

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2019-II

Bergamo Trasporti Est



Luglio 2019



Premessa metodologica

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

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 213 interviste effettuate dall'11 al 17 luglio 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 diversi punti di rilevazione in Bergamo, Clusone, Lovere.

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 8 interviste in quanto mancanti di risposte a più di 10 variabili.

Nota tecnica sulla valutazione dalla customer satisfaction

Gli indicatori precodificati sono stati sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione grazie ad una scala di riferimento. La scala è relativa alla soddisfazione si struttura in quattro gradazioni che variano dalla massima soddisfazione alla minima soddisfazione, con una ulteriore opzione legata alla mancanza di una opinione a riguardo ("Non sa").

Le risposte fornite dagli intervistati sono state tradotte in punteggi in base 4 come segue:

Modalità	Punteggio
Molto soddisfacente	4
Abbastanza soddisfacente	3
Poco soddisfacente	2
Per nulla soddisfacente	1
Non sa	nessun punteggio

Per la valutazione del livello di importanza di ciascun indicatore la metodologia adottata è stata duplice:

- da un lato si è calcolata la percentuale degli intervistati in grado di fornire un'opinione all'indicatore, ipotizzando che siano relativamente meno importanti gli indicatori in relazione ai quali gli intervistati faticano a formarsi e ad esprimere un'opinione;
- dall'altro lato è stata offerta a ciascun intervistato la possibilità di esprimere a mente libera gli interventi che egli reputasse prioritari nell'adeguamento del servizio alle proprie aspettative, riconducendo poi agli indicatori le indicazioni spontanee e ipotizzando che siano più importanti gli indicatori verso i quali convergono le richieste di miglioramento degli intervistati.

Tavola 1 **Aree tematiche rilevate nel corso delle interviste**

100% totale soggetti interpellati

Le aree tematiche emerse nel corso della rilevazione riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Anamnesi essenziale (dati personali)	213	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	213	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	193	90,6▶ Tavv. 8 - 31

Tavola 2 **Anamnesi essenziale**

100% totale soggetti interpellati

└─▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

Le variabili individuate come anamnesi essenziale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Genere	213	100,0▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	213	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
Femmina	130	61,0	7,72
Maschio	83	39,0	7,55

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
Lavoratore dipendente	88	41,3	7,80
Studente	80	37,6	7,46
Pensionato	17	8,0	7,88
Casalinga	12	5,6	8,00
Lavoratore autonomo	10	4,7	7,10
Senza occupazione	6	2,8	7,67

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



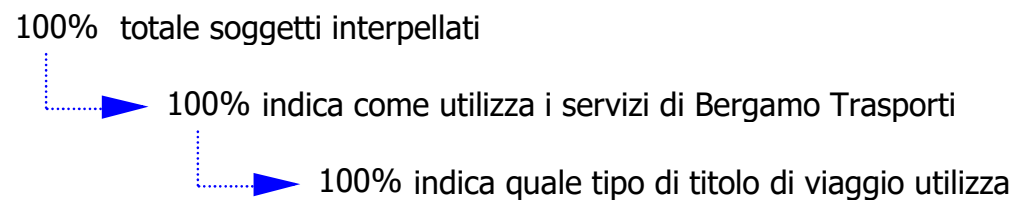
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Titolo di viaggio utilizzato	213	100,0	 Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	212	99,5	 Tav. 7

Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Biglietto	95	44,6	7,70
Abbonamento mensile	52	24,4	7,63
Abbonamento annuale	42	19,7	7,62
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	13	6,1	7,54
Abbonamento settimanale	8	3,8	7,38
Tessera Regionale Libera Circolazione	2	0,9	8,00
Abbonamento Io viaggio in Provincia di Bergamo	1	0,5	8,50

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
5 o 6 giorni alla settimana	104	49,1	7,60
3 o 4 giorni alla settimana	26	12,3	7,65
1 o 2 giorni alla settimana	38	17,9	7,92
uso occasionale	44	20,8	7,51

