



# **CUSTOMER SATISFACTION 2018**

*Indagine sulla qualità percepita del servizio di trasporto  
erogato da ATB Bergamo*

*Novembre 2018*

*Rapporto di Ricerca*

 datacontact

<b>Nota metodologica</b>	pag. <b>2</b>
<b>Profilo del campione</b>	pag. <b>6</b>
<b>Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico</b>	pag. <b>8</b>
<b>Giudizi e opinioni relative al servizio offerto da ATB Bergamo</b>	pag. <b>20</b>
<b>Qualità attesa</b>	pag. <b>33</b>
<b>Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio</b>	pag. <b>38</b>
<b>Sintesi dei Principali Risultati</b>	pag. <b>42</b>

## NOTA METODOLOGICA

2

Soggetto realizzatore:	<b>Datacontact S.r.l.</b>
Committente:	<b>ATB BERGAMO</b>
Tipo di rilevazione:	<b>Ricerca di mercato finalizzata alla misurazione della Customer Satisfaction</b>
Universo di riferimento:	<b>Utenti del servizio di trasporto erogato da ATB Bergamo (abbonati ed occasionali)</b>
Unità intervistate:	<b>1.100 casi, di cui 500 con metodologia telefonica (utenti abbonati) e 600 face to face (di cui 300 abbonati e 300 occasionali) per un totale di 800 abbonati e 300 occasionali.</b>
Periodo di rilevazione:	<b>Dal 19 al 23 Novembre 2018</b>
Metodologia utilizzata:	<b>Interviste telefoniche supportate da sistema C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview) per segmento abbonati (500 casi)</b> <b>Interviste face to face supportate da sistema C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview app Idsurvey su tablet) per utenza complessiva (600 casi)</b>

\* Ulteriormente sono state gestite interviste trattate come campioni separati e quindi non comprese in questo elaborato:

- 81 interviste C.A.P.I. a utenti abbonati e occasionali in giornata festiva (domenica 25 novembre)
- 209 interviste C.A.W.I. a utenti abbonati

**Tipo di campionamento:**

**Metodologia telefonica:** campionamento rappresentativo dei soli clienti **ABBONATI** al servizio ATB, segmentati proporzionalmente per quote di sesso, età, tipologia abbonamento (Lavoratori , Over 65, Studenti) e per residenza (secondo la ripartizione per zone ATB System).

**Metodologia face to face:** entrambi i sub campioni utenza *occasionale* e *abbonata* sono stati intercettati a bordo dei mezzi, secondo una ripartizione delle quote campione effettuata sulla base dei **chilometri percorsi ogni anno dalle principali linee di Atb**. Per quanto riguarda le variabili anagrafiche di sesso ed età, si è scelto di utilizzare per la definizione del campione di **Abbonati i dati dell'universo di riferimento** mentre per quanto concerne il subcampione di utenti **Occasionali si è stabilito di non vincolare in termini di quote attese le interviste in funzione del dato residenziale lasciando quindi libero**, da questo punto di vista, il reclutamento degli intervistati. Successivamente le quote sono state divise per fascia oraria, in modo da ottenere una **distribuzione del totale interviste programmate tra orario di punta ed orario di morbida rispettivamente pari al 70% ed al 30%**. Le interviste festive sono state realizzate senza alcun vincolo di campionamento sulle linee **1, 6, 8 e C**.

**Errore di campionamento:**

**Utenza abbonata: 3,4% con intervallo di confidenza al 95%\***

\* Valori stimati sulla base dell'utenza con abbonamento valido nel 2018 (22.496 abbonati)

Pur mantenendo la struttura del questionario di rilevazione omogenea rispetto alla precedente analisi di Customer Satisfaction, anche al fine di consentire un'adeguata analisi dei Trend, in questa edizione sono state apportate alcune modifiche:

Sono state infatti **eliminate alcune domande** specifiche di interesse dello scorso anno relative a:

- *Mezzo preferito per raggiungere la città alta e motivi di scelta*
- *Notorietà e gradimento emettitrici a bordo mezzi*

Sono state **inserite nuove domande volte ad approfondire:**

- *Notorietà e gradimento pensiline SMART sulla linea C*
- *Gradimento possibilità acquisto biglietti online (in sostituzione dei biglietti integrati)*

L'impianto metodologico che prevede la somministrazione di interviste telefoniche ad Abbonati e interviste face to face ad Abbonati e Occasionali è il medesimo degli scorsi anni.

## NOTA METODOLOGICA (segue) Segmentazione campione per Area di residenza

5

Al fine di permettere la lettura dei dati per area geografica di residenza, **il campione intervistato è stato suddiviso in 6 zone** a seconda della posizione del Comune di residenza indicato rispetto alla città di Bergamo.

Qui di seguito vengono elencati i **principali** Comuni di residenza dichiarati dagli intervistati (cfr slide 7) ricondotti alle rispettive aree territoriali:

- **Bergamo:** comprende i residenti a Bergamo città
- **Nord:** comprende i residenti nei comuni situati a nord di Bergamo (Ponteranica, Sorisole, Villa d'Almè, ..)
- **Sud:** comprende i residenti nei comuni situati a sud di Bergamo (Stezzano, Dalmine, Treviolo, Grassobbio, Lallio, Orio al Serio, Azzano S. Paolo,...)
- **Ovest:** comprende i residenti nei comuni situati a Ovest di Bergamo (Curno, Mozzo, Ponte S. Pietro, ...)
- **Est:** comprende i residenti nei comuni situati a Est di Bergamo (Albano Sant'Alessandro, Alzano Lombardo, Gorle, Seriate, Torre Boldone...)
- **Non indica:** comprende quanti non hanno voluto indicare il proprio comune di residenza

# PROFILO DEL CAMPIONE

6

## FASCIA ORARIA IN CUI E' REALIZZATA L'INTERVISTA (CAPI)

	Totale	Tot 2017	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
7.00-9.30 (orario di punta)	24,5	21,7	26,7	22,3
9.30-12.30 (orario di morbida)	18,2	21,3	21,0	15,3
12.30-14.30 (orario di punta)	33,2	35,2	33,0	33,3
14.30-17.00 (orario di morbida)	12,2	8,5	9,3	15,0
17.00-19.00 (orario di punta)	12,0	13,3	10,0	14,0
	<b>N : 600</b>	<b>N : 600</b>	<b>n:300</b>	<b>n:300</b>

## LINEA SU CUI VIENE FATTA L'INTERVISTA (CAPI)

	Totale	Tot 2017	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Linea 1	16,7	16,0	16,7	16,7
Linea C	10,0	10,7	10,0	10,0
Linea 3	1,3	2,0	1,3	1,3
Linea 5	24,7	24,7	24,7	24,7
Linea 6	9,7	8,7	9,7	9,7
Linea 7	7,3	7,3	7,3	7,3
Linea 8	12,7	12,3	12,7	12,7
Linea 9	11,3	11,3	11,3	11,3
Linea 10	3,3	3,3	3,3	3,3
Funicolare di Città	3,0	3,7	3,0	3,0
	<b>N : 600</b>	<b>N : 600</b>	<b>n:300</b>	<b>n:300</b>

**N.B.** Sono state escluse dal monitoraggio le linee che presentano percentuali di affollamento meno significative.

Nel 2017 la linea C corrisponde alla linea 2.

