



CUSTOMER SATISFACTION 2019

*Indagine sulla qualità percepita del servizio di trasporto erogato da
TEB Bergamo*

Novembre 2019

Rapporto di Ricerca

 **datacontact**

INDICE

1

Nota metodologica	pag. 2
Profilo del campione	pag. 4
Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico	pag. 7
Giudizi e opinioni relative al servizio offerto da TEB Bergamo	pag. 25
Qualità attesa	pag. 58
Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio	pag. 62
Sintesi dei Principali Risultati	pag. 66

NOTA METODOLOGICA

2

Soggetto realizzatore:	Datacontact S.r.l.
Committente:	TEB Bergamo
Tipo di rilevazione:	Ricerca di mercato sulla Customer Satisfaction
Universo di riferimento:	Utenti del servizio offerto da TEB (abbonati ed occasionali)
Unità intervistate:	200 casi *
Periodo di rilevazione:	Metodologia face to face: Dal 18 al 22 Novembre 2019
Metodologia utilizzata:	Interviste face to face supportate da sistema C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview)
Tipo di campionamento:	<i>Metodologia face to face:</i> entrambi i sub campioni utenza <i>occasionale</i> e <i>abbonata</i> sono stati intercettati a bordo dei mezzi. Per quanto riguarda le variabili anagrafiche di sesso ed età, si è scelto di utilizzare per la definizione del campione di Abbonati i dati dell'universo di riferimento mentre per quanto concerne il subcampione di utenti Occasionali si è stabilito di non vincolare in termini di quote attese le interviste in funzione del dato residenziale lasciando quindi libero, da questo punto di vista, il reclutamento degli intervistati. Successivamente le quote sono state divise per fascia oraria, in modo da ottenere una distribuzione del totale interviste programmate tra orario di punta ed orario di morbida rispettivamente pari al 70% ed al 30%.

* Ulteriormente sono state gestite interviste trattate come campioni separati e quindi non comprese in questo elaborato:

NOTA METODOLOGICA *(segue)* MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE

3

Pur mantenendo la struttura del questionario di rilevazione omogenea rispetto alla precedente analisi di Customer Satisfaction, anche al fine di consentire un'adeguata analisi dei Trend, in questa edizione sono state apportate alcune modifiche:

Sono state infatti **eliminate alcune domande** specifiche di interesse dello scorso anno relative a:

- *Notorietà presenza guardie giurate a bordo*

Sono state **inserite nuove domande volte ad approfondire:**

- *Gradimento comportamento delle guardie giurate e valore percepito del servizio di vigilanza ai fini della verifica e controllo dei titoli di viaggio*

L'impianto metodologico che prevede la somministrazione delle interviste face to face ad Abbonati e Occasionali è il medesimo degli scorsi anni.

PROFILO DEL CAMPIONE

4

FASCIA ORARIA IN CUI E' REALIZZATA L'INTERVISTA (CAPI)	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
7.00-9.30 (orario di punta)	22,0	17,5	29,0	15,0
9.30-12.30 (orario di morbida)	18,5	19,0	23,0	14,0
12.30-14.30 (orario di punta)	37,0	40,0	35,0	39,0
14.30-17.00 (orario di morbida)	11,5	11,0	7,0	16,0
17.00-19.00 (orario di punta)	11,0	12,5	6,0	16,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

Sesso	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Maschio	44,5	39,5	41,0	48,0
Femmina	55,5	60,5	59,0	52,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

Età	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
14-25	58,0	64,5	82,0	34,0
26-45	19,5	19,0	10,0	29,0
46-64	18,0	11,0	6,0	30,0
65 e più	4,5	5,5	2,0	7,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

PROFILO DEL CAMPIONE (segue)

5

Titolo di studio	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Media inferiore	15,0	39,5	19,0	11,0
Media superiore	65,5	46,0	70,0	61,0
Laurea/post laurea	17,0	13,5	11,0	23,0
non indica	2,5	0,5	0,0	5,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

Professione	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Operaio	6,0	2,5	1,0	11,0
Artigiano	2,5	1,5	1,0	4,0
Commerciante	1,5	1,5	0,0	3,0
Impiegato/insegnante	12,0	12,5	9,0	15,0
Libero professionista / dirigente / imprenditore	6,0	4,0	3,0	9,0
Casalinga	5,5	3,5	1,0	10,0
Pensionato	4,0	5,0	1,0	7,0
Studente	56,0	58,0	82,0	30,0
Disoccupato	2,5	5,0	1,0	4,0
Altro	1,0	6,0	0,0	2,0
Non indica	3,0	0,5	1,0	5,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

PROFILO DEL CAMPIONE (*segue*)

6

Comune di Residenza	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
ALBINO	14,0	15,0	13,0	15,0
ALZANO LOMBARDO	12,0	12,0	11,0	13,0
BERGAMO	22,0	7,0	16,0	28,0
CENE	1,5	1,0	2,0	1,0
CLUSONE	3,0	1,5	5,0	1,0
FIORANO AL SERIO	1,0	0,5	2,0	0,0
GAZZANIGA	3,5	0,5	5,0	2,0
GORLE	2,0	0,0	2,0	2,0
NEMBRO	7,0	10,0	9,0	5,0
PONTE NOSSA	0,5	0,0	0,0	1,0
PRADALUNGA	4,5	5,0	5,0	4,0
RANICA	3,5	8,5	2,0	5,0
SCANZOROSCIATE	0,5	1,0	0,0	1,0
SELVINO	0,5	0,5	1,0	0,0
SERiate	2,0	1,5	1,0	3,0
TORRE BOLDONE	3,0	13,0	4,0	2,0
VAL GANDINO	2,5	0,0	3,0	2,0
VILLA DI SERIO	2,5	1,5	4,0	1,0
GANDINO	1,5	2,0	2,0	1,0
PARRE	1,5	0,0	1,0	2,0
Altro	10,5	17,0	11,0	10,0
Non indica	1,0	0,5	1,0	1,0
	N :200	N :200	n:100	n:100

* Al fine di favorire la comparazione longitudinale, nella tabella sono riportati per l'anno 2018 solo i valori relativi ai comuni monitorati anche nel 2019

**- Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di
trasporto pubblico -**

Da quanto tempo utilizza TEB Bergamo?

8

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Da quest'anno (2019)	17,0	17,0	17,0	19,3	11,7
1-3 anni	23,5	28,0	19,0	22,9	25,0
4-5 anni	18,0	20,0	16,0	20,0	13,3
Più di 5 anni	41,0	35,0	47,0	37,9	48,3
Non indica	0,5		1,0		1,7
	N : 200	n:100	n:100	n:140	n:60

Da quanto tempo utilizza TEB Bergamo?

9

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Da quest'anno (2019)	17,0	25,0	12,5	22,7	13,5
1-3 anni	23,5	32,1	37,5	15,9	21,2
4-5 anni	18,0	3,6	4,2	27,3	21,2
Più di 5 anni	41,0	39,3	45,8	34,1	43,3
Non indica	0,5				1,0
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

Da quanto tempo utilizza TEB Bergamo?

10

- monitoraggio rilevazione novembre 2019 / novembre 2018

	Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	Δ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Da quest'anno	17,0	15,5	1,5	No
1-3 anni	23,5	33,5	-10,0	No
4-5 anni	18,0	14,0	4,0	No
Più di 5 anni	41,0	35,5	5,5	No
	N: 200	N: 200		

* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

Quante linee utilizza oltre TEB per arrivare alla sua meta abituale?

11

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Nessuna	58,5	61,0	56,0	52,9	71,7
Solo una	29,5	32,0	27,0	33,6	20,0
Più di una	11,5				
Non indica	0,5		1,0	0,7	
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

- analisi per residenza-

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Nessuna	58,5	71,4	75,0	43,2	57,7
Solo una	29,5	25,0	20,8	31,8	31,7
Più di una	11,5				
Non indica	0,5			2,3	
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

Quante linee utilizza oltre TEB per arrivare alla sua meta abituale?

12

- monitoraggio rilevazione novembre 2019 / novembre 2018

	Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	Δ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Nessuna	58,5	32,0	26,5	Si
Solo una	29,5	53,0	-23,5	Si
Più di una	11,5	14,0	-2,5	No
	N: 200	N: 200		

* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

(domanda rivolta a coloro che dichiarano di utilizzare almeno una linea oltre TEB per raggiungere la meta abituale)

Qual è la principale linea ATB che utilizza oltre TEB per raggiungere la sua meta abituale?

Una sola risposta, la principale

13

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Linea 5	23,2	23,1	23,3	26,2	11,8
Linea 1	12,2	7,7	16,3	10,8	17,7
Linea 8	9,8	5,1	14,0	10,8	5,9
Linea C	2,4		4,7	3,1	
Linea 6	2,4	2,6	2,3	3,1	
Linea 7	2,4	2,6	2,3	3,1	
Funicolare città alta	2,4	2,6	2,3	1,5	5,9
Nessuna linea ATB	40,2	51,3	30,2	35,4	58,8
Non indica	4,9	5,1	4,7	6,2	
	N :82	n:39	n:43	n:65	n:17

Quanti dichiarano di non utilizzare nessuna linea ATB (33 casi) utilizzano prevalentemente SAB (27 casi)

(domanda rivolta a coloro che dichiarano di utilizzare almeno una linea oltre TEB per raggiungere la meta abituale)

Qual è la principale linea ATB che utilizza oltre TEB per raggiungere la sua meta abituale?

Una sola risposta, la principale

14

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Linea 5	23,2		16,7	37,5	20,5
Linea 1	12,2	12,5	50,0	16,7	4,6
Linea 8	9,8	12,5		8,3	11,4
Linea C	2,4			4,2	2,3
Linea 6	2,4			8,3	
Linea 7	2,4			8,3	
Funicolare città alta	2,4	12,5			2,3
Nessuna linea ATB	40,2	50,0	16,7	16,7	54,6
Non indica	4,9	12,5	16,7		4,6
	N :82	n:8	n:6	n:24	n:44

Quanti dichiarano di non utilizzare nessuna linea ATB (33 casi) utilizzano prevalentemente SAB (27 casi)

Per raggiungere TEB, utilizza i parcheggi di interscambio presenti presso le fermate?

15

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Spesso	5,0	6,0	4,0	4,3	6,7
Occasionalmente	5,5	6,0	5,0	4,3	8,3
Raramente	6,5	5,0	8,0	6,4	6,7
Mai	81,5	83,0	80,0	84,3	75,0
Non indica	1,5		3,0	0,7	3,3
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Per raggiungere TEB, utilizza i parcheggi di interscambio presenti presso le fermate?

