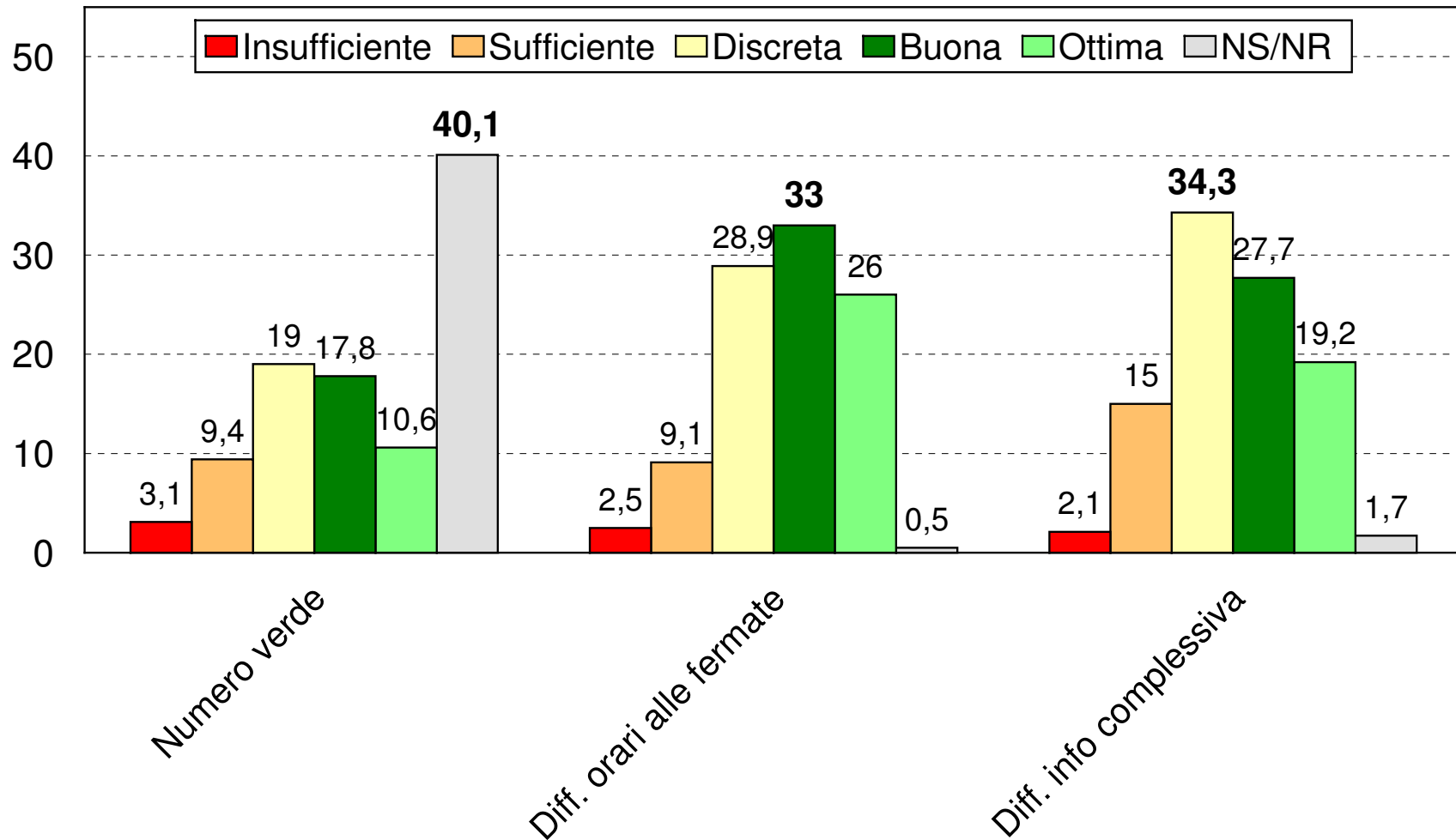
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1202 e 1995

**Fig. 2.7**

## H) Informazioni alla clientela

Valori percentuali



Fonte: Tabb.41-46

Base: tutti i 2001 rispondenti



**Tab. 2.9**

**Voti medi di soddisfazione: rete di vendita e servizi di sportello**

<b>I) Rete di vendita servizi di sportello</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Funzionamento del servizio proposte e reclami</b>	<b>7,19</b>
<b>Numero e qualità dei punti vendita</b>	<b>7,56</b>
<b>Facilità di reperire i biglietti e gli abbonamenti</b>	<b>7,63</b>
<b>Complessivamente per la qualità dei servizi di sportello</b>	<b>7,44</b>