## Sesso

	Totale	Tot 2017	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Maschio	34,9	40,1	33,8	38,0
Femmina	65,1	59,9	66,3	62,0
	<b>N : 1100</b>	<b>N : 1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

## Età

	Totale	Tot 2017	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
14-25	45,7	48,4	54,1	23,3
26-45	15,6	16,9	8,4	34,7
46-64	16,6	16,8	12,0	28,7
65 e più	22,2	17,9	25,5	13,3
	<b>N : 1100</b>	<b>N : 1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

## Titolo di studio

	Totale	Tot 2017	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Nessuno / elementare	4,8	3,1	4,8	5,0
Media inferiore	29,6	28,8	33,5	19,0
Media superiore	45,8	44,8	44,1	50,3
Laurea / post laurea	18,2	21,4	16,1	23,7
non indica	1,6	1,9	1,5	2,0
	<b>N : 1100</b>	<b>N : 1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

## PROFILO DEL CAMPIONE (segue)

7

Professione	Totale	Tot 2017	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Operaio	4,6	5,6	2,6	9,7
Artigiano	0,7	1,6	0,8	0,7
Commerciante	1,8	2,2	0,9	4,3
Impiegato/insegnante	17,4	12,4	13,9	26,7
Libero professionista / dirigente / imprenditore	4,6	6,4	3,3	8,0
Casalinga	5,7	5,3	6,0	5,0
Pensionato	18,6	13,8	20,8	13,0
Studente	41,3	45,3	49,6	19,0
Disoccupato	2,8	4,8	1,1	7,3
Altro	1,3	0,9	0,6	3,0
Non indica	1,3	1,7	0,5	3,3
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

Area di residenza	Totale	Tot 2017	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Bergamo	42,7	46,5	44,0	39,3
Est	15,5	17,6	17,5	10,0
Nord	8,7	6,6	8,5	9,3
Ovest	9,2	10,8	8,6	10,7
Sud	20,6	15,4	19,6	23,3
Altro / Non indica	3,3	3,2	1,8	7,3
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

Comune di Residenza	Totale	Tot 2017	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
BERGAMO	43,0	46,6	44,4	39,3
DALMINE	5,8	2,6	4,9	8,3
SERiate	4,4	4,6	5,3	2,0
SORISOLE	4,3	2,0	4,5	3,7
OSIO SOPRA	3,1	0,6	2,6	4,3
SCANZOROSCIATE	3,0	1,5	3,4	2,0
AZZANO SAN PAOLO	2,9	1,8	2,9	3,0
MOZZO	2,9	2,6	3,1	2,3
CURNO	2,2	2,9	1,6	3,7
LALLIO	2,2	2,0	2,0	2,7
PONTERANICA	2,2	2,0	2,1	2,3
GRASSOBBIO	1,7	2,1	2,3	0,3
STezzANO	1,6	2,1	1,6	1,7
GORLE	1,5	1,9	1,6	1,0
PONTE SAN PIETRO	1,5	1,9	1,1	2,3
TORRE BOLDONE	1,5	3,2	1,5	1,3
Altro	15,9	0,0	14,9	18,7
Non indica	0,5	0,0	0,3	1,0
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

**Nota:** Al fine di favorire la comparazione longitudinale, nella tabella sono riportati per l'anno 2017 solo i valori relativi ai comuni monitorati anche nel 2018

**Nota 2:** Il lieve disallineamento tra la tavola "Area di residenza" e "Comune di residenza" è da ricondursi ad alcune incoerenze tra il dato presente in DB (segmento abbonati) utilizzato per la rappresentazione delle Aree di Residenza e il comune di residenza dichiarato in intervista e rappresentato nel dettaglio del Comune.

***- Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di  
trasporto pubblico -***

## Da quanto tempo utilizza i servizi ATB Bergamo?

9

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
		%	%	%	%	%
Da quest'anno (2018)	<b>9,3</b>	7,3	14,7	11,4	0,8	5,6
1-3 anni	<b>20,4</b>	22,9	13,7	11,4	3,9	37,7
4-5 anni	<b>14,2</b>	14,9	12,3	10,6	3,1	23,4
Più di 5 anni	<b>55,3</b>	54,1	58,3	66,0	92,2	33,3
Non indica	<b>0,9</b>	0,9	1,0	0,7		
	<i>N :1100</i>	<i>n:800</i>	<i>n:300</i>	<i>n:141</i>	<i>n:128</i>	<i>n:231</i>

## Da quanto tempo utilizza i servizi ATB Bergamo?

10

- monitoraggio rilevazione novembre 2018 / novembre 2017-

	Rilevazione 2018	Rilevazione 2017	Δ (2018-2017)	Significativo* al 95%
Da quest'anno (2018)	9,3	10,6	-1,4	No
1-3 anni	20,4	20,0	0,4	No
4-5 anni	14,2	16,0	-1,8	No
Più di 5 anni	55,3	52,9	2,4	No
	N: 1100	N: 1100		

\* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

\*\* Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2018 con quelli del 2017 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

## Quante linee utilizza per arrivare alla sua meta abituale?

11

- monitoraggio rilevazione novembre 2018 / novembre 2017-

	Rilevazione 2018	Rilevazione 2017	$\Delta$ (2018-2017)	Significativo* al 95%
Solo una	48,8	49,2	-0,4	No
Più di una	50,6	50,2	0,4	No
Non indica	0,6	0,6	0,0	No
	N: 1100	N: 1100		

\* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

\* \* Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2018 con quelli del 2017 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

