

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2019-I

Bergamo Trasporti Est



Maggio 2019



Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer satisfaction 2019-I" effettuata da Centro Studi Diagramma per Bergamo Trasporti Est in relazione alla clientela del trasporto pubblico locale extraurbano della Provincia di Bergamo.

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 502 interviste effettuate dal 6 al 17 maggio 2019. Le modalità di contatto sono state face to face alle fermate e sui mezzi di Bergamo Trasporti. Il campione è stato disegnato attraverso una procedura di selezione casuale degli intervistati a partire da otto diversi punti di rilevazione in Bergamo, Albino, Gazzaniga, Clusone, Lovere, Casazza e Sarnico.

Metodologia adottata

La ricerca è stata impostata secondo tecniche di ricerca quantitative che hanno applicato un protocollo di indagine precodificato per rilevare gli elementi di riferimento nella definizione della customer satisfaction del target interpellato. Lo strumento di rilevazione include 17 driver prestazionali precodificati a livello analitico e uno complessivo. È stato effettuato un controllo di qualità per verificare la completezza di ciascuna intervista. Tale procedura ha determinato l'esclusione dall'analisi di 17 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)	502	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	502	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	502	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	502	100,0	▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	501	99,8	▶ Tav. 4

Tavola 3 **Distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

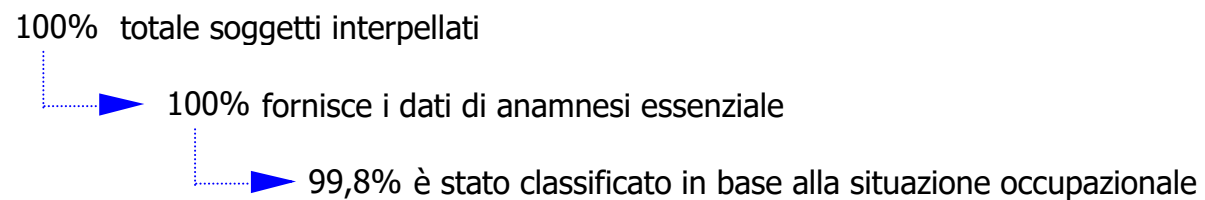
▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

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

La distribuzione per genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Femmina	261	52,0	7,86
Maschio	241	48,0	7,52

Tavola 4 **Situazione occupazionale**



L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Studente	368	73,5	7,57
Lavoratore dipendente	96	19,2	7,99
Pensionato	21	4,2	8,29
Lavoratore autonomo	8	1,6	7,88
Casalinga	7	1,4	8,29
Senza occupazione	1	0,2	7,00

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

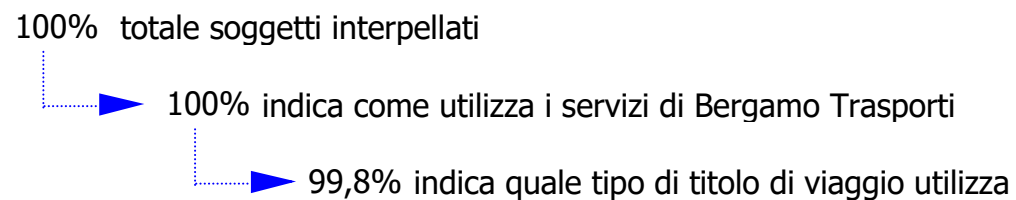
100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

Le variabili individuate come modalità di utilizzo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Titolo di viaggio utilizzato	501	99,8	▶ Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	501	99,8	▶ Tav. 7

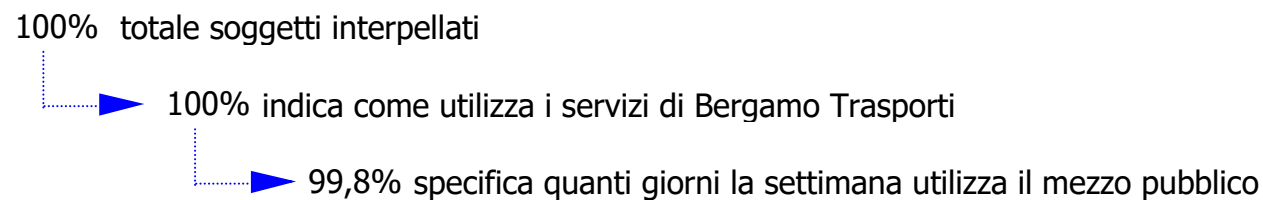
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Abbonamento annuale	206	41,1	7,54
Abbonamento mensile	145	28,9	7,68
Biglietto	88	17,6	7,95
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	32	6,4	7,66
Abbonamento settimanale	27	5,4	8,15
Abbonamento Io viaggio in Provincia di Bergamo	3	0,6	8,67