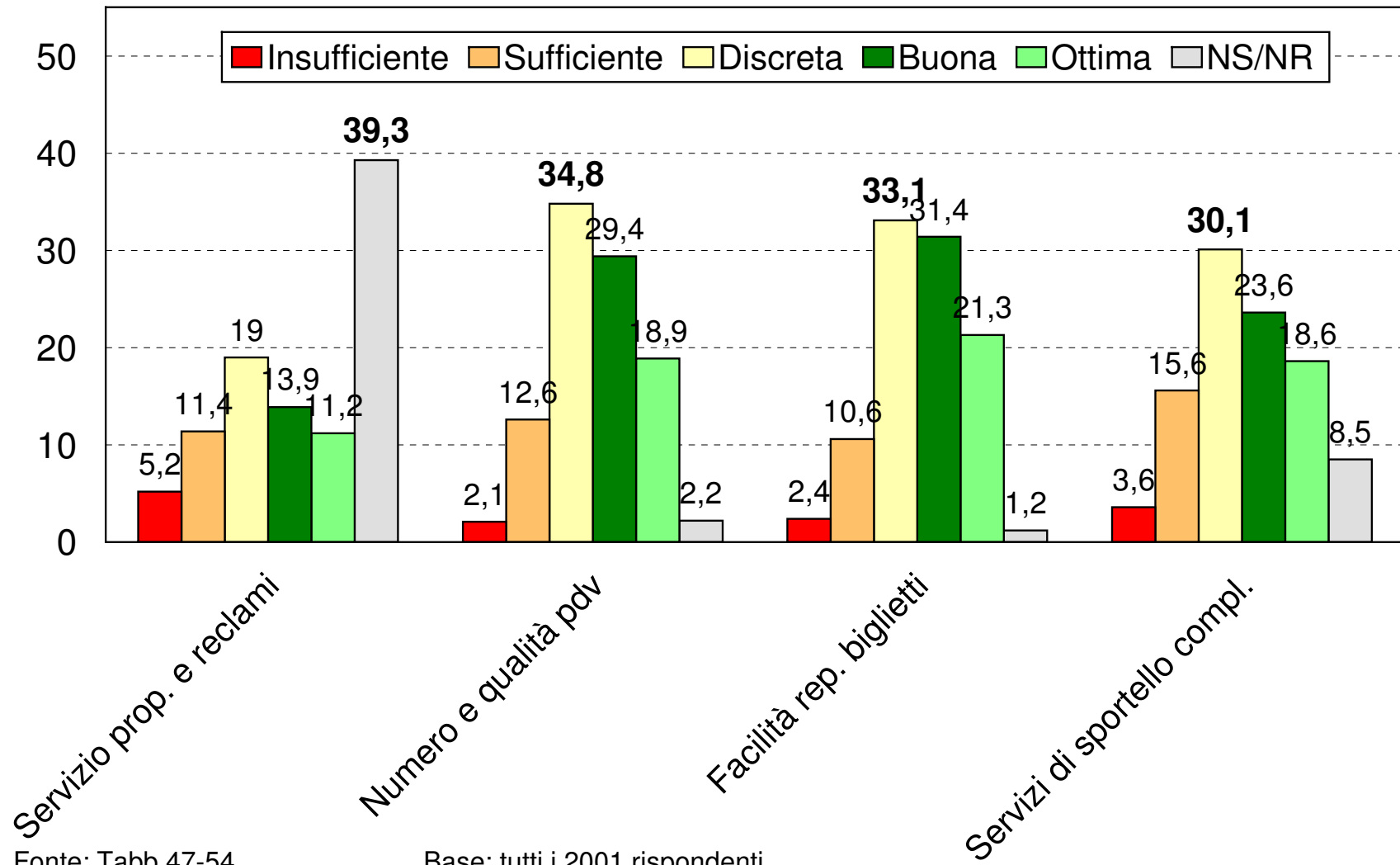
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1218 e 1978

**Fig. 2.8**

## I) Rete di vendita e servizi di sportello

Valori percentuali



Fonte: Tab. 47-54

Base: tutti i 2001 rispondenti



**Tab. 2.10**

**Voti medi di soddisfazione: grado di integrazione**

<b>L) Grado di integrazione</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Funzionamento del coordinamento con il trasporto extraurbano</b>	<b>7,02</b>
<b>Funzionamento del coordinamento con il trasporto ferroviario</b>	<b>7,14</b>