Tavola 8 **Qualità percepita**

100% totale soggetti interpellati

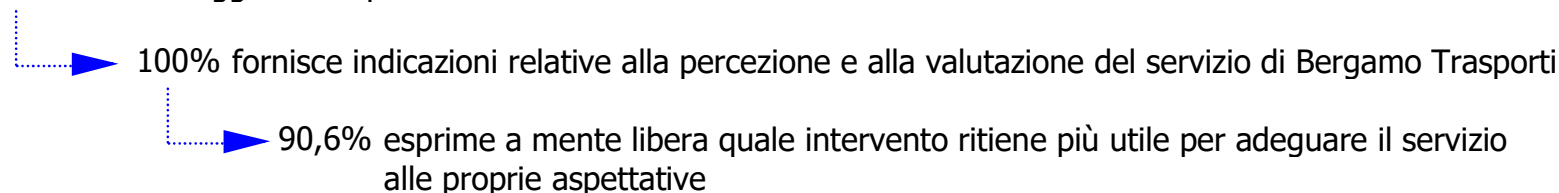
100% fornisce indicazioni relative alla percezione e alla valutazione del servizio di Bergamo Trasporti

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	193	90,6▶ Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	193	90,6▶ Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	213	100,0▶ Tavv. 11-28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	49	23,0▶ Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	213	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
Rispettare gli orari	80	41,5	7,34
Aumentare la frequenza delle corse	67	34,7	7,49
Mantenere l'attuale qualità del servizio	30	15,5	8,33
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	18	9,3	7,00
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	16	8,3	7,50
Maggiore pulizia interna dei mezzi	13	6,7	7,38
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	12	6,2	7,58
Potenziare il servizio nei giorni festivi	11	5,7	6,86
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	11	5,7	7,45
Migliorare la guida dei conducenti	11	5,7	7,91
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	10	5,2	6,80
Più chiarezza su orari e percorsi	9	4,7	7,39
Utilizzare solo mezzi ecologici	9	4,7	7,33
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	5	2,6	6,80

Tavola 9

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

Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	5	2,6	7,00
Maggiore comfort a bordo	4	2,1	7,00
Organizzare i mezzi con più posti a sedere	4	2,1	7,75
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	3	1,6	7,00
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	3	1,6	7,00
Non effettuare frenate brusche	3	1,6	7,67
Potenziare le corse dirette	2	1,0	6,00
Titoli di viaggio più flessibili	2	1,0	7,50
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	2	1,0	6,50
Utilizzare mezzi meno rumorosi	2	1,0	7,50
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	2	1,0	8,50
Rinnovare il parco mezzi	2	1,0	9,00
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	2	1,0	5,00
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	2	1,0	7,50
Migliorare la puntualità nel periodo invernale	2	1,0	7,50
Ridurre i tempi di percorrenza	1	0,5	6,00
Combattere in modo più incisivo l'evasione	1	0,5	7,00
Maggiore cura/manutenzione di fermate/pensiline/autostazioni	1	0,5	8,00
Rispettare tutte le fermate	1	0,5	7,00
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	1	0,5	7,00
Più disponibilità di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	1	0,5	7,00
Ridurre l'affollamento dei mezzi	1	0,5	8,00
Ridurre l'affollamento a bordo	1	0,5	3,00
Aumentare la frequenza dei controlli	1	0,5	7,00
Paline elettroniche indicanti il tempo di arrivo dei pullman	1	0,5	3,00
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	1	0,5	8,00
Utilizzare un metodo univoco di controllo dei passeggeri	1	0,5	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

90,6% 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
Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio	14	7,3	7,86
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	4	2,1	7,00
Frequenza/numero delle corse	108	56,0	7,26
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	85	44,0	7,27
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	9	4,7	7,67
Pulizia dei veicoli	13	6,7	7,38
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	18	9,3	7,39
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	1	0,5	7,00
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	11	5,7	6,91
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	16	8,3	7,50
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	9	4,7	7,33
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	2	1,0	7,50
Cortesìa ed educazione del personale	5	2,6	6,80
Accuratezza e ordine del personale	0	0,0	0,00
Competenza e professionalità del personale	1	0,5	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	9	4,7	7,33
Item mancante: servizio nel complesso	31	16,1	8,29
Item mancante: titoli di viaggio	14	7,3	7,43
Item mancante: strutturazione della rete	4	2,1	6,75

