

Studio quali-quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2019-II

Bergamo Trasporti Sud



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 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 218 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 due diversi punti di rilevazione in Bergamo e Treviglio.

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 11 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)	218	100,0▶ Tavv. 2 - 4
Modalità di utilizzo del trasporto pubblico locale	218	100,0▶ Tavv. 5 - 7
Qualità percepita	200	91,7▶ 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	218	100,0▶ Tav. 3
Situazione occupazionale	218	100,0▶ Tav. 4

Tavola 3 **Distinzione di genere**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

100% è stato classificato in base al genere di appartenenza

La distribuzione per genere

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Femmina	138	63,3	7,46
Maschio	80	36,7	7,83

Tavola 4 **Situazione occupazionale**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

100% è stato classificato in base alla situazione occupazionale

L'occupazione degli intervistati

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Lavoratore dipendente	110	50,5	7,57
Studente	77	35,3	7,49
Lavoratore autonomo	10	4,6	7,80
Casalinga	8	3,7	8,25
Senza occupazione	7	3,2	7,57
Pensionato	5	2,3	8,00
Invalido	1	0,5	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



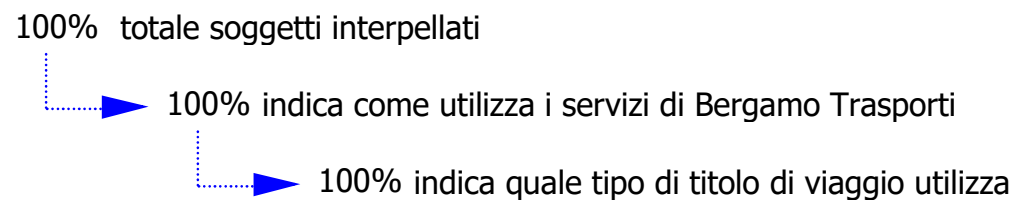
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Titolo di viaggio utilizzato	218	100,0	 Tav. 6
Frequenza settimanale di utilizzo	218	100,0	 Tav. 7

Tavola 6 **Titolo di viaggio utilizzato**



La distribuzione in base ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Biglietto	87	39,9	7,89
Abbonamento mensile	66	30,3	7,33
Abbonamento annuale	35	16,1	7,57
Abbonamento settimanale	16	7,3	7,50
Abbonamento Io viaggio in Lombardia	12	5,5	7,25
Tessera Regionale Libera Circolazione	1	0,5	8,00
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

100% 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	120	55,0	7,43
3 o 4 giorni alla settimana	22	10,1	7,05
1 o 2 giorni alla settimana	45	20,6	8,18
uso occasionale	31	14,2	7,81

Tavola 8 **Qualità percepita**

100% totale soggetti interpellati

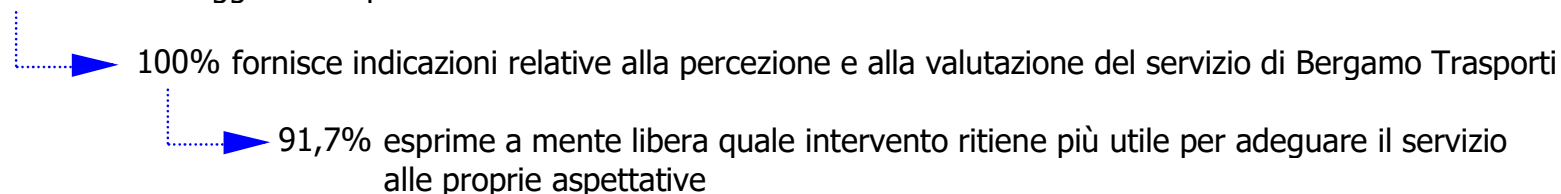
100% fornisce indicazioni relative alla percezione e alla valutazione del servizio di Bergamo Trasporti