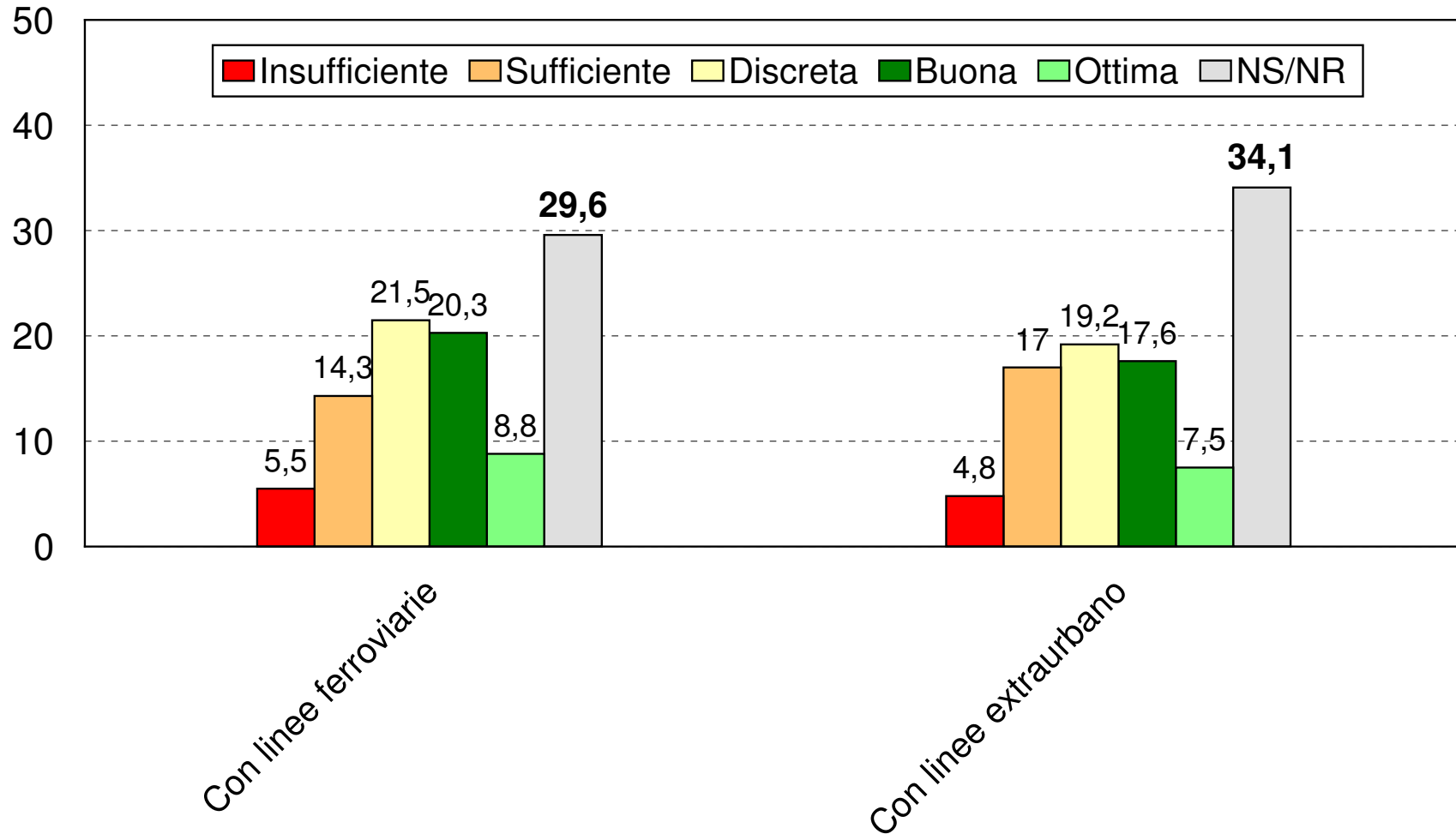
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1323 e 1410

**Fig. 2.9**

## L) Grado di integrazione

Valori percentuali



Fonte: Tabb.55-58

Base:tutti i 2001 rispondenti

**Tab. 2.11**

**Voti medi di soddisfazione: attenzione all'ambiente**

<b>M) Attenzione all'ambiente</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Rispetto dell'ambiente in termini di rumore</b>	<b>6,98</b>
<b>Qualità delle emissioni dei motori degli autobus</b>	<b>6,99</b>
<b>Complessivamente per l'attenzione all'ambiente</b>	<b>7,02</b>

