

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2019-I

Bergamo Trasporti Ovest



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 Ovest 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 415 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 quattro diversi punti di rilevazione in Bergamo, Zogno, Piazza Brembana e Ponte San Pietro.

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)	415	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	415	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	415	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	415	100,0	▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	414	99,8	▶ Tav. 4

Tavola 3 **Distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

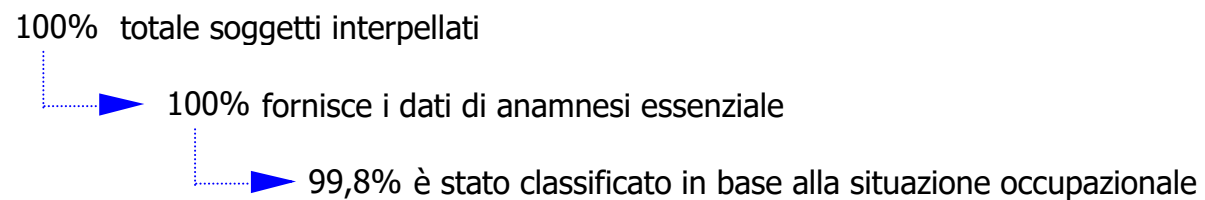
▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

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

La distribuzione per genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Femmina	210	50,6	7,69
Maschio	205	49,4	7,92

Tavola 4 **Situazione occupazionale**



L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Studente	273	65,9	7,69
Lavoratore dipendente	89	21,5	7,83
Pensionato	36	8,7	8,39
Lavoratore autonomo	10	2,4	8,10
Casalinga	3	0,7	8,00
Senza occupazione	2	0,5	8,50
Badante	1	0,2	9,00

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

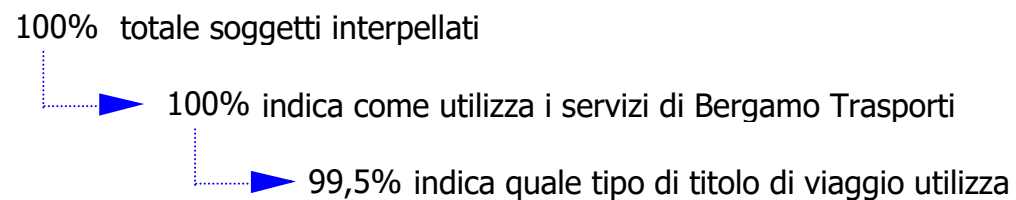
100% totale soggetti interpellati

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	413	99,5	▶ Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	413	99,5	▶ Tav. 7

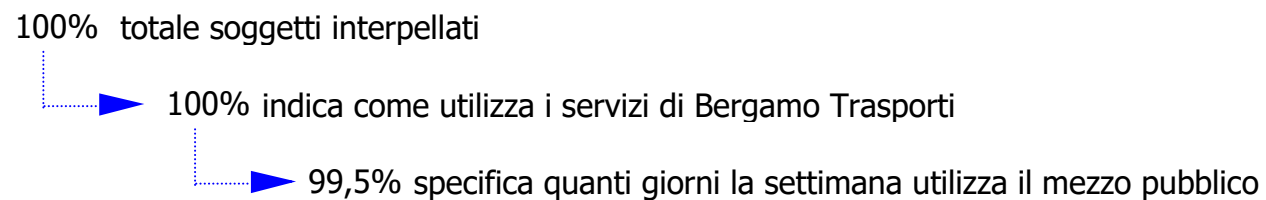
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Abbonamento annuale	170	41,2	7,66
Abbonamento mensile	98	23,7	7,85
Biglietto	94	22,8	8,10
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	27	6,5	7,63
Abbonamento settimanale	18	4,4	7,56
Abbonamento Io viaggio in Provincia di Bergamo	5	1,2	9,00
Tessera Regionale Libera Circolazione	1	0,2	6,00

