

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2018-II

Bergamo Trasporti Ovest



Luglio 2018

DIAGRAMMA
Centro studi

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2018-II" 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 207 interviste effettuate dal 9 al 20 luglio 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 8 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) | 207 | 100,0 |▶ Tavv. 2 - 4 |
| Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale | 207 | 100,0 |▶ Tavv. 5 - 7 |
| Qualità percepita | 207 | 100,0 |▶ Tavv. 8 - 31 |

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 | 207 | 100,0 | ▶ Tav. 3 |
| Situazione occupazionale | 205 | 99,0 | ▶ Tav. 4 |

Tavola 3 **Distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

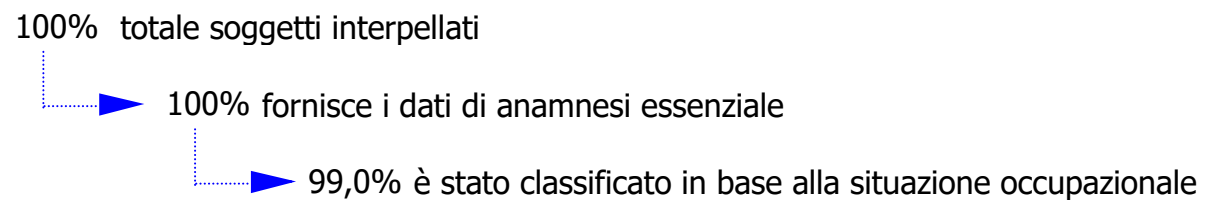
▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

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

La distribuzione per genere

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|-------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Femmina | 144 | 69,6 | 7,98 |
| Maschio | 63 | 30,4 | 7,76 |

Tavola 4 **Situazione occupazionale**



L'occupazione degli intervistati

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|-----------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Lavoratore dipendente | 89 | 43,4 | 7,82 |
| Studente | 54 | 26,3 | 7,56 |
| Pensionato | 31 | 15,1 | 8,13 |
| Casalinga | 13 | 6,3 | 9,00 |
| Lavoratore autonomo | 11 | 5,4 | 8,36 |
| Senza occupazione | 7 | 3,4 | 8,14 |

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

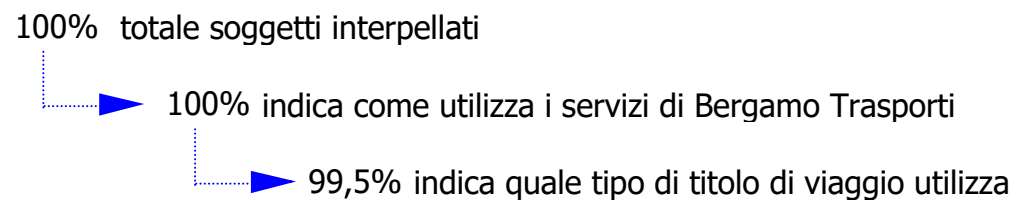
100% totale soggetti interpellati

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 | 206 | 99,5 | ▶ Tav. 6 |
| Frequenza settimanale di utilizzo | 207 | 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) |
|---------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Biglietto | 102 | 49,5 | 8,05 |
| Abbonamento mensile | 35 | 17,0 | 7,69 |
| Abbonamento annuale | 27 | 13,1 | 7,70 |
| Abbonamento Io viaggio in Lombardia | 22 | 10,7 | 7,91 |
| Abbonamento settimanale | 15 | 7,3 | 7,93 |
| Tessera Regionale Libera Circolazione | 5 | 2,4 | 8,00 |

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

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

100% specifica quanti giorni la settimana utilizza il mezzo pubblico

La distribuzione per frequenza settimanale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|-----------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| 5 o 6 giorni alla settimana | 84 | 40,6 | 7,64 |
| 3 o 4 giorni alla settimana | 34 | 16,4 | 7,88 |
| 1 o 2 giorni alla settimana | 39 | 18,8 | 7,79 |
| uso occasionale | 50 | 24,2 | 8,48 |

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 | 202 | 97,6 | ▶ Tav. 9 |
| Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati | 202 | 97,6 | ▶ Tav. 10 |
| Indicatori precodificati di customer satisfaction | 207 | 100,0 | ▶ Tavv. 11 - 28 |
| Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati | 53 | 13,4 | ▶ Tav. 29 |
| Giudizio complessivo 1-10 sul servizio | 207 | 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