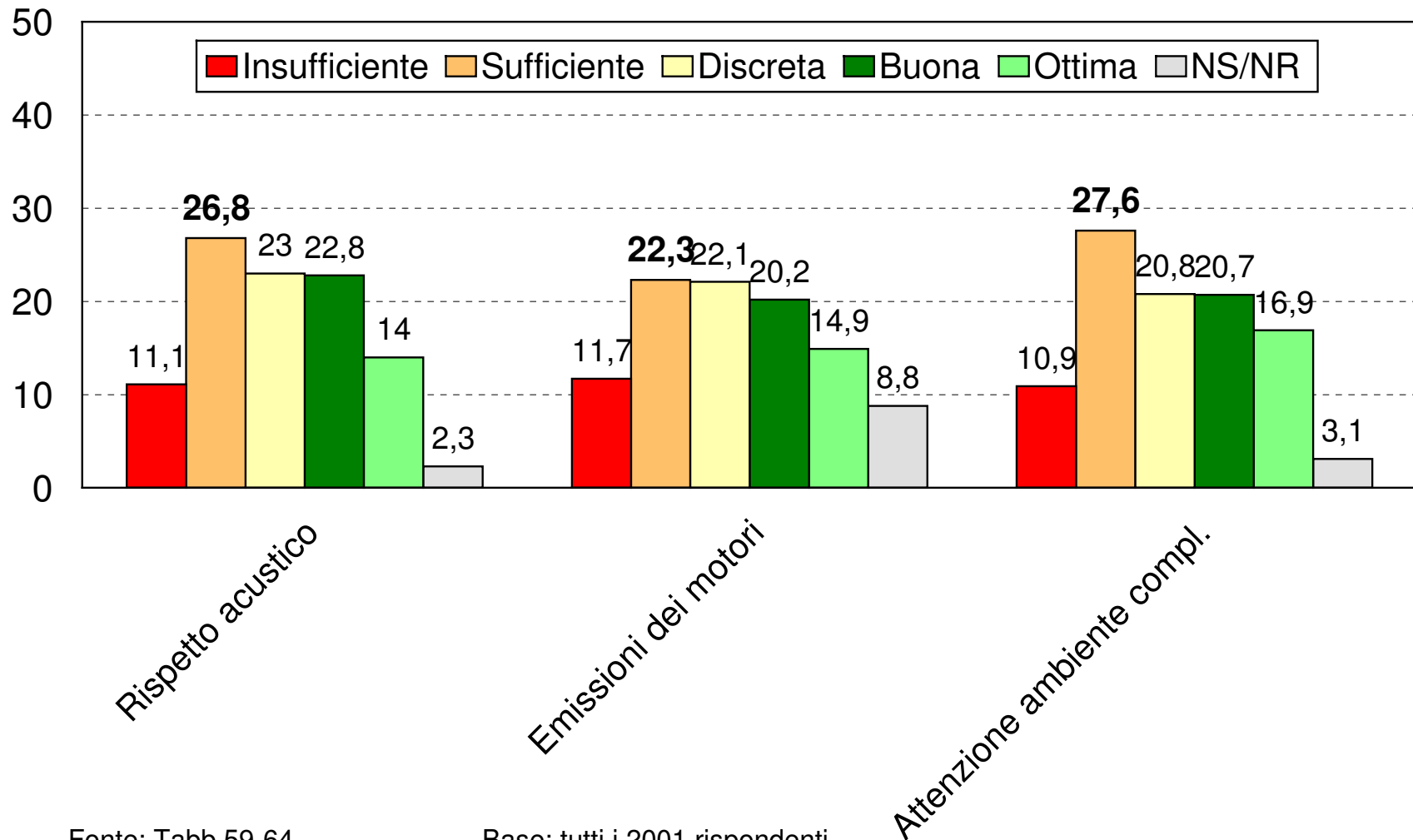
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1827 e 1956

**Fig. 2.10**

## M) Attenzione all'ambiente

Valori percentuali



Fonte: Tabb.59-64

Base: tutti i 2001 rispondenti

**Tab. 2.12**

**Voti medi di soddisfazione: aspetti relazionali**

<b>N) Aspetti relazionali</b>	<b>Voto medio 1-10</b>
<b>Cortesìa ed educazione del personale</b>	<b>7,19</b>
<b>Competenza e professionalità del personale</b>	<b>7,56</b>
<b>Accuratezza e ordine del personale</b>	<b>7,62</b>
<b>Riconoscibilità del personale (divisa e tessera)</b>	<b>7,93</b>