## Quale linea utilizza prevalentemente per arrivare alla sua meta abituale?

Una sola risposta, la principale

12

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Utenza			Tipologia abbonamento (CATI)		
	Totale	Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Linea 5	<b>24,4</b>	23,4	<b>27,0</b>	23,4	14,8	<b>26,8</b>
Linea 1	<b>15,9</b>	16,3	15,0	14,2	8,6	<b>18,6</b>
Linea 8	<b>13,6</b>	13,0	15,3	11,4	15,6	13,0
Linea 6	<b>11,1</b>	10,9	11,7	13,5	13,3	8,7
Linea 7	<b>10,2</b>	10,5	9,3	13,5	14,1	6,1
Linea 9	<b>9,5</b>	9,3	10,0	5,0	6,3	10,0
Linea C	<b>8,9</b>	9,9	6,3	14,2	<b>23,4</b>	5,2
Linea 10	<b>3,3</b>	3,1	3,7	0,7		6,1
Linea 3	<b>1,1</b>	1,3	0,7	1,4	2,3	1,3
Funicolare S.Vigilio	<b>0,6</b>	0,9		0,7	0,8	1,7
Funicolare città alta	<b>0,3</b>	0,4				
Linea 26	<b>0,1</b>		0,3			
Non indica	<b>1,1</b>	1,3	0,7	2,1	0,8	2,6
	<i>N:1100</i>	<i>n:800</i>	<i>n:300</i>	<i>n:141</i>	<i>n:128</i>	<i>n:231</i>

**Lei sa che alle pensiline SMART della linea C è possibile utilizzare i monitor interattivi per diverse funzioni fra cui il CALCOLA PERCORSO, le BREAKING NEWS de l'Eco di Bergamo e gli ULTIMO MINUTO ATB?**

13

**- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-**

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
		%	%	%	%	%
Si	44,6	46,9	38,3	43,3	46,1	53,3
No	55,5	53,1	61,7	56,7	53,9	46,8
	N :1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

**- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-**

	Totale	Residenza						Fascia oraria (CAPI)	
		Bergamo	Est	Nord	Ovest	Sud	Non indica	Orario di Punta	Orario di Morbida
		%	%	%	%	%	%	%	%
Si	44,6	47,0	47,1	36,5	45,5	44,5	19,4	40,7	42,3
No	55,5	53,0	52,9	63,5	54,5	55,5	80,6	248,0	57,7
	N :1100	n:470	n:170	n:96	n:101	n:227	n:36	n:418	n:182

(domanda rivolta a quanti dichiarano di aver **utilizzato** i servizi dei monitor interattivi)

### Quali servizi ha utilizzato?

- Possibilità di RISPOSTA MULTIPLA -

14

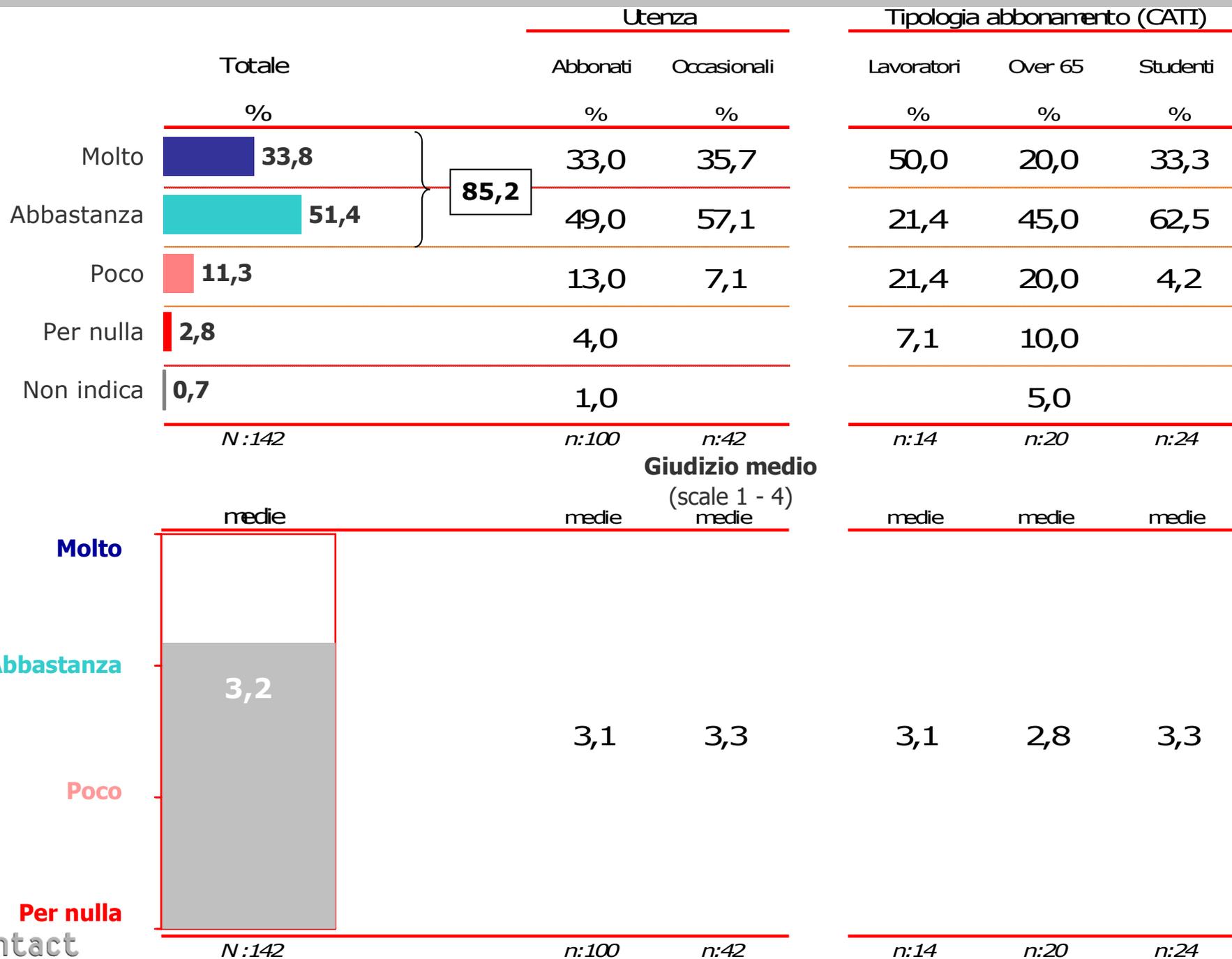
- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Calcola percorso (Intorno a te)	 <b>69,7</b>	68,0	<b>73,8</b>	50,0	45,0	<b>83,3</b>
Breaking News de l'Eco di Bergamo	 <b>21,8</b>	18,0	31,0	28,6	25,0	8,3
Ultimo minuto ATB	 <b>18,3</b>	22,0	9,5	21,4	25,0	20,8
Immagini turistiche di Bergamo (Visit Bergamo)	 <b>12,0</b>	12,0	11,9	7,1		
Servizi ATB	 <b>10,6</b>	12,0	7,1	7,1	15,0	4,2
	<i>N:142</i>	<i>n:100</i>	<i>n:42</i>	<i>n:14</i>	<i>n:20</i>	<i>n:24</i>

