

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2018-II

Bergamo Trasporti Sud



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 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 209 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 sei diversi punti di rilevazione in Bergamo, Romano di Lombardia, Cologno al Serio, Dalmine, Treviglio e Calcinato.

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 7 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)	209	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	209	100,0▶ Tavv. 5 - 8
Qualità percepita	209	100,0▶ Tavv. 9 - 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	209	100,0	▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	209	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	129	61,7	7,50
Maschio	80	38,3	7,58

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)
Lavoratore dipendente	112	53,6	7,31
Studente	64	30,6	7,59
Lavoratore autonomo	22	10,5	8,18
Pensionato	7	3,3	7,43
Casalinga	3	1,4	9,67
Senza occupazione	1	0,5	8,00

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

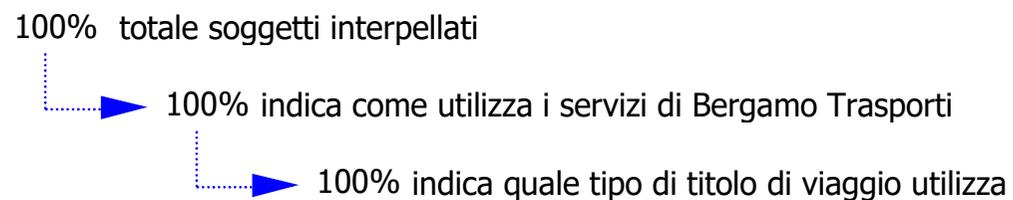
100% totale soggetti interpellati

 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	209	100,0	 Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	208	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	83	39,7	7,89
Abbonamento mensile	66	31,6	7,18
Abbonamento annuale	31	14,8	7,65
Abbonamento settimanale	21	10,0	6,95
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	7	3,3	7,71
Tessera Regionale Libera Circolazione	1	0,5	8,00

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	110	52,9	7,35
3 o 4 giorni alla settimana	34	16,3	7,15
1 o 2 giorni alla settimana	40	19,2	8,00
uso occasionale	24	11,5	8,17

Tavola 8 **Qualità percepita**

100% totale soggetti interpellati

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

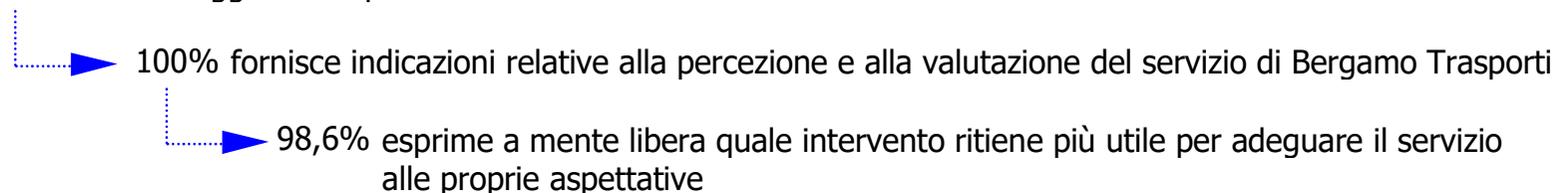
Le variabili in cui si struttura lo studio della qualità percepita

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Aspetti del servizio su cui agire per migliorare la qualità rispetto alle esigenze dell'intervistato	206	98,6	Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	206	98,6	Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	223	106,7	Tav. 11 - 28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	48	11,8	Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	209	100,0	Tav. 30

Tavola 9

Gli aspetti del servizio su cui intervenire per innalzare la qualità

100% totale soggetti interpellati



Gli interventi attesi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	57	27,7	7,28
Aumentare la frequenza delle corse	51	24,8	7,55
Rispettare gli orari	44	21,4	7,14
Mantenere l'attuale qualità del servizio	23	11,2	8,83
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	18	8,7	7,11
Maggiore pulizia interna dei mezzi	14	6,8	7,29
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	13	6,3	7,23
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	10	4,9	6,90
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	10	4,9	7,10
Potenziare il servizio nel fine settimana	8	3,9	6,13
Dedicare corse agli studenti	8	3,9	7,13
Combattere con maggiore incisività l'evasione	7	3,4	7,43
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	7	3,4	7,86