97,6% 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 |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Non ridurre la frequenza nel periodo estivo | 66 | 32,7 | 7,53 |
| Aumentare la frequenza delle corse | 42 | 20,8 | 7,60 |
| Rispettare gli orari | 17 | 8,4 | 7,47 |
| Mantenere l'attuale qualità del servizio | 17 | 8,4 | 8,53 |
| Combattere con maggiore incisività l'evasione | 16 | 7,9 | 8,25 |
| Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata | 9 | 4,5 | 7,56 |
| Potenziare/rispettare le coincidenze | 8 | 4,0 | 8,00 |
| Migliorare la climatizzazione dei mezzi | 8 | 4,0 | 8,38 |
| Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti | 8 | 4,0 | 7,50 |
| Aumentare la frequenza dei controlli | 7 | 3,5 | 7,71 |
| Utilizzare mezzi più capienti | 7 | 3,5 | 7,71 |
| Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci | 6 | 3,0 | 7,00 |
| Maggiore pulizia interna dei mezzi | 6 | 3,0 | 8,00 |

Tavola 9

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

| | | | |
|--|----------|------------|-------------|
| Migliorare la qualità del servizio nel periodo estivo | 6 | 3,0 | 8,50 |
| Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida | 5 | 2,5 | 7,20 |
| Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio | 5 | 2,5 | 7,40 |
| Dedicare corse agli studenti | 5 | 2,5 | 7,80 |
| Potenziare il servizio nel fine settimana | 5 | 2,5 | 7,20 |
| Maggiore cura dell'aspetto dei conducenti | 5 | 2,5 | 8,00 |
| Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti | 4 | 2,0 | 7,50 |
| Migliorare il comfort dei mezzi | 4 | 2,0 | 8,50 |
| Aumentare la comunicazione alle fermate | 3 | 1,5 | 9,00 |
| Potenziare il servizio nei giorni festivi | 3 | 1,5 | 7,67 |
| Maggiore competenza/professionalità del personale viaggiante | 3 | 1,5 | 7,00 |
| Ridurre i tempi di percorrenza | 3 | 1,5 | 6,67 |
| Tabelle orari più chiare | 3 | 1,5 | 8,00 |
| Garantire la sicurezza a bordo ed alle fermate | 2 | 1,0 | 9,50 |
| Aggiornare le tabelle orari | 2 | 1,0 | 7,00 |
| Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio | 2 | 1,0 | 8,00 |
| Potenziare le corse dirette | 2 | 1,0 | 6,00 |
| Maggiore chiarezza sugli itinerari e sulle destinazioni | 2 | 1,0 | 7,50 |
| Utilizzare autosnodati in orario di punta | 1 | 0,5 | 8,00 |
| Rinnovare il parco mezzi | 1 | 0,5 | 7,00 |
| Distributori automatici di biglietti a tutte le fermate | 1 | 0,5 | 7,00 |
| Efficientare le dotazioni per disabili | 1 | 0,5 | 8,00 |
| Migliorare la precisione delle comunicazioni | 1 | 0,5 | 6,00 |
| Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse) | 1 | 0,5 | 6,00 |
| Punire i comportamenti razzisti da parte dei conducenti | 1 | 0,5 | 5,00 |
| Potenziare il servizio in orario serale | 1 | 0,5 | 8,00 |
| Non effettuare frenate brusche | 1 | 0,5 | 7,00 |
| Ridurre l'affollamento a bordo | 1 | 0,5 | 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

97,6% 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 | 6 | 3,0 | 7,17 |
| Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio | 9 | 4,5 | 7,89 |
| Frequenza/numero delle corse | 128 | 63,4 | 7,51 |
| Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea | 26 | 12,9 | 7,58 |
| Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.) | 13 | 6,4 | 8,15 |
| Pulizia dei veicoli | 6 | 3,0 | 7,67 |
| Disponibilità di posti a sedere (affollamento) | 18 | 8,9 | 7,67 |
| Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine | 1 | 0,5 | 8,00 |
| Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea | 5 | 2,5 | 7,80 |
| Facilità di reperire biglietti e abbonamenti | 3 | 1,5 | 7,67 |
| Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus | 6 | 3,0 | 7,50 |
| Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti, | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Cortesìa ed educazione del personale | 8 | 4,0 | 7,50 |
| Accuratezza e ordine del personale | 5 | 2,5 | 8,00 |
| Competenza e professionalità del personale | 4 | 2,0 | 6,50 |
| Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Item mancante: Servizio nel complesso | 23 | 11,4 | 8,35 |
| Item mancante: Titoli di viaggio | 21 | 10,4 | 8,05 |
| Item mancante: Strutturazione della rete | 9 | 4,5 | 6,89 |

