

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2019-II

Bergamo Trasporti Ovest



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 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 209 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, 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 9 interviste in quanto mancanti di risposte a più di 10 variabili.

Nota tecnica sulla valutazione dalla customer satisfaction

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

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

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

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

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

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

100% totale soggetti interpellati

Le aree tematiche emerse nel corso della rilevazione riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Anamnesi essenziale (dati personali)	209	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	209	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	191	91,4▶ 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	209	100,0▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	208	99,5▶ 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	135	64,6	7,74
Maschio	74	35,4	7,71

Tavola 4 **Situazione occupazionale**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

99,5% è stato classificato in base alla situazione occupazionale

L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Lavoratore dipendente	90	43,3	7,69
Studente	67	32,2	7,65
Pensionato	24	11,5	7,91
Lavoratore autonomo	12	5,8	7,58
Casalinga	11	5,3	8,36
Senza occupazione	3	1,4	7,33
Religioso	1	0,5	8,00

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

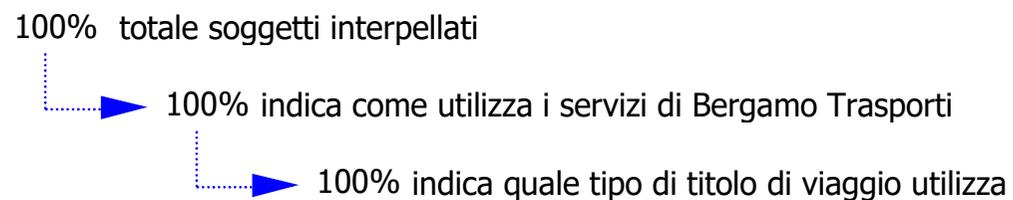
100% totale soggetti interpellati

 100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

Le variabili individuate come modalità di utilizzo

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Titolo di viaggio utilizzato	209	100,0	 Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	208	99,5	 Tav. 7

Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Biglietto	78	37,3	7,92
Abbonamento annuale	54	25,8	7,64
Abbonamento mensile	45	21,5	7,62
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	19	9,1	7,39
Abbonamento settimanale	10	4,8	8,00
Tessera Regionale Libera Circolazione	2	1,0	7,50
Abbonamento Io viaggio in Provincia di Bergamo	1	0,5	6,00

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

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

99,5% specifica quanti giorni la settimana utilizza il mezzo pubblico

La distribuzione per frequenza settimanale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
5 o 6 giorni alla settimana	107	51,4	7,62
3 o 4 giorni alla settimana	27	13,0	7,54
1 o 2 giorni alla settimana	36	17,3	7,89
uso occasionale	38	18,3	8,00

Tavola 8 **Qualità percepita**

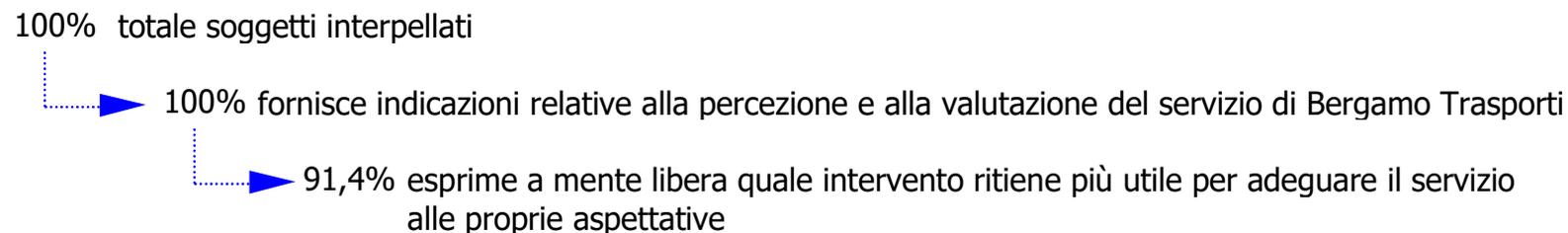
100% totale soggetti interpellati

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	191	91,4▶ Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	191	91,4▶ Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	209	100,0▶ Tavv. 11 - 28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	41	19,6▶ Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	208	99,5▶ Tav. 30

Tavola 9 **Gli aspetti del servizio su cui intervenire per innalzare la qualità**