16

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Spesso	5,0	10,7	8,3		4,8
Occasionalmente	5,5	3,6	4,2	6,8	5,8
Raramente	6,5	7,1	4,2	9,1	5,8
Mai	81,5	78,6	75,0	81,8	83,7
Non indica	1,5		8,3	2,3	
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

(domanda rivolta a coloro che dichiarano di utilizzare i parcheggi di interscambio)
Quali parcheggi utilizza? Possibilità di risposta multipla

17

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Il parcheggio di Albino	32,4	29,4	35,3	28,6	38,5
Il parcheggio di Alzano	26,5	47,1	5,9	28,6	23,1
Il parcheggio di Pradalunga	17,7	23,5	11,8	9,5	30,8
Il parcheggio di Torre Boldone	17,7		35,3	23,8	7,7
Il parcheggio di Nembro Saletti	11,8	17,7	5,9	9,5	15,4
Il parcheggio di Ranica	11,8		23,5	9,5	15,4
Il parcheggio della Martinella	2,9		5,9	4,8	
Altro	2,9		5,9	4,8	
	N :34	n:17	n:17	n:21	n:13

NB: i valori forniti vogliono fornire una indicazione di massima ma non possono essere considerati rappresentativi in virtù dell'esiguità della base campionaria (34 soggetti si sono espressi in merito)

(domanda rivolta a coloro che dichiarano di utilizzare i parcheggi di interscambio)
Quali parcheggi utilizza? Possibilità di risposta multipla

18

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Il parcheggio di Albino	32,4	16,7		28,6	47,1
Il parcheggio di Alzano	26,5		100,0	14,3	23,5
Il parcheggio di Pradalunga	17,7	50,0		14,3	11,8
Il parcheggio di Torre Boldone	17,7			28,6	23,5
Il parcheggio di Nembro Saletti	11,8	16,7		14,3	11,8
Il parcheggio di Ranica	11,8			14,3	17,7
Il parcheggio della Martinella	2,9				5,9
Altro	2,9	16,7			
	N :34	n:6	n:4	n:7	n:17

NB: i valori forniti vogliono fornire una indicazione di massima ma non possono essere considerati rappresentativi in virtù dell'esiguità della base campionaria (34 soggetti si sono espressi in merito)

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

19

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Ticket orario	36,5		73,0	32,9	45,0
Carnet 10 viaggi	13,5		27,0	17,1	5,0
Abbonamento settimanale	3,5	7,0		2,9	5,0
Abbonamento mensile	7,0	14,0		8,6	3,3
Abbonamento annuale	36,5	73,0		36,4	36,7
Regionale IVOL	2,5	5,0		2,1	3,3
Mensile IVOP	0,5	1,0			1,7
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

20

- analisi per residenza-

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Ticket orario	36,5	39,3	33,3	38,6	35,6
Carnet 10 viaggi	13,5	14,3	20,8	25,0	6,7
Abbonamento settimanale	3,5			6,8	3,9
Abbonamento mensile	7,0	7,1	4,2	13,6	4,8
Abbonamento annuale	36,5	39,3	41,7	15,9	43,3
Regionale IVOL	2,5				4,8
Mensile IVOP	0,5				1,0
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

21

- monitoraggio rilevazione novembre 2019 / novembre 2018 -

	Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	Δ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Ticket orario	36,5	29,5	7,0	No
Carnet 10 viaggi	13,5	20,5	-7,0	No
Abbonamento settimanale	3,5	n.d.	n.d.	n.d.
Abbonamento mensile	7,0	3,5	3,5	No
Abbonamento annuale	36,5	37,5	-1,0	No
Regionale IVOL	2,5	6,5	-4,0	No
Mensile IVOP	0,5	2,5	-2,0	No
	N: 200	N: 200		

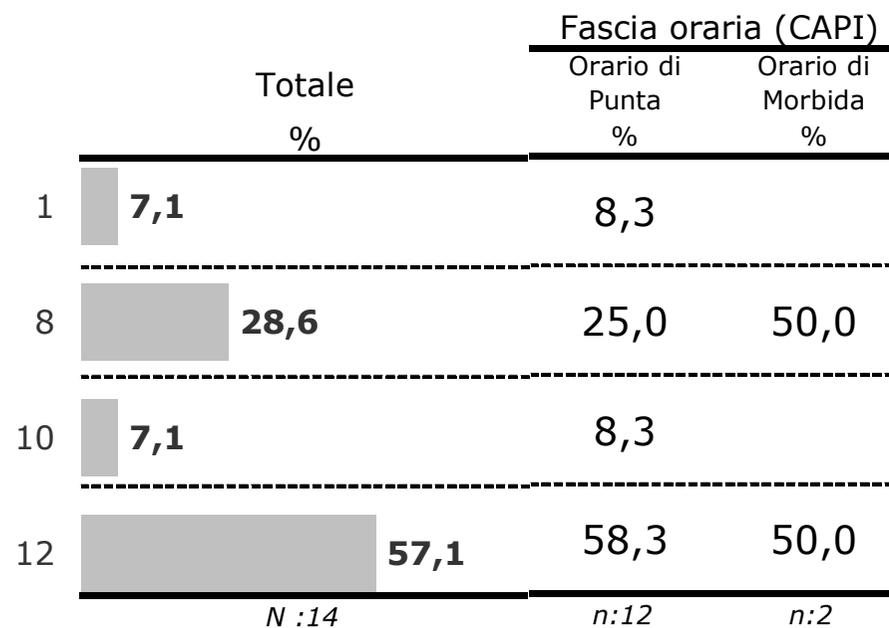
* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

(domanda rivolta a coloro che acquistano prevalentemente l'abbonamento mensile)
Quanti abbonamenti mensili compra mediamente in un anno?

22

- analisi per fascia oraria -



Totale medie	Fascia oraria (CAPI)	
	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
9,9	9,9	10,0
N :14	n:12	n:2

NB: i valori forniti vogliono fornire una indicazione di massima ma non possono essere considerati rappresentativi in virtù dell'esiguità della base campionaria (14 soggetti si sono espressi in merito)

Con che frequenza utilizza i mezzi TEB?

23

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Utenza			Fascia oraria (CAPI)	
	Totale %	Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Tutti i giorni (7 su 7)	7,5	9,0	6,0	7,9	6,7
Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab)	60,5	84,0	37,0	61,4	58,3
Solo sabato e festivi	0,5		1,0		1,7
Qualche volta alla settimana	15,0	6,0	24,0	14,3	16,7
Qualche volta al mese	12,0	1,0	23,0	12,9	10,0
Saltuariamente/qualche volta all'anno	3,5		7,0	2,1	6,7
Sono solo di passaggio	1,0		2,0	1,4	
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Con che frequenza utilizza i mezzi TEB?

24

- analisi per residenza -

	Residenza				
	Totale	ALBINO	ALZANO LOMBARDO	BERGAMO	Altro
	%	%	%	%	%
Tutti i giorni (7 su 7)	7,5		4,2	15,9	6,7
Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab)	60,5	71,4	70,8	38,6	64,4
Solo sabato e festivi	0,5			2,3	
Qualche volta alla settimana	15,0	17,9	4,2	22,7	13,5
Qualche volta al mese	12,0	7,1	20,8	13,6	10,6
Saltuariamente/qualche volta all'anno	3,5			6,8	3,9
Sono solo di passaggio	1,0	3,6			1,0
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

**- Giudizi ed opinioni relative al servizio di trasporto pubblico
offerto da TEB Bergamo -
Customer Satisfaction**

Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da TEB.

Per ognuno degli aspetti vorrei avere un suo giudizio: lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto

		Utenza		
		Totale	Abbonati	Occasionali
		%	%	%
Affidabilità del servizio	Giudizio complessivo TEB	Totale positivo 98,5	98,0	99,0
		Totale negativo 1,5	2,0	1,0
	Fascia oraria di inizio e fine servizio	Totale positivo 89,5	98,0	81,0
		Totale negativo 8,5	2,0	15,0
Disponibilità del servizio	Frequenza delle corse	Totale positivo 96,5	98,0	95,0
		Totale negativo 3,5	2,0	5,0
	Rispetto delle corse previste	Totale positivo 97,0	98,0	96,0
		Totale negativo 2,5	2,0	3,0
Informazioni	Copertura efficace del territorio servito	Totale positivo 89,0	89,0	89,0
		Totale negativo 8,5	9,0	8,0
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	Totale positivo 95,0	96,0	94,0
		Totale negativo 3,0	3,0	3,0
Informazioni	Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	Totale positivo 78,0	79,0	77,0
		Totale negativo 2,5	3,0	2,0
	Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	Totale positivo 95,0	94,0	96,0
		Totale negativo 4,5	5,0	4,0
Informazioni	Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	Totale positivo 91,5	91,0	92,0
		Totale negativo 6,0	7,0	5,0
Informazioni	Informazioni alle fermate (video, cartelli)	Totale positivo 92,5	92,0	93,0
		Totale negativo 7,0	7,0	7,0

Nota: I Totale Positivo corrispondono alla sommatoria dei voti da 6 a 10 mentre i Totale Negativo corrispondono alla sommatoria dei voti da 1 a 5.

Le percentuali e i valori medi delle tavole seguenti sono calcolati al netto dei "Non indica".

Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da Teb.

Per ognuno degli aspetti vorrei avere un suo giudizio: lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto

		Utenza		
		Totale	Abbonati	Occasionali
			%	%
Giudizio complessivo TEB	Totale positivo	98,5	98,0	99,0
	Totale negativo	1,5	2,0	1,0
Puntualità delle corse	Totale positivo	97,0	97,0	97,0
	Totale negativo	3,0	3,0	3,0
Durata dello spostamento	Totale positivo	97,0	97,0	97,0
	Totale negativo	3,0	3,0	3,0
Cortesia/educazione del personale di guida	Totale positivo	84,0	90,0	78,0
	Totale negativo	5,0	2,0	8,0
Rispetto/comportamento delle guardie giurate a bordo	Totale positivo	72,0	78,0	66,0
	Totale negativo	18,0	15,0	21,0
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	Totale positivo	77,0	76,0	78,0
	Totale negativo	10,0	11,0	9,0
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	Totale positivo	74,5	76,0	73,0
	Totale negativo	6,5	7,0	6,0
Riconoscibilità del personale TEB/divisa aziendale	Totale positivo	97,0	98,0	96,0
	Totale negativo	1,0	1,0	1,0
Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte delle guardie giurate	Totale positivo	61,0	59,0	63,0
	Totale negativo	36,5	39,0	34,0

Nota: I Totale Positivo corrispondono alla sommatoria dei voti da 6 a 10 mentre i Totale Negativo corrispondono alla sommatoria dei voti da 1 a 5.

Le percentuali e i valori medi delle tavole seguenti sono calcolati al netto dei "Non indica".

Tempo di viaggio

Rapporti con l'utenza

Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da Teb.

Per ognuno degli aspetti vorrei avere un suo giudizio: lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto

		Totale %	Utenza	
			Abbonati %	Occasionali %
Comfort del servizio	Giudizio complessivo TEB	Totale positivo 98,5 Totale negativo 1,5	98,0 2,0	99,0 1,0
	Comfort dei mezzi	Totale positivo 88,5 Totale negativo 11,5	89,0 11,0	88,0 12,0
	Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	Totale positivo 86,0 Totale negativo 13,5	89,0 11,0	83,0 16,0
	Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	Totale positivo 56,5 Totale negativo 43,0	60,0 40,0	53,0 46,0
	Pulizia dei mezzi	Totale positivo 80,5 Totale negativo 19,0	81,0 18,0	80,0 20,0
	Pulizia delle pensiline / banchine di fermata	Totale positivo 70,0 Totale negativo 29,5	69,0 30,0	71,0 29,0
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	Totale positivo 92,0 Totale negativo 6,0	91,0 5,0	93,0 7,0
	Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	Totale positivo 85,0 Totale negativo 2,5	85,0 3,0	85,0 2,0
	Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	Totale positivo 85,5 Totale negativo 14,0	87,0 13,0	84,0 15,0
	Sicurezza e Impatto ambientale	Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	Totale positivo 84,0 Totale negativo 15,0	83,0 16,0
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)		Totale positivo 94,0 Totale negativo 5,5	96,0 3,0	92,0 8,0
Impegno e rispetto dell'ambiente		Totale positivo 93,0 Totale negativo 2,0	93,0 1,0	93,0 3,0

Nota: I Totale Positivo corrispondono alla sommatoria dei voti da 6 a 10 mentre i Totale Negativo corrispondono alla sommatoria dei voti da 1 a 5.

Le percentuali e i valori medi delle tavole seguenti sono calcolati al netto dei "Non indica".