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	200	91,7	Tav. 9
Rilevanza di ciascun item rispetto alle esigenze manifestate a mente libera dagli intervistati	200	91,7	Tav. 10
Indicatori precodificati di customer satisfaction	218	100,0	Tav. 11 - 28
Opinioni non riconducibili agli indicatori precodificati	45	20,6	Tav. 29
Giudizio complessivo 1-10 sul servizio	218	100,0	Tav. 30

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

100% totale soggetti interpellati



Gli interventi attesi

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Rispettare gli orari	71	35,5	7,06
Aumentare la frequenza delle corse	66	33,0	7,65
Mantenere l'attuale qualità del servizio	35	17,5	8,49
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	25	12,5	7,92
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	12	6,0	7,67
Maggiore pulizia interna dei mezzi	12	6,0	7,75
Maggiore educazione/cortesìa da parte dei conducenti	11	5,5	7,18
Potenziare il servizio nei giorni festivi	10	5,0	6,90
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	9	4,5	6,89
Più chiarezza su orari e percorsi	9	4,5	6,89
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	8	4,0	7,50
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	8	4,0	7,75
Migliorare la guida dei conducenti	7	3,5	6,57
Aumentare la frequenza dei controlli	7	3,5	7,57
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	6	3,0	7,17

Tavola 9

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

Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	6	3,0	6,83
Utilizzare solo mezzi ecologici	6	3,0	6,33
Ridurre l'affollamento a bordo	5	2,5	7,00
Ridurre l'affollamento dei mezzi	5	2,5	7,40
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	4	2,0	6,25
Organizzare i mezzi con più posti a sedere	4	2,0	7,75
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	3	1,5	8,67
Rinnovare il parco mezzi	3	1,5	7,00
Potenziare il servizio in orario serale	3	1,5	7,67
Utilizzare mezzi meno rumorosi	3	1,5	6,67
Non effettuare frenate brusche	3	1,5	6,67
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	3	1,5	8,00
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	3	1,5	6,67
Ridurre i tempi di percorrenza	2	1,0	6,50
Aggiornare le tabelle orari	2	1,0	8,00
Rispettare tutte le fermate	2	1,0	7,50
Combattere in modo più incisivo l'evasione	2	1,0	7,00
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	2	1,0	6,00
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	2	1,0	5,50
Più disponibilità di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	1	0,5	8,00
Evitare i continui tagli al servizio	1	0,5	4,00
Evitare i tagli al servizio	1	0,5	8,00
Potenziare/rispettare le coincidenze	1	0,5	7,00
Migliorare la manutenzione dei mezzi	1	0,5	8,00
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	1	0,5	7,00
Informazioni più chiare/precise	1	0,5	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

91,7% 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
Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio	10	5,0	6,60
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	9	4,5	7,22
Frequenza/numero delle corse	118	59,0	7,62
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	82	41,0	7,11
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	13	6,5	7,08
Pulizia dei veicoli	12	6,0	7,75
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	20	10,0	7,20
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	1	0,5	8,00
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	16	8,0	7,75
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	9	4,5	6,89
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	10	5,0	7,00
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	1	0,5	7,00
Cortesìa ed educazione del personale	11	5,5	7,18
Accuratezza e ordine del personale	0	0,0	0,00
Competenza e professionalità del personale	3	1,5	8,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	0	0,0	0,00
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	6	3,0	6,33
Item mancante: Servizio nel complesso	35	17,5	8,49
Item mancante: Titoli di viaggio	6	3,0	6,50
Item mancante: Strutturazione della rete	4	2,0	6,00

