

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2018-II

Bergamo Trasporti Est



Luglio 2018



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 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 202 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 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 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 **Aree 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)	202	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	202	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	202	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	202	100,0▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	199	98,5▶ 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	132	65,3	7,57
Maschio	70	34,7	7,57

Tavola 4 **Situazione occupazionale**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

98,5% è stato classificato in base alla situazione occupazionale

L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Lavoratore dipendente	86	43,2	7,49
Studente	65	32,7	7,34
Casalinga	17	8,5	8,18
Pensionato	15	7,5	8,07
Lavoratore autonomo	14	7,0	7,93
Senza occupazione	2	1,0	8,50

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



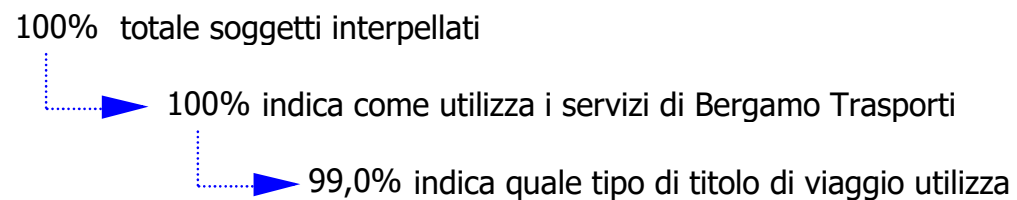
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Titolo di viaggio utilizzato	200	99,0	 Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	201	99,5	 Tav. 7

Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Biglietto	89	44,5	7,88
Abbonamento mensile	49	24,5	7,22
Abbonamento annuale	26	13,0	7,50
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	16	8,0	7,38
Abbonamento settimanale	16	8,0	7,69
Tessera Regionale Libera Circolazione	4	2,0	5,75

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

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

99,5% 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	99	49,3	7,40
3 o 4 giorni alla settimana	21	10,4	7,14
1 o 2 giorni alla settimana	50	24,9	7,72
uso occasionale	31	15,4	8,10

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	196	97,0▶ Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	196	97,0▶ Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	202	100,0▶ Tavv. 11-28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	49	9,8▶ Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	202	100,0▶ Tav. 30

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

97,0% 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	56	28,6	7,32
Aumentare la frequenza delle corse	44	22,4	7,45
Rispettare gli orari	41	20,9	6,71
Mantenere l'attuale qualità del servizio	18	9,2	8,11
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	15	7,7	7,80
Ridurre l'affollamento a bordo	13	6,6	7,38
Combattere con maggiore incisività l'evasione	10	5,1	8,20
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	9	4,6	7,33
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	8	4,1	6,75
Aumentare la frequenza dei controlli	8	4,1	6,88
Maggiore pulizia interna dei mezzi	8	4,1	6,88
Migliorare la qualità del servizio nel periodo estivo	8	4,1	8,63
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	6	3,1	7,00

Tavola 9

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

Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	6	3,1	7,33
Potenziare il servizio nel fine settimana	5	2,6	6,20
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	5	2,6	8,40
Maggiore cura dell'aspetto dei conducenti	4	2,0	7,50
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	4	2,0	8,00
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	3	1,5	6,00
Migliorare il comfort dei mezzi	3	1,5	7,33
Maggiore competenza/professionalità del personale viaggiante	3	1,5	8,00
Potenziare il servizio nei giorni festivi	2	1,0	6,50
Dedicare corse agli studenti	2	1,0	8,00
Ridurre i tempi di percorrenza	2	1,0	6,00
Prolungare il servizio in orario serale	2	1,0	7,50
Utilizzare autosnodati in orario di punta	2	1,0	6,50
Velocizzare le procedure di controllo dei titoli	2	1,0	7,00
Garantire la sicurezza a bordo ed alle fermate	2	1,0	6,00
Distributori automatici di biglietti a bordo dei mezzi	2	1,0	7,00
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	2	1,0	6,00
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	2	1,0	6,00
Migliorare la comunicazione sui cambi di servizio	2	1,0	7,00
Migliorare la precisione del sito internet	2	1,0	7,50
Maggiore chiarezza sugli itinerari e sulle destinazioni	1	0,5	7,00
Potenziare il servizio in orario serale	1	0,5	8,00
Aggiornare le tabelle orari	1	0,5	7,00
Non effettuare frenate brusche	1	0,5	9,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	1	0,5	8,00
Evitare i tagli del servizio	1	0,5	6,00

