

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2018-I

Bergamo Trasporti Est



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 Est 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 507 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 otto diversi punti di rilevazione in Bergamo, Albino, Gazzaniga, Clusone, Lovere, Casazza e Sarnico.

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 9 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)	507	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	507	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	507	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	507	100,0	▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	507	100,0	▶ Tav. 4

Tavola 3 **Distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

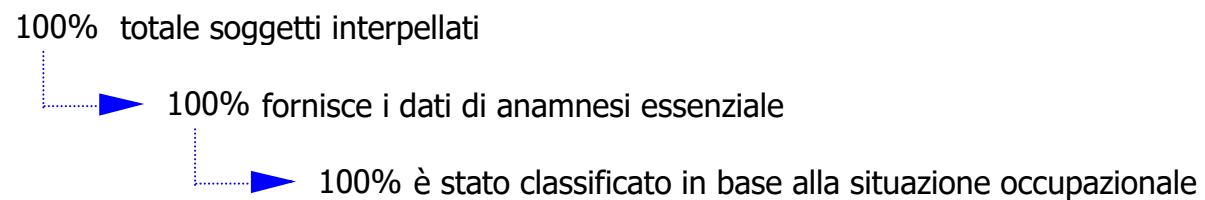
▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

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

La distribuzione per genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Femmina	339	66,9	7,58
Maschio	168	33,1	7,38

Tavola 4 **Situazione occupazionale**



L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Studente	338	66,7	7,38
Lavoratore dipendente	116	22,9	7,65
Casalinga	23	4,5	8,09
Pensionato	15	3,0	8,47
Lavoratore autonomo	14	2,8	7,64
Senza occupazione	1	0,2	7,00

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

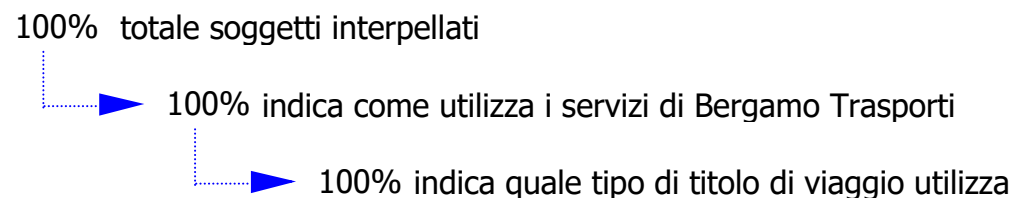
100% totale soggetti interpellati

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	507	100,0	▶ Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	506	99,8	▶ 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	202	39,8	7,49
Abbonamento mensile	120	23,7	7,38
Biglietto	109	21,5	7,67
Abbonamento settimanale	33	6,5	7,58
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	28	5,5	7,61
Abbonamento Io viaggio in Provincia di Bergamo	14	2,8	7,43
Tessera Regionale Libera Circolazione	1	0,2	9,00

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

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

▶ 99,8% 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	365	72,1	7,47
3 o 4 giorni alla settimana	59	11,7	7,39
1 o 2 giorni alla settimana	35	6,9	7,49
uso occasionale	47	9,3	8,06

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	507	100,0	Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	507	100,0	Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	507	100,0	Tavv. 11-28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	183	36,1	Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	507	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

100% 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	161	31,8	7,01
Aumentare la frequenza delle corse	117	23,1	7,07
Mantenere l'attuale qualità del servizio	99	19,5	8,48
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	66	13,0	7,00
Ridurre l'affollamento a bordo	61	12,0	7,41
Potenziare il servizio nei giorni festivi	56	11,0	7,20
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	55	10,8	6,89
Maggiore pulizia interna dei mezzi	45	8,9	7,02
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	36	7,1	6,97
Aumentare la frequenza dei controlli	36	7,1	7,28

Tavola 9

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

Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	33	6,5	7,15
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	31	6,1	6,65
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	28	5,5	7,00
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	26	5,1	6,92
Rispettare tutte le fermate	20	3,9	6,80
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	18	3,6	6,67
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	15	3,0	7,00
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	14	2,8	6,71
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	14	2,8	7,21
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	14	2,8	6,71
Imporre una guida sicura ai conducenti	12	2,4	7,67
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	11	2,2	6,91
Potenziare il servizio in orario scolastico	10	2,0	6,70
Maggiore comfort a bordo	10	2,0	7,70
Garantire la sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	10	2,0	6,80
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	10	2,0	6,70
Potenziare il servizio in orario serale	8	1,6	7,25
Aumentare le informazioni alle fermate	8	1,6	7,63
Maggiore educazione/cortesìa da parte del personale allo sportello	8	1,6	6,88
Aggiornare le tabelle orari	6	1,2	5,67
Ridurre i tempi di percorrenza	6	1,2	7,83
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	6	1,2	5,83
Rinnovare il parco mezzi	5	1,0	7,20

