Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2018-I

Bergamo Trasporti Sud

BERGAMO TRASPORTI

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 Sud 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 408 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 sei diversi punti di rilevazione in Bergamo, Romano di Lombardia, Cologno al Serio, Dalmine, Treviglio e Calcinate.

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 rifrimento 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 6 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 proritari 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)	**408**	**100,0**	Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	**408**	**100,0**	Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	**408**	**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	**408**	**100,0**	Tav. 3
Situazione occupazionale	**408**	**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	**265**	**65,0**	**7,26**
Maschio	**143**	**35,0**	**7,13**

Tavola 4 **Situazione occupazionale**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

100% è stato classificato in base alla situazione occupazionale

L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Studente	**268**	**65,7**	**7,07**
Lavoratore dipendente	**98**	**24,0**	**7,39**
Casalinga	**15**	**3,7**	**7,67**
Lavoratore autonomo	**15**	**3,7**	**7,80**
Pensionato	**10**	**2,5**	**8,00**
Senza occupazione	**2**	**0,5**	**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	**408**	**100,0**	Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	**406**	**99,5**	Tav. 7

Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

100% indica quale tipo di titolo di viaggio utilizza

La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Abbonamento mensile	**127**	**31,1**	**7,06**
Abbonamento annuale	**111**	**27,2**	**7,16**
Biglietto	**95**	**23,3**	**7,32**
Abbonamento settimanale	**38**	**9,3**	**7,34**
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	**21**	**5,1**	**7,29**
Abbonamento Io viaggio in Provincia di Bergamo	**16**	**3,9**	**7,94**

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	**285**	**70,2**	**7,11**
3 o 4 giorni alla settimana	**61**	**15,0**	**7,33**
1 o 2 giorni alla settimana	**20**	**4,9**	**7,40**
uso occasionale	**40**	**9,9**	**7,73**

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	**407**	**99,8**	Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	**407**	**99,8**	Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	**408**	**100,0**	Tavv. 11 - 28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	**149**	**36,5**	Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	**408**	**100,0**	Tav. 30

Tavola 9 **Gli aspetti del servizio su cui intervenire per innalzare la qualità**

100% totale soggetti interpellati

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

99,8% 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	**158**	**38,8**	**6,82**
Aumentare la frequenza delle corse	**103**	**25,3**	**7,06**
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	**82**	**20,1**	**7,05**
Mantenere l'attuale qualità del servizio	**71**	**17,4**	**8,46**
Ridurre l'affollamento a bordo	**58**	**14,3**	**7,36**
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	**46**	**11,3**	**6,39**
Potenziare il servizio nei giorni festivi	**41**	**10,1**	**6,51**
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	**37**	**9,1**	**6,84**
Aumentare la frequenza dei controlli	**33**	**8,1**	**7,03**

Tavola 9

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

Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	**33**	**8,1**	**6,79**
Maggiore pulizia interna dei mezzi	**31**	**7,6**	**6,81**
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	**27**	**6,6**	**6,78**
Rinnovare il parco mezzi	**22**	**5,4**	**6,36**
Potenziare il servizio in orario scolastico	**21**	**5,2**	**6,62**
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	**17**	**4,2**	**6,12**
Rispettare tutte le fermate	**16**	**3,9**	**6,06**
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	**16**	**3,9**	**6,69**
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	**14**	**3,4**	**6,71**
Maggiore comfort a bordo	**13**	**3,2**	**7,38**
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	**13**	**3,2**	**6,77**
Aggiornare le tabelle orari	**11**	**2,7**	**7,00**
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	**10**	**2,5**	**6,50**
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	**8**	**2,0**	**5,88**
Potenziare le corse dirette	**8**	**2,0**	**6,00**
Ridurre i tempi di percorrenza	**8**	**2,0**	**7,63**
Aumentare le informazioni alle fermate	**7**	**1,7**	**7,00**
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	**7**	**1,7**	**6,86**
Maggiore cura/manutenzione di fermate/pensiline/autostazioni	**7**	**1,7**	**7,57**
Ridurre la rumorosità interna ai mezzi	**7**	**1,7**	**7,43**
Aumentare i posti a sedere	**6**	**1,5**	**6,83**
Imporre una guida sicura ai conducenti	**6**	**1,5**	**6,33**