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

97,0% 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	10	5,1	7,50
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	10	5,1	6,70
Frequenza/numero delle corse	117	59,7	7,26
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	44	22,4	6,70
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	18	9,2	7,61
Pulizia dei veicoli	8	4,1	6,88
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	21	10,7	7,48
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	0	0,0	0,00
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	3	1,5	6,33
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	7	3,6	8,00
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	5	2,6	7,20
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	0	0,0	0,00
Cortesìa ed educazione del personale	6	3,1	7,33
Accuratezza e ordine del personale	4	2,0	7,50
Competenza e professionalità del personale	5	2,6	7,60
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	26	13,3	8,27
Item mancante: titoli di viaggio	18	9,2	7,44
Item mancante: strutturazione della rete	5	2,6	6,00

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	202	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	201	99,5▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	202	100,0▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	202	100,0▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	202	100,0▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	201	99,5▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	202	100,0▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	159	78,7▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	198	98,0▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	201	99,5▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	201	99,5▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	134	66,3▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	202	100,0▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	201	99,5▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	202	100,0▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	198	98,0▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	190	94,1▶ 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	124	61,4	7,74
Abbastanza soddisfacente	69	34,2	7,33
Poco soddisfacente	8	4,0	7,25
Per nulla soddisfacente	1	0,5	5,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,56 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	9	90,0	7,33
Non effettuare frenate brusche	1	10,0	9,00

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 Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	142	70,3	7,75
Abbastanza soddisfacente	39	19,3	7,23
Poco soddisfacente	19	9,4	7,05
Per nulla soddisfacente	1	0,5	5,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,60

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

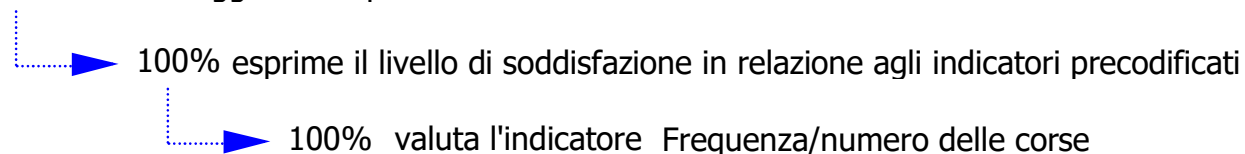
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **5,1%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza dei controlli	8	80,0	6,88
Garantire la sicurezza a bordo ed alle fermate	2	20,0	6,00

Tavola 14

Indicatore 3: Frequenza/numero delle corse

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	59	29,2	8,05
Abbastanza soddisfacente	99	49,0	7,61
Poco soddisfacente	38	18,8	6,95
Per nulla soddisfacente	6	3,0	6,17
Non sa	0	0,0	0,00

3,04 Giudizio in base 4 sull'indicatore**100,0%** Quota degli intervistati che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **59,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	56	47,9	7,29
Aumentare la frequenza delle corse	44	37,6	7,41
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	6	5,1	7,00
Potenziare il servizio nel fine settimana	5	4,3	6,20
Potenziare il servizio nei giorni festivi	2	1,7	6,50
Prolungare il servizio in orario serale	2	1,7	7,50
Evitare i tagli del servizio	1	0,9	6,00
Potenziare il servizio in orario serale	1	0,9	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	62	30,7	8,18
Abbastanza soddisfacente	90	44,6	7,66
Poco soddisfacente	49	24,3	6,69
Per nulla soddisfacente	1	0,5	5,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,05 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **22,4%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	41	93,2	6,71
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	2	4,5	6,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	1	2,3	8,00

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	101	50,0	7,95
Abbastanza soddisfacente	87	43,1	7,36
Poco soddisfacente	14	6,9	6,14
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,54

Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

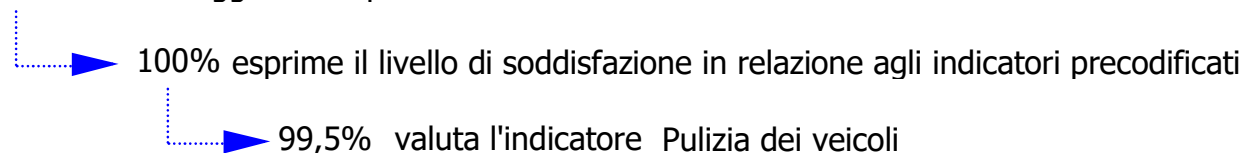
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **9,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	15	83,3	7,67
Migliorare il comfort dei mezzi	3	16,7	7,33