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	218	100,0▶ Tav. 12
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	218	100,0▶ Tav. 13
Frequenza/numero delle corse	218	100,0▶ Tav. 14
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	218	100,0▶ Tav. 15
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ecc.)	218	100,0▶ Tav. 16
Pulizia dei veicoli	218	100,0▶ Tav. 17
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	218	100,0▶ Tav. 18
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine	218	100,0▶ Tav. 19
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai capolinea	218	100,0▶ Tav. 20
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	218	100,0▶ Tav. 21
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e destinazione dell'autobus	218	100,0▶ Tav. 22
Strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti,	218	100,0▶ Tav. 23
Cortesìa ed educazione del personale	218	100,0▶ Tav. 24
Accuratezza e ordine del personale	218	100,0▶ Tav. 25
Competenza e professionalità del personale	218	100,0▶ Tav. 26
Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore	218	100,0▶ Tav. 27
Il rispetto dell'ambiente in termini di inquinamento dell'aria	218	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	111	50,9	7,69
Abbastanza soddisfacente	92	42,2	7,50
Poco soddisfacente	15	6,9	7,47
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,44 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **5,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Migliorare la guida dei conducenti	7	70,0	6,57
Non effettuare frenate brusche	3	30,0	6,67

Tavola 13

Indicatore 2: Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta l'indicatore Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	133	61,0	7,78
Abbastanza soddisfacente	73	33,5	7,27
Poco soddisfacente	12	5,5	7,50
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,65Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

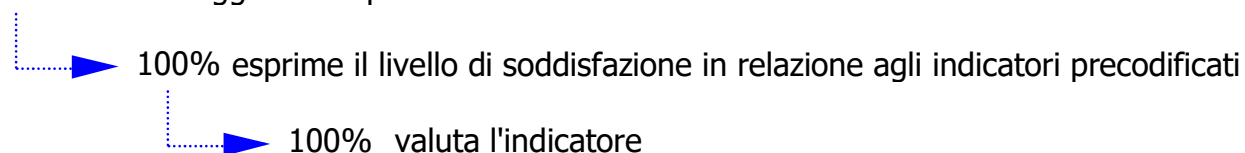
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **4,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Aumentare la frequenza dei controlli	7	77,8	7,57
Garantire/aumentare la sicurezza a bordo dei mezzi	2	22,2	6,00

Tavola 14

Indicatore 3: Frequenza/numero delle corse

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	79	36,2	7,91
Abbastanza soddisfacente	81	37,2	7,60
Poco soddisfacente	57	26,1	7,23
Per nulla soddisfacente	1	0,5	3,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,09 Giudizio in base 4 sull'indicatore**100%** Quota degli intervistati che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **59,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Aumentare la frequenza delle corse	66	55,9	7,65
Non ridurre la frequenza nel periodo estivo	25	21,2	7,92
Distribuire in modo più omogeneo le corse nell'arco della giornata	12	10,2	7,67
Potenziare il servizio nei giorni festivi	10	8,5	6,90
Potenziare il servizio in orario serale	3	2,5	7,67
Evitare i tagli al servizio	2	1,7	6,00

Tavola 15

Indicatore 4: Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea

100% totale soggetti interpellati

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

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

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	80	36,7	8,03
Abbastanza soddisfacente	78	35,8	7,54
Poco soddisfacente	59	27,1	7,10
Per nulla soddisfacente	1	0,5	7,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,09 Giudizio in base 4
sull'indicatore

100% Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **41,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Rispettare gli orari	71	86,6	7,06
Garantire la regolarità del servizio (non saltare le corse)	8	9,8	7,50
Rispettare tutte le fermate	2	2,4	7,50
Potenziare/rispettare le coincidenze	1	1,2	7,00

Tavola 16

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

100% totale soggetti interpellati

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

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

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	109	50,0	7,89
Abbastanza soddisfacente	98	45,0	7,37
Poco soddisfacente	11	5,0	6,73
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,45Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