Tavola 9

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

Aumentare la frequenza dei controlli	7	3,4	7,43
Migliorare la qualità del servizio nel periodo estivo	6	2,9	7,17
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	6	2,9	7,00
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	5	2,4	7,00
Ridurre i tempi di percorrenza	5	2,4	6,00
Ridurre l'affollamento a bordo	4	1,9	6,25
Non effettuare frenate brusche	4	1,9	7,00
Potenziare il servizio nei giorni festivi	3	1,5	6,00
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	3	1,5	5,67
Potenziare il servizio in orario serale	3	1,5	7,67
Utilizzare autosnodati in orario di punta	3	1,5	6,00
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	3	1,5	6,00
Migliorare la comunicazione sui cambi di servizio	3	1,5	8,00
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	3	1,5	7,67
Utilizzare mezzi più capienti	3	1,5	8,00
Migliorare la precisione del sito internet	2	1,0	7,00
Anticipare la prima corsa del mattino	2	1,0	7,50
Aumentare la comunicazione alle fermate	2	1,0	7,00
Migliorare il comfort dei mezzi	1	0,5	7,00
Maggiore competenza/professionalità del personale viaggiante	1	0,5	5,00
Maggiore chiarezza sugli itinerari e sulle destinazioni	1	0,5	7,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	1	0,5	7,00
Garantire la sicurezza a bordo ed alle fermate	1	0,5	12,00
Dotare tutte le fermate di panchine e pensiline	1	0,5	7,00
Rinnovare il parco mezzi	1	0,5	7,00
Aggiornare le tabelle orari	1	0,5	8,00
Evitare i tagli del servizio	1	0,5	4,00

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

98,6% rende possibile dedurre quale è l'area tematica di maggiore rilevanza nella definizione delle aspettative nei confronti di Bergamo Trasporti

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio	9	4,4	7,00
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	8	3,9	7,75
Frequenza/numero delle corse	143	69,4	7,20
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	55	26,7	7,13
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	15	7,3	7,20
Pulizia dei veicoli	14	6,8	7,29
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	21	10,2	7,00
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	0	0,0	0,00
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	10	4,9	7,50
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	6	2,9	7,00
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	6	2,9	7,50
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	0	0,0	0,00
Cortesìa ed educazione del personale	10	4,9	7,10
Accuratezza e ordine del personale	0	0,0	0,00
Competenza e professionalità del personale	1	0,5	5,00
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	29	14,1	8,28
Item mancante: Titoli di viaggio	10	4,9	6,90
Item mancante: Strutturazione della rete	9	4,4	6,11

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	209	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	209	100,0▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	208	99,5▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	208	99,5▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	208	99,5▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	209	100,0▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	209	100,0▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	184	88,0▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	209	100,0▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	209	100,0▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	207	99,0▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	173	82,8▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	209	100,0▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	209	100,0▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	209	100,0▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	206	98,6▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	202	96,7▶ 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	148	70,8	7,70
Abbastanza soddisfacente	58	27,8	7,10
Poco soddisfacente	3	1,4	7,67
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,69 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	5	55,6	7,00
Non effettuare frenate brusche	4	44,4	7,00

Tavola 13

Indicatore 2: Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

100% totale soggetti interpellati

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

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

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	173	82,8	7,63
Abbastanza soddisfacente	28	13,4	7,18
Poco soddisfacente	7	3,3	6,71
Per nulla soddisfacente	1	0,5	6,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,85Giudizio in base 4
sull'indicatore**100,0%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