Tavola 9

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

Aumentare le corse dirette	**6**	**1,5**	**7,50**
Potenziare il servizio in orario serale	**5**	**1,2**	**7,00**
Utilizzare autosnodati in orario di punta	**4**	**1,0**	**7,75**
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	**4**	**1,0**	**6,75**
Informazioni più tempestive sul servizio	**4**	**1,0**	**7,75**
Evitare i continui tagli al servizio	**3**	**0,7**	**5,33**
Garantire la sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	**3**	**0,7**	**7,67**
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	**2**	**0,5**	**6,50**
Combattere in modo più incisivo l'evasione	**2**	**0,5**	**8,00**
Migliorare/potenziare le coincidenze	**2**	**0,5**	**8,00**
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	**2**	**0,5**	**6,00**
Dotare tutte le fermate di panchine e pensiline	**2**	**0,5**	**6,00**
Non sanzionare chi dimentica l'abbonamento	**2**	**0,5**	**8,00**
Utilizzare solo mezzi ecologici	**1**	**0,2**	**6,00**
Aggiornare il sito internet	**1**	**0,2**	**7,00**
Dotare tutti i mezzi di emettitrici automatiche di biglietti	**1**	**0,2**	**7,00**
Riorganizzare le coincidenze	**1**	**0,2**	**7,00**
Ridurre il numero di fermate	**1**	**0,2**	**4,00**
Maggiori controlli sull'operato dei conducenti	**1**	**0,2**	**7,00**
Dare maggiore ascolto alle lamentele della clientela	**1**	**0,2**	**8,00**
Migliorare la manutenzione dei mezzi	**1**	**0,2**	**7,00**
Garantire l'acquisto a bordo dei biglietti	**1**	**0,2**	**7,00**

Tavola 10 **La rilevanza di ciascun indicatore**

100% totale soggetti interpellati

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

99,8% 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	**24**	**5,9**	**6,63**
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	**69**	**17,0**	**6,94**
Frequenza/numero delle corse	**308**	**75,7**	**6,90**
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	**202**	**49,6**	**6,75**
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	**50**	**12,3**	**6,86**
Pulizia dei veicoli	**31**	**7,6**	**6,81**
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	**81**	**19,9**	**7,25**
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	**0**	**0,0**	**0,00**
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	**24**	**5,9**	**7,08**
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	**18**	**4,4**	**6,72**
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	**11**	**2,7**	**6,55**
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	**1**	**0,2**	**8,00**
Cortesia ed educazione del personale	**17**	**4,2**	**6,12**
Accuratezza e ordine del personale	**0**	**0,0**	**0,00**
Competenza e professionalità del personale	**1**	**0,2**	**7,00**
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	**0**	**0,0**	**0,00**
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	**1**	**0,2**	**6,00**
Item mancante: Servizio nel complesso	**71**	**17,4**	**8,46**
Item mancante: Titoli di viaggio	**58**	**14,3**	**6,43**
Item mancante: Strutturazione della rete	**20**	**4,9**	**7,10**

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	**407**	**99,8**	Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	**406**	**99,5**	Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	**408**	**100,0**	Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	**407**	**99,8**	Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	**407**	**99,8**	Tav. 16
Pulizia dei veicoli	**408**	**100,0**	Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	**406**	**99,5**	Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	**336**	**82,4**	Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	**402**	**98,5**	Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	**406**	**99,5**	Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	**405**	**99,3**	Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	**305**	**74,8**	Tav. 23
Cortesia ed educazione del personale	**408**	**100,0**	Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	**408**	**100,0**	Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	**408**	**100,0**	Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	**401**	**98,3**	Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	**386**	**94,6**	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

99,8% 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	**172**	**42,2**	**7,59**
Abbastanza soddisfacente	**218**	**53,4**	**6,96**
Poco soddisfacente	**16**	**3,9**	**6,69**
Per nulla soddisfacente	**1**	**0,2**	**7,00**
Non sa	**1**	**0,2**	**7,00**

3,38 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **5,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	**14**	**58,3**	**6,71**
Imporre una guida sicura ai conducenti	**6**	**25,0**	**6,33**
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	**4**	**16,7**	**6,75**

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	**192**	**47,1**	**7,38**
Abbastanza soddisfacente	**179**	**43,9**	**7,16**
Poco soddisfacente	**31**	**7,6**	**6,74**
Per nulla soddisfacente	**4**	**1,0**	**6,50**
Non sa	**2**	**0,5**	**6,00**

3,49 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **17,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza dei controlli	**33**	**47,8**	**7,03**
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	**33**	**47,8**	**6,79**
Garantire la sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	**3**	**4,3**	**7,67**

Tavola 14

Indicatore 3: Frequenza/numero delle corse

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	**50**	**12,3**	**8,00**
Abbastanza soddisfacente	**195**	**47,8**	**7,36**
Poco soddisfacente	**149**	**36,5**	**6,86**
Per nulla soddisfacente	**14**	**3,4**	**6,29**
Non sa	**0**	**0,0**	**0,00**