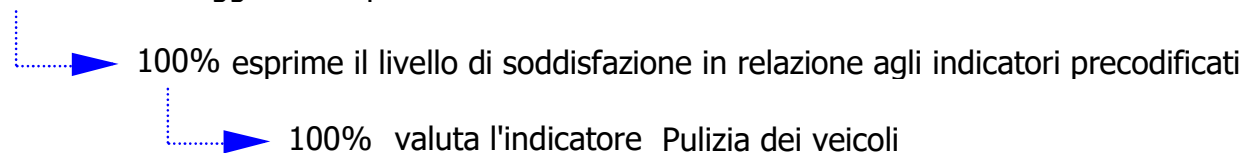
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **6,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Migliorare la climatizzazione dei mezzi	6	46,2	7,17
Utilizzare mezzi meno rumorosi	3	23,1	6,67
Rinnovare il parco mezzi	3	23,1	7,00
Migliorare la manutenzione dei mezzi	1	7,7	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	104	47,7	7,88
Abbastanza soddisfacente	97	44,5	7,27
Poco soddisfacente	17	7,8	7,71
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,40Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizioGli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **6,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Maggiore pulizia interna dei mezzi	12	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

100% valuta l'indicatore Disponibilità di posti a sedere (affollamento)

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	84	38,5	7,98
Abbastanza soddisfacente	98	45,0	7,41
Poco soddisfacente	35	16,1	7,23
Per nulla soddisfacente	1	0,5	7,00
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 **10,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Ridurre l'affollamento dei mezzi	10	50,0	7,20
Garantire a tutti i passeggeri di viaggiare seduti	6	30,0	6,83
Organizzare i mezzi con più posti a sedere	4	20,0	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	91	41,7	7,68
Abbastanza soddisfacente	110	50,5	7,52
Poco soddisfacente	13	6,0	7,77
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	4	1,8	7,25

3,36Giudizio in base 4
sull'indicatore**98,2%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Piu disponibilita di pedane mobili e ancoraggio delle carrozzine	1	100,0	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

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	121	55,5	7,66
Abbastanza soddisfacente	77	35,3	7,44
Poco soddisfacente	19	8,7	7,84
Per nulla soddisfacente	1	0,5	7,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,46Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**Quota degli intervistati
che esprime un giudizio

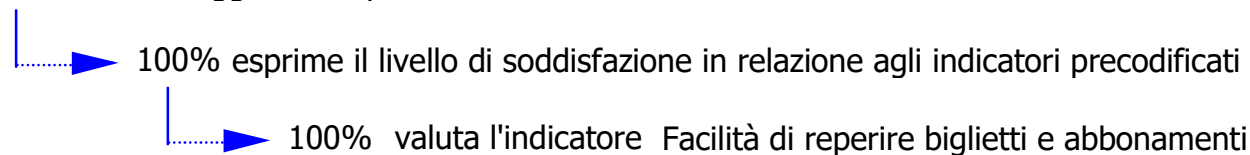
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **8,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Aumentare le informazioni alle fermate/ai capolinea	8	50,0	7,75
Dotare tutte le fermate di tabelle orari	3	18,8	6,67
Potenziare la comunicazione sugli scioperi/cambi di servizio	3	18,8	8,67
Aggiornare le tabelle orari	2	12,5	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
Molto soddisfacente	113	51,8	7,69
Abbastanza soddisfacente	84	38,5	7,58
Poco soddisfacente	20	9,2	7,15
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	7,00

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Maggiore pervasività della rete di vendita dei titoli di viaggio	9	100,0	6,89

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	128	58,7	7,70
Abbastanza soddisfacente	72	33,0	7,47
Poco soddisfacente	18	8,3	7,39
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,50 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **5,0%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Più chiarezza su orari e percorsi	9	90,0	6,89
Informazioni più chiare/precise	1	10,0	8,00

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

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	177	81,2	7,81
Abbastanza soddisfacente	32	14,7	7,57
Poco soddisfacente	6	2,8	7,43
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	22	10,1	7,14

3,80 Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,6% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente lo **0,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Più strumenti di dialogo con l'Azienda	1	100,0	7,00

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
Molto soddisfacente	106	48,6	7,89
Abbastanza soddisfacente	92	42,2	7,30
Poco soddisfacente	20	9,2	7,40
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,39 Giudizio in base 4 sull'indicatore

100% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

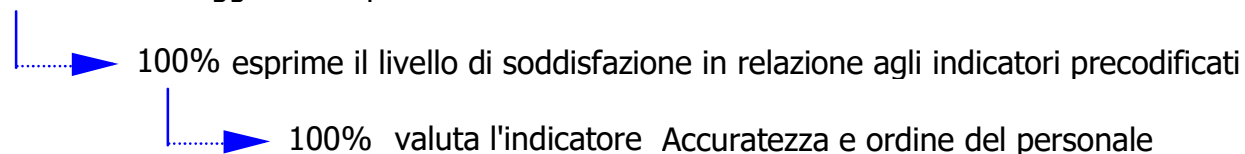
Gli interventi attesi riconducibili all'indicatore sono complessivamente il **5,5%** sul totale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Maggiore educazione/cortesia da parte dei conducenti	11	100,0	7,18

Tavola 25

Indicatore 14: Accuratezza e ordine del personale

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	121	55,5	7,79
Abbastanza soddisfacente	82	37,6	7,32
Poco soddisfacente	14	6,4	7,50
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	1	0,5	8,00

3,49 Giudizio in base 4 sull'indicatore

99,5% Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

Tavola 26

Indicatore 15: Competenza e professionalità del personale

100% totale soggetti interpellati

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	99	45,4	7,92
Abbastanza soddisfacente	104	47,7	7,29
Poco soddisfacente	15	6,9	7,60
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,39Giudizio in base 4
sull'indicatore**100%**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
Maggiore preparazione/professionalità da parte dei conducenti	3	100,0	8,00

Tavola 27

Indicatore 16: Il rispetto dell'ambiente in termini di rumore

100% totale soggetti interpellati

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

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

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Molto soddisfacente	144	66,1	7,88
Abbastanza soddisfacente	57	26,1	7,50
Poco soddisfacente	17	7,8	7,16
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	0	0,0	0,00

3,58 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 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	139	63,8	7,82
Abbastanza soddisfacente	49	22,5	7,55
Poco soddisfacente	26	11,9	7,30
Per nulla soddisfacente	0	0,0	0,00
Non sa	4	1,8	7,25

3,53

Giudizio in base 4 sull'indicatore

98,2%

Quota degli intervistati che esprime un giudizio

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

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Utilizzare solo mezzi ecologici	6	100,0	6,33

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	35	100%	8,49

Gli interventi attesi in relazione ai titoli di viaggio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Ridurre il prezzo dei titoli di viaggio	4	66,7%	6,25
Combattere in modo più incisivo l'evasione	2	33,3%	7,00

Gli interventi attesi in relazione alla strutturazione della rete

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio
Rendere i percorsi più diretti/snelli/veloci	2	50,0%	5,50
Ridurre i tempi di percorrenza	2	50,0%	6,50

Tavola 30 **Indicatore complessivo di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

100% indica come utilizza i servizi di Bergamo Trasporti

100% fornisce un giudizio al servizio di Bergamo Trasporti nel suo complesso

Giudizio complessivo da 1 a 10 al servizio

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Giudizio complessivo pari a 10	12	5,5
Giudizio complessivo pari a 9	37	17,0
Giudizio complessivo pari a 8	63	28,9
Giudizio complessivo pari a 7	73	33,5
Giudizio complessivo pari a 6	26	11,9
Giudizio complessivo pari a 5	5	2,3
Giudizio complessivo pari a 4	1	0,5
Giudizio complessivo pari a 3	1	0,5
Giudizio complessivo pari a 2	0	0,0
Giudizio complessivo pari a 1	0	0,0
Giudizio medio complessivo	7,596	Errore standard (±) 0,081

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

In ciascun anno solare, il servizio di Bergamo Trasporti Sud 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	3,12	3,22	3,0%	66,7%
Indagine estiva	3,41	3,42	0,5%	33,3%

2,1%