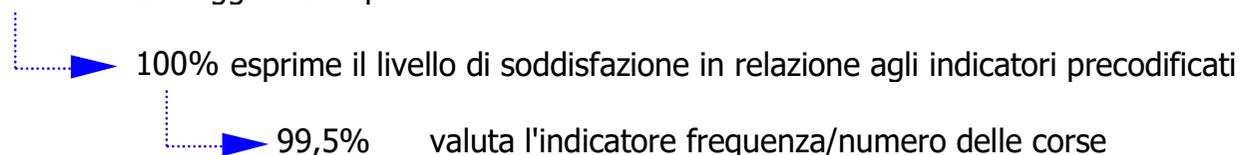
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **3,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza dei controlli	7	87,5	7,43
Garantire la sicurezza a bordo ed alle fermate	1	12,5	10,00

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	50	23,9	8,18
Abbastanza soddisfacente	94	45,0	7,54
Poco soddisfacente	59	28,2	7,07
Per nulla soddisfacente	5	2,4	6,40
Non sa	1	0,5	7,00

2,91 Giudizio in base 4 sull'indicatore**99,5%** Quota degli intervistati che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **69,4%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	57	39,9	7,21
Aumentare la frequenza delle corse	51	35,7	7,47
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	18	12,6	7,11
Potenziare il servizio nel fine settimana	8	5,6	6,13
Potenziare il servizio in orario serale	3	2,1	7,67
Potenziare il servizio nei giorni festivi	3	2,1	6,00
Anticipare la prima corsa del mattino	2	1,4	7,50
Evitare i tagli del servizio	1	0,7	4,00

Tavola 15

Indicatore 4: Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

100% totale soggetti interpellati

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

99,5% valuta l'indicatore Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	56	26,8	8,07
Abbastanza soddisfacente	102	48,8	7,47
Poco soddisfacente	48	23,0	7,06
Per nulla soddisfacente	2	1,0	6,50
Non sa	1	0,5	8,00

3,02 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **26,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	44	80,0	7,14
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	10	18,2	6,90
Potenziare/rispettare le coincidenze	1	1,8	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

99,5% 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	106	50,7	7,85
Abbastanza soddisfacente	89	42,6	7,22
Poco soddisfacente	13	6,2	7,08
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	7,00

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 lo **7,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	13	86,7	7,23
Migliorare il comfort dei mezzi	1	6,7	7,00
Rinnovare il parco mezzi	1	6,7	7,00

Tavola 17

Indicatore 6: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Pulizia dei veicoli

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	121	57,9	7,73
Abbastanza soddisfacente	72	34,4	7,24
Poco soddisfacente	16	7,7	7,38
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,50 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **6,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pulizia interna dei mezzi	14	100,0	7,29

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	93	44,5	7,76
Abbastanza soddisfacente	76	36,4	7,43
Poco soddisfacente	34	16,3	7,32
Per nulla soddisfacente	6	2,9	6,33
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 **10,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dedicare corse agli studenti	8	38,1	7,13
Ridurre l'affollamento a bordo	4	19,0	6,25
Utilizzare mezzi più capienti	3	14,3	8,00
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	3	14,3	7,67
Utilizzare autosnodati in orario di punta	3	14,3	6,00

Tavola 19

Indicatore 8: Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

100% totale soggetti interpellati

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

88,0% 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	44	21,1	8,00
Abbastanza soddisfacente	118	56,5	7,46
Poco soddisfacente	21	10,0	7,19
Per nulla soddisfacente	1	0,5	7,00
Non sa	25	12,0	7,36

3,11 Giudizio in base 4 sull'indicatore

88,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

Tavola 20

Indicatore 9: Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	98	46,9	7,94
Abbastanza soddisfacente	78	37,3	7,22
Poco soddisfacente	30	14,4	7,20
Per nulla soddisfacente	3	1,4	5,67
Non sa	0	0,0	0,00

