

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2018-I

Bergamo Trasporti Ovest



Maggio 2018

DIAGRAMMA
Centro studi

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2018-I" effettuata da Centro Studi Diagramma per Bergamo Trasporti Ovest in relazione alla clientela del trasporto pubblico locale extraurbano della Provincia di Bergamo.

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 445 interviste effettuate dal 2 al 16 maggio 2018. Le modalità di contatto sono state face to face alle fermate e sui mezzi di Bergamo Trasporti. Il campione è stato disegnato attraverso una procedura di selezione casuale degli intervistati a partire da quattro diversi punti di rilevazione in Bergamo, Zogno, Piazza Brembana e Ponte San Pietro.

Metodologia adottata

La ricerca è stata impostata secondo tecniche di ricerca quantitative che hanno applicato un protocollo di indagine precodificato per rilevare gli elementi di riferimento nella definizione della customer satisfaction del target interpellato. Lo strumento di rilevazione include 17 driver prestazionali precodificati a livello analitico e uno complessivo. È stato effettuato un controllo di qualità per verificare la completezza di ciascuna intervista. Tale procedura ha determinato l'esclusione dall'analisi di 13 interviste in quanto mancanti di risposte a più di 10 variabili.

Nota tecnica sulla valutazione dalla customer satisfaction

Gli indicatori precodificati sono stati sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione grazie ad una scala di riferimento. La scala è relativa alla soddisfazione si struttura in quattro gradazioni che variano dalla massima soddisfazione alla minima soddisfazione, con una ulteriore opzione legata alla mancanza di una opinione a riguardo ("Non sa").

Le risposte fornite dagli intervistati sono state tradotte in punteggi in base 4 come segue:

Modalità	Punteggio
Molto soddisfacente	4
Abbastanza soddisfacente	3
Poco soddisfacente	2
Per nulla soddisfacente	1
Non sa	nessun punteggio

Per la valutazione del livello di importanza di ciascun indicatore la metodologia adottata è stata duplice:

- da un lato si è calcolata la percentuale degli intervistati in grado di fornire un'opinione all'indicatore, ipotizzando che siano relativamente meno importanti gli indicatori in relazione ai quali gli intervistati faticano a formarsi e ad esprimere un'opinione;
- dall'altro lato è stata offerta a ciascun intervistato la possibilità di esprimere a mente libera gli interventi che egli reputasse prioritari nell'adeguamento del servizio alle proprie aspettative, riconducendo poi agli indicatori le indicazioni spontanee e ipotizzando che siano più importanti gli indicatori verso i quali convergono le richieste di miglioramento degli intervistati.

Tavola 1 **Are tematiche rilevate nel corso delle interviste**

100% totale soggetti interpellati

Le aree tematiche emerse nel corso della rilevazione riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Anamnesi essenziale (dati personali)	445	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	445	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	445	100,0▶ Tavv. 8 - 30

Tavola 2 **Anamnesi essenziale**

100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

Le variabili individuate come anamnesi essenziale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Genere	445	100,0	▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	445	100,0	▶ Tav. 4

Tavola 3 **Distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

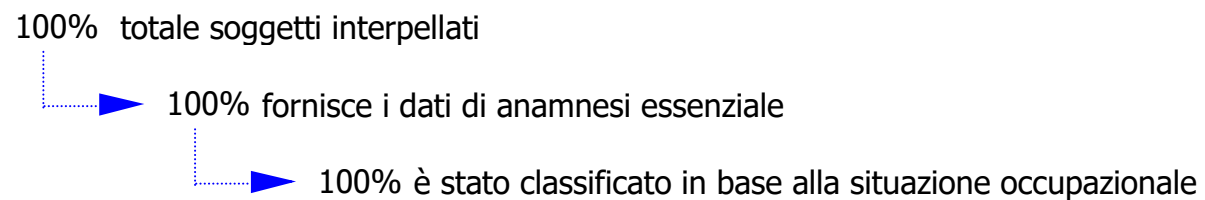
▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

▶ 100% è stato classificato in base al genere di appartenenza

La distribuzione per genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Femmina	272	61,1	7,58
Maschio	173	38,9	7,65

Tavola 4 **Situazione occupazionale**



L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Studente	293	65,8	7,48
Lavoratore dipendente	91	20,4	7,68
Casalinga	24	5,4	7,96
Pensionato	22	4,9	8,23
Lavoratore autonomo	13	2,9	8,08
Volontario	1	0,2	10,00
Badante	1	0,2	8,00