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO**

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Fascia oraria di inizio e fine servizio	7,8	8,1	7,6	7,8	7,9
Frequenza delle corse	8,1	8,2	8,0	8,1	8,1
Rispetto delle corse previste	8,4	8,3	8,4	8,3	8,5
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO**

30

- analisi per residenza -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Residenza			
		ALBINO medie	ALZANO LOMBARDO medie	BERGAMO medie	Altro medie
Fascia oraria di inizio e fine servizio	7,8	8,2	8,3	7,5	7,8
Frequenza delle corse	8,1	8,0	8,3	8,1	8,1
Rispetto delle corse previste	8,4	8,5	8,1	8,1	8,5
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO**

31

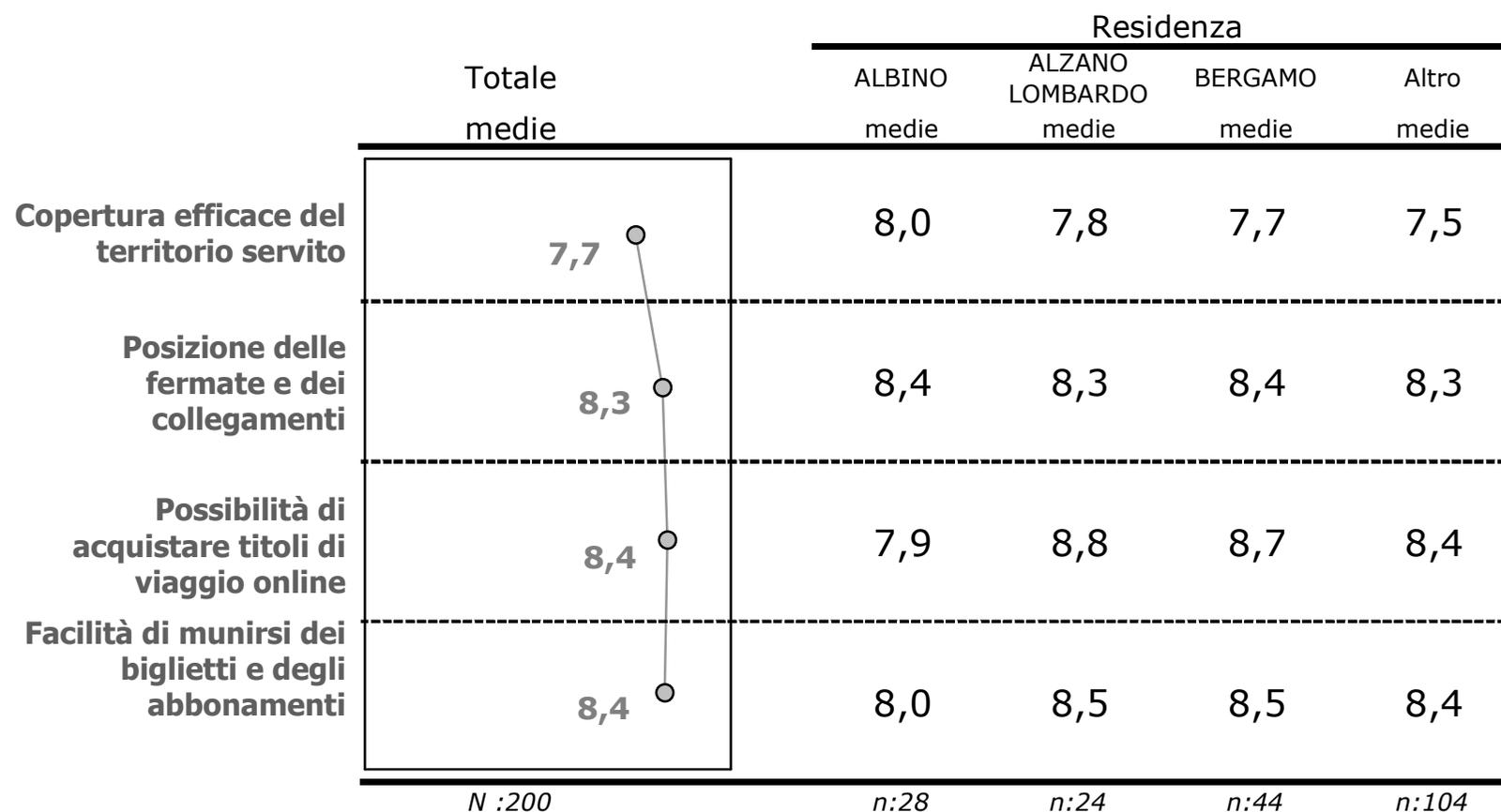
- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Copertura efficace del territorio servito	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7
Posizione delle fermate e dei collegamenti	8,3	8,4	8,3	8,3	8,3
Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	8,4	8,4	8,5	8,4	8,7
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	8,4	8,5	8,2	8,4	8,2
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO**