3,30 Giudizio in base 4 sull'indicatore

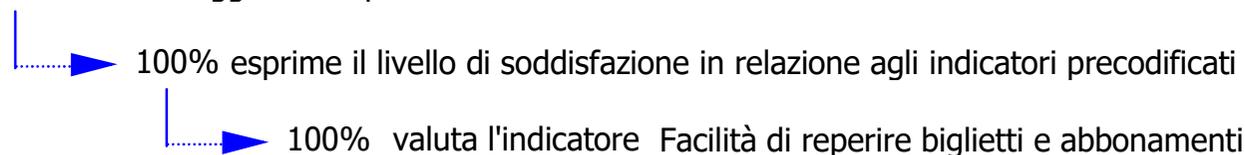
100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	7	70,0	7,57
Aumentare la comunicazione alle fermate	2	20,0	7,00
Aggiornare le tabelle orari	1	10,0	8,00

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	162	77,5	7,60
Abbastanza soddisfacente	37	17,7	7,35
Poco soddisfacente	9	4,3	7,11
Per nulla soddisfacente	1	0,5	7,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,72 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

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

99,0% 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	128	61,2	7,62
Abbastanza soddisfacente	53	25,4	7,55
Poco soddisfacente	24	11,5	7,00
Per nulla soddisfacente	2	1,0	7,00
Non sa	2	1,0	8,50

3,48 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Migliorare la comunicazione sui cambi di servizio	3	50,0	8,00
Migliorare la precisione del sito internet	2	33,3	7,00
Maggiore chiarezza sugli itinerari e sulle destinazioni	1	16,7	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

82,8% 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	114	54,5	7,70
Abbastanza soddisfacente	54	25,8	7,41
Poco soddisfacente	5	2,4	7,40
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	36	17,2	7,19

3,63 Giudizio in base 4 sull'indicatore

82,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

Tavola 24

Indicatore 13: Cortesia ed educazione del personale

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Cortesia ed educazione del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	102	48,8	7,81
Abbastanza soddisfacente	77	36,8	7,30
Poco soddisfacente	29	13,9	7,17
Per nulla soddisfacente	1	0,5	7,00
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 il **4,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	10	100,0	7,10

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	164	78,5	7,60
Abbastanza soddisfacente	43	20,6	7,23
Poco soddisfacente	2	1,0	8,00
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,78 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	152	72,7	7,55
Abbastanza soddisfacente	50	23,9	7,24
Poco soddisfacente	7	3,3	6,86
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,69 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore competenza/professionalità del personale viaggiante	1	100,0	5,00

Tavola 27

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

100% totale soggetti interpellati

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

98,6% 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	159	76,1	7,50
Abbastanza soddisfacente	46	22,0	7,39
Poco soddisfacente	2	1,0	6,50
Per nulla soddisfacente	1	0,5	6,00
Non sa	1	0,5	6,00

3,75 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% 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

96,7% 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	125	59,8	7,46
Abbastanza soddisfacente	59	28,2	7,58
Poco soddisfacente	21	10,0	7,10
Per nulla soddisfacente	1	0,5	6,00
Non sa	3	1,4	7,67

3,50 Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

Gli interventi attesi in relazione al servizio nel complesso

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Mantenere l'attuale qualità del servizio	23	79,3%	8,57
Migliorare la qualità del servizio nel periodo estivo	6	20,7%	7,17

Gli interventi attesi in relazione ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Combattere con maggiore incisività l'evasione	7	70%	7,43
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	3	30%	5,67

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	75,0	6,00
Dotare tutte le fermate di panchine e pensiline	1	25,0	7,00

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	8	3,8
Giudizio complessivo pari a 9	22	10,5
Giudizio complessivo pari a 8	74	35,4
Giudizio complessivo pari a 7	67	32,1
Giudizio complessivo pari a 6	31	14,8
Giudizio complessivo pari a 5	5	2,4
Giudizio complessivo pari a 4	2	1,0
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	7,455	Errore standard (±) 0,077

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

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

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

	Voto medio non ponderato 2016	Voto medio non ponderato 2017	Incremento % non ponderato	Peso INV/EST
Indagine invernale	3,25	3,12	-3,9%	66,7%
Indagine estiva	3,19	3,46	8,4%	33,3%

0,2%