2,69 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **75,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza delle corse	**103**	**33,4**	**7,06**
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	**82**	**26,6**	**7,05**
Potenziare il servizio nei giorni festivi	**41**	**13,3**	**6,51**
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	**37**	**12,0**	**6,84**
Potenziare il servizio in orario scolastico	**21**	**6,8**	**6,62**
Potenziare le corse dirette	**8**	**2,6**	**6,00**
Aumentare le corse dirette	**6**	**1,9**	**7,50**
Potenziare il servizio in orario serale	**5**	**1,6**	**7,00**
Evitare i continui tagli al servizio	**3**	**1,0**	**5,33**
Migliorare/potenziare le coincidenze	**2**	**0,6**	**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

→ 99,8% 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	**55**	**13,5**	**7,91**
Abbastanza soddisfacente	**207**	**50,7**	**7,40**
Poco soddisfacente	**125**	**30,6**	**6,80**
Per nulla soddisfacente	**20**	**4,9**	**6,05**
Non sa	**1**	**0,2**	**8,00**

2,73 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **49,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	**158**	**78,2**	**6,82**
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	**27**	**13,4**	**6,78**
Rispettare tutte le fermate	**16**	**7,9**	**6,06**
Riorganizzare le coincidenze	**1**	**0,5**	**7,00**

BERGAMO TRASPORTI

DIAGRAMMA

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

99,8% 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	**91**	**22,3**	**7,55**
Abbastanza soddisfacente	**250**	**61,3**	**7,26**
Poco soddisfacente	**60**	**14,7**	**6,65**
Per nulla soddisfacente	**6**	**1,5**	**5,83**
Non sa	**1**	**0,2**	**8,00**

3,05 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **12,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rinnovare il parco mezzi	**22**	**44,0**	**6,36**
Maggiore comfort a bordo	**13**	**26,0**	**7,38**
Ridurre la rumorosità interna ai mezzi	**7**	**14,0**	**7,43**
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	**7**	**14,0**	**6,86**
Migliorare la manutenzione dei mezzi	**1**	**2,0**	**7,00**

Tavola 17

Indicatore 6: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Pulizia dei veicoli

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	**104**	**25,5**	**7,65**
Abbastanza soddisfacente	**243**	**59,6**	**7,21**
Poco soddisfacente	**54**	**13,2**	**6,67**
Per nulla soddisfacente	**7**	**1,7**	**5,43**
Non sa	**0**	**0,0**	**0,00**

3,09 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pulizia interna dei mezzi	**31**	**100,0**	**6,81**

BERGAMO TRASPORTI

DIAGRAMMA

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	**77**	**18,9**	**7,69**
Abbastanza soddisfacente	**165**	**40,4**	**7,31**
Poco soddisfacente	**129**	**31,6**	**7,03**
Per nulla soddisfacente	**35**	**8,6**	**6,51**
Non sa	**2**	**0,5**	**6,00**

2,70 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **19,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre l'affollamento a bordo	**58**	**71,6**	**7,36**
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	**13**	**16,0**	**6,77**
Aumentare i posti a sedere	**6**	**7,4**	**6,83**
Utilizzare autosnodati in orario di punta	**4**	**4,9**	**7,75**

Tavola 19

Indicatore 8: Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

100% totale soggetti interpellati

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

82,4% 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	**123**	**30,1**	**7,33**
Abbastanza soddisfacente	**186**	**45,6**	**7,20**
Poco soddisfacente	**25**	**6,1**	**6,84**
Per nulla soddisfacente	**2**	**0,5**	**6,50**
Non sa	**72**	**17,6**	**7,21**

3,28 Giudizio in base 4 sull'indicatore

82,4% 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

98,5% 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	**150**	**36,8**	**7,53**
Abbastanza soddisfacente	**197**	**48,3**	**7,13**
Poco soddisfacente	**49**	**12,0**	**6,80**
Per nulla soddisfacente	**6**	**1,5**	**6,00**
Non sa	**6**	**1,5**	**7,17**

3,22 Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **5,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aggiornare le tabelle orari	**11**	**45,8**	**7,00**
Aumentare le informazioni alle fermate	**7**	**29,2**	**7,00**
Informazioni più tempestive sul servizio	**4**	**16,7**	**7,75**
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	**2**	**8,3**	**6,50**

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

99,5% valuta l'indicatore Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	**197**	**48,3**	**7,46**
Abbastanza soddisfacente	**172**	**42,2**	**7,02**
Poco soddisfacente	**37**	**9,1**	**6,81**
Per nulla soddisfacente	**0**	**0,0**	**0,00**
Non sa	**2**	**0,5**	**7,50**

3,39 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	**16**	**88,9**	**6,69**
Dotare tutti i mezzi di emettitrici automatiche di biglietti	**1**	**5,6**	**7,00**
Garantire l'acquisto a bordo dei biglietti	**1**	**5,6**	**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