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

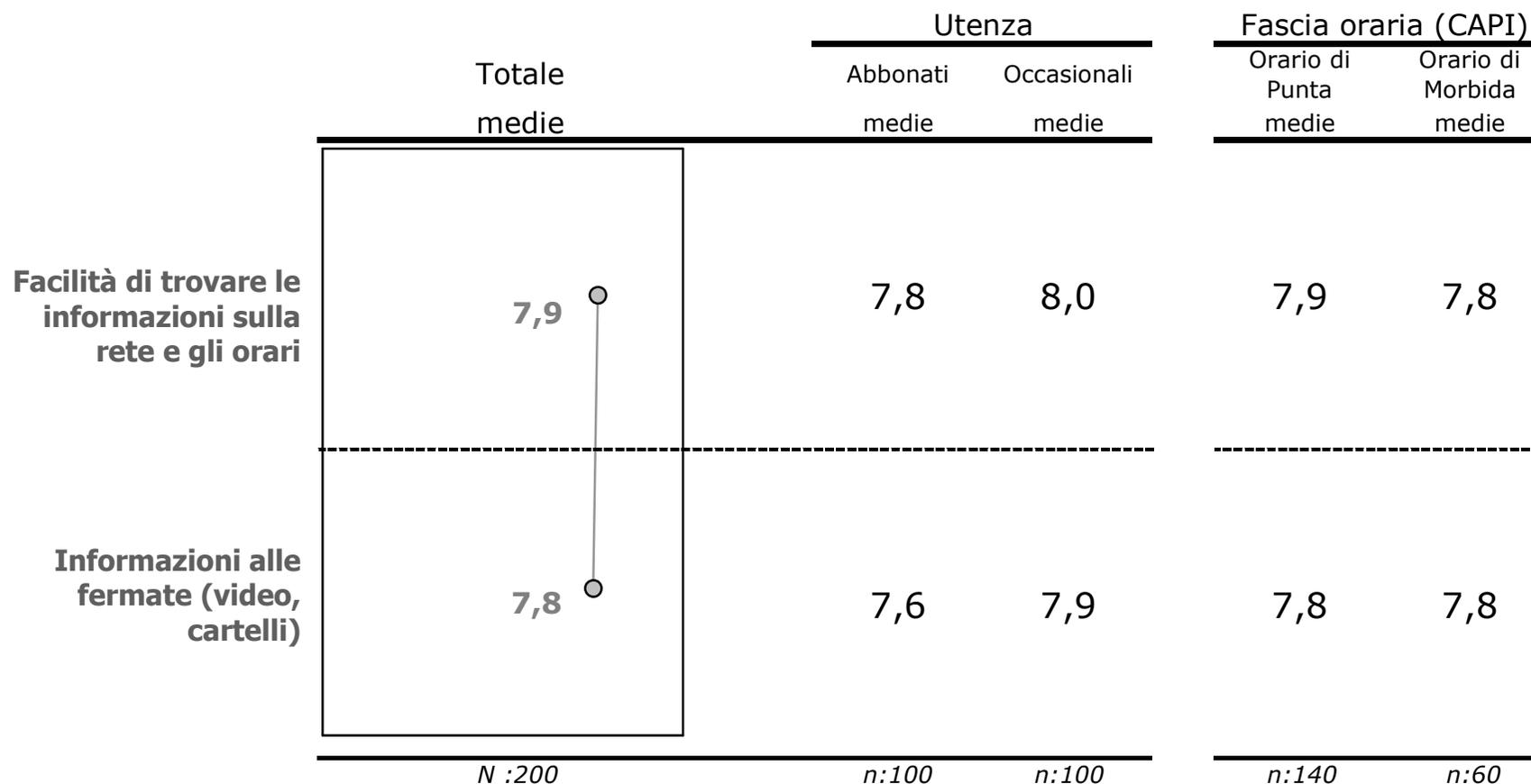


Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **INFORMAZIONI**

33

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

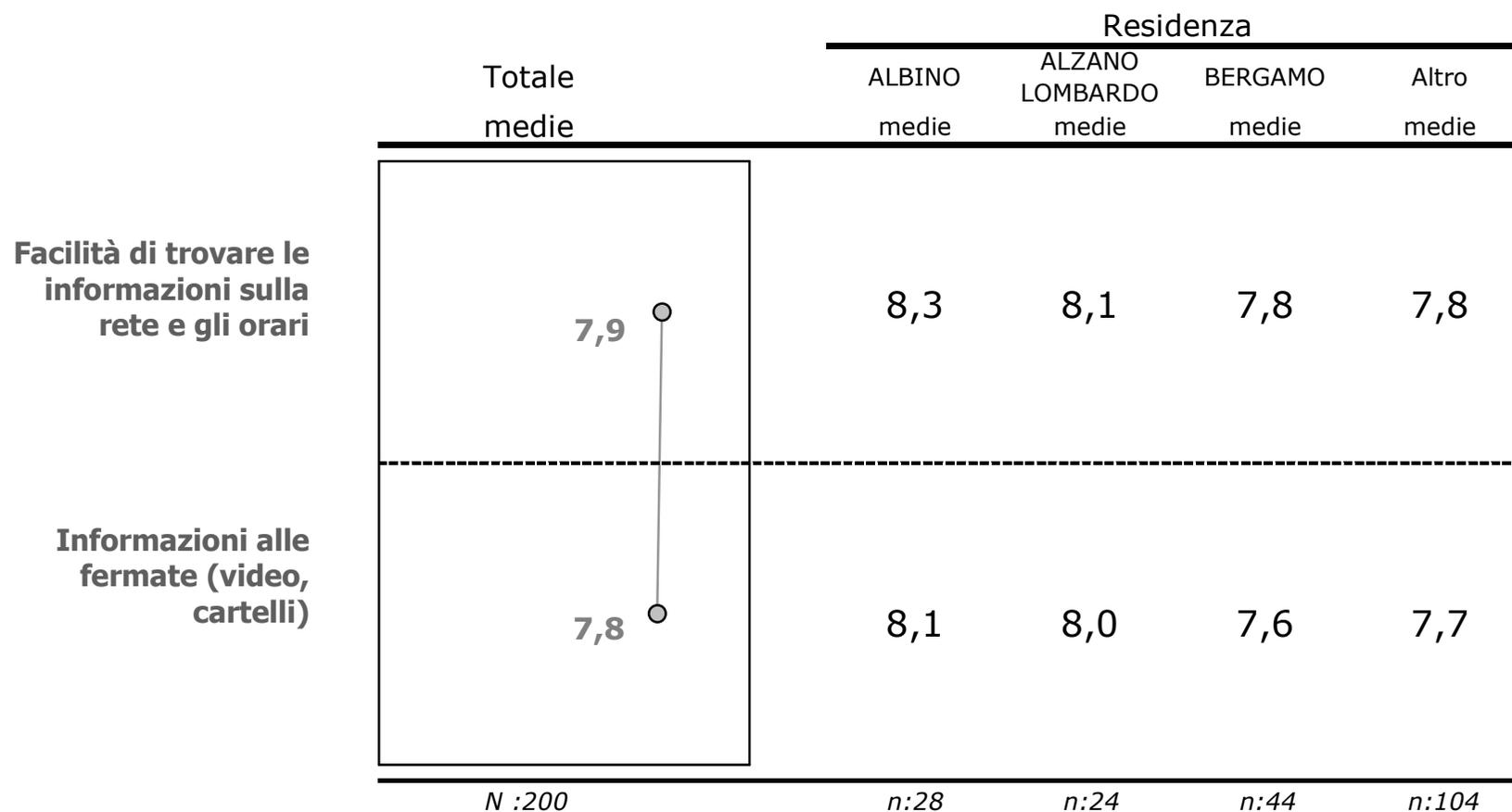


Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **INFORMAZIONI**

34

- analisi per residenza -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

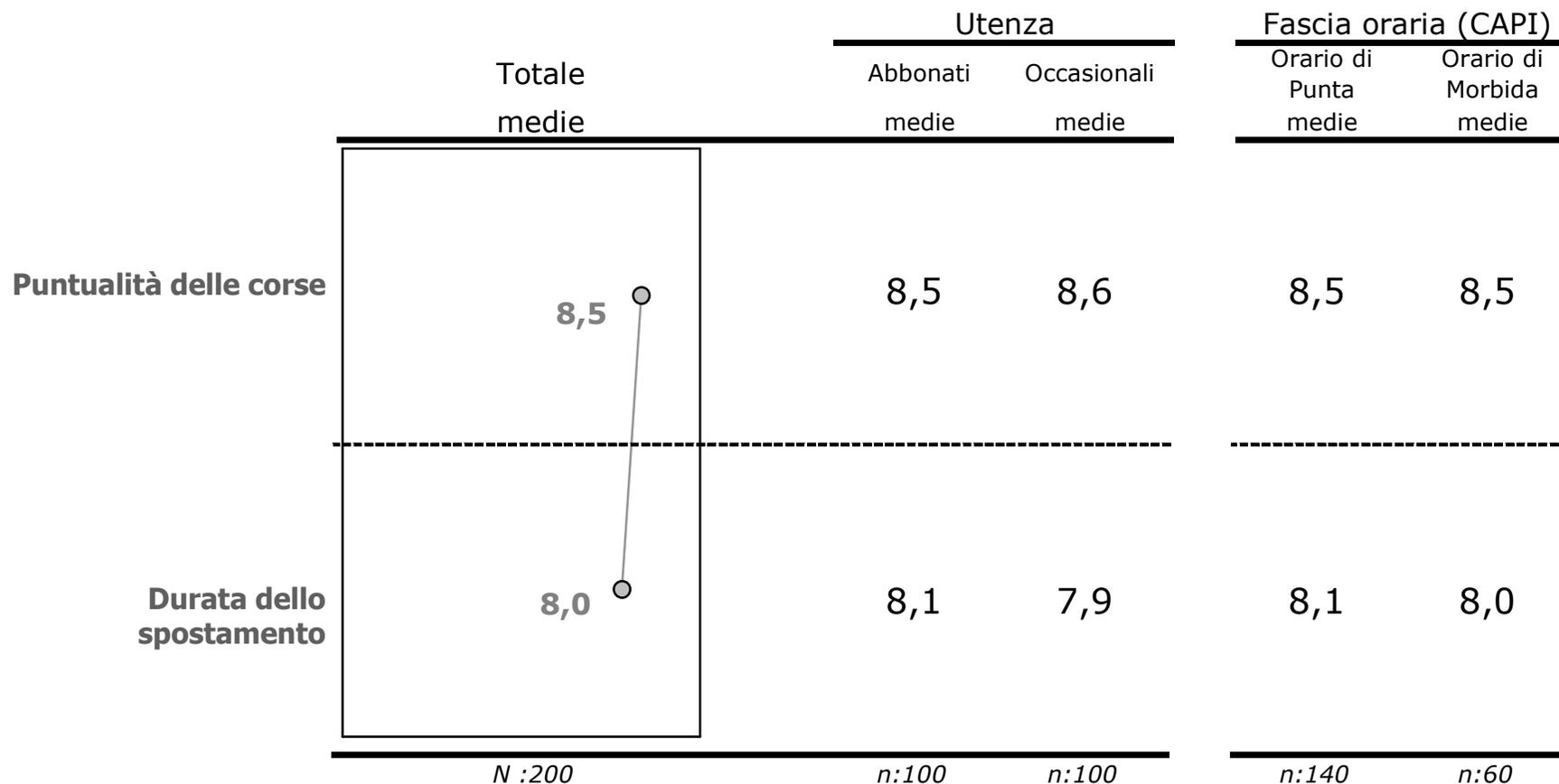


Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **TEMPO DI VIAGGIO**

35

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



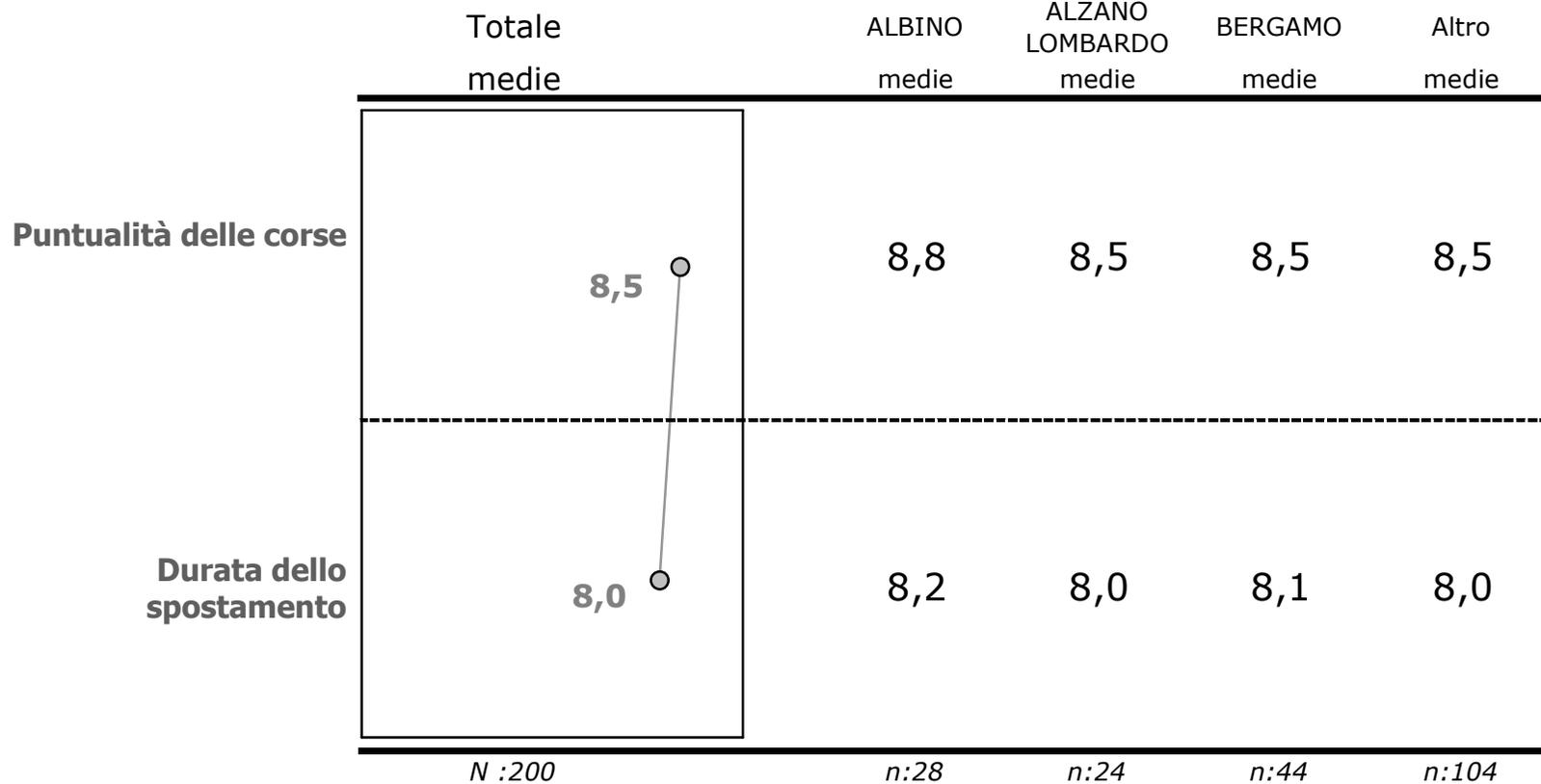
Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **TEMPO DI VIAGGIO**

36

- analisi per residenza -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

Residenza



Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **RAPPORTI CON L'UTENZA**

37

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Cortesia/educazione del personale di guida	8,0	8,0	7,9	7,9	8,0
Rispetto/comportamento delle guardie giurate a bordo	7,3	7,4	7,2	7,3	7,3
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,1	7,1	7,1	7,1	7,0
Capacità di rispondere alle richieste	6,9	6,8	7,0	7,0	6,7
Riconoscibilità del personale Teb/divisa aziendale	8,4	8,5	8,3	8,5	8,1
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte delle guardie giurate	6,1	5,8	6,5	6,2	6,0
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **RAPPORTI CON L'UTENZA**

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Residenza			
		ALBINO medie	ALZANO LOMBARDO medie	BERGAMO medie	Altro medie
Cortesia/educazione del personale di guida	8,0	8,1	7,7	7,9	8,0
Rispetto/comportamento delle guardie giurate a bordo	7,3	7,4	7,4	7,1	7,3
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,1	7,6	6,7	7,2	7,0
Capacità di rispondere alle richieste	6,9	7,3	6,9	6,9	6,8
Riconoscibilità del personale Teb/divisa aziendale	8,4	8,2	8,4	8,3	8,4
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte delle guardie giurate	6,1	5,8	6,5	6,3	6,0
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **COMFORT DEL SERVIZIO**

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Comfort dei mezzi	7,3	7,3	7,3	7,4	7,2
Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi	7,4	7,5	7,4	7,3	7,8
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,5	5,8	5,3	5,6	5,4
Pulizia dei mezzi	6,7	6,7	6,7	6,7	6,6
Pulizia delle pensiline/banchine di fermata	6,1	6,1	6,1	6,2	6,0
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,8	7,8	7,8	7,9	7,7
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	8,4	8,6	8,2	8,4	8,3
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,1	7,1	7,1	7,2	6,9
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **COMFORT DEL SERVIZIO**

40

- analisi per residenza -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Residenza			
		ALBINO medie	ALZANO LOMBARDO medie	BERGAMO medie	Altro medie
Comfort dei mezzi	7,3	7,4	7,0	7,7	7,2
Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi	7,4	7,4	7,5	7,3	7,5
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,5	5,9	4,8	5,6	5,6
Pulizia dei mezzi	6,7	6,9	7,0	6,6	6,6
Pulizia delle pensiline/banchine di fermata	6,1	6,5	6,5	5,9	6,0
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,8	7,7	7,3	7,8	8,0
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	8,4	8,6	7,8	8,4	8,5
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,1	7,1	7,6	7,1	7,0
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **SICUREZZA E IMPATTO AMBIENTALE**

41

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	7,4	7,3	7,5	7,5	7,3
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	7,9	7,9	7,9	7,9	7,8
Impegno e rispetto dell'ambiente	8,2	8,2	8,2	8,3	8,1
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **SICUREZZA E IMPATTO AMBIENTALE**

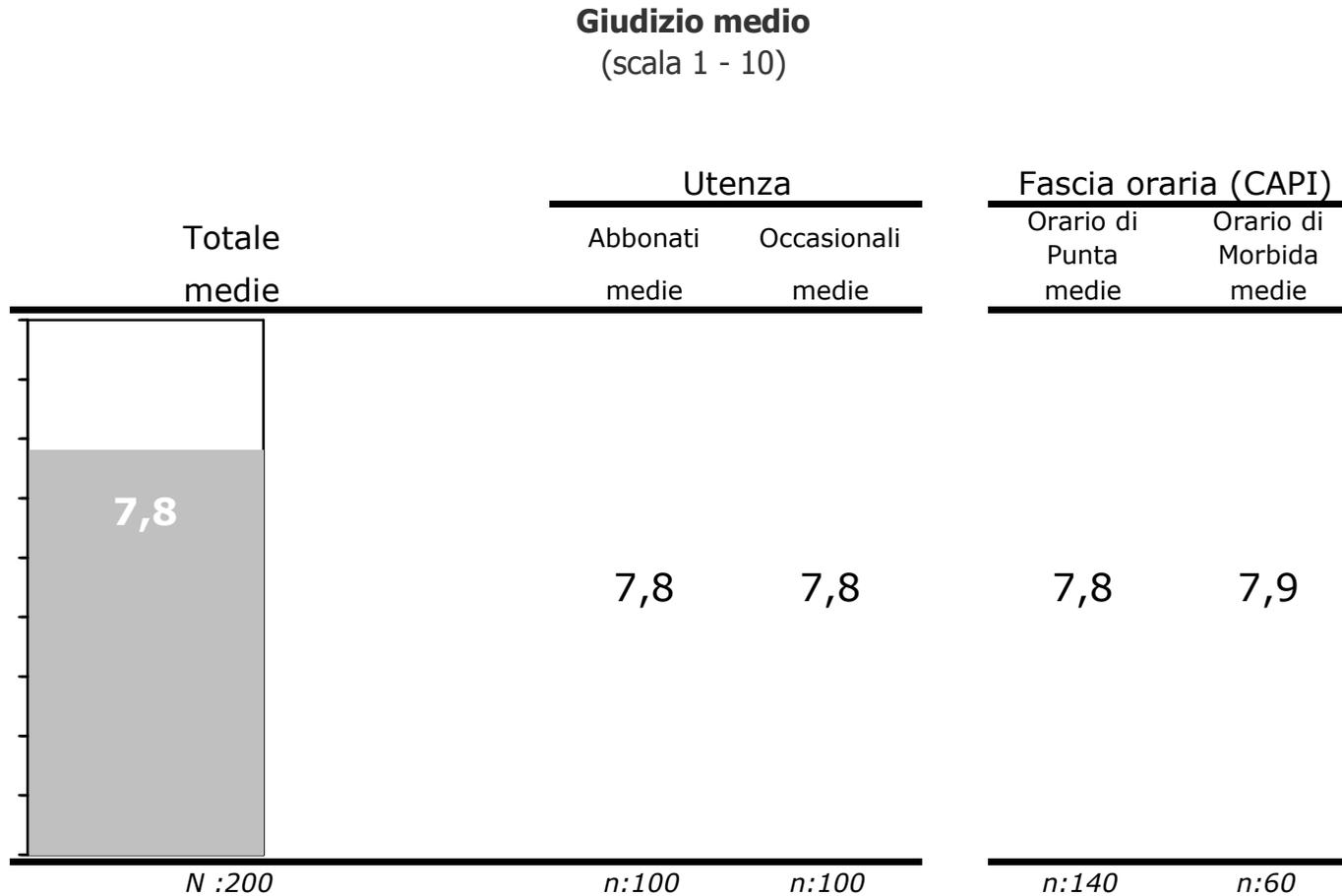
Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Residenza			
		ALBINO medie	ALZANO LOMBARDO medie	BERGAMO medie	Altro medie
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	7,4	7,5	7,7	7,6	7,3
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	7,9	8,3	7,7	8,1	7,7
Impegno e rispetto dell'ambiente	8,2	8,3	8,2	8,3	8,1
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da TEB? (voto 1 -10)