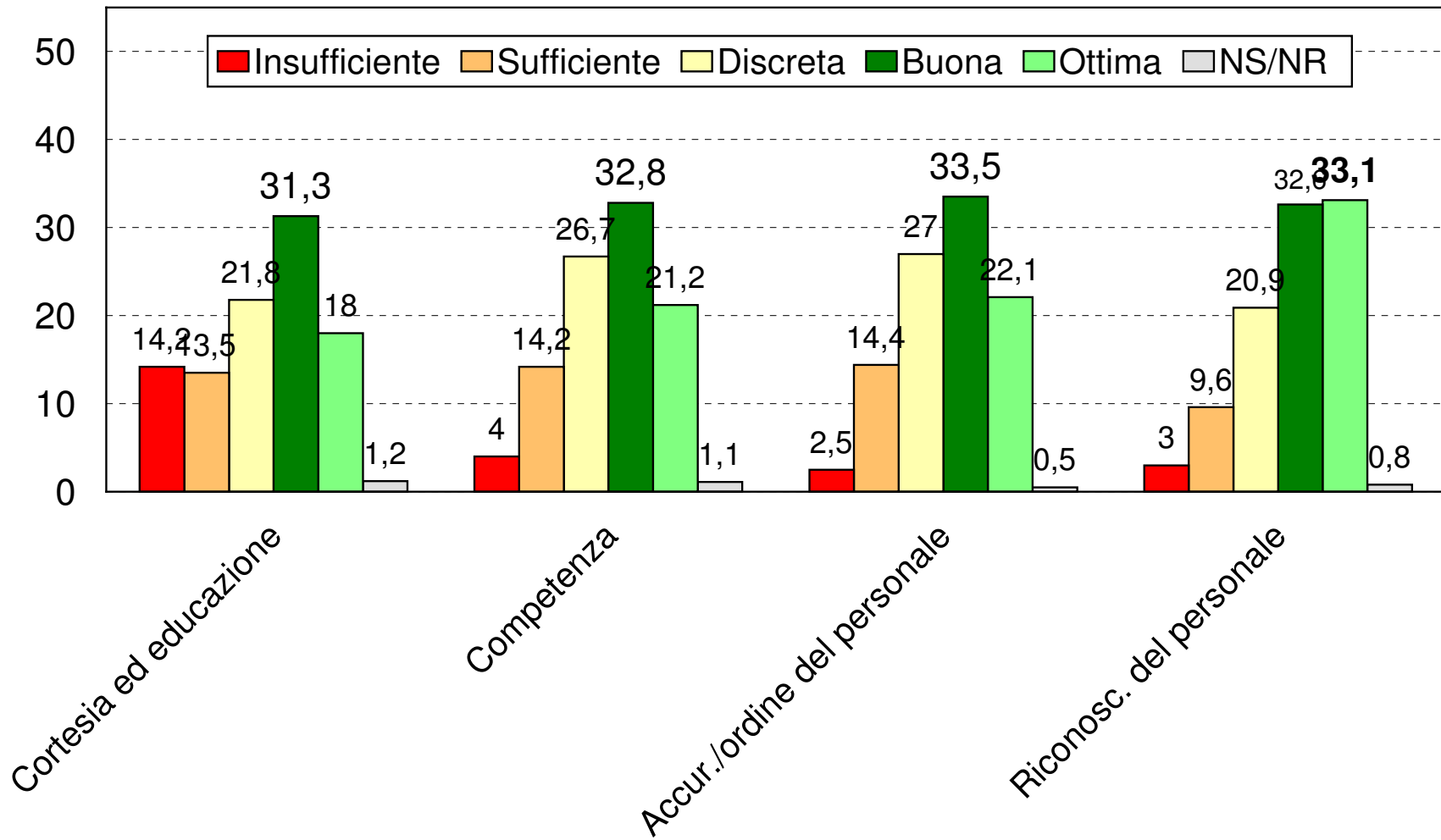
Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Basi: mobili comprese tra 1980 e 1992

