

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2019-I

Bergamo Trasporti Sud



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 Sud in relazione alla clientela del trasporto pubblico locale extraurbano della Provincia di Bergamo.

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 410 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 sei diversi punti di rilevazione in Bergamo, Romano di Lombardia, Cologno al Serio, Dalmine, Treviglio e Calcinate.

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 13 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)	410	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	410	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	410	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	410	100,0	▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	410	100,0	▶ Tav. 4

Tavola 3 **Distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

▶ 100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

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

La distribuzione per genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Femmina	320	78,0	7,55
Maschio	90	22,0	7,42

Tavola 4 **Situazione occupazionale**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

100% è stato classificato in base alla situazione occupazionale

L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Studente	247	60,2	7,35
Lavoratore dipendente	115	28,0	7,65
Casalinga	24	5,9	8,04
Lavoratore autonomo	11	2,7	7,64
Pensionato	7	1,7	8,57
Senza occupazione	3	0,7	8,00
Badante	1	0,2	7,00
Religioso	1	0,2	9,00
Servizio civile	1	0,2	9,00

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

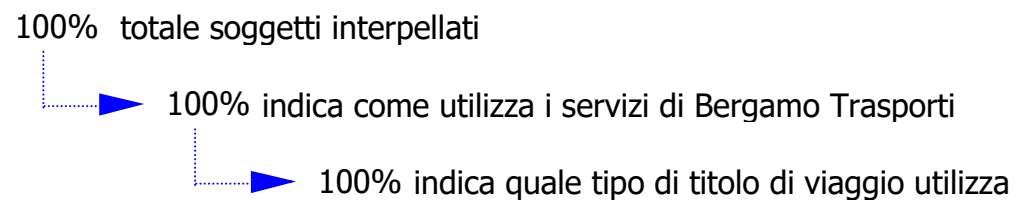
100% totale soggetti interpellati

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	410	100,0	▶ Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	406	99,0	▶ Tav. 7

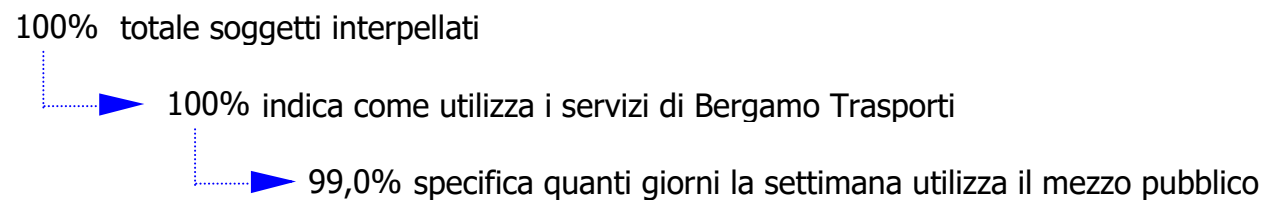
Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Abbonamento annuale	127	31,0	7,37
Biglietto	104	25,4	7,70
Abbonamento mensile	97	23,7	7,45
Abbonamento settimanale	44	10,7	7,57
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	28	6,8	7,41
Abbonamento Io viaggio in Provincia di Bergamo	10	2,4	8,20

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	275	67,1	7,48
3 o 4 giorni alla settimana	53	12,9	7,36
1 o 2 giorni alla settimana	25	6,1	7,72
uso occasionale	57	13,9	7,75

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	397	96,8	▶ Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	397	96,8	▶ Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	410	100,0	▶ Tavv. 11 - 28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	97	23,7	▶ Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	410	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

96,8% esprime a mente libera quale intervento ritiene più utile per adeguare il servizio alle proprie aspettative

Gli interventi attesi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	151	38,0	7,27
Aumentare la frequenza delle corse	131	33,0	7,27
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	58	14,6	7,27
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	56	14,1	7,23
Mantenere l'attuale qualità del servizio	54	13,6	8,56
Ridurre l'affollamento a bordo	42	10,6	7,43
Potenziare il servizio nei giorni festivi	37	9,3	6,97
Maggiore pulizia interna dei mezzi	33	8,3	7,12
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	27	6,8	7,52
Aumentare la frequenza dei controlli	23	5,8	7,52