(domanda rivolta a quanti dichiarano di aver **utilizzato** i servizi dei monitor interattivi)  
**Quanto ritiene utile/interessante questo servizio?**

15

- **analisi per utenza e tipologia abbonamento** (solo abbonati interviste CATI)-



(domanda rivolta a quanti dichiarano di **NON aver utilizzato** i servizi dei monitor interattivi)  
**Per quale motivo non ha mai utilizzato il servizio?**

16

- **analisi per utenza e tipologia abbonamento** (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
		%	%	%	%	%
Non passo mai da quelle fermate	44,0	44,0	43,8	42,6	25,6	51,5
Non lo ritengo utile / interessante	35,9	36,7	32,9	40,4	51,3	30,3
Non funzionavano	0,9	0,4	2,7			
Altro	13,2	14,2	9,6	14,9	12,8	15,2
Non indica	6,0	4,7	11,0	2,1	10,3	3,0
	N:348	n:275	n:73	n:47	n:39	n:99

## Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

17

- monitoraggio rilevazione novembre 2018/novembre 2017 -

	Rilevazione 2018	Rilevazione 2017	Δ (2018-2017)	Significativo* al 95%
Ticket orario	11,0	14,3	<b>-3,3</b>	No
Carnet 10 viaggi	16,3	13,0	<b>3,3</b>	No
Abbonamento settimanale	1,7	1,6	<b>0,1</b>	No
Abbonamento mensile	12,6	15,9	<b>-3,4</b>	No
Abbonamento annuale	55,6	50,3	<b>5,4</b>	No
Regionale IVOL (io viaggio ovunque Lombardia)	2,6	4,5	<b>-1,9</b>	No
Mensile IVOP (io viaggio ovunque Provincia)	0,3	0,5	<b>-0,2</b>	No
	N: 1100	N: 1100		

\* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

\*\* Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2018 con quelli del 2017 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

(domanda rivolta a coloro che acquistano prevalentemente l'abbonamento mensile)  
**Quanti abbonamenti mensili compra mediamente in un anno?**

**- analisi tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-**

	Tipologia abbonamento (CATI)			
	Totale	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%
1	4,4	7,7	4,2	
2	2,2	7,7		
3	3,6	7,7		
4	2,9	5,1	4,2	
5	2,9	5,1		
6	4,4	7,7	4,2	
7	2,9	2,6		
8	8,7	5,1	8,3	
9	7,3	7,7		100,0
10	14,5	12,8	20,8	
11	3,6	2,6		
12	35,5	20,5	58,3	
non indica	7,3	7,7		
	<i>N:138</i>	<i>n:39</i>	<i>n:24</i>	<i>n:1</i>
	medie	medie	medie	medie
	9,0	7,3	10,2	9,0
	<i>N:138</i>	<i>n:39</i>	<i>n:24</i>	<i>n:1</i>

## Con che frequenza utilizza i mezzi ATB?

19

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Tutti i giorni (7 su 7)	34,8	45,5	6,3	54,6	39,1	59,7
Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab)	30,4	36,9	13,0	29,8	9,4	35,1
Solo sabato e festivi	0,3	0,4			0,8	
Qualche volta alla settimana	22,7	15,3	42,7	12,1	45,3	5,2
Qualche volta al mese	7,6	1,8	23,0	2,8	5,5	
Saltuariamente/qualche volta all'anno	3,6	0,1	12,7	0,7		
Sono solo di passaggio	0,3		1,0			
Non indica	0,5	0,1	1,3			
	N:1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

- Giudizi ed opinioni relative al servizio di trasporto pubblico  
offerto da ATB Bergamo -  
***Customer Satisfaction***

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO**

21

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Fascia oraria di inizio e fine servizio	7,1	7,1	7,2	6,8	7,3	7,2
Frequenza delle corse	6,8	6,7	6,8	6,8	7,0	6,8
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,4	7,3	7,6	7,0	7,6	7,3
	N : 1100	n: 800	n: 300	n: 141	n: 128	n: 231

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO**

22

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Copertura efficace del territorio servito	7,6	7,6	7,7	7,4	7,5	7,9
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,9	7,9	7,8	7,8	7,6	8,1
Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,6	7,4	8,2	7,4	6,5	7,8
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	8,1	8,2	8,0	8,2	8,7	8,2
	N : 1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **INFORMAZIONI**

23

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,7	7,7	7,9	7,8	7,8	7,9
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,6	7,6	7,6	7,8	8,0	7,6
	N :1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **TEMPO DI VIAGGIO**

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Puntualità delle corse	6,3	6,2	6,3	6,3	7,4	6,0
Durata dello spostamento	6,9	6,9	6,8	6,8	7,7	7,1
	N : 1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **RAPPORTI CON L'UTENZA**

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Cortesia/educazione del personale di guida	7,5	7,4	7,6	7,4	7,8	7,5
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,8	7,9	7,7	8,0	8,2	7,9
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,1	7,1	7,0	7,3	7,5	7,3
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	6,7	6,7	6,5	6,8	7,3	7,1
Riconoscibilità del personale ATB/divisa aziendale	8,5	8,5	8,6	8,3	8,3	8,2
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,1	6,1	6,1	6,2	6,4	6,1
	N:1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **COMFORT DEL SERVIZIO**