**Fig. 2.11**

## N) Aspetti relazionali

Valori percentuali



Fonte: Tabb.65-72

Base: tutti i 2001 rispondenti

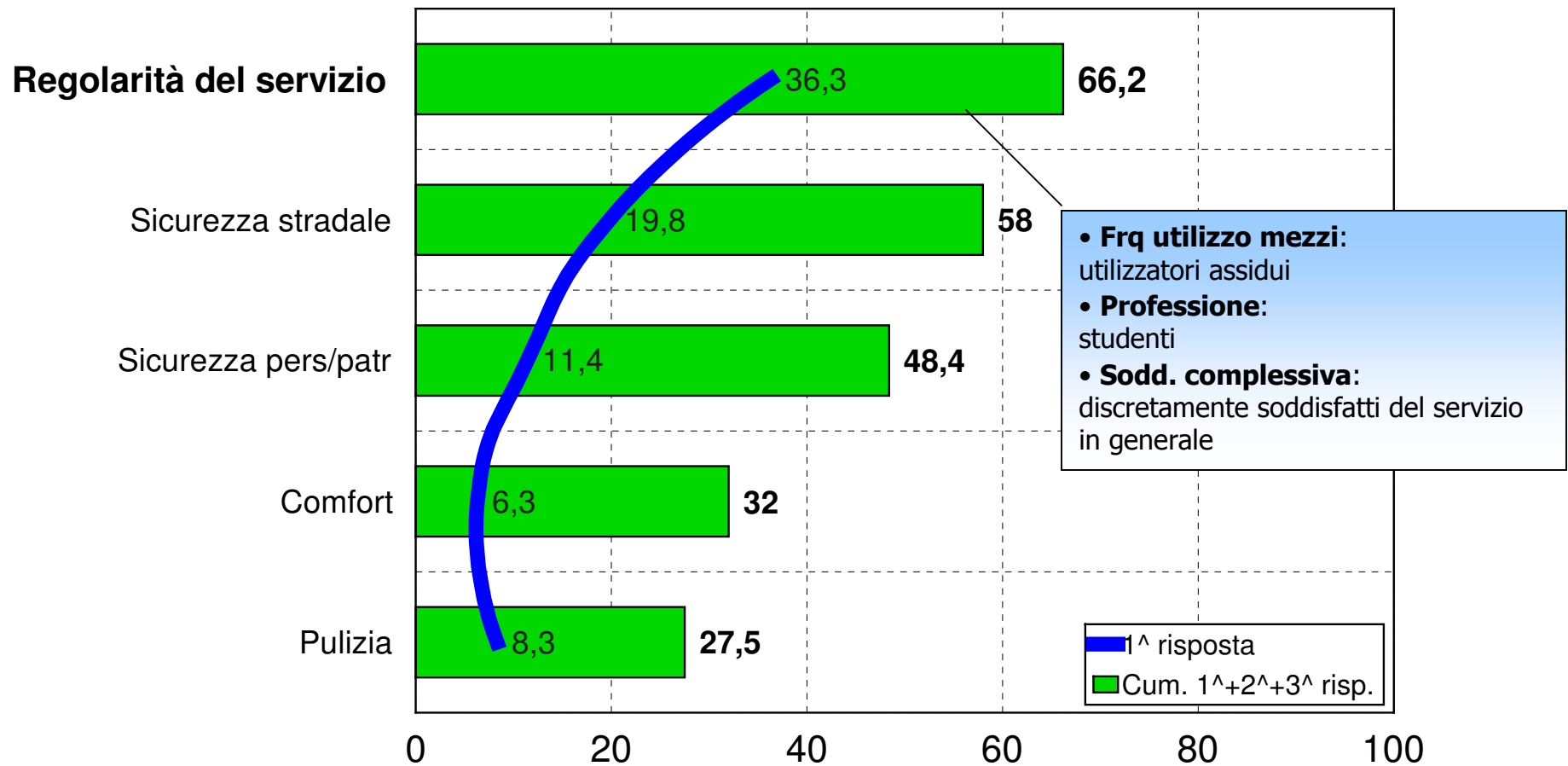


### 3. L'IMPORTANZA ATTRIBUITA AI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO

**Fig. 3.0**

## DOa-c: Aspetti più importanti del servizio

Valori percentuali e percentuali cumulate sulle tre risposte [prime 5 indicazioni]  
ordinamento decrescente in base al valore cumulato



Fonte: Tabb. 73-78

Base: tutti i 2001 rispondenti



**Tab. 3.0**

## Soddisfazione analitica per importanza attribuita

Ordinamento crescente  
rispetto ai voti medi  
dell'intero campione

	Subcampione di coloro che hanno citato l'item come fattore importante (come 1 <sup>a</sup> , 2 <sup>a</sup> o 3 <sup>a</sup> risposta)		Intero campione	
	VOTI MEDI	N	VOTI MEDI	N
<b>D15-pulizia e ordine</b>	<b>7,32</b>	549	<b>6,64</b>	1998
<b>E19-comfort</b>	<b>7,06</b>	640	<b>6,69</b>	1992
<b>F21-pedane disabili</b>	<b>7,47</b>	297	<b>6,72</b>	1277
<b>B6-sicurezza personale</b>	<b>7,06</b>	968	<b>6,90</b>	1965
<b>C10-regolarità</b>	<b>7,19</b>	1320	<b>6,96</b>	1995
<b>M33-att.ne ambiente</b>	<b>7,26</b>	204	<b>7,02</b>	1941
<b>L29-30 liv.integrazione*</b>	<b>7,85</b>	Min. 120	<b>7,08</b>	Min. 1420
<b>A3-sicurezza viaggio</b>	<b>7,11</b>	1158	<b>7,44</b>	2001
<b>I28-servizio sportello</b>	<b>8,00</b>	63	<b>7,44</b>	1831
<b>H24-diffusione info</b>	<b>7,16</b>	150	<b>7,51</b>	1968
<b>N34-37-aspetti relazionali*</b>	<b>7,08</b>	Min. 160	<b>7,58</b>	Min. 1995

\*Per gli aspetti del servizio contrassegnati da asterisco si sono usati i voti medi della batteria, in quanto assente un item sintetico complessivo di batteria.



# CONCLUSIONI INDICE SINTETICO E MATRICE DI BOSTON

## Il Customer Satisfaction Index

In risposta alla necessità di sintetizzare il livello di soddisfazione emerso dall'indagine in **un'unica informazione**, è stato costruito un indice sintetico di Customer Satisfaction, il quale contempla sia il dato di soddisfazione, sia il dato di importanza rilevato in modo spontaneo e attribuito dagli intervistatori alle singole aree oggetto di indagine.