Tavola 5 **Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale**

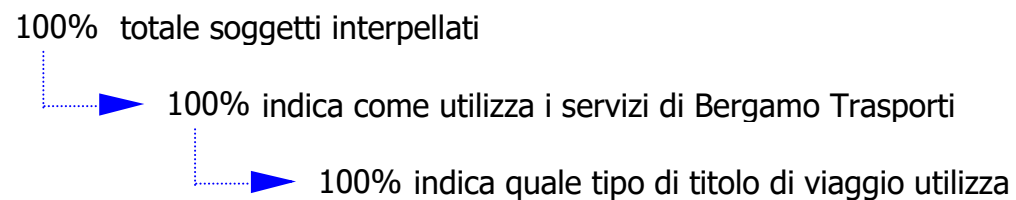
100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

Le variabili individuate come modalità di utilizzo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Titolo di viaggio utilizzato	445	100,0	▶ Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	445	100,0	▶ Tav. 7

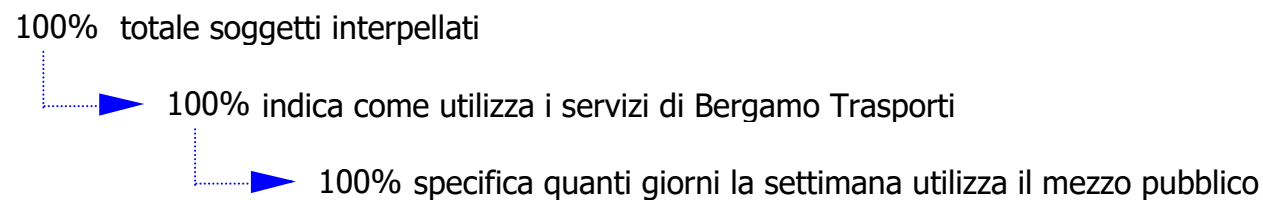
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Abbonamento annuale	163	36,6	7,52
Abbonamento mensile	123	27,6	7,53
Biglietto	102	22,9	7,85
Abbonamento settimanale	27	6,1	7,48
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	14	3,1	8,00
Abbonamento Io viaggio in Provincia di Bergamo	13	2,9	7,23
Tessera agevolata	2	0,4	9,00
Tessera Regionale Libera Circolazione	1	0,2	9,00

Tavola 7 **Frequenza di utilizzo del mezzo pubblico**



La distribuzione per frequenza settimanale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
5 o 6 giorni alla settimana	292	65,6	7,54
3 o 4 giorni alla settimana	79	17,8	7,44
1 o 2 giorni alla settimana	31	7,0	7,84
uso occasionale	43	9,7	8,26

Tavola 8 **Qualità percepita**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce indicazioni relative alla percezione e alla valutazione del servizio di Bergamo Trasporti

Le variabili in cui si struttura lo studio della qualità percepita

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Aspetti del servizio su cui agire per migliorare la qualità rispetto alle esigenze dell'intervistato	443	99,6	Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	443	99,6	Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	445	100,0	Tavv. 11 - 28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	163	36,6	Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	445	100,0	Tav. 30

Tavola 9

Gli aspetti del servizio su cui intervenire per innalzare la qualità

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce indicazioni relative alla percezione e alla valutazione del servizio di Bergamo Trasporti

99,6% esprime a mente libera quale intervento ritiene più utile per adeguare il servizio alle proprie aspettative

Gli interventi attesi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	98	22,1	7,24
Aumentare la frequenza delle corse	90	20,3	7,44
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	77	17,4	7,14
Mantenere l'attuale qualità del servizio	76	17,2	8,51
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	74	16,7	7,35
Potenziare il servizio nei giorni festivi	55	12,4	7,22
Ridurre l'affollamento a bordo	44	9,9	7,45
Maggiore pulizia interna dei mezzi	30	6,8	7,30
Rispettare tutte le fermate	22	5,0	7,14

Tavola 9

Gli aspetti del servizio su cui intervenire per innalzare la qualità (segue)

Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	20	4,5	7,05
Potenziare il servizio in orario scolastico	19	4,3	7,00
Maggiore comfort a bordo	18	4,1	7,11
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	17	3,8	7,18
Aumentare la frequenza dei controlli	16	3,6	7,13
Rinnovare il parco mezzi	16	3,6	7,50
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	16	3,6	7,63
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	15	3,4	6,87
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	13	2,9	7,00
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	13	2,9	6,85
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	9	2,0	6,56
Utilizzare autosnodati in orario di punta	8	1,8	7,75
Aggiornare le tabelle orari	7	1,6	7,00
Semplificare gli orari	7	1,6	7,71
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	7	1,6	6,57
Potenziare le corse dirette	7	1,6	6,86
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	7	1,6	7,14
Potenziare il servizio in orario serale	6	1,4	7,67
Ridurre i tempi di percorrenza	6	1,4	8,00