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Comfort dei mezzi	7,1	7,0	7,4	7,1	7,5	6,7
Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi	7,3	7,2	7,7	7,0	7,6	6,9
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,4	5,4	5,7	5,4	6,5	5,2
Pulizia dei mezzi	6,8	6,8	6,9	6,7	7,1	6,7
Pulizia delle pensiline	7,0	7,0	6,9	7,0	7,2	6,9
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,1	7,1	7,0	7,1	7,5	7,2
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	6,7	6,7	6,8	6,7	7,1	6,5
	N :1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **SICUREZZA E IMPATTO AMBIENTALE**

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

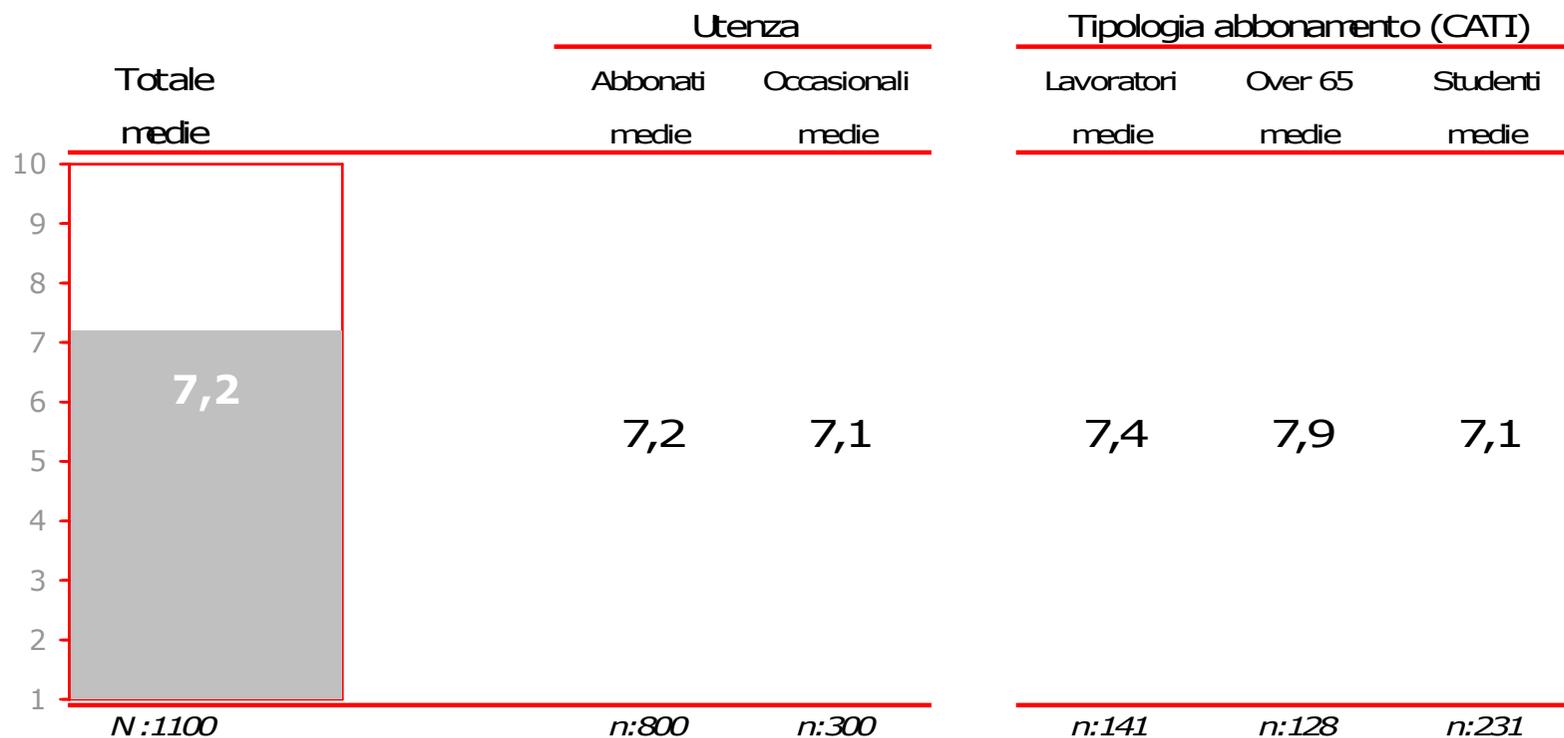
**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	7,3	7,3	7,3	7,2	7,6	7,3
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	6,8	6,9	6,5	7,0	7,4	7,1
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,4	7,3	7,4	7,2	7,5	7,4
	N :1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

# In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da ATB? (voto 1 -10)

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

## Giudizio medio (scala 1 - 10)



**Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da ATB.  
Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il  
punteggio più basso e 10 il più alto**

	<b>Rilevazione 2018</b>	<b>Rilevazione 2017</b>	<b>Δ (2018-2017)</b>	<b>Significativo* al 95%</b>
Fascia orario di inizio e fine servizio	7,1	6,6	<b>0,5</b>	<b>Sì</b>
Frequenza delle corse	6,8	6,5	<b>0,3</b>	<b>Sì</b>
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,4	6,8	<b>0,6</b>	<b>Sì</b>
Copertura efficace del territorio servito	7,6	7,3	<b>0,4</b>	<b>Sì</b>
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,8	7,4	<b>0,5</b>	<b>Sì</b>
Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,6	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	8,1	7,7	<b>0,5</b>	<b>Sì</b>
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,7	7,4	<b>0,4</b>	<b>Sì</b>
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,6	7,2	<b>0,4</b>	<b>Sì</b>
Puntualità delle corse	6,2	6,4	<b>-0,2</b>	<b>Sì</b>
Durata dello spostamento	6,9	6,8	<b>0,1</b>	<b>No</b>
Cortesìa/educazione del personale di guida	7,5	7,0	<b>0,4</b>	<b>Sì</b>
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,8	7,1	<b>0,8</b>	<b>Sì</b>
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,1	6,8	<b>0,3</b>	<b>Sì</b>
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	6,7	6,8	<b>-0,1</b>	<b>No</b>
Riconoscibilità del personale ATB/divisa aziendale	8,5	7,7	<b>0,8</b>	<b>Sì</b>
Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,1	6,7	<b>-0,6</b>	<b>Sì</b>
	<b>N: 1100</b>	<b>N: 1100</b>		

\* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

\*\* Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2018 con quelli del 2017 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

**Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da ATB.  
Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il  
punteggio più basso e 10 il più alto (SEGUE)**