Tavola 9

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

Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	23	5,8	7,09
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	23	5,8	6,87
Utilizzare solo mezzi ecologici	23	5,8	6,83
Utilizzare mezzi meno rumorosi	19	4,8	7,47
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	19	4,8	7,11
Maggiore comfort a bordo	14	3,5	7,64
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	13	3,3	7,15
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	12	3,0	6,83
Informazioni più chiare/precise	11	2,8	6,64
Potenziare il servizio in orario scolastico	11	2,8	7,27
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	9	2,3	7,22
Migliorare la guida dei conducenti	8	2,0	7,00
Rispettare tutte le fermate	7	1,8	6,71
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	6	1,5	7,00
Potenziare il servizio in orario serale	6	1,5	6,83
Potenziare/rispettare le coincidenze	6	1,5	6,50
Rinnovare il parco mezzi	6	1,5	6,67
Più disponibilità di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	6	1,5	6,17
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	6	1,5	7,17
Evitare i continui tagli al servizio	6	1,5	7,83
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	5	1,3	7,00

Tavola 9

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

Maggiore educazione/cortesìa da parte dei controllori	5	1,3	7,00
Maggiore cura/manutenzione di fermate/pensiline/autostazioni	5	1,3	7,80
Avviso sugli scioperi alle fermate	5	1,3	7,20
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	4	1,0	6,25
Dotare tutte le fermate di emettitrici automatiche di biglietti	3	0,8	6,67
Aggiornare le tabelle orari	3	0,8	8,00
Utilizzare autosnodati in orario di punta	3	0,8	8,00
Garantire la sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	3	0,8	8,00
Ridurre i tempi di percorrenza	3	0,8	7,67
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	3	0,8	7,67
Combattere in modo più incisivo l'evasione	2	0,5	8,00
Maggiore pervasività della rete	2	0,5	6,50
Ridurre il numero di fermate	2	0,5	6,00
Maggiore attenzione alle esigenze della clientela	2	0,5	7,00
Riorganizzare gli orari	1	0,3	9,00
Riorganizzare la dislocazione delle fermate in modo più funzionale	1	0,3	7,00
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	1	0,3	5,00
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	1	0,3	6,00
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	1	0,3	6,00
Aggiornare il sito internet	1	0,3	7,00
Considerare i risultati della customer satisfaction	1	0,3	8,00

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

96,8% 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	18	4,5	7,06
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	49	12,3	7,35
Frequenza/numero delle corse	277	69,8	7,26
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	177	44,6	7,21
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	45	11,3	7,38
Pulizia dei veicoli	33	8,3	7,12
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	101	25,4	7,34
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	6	1,5	6,17
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	18	4,5	7,06
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	19	4,8	7,11
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	12	3,0	6,67
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	8	2,0	7,13
Cortesìa ed educazione del personale	17	4,3	6,88
Accuratezza e ordine del personale	0	0,0	0,00
Competenza e professionalità del personale	3	0,8	7,67
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	0	0,0	0,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	23	5,8	6,83
Item mancante: Servizio nel complesso	54	13,6	8,56
Item mancante: Titoli di viaggio	29	7,3	6,90
Item mancante: Strutturazione della rete	14	3,5	7,07

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	410	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	410	100,0▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	410	100,0▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	410	100,0▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	410	100,0▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	409	99,8▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	408	99,5▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	396	96,6▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	408	99,5▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	410	100,0▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	410	100,0▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	360	87,8▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	408	99,5▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	409	99,8▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	410	100,0▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	407	99,3▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	405	98,8▶ 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	194	47,3	7,86
Abbastanza soddisfacente	186	45,4	7,26
Poco soddisfacente	28	6,8	6,86
Per nulla soddisfacente	2	0,5	8,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,40 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Vietare ai conducenti l'uso del cellulare durante la guida	9	50,0	7,22
Migliorare la guida dei conducenti	8	44,4	7,00
Maggiore attenzione/concentrazione durante la guida	1	5,6	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 Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	251	61,2	7,63
Abbastanza soddisfacente	142	34,6	7,40
Poco soddisfacente	16	3,9	6,94
Per nulla soddisfacente	1	0,2	6,00
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 **12,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza dei controlli	23	46,9	7,52
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	23	46,9	7,09
Garantire la sicurezza alle fermate/nelle autostazioni	3	6,1	8,00

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

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	79	19,3	7,95
Abbastanza soddisfacente	171	41,7	7,58
Poco soddisfacente	149	36,3	7,29
Per nulla soddisfacente	11	2,7	6,45
Non sa	0	0,0	0,00

