

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2018-I

Bergamo Trasporti Sud



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 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 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 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)	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**

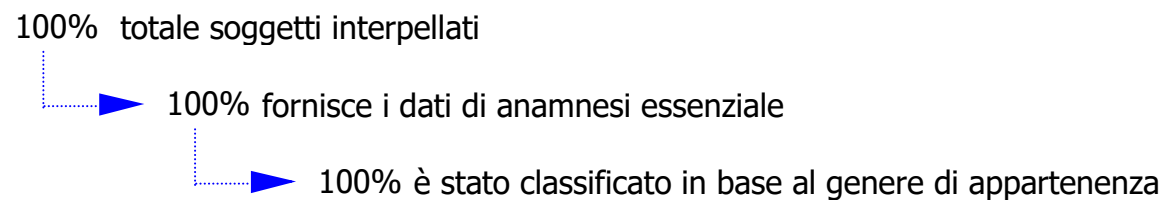
100% totale soggetti interpellati

└─▶ 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

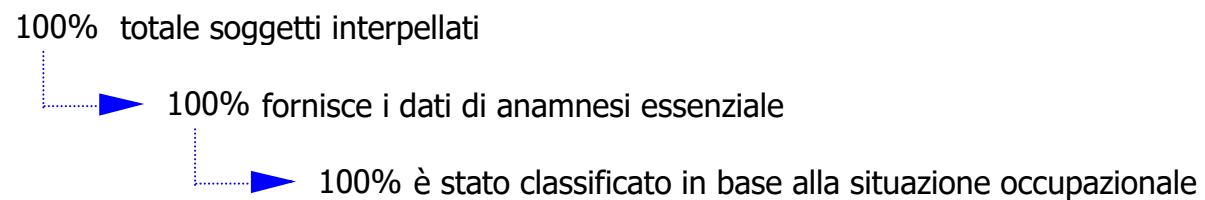
Tavola 3 **Distinzione di genere**



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**



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



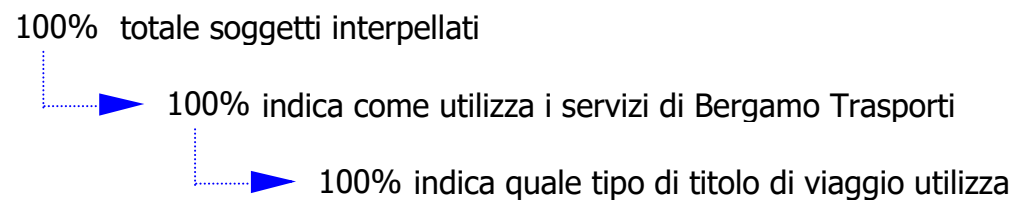
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Titolo di viaggio utilizzato	408	100,0	 Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	406	99,5	 Tav. 7

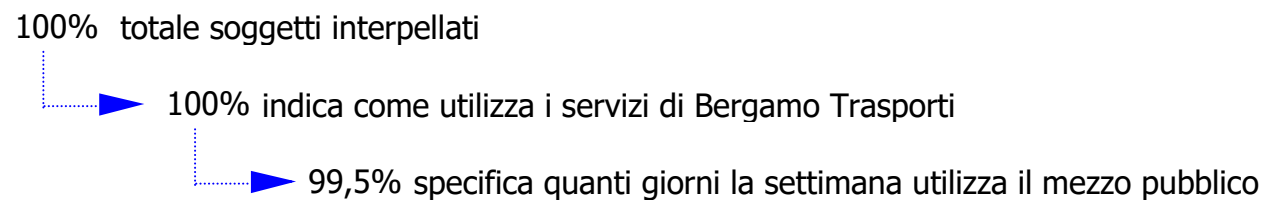
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



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**



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/cortesìa 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
Cortesìa 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
Cortesìa 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

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

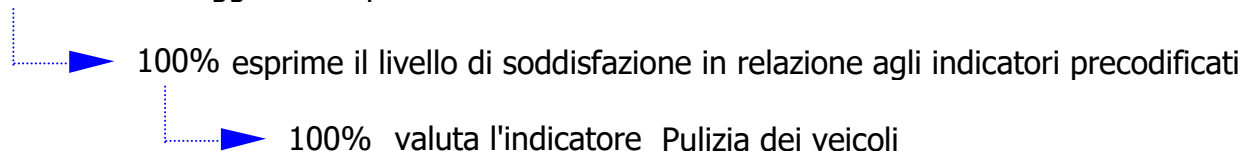
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **12,3%** sul totale

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



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 giudizioGli 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

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

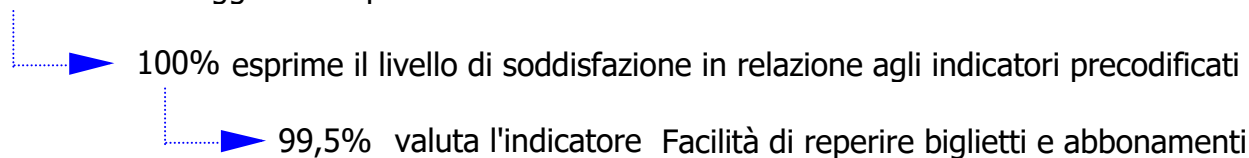
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **5,9%** sul totale

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



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

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

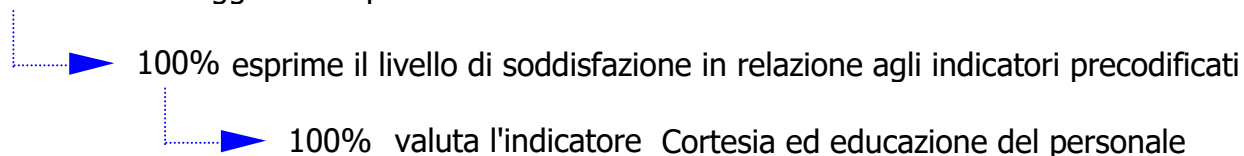
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,2%** sul totale

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

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	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

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

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

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