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	379	75,6	7,66
3 o 4 giorni alla settimana	48	9,6	7,44
1 o 2 giorni alla settimana	37	7,4	7,68
uso occasionale	37	7,4	8,41

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	488	97,2	▶ Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	488	97,2	▶ Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	502	100,0	▶ Tavv. 11-28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	117	23,3	▶ Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	502	100,0	▶ Tav. 30

Gli aspetti del servizio su cui intervenire per innalzare la qualità

100% totale soggetti interpellati

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

97,2% 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	174	35,7	7,26
Aumentare la frequenza delle corse	153	31,4	7,30
Mantenere l'attuale qualità del servizio	71	14,5	8,77
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	55	11,3	7,36
Ridurre l'affollamento a bordo	48	9,8	7,67
Potenziare il servizio nei giorni festivi	46	9,4	7,33
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	39	8,0	7,21
Maggiore pulizia interna dei mezzi	38	7,8	7,53
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	34	7,0	7,44
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	23	4,7	7,39
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	22	4,5	7,64

Tavola 9

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

Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	22	4,5	7,27
Aumentare la frequenza dei controlli	21	4,3	7,90
Utilizzare solo mezzi ecologici	19	3,9	7,37
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	18	3,7	7,33
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	18	3,7	7,28
Migliorare la guida dei conducenti	14	2,9	7,79
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	14	2,9	7,00
Maggiore comfort a bordo	11	2,3	6,91
Potenziare il servizio in orario serale	10	2,0	7,10
Rispettare tutte le fermate	9	1,8	7,00
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	8	1,6	7,63
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	8	1,6	6,38
Utilizzare mezzi meno rumorosi	7	1,4	7,86
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	7	1,4	7,43
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	7	1,4	7,29
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	6	1,2	7,50
Aggiornare le tabelle orari	6	1,2	6,17
Maggiore attenzione alle esigenze della clientela	5	1,0	7,80
Informazioni più chiare/precise	5	1,0	7,80
Avviso sugli scioperi alle fermate	5	1,0	8,00
Combattere in modo più incisivo l'evasione	4	0,8	7,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	4	0,8	7,25

Tavola 9

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

Garantire la sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	4	0,8	7,00
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	3	0,6	6,00
Maggiore educazione/cortesìa da parte del personale allo sportello	3	0,6	6,33
Potenziare il servizio in orario scolastico	3	0,6	7,33
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	3	0,6	7,33
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	3	0,6	6,67
Ridurre i tempi di percorrenza	3	0,6	8,67
Aumentare il numero di fermate	2	0,4	8,50
Rinnovare il parco mezzi	2	0,4	8,00
Considerare i risultati della customer satisfaction	2	0,4	8,50
Non partire in anticipo dai capolinea	1	0,2	8,00
Semplificare le tabelle orari	1	0,2	8,00
Aggiornare il sito internet	1	0,2	7,00
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei controllori	1	0,2	7,00
Utilizzare autosnodati in orario di punta	1	0,2	8,00
Riorganizzare gli orari	1	0,2	7,00
Migliorare la manutenzione dei mezzi	1	0,2	8,00
Imporre una guida sicura ai conducenti	1	0,2	7,00
Garantire la sicurezza del personale viaggiante	1	0,2	9,00
Più disponibilita di pedane mobili e ancoraggio delle carrozine	1	0,2	9,00
Migliorare la precisione delle informazioni che passano attraverso il sito	1	0,2	7,00
Posti a sedere più spaziosi	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

▶ 97,2% 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	40	8,2	7,60
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	40	8,2	7,53
Frequenza/numero delle corse	286	58,6	7,31
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	206	42,2	7,26
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	29	5,9	7,34
Pulizia dei veicoli	38	7,8	7,53
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	88	18,0	7,47
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	1	0,2	9,00
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	29	5,9	7,34
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	22	4,5	7,27
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	7	1,4	7,57
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	15	3,1	7,13
Cortesìa ed educazione del personale	27	5,5	7,26
Accuratezza e ordine del personale	0	0,0	0,00
Competenza e professionalità del personale	7	1,4	7,43
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	0	0,0	0,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	19	3,9	7,37
Item mancante: servizio nel complesso	71	14,5	8,77
Item mancante: titoli di viaggio	41	8,4	7,29
Item mancante: strutturazione della rete	5	1,0	8,60

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	502	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	500	99,6▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	500	99,6▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	502	100,0▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	501	99,8▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	501	99,8▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	502	100,0▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	462	92,0▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	501	99,8▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	501	99,8▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	500	99,6▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	424	84,5▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	502	100,0▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	502	100,0▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	502	100,0▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	496	98,8▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	489	97,4▶ 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	316	62,9	7,99
Abbastanza soddisfacente	163	32,5	7,32
Poco soddisfacente	22	4,4	6,36
Per nulla soddisfacente	1	0,2	8,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,58 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **8,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	22	55,0	7,64
Migliorare la guida dei conducenti	14	35,0	7,79
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	3	7,5	6,67
Imporre una guida sicura ai conducenti	1	2,5	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