Tavola 7 **Frequenza di utilizzo del mezzo pubblico**



La distribuzione per frequenza settimanale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
5 o 6 giorni alla settimana	285	69,0	7,69
3 o 4 giorni alla settimana	64	15,5	8,05
1 o 2 giorni alla settimana	22	5,3	7,95
uso occasionale	42	10,2	8,19

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	389	93,7	▶ Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	389	93,7	▶ Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	415	100,0	▶ Tavv. 11 - 28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	97	23,4	▶ Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	415	100,0	▶ Tav. 30

Tavola 9

Gli aspetti del servizio su cui intervenire per innalzare la qualità

100% totale soggetti interpellati

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

93,7% 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
Aumentare la frequenza delle corse	119	30,6	7,36
Rispettare gli orari	85	21,9	7,51
Mantenere l'attuale qualità del servizio	50	12,9	8,62
Potenziare il servizio nei giorni festivi	50	12,9	7,54
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	42	10,8	7,55
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	38	9,8	7,76
Ridurre l'affollamento a bordo	26	6,7	7,19
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	25	6,4	7,44
Utilizzare solo mezzi ecologici	21	5,4	8,19

Tavola 9

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

Maggiore pulizia interna dei mezzi	20	5,1	7,75
Maggiore comfort a bordo	15	3,9	7,27
Aumentare la frequenza dei controlli	14	3,6	7,50
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	12	3,1	7,58
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	12	3,1	7,42
Rispettare tutte le fermate	10	2,6	8,10
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	10	2,6	7,70
Potenziare il servizio in orario serale	8	2,1	8,13
Utilizzare autosnodati in orario di punta	7	1,8	8,14
Maggiore attenzione alle esigenze della clientela	7	1,8	8,00
Aggiornare le tabelle orari	7	1,8	7,57
Utilizzare mezzi meno rumorosi	6	1,5	7,50
Informazioni più chiare/precise	6	1,5	6,67
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei controllori	6	1,5	6,67
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	5	1,3	7,20
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	4	1,0	7,50
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	4	1,0	6,75
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	4	1,0	7,50
Maggiore educazione/cortesìa da parte del personale allo sportello	3	0,8	6,33

Tavola 9

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

Evitare i continui tagli al servizio	3	0,8	8,33
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	3	0,8	7,00
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	3	0,8	8,00
Piu disponibilita di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	3	0,8	8,00
Semplificare gli orari	3	0,8	8,33
Ridurre i tempi di percorrenza	2	0,5	8,00
Rinnovare il parco mezzi	2	0,5	7,00
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	2	0,5	7,50
Migliorare la guida dei conducenti	2	0,5	6,00
Migliorare la precisione delle informazioni che passano attraverso il sito	2	0,5	7,00
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	2	0,5	7,00
Avviso sugli scioperi alle fermate	1	0,3	5,00
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	1	0,3	7,00
Eliminare il sovrapprezzo per l'acquisto a bordo	1	0,3	5,00
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	1	0,3	10,00
Dotare tutte le fermate di paline elettroniche	1	0,3	7,00
Non partire in anticipo dai capolinea	1	0,3	8,00
Potenziare il servizio in orario scolastico	1	0,3	9,00
Maggiore manutenzione/cura dei mezzi	1	0,3	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

▶ 93,7% 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	2,3	6,67
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	26	6,7	7,54
Frequenza/numero delle corse	232	59,6	7,54
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	103	26,5	7,56
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	26	6,7	7,19
Pulizia dei veicoli	20	5,1	7,75
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	58	14,9	7,41
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	3	0,8	8,00
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	17	4,4	7,41
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	5	1,3	7,20
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	8	2,1	6,75
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	7	1,8	8,00
Cortesìa ed educazione del personale	21	5,4	7,05
Accuratezza e ordine del personale	0	0,0	0,00
Competenza e professionalità del personale	1	0,3	10,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	0	0,0	0,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	21	5,4	8,19
Item mancante: Servizio nel complesso	50	12,9	8,62
Item mancante: Titoli di viaggio	45	11,6	7,47
Item mancante: Strutturazione della rete	2	0,5	8,00