43

- analisi per utenza e fascia oraria -

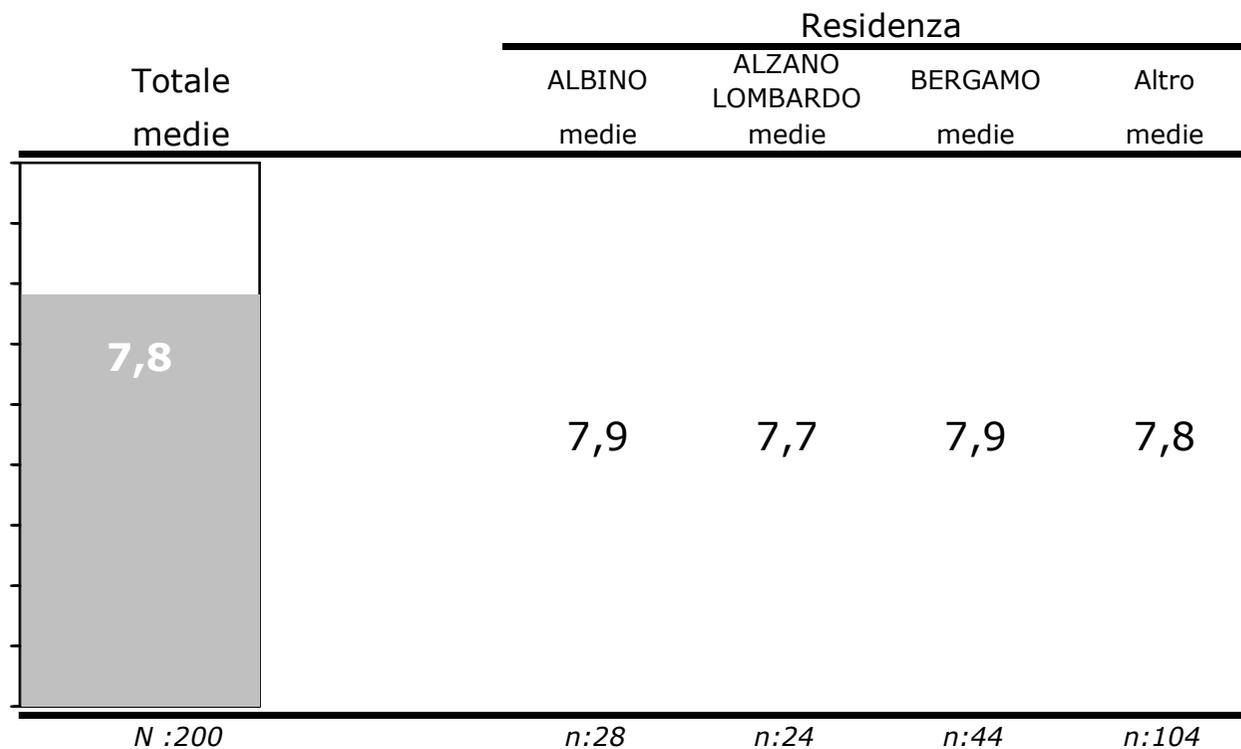


In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da TEB? (voto 1 -10)

44

- analisi per residenza-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da Teb.

Per ognuno degli aspetti vorrei avere un suo giudizio: lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto

45

-monitoraggio rilevazione novembre 2019 / novembre 2018-

		Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	Δ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Affidabilità del servizio	Fascia oraria di inizio e fine servizio	7,8	7,5	0,3	No
	Frequenza delle corse	8,1	7,8	0,3	Sì
	Rispetto delle corse e delle fermate previste	8,4	8,5	-0,1	No
Disponibilità del servizio	Copertura efficace del territorio servito	7,7	7,7	-0,1	No
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	8,3	8,0	0,3	Sì
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	8,4	8,2	0,3	No
Informazioni	Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	8,4	7,9	0,4	Sì
	Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,9	7,8	0,1	No
Tempo di viaggio	Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,8	7,7	0,0	No
	Puntualità delle corse	8,5	8,3	0,3	No
Rapporti con l'utenza	Durata dello spostamento	8,0	7,8	0,2	No
	Cortesia/educazione del personale di guida	8,0	8,0	0,0	No
	Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,3	7,7	-0,4	Sì
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,1	6,9	0,2	No
	Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	6,9	7,1	-0,2	No
	Riconoscibilità del personale TEB/divisa aziendale	8,4	8,4	-0,1	No
	Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,1	5,1	1,0	Sì
		N: 200	N: 200		

* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da Teb.

Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto (segue)

46

-monitoraggio rilevazione novembre 2019 / novembre 2018-

		Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	Δ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Comfort del servizio	Comfort dei mezzi	7,3	7,1	0,2	No
	Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,4	7,3	0,1	No
	Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,5	5,2	0,4	No
	Pulizia dei mezzi	6,7	6,7	-0,1	No
	Pulizia delle pensiline / banchine di fermata	6,1	6,4	-0,3	No
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,8	7,2	0,6	Sì
	Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	8,4	7,5	0,9	Sì
Sicurezza e Impatto ambientale	Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,1	7,2	-0,1	No
	Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	7,4	7,2	0,3	No
	Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	7,9	7,9	0,0	No
	Impegno e rispetto dell'ambiente	8,2	8,1	0,1	No
		N: 200	N: 200		

* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite dagli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da Teb? (voto 1 -10)

47

-monitoraggio rilevazione novembre 2019 / novembre 2018-

	Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	Δ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Valutazione Overall	7,8	7,8	0,0	No
	N: 200	N: 200		

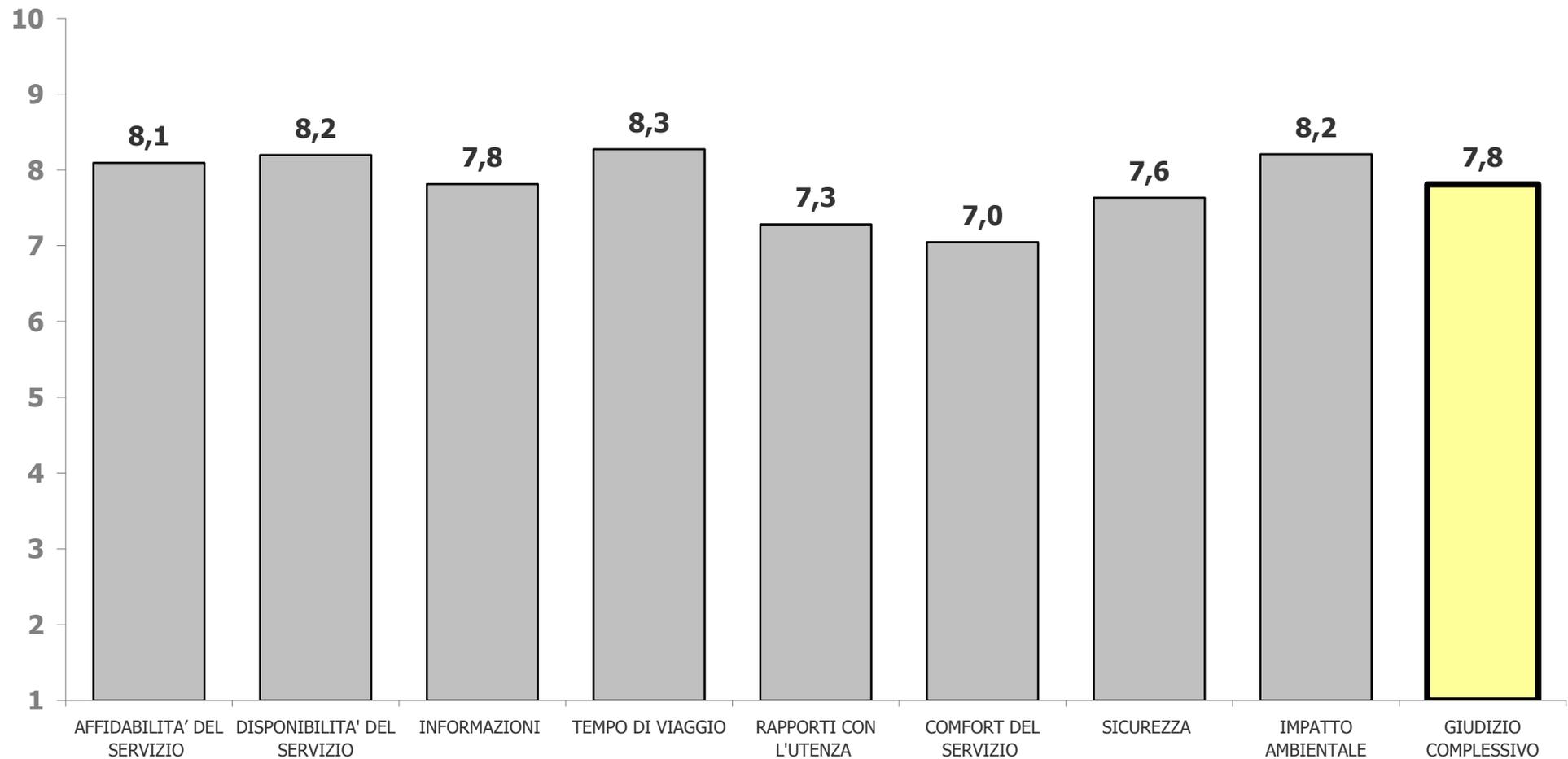
* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo. Viene applicato pertanto un test statistico che permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se al contrario le differenze riscontrate si possano imputare alla casualità.

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

Soddisfazione sul servizio TEB per Macroaree

48

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



Nota: In questa chart viene rappresentato il giudizio medio di soddisfazione per ogni singolo macrofattore analizzato. Tale valore rappresenta la media dei giudizi medi dei singoli parametri.