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	103	51,0	8,03
Abbastanza soddisfacente	86	42,6	7,22
Poco soddisfacente	11	5,4	6,18
Per nulla soddisfacente	1	0,5	5,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,45

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **4,1%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pulizia interna dei mezzi	8	100,0	6,88

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	90	44,6	7,99
Abbastanza soddisfacente	75	37,1	7,44
Poco soddisfacente	29	14,4	6,86
Per nulla soddisfacente	8	4,0	6,63
Non sa	0	0,0	0,00

3,22

Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **10,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre l'affollamento a bordo	13	61,9	7,38
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	4	19,0	8,00
Dedicare corse agli studenti	2	9,5	8,00
Utilizzare autosnodati in orario di punta	2	9,5	6,50

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

78,7% 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	84	41,6	7,80
Abbastanza soddisfacente	75	37,1	7,46
Poco soddisfacente	10	5,0	6,83
Per nulla soddisfacente	1	0,5	8,00
Non sa	32	15,8	7,72

3,42 Giudizio in base 4 sull'indicatore

84,2% 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

98,0% 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	157	77,7	7,63
Abbastanza soddisfacente	32	15,8	7,41
Poco soddisfacente	12	5,9	6,67
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,72 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

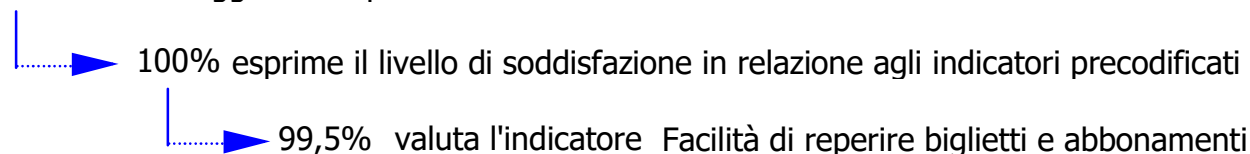
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **1,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	2	66,7	6,00
Aggiornare le tabelle orari	1	33,3	7,00

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	160	79,2	7,67
Abbastanza soddisfacente	36	17,8	7,25
Poco soddisfacente	4	2,0	7,00
Per nulla soddisfacente	1	0,5	8,00
Non sa	1	0,5	5,00

3,77

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5%

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
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	5	71,4	8,40
Distributori automatici di biglietti a bordo dei mezzi	2	28,6	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

99,5% 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	125	61,9	7,58
Abbastanza soddisfacente	64	31,7	7,63
Poco soddisfacente	12	5,9	7,17
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,56

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **2,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Migliorare la comunicazione sui cambi di servizio	2	40,0	7,00
Migliorare la precisione del sito internet	2	40,0	7,50
Maggiore chiarezza sugli itinerari e sulle destinazioni	1	20,0	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

66,3% 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	76	37,6	7,75
Abbastanza soddisfacente	49	24,3	7,18
Poco soddisfacente	9	4,5	7,00
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	68	33,7	7,72

3,50 Giudizio in base 4 sull'indicatore

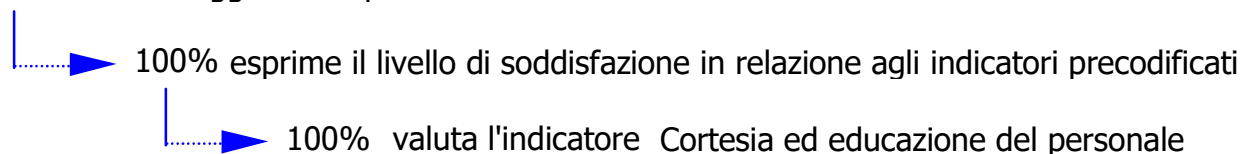
66,3% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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	160	79,2	7,63
Abbastanza soddisfacente	38	18,8	7,24
Poco soddisfacente	4	2,0	6,75
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,77 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

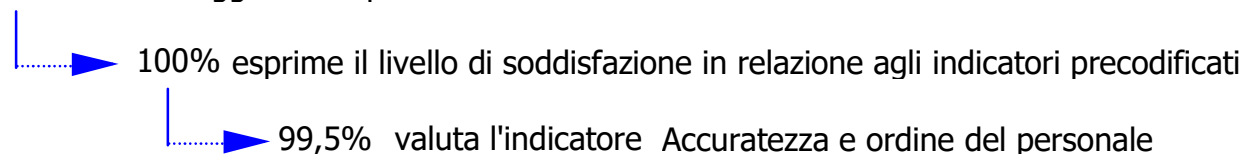
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente l' **3,1%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	6	100,0	7,33