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 | 206 | 99,5 |▶ Tav. 12 |
| Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio | 206 | 99,5 |▶ Tav. 13 |
| Frequenza/numero delle corse | 207 | 100,0 |▶ Tav. 14 |
| Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea | 206 | 99,5 |▶ Tav. 15 |
| Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.) | 207 | 100,0 |▶ Tav. 16 |
| Pulizia dei veicoli | 206 | 99,5 |▶ Tav. 17 |
| Disponibilità di posti a sedere (affollamento) | 206 | 99,5 |▶ Tav. 18 |
| Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine | 186 | 89,9 |▶ Tav. 19 |
| Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea | 205 | 99,0 |▶ Tav. 20 |
| Facilità di reperire biglietti e abbonamenti | 207 | 100,0 |▶ Tav. 21 |
| Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus | 207 | 100,0 |▶ Tav. 22 |
| Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti, | 177 | 85,5 |▶ Tav. 23 |
| Cortesìa ed educazione del personale | 205 | 99,0 |▶ Tav. 24 |
| Accuratezza e ordine del personale | 207 | 100,0 |▶ Tav. 25 |
| Competenza e professionalità del personale | 205 | 99,0 |▶ Tav. 26 |
| Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore | 198 | 95,7 |▶ Tav. 27 |
| Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria | 195 | 94,2 |▶ 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

99,5% 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 | 138 | 66,7 | 8,01 |
| Abbastanza soddisfacente | 63 | 30,4 | 7,71 |
| Poco soddisfacente | 5 | 2,4 | 7,40 |
| Per nulla soddisfacente | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Non sa | 1 | 0,5 | 9,00 |

3,65 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **3,0%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|---|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida | 5 | 83,3 | 7,20 |
| Non effettuare frenate brusche | 1 | 16,7 | 7,00 |

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

99,5% valuta l'indicatore

Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Molto soddisfacente | 147 | 71,0 | 8,03 |
| Abbastanza soddisfacente | 52 | 25,1 | 7,62 |
| Poco soddisfacente | 6 | 2,9 | 7,17 |
| Per nulla soddisfacente | 1 | 0,5 | 9,00 |
| Non sa | 1 | 0,5 | 9,00 |

3,67 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% 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 |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Aumentare la frequenza dei controlli | 7 | 77,8 | 7,71 |
| Garantire la sicurezza a bordo ed alle fermate | 2 | 22,2 | 8,50 |

Tavola 14

Indicatore 3: Frequenza/numero delle corse

100% totale soggetti interpellati

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

100,0% valuta l'indicatore Frequenza/numero delle corse

Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Molto soddisfacente | 41 | 19,8 | 8,85 |
| Abbastanza soddisfacente | 113 | 54,6 | 7,87 |
| Poco soddisfacente | 47 | 22,7 | 7,40 |
| Per nulla soddisfacente | 6 | 2,9 | 6,33 |
| 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 il **63,4%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Non ridurre la frequenza nel periodo estivo | 66 | 51,6 | 7,53 |
| Aumentare la frequenza delle corse | 42 | 32,8 | 7,55 |
| Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata | 9 | 7,0 | 7,56 |
| Potenziare il servizio nel fine settimana | 5 | 3,9 | 7,20 |
| Potenziare il servizio nei giorni festivi | 3 | 2,3 | 7,67 |
| Potenziare le corse dirette | 2 | 1,6 | 6,00 |
| Potenziare il servizio in orario serale | 1 | 0,8 | 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

99,5% 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 | 79 | 38,2 | 8,35 |
| Abbastanza soddisfacente | 106 | 51,2 | 7,78 |
| Poco soddisfacente | 21 | 10,1 | 6,90 |
| Per nulla soddisfacente | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Non sa | 1 | 0,5 | 8,00 |

3,28 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **12,9%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|---|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Rispettare gli orari | 41 | 89,1 | 7,39 |
| Potenziare/rispettare le coincidenze | 4 | 8,7 | 6,00 |
| Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse) | 1 | 2,2 | 9,00 |

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 | 109 | 52,7 | 8,13 |
| Abbastanza soddisfacente | 91 | 44,0 | 7,71 |
| Poco soddisfacente | 7 | 3,4 | 7,14 |
| Per nulla soddisfacente | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Non sa | 0 | 0,0 | 0,00 |

3,49 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **6,4%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|---|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Migliorare la climatizzazione dei mezzi | 8 | 61,5 | 8,13 |
| Migliorare il comfort dei mezzi | 4 | 30,8 | 8,50 |
| Rinnovare il parco mezzi | 1 | 7,7 | 7,00 |