Gli interventi attesi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Aumentare la frequenza delle corse	81	42,4	7,48
Rispettare gli orari	43	22,5	7,43
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	28	14,7	7,43
Mantenere l'attuale qualità del servizio	22	11,5	8,68
Potenziare il servizio nei giorni festivi	19	9,9	7,21
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	15	7,9	6,67
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	14	7,3	7,00
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	13	6,8	7,54
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	12	6,3	7,83
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	11	5,8	7,55
Maggiore pulizia interna dei mezzi	10	5,2	6,44
Utilizzare solo mezzi ecologici	10	5,2	6,70
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	9	4,7	7,00
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	8	4,2	7,14
Utilizzare mezzi meno rumorosi	8	4,2	6,75
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	7	3,7	6,00

Tavola 9

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

Migliorare la guida dei conducenti	7	3,7	6,57
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	7	3,7	7,29
Ridurre l'affollamento dei mezzi	5	2,6	8,20
Ridurre l'affollamento a bordo	5	2,6	8,00
Organizzare i mezzi con più posti a sedere	4	2,1	7,75
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	4	2,1	8,25
Aumentare la frequenza dei controlli	4	2,1	7,50
Rinnovare il parco mezzi	4	2,1	5,75
Maggiore comfort a bordo	4	2,1	6,25
Più chiarezza su orari e percorsi	3	1,6	8,00
Più disponibilità di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	3	1,6	7,33
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	2	1,0	7,50
Evitare i continui aumenti dei titoli di viaggio	2	1,0	6,50
Ridurre i tempi di percorrenza	2	1,0	6,50
Informazioni più chiare/precise	2	1,0	8,50
Potenziare/rispettare le coincidenze	2	1,0	7,50
Potenziare il servizio in orario serale	2	1,0	8,50
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	2	1,0	7,00
Rispettare tutte le fermate	1	0,5	10,00
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	1	0,5	7,00
Aumentare lo spazio dedicato alle valigie	1	0,5	7,00
Migliorare la manutenzione dei mezzi	1	0,5	8,00
Combattere in modo più incisivo l'evasione	1	0,5	6,00
Evitare i tagli al servizio	1	0,5	5,00
Potenziare le corse dirette	1	0,5	7,00
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	1	0,5	7,00
Aggiornare le tabelle orari	1	0,5	7,00
Dotare tutti i mezzi di distributori automatici di biglietti	1	0,5	8,00
Paline elettroniche indicanti il tempo di arrivo dei pullman	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

91,4% 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	8	4,2	6,63
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	13	6,8	7,15
Frequenza/numero delle corse	144	75,4	7,46
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	53	27,7	7,28
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	22	11,5	6,82
Pulizia dei veicoli	10	5,2	6,44
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	29	15,2	7,31
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	3	1,6	7,33
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	11	5,8	7,10
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	13	6,8	7,54
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	5	2,6	8,20
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	7	3,7	7,29
Cortesìa ed educazione del personale	14	7,3	7,00
Accuratezza e ordine del personale	0	0,0	0,00
Competenza e professionalità del personale	2	1,0	7,50
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	0	0,0	0,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	10	5,2	6,70
Item mancante: Servizio nel complesso	22	11,5	8,68
Item mancante: Titoli di viaggio	15	7,9	7,33
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	209	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	209	100,0▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	209	100,0▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	209	100,0▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	209	100,0▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	209	100,0▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	209	100,0▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	209	100,0▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	209	100,0▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	209	100,0▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	209	100,0▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	209	100,0▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	209	100,0▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	209	100,0▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	209	100,0▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	209	100,0▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	209	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	114	54,5	7,93
Abbastanza soddisfacente	79	37,8	7,55
Poco soddisfacente	16	7,7	7,19
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,47 Giudizio in base 4
sull'indicatore

100% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

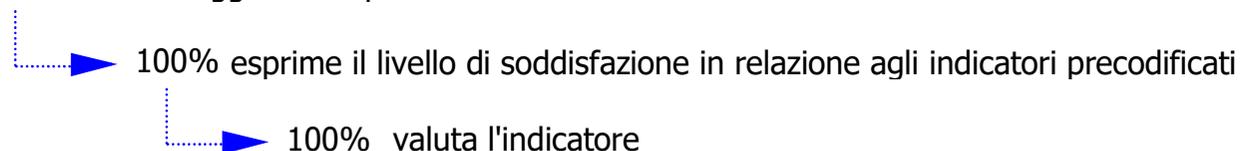
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **4,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Migliorare la guida dei conducenti	7	87,5	6,57
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	1	12,5	7,00

Tavola 13

Indicatore 2: Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	141	67,5	7,80
Abbastanza soddisfacente	56	26,8	7,71
Poco soddisfacente	11	5,3	7,18
Per nulla soddisfacente	1	0,5	4,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,61 Giudizio in base 4 sull'indicatore**100%** Quota degli intervistati che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **6,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	9	69,2	7,00
Aumentare la frequenza dei controlli	4	30,8	7,50