	<b>Rilevazione 2018</b>	<b>Rilevazione 2017</b>	<b>Δ (2018-2017)</b>	<b>Significativo* al 95%</b>
Comfort dei mezzi	7,1	6,8	0,3	<b>Si</b>
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,3	6,9	0,5	<b>Si</b>
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,4	5,6	-0,1	<b>No</b>
Pulizia dei mezzi	6,8	6,5	0,3	<b>Si</b>
Pulizia delle pensiline presenti alle fermate	7,0	6,4	0,6	<b>Si</b>
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,1	7,1	0,0	<b>No</b>
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	7,6	6,9	0,7	<b>Si</b>
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	6,7	6,7	0,0	<b>No</b>
Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	7,2	7,1	0,2	<b>Si</b>
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	6,8	6,8	0,0	<b>No</b>
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,4	7,1	0,2	<b>Si</b>
	N: 1100	N: 1100		

\* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

\*\* Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2018 con quelli del 2017 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

## In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da ATB? (voto 1 -10)

31

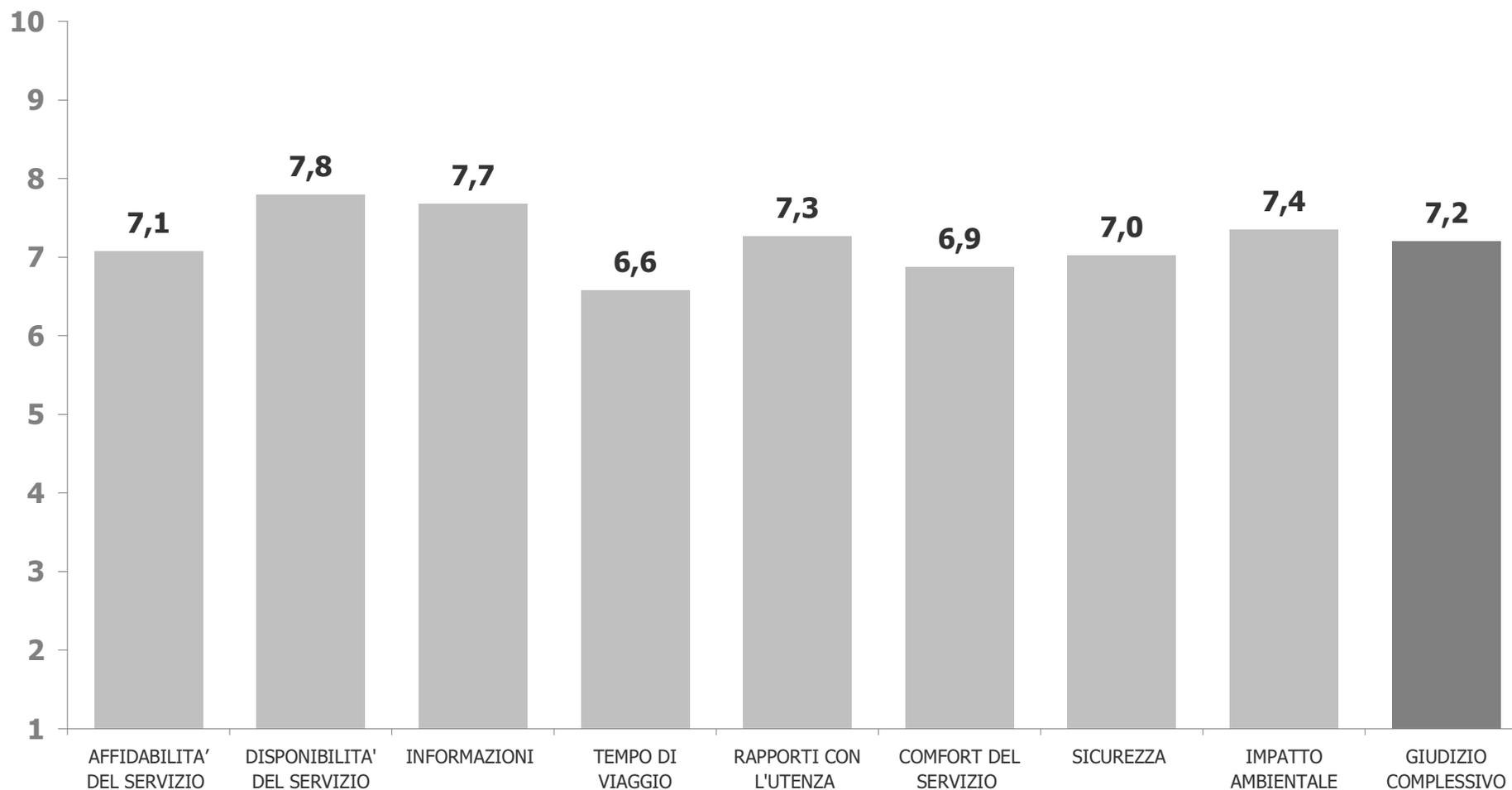
-monitoraggio rilevazione novembre 2018/ novembre 2017-

	Rilevazione 2018	Rilevazione 2017	$\Delta$ (2018-2017)	Significativo* al 95%
Valutazione Overall	7,2	6,9	<b>0,3</b>	<b>Si</b>
	N: 1100	N: 1100		

\* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

\* \* Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2018 con quelli del 2017 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

### Giudizio medio (scala 1 - 10)



**Nota:** In questa chart viene rappresentato il giudizio medio di soddisfazione per ogni singolo macrofattore analizzato. Tale valore rappresenta la media dei giudizi medi dei singoli parametri.

- Qualità attesa -

Le elencherò ora una serie di fattori. Le chiedo di indicarmi quanto sono importanti per lei utilizzando un punteggio da 1 a 10

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Affidabilità del servizio	8,5	8,4	8,8	8,3	8,1	8,2
Disponibilità del servizio	8,6	8,5	8,8	8,2	7,9	8,3
Informazioni	8,1	8,1	8,2	8,2	7,8	7,9
Tempo di viaggio	8,2	8,1	8,5	7,9	7,8	7,9
Rapporti con l'utenza	7,7	7,7	7,8	8,0	7,9	7,5
Comfort del servizio	8,2	8,1	8,5	8,2	7,8	7,7
Sicurezza	8,8	8,7	9,3	8,4	8,0	8,4
Impatto ambientale	8,3	8,2	8,8	7,9	8,0	7,9
	N :1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

*Le elencherò ora una serie di fattori. Le chiedo di indicarmi quanto sono importanti per lei utilizzando un punteggio da 1 a 10*