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	415	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	415	100,0▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	415	100,0▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	415	100,0▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	415	100,0▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	415	100,0▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	414	99,8▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	382	92,0▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	412	99,3▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	415	100,0▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	415	100,0▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	330	79,5▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	415	100,0▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	415	100,0▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	413	99,5▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	413	99,5▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	409	98,6▶ Tav. 28

Tavola 12

Indicatore 1: Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio

100% totale soggetti interpellati

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

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	289	69,6	7,93
Abbastanza soddisfacente	120	28,9	7,55
Poco soddisfacente	6	1,4	6,83
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,68 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **2,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	4	44,4	6,75
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	3	33,3	7,00
Migliorare la guida dei conducenti	2	22,2	6,00

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

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	331	79,8	7,89
Abbastanza soddisfacente	71	17,1	7,54
Poco soddisfacente	11	2,7	7,45
Per nulla soddisfacente	2	0,5	6,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,76 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza dei controlli	14	53,8	7,50
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	12	46,2	7,58

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 (complessivo)
Molto soddisfacente	88	21,2	8,39
Abbastanza soddisfacente	203	48,9	7,84
Poco soddisfacente	114	27,5	7,37
Per nulla soddisfacente	10	2,4	7,00
Non sa	0	0,0	0,00

2,89 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **59,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza delle corse	119	51,3	7,36
Potenziare il servizio nei giorni festivi	50	21,6	7,54
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	38	16,4	7,76
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	10	4,3	7,70
Potenziare il servizio in orario serale	8	3,4	8,13
Evitare i continui tagli al servizio	3	1,3	8,33
Semplificare gli orari	3	1,3	8,33
Potenziare il servizio in orario scolastico	1	0,4	9,00

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	162	39,0	8,20
Abbastanza soddisfacente	178	42,9	7,66
Poco soddisfacente	72	17,3	7,31
Per nulla soddisfacente	3	0,7	7,33
Non sa	0	0,0	0,00

3,20 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **26,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	85	82,5	7,51
Rispettare tutte le fermate	10	9,7	8,10
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	4	3,9	7,50
Potenziare/rispettare le coincidenze	3	2,9	7,33
Non partire in anticipo dai capolinea	1	1,0	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

100% 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	188	45,3	8,19
Abbastanza soddisfacente	194	46,7	7,58
Poco soddisfacente	32	7,7	7,00
Per nulla soddisfacente	1	0,2	4,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,37 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore comfort a bordo	15	57,7	7,27
Utilizzare mezzi meno rumorosi	6	23,1	7,50
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	2	7,7	7,50
Rinnovare il parco mezzi	2	7,7	7,00
Maggiore manutenzione/cura dei mezzi	1	3,8	4,00

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	213	51,3	8,13
Abbastanza soddisfacente	180	43,4	7,55
Poco soddisfacente	21	5,1	6,76
Per nulla soddisfacente	1	0,2	7,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,46 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **5,1%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pulizia interna dei mezzi	20	100,0	7,75

Tavola 18

Indicatore 7: Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

100% totale soggetti interpellati

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

99,8% valuta l'indicatore Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	116	28,0	8,12
Abbastanza soddisfacente	178	42,9	7,81
Poco soddisfacente	104	25,1	7,53
Per nulla soddisfacente	16	3,9	7,19
Non sa	1	0,2	8,00

2,95 Giudizio in base 4
sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente l' **14,9%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre l'affollamento a bordo	26	44,8	7,19
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	25	43,1	7,44
Utilizzare autosnodati in orario di punta	7	12,1	8,14

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	134	32,3	7,93
Abbastanza soddisfacente	209	50,4	7,68
Poco soddisfacente	39	9,4	8,05
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	33	8,0	7,79

3,25 Giudizio in base 4 sull'indicatore

92,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Piu disponibilita di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	3	100,0	8,00