In particolare, sono stati assegnati i seguenti punteggi:

Soddisfazione:											NS/NR
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	5,5
Importanza	1^ fattore importante		2^ fattore importante		3^ fattore importante		non cita/NS/NR				
	4		3		2		0,5				

L'indice sintetico è stato calcolato attraverso la formula:

$$\sum I \times S$$

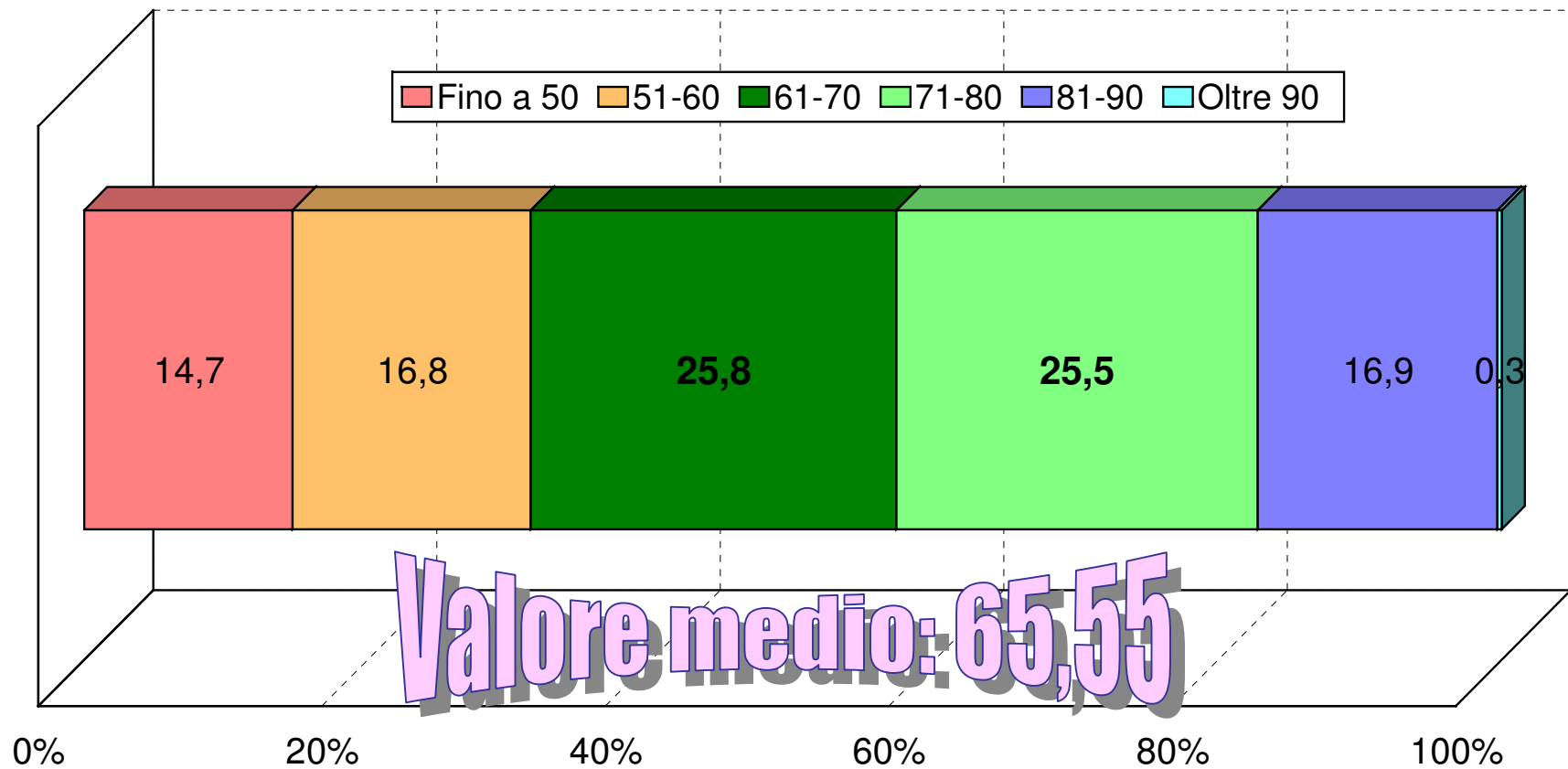
poi normalizzato a 100. Di conseguenza, la scala è (1-100)

Per ciascuna area sono stati utilizzati i giudizi complessivi di singola area. Per le aree in cui non è stato rilevato un item di aggregazione intermedio, è stata utilizzata la media degli item analitici.