Tavola 9

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

Potenziare le corse dirette	5	1,0	7,20
Combattere in modo più incisivo l'evasione	4	0,8	6,50
Utilizzare autosnodati in orario di punta	3	0,6	7,00
Semplificare gli orari	3	0,6	7,67
Migliorare la precisione delle informazioni che passano attraverso il sito	3	0,6	6,67
Migliorare la manutenzione dei mezzi	2	0,4	7,50
Dare maggiore ascolto alle lamentele della clientela	2	0,4	7,50
Ridurre la rumorosità interna ai mezzi	2	0,4	6,50
Migliorare/potenziare le coincidenze	2	0,4	7,00
Dedicare corse agli studenti	2	0,4	7,50
Omogeneizzare le informazioni tra le diverse fonti informative	2	0,4	5,50
Migliorare l'efficienza del numero verde	1	0,2	6,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	1	0,2	7,00
Non tenere fermi i mezzi durante i controlli	1	0,2	6,00
Non diminuire la frequenza durante le festività	1	0,2	6,00
Non sanzionare chi dimentica l'abbonamento	1	0,2	6,00
Maggiore cura/manutenzione di fermate/pensiline/autostazioni	1	0,2	9,00
Riorganizzare gli orari	1	0,2	8,00
Aggiornare il sito internet	1	0,2	7,00
Aggiornare il display dell'autobus indicante il percorso	1	0,2	7,00
Sincronizzare meglio gli orari dei mezzi con quelli scolastici	1	0,2	8,00
Vietare ai conducenti atteggiamenti discriminatori	1	0,2	6,00
Evitare i continui tagli al servizio	1	0,2	8,00

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

100% 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	59	12,0	7,15
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	77	15,7	6,96
Frequenza/numero delle corse	285	57,9	7,05
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	219	44,5	6,98
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	33	6,7	7,33
Pulizia dei veicoli	45	9,1	7,02
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	78	15,9	7,27
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	0	0,0	0,00
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	25	5,1	6,84
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	18	3,7	6,67
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	25	5,1	6,92
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	3	0,6	7,00
Cortesìa ed educazione del personale	36	7,3	6,97
Accuratezza e ordine del personale	0	0,0	0,00
Competenza e professionalità del personale	11	2,2	6,64
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	99	20,1	8,48
Item mancante: titoli di viaggio	77	15,7	6,87
Item mancante: strutturazione della rete	7	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	507	100,0	▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	507	100,0	▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	506	99,8	▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	507	100,0	▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	504	99,4	▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	506	99,8	▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	506	99,8	▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	403	79,5	▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	507	100,0	▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	507	100,0	▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	505	99,6	▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	367	72,4	▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	507	100,0	▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	506	99,8	▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	506	99,8	▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	493	97,2	▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	476	93,9	▶ 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	258	50,9	7,79
Abbastanza soddisfacente	204	40,2	7,27
Poco soddisfacente	42	8,3	7,05
Per nulla soddisfacente	3	0,6	6,33
Non sa	0	0,0	0,00

3,41 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **12,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	33	55,9	7,15
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	14	23,7	6,71
Imporre una guida sicura ai conducenti	12	20,3	7,67

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

100% valuta l'indicatore Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	336	66,3	7,66
Abbastanza soddisfacente	139	27,4	7,35
Poco soddisfacente	30	5,9	6,77
Per nulla soddisfacente	2	0,4	6,00
Non sa	0	0,0	0,00

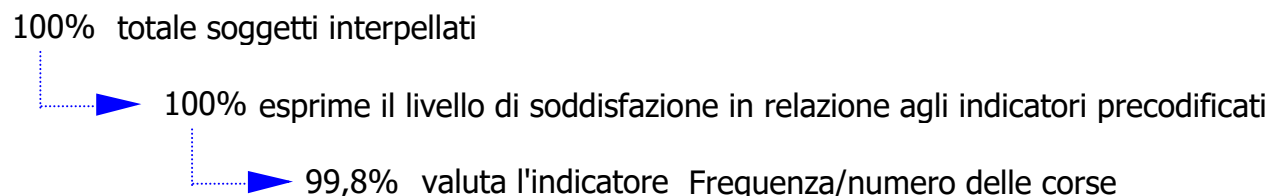
3,60 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **15,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza dei controlli	36	46,8	7,28
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	31	40,3	6,65
Garantire la sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	10	13,0	6,80