35

**- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-**

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Residenza					Fascia oraria (CAPI)		
		Bergamo medie	Est medie	Nord medie	Ovest medie	Sud medie	Non indica medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Affidabilità del servizio	8,5	8,4	8,5	8,3	8,8	8,6	9,2	8,8	8,8
Disponibilità del servizio	8,6	8,4	8,5	8,6	8,9	8,6	9,0	8,9	8,9
Informazioni	8,1	8,1	8,1	7,8	8,1	8,3	8,5	8,3	8,2
Tempo di viaggio	8,2	8,1	8,0	8,0	8,6	8,5	8,8	8,6	8,5
Rapporti con l'utenza	7,7	7,8	7,7	6,9	7,5	7,9	7,5	7,6	7,6
Comfort del servizio	8,2	8,2	8,0	7,8	8,5	8,4	8,3	8,6	8,4
Sicurezza	8,8	8,6	8,7	8,8	9,3	9,1	9,2	9,3	9,2
Impatto ambientale	8,3	8,2	8,2	7,4	8,6	8,7	9,0	8,7	8,6
	N :1100	n:470	n:170	n:96	n:101	n:227	n:36	n:418	n:182

Nella ricerca di informazioni su linee, abbonamenti e orari Lei preferisce ...?

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Utilizzare gli strumenti tecnologici (Sito e App)	41,5	40,4	44,3	32,6	3,1	54,6
Rivolgersi all'ATB Point recandosi allo sportello fisico in Porta Nuova	32,8	39,6	14,7	56,0	71,1	33,8
Chiedere al conducente/personale di bordo	21,8	15,4	39,0	6,4	21,1	6,5
Rivolgersi all'ATB Point tramite telefono	3,2	3,6	2,0	2,8	3,9	4,3
Rivolgersi all'ATB Point tramite invio di una e-mail	0,7	1,0		2,1	0,8	0,9
	N : 1100	n:800	n:300	n:141	n:128	n:231

(domanda rivolta a quanti non utilizzano gli strumenti tecnologici per la ricerca di informazioni)

**Per quale motivo non utilizza gli strumenti tecnologici (Sito internet e App) per la ricerca di queste informazioni?**

Risposta singola

37

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Perché preferisco un contatto diretto	42,7	40,7	48,5	39,0	33,9	42,9
Per abitudine	31,1	28,7	37,7	42,1	9,7	44,8
Perché non ho internet/non so usarlo	18,9	22,9	7,8	12,6	54,0	1,0
Perché il sito/app non sono chiari/fruibili	3,4	3,6	3,0	1,1		4,8
Perché il sito/app non sono aggiornati/affidabili	1,6	1,5	1,8	1,1	0,8	2,9
Altro	1,9	2,3	0,6	4,2	1,6	3,8
Non so	0,5	0,4	0,6			
	N:644	n:477	n:167	n:95	n:124	n:105

- Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio -

*Per concludere ha qualche suggerimento da rivolgere ad ATB per il miglioramento dei suoi servizi?*

*- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-*

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Si	 <b>71,0</b>	69,9	74,0	73,1	63,3	61,0
No	 <b>29,0</b>	30,1	26,0	27,0	36,7	39,0
	<i>N :1100</i>	<i>n:800</i>	<i>n:300</i>	<i>n:141</i>	<i>n:128</i>	<i>n:231</i>

*- analisi per linea maggiormente utilizzata-*

	Totale %	Linea maggiormente utilizzata						
		Linea 1 %	Linea C %	Linea 5 %	Linea 6 %	Linea 7 %	Linea 8 %	Linea 9 %
Si	 <b>71,0</b>	73,7	68,4	71,6	82,8	67,9	62,7	73,1
No	 <b>29,0</b>	26,3	31,6	28,4	17,2	32,1	37,3	26,9
	<i>N :1100</i>	<i>n:175</i>	<i>n:98</i>	<i>n:268</i>	<i>n:122</i>	<i>n:112</i>	<i>n:150</i>	<i>n:104</i>

## Quali suggerimenti rivolgerebbe ad ATB?

- Risposte spontanee con possibilità di risposta multipla -

### - analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Più corse nelle ore di punta	50,3	50,5	50,0	49,5	35,8	43,3
Maggiore puntualità	36,1	35,1	38,7	28,2	27,2	34,8
Meno affollamento	23,7	23,8	23,4	18,5	14,8	21,3
Più corse alla sera e nei festivi	20,1	21,7	16,2	26,2	17,3	16,3
Maggiore controllo e sicurezza	16,9	18,3	13,5	17,5	27,2	17,0
Più posti a sedere	15,0	15,2	14,4	11,7	4,9	11,4
Abbassare i prezzi	12,4	10,0	18,5	2,9		0,7
Più copertura del territorio / più linee	12,3	14,7	6,3	20,4	13,6	15,6
Orari più comodi per favorire le coincidenze	12,3	11,5	14,4	7,8	14,8	4,3
Maggiore pulizia	9,7	10,4	8,1	9,7	21,0	4,3
Stile di guida migliore	9,0	7,5	12,6	3,9	6,2	2,1
Percorsi più brevi	7,0	7,7	5,4	5,8	2,5	3,6
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	6,9	6,1	9,0	1,9	6,2	2,1
Maggiore efficienza	6,4	5,9	7,7	5,8	4,9	7,1
Mezzi più moderni / nuovi	6,4	7,5	3,6	2,9	7,4	7,8
Maggiore rispetto e cortesia del personale di guida e dei controllori	5,9	6,1	5,4	2,9	14,8	2,1
Migliorare la climatizzazione/riscaldamento dei mezzi	3,5	3,8	2,7	2,9	2,5	5,0
Maggiore informazione e più chiara	2,4	2,3	2,7	1,0	2,5	1,4
Altro	10,2	11,1	8,1	21,4	11,1	12,8
	N : 781	n : 559	n : 222	n : 103	n : 81	n : 141

***Quali suggerimenti rivolgerebbe ad ATB?***

*- Risposte spontanee con possibilità di risposta multipla -*

➤ Tra i suggerimenti ricondotti in "altro" si segnalano ad esempio:

- ✓ *Estensione del servizio/più corse in generale*
- ✓ *Rispetto corse e fermate previste*
- ✓ *Ripianificazione di percorsi e fermate*
- ✓ *Più verificatori titoli di viaggio / controlli biglietti*
- ✓ *Incrementare canali vendita biglietti*
- ✓ *Attenzione all'ambiente/mezzi ecologici*