Tavola 9

Gli aspetti del servizio su cui intervenire per innalzare la qualità (segue)

Maggiore educazione/cortesìa da parte del personale allo sportello	5	1,1	6,00
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	5	1,1	7,60
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	5	1,1	6,40
Aumentare le corse dirette	4	0,9	8,25
Ridurre la rumorosità interna ai mezzi	4	0,9	6,75
Aumentare le informazioni alle fermate	4	0,9	6,25
Sostituire i sedili rovinati/macchiati	4	0,9	6,50
Riorganizzare le coincidenze	3	0,7	7,00
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	3	0,7	5,67
Potenziare/rispettare le coincidenze	2	0,5	6,50
Imporre una guida sicura ai conducenti	2	0,5	6,50
Migliorare/potenziare le coincidenze	2	0,5	6,00
Imporre un aspetto decoroso ai conducenti	1	0,2	6,00
Riorganizzare gli orari	1	0,2	8,00
Non tenere fermi i mezzi durante i controlli	1	0,2	7,00
Estendere la validità dell'abbonamento annuale ai mesi estivi	1	0,2	7,00
Non diminuire la frequenza durante le festività	1	0,2	8,00
Migliorare la manutenzione dei mezzi	1	0,2	8,00
Utilizzare solo mezzi ecologici	1	0,2	7,00

Tavola 10 **La rilevanza di ciascun indicatore**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce indicazioni relative alla percezione e alla valutazione del servizio di Bergamo Trasporti

99,6% rende possibile dedurre quale è l'area tematica di maggiore rilevanza nella definizione delle aspettative nei confronti di Bergamo Trasporti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio	16	3,6	6,50
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	36	8,1	7,08
Frequenza/numero delle corse	276	62,3	7,32
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	139	31,4	7,19
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	46	10,4	7,15
Pulizia dei veicoli	34	7,7	7,21
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	68	15,3	7,53
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	0	0,0	0,00
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	16	3,6	7,00
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	13	2,9	6,85
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	14	3,2	7,43
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	0	0,0	0,00
Cortesìa ed educazione del personale	20	4,5	6,65
Accuratezza e ordine del personale	1	0,2	6,00
Competenza e professionalità del personale	0	0,0	0,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	0	0,0	0,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	1	0,2	7,00
Item mancante: Titoli di viaggio	81	18,3	7,09
Item mancante: Servizio nel complesso	76	17,2	8,51
Item mancante: Strutturazione della rete	6	1,4	8,00

Tavola 11 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% esprime i livelli di soddisfazione e priorità in relazione agli indicatori precodificati

I dati relativi agli indicatori

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio	445	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	444	99,8▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	445	100,0▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	445	100,0▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	445	100,0▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	443	99,6▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	445	100,0▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	391	87,9▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	443	99,6▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	443	99,6▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	444	99,8▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	335	75,3▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	444	99,8▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	444	99,8▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	444	99,8▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	441	99,1▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	432	97,1▶ Tav. 28

Tavola 12

Indicatore 1: Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	240	53,9	7,94
Abbastanza soddisfacente	191	42,9	7,28
Poco soddisfacente	13	2,9	6,62
Per nulla soddisfacente	1	0,2	6,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,51 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **3,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	9	56,3	6,56
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	5	31,3	6,40
Imporre una guida sicura ai conducenti	2	12,5	6,50

Tavola 13

Indicatore 2: Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

99,8% valuta l'indicatore

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	285	64,0	7,76
Abbastanza soddisfacente	134	30,1	7,43
Poco soddisfacente	23	5,2	6,78
Per nulla soddisfacente	2	0,4	7,50
Non sa	1	0,2	8,00

3,58 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **8,1%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	20	55,6	7,05
Aumentare la frequenza dei controlli	16	44,4	7,13

Tavola 14 **Indicatore 3: Frequenza/numero delle corse**

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Frequenza/numero delle corse

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	113	25,4	8,21
Abbastanza soddisfacente	220	49,4	7,56
Poco soddisfacente	102	22,9	7,10
Per nulla soddisfacente	10	2,2	7,20
Non sa	0	0,0	0,00