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



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	127	25,0	8,11
Abbastanza soddisfacente	210	41,4	7,64
Poco soddisfacente	155	30,6	6,86
Per nulla soddisfacente	14	2,8	7,57
Non sa	1	0,2	6,00

2,89 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **57,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza delle corse	117	41,1	7,07
Potenziare il servizio nei giorni festivi	56	19,6	7,20
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	55	19,3	6,89
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	26	9,1	6,92
Potenziare il servizio in orario scolastico	10	3,5	6,70
Potenziare il servizio in orario serale	8	2,8	7,25
Potenziare le corse dirette	5	1,8	7,20
Migliorare/potenziare le coincidenze	2	0,7	7,00
Dedicare corse agli studenti	2	0,7	7,50
Evitare i continui tagli al servizio	1	0,4	8,00
Riorganizzare gli orari	1	0,4	8,00
Sincronizzare meglio gli orari dei mezzi con quelli scolastici	1	0,4	8,00
Non diminuire la frequenza durante le festività	1	0,4	6,00

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	124	24,5	7,92
Abbastanza soddisfacente	232	45,8	7,61
Poco soddisfacente	135	26,6	7,04
Per nulla soddisfacente	16	3,2	7,00
Non sa	0	0,0	0,00

2,92 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **44,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	161	73,5	7,01
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	36	16,4	6,97
Rispettare tutte le fermate	20	9,1	6,80
Non tenere fermi i mezzi durante i controlli	1	0,5	6,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	1	0,5	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

99,4% 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	166	32,7	7,94
Abbastanza soddisfacente	273	53,8	7,41
Poco soddisfacente	62	12,2	6,87
Per nulla soddisfacente	3	0,6	7,00
Non sa	3	0,6	7,33

3,36 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,4% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

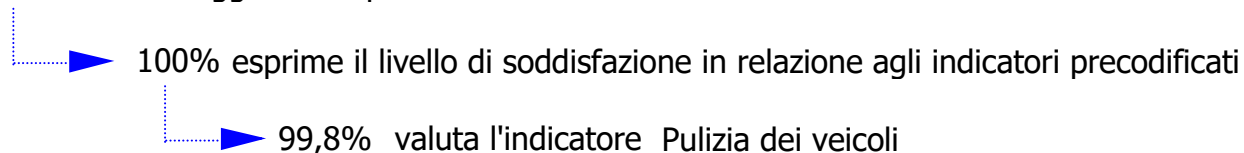
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **6,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	14	42,4	7,21
Maggiore comfort a bordo	10	30,3	7,70
Rinnovare il parco mezzi	5	15,2	7,20
Migliorare la manutenzione dei mezzi	2	6,1	7,50
Ridurre la rumorosità interna ai mezzi	2	6,1	6,50

Tavola 17

Indicatore 6: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	172	33,9	7,87
Abbastanza soddisfacente	257	50,7	7,49
Poco soddisfacente	72	14,2	6,81
Per nulla soddisfacente	5	1,0	6,80
Non sa	1	0,2	7,00

3,18 Giudizio in base 4 sull'indicatore**99,8%** Quota degli intervistati che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **9,1%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pulizia interna dei mezzi	45	95,7	7,02

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

99,8% valuta l'indicatore Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	152	30,0	7,72
Abbastanza soddisfacente	193	38,1	7,59
Poco soddisfacente	130	25,6	7,20
Per nulla soddisfacente	31	6,1	7,39
Non sa	1	0,2	7,00

2,92 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **15,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre l'affollamento a bordo	61	37,7	7,41
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	14	8,6	6,71
Utilizzare autosnodati in orario di punta	3	1,9	7,00

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

79,5% 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	161	31,8	7,65
Abbastanza soddisfacente	189	37,3	7,46
Poco soddisfacente	46	9,1	7,24
Per nulla soddisfacente	7	1,4	6,86
Non sa	104	20,5	7,59

3,25 Giudizio in base 4 sull'indicatore

79,5% 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

100% 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	262	51,7	7,74
Abbastanza soddisfacente	180	35,5	7,36
Poco soddisfacente	57	11,2	7,16
Per nulla soddisfacente	8	1,6	6,25
Non sa	0	0,0	0,00

3,37 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	11	44,0	6,91
Aumentare le informazioni alle fermate	8	32,0	7,63
Aggiornare le tabelle orari	6	24,0	5,67

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	311	61,3	7,64
Abbastanza soddisfacente	156	30,8	7,37
Poco soddisfacente	38	7,5	7,11
Per nulla soddisfacente	2	0,4	7,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,53 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **3,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	18	100,0	6,67

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

99,6% 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	307	60,6	7,65
Abbastanza soddisfacente	152	30,0	7,35
Poco soddisfacente	45	8,9	7,11
Per nulla soddisfacente	1	0,2	7,00
Non sa	2	0,4	8,00