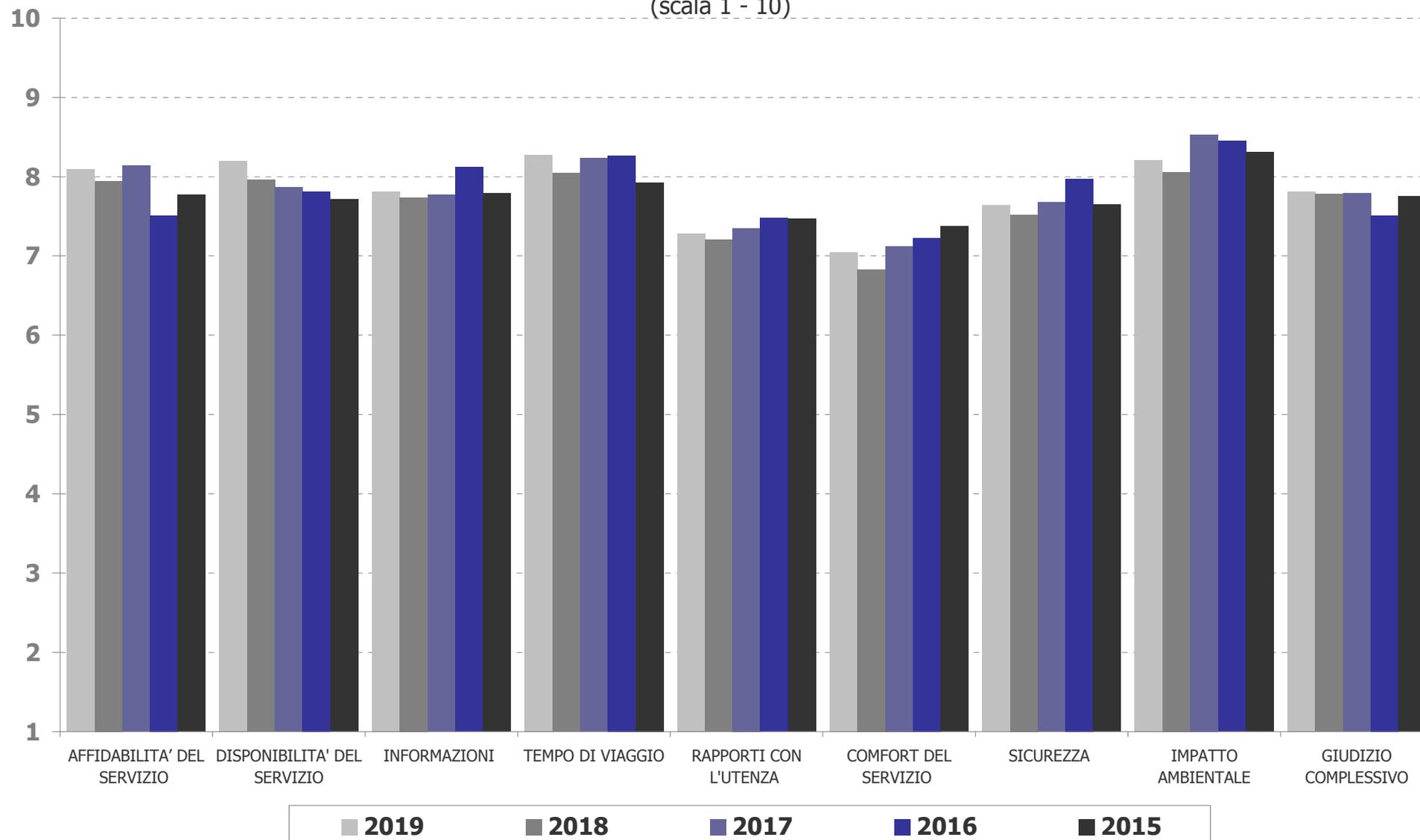
Soddisfazione sul servizio TEB per Macroaree

49

- monitoraggio rilevazione ultimi 5 anni -

Giudizio medio

(scala 1 - 10)



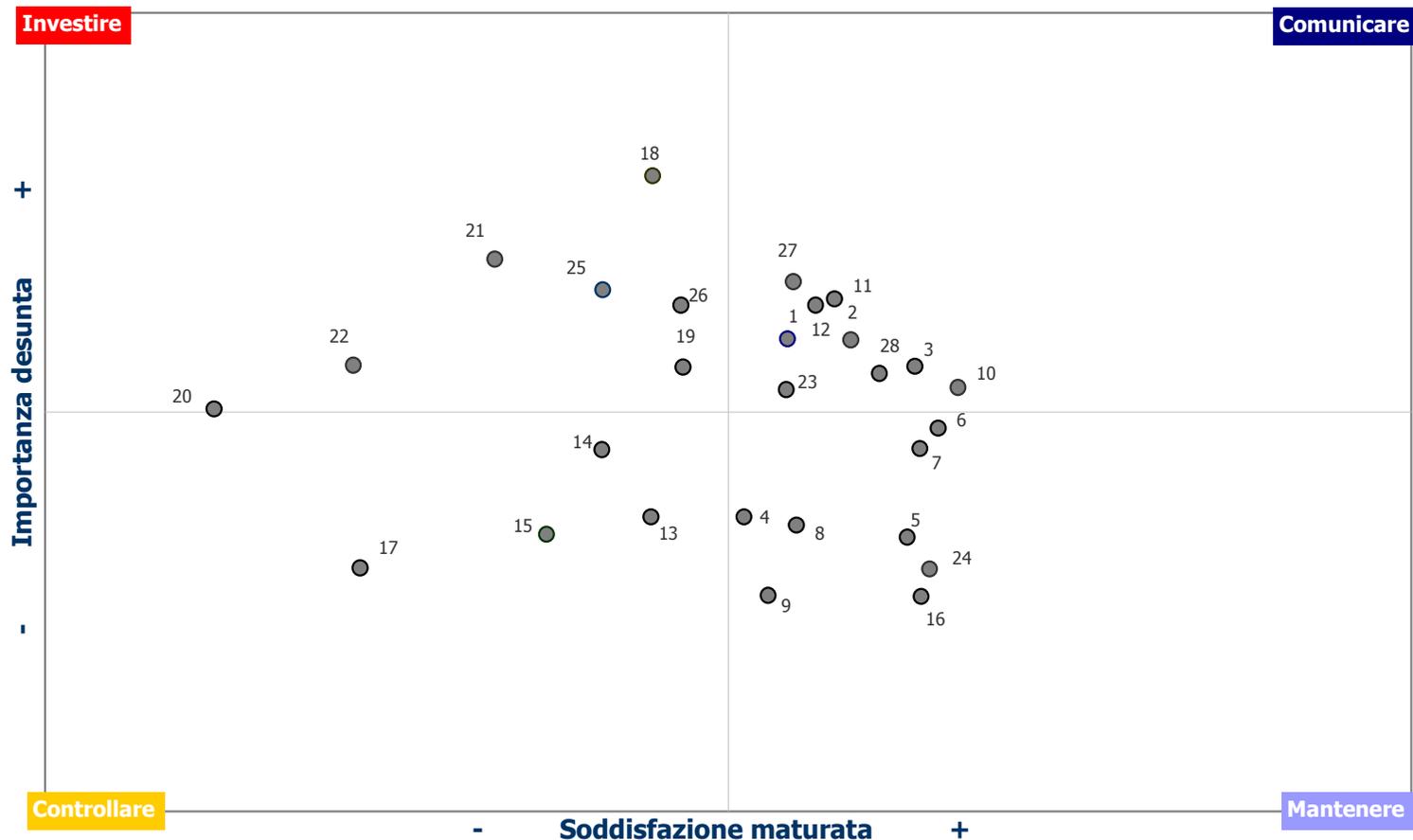
Nota: In questa chart viene rappresentato il giudizio medio di soddisfazione per ogni singolo macrofattore analizzato. Tale valore rappresenta la media dei giudizi medi dei singoli parametri.

Le esperienze di fruizione del servizio di pubblico trasporto: analisi dei punti di forza/debolezza relativi al servizio trasporto pubblico

50

- analisi per totale campione -

**Mappa strategica di posizionamento
- quadrant analysis -**



1. Fascia oraria di inizio e fine servizio
2. Frequenza delle corse
3. Rispetto corse e fermate previste
4. Copertura efficace del territorio servito
5. Posizione delle fermate e dei collegamenti
6. Possibilità di acquistare titoli di viaggio online
7. Facilità di munirsi di biglietti/abbonamenti
8. Facilità di trovare informazioni su rete/orari
9. Informazioni alle fermate
10. Puntualità delle corse
11. Durata dello spostamento
12. Cortesia/educazione personale di guida
13. Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio
14. Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare
15. Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni
16. Riconoscibilità del personale TEB
17. Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori
18. Comfort dei mezzi
19. Climatizzazione /riscaldamento dei mezzi
20. Affollamento dei mezzi / spazio a bordo
21. Pulizia dei mezzi
22. Pulizia delle pensiline/banchine di fermata
23. Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo
24. Accessibilità mezzi ai diversamente abili
25. Rumore/vibrazioni a bordo mezzo
26. Sicurezza a bordo
27. Condotta di guida
28. Impegno e rispetto dell'ambiente

Le esperienze di fruizione del servizio di pubblico trasporto: Tabella di sintesi della quadrant analysis

51

- analisi per utenza -

	Utenza		
	Totale	Abbonati	Occasionali
<i>Fascia oraria di inizio e fine servizio</i>	Dark Blue	Dark Blue	Dark Blue
<i>Frequenza delle corse</i>	Dark Blue	Light Blue	Dark Blue
<i>Rispetto delle corse e delle fermate previste</i>	Dark Blue	Light Blue	Dark Blue
<i>Copertura efficace del territorio servito</i>	Light Blue	Light Blue	Dark Blue
<i>Posizione delle fermate e dei collegamenti</i>	Light Blue	Light Blue	Light Blue
<i>Possibilità di acquistare titoli di viaggio online</i>	Light Blue	Light Blue	Light Blue
<i>Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti</i>	Light Blue	Dark Blue	Light Blue
<i>Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari</i>	Light Blue	Light Blue	Light Blue
<i>Informazioni alle fermate (video, cartelli)</i>	Light Blue	Yellow	Light Blue
<i>Puntualità delle corse</i>	Dark Blue	Light Blue	Light Blue
<i>Durata dello spostamento</i>	Dark Blue	Dark Blue	Dark Blue
<i>Cortesia/educazione del personale di guida</i>	Dark Blue	Dark Blue	Dark Blue
<i>Rispetto/comportamento delle guardie giurate a bordo</i>	Yellow	Yellow	Dark Blue
<i>Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare</i>	Yellow	Red	Yellow
<i>Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni</i>	Yellow	Light Blue	Light Blue
<i>Riconoscibilità del personale TEB/divisa aziendale</i>	Light Blue	Light Blue	Yellow
<i>Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte delle guardie giurate</i>	Yellow	Yellow	Light Blue
<i>Comfort dei mezzi</i>	Red	Red	Yellow
<i>Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi</i>	Red	Yellow	Red
<i>Affollamento dei mezzi / spazio a bordo</i>	Red	Red	Red
<i>Pulizia dei mezzi</i>	Red	Red	Yellow
<i>Pulizia delle pensiline / banchine di fermata</i>	Red	Red	Red
<i>Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo</i>	Dark Blue	Dark Blue	Red
<i>Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili</i>	Light Blue	Light Blue	Light Blue
<i>Rumore/vibrazioni a bordo mezzo</i>	Red	Red	Light Blue
<i>Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)</i>	Red	Red	Red
<i>Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)</i>	Dark Blue	Dark Blue	Red
<i>Impegno e rispetto dell'ambiente</i>	Dark Blue	Dark Blue	Dark Blue

Investire
 Controllare
 Comunicare
 Mantenere

Il significato di ogni area:

Comunicare/Blu, troviamo quegli aspetti ritenuti molto importanti dagli utenti e su cui vi è una soddisfazione superiore alla media. Elementi proponibili per una adeguata comunicazione verso l'utenza.

Investire/Rosso, gli aspetti presenti sono ritenuti molto importanti ma non altrettanto soddisfacenti. Sarebbe necessario quindi investire per migliorarli.

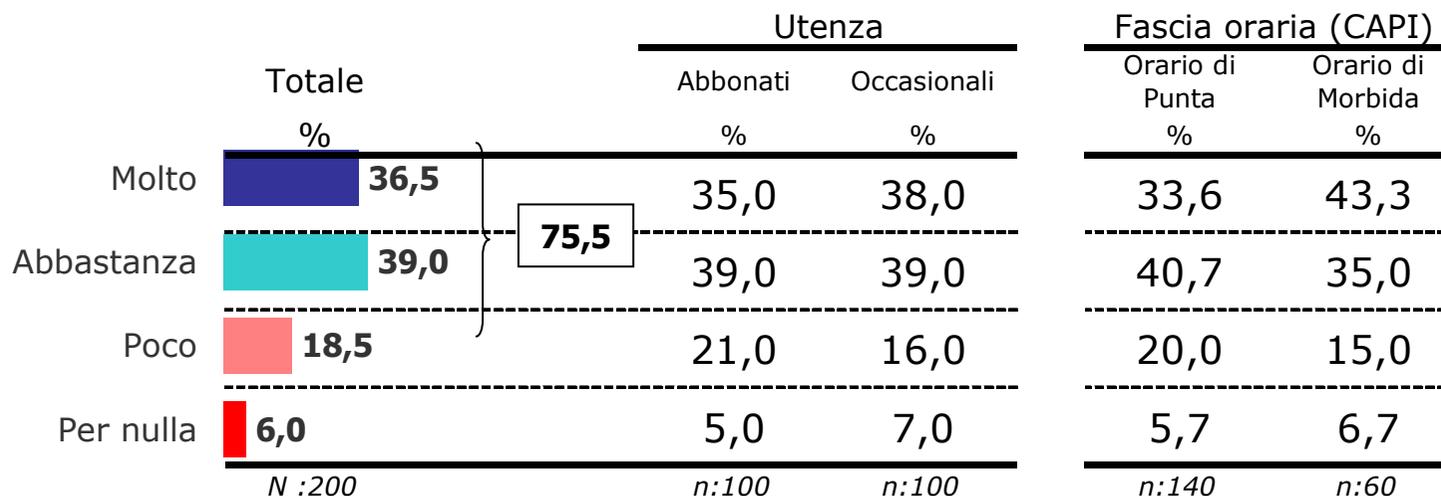
Controllare/Giallo, vi sono presenti aspetti su cui vi è un basso livello di importanza e anche poca soddisfazione. Controllare che la bassa soddisfazione non contribuisca ad aumentare il livello di importanza degli stessi aspetti.