Tavola 17

Indicatore 6: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati

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

99,5% valuta l'indicatore Pulizia dei veicoli

Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Molto soddisfacente | 116 | 56,0 | 8,03 |
| Abbastanza soddisfacente | 84 | 40,6 | 7,76 |
| Poco soddisfacente | 6 | 2,9 | 7,83 |
| Per nulla soddisfacente | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Non sa | 1 | 0,5 | 8,00 |

3,53 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **3,0%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Maggiore pulizia interna dei mezzi | 6 | 100,0 | 7,67 |

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

99,5% valuta l'indicatore Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Molto soddisfacente | 106 | 51,2 | 8,23 |
| Abbastanza soddisfacente | 73 | 35,3 | 7,70 |
| Poco soddisfacente | 22 | 10,6 | 7,14 |
| Per nulla soddisfacente | 5 | 2,4 | 8,00 |
| Non sa | 1 | 0,5 | 7,00 |

3,36 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente l' **8,9%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Utilizzare mezzi più capienti | 7 | 38,9 | 7,71 |
| Dedicare corse agli studenti | 5 | 27,8 | 7,80 |
| Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti | 4 | 22,2 | 7,50 |
| Ridurre l'affollamento a bordo | 1 | 5,6 | 7,00 |
| Utilizzare autosnodati in orario di punta | 1 | 5,6 | 8,00 |

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

89,9% 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 | 72 | 34,8 | 8,39 |
| Abbastanza soddisfacente | 102 | 49,3 | 7,64 |
| Poco soddisfacente | 11 | 5,3 | 7,55 |
| Per nulla soddisfacente | 1 | 0,5 | 8,00 |
| Non sa | 21 | 10,1 | 7,81 |

3,32 Giudizio in base 4 sull'indicatore

89,9% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,5%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Efficientare le dotazioni per disabili | 1 | 100,0 | 8,00 |

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

99,0% 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 | 97 | 46,9 | 8,25 |
| Abbastanza soddisfacente | 90 | 43,5 | 7,64 |
| Poco soddisfacente | 15 | 7,2 | 7,53 |
| Per nulla soddisfacente | 3 | 1,4 | 7,00 |
| Non sa | 2 | 1,0 | 8,00 |

3,37 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **2,5%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|---|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Aumentare la comunicazione alle fermate | 3 | 60,0 | 8,33 |
| Aggiornare le tabelle orari | 2 | 40,0 | 7,00 |

Tavola 21

Indicatore 10: Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Molto soddisfacente | 135 | 65,2 | 8,06 |
| Abbastanza soddisfacente | 59 | 28,5 | 7,64 |
| Poco soddisfacente | 12 | 5,8 | 7,67 |
| Per nulla soddisfacente | 1 | 0,5 | 7,00 |
| Non sa | 0 | 0,0 | 0,00 |

3,58 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **1,5%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio | 2 | 66,7 | 8,00 |
| Distributori automatici di biglietti a tutte le fermate | 1 | 33,3 | 7,00 |

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

100% 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 | 113 | 54,6 | 8,20 |
| Abbastanza soddisfacente | 81 | 39,1 | 7,58 |
| Poco soddisfacente | 10 | 4,8 | 7,50 |
| Per nulla soddisfacente | 3 | 1,4 | 7,33 |
| Non sa | 0 | 0,0 | 0,00 |

3,47 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **3,0%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|---|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Tabelle orari più chiare | 3 | 50,0 | 8,00 |
| Maggiore chiarezza sugli itinerari e sulle destinazioni | 2 | 33,3 | 7,50 |
| Migliorare la precisione delle comunicazioni | 1 | 16,7 | 6,00 |

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

85,5% 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 | 111 | 53,6 | 8,10 |
| Abbastanza soddisfacente | 59 | 28,5 | 7,66 |
| Poco soddisfacente | 6 | 2,9 | 7,33 |
| Per nulla soddisfacente | 1 | 0,5 | 7,00 |
| Non sa | 30 | 14,5 | 7,87 |

3,58 Giudizio in base 4 sull'indicatore

85,5% 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

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

99,0% valuta l'indicatore Cortesia ed educazione del personale

Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Molto soddisfacente | 113 | 54,6 | 8,29 |
| Abbastanza soddisfacente | 81 | 39,1 | 7,47 |
| Poco soddisfacente | 11 | 5,3 | 7,18 |
| Per nulla soddisfacente | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Non sa | 2 | 1,0 | 8,50 |