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	213	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	213	100,0▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	213	100,0▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	213	100,0▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	213	100,0▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	213	100,0▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	213	100,0▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	213	100,0▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	213	100,0▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	213	100,0▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	213	100,0▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	213	100,0▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	213	100,0▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	213	100,0▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	213	100,0▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	213	100,0▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	213	100,0▶ 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
Molto soddisfacente	116	54,5	7,88
Abbastanza soddisfacente	88	41,3	7,39
Poco soddisfacente	9	4,2	7,33
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,50 Giudizio in base 4
sull'indicatore

100% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **7,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Migliorare la guida dei conducenti	11	78,6	7,91
Non effettuare frenate brusche	3	21,4	7,67

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
Molto insoddisfante	120	56,3	7,75
Abbastanza insoddisfante	83	39,0	7,55
Poco insoddisfante	10	4,7	7,40
Per nulla insoddisfante	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,52 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **2,1%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	3	75,0	7,00
Aumentare la frequenza dei controlli	1	25,0	7,00

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 Frequenza/numero delle corse

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	72	33,8	7,85
Abbastanza soddisfacente	79	37,1	7,68
Poco soddisfacente	60	28,2	7,40
Per nulla soddisfacente	1	0,5	6,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,05 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **56,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Aumentare la frequenza delle corse	67	62,0	7,49
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	18	16,7	7,00
Potenziare il servizio nei giorni festivi	11	10,2	6,91
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	10	9,3	6,80
Potenziare le corse dirette	2	1,9	6,00

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
Molto soddisfacente	67	31,5	7,80
Abbastanza soddisfacente	91	42,7	7,76
Poco soddisfacente	52	24,4	7,29
Per nulla soddisfacente	3	1,4	7,33
Non sa	0	0,0	0,00

3,04 Giudizio in base 4
sull'indicatore

100% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **44,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Rispettare gli orari	80	94,1	7,33
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	2	2,4	5,00
Migliorare la puntualità nel periodo invernale	2	2,4	7,50
Rispettare tutte le fermate	1	1,2	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

100% valuta l'indicatore Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	109	51,2	7,80
Abbastanza soddisfacente	89	41,8	7,49
Poco soddisfacente	15	7,0	7,53
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,55Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **4,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Maggiore comfort a bordo	4	44,4	7,00
Rinnovare il parco mezzi	2	22,2	9,00
Utilizzare mezzi meno rumorosi	2	22,2	7,50
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	1	11,1	8,00

Tavola 17

Indicatore 6: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati

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

100,0% valuta l'indicatore Pulizia dei veicoli

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	97	45,5	7,94
Abbastanza soddisfacente	89	41,8	7,45
Poco soddisfacente	24	11,3	7,33
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	3	1,4	7,00

3,35 Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Maggiore pulizia interna dei mezzi	13	100,0	7,38

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
Molto soddisfacente	93	43,7	7,90
Abbastanza soddisfacente	79	37,1	7,56
Poco soddisfacente	38	17,8	7,26
Per nulla soddisfacente	3	1,4	7,33
Non sa	0	0,0	0,00

3,23Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	12	66,7	7,58
Organizzare i mezzi con più posti a sedere	4	22,2	7,75
Ridurre l'affollamento dei mezzi	2	11,1	5,50

Tavola 19

Indicatore 8: Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	90	42,3	7,63
Abbastanza soddisfacente	105	49,3	7,66
Poco soddisfacente	11	5,2	7,91
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	7	3,3	7,50

3,38Giudizio in base 4
sull'indicatore**96,7%**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
Piu disponibilita di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	1	100,0	7,00

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

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

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	131	61,5	7,74
Abbastanza soddisfacente	73	34,3	7,62
Poco soddisfacente	9	4,2	6,61
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,57Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