2,98 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **62,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza delle corse	90	32,6	7,44
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	74	26,8	7,35
Potenziare il servizio nei giorni festivi	55	19,9	7,22
Potenziare il servizio in orario scolastico	19	6,9	7,00
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	17	6,2	7,18
Potenziare le corse dirette	7	2,5	6,86
Potenziare il servizio in orario serale	6	2,2	7,67
Aumentare le corse dirette	4	1,4	8,25
Migliorare/potenziare le coincidenze	2	0,7	6,00
Riorganizzare gli orari	1	0,4	8,00
Non diminuire la frequenza durante le festività	1	0,4	8,00

Tavola 15

Indicatore 4: Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	154	34,6	8,04
Abbastanza soddisfacente	220	49,4	7,49
Poco soddisfacente	68	15,3	7,09
Per nulla soddisfacente	3	0,7	6,33
Non sa	0	0,0	0,00

3,18 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **31,4%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	98	70,5	7,24
Rispettare tutte le fermate	22	15,8	7,14
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	13	9,4	7,00
Riorganizzare le coincidenze	3	2,2	7,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	2	1,4	6,50
Non tenere fermi i mezzi durante i controlli	1	0,7	7,00

Tavola 16

Indicatore 5: Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	161	36,2	8,03
Abbastanza soddisfacente	242	54,4	7,47
Poco soddisfacente	38	8,5	6,79
Per nulla soddisfacente	4	0,9	7,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,26 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **10,4%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore comfort a bordo	18	39,1	7,11
Rinnovare il parco mezzi	16	34,8	7,50
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	7	15,2	6,57
Ridurre la rumorosità interna ai mezzi	4	8,7	6,75
Migliorare la manutenzione dei mezzi	1	2,2	8,00

Tavola 17

Indicatore 6: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

99,6% valuta l'indicatore Pulizia dei veicoli

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	153	34,4	7,88
Abbastanza soddisfacente	238	53,5	7,58
Poco soddisfacente	51	11,5	6,92
Per nulla soddisfacente	1	0,2	7,00
Non sa	2	0,4	8,50

3,23

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,6%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **7,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pulizia interna dei mezzi	30	88,2	7,30
Sostituire i sedili rovinati/macchiati	4	11,8	6,50

Tavola 18

Indicatore 7: Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

100% valuta l'indicatore Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	124	27,9	7,92
Abbastanza soddisfacente	184	41,3	7,59
Poco soddisfacente	109	24,5	7,48
Per nulla soddisfacente	28	6,3	6,93
Non sa	0	0,0	0,00

2,91 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente l' **15,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre l'affollamento a bordo	44	64,7	7,45
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	16	23,5	7,63
Utilizzare autosnodati in orario di punta	8	11,8	7,75

Tavola 19

Indicatore 8: Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

87,9% valuta l'indicatore Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	163	36,6	7,77
Abbastanza soddisfacente	195	43,8	7,47
Poco soddisfacente	31	7,0	7,16
Per nulla soddisfacente	2	0,4	8,00
Non sa	54	12,1	7,91

3,33

Giudizio in base 4
sull'indicatore

87,9%

Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,0%** sul totale

Tavola 20

Indicatore 9: Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

99,6% valuta l'indicatore Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	234	52,6	7,82
Abbastanza soddisfacente	172	38,7	7,49
Poco soddisfacente	32	7,2	6,75
Per nulla soddisfacente	5	1,1	7,20
Non sa	2	0,4	8,00

3,43

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,6%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

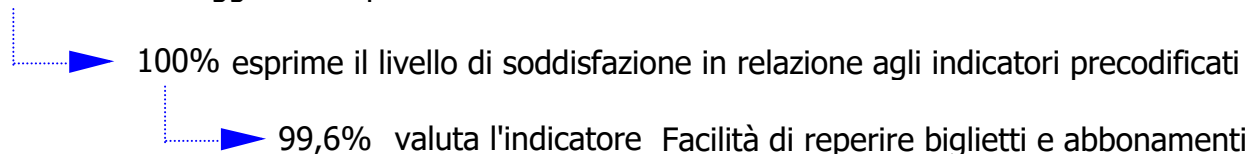
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **3,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aggiornare le tabelle orari	7	43,8	7,00
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	5	31,3	7,60
Aumentare le informazioni alle fermate	4	25,0	6,25

Tavola 21

Indicatore 10: Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	261	58,7	7,85
Abbastanza soddisfacente	148	33,3	7,43
Poco soddisfacente	31	7,0	6,58
Per nulla soddisfacente	3	0,7	6,67
Non sa	2	0,4	7,50

3,51 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **2,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	13	100,0	6,85

Tavola 22

Indicatore 11: Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

99,8% valuta l'indicatore Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	256	57,5	7,79
Abbastanza soddisfacente	155	34,8	7,39
Poco soddisfacente	31	7,0	7,26
Per nulla soddisfacente	2	0,4	7,50
Non sa	1	0,2	7,00

3,50 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **3,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Semplificare gli orari	7	50,0	7,71
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	7	50,0	7,14

Tavola 23

Indicatore 12: Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti, ecc.)