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	140	69,3	7,76
Abbastanza soddisfacente	59	29,2	7,07
Poco soddisfacente	2	1,0	9,50
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	7,00

3,69

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5%

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 cura dell'aspetto dei conducenti	4	100,0	7,50

Tavola 26

Indicatore 15: Competenza e professionalità del personale

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Competenza e professionalità del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	131	64,9	7,83
Abbastanza soddisfacente	68	33,7	7,04
Poco soddisfacente	3	1,5	8,00
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,63

Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

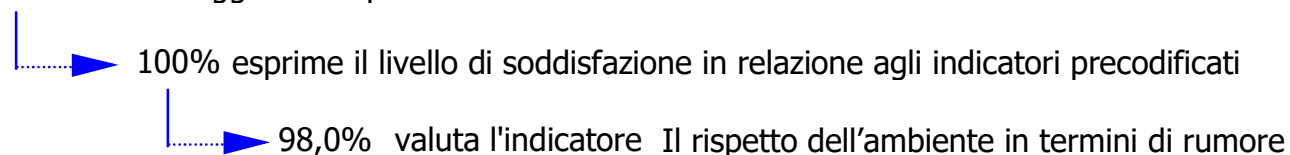
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **2,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore competenza/professionalità del personale viaggiante	3	60,0	8,00
Velocizzare le procedure di controllo dei titoli	2	40,0	7,00

Tavola 27

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

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	77	38,1	7,78
Abbastanza soddisfacente	101	50,0	7,62
Poco soddisfacente	16	7,9	6,63
Per nulla soddisfacente	4	2,0	6,50
Non sa	4	2,0	7,00

3,27 Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,0% 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

94,1% 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	16	7,9	8,44
Abbastanza soddisfacente	128	63,4	7,68
Poco soddisfacente	42	20,8	7,02
Per nulla soddisfacente	4	2,0	6,50
Non sa	12	5,9	7,50

2,82 Giudizio in base 4 sull'indicatore

94,1% 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	18	69,2	8,11
Migliorare la qualità del servizio nel periodo estivo	8	30,8	8,63

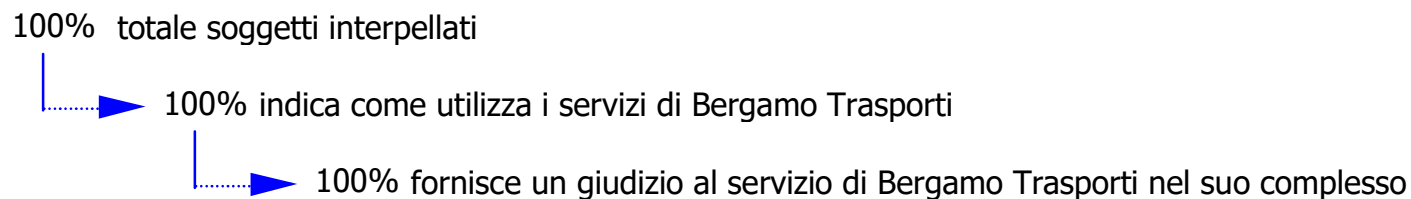
Gli interventi attesi in relazione ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Combattere con maggiore incisività l'evasione	10	55,6	8,00
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	8	44,4	6,75

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	3	60,0	6,00
Ridurre i tempi di percorrenza	2	40,0	6,00

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	6	3,0
Giudizio complessivo pari a 9	33	16,3
Giudizio complessivo pari a 8	70	34,7
Giudizio complessivo pari a 7	59	29,2
Giudizio complessivo pari a 6	23	11,4
Giudizio complessivo pari a 5	11	5,4
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	7,540	Errore standard (±) 0,081

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

In ciascun anno solare, il servizio di Bergamo Trasporti Est viene monitorato con due indagini di customer satisfaction. La dimensione campionaria prevista è di 500 interviste per l'indagine sul servizio invernale e di 200 su quello estivo. Il peso relativo delle indagini è quindi del 71,4% sul dato invernale e per il 28,6% su quello estivo.

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

	Voto medio non ponderato 2017	Voto medio non ponderato 2018	Incremento % non ponderato	Peso INV/EST
Indagine invernale	3,35	3,26	-2,7%	71,4%
Indagine estiva	3,19	3,44	7,7%	28,6%

0,3%