2,78 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **69,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Aumentare la frequenza delle corse	131	47,3	7,27
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	58	20,9	7,26
Potenziare il servizio nei giorni festivi	37	13,4	6,97
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	27	9,7	7,52
Potenziare il servizio in orario scolastico	11	4,0	7,27
Evitare i continui tagli al servizio	6	2,2	7,83
Potenziare il servizio in orario serale	6	2,2	6,83
Riorganizzare gli orari	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	85	20,7	7,80
Abbastanza soddisfacente	189	46,1	7,69
Poco soddisfacente	127	31,0	7,16
Per nulla soddisfacente	9	2,2	6,44
Non sa	0	0,0	0,00

2,85 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **44,6%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Rispettare gli orari	151	85,3	7,27
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	13	7,3	7,15
Rispettare tutte le fermate	7	4,0	6,71
Potenziare/rispettare le coincidenze	6	3,4	6,50

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	166	40,5	7,70
Abbastanza soddisfacente	211	51,5	7,45
Poco soddisfacente	29	7,1	7,03
Per nulla soddisfacente	4	1,0	7,38
Non sa	0	0,0	0,00

3,31 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **11,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Utilizzare mezzi meno rumorosi	19	42,2	7,47
Maggiore comfort a bordo	14	31,1	7,64
Rinnovare il parco mezzi	6	13,3	6,67
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	6	13,3	7,17

Tavola 17

Indicatore 6: Pulizia dei veicoli

100% totale soggetti interpellati

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

99,8% valuta l'indicatore Pulizia dei veicoli

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	170	41,5	7,84
Abbastanza soddisfacente	180	43,9	7,38
Poco soddisfacente	58	14,1	7,00
Per nulla soddisfacente	1	0,2	7,00
Non sa	1	0,2	8,00

3,27 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **8,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pulizia interna dei mezzi	33	100,0	7,12

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

99,5% valuta l'indicatore Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	99	24,1	7,78
Abbastanza soddisfacente	158	38,5	7,63
Poco soddisfacente	126	30,7	7,27
Per nulla soddisfacente	25	6,1	7,08
Non sa	2	0,5	7,00

2,81 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **25,4%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	56	55,4	7,23
Ridurre l'affollamento a bordo	42	41,6	7,43
Utilizzare autosnodati in orario di punta	3	3,0	8,00

Tavola 19

Indicatore 8: Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

100% totale soggetti interpellati

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

96,6% 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	142	34,6	7,47
Abbastanza soddisfacente	211	51,5	7,58
Poco soddisfacente	38	9,3	7,39
Per nulla soddisfacente	5	1,2	7,60
Non sa	14	3,4	7,43

3,24 Giudizio in base 4 sull'indicatore

96,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Piu disponibilita di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	6	100,0	6,17

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

99,5% 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	181	44,1	7,77
Abbastanza soddisfacente	182	44,4	7,36
Poco soddisfacente	38	9,3	7,29
Per nulla soddisfacente	7	1,7	6,86
Non sa	2	0,5	6,00

3,32 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

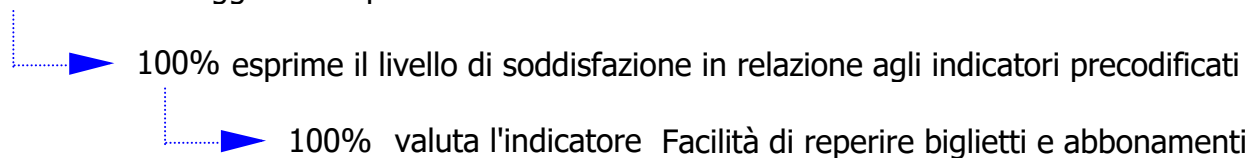
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	6	33,3	7,00
Avviso sugli scioperi alle fermate	5	27,8	7,20
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	4	22,2	6,25
Aggiornare le tabelle orari	3	16,7	8,00

Tavola 21

Indicatore 10: Facilità di reperire biglietti e abbonamenti

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	233	56,8	7,67
Abbastanza soddisfacente	140	34,1	7,28
Poco soddisfacente	36	8,8	7,39
Per nulla soddisfacente	1	0,2	9,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,48 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,8%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	19	100,0	7,11

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 (complessivo)
Molto soddisfacente	184	44,9	7,68
Abbastanza soddisfacente	169	41,2	7,49
Poco soddisfacente	50	12,2	7,20
Per nulla soddisfacente	7	1,7	6,14
Non sa	0	0,0	0,00