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

75,3% valuta l'indicatore Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti, ecc.)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	115	25,8	7,76
Abbastanza soddisfacente	182	40,9	7,53
Poco soddisfacente	33	7,4	6,79
Per nulla soddisfacente	5	1,1	6,00
Non sa	110	24,7	7,91

3,21 Giudizio in base 4 sull'indicatore

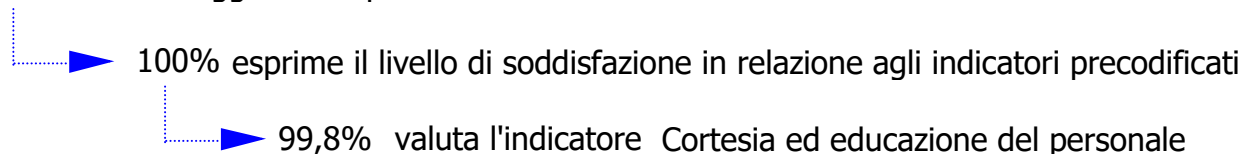
75,3% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,0%** sul totale

Tavola 24

Indicatore 13: Cortesia ed educazione del personale

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	232	52,1	8,03
Abbastanza soddisfacente	169	38,0	7,26
Poco soddisfacente	41	9,2	6,85
Per nulla soddisfacente	2	0,4	5,50
Non sa	1	0,2	6,00

3,42 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	15	75,0	6,87
Maggiore educazione/cortesia da parte del personale allo sportello	5	25,0	6,00

Tavola 25

Indicatore 14: Accuratezza e ordine del personale

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

99,8% valuta l'indicatore Accuratezza e ordine del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	243	54,6	8,03
Abbastanza soddisfacente	176	39,6	7,21
Poco soddisfacente	23	5,2	6,35
Per nulla soddisfacente	2	0,4	7,00
Non sa	1	0,2	7,00

3,49

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Imporre un aspetto decoroso ai conducenti	1	100,0	6,00

Tavola 26

Indicatore 15: Competenza e professionalità del personale

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

99,8% valuta l'indicatore Competenza e professionalità del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	233	52,4	8,01
Abbastanza soddisfacente	185	41,6	7,27
Poco soddisfacente	25	5,6	6,48
Per nulla soddisfacente	1	0,2	6,00
Non sa	1	0,2	8,00

3,46 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,0%** sul totale

Tavola 27

Indicatore 16: Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

99,1% valuta l'indicatore Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	94	21,1	7,98
Abbastanza soddisfacente	253	56,9	7,69
Poco soddisfacente	82	18,4	7,11
Per nulla soddisfacente	12	2,7	6,67
Non sa	4	0,9	7,25

2,97 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,1% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,0%** sul totale

Tavola 28

Indicatore 17: Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria

100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

97,1% valuta l'indicatore Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	85	19,1	8,07
Abbastanza soddisfacente	234	52,6	7,76
Poco soddisfacente	100	22,5	6,99
Per nulla soddisfacente	13	2,9	6,77
Non sa	13	2,9	7,62

2,91 Giudizio in base 4 sull'indicatore

97,1% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Utilizzare solo mezzi ecologici	1	100,0	7,00

Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati

Gli interventi attesi in relazione ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	77	95,1	7,14
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	3	3,7	5,67
Estendere la validità dell'abbonamento annuale ai mesi estivi	1	1,2	7,00

Gli interventi attesi in relazione al servizio nel complesso

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Mantenere l'attuale qualità del servizio	76	100,0	8,51

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre i tempi di percorrenza	6	100,0	8,00

Tavola 30 **Indicatore complessivo di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

100% fornisce un giudizio al servizio di Bergamo Trasporti nel suo complesso

Giudizio complessivo da 1 a 10 al servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Giudizio complessivo pari a 10	14	3,1
Giudizio complessivo pari a 9	66	14,8
Giudizio complessivo pari a 8	176	39,6
Giudizio complessivo pari a 7	129	29,0
Giudizio complessivo pari a 6	42	9,4
Giudizio complessivo pari a 5	18	4,0
Giudizio complessivo pari a 4	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 3	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 2	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 1	0	0,0
Giudizio medio complessivo	7,611	Errore standard (±) 0,060