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 **5,1%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	15	60,0	7,00
Semplificare gli orari	3	12,0	7,67
Migliorare la precisione delle informazioni che passano attraverso il sito	3	12,0	6,67
Omogeneizzare le informazioni tra le diverse fonti informative	2	8,0	5,50
Aggiornare il display dell'autobus indicante il percorso	1	4,0	7,00
Aggiornare il sito internet	1	4,0	7,00

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

72,4% 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	117	23,1	7,68
Abbastanza soddisfacente	198	39,1	7,54
Poco soddisfacente	47	9,3	6,87
Per nulla soddisfacente	5	1,0	6,20
Non sa	140	27,6	7,61

3,16 Giudizio in base 4 sull'indicatore

72,4% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dare maggiore ascolto alle lamentele della clientela	2	66,7	7,50
Migliorare l'efficienza del numero verde	1	33,3	6,00

Tavola 24

Indicatore 13: Cortesia ed educazione del personale

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Cortesia ed educazione del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	240	47,3	7,87
Abbastanza soddisfacente	205	40,4	7,36
Poco soddisfacente	58	11,4	6,67
Per nulla soddisfacente	4	0,8	6,50
Non sa	0	0,0	0,00

3,34 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente l' **7,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	28	77,8	7,00
Maggiore educazione/cortesia da parte del personale allo sportello	8	22,2	6,88

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	288	56,8	7,84
Abbastanza soddisfacente	196	38,7	7,15
Poco soddisfacente	21	4,1	6,43
Per nulla soddisfacente	1	0,2	8,00
Non sa	1	0,2	7,00

3,52 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 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	248	48,9	7,88
Abbastanza soddisfacente	229	45,2	7,21
Poco soddisfacente	28	5,5	6,75
Per nulla soddisfacente	1	0,2	7,00
Non sa	1	0,2	9,00

3,43

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	10	90,9	6,70
Vietare ai conducenti atteggiamenti discriminatori	1	9,1	6,00

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

97,2% 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	92	18,1	8,04
Abbastanza soddisfacente	259	51,1	7,60
Poco soddisfacente	125	24,7	7,05
Per nulla soddisfacente	17	3,4	6,71
Non sa	14	2,8	7,64

2,86 Giudizio in base 4 sull'indicatore

97,2% 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

93,9% 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	72	14,2	7,93
Abbastanza soddisfacente	247	48,7	7,70
Poco soddisfacente	138	27,2	7,07
Per nulla soddisfacente	19	3,7	6,79
Non sa	31	6,1	7,52

2,78 Giudizio in base 4 sull'indicatore

93,9% 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	99	100,0	8,48

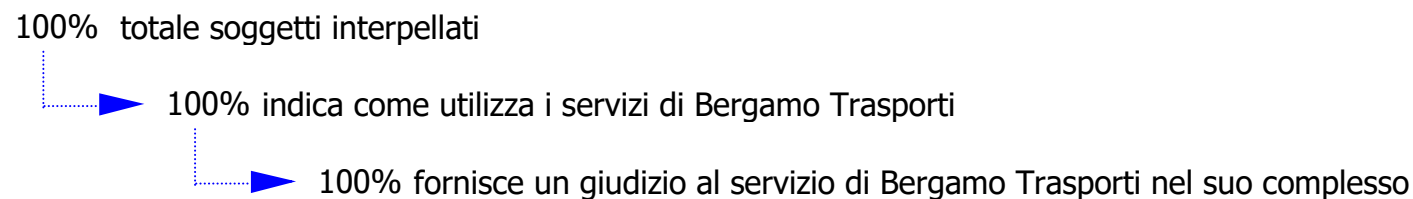
Gli interventi attesi in relazione ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	66	85,7	7,00
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	6	7,8	5,83
Combattere in modo più incisivo l'evasione	4	5,2	6,50
Non sanzionare chi dimentica l'abbonamento	1	1,3	6,00

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre i tempi di percorrenza	6	85,7	7,83
Maggiore cura/manutenzione di fermate/pensiline/autostazioni	1	14,3	9,00

Tavola 30 **Indicatore complessivo di customer satisfaction**



Giudizio complessivo da 1 a 10 al servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Giudizio complessivo pari a 10	16	3,2
Giudizio complessivo pari a 9	71	14,0
Giudizio complessivo pari a 8	184	36,3
Giudizio complessivo pari a 7	153	30,2
Giudizio complessivo pari a 6	55	10,8
Giudizio complessivo pari a 5	26	5,1
Giudizio complessivo pari a 4	2	0,4
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	7,515	Errore standard (±) 0,065