3,50 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

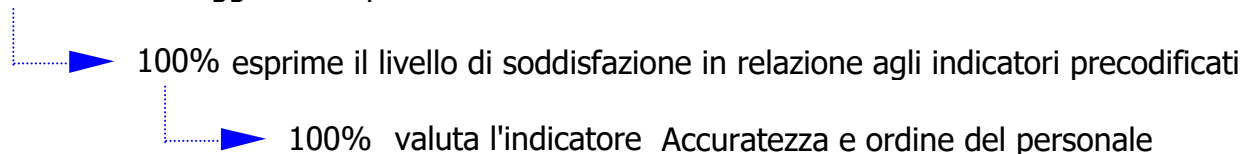
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,0%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti | 8 | 100,0 | 7,50 |

Tavola 25

Indicatore 14: Accuratezza e ordine del personale

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Molto soddisfacente | 148 | 71,5 | 8,09 |
| Abbastanza soddisfacente | 58 | 28,0 | 7,52 |
| Poco soddisfacente | 1 | 0,5 | 5,00 |
| Per nulla soddisfacente | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Non sa | 0 | 0,0 | 0,00 |

3,71 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **2,5%** sul totale

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|---|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Maggiore cura dell'aspetto dei conducenti | 5 | 100,0 | 8,00 |

Tavola 26

Indicatore 15: Competenza e professionalità del personale

100% totale soggetti interpellati

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

99,0% valuta l'indicatore Competenza e professionalità del personale

Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio (complessivo) |
|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Molto soddisfacente | 140 | 67,6 | 8,12 |
| Abbastanza soddisfacente | 61 | 29,5 | 7,49 |
| Poco soddisfacente | 4 | 1,9 | 6,75 |
| Per nulla soddisfacente | 0 | 0,0 | 0,00 |
| Non sa | 2 | 1,0 | 8,50 |

3,66 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Maggiore competenza/professionalità del personale viaggiante | 3 | 75,0 | 7,00 |
| Punire i comportamenti razzisti da parte dei conducenti | 1 | 25,0 | 5,00 |

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

95,7% 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 | 45,4 | 8,28 |
| Abbastanza soddisfacente | 84 | 40,6 | 7,64 |
| Poco soddisfacente | 17 | 8,2 | 7,35 |
| Per nulla soddisfacente | 3 | 1,4 | 6,67 |
| Non sa | 9 | 4,3 | 8,11 |

3,36

Giudizio in base 4
sull'indicatore

95,7%

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

94,2% 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 | 43 | 20,8 | 8,65 |
| Abbastanza soddisfacente | 116 | 56,0 | 7,83 |
| Poco soddisfacente | 32 | 15,5 | 7,34 |
| Per nulla soddisfacente | 4 | 1,9 | 6,75 |
| Non sa | 12 | 5,8 | 8,00 |

3,02 Giudizio in base 4 sull'indicatore

94,2% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

Tavola 29 **Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati**

Gli interventi attesi in relazione al servizio nel complesso

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|---|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Mantenere l'attuale qualità del servizio | 17 | 73,9 | 8,41 |
| Migliorare la qualità del servizio nel periodo estivo | 6 | 26,1 | 8,17 |

Gli interventi attesi in relazione ai titoli di viaggio

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|---|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Combattere con maggiore incisività l'evasione | 16 | 76,2 | 8,25 |
| Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio | 5 | 23,8 | 7,40 |

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|--|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci | 6 | 66,7 | 7,00 |
| Ridurre i tempi di percorrenza | 3 | 33,3 | 6,67 |

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 | 12 | 5,8 |
| Giudizio complessivo pari a 9 | 41 | 19,8 |
| Giudizio complessivo pari a 8 | 78 | 37,7 |
| Giudizio complessivo pari a 7 | 58 | 28,0 |
| Giudizio complessivo pari a 6 | 17 | 8,2 |
| Giudizio complessivo pari a 5 | 1 | 0,5 |
| 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 | 7,855 | Errore standard (±) 0,072 |

Tavola 31 **Raffronto complesso dati 2018 vs 2017**

In ciascun anno solare, il servizio di Bergamo Trasporti Ovest viene monitorato con due indagini di customer satisfaction. La dimensione campionaria prevista è di 400 interviste per l'indagine sul servizio invernale e di 200 su quello estivo. Il peso relativo delle indagini è quindi del 66,7% sul dato invernale e per il 33,3% su quello estivo.

Questi i dati che si ottengono raffrontando il 2018 con i dati del 2017:

| | Voto medio non ponderato 2016 | Voto medio non ponderato 2017 | Incremento % non ponderato | Peso INV/EST |
|--------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------|
| Indagine invernale | 3,27 | 3,31 | 1,2% | 66,7% |
| Indagine estiva | 3,21 | 3,44 | 7,1% | 33,3% |
| | | | 3,2% | |