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

99,3% 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	211	50,8	8,03
Abbastanza soddisfacente	163	39,3	7,61
Poco soddisfacente	35	8,4	7,46
Per nulla soddisfacente	3	0,7	6,67
Non sa	3	0,7	8,00

3,41 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,3% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aggiornare le tabelle orari	7	41,2	7,57
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	4	23,5	7,50
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	3	17,6	8,00
Avviso sugli scioperi alle fermate	1	5,9	5,00
Dotare tutte le fermate di paline elettroniche	1	5,9	7,00
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	1	5,9	7,00

Tavola 21

Indicatore 10: Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	266	64,1	7,95
Abbastanza soddisfacente	131	31,6	7,59
Poco soddisfacente	16	3,9	7,38
Per nulla soddisfacente	2	0,5	6,50
Non sa	0	0,0	0,00

3,59 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	5	100,0	7,20

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

100,0% 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	215	51,8	7,93
Abbastanza soddisfacente	168	40,5	7,71
Poco soddisfacente	28	6,7	7,36
Per nulla soddisfacente	4	1,0	8,25
Non sa	0	0,0	0,00

3,43 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% 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 sottocampione
Informazioni più chiare/precise	6	75,0	6,67
Migliorare la precisione delle informazioni che passano attraverso il sito	2	25,0	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

79,5% 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	59	14,2	7,98
Abbastanza soddisfacente	220	53,0	7,80
Poco soddisfacente	47	11,3	7,85
Per nulla soddisfacente	4	1,0	6,25
Non sa	85	20,5	7,73

3,01

Giudizio in base 4 sull'indicatore

79,5%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **1,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore attenzione alle esigenze della clientela	7	100,0	8,00

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	255	61,4	8,05
Abbastanza soddisfacente	135	32,5	7,49
Poco soddisfacente	21	5,1	7,10
Per nulla soddisfacente	4	1,0	6,50
Non sa	0	0,0	0,00

3,54 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	12	57,1	7,42
Maggiore educazione/cortesia da parte dei controllori	6	28,6	6,67
Maggiore educazione/cortesia da parte del personale allo sportello	3	14,3	6,33

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	267	64,3	8,05
Abbastanza soddisfacente	142	34,2	7,42
Poco soddisfacente	6	1,4	6,00
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,63

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

99,5% valuta l'indicatore Competenza e professionalità del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	255	61,4	8,02
Abbastanza soddisfacente	145	34,9	7,50
Poco soddisfacente	11	2,7	7,36
Per nulla soddisfacente	2	0,5	6,00
Non sa	2	0,5	7,00

3,58 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	1	100,0	10,00

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

99,5% 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	131	31,6	8,05
Abbastanza soddisfacente	225	54,2	7,77
Poco soddisfacente	49	11,8	7,35
Per nulla soddisfacente	8	1,9	7,50
Non sa	2	0,5	8,00

3,16 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

98,6% valuta l'indicatore Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	64	15,4	8,39
Abbastanza soddisfacente	241	58,1	7,84
Poco soddisfacente	98	23,6	7,33
Per nulla soddisfacente	6	1,4	7,83
Non sa	6	1,4	8,00

2,89

Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,6%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Utilizzare solo mezzi ecologici	21	100,0	8,19

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	50	100,0	8,62

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	42	93,3	7,55
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	2	4,4	7,00
Eliminare il sovrapprezzo per l'acquisto a bordo	1	2,2	5,00

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Ridurre i tempi di percorrenza	2	100,0	8,00

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	21	5,1
Giudizio complessivo pari a 9	79	19,0
Giudizio complessivo pari a 8	165	39,8
Giudizio complessivo pari a 7	111	26,7
Giudizio complessivo pari a 6	27	6,5
Giudizio complessivo pari a 5	11	2,7
Giudizio complessivo pari a 4	1	0,2
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	7,805	Errore standard (±) 0,053