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	60	28,7	8,20
Abbastanza soddisfacente	91	43,5	7,81
Poco soddisfacente	54	25,8	7,33
Per nulla soddisfacente	4	1,9	4,25
Non sa	0	0,0	0,00

2,99 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **75,4%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Aumentare la frequenza delle corse	81	56,3	7,48
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	28	19,4	7,43
Potenziare il servizio nei giorni festivi	19	13,2	7,21
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	12	8,3	7,83
Potenziare il servizio in orario serale	2	1,4	8,50
Potenziare le corse dirette	1	0,7	7,00
Evitare i tagli al servizio	1	0,7	5,00

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	80	38,3	7,95
Abbastanza soddisfacente	96	45,9	7,65
Poco soddisfacente	32	15,3	7,45
Per nulla soddisfacente	1	0,5	6,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,22 Giudizio in base 4
sull'indicatore

100% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **27,7%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Rispettare gli orari	43	81,1	7,42
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	7	13,2	6,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	2	3,8	7,50
Rispettare tutte le fermate	1	1,9	10,00

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	99	47,4	7,99
Abbastanza soddisfacente	88	42,1	7,58
Poco soddisfacente	21	10,0	7,10
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,38 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

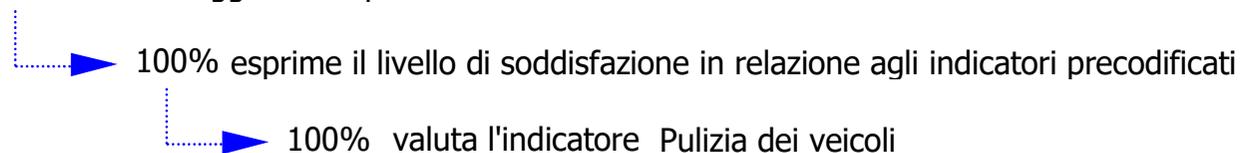
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **11,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Utilizzare mezzi meno rumorosi	8	36,4	6,75
Maggiore comfort a bordo	4	18,2	6,25
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	4	18,2	8,25
Rinnovare il parco mezzi	4	18,2	5,75
Aumentare lo spazio dedicato alle valigie	1	4,5	7,00
Migliorare la manutenzione dei mezzi	1	4,5	8,00

Tavola 17

Indicatore 6: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	96	45,9	7,96
Abbastanza soddisfacente	94	45,0	7,64
Poco soddisfacente	18	8,6	7,24
Per nulla soddisfacente	1	0,5	2,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,36Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **5,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Maggiore pulizia interna dei mezzi	10	100,0	6,44

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	96	45,9	7,91
Abbastanza soddisfacente	66	31,6	7,93
Poco soddisfacente	43	20,6	7,30
Per nulla soddisfacente	4	1,9	4,75
Non sa	0	0,0	0,00

3,22Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente l' **15,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	15	51,7	6,67
Ridurre l'affollamento dei mezzi	10	34,5	8,10
Organizzare i mezzi con più posti a sedere	4	13,8	7,75

Tavola 19

Indicatore 8: Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

100% totale soggetti interpellati

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

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	88	42,1	7,81
Abbastanza soddisfacente	98	46,9	7,69
Poco soddisfacente	18	8,6	7,94
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	5	2,4	6,40

3,34 Giudizio in base 4 sull'indicatore

97,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **1,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Piu disponibilita di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	3	100,0	7,33

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	108	51,7	7,84
Abbastanza soddisfacente	79	37,8	7,63
Poco soddisfacente	20	9,6	7,58
Per nulla soddisfacente	1	0,5	6,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,41 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

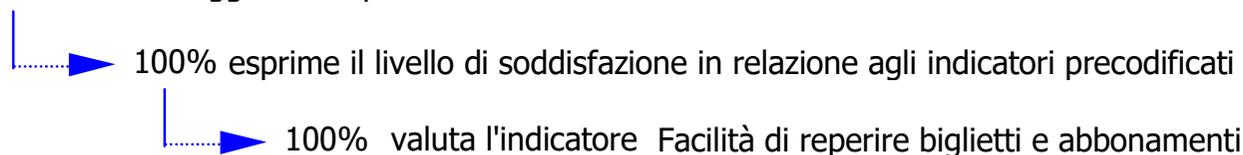
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **5,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	8	72,7	7,14
Aggiornare le tabelle orari	1	9,1	7,00
Paline elettroniche indicanti il tempo di arrivo dei pullman	1	9,1	7,00
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	1	9,1	7,00