Mantenere/azzurro, aspetti su cui vi è un'alta soddisfazione ma non vengono ritenuti molto importanti. Mantenere lo stesso livello di servizio.

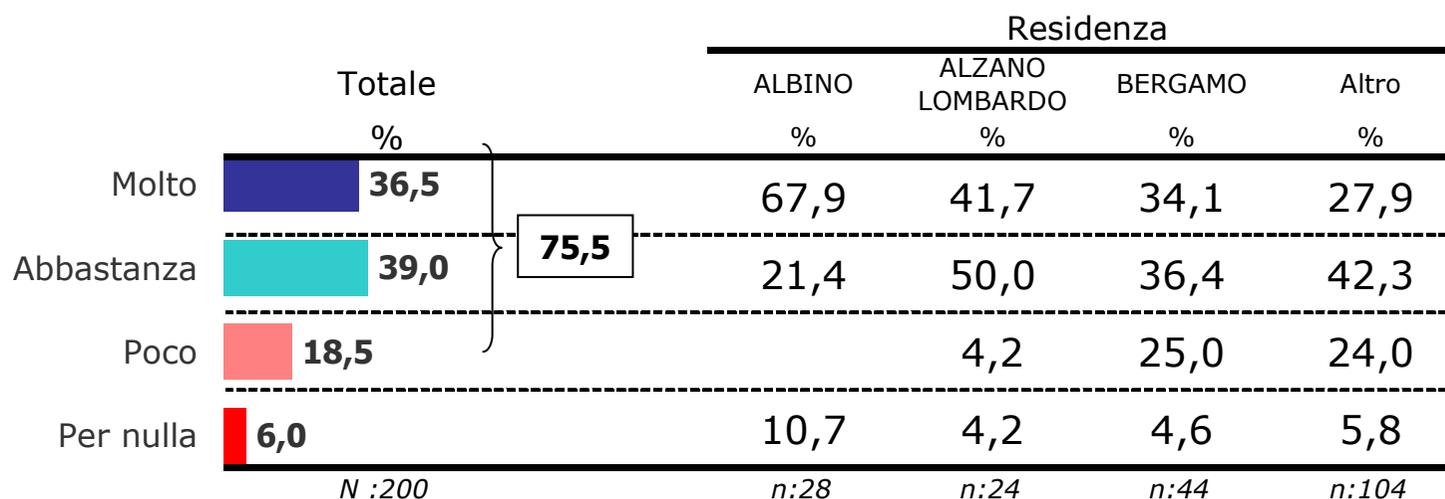
Quanto considera importante/utile la presenza delle guardie giurate ai fini della sicurezza a bordo?

52

- analisi per utenza e fascia oraria -



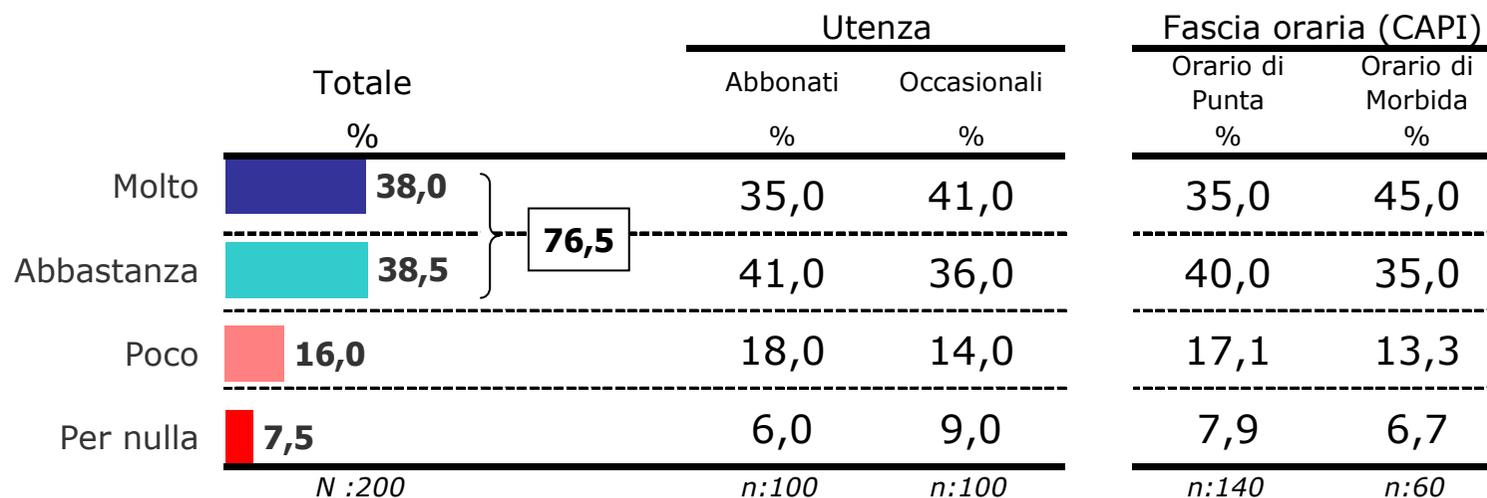
- analisi per residenza -



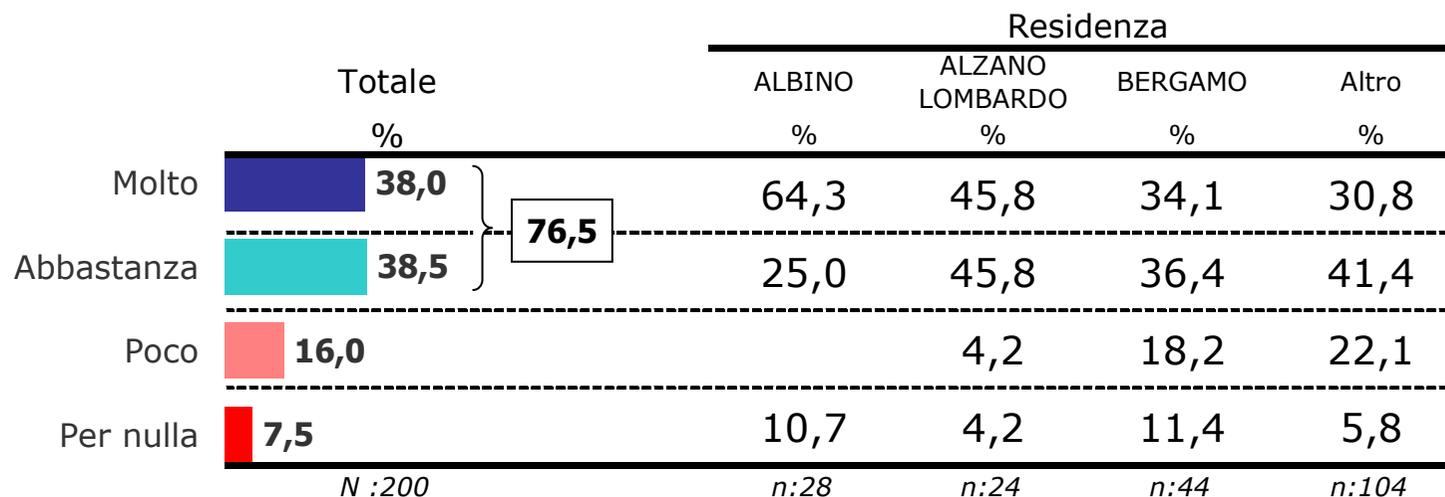
Quanto la considera importante/utile ai fini della verifica e controllo dei titoli di viaggio?

53

- analisi per utenza e fascia oraria -



- analisi per residenza -



Nella ricerca di informazioni su linee, abbonamenti e orari Lei preferisce ...? (leggere le alternative)

54

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Utilizzare gli strumenti tecnologici (Sito e App)	64,0	72,0	56,0	62,9	66,7
Rivolgersi all'ATB Point recandosi allo sportello fisico in Porta Nuova	14,5	14,0	15,0	17,1	8,3
Chiedere al conducente/personale di bordo	11,5	6,0	17,0	8,6	18,3
Rivolgersi all'ATB Point tramite telefono	9,0	7,0	11,0	11,4	3,3
Rivolgersi all'ATB Point tramite invio di una e-mail	0,5	1,0			1,7
Rivolgersi direttamente agli uffici TEB tramite telefono o email	0,5		1,0		1,7
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Nella ricerca di informazioni su linee, abbonamenti e orari Lei preferisce ...? (leggere le alternative)

55

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Utilizzare gli strumenti tecnologici (Sito e App)	64,0	53,6	62,5	59,1	69,2
Rivolgersi all'ATB Point recandosi allo sportello fisico in Porta Nuova	14,5	21,4	16,7	15,9	11,5
Chiedere al conducente/personale di bordo	11,5	10,7	16,7	6,8	12,5
Rivolgersi all'ATB Point tramite telefono	9,0	10,7	4,2	18,2	5,8
Rivolgersi all'ATB Point tramite invio di una e-mail	0,5	3,6			
Rivolgersi direttamente agli uffici TEB tramite telefono o email	0,5				1,0
	N : 200	n:28	n:24	n:44	n:104

(domanda rivolta a quanti dichiarano di non utilizzare gli strumenti tecnologici per la ricerca di informazioni)
Per quale motivo non utilizza gli strumenti tecnologici (Sito internet e App) per la ricerca di queste informazioni?

Risposta singola

56 - **analisi per utenza e fascia oraria** -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Per abitudine	47,2	39,3	52,3	42,3	60,0
Perché il sito/app non sono chiari/fruibili	22,2	28,6	18,2	26,9	10,0
Perché preferisco un contatto diretto	9,7	10,7	9,1	7,7	15,0
Perché non ho internet/non so usarlo	6,9	3,6	9,1	7,7	5,0
Perché il sito/app non sono aggiornati/affidabili	2,8	3,6	2,3	1,9	5,0
Altro	4,2	3,6	4,6	3,9	5,0
Non so	6,9	10,7	4,6	9,6	
	N :72	n:28	n:44	n:52	n:20

(domanda rivolta a quanti dichiarano di non utilizzare gli strumenti tecnologici per la ricerca di informazioni)
Per quale motivo non utilizza gli strumenti tecnologici (Sito internet e App) per la ricerca di queste informazioni?