3,29 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Informazioni più chiare/precise	11	91,7	6,64
Aggiornare il sito internet	1	8,3	7,00

Tavola 23

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

100% totale soggetti interpellati

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

87,8% valuta l'indicatore Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti, ecc.)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	52	12,7	8,02
Abbastanza soddisfacente	244	59,5	7,49
Poco soddisfacente	58	14,1	7,22
Per nulla soddisfacente	6	1,5	6,67
Non sa	50	12,2	7,56

2,95 Giudizio in base 4
sull'indicatore

87,8% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

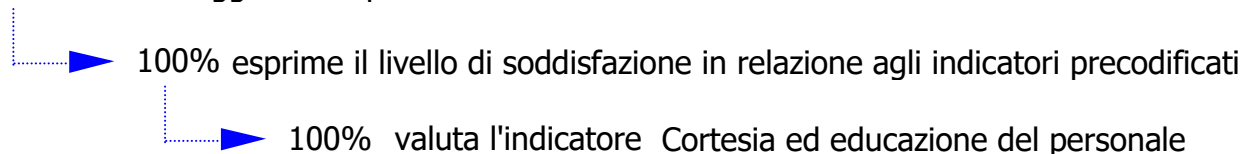
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **2,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	5	62,5	7,00
Maggiore attenzione alle esigenze della clientela	2	25,0	7,00
Considerare i risultati della customer satisfaction	1	12,5	8,00

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 (complessivo)
Molto soddisfacente	220	53,7	7,82
Abbastanza soddisfacente	162	39,5	7,22
Poco soddisfacente	26	6,3	6,77
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	2	0,5	8,00

3,48 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **4,3%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	12	70,6	6,83
Maggiore educazione/cortesia da parte dei controllori	5	29,4	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

99,8% valuta l'indicatore Accuratezza e ordine del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	237	57,8	7,69
Abbastanza soddisfacente	164	40,0	7,24
Poco soddisfacente	7	1,7	8,14
Per nulla soddisfacente	1	0,2	8,00
Non sa	1	0,2	8,00

3,56 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,8% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

Tavola 26

Indicatore 15: Competenza e professionalità del personale

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Competenza e professionalità del personale

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio (complessivo)
Molto soddisfacente	225	54,9	7,73
Abbastanza soddisfacente	166	40,5	7,27
Poco soddisfacente	17	4,1	7,29
Per nulla soddisfacente	2	0,5	6,50
Non sa	0	0,0	0,00

3,50 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100,0% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	3	100,0	7,67

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

99,3% 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	88	21,5	7,89
Abbastanza soddisfacente	240	58,5	7,45
Poco soddisfacente	71	17,3	7,32
Per nulla soddisfacente	8	2,0	7,50
Non sa	3	0,7	6,67

3,00

Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,3%

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

98,8% 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	57	13,9	7,68
Abbastanza soddisfacente	239	58,3	7,59
Poco soddisfacente	96	23,4	7,32
Per nulla soddisfacente	13	3,2	7,08
Non sa	5	1,2	7,00

2,84 Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,8% 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
Utilizzare solo mezzi ecologici	23	100,0	6,83

Gli interventi attesi in relazione al servizio nel complesso

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Mantenere l'attuale qualità del servizio	54	100%	8,56

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	23	79,3%	6,87
Dotare tutte le fermate di emettitrici automatiche di biglietti	3	10,3%	6,67
Combattere in modo più incisivo l'evasione	2	6,9%	8,00
Evitare gli aumenti dei titoli di viaggio	1	3,4%	6,00

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Maggiore cura/manutenzione di fermate/pensiline/autostazioni	5	35,7%	7,80
Ridurre i tempi di percorrenza	3	21,4%	7,67
Ridurre il numero di fermate	2	14,3%	6,00
Maggiore pervasività della rete	2	14,3%	6,50
Riorganizzare la dislocazione delle fermate in modo più funzionale	1	7,1%	7,00
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	1	7,1%	5,00

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	13	3,2
Giudizio complessivo pari a 9	52	12,7
Giudizio complessivo pari a 8	151	36,8
Giudizio complessivo pari a 7	136	33,2
Giudizio complessivo pari a 6	39	9,5
Giudizio complessivo pari a 5	16	3,9
Giudizio complessivo pari a 4	2	0,5
Giudizio complessivo pari a 3	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 2	1	0,2
Giudizio complessivo pari a 1	0	0,0
Giudizio medio complessivo	7,517	Errore standard (±) 0,055