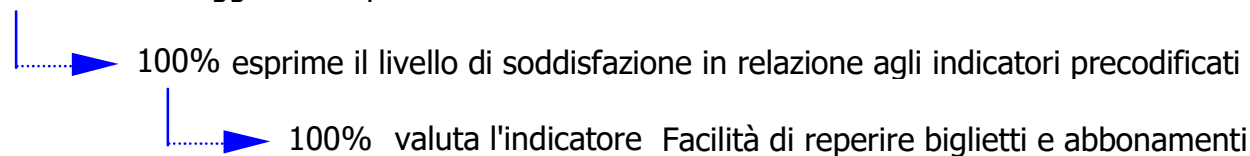
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **5,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	5	45,5	7,00
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	3	27,3	7,00
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	2	18,2	8,50
Paline elettroniche indicanti il tempo di arrivo dei pullman	1	9,1	3,00

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
Molto soddisfacente	129	60,6	7,62
Abbastanza soddisfacente	69	32,4	7,74
Poco soddisfacente	15	7,0	7,53
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,54 Giudizio in base 4 sull'indicatore**100%** Quota degli intervistati che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **8,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	16	100,0	7,50

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

100% valuta l'indicatore Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	111	52,1	7,64
Abbastanza soddisfacente	80	37,6	7,67
Poco soddisfacente	21	9,9	7,67
Per nulla soddisfacente	1	0,5	7,50
Non sa	0	0,0	0,00

3,41 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Più chiarezza su orari e percorsi	9	100,0	7,33

Tavola 23

Indicatore 12: Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto insoddisfante	117	21,6	7,84
Abbastanza insoddisfante	78	58,7	7,63
Poco insoddisfante	8	7,5	7,63
Per nulla insoddisfante	0	0,0	0,00
Non sa	26	12,2	7,46

3,54 Giudizio in base 4 sull'indicatore

87,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

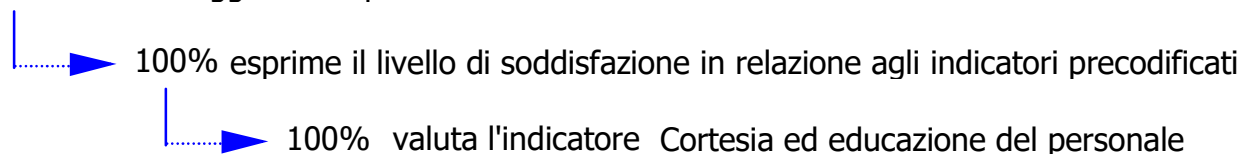
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **1,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Più chiarezza su orari e percorsi	9	100,0	7,33

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
Molto soddisfacente	107	50,2	7,70
Abbastanza soddisfacente	92	43,2	7,56
Poco soddisfacente	12	5,6	7,83
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	2	0,9	8,25

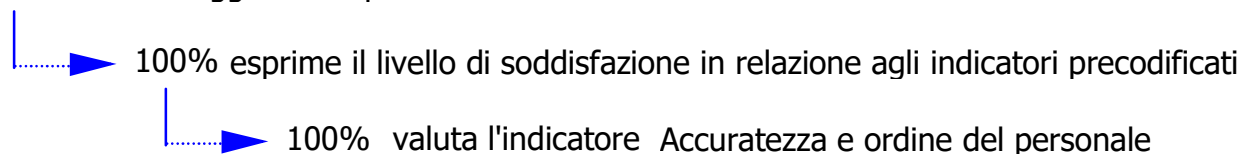
3,45Giudizio in base 4
sull'indicatore**99,1%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente l' **2,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	5	100,0	6,80

Tavola 25

Indicatore 14: Accuratezza e ordine del personale

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	122	57,3	7,82
Abbastanza soddisfacente	81	38,0	7,46
Poco soddisfacente	9	4,2	7,00
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,53