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	112	53,6	7,65
Abbastanza soddisfacente	74	35,4	7,89
Poco soddisfacente	22	10,5	7,59
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,43 Giudizio in base 4 sull'indicatore**99,5%** Quota degli intervistati che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **6,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	13	100,0	7,54

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	127	60,8	7,76
Abbastanza soddisfacente	66	31,6	7,53
Poco soddisfacente	15	7,2	8,33
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	7,00

3,54 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **2,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Più chiarezza su orari e percorsi	3	60,0	8,00
Informazioni più chiare/precise	2	40,0	8,50

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

└─▶ 100% 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
Molto soddisfacente	72	34,4	7,99
Abbastanza soddisfacente	74	34,4	7,66
Poco soddisfacente	55	9,6	7,65
Per nulla soddisfacente	1	0,5	2,00
Non sa	44	21,1	7,59

3,07 Giudizio in base 4 sull'indicatore

78,9% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	7	100,0	7,29

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
Molto soddisfacente	109	52,2	7,97
Abbastanza soddisfacente	80	38,3	7,58
Poco soddisfacente	18	8,6	7,18
Per nulla soddisfacente	1	0,5	2,00
Non sa	1	0,5	9,00

3,43 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	14	100,0	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
Molto soddisfacente	112	53,6	7,87
Abbastanza soddisfacente	81	38,8	7,59
Poco soddisfacente	15	7,2	7,80
Per nulla soddisfacente	1	0,5	2,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,45 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% 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
Molto soddisfacente	109	52,2	7,83
Abbastanza soddisfacente	88	42,1	7,66
Poco soddisfacente	11	5,3	7,82
Per nulla soddisfacente	1	0,5	2,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,46 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% 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
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	2	100,0	7,50

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	28,2	8,08
Abbastanza soddisfacente	115	55,0	7,75
Poco soddisfacente	28	13,4	7,14
Per nulla soddisfacente	1	0,5	2,00
Non sa	6	2,9	7,67

3,14 Giudizio in base 4 sull'indicatore

97,1% 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	50	23,9	8,27
Abbastanza soddisfacente	110	52,6	7,73
Poco soddisfacente	35	16,7	7,17
Per nulla soddisfacente	1	0,5	2,00
Non sa	13	6,2	7,54

3,07 Giudizio in base 4 sull'indicatore

93,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **5,2%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Utilizzare solo mezzi ecologici	10	100,0	6,70

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
Mantenere l'attuale qualità del servizio	22	100,0	8,68

Gli interventi attesi in relazione ai titoli di viaggio

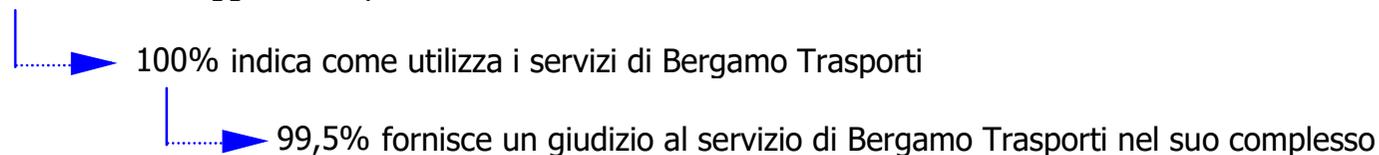
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	11	73,3	7,55
Evitare i continui aumenti dei titoli di viaggio	2	13,3	6,50
Combattere in modo più incisivo l'evasione	1	6,7	6,00
Dotare tutti i mezzi di distributori automatici di biglietti	1	6,7	8,00

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Ridurre i tempi di percorrenza	2	50,0	6,50
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	2	50,0	7,00

Tavola 30 **Indicatore complessivo di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati



Giudizio complessivo da 1 a 10 al servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Giudizio complessivo pari a 10	8	3,8
Giudizio complessivo pari a 9	41	19,7
Giudizio complessivo pari a 8	78	37,5
Giudizio complessivo pari a 7	61	29,3
Giudizio complessivo pari a 6	14	6,7
Giudizio complessivo pari a 5	2	1,0
Giudizio complessivo pari a 4	2	1,0
Giudizio complessivo pari a 3	1	0,5
Giudizio complessivo pari a 2	1	0,5
Giudizio complessivo pari a 1	0	0,0
Giudizio medio complessivo	7,726	Errore standard (±) 0,081

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

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

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

	Voto medio non ponderato 2018	Voto medio non ponderato 2019	Incremento % non ponderato	Peso INV/EST
Indagine invernale	3,31	3,35	1,1%	66,7%
Indagine estiva	3,44	3,34	-2,9%	33,3%
			-0,2%	