99,6% 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	366	72,9	7,81
Abbastanza soddisfacente	121	24,1	7,38
Poco soddisfacente	13	2,6	7,54
Per nulla soddisfacente	0	0,0	6,00
Non sa	2	0,4	8,50

3,71 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **8,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza dei controlli	21	52,5	7,90
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	14	35,0	7,00
Garantire la sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	4	10,0	7,00
Garantire la sicurezza del personale viaggiante	1	2,5	9,00

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

100% totale soggetti interpellati

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

99,6% valuta l'indicatore Frequenza/numero delle corse

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	97	19,3	8,40
Abbastanza soddisfacente	183	36,5	7,87
Poco soddisfacente	196	39,0	7,24
Per nulla soddisfacente	24	4,8	7,25
Non sa	2	0,4	8,00

2,71 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **58,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza delle corse	153	53,5	7,30
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	55	19,2	7,36
Potenziare il servizio nei giorni festivi	46	16,1	7,33
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	18	6,3	7,28
Potenziare il servizio in orario serale	10	3,5	7,10
Potenziare il servizio in orario scolastico	3	1,0	7,33
Riorganizzare gli orari	1	0,3	7,00

Tavola 15

Indicatore 4: Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	146	29,1	8,30
Abbastanza soddisfacente	193	38,4	7,72
Poco soddisfacente	145	28,9	7,17
Per nulla soddisfacente	18	3,6	6,83
Non sa	0	0,0	0,00

2,93 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **42,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	174	84,5	7,26
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	18	8,7	7,33
Rispettare tutte le fermate	9	4,4	7,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	4	1,9	7,25
Non partire in anticipo dai capolinea	1	0,5	8,00

Tavola 16

Indicatore 5: Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)

100% totale soggetti interpellati

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

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	223	44,4	8,03
Abbastanza soddisfacente	239	47,6	7,53
Poco soddisfacente	38	7,6	6,87
Per nulla soddisfacente	1	0,2	8,00
Non sa	1	0,2	7,00

3,48 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

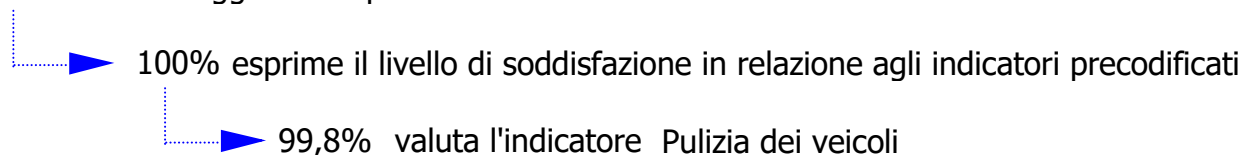
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **5,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore comfort a bordo	11	37,9	6,91
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	7	24,1	7,29
Utilizzare mezzi meno rumorosi	7	24,1	7,86
Rinnovare il parco mezzi	2	6,9	8,00
Migliorare la manutenzione dei mezzi	1	3,4	8,00
Posti a sedere più spaziosi	1	3,4	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	249	49,6	8,03
Abbastanza soddisfacente	206	41,0	7,38
Poco soddisfacente	45	9,0	7,33
Per nulla soddisfacente	1	0,2	8,00
Non sa	1	0,2	8,00

3,40 Giudizio in base 4 sull'indicatore**99,8%** Quota degli intervistati che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **7,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pulizia interna dei mezzi	38	100,0	7,53

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	130	25,9	8,05
Abbastanza soddisfacente	202	40,2	7,77
Poco soddisfacente	138	27,5	7,28
Per nulla soddisfacente	32	6,4	7,63
Non sa	0	0,0	0,00

2,86 Giudizio in base 4
sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **18,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre l'affollamento a bordo	48	54,5	7,67
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	39	44,3	7,21
Utilizzare autosnodati in orario di punta	1	1,1	8,00

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

92,0% 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	132	26,3	7,88
Abbastanza soddisfacente	239	47,6	7,67
Poco soddisfacente	77	15,3	7,75
Per nulla soddisfacente	14	2,8	7,43
Non sa	40	8,0	7,30

3,06 Giudizio in base 4 sull'indicatore

92,0% 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
Piu disponibilita di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	1	100,0	9,00

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

99,8% 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	228	45,4	7,94
Abbastanza soddisfacente	205	40,8	7,45
Poco soddisfacente	59	11,8	7,69
Per nulla soddisfacente	9	1,8	7,11
Non sa	1	0,2	8,00