**Fig. 4.0**

## IL C.S.I.

Valori percentuali

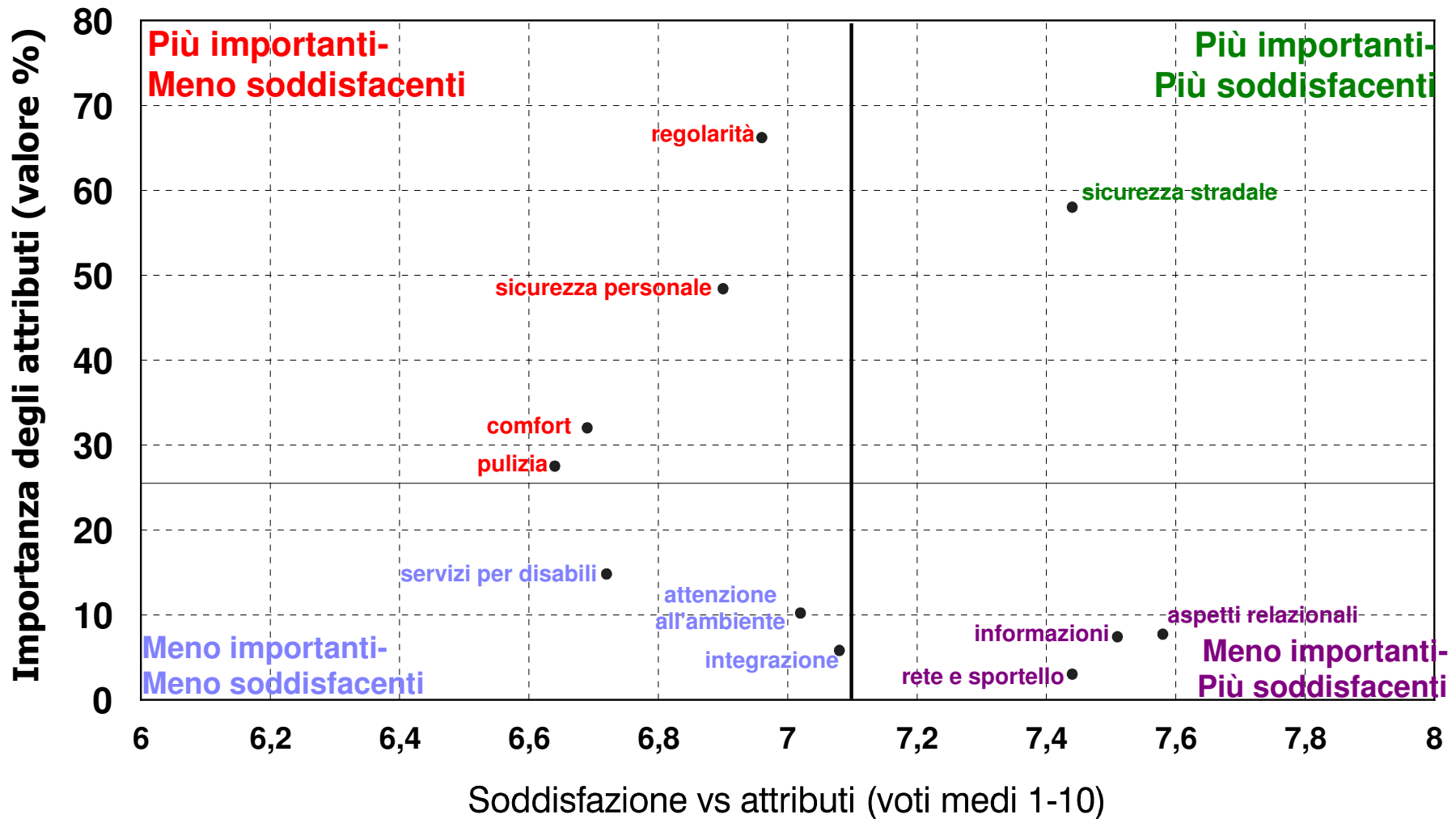


Fonte: Nostra elaborazione ad hoc

Base: Tutti i 2001 rispondenti

Fig. 4.0

### Matrice sintetica: soddisfazione vs importanza



Sull'asse delle ascisse i voti medi dei singoli aspetti del servizio; sull'asse delle ordinate le percentuali cumulate delle indicazioni di importanza. Le linee di demarcazione rappresentano i valori medi.

Fonte: Nostra elaborazione ad hoc





**Dr. Ezio Maestri – Direttore ricerca**  
[Ezio.maestri@nomesis.net](mailto:Ezio.maestri@nomesis.net)

**NOMESIS – RICERCHE E SOLUZIONI DI  
MARKETING**  
**Via Giovanni XXIII, 74**  
**25086 – REZZATO BRESCIA**

**Tel. +390302793124**  
**Fax +300302793136**  
[www.nomesis.it](http://www.nomesis.it)

Nomesis è associata ESOMAR e ne adotta i relativi Codici Deontologici