Giudizio in base 4
sull'indicatore

99,5%

Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

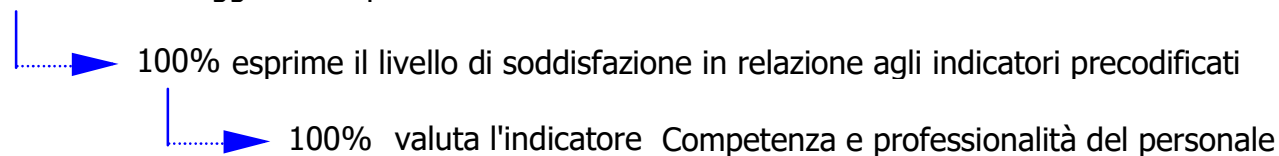
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo

0,0% sul totale

Tavola 26

Indicatore 15: Competenza e professionalità del personale

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	129	60,6	7,70
Abbastanza soddisfacente	75	35,2	7,64
Poco soddisfacente	9	4,2	7,11
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,56 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% 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
Maggiore preparazione/professionalità da parte 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

100% valuta l'indicatore Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	59	27,7	7,93
Abbastanza soddisfacente	125	58,7	7,54
Poco soddisfacente	24	11,3	7,58
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	5	2,3	7,40

3,17 Giudizio in base 4 sull'indicatore

97,7% 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

100% 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
Molto soddisfacente	88	20,7	7,82
Abbastanza soddisfacente	103	62,4	7,71
Poco soddisfacente	15	13,6	7,24
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	7	3,3	7,28

3,35 Giudizio in base 4
sull'indicatore

96,7% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Utilizzare solo mezzi ecologici	9	100,0	7,33

Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati

Gli interventi attesi in relazione al servizio nel complesso

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Mantenere l'attuale qualità del servizio	30	96,8	8,33
Non diminuire la qualità nel periodo estivo	1	3,2	7,00

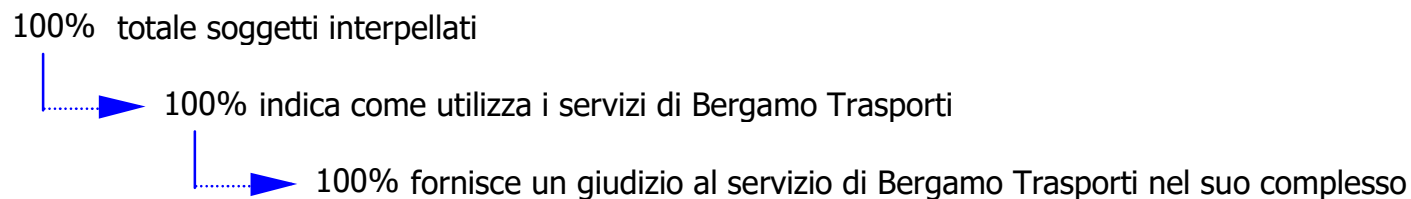
Gli interventi attesi in relazione ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	11	78,6	7,45
Titoli di viaggio più flessibili	2	14,3	7,50
Combattere in modo più incisivo l'evasione	1	7,1	7,00

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	2	50,0	6,50
Maggiore cura/manutenzione di fermate/pensiline/autostazioni	1	25,0	8,00
Ridurre i tempi di percorrenza	1	25,0	6,00

Tavola 30 **Indicatore complessivo di customer satisfaction**



Giudizio complessivo da 1 a 10 al servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Giudizio complessivo pari a 10	10	4,7
Giudizio complessivo pari a 9	31	14,6
Giudizio complessivo pari a 8	78	36,6
Giudizio complessivo pari a 7	68	31,9
Giudizio complessivo pari a 6	22	10,3
Giudizio complessivo pari a 5	3	1,4
Giudizio complessivo pari a 4	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 3	1	0,5
Giudizio complessivo pari a 2	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 1	0	0,0
Giudizio medio complessivo	7,648	Errore standard (±) 0,075

Tavola 31 **Raffronto complesso dati 2019 vs 2018**

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

Questi i dati che si ottengono raffrontando il 2019 con i dati del 2018:

	Voto medio non ponderato 2018	Voto medio non ponderato 2019	Incremento % non ponderato	Peso INV/EST
Indagine invernale	3,26	3,26	0,0%	71,4%
Indagine estiva	3,40	3,39	-0,2%	28,6%

▼
-0,3%