- Sintesi dei principali risultati -

- Oltre la metà dell'utenza ATB (55,3% del campione) dichiara di utilizzare il servizio di trasporto pubblico offerto da ATB **da più di 5 anni** mentre il 9,3% sostiene di aver iniziato ad usarlo da quest'anno (2018).
- Il 50,6% degli intervistati prende **più di una linea** per raggiungere la propria meta abituale.
- Le linee maggiormente interessate dagli spostamenti risultano essere:
  - ✓ **Linea 5** (24,4%) con maggiore concentrazione tra i residenti a Sud 54,6%
  - ✓ **Linea 1** (15,9%) prevalentemente da studenti 18,6%
  - ✓ **Linea 8** (13,6%) soprattutto da coloro che risiedono a Ovest 38,6%
  - ✓ **Linea 6** (11,1%) marcatamente da coloro che risiedono a Sud 20,7%
  - ✓ **Linea 7** (10,2%) prevalentemente da residenti a Nord 45,8%
- Il **44,6%** dei soggetti è a **conoscenza delle Pensiline Smart** presenti sulla linea C dove è possibile utilizzare monitor interattivi per diverse funzioni (maggiormente gli studenti 53,3%, abbonati 46,9% e soggetti frequentanti le linee C e 6 rispettivamente 61,2% e 58,2%).
- Il **29%** dei conoscitori del servizio lo hanno anche **utilizzato** (soprattutto Occasionali 36,5% e Over 65 33,9%) in particolar modo per la funzione "**Calcola percorso**" **69,7%**, Breaking News 21,8% e Ultimo Minuto ATB 18,3%.
- Il servizio Pensiline Smart è ritenuto **molto/abbastanza utile-interessante** (85,2%) dai fruitori mentre quanti non lo hanno mai utilizzato dichiarano di **non passare da quelle fermate** (44% di cui 59,4% residenti in zona Ovest) o non essere interessati al servizio (35,9% con maggiore incidenza tra gli over 51,3%).

- La tipologia di Documento di viaggio più utilizzato è l'**abbonamento annuale** (55,6%, posseduto dalla quasi totalità degli studenti 99,1% e da residenti in area Est 65,9%). Si registrano rispetto al 2017 delle variazioni tra i diversi titoli per quanto queste non risultino statisticamente significative.
- Il numero medio di **mensili** acquistati all'anno è di **9** abbonamenti (con un incremento medio significativo tra i residenti area Sud 9,8 e Bergamo 9,5).
- Rispetto alla **frequenza** di utilizzo dei mezzi, il 34,8% del campione li usa tutti i giorni (7 su 7 abbonati 45,5%) mentre il 30,4% solo nei giorni feriali (soprattutto residenti a Bergamo 40,9% e user della linea C 40,8%).

- In termini di Customer Satisfaction, gli aspetti del servizio ATB maggiormente soddisfacenti sono:
  - 1. Riconoscibilità del personale ATB/ divisa aziendale** (voto medio di 8,5)
  - 2. Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti** (voto medio di 8,1)
  - 3. Posizione delle fermate e dei collegamenti** (voto medio di 7,9)
  - 4. Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio** (voto medio 7,8)
  - 5. Facilità di trovare informazioni sulla rete e gli orari** (voto medio di 7,7)
  
- ✓ Tutti gli aspetti sottoposti al giudizio dell'utenza raggiungono un punteggio positivo (voti medi superiori a 6,1 su scala 1-10), solo **l'Affollamento dei mezzi** si conferma un aspetto particolarmente delicato assestandosi al di sotto della sufficienza con voto medio di 5,4.
  
- Il voto medio di **soddisfazione** sul servizio ATB è di **7,2** su scala 1-10 (con incremento di soddisfazione tra gli over che raggiungono 7,9). Le valutazioni medie sulle singole macroaree raccolgono i punteggi espressi di seguito:
  - ✓ 7,8 disponibilità del servizio
  - ✓ 7,7 Informazioni
  - ✓ 7,4 Impatto ambientale
  - ✓ 7,3 Rapporti con l'utenza e Sicurezza
  - ✓ 7,1 Affidabilità del servizio
  - ✓ 7,0 Sicurezza
  - ✓ 6,9 Comfort
  - ✓ 6,6 Tempo di viaggio

- La **qualità attesa/importanza** per gli 8 macro-fattori di servizio registra aspettative piuttosto alte (voti >8 su scala 1-10):
  - ✓ 8,8 Sicurezza
  - ✓ 8,6 Disponibilità del servizio
  - ✓ 8,5 Affidabilità del servizio
  - ✓ 8,3 Impatto ambientale
  - ✓ 8,2 Tempo di viaggio e Comfort del servizio
  - ✓ 8,1 Informazioni
  - ✓ 7,7 Rapporti con l'utenza
  
- Il 41,5% degli utenti nella **ricerca di informazioni su linee, abbonamenti e orari preferisce utilizzare strumenti tecnologici** (54,6% degli studenti e 44,3% occasionali) mentre il 32,8 preferisce rivolgersi all'ATB Point (71,1% degli Over, 42,9% degli user della Linea 7 e il 39,6% degli abbonati,).
  
- Quanti non utilizzano app e sito, fanno riferimento ad altri canali di informazione per il **contatto diretto** (42,7% con maggiore incidenza tra gli occasionali 48,5%) o per abitudine (31,1% di cui 44,8% degli studenti),

- Il 71% del campione esprime un commento finale finalizzato al miglioramento del servizio ATB. Tra i **suggerimenti** vi sono principalmente, come già evidenziato anche nelle precedenti indagini:
- ✓ Incremento delle corse soprattutto nelle ore di punta (50,3%)
  - ✓ Incremento della puntualità (36,1%)
  - ✓ Diminuzione dell'affollamento (23,7%)
  - ✓ Maggior numero di corse alla sera e nei festivi (20,1%)
  - ✓ Maggiore sicurezza e controllo (16,9%)

# datacontact

contact center - ricerche di mercato  
comunicazione multimediale

misurare  
**conoscere**  
**comunicare**



Sede legale, amministrativa e operativa  
via Lazazzera, 1 - 75100 MATERA  
tel. 0835.700000 - Fax 0835.700001

[www.datacontact.it](http://www.datacontact.it) - [info@datacontact.it](mailto:info@datacontact.it)  
numero verde 800.066.366