Risposta singola

57

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Per abitudine	47,2	53,9	66,7	44,4	40,6
Perché il sito/app non sono chiari/fruibili	22,2	23,1	11,1	27,8	21,9
Perché preferisco un contatto diretto	9,7	7,7	11,1	11,1	9,4
Perché non ho internet/non so usarlo	6,9		11,1		12,5
Perché il sito/app non sono aggiornati/affidabili	2,8	7,7			3,1
Altro	4,2			11,1	3,1
Non so	6,9	7,7		5,6	9,4
	N :72	n:13	n:9	n:18	n:32

- Qualità attesa -

Le elencherò ora una serie di fattori. Le chiedo di indicarmi quanto sono importanti per lei utilizzando un punteggio da 1 a 10

		Totale %	Utenza	
			Abbonati %	Occasionali %
Affidabilità del servizio	Totale positivo	100,0	100,0	100,0
	Totale negativo	0,0	0,0	0,0
Disponibilità del servizio	Totale positivo	99,0	99,0	99,0
	Totale negativo	1,0	1,0	1,0
Informazioni	Totale positivo	97,5	98,0	97,0
	Totale negativo	2,5	2,0	3,0
Tempo di viaggio	Totale positivo	99,0	99,0	99,0
	Totale negativo	1,0	1,0	1,0
Rapporti con l'utenza	Totale positivo	94,5	95,0	94,0
	Totale negativo	4,0	3,0	5,0
Comfort del servizio	Totale positivo	99,5	100,0	99,0
	Totale negativo	0,5	0,0	1,0
Sicurezza	Totale positivo	97,0	97,0	97,0
	Totale negativo	3,0	3,0	3,0
Impatto ambientale	Totale positivo	95,0	93,0	97,0
	Totale negativo	0,5	0,0	1,0
		N: 200	N: 100	N: 100

Le elencherò ora una serie di fattori. Le chiedo di indicarmi quanto sono importanti per lei utilizzando un punteggio da 1 a 10

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Affidabilità del servizio	9,0	8,8	9,2	9,2	8,6
Disponibilità del servizio	8,8	8,7	8,9	9,0	8,5
Informazioni	8,4	8,3	8,5	8,6	7,9
Tempo di viaggio	8,6	8,6	8,6	8,6	8,5
Rapporti con l'utenza	8,4	8,4	8,4	8,4	8,3
Comfort del servizio	8,9	8,8	8,9	9,0	8,6
Sicurezza	9,0	8,9	9,2	9,3	8,5
Impatto ambientale	9,0	8,8	9,1	9,1	8,7
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Le elencherò ora una serie di fattori. Le chiedo di indicarmi quanto sono importanti per lei utilizzando un punteggio da 1 a 10

61

- analisi per residenza -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Residenza			
		ALBINO medie	ALZANO LOMBARDO medie	BERGAMO medie	Altro medie
Affidabilità del servizio	9,0	8,8	8,7	9,2	9,0
Disponibilità del servizio	8,8	8,6	9,0	9,1	8,7
Informazioni	8,4	8,4	8,5	8,3	8,4
Tempo di viaggio	8,6	8,6	8,5	8,4	8,7
Rapporti con l'utenza	8,4	8,5	8,2	8,4	8,4
Comfort del servizio	8,9	8,8	8,6	9,0	8,9
Sicurezza	9,0	9,0	8,9	9,1	9,0
Impatto ambientale	9,0	9,1	8,7	8,9	9,0
	N :200	n:28	n:24	n:44	n:104

- **Consigli ed aspettative** dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio -

Per concludere ha qualche suggerimento da rivolgere a TEB per il miglioramento dei suoi servizi?

63

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Si	 70,5	69,0	72,0	67,9	76,7
No	 29,5	31,0	28,0	32,1	23,3
	N : 200	n:100	n:100	n:140	n:60

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Si	 70,5	75,0	75,0	56,8	74,0
No	 29,5	25,0	25,0	43,2	26,0
	N : 200	n:28	n:24	n:44	n:104

(domanda rivolta a coloro che dichiarano di avere qualche suggerimento da rivolgere a TEB)

Quali suggerimenti rivolgerebbe a TEB?

- Risposte spontanee con possibilità di risposta multipla -

64

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (CAPI)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Più corse alla sera e nei festivi	42,6	44,9	40,3	45,3	37,0
Più corse nelle ore di punta	41,1	46,4	36,1	40,0	43,5
Maggiore controllo e sicurezza	24,8	23,2	26,4	23,2	28,3
Meno affollamento	16,3	18,8	13,9	17,9	13,0
Mezzi più moderni / nuovi	14,9	15,9	13,9	13,7	17,4
Più posti a sedere	14,9	18,8	11,1	16,8	10,9
Maggiore pulizia	14,2	10,1	18,1	15,8	10,9
Abbassare i prezzi	9,9	8,7	11,1	8,4	13,0
Più copertura del territorio / più linee	9,2	4,4	13,9	4,2	19,6
Percorsi più brevi	7,1	2,9	11,1	8,4	4,4
Orari più comodi	4,3	4,4	4,2	5,3	2,2
Maggiore puntualità	2,8	4,4	1,4	4,2	
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	2,8	2,9	2,8	4,2	
Maggiore efficienza	2,8	2,9	2,8	2,1	4,4
Maggiore informazione e più chiara	2,1	1,5	2,8	3,2	
Migliorare la climatizzazione/riscaldamento	1,4	1,5	1,4	2,1	
Altro	9,2	8,7	9,7	11,6	4,4
	N : 141	n:69	n:72	n:95	n:46

(domanda rivolta a coloro che dichiarano di avere qualche suggerimento da rivolgere a TEB)

Quali suggerimenti rivolgerebbe a TEB?

- Risposte spontanee con possibilità di risposta multipla -

65

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza			
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	Altro %
Più corse alla sera e nei festivi	42,6	42,9	16,7	56,0	44,2
Più corse nelle ore di punta	41,1	52,4	22,2	28,0	46,8
Maggiore controllo e sicurezza	24,8	28,6	33,3	40,0	16,9
Meno affollamento	16,3	4,8	11,1	12,0	22,1
Mezzi più moderni / nuovi	14,9		16,7	16,0	18,2
Più posti a sedere	14,9	9,5	5,6	20,0	16,9
Maggiore pulizia	14,2	14,3		28,0	13,0
Abbassare i prezzi	9,9	9,5		8,0	13,0
Più copertura del territorio / più linee	9,2	4,8	11,1	8,0	10,4
Percorsi più brevi	7,1	4,8	5,6		10,4
Orari più comodi	4,3		5,6	4,0	5,2
Maggiore puntualità	2,8		5,6		3,9
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	2,8				5,2
Maggiore efficienza	2,8			8,0	2,6
Maggiore informazione e più chiara	2,1				3,9
Migliorare la climatizzazione/riscaldamento	1,4				2,6
Altro	9,2	4,8	16,7	8,0	9,1
	N :141	n:21	n:18	n:25	n:77

- Sintesi dei principali risultati -

Sintesi dei principali risultati
Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico

67

- Il 17% dell'utenza Teb dichiara di utilizzare il servizio di trasporto pubblico offerto da quest'anno, mentre il 41% sostiene di utilizzare il servizio da oltre 5 anni.
- Il 41% degli intervistati **utilizza almeno un'altra linea** oltre Teb per raggiungere la propria meta abituale (29,5% solo una e 11,5% più di una) soprattutto tra gli abbonati.
- Oltre la metà del campione non prende altre linee per effettuare lo spostamento (58,5%). Rispetto a quest'ultimo segmento (utilizzatori di sola TEB) si registra un significativo incremento del 26,5% rispetto al 2018.
- Le linee ATB maggiormente utilizzate degli intervistati che fruiscono anche di altre linee oltre a Teb, risultano essere:
 - ✓ **Linea 5** (23,2%)
 - ✓ **Linea 1** (12,2%)
- Quanti effettuano spostamenti abituali utilizzando altre linee oltre Teb, ma non ATB (40,2%), si appoggiano principalmente al servizio **SAB**.

Sintesi dei principali risultati
Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico

68

- **L'81,5%** del campione **non utilizza i parcheggi di interscambio** presenti presso le fermate.
- Chi li adopera, frequenta soprattutto quello di **Albino** (32,4%), Alzano (26,5%), Torre Boldone e Pradalunga (entrambi 17,7%).
- Per quanto riguarda la tipologia di Documento di viaggio utilizzato, si rileva una preferenza per: **l'abbonamento annuale** (36,5%) e il **ticket orario** (36,5%).
Il 13,5% possiede il carnet 10 viaggi mentre gli abbonamenti settimanali, mensili, Regionale IVOL e Mensile IVOP sono molto meno frequenti tra i passeggeri intervistati.
- Il numero medio di **mensili** acquistati nel corso dell'anno è di **9,9** abbonamenti (per quanto gli intervistati che scelgono questo tipo di titolo sono solo una minoranza, 14 utenti in tutto: elemento che non garantisce la generalizzabilità di questo dato).
- Rispetto alla **frequenza** di utilizzo dei mezzi Teb, il **60,5%** del campione li utilizza prevalentemente **nei giorni feriali** mentre 15% del campione qualche volta alla settimana. Questo dato è a conferma anche della tipologia, in termini di professione, de passeggero TEB che è in genere Studente o Lavoratore piuttosto che Pensionato (cfr chart 6 Profilo del campione).

Sintesi dei principali risultati **Giudizi e opinioni relativi al servizio Teb / Aspettative**

69

- In termini di Customer Satisfaction, gli aspetti del servizio maggiormente soddisfacenti (con punteggio medio superiore a 8) sono:
 - ✓ **Puntualità delle corse** (voto medio 8,5)
 - ✓ **Rispetto delle corse previste** (voto medio di 8,4)
 - ✓ **Riconoscibilità del personale/ divisa aziendale** (voto medio di 8,4)
 - ✓ **Possibilità di acquistare i titoli di viaggio online** (voto medio di 8,4)
 - ✓ **Facilità di munirsi di biglietti e abbonamenti** (voto medio 8,4)
 - ✓ **Posizione delle fermate e dei collegamenti** (voto medio di 8,3)
 - ✓ **Impegno e rispetto ambientale** (voto medio di 8,2)
 - ✓ **Frequenza delle corse** (voto medio di 8,1)
 - ✓ **Durata dello spostamento** (voto medio di 8,0)

- ✓ Tutti gli aspetti sottoposti al giudizio dell'utenza raggiungono un punteggio positivo, solo un aspetto si rileva come più delicati assestandosi al di sotto della sufficienza:
 - ✓ **Affollamento dei mezzi** (voto medio di 5,5)

Sintesi dei principali risultati Giudizi e opinioni relativi al servizio Teb / Aspettative

70

- ✓ Il voto overall di **soddisfazione** sul servizio è **7,8**. Le valutazioni sulle singole macroaree raccolgono punteggi medi positivi:
 - ✓ 8,3 Tempo di viaggio
 - ✓ 8,2 Disponibilità del servizio e Impatto ambientale
 - ✓ 8,1 Affidabilità del servizio
 - ✓ 7,8 Informazioni
 - ✓ 7,6 Sicurezza
 - ✓ 7,3 Rapporti con l'utenza
 - ✓ 7,0 Comfort del servizio

- La **qualità attesa** (importanza attribuita) per gli 8 macro-fattori di servizio registra aspettative piuttosto alte:
 - ✓ 9,0 Sicurezza, Affidabilità del servizio e Impatto ambientale
 - ✓ 8,9 Comfort del servizio
 - ✓ 8,8 Disponibilità del servizio
 - ✓ 8,6 Tempo di viaggio
 - ✓ 8,4 Informazioni e Rapporti con l'utenza

Sintesi dei principali risultati

Giudizi e opinioni relativi al servizio Teb

71

- ✓ Il 75,5% degli intervistati considera utile/ importante la **presenza di guardie giurate** ai fini della sicurezza a bordo. Ugualmente si ritiene utile/ importante anche ai fini della verifica e del controllo dei titoli di viaggio (76,5%).
- ✓ Nella ricerca di informazioni il 64% utilizza l'APP o il Sito internet. Chi si rivolge allo sportello (14,5%) o al conducente (11,5%) lo fa per **abitudine** (47,2%) o perché ritiene che il **sito/app non siano fruibili e chiari** (22,2%)
- ✓ Il 70,5% del campione esprime un commento finale ai fini del miglioramento del servizio Teb.
Tra i **suggerimenti** vi sono principalmente le richieste di:
 - ✓ Incremento delle corse negli orari serali e nei giorni festivi (42,6%)
 - ✓ Incremento delle corse soprattutto nelle ore di punta (41,1%)
 - ✓ Maggior controllo e sicurezza (24,8%)
 - ✓ Minor affollamento (16,3%)
 - ✓ Mezzi più moderni/ nuovi (14,9%)
 - ✓ Maggior numero di posti a sedere (14,9%)
 - ✓ Maggiore pulizia (14,2%)
 - ✓ Riduzione dei prezzi (9,9%)

datacontact

contact center - ricerche di mercato
comunicazione multimediale

misurare
conoscere
comunicare



Sede legale, amministrativa e operativa
via Lazazzera, 1 - 75100 MATERA
tel. 0835.700000 - Fax 0835.700001

www.datacontact.it - info@datacontact.it
numero verde 800.066.366