99,3% 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	**180**	**44,1**	**7,44**
Abbastanza soddisfacente	**175**	**42,9**	**7,18**
Poco soddisfacente	**46**	**11,3**	**6,65**
Per nulla soddisfacente	**4**	**1,0**	**5,50**
Non sa	**3**	**0,7**	**7,00**

3,31 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,3% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **2,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	**10**	**90,9**	**6,50**
Aggiornare il sito internet	**1**	**9,1**	**7,00**

BERGAMO TRASPORTI

DIAGRAMMA

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

74,8% 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	**73**	**17,9**	**7,74**
Abbastanza soddisfacente	**188**	**46,1**	**7,24**
Poco soddisfacente	**36**	**8,8**	**6,75**
Per nulla soddisfacente	**8**	**2,0**	**5,50**
Non sa	**103**	**25,2**	**7,10**

3,07 Giudizio in base 4 sull'indicatore

74,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dare maggiore ascolto alle lamentele della clientela	**1**	**100,0**	**8,00**

BERGAMO TRASPORTI

DIAGRAMMA

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	**173**	**42,4**	**7,61**
Abbastanza soddisfacente	**195**	**47,8**	**7,05**
Poco soddisfacente	**36**	**8,8**	**6,36**
Per nulla soddisfacente	**4**	**1,0**	**6,25**
Non sa	**0**	**0,0**	**0,00**

3,32 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **4,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	**17**	**100,0**	**6,12**

BERGAMO TRASPORTI

DIAGRAMMA

Tavola 25

Indicatore 14: Accuratezza e ordine del personale

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Accuratezza e ordine del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	**158**	**38,7**	**7,66**
Abbastanza soddisfacente	**228**	**55,9**	**6,94**
Poco soddisfacente	**22**	**5,4**	**6,95**
Per nulla soddisfacente	**0**	**0,0**	**0,00**
Non sa	**0**	**0,0**	**0,00**

3,33 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% 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

100% valuta l'indicatore Competenza e professionalità del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	**169**	**41,4**	**7,59**
Abbastanza soddisfacente	**207**	**50,7**	**7,01**
Poco soddisfacente	**32**	**7,8**	**6,59**
Per nulla soddisfacente	**0**	**0,0**	**0,00**
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 lo **0,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiori controlli sull'operato dei conducenti	**1**	**100,0**	**7,00**

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

98,3% 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	**46**	**11,3**	**7,80**
Abbastanza soddisfacente	**217**	**53,2**	**7,32**
Poco soddisfacente	**111**	**27,2**	**6,93**
Per nulla soddisfacente	**27**	**6,6**	**6,67**
Non sa	**7**	**1,7**	**7,00**

2,70 Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,3% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

BERGAMO TRASPORTI

DIAGRAMMA

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

94,6% 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	**44**	**10,8**	**7,70**
Abbastanza soddisfacente	**206**	**50,5**	**7,43**
Poco soddisfacente	**112**	**27,5**	**6,87**
Per nulla soddisfacente	**24**	**5,9**	**6,63**
Non sa	**22**	**5,4**	**6,73**

2,70 Giudizio in base 4 sull'indicatore

94,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Utilizzare solo mezzi ecologici	**1**	**100,0**	**6,00**

BERGAMO TRASPORTI

DIAGRAMMA

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	**71**	**100%**	**8,46**

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	**46**	**79,3%**	**6,39**
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	**8**	**13,8%**	**5,88**
Combattere in modo più incisivo l'evasione	**2**	**3,4%**	**8,00**
Non sanzionare chi dimentica l'abbonamento	**2**	**3,4%**	**8,00**

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre i tempi di percorrenza	**8**	**40,0%**	**7,63**
Maggiore cura/manutenzione di fermate/pensiline/autostazioni	**7**	**35,0%**	**7,57**
Dotare tutte le fermate di panchine e pensiline	**2**	**10,0%**	**6,00**
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	**2**	**10,0%**	**6,00**
Ridurre il numero di fermate	**1**	**5,0%**	**4,00**

Tavola 30 **Indicatore complessivo di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

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

Giudizio complessivo da 1 a 10 al servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Giudizio complessivo pari a 10	**6**	**1,5**
Giudizio complessivo pari a 9	**35**	**8,6**
Giudizio complessivo pari a 8	**129**	**31,6**
Giudizio complessivo pari a 7	**150**	**36,8**
Giudizio complessivo pari a 6	**57**	**14,0**
Giudizio complessivo pari a 5	**26**	**6,4**
Giudizio complessivo pari a 4	**3**	**0,7**
Giudizio complessivo pari a 3	**0**	**0,0**
Giudizio complessivo pari a 2	**2**	**0,5**
Giudizio complessivo pari a 1	**0**	**0,0**

Giudizio medio complessivo	**7,218**	Errore standard (±)	**0,072**