3,30 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

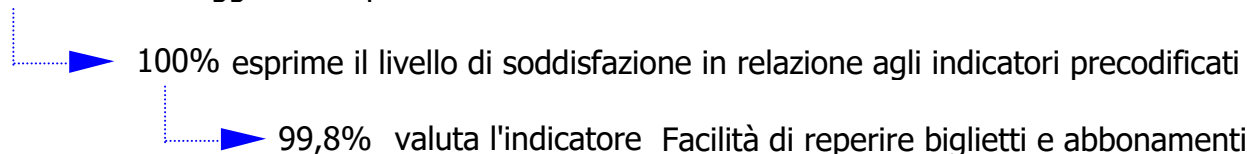
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **5,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	8	27,6	7,63
Aggiornare le tabelle orari	6	20,7	6,17
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	6	20,7	7,50
Avviso sugli scioperi alle fermate	5	17,2	8,00
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	3	10,3	7,33
Semplificare le tabelle orari	1	3,4	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	321	63,9	7,85
Abbastanza soddisfacente	147	29,3	7,43
Poco soddisfacente	31	6,2	7,42
Per nulla soddisfacente	2	0,4	7,00
Non sa	1	0,2	9,00

3,57 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	22	100,0	7,27

Tavola 22

Indicatore 11: Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus

100% totale soggetti interpellati

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

99,6% valuta l'indicatore Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	219	43,6	7,84
Abbastanza soddisfacente	212	42,2	7,55
Poco soddisfacente	58	11,6	7,79
Per nulla soddisfacente	11	2,2	7,18
Non sa	2	0,4	8,50

3,28 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Informazioni più chiare/precise	5	71,4	7,80
Aggiornare il sito internet	1	14,3	7,00
Migliorare la precisione delle informazioni che passano attraverso il sito	1	14,3	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

84,5% 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	61	12,2	8,26
Abbastanza soddisfacente	254	50,6	7,80
Poco soddisfacente	92	18,3	7,52
Per nulla soddisfacente	17	3,4	6,65
Non sa	78	15,5	7,37

2,85 Giudizio in base 4 sull'indicatore

84,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	8	53,3	6,38
Maggiore attenzione alle esigenze della clientela	5	33,3	7,80
Considerare i risultati della customer satisfaction	2	13,3	8,50

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	257	51,2	7,98
Abbastanza soddisfacente	210	41,8	7,44
Poco soddisfacente	32	6,4	7,22
Per nulla soddisfacente	3	0,6	6,67
Non sa	0	0,0	0,00

3,44 Giudizio in base 4
sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	23	85,2	7,39
Maggiore educazione/cortesia da parte del personale allo sportello	3	11,1	6,33
Maggiore educazione/cortesia da parte dei controllori	1	3,7	7,00

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	313	62,4	7,96
Abbastanza soddisfacente	178	35,5	7,26
Poco soddisfacente	10	2,0	7,40
Per nulla soddisfacente	1	0,2	8,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,60 Giudizio in base 4
sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente 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	309	61,6	7,96
Abbastanza soddisfacente	177	35,3	7,34
Poco soddisfacente	16	3,2	6,63
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,58 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	7	100,0	7,43

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

98,8% 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	174	34,7	8,22
Abbastanza soddisfacente	261	52,0	7,50
Poco soddisfacente	58	11,6	7,09
Per nulla soddisfacente	3	0,6	8,33
Non sa	6	1,2	7,00

3,22 Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,8% 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

97,4% 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	62	12,4	8,27
Abbastanza soddisfacente	295	58,8	7,77
Poco soddisfacente	122	24,3	7,31
Per nulla soddisfacente	10	2,0	7,30
Non sa	13	2,6	7,31

2,84 Giudizio in base 4 sull'indicatore

97,4% 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
Utilizzare solo mezzi ecologici	19	100,0	7,37

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	100,0	8,77

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	34	82,9	7,44
Combattere in modo più incisivo l'evasione	4	9,8	7,00
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	3	7,3	6,00

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre i tempi di percorrenza	3	60,0	8,67
Aumentare il numero di fermate	2	40,0	8,50

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	37	7,4
Giudizio complessivo pari a 9	78	15,5
Giudizio complessivo pari a 8	173	34,5
Giudizio complessivo pari a 7	155	30,9
Giudizio complessivo pari a 6	37	7,4
Giudizio complessivo pari a 5	18	3,6
Giudizio complessivo pari a 4	1	0,2
Giudizio complessivo pari a 3	2	0,4
Giudizio complessivo pari a 2	1	0,2
Giudizio complessivo pari a 1	0	0,0
Giudizio medio complessivo	7,699	Errore standard (±) 0,055