



CUSTOMER SATISFACTION 2016

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

Novembre 2016

Rapporto di Ricerca



Nota metodologica	pag. 2
Profilo del campione	pag. 4
Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico	pag. 5
Giudizi e opinioni relative al servizio offerto da Teb Bergamo	pag. 32
Qualità attesa	pag. 58
Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio	pag. 62
Sintesi dei Principali Risultati	pag. 66

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 21 al 25 Novembre 2016
Metodologia utilizzata:	Interviste face to face supportate da sistema C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview)
Tipo di campionamento:	<u>Metodologia face to face:</u> 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%.

Nell'edizione 2016 della Customer Satisfaction si è deciso di approfondire, oltre ai parametri già censiti, un ulteriore aspetto non indagato nelle edizioni precedenti.

Nella sezione di CS è stato quindi previsto l'inserimento dell'item:

- **Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori**

Ulteriormente, al fine di individuare la **qualità attesa** rispetto al servizio, è stata riformulata la domanda relativa all'importanza degli 8 fattori di qualità del servizio chiedendo, per ciascuno, di indicare quanto lo si ritiene importante con voto 1-10 (diversamente dagli anni precedenti in cui veniva richiesto di indicare i 3 più importanti).

Tutte le modifiche introdotte con la CS 2015, sono state mantenute.

- **scala di valutazione 1-10**
- **8 fattori di qualità del servizio**

PROFILO DEL CAMPIONE

4

FASCIA ORARIA IN CUI E' REALIZZATA L'INTERVISTA	Totale %	Tot 2015 %	Abbonati %	Occasionali %
7.00-9.30 (orario di punta)	14,5	7,5	14,0	15,0
9.30-12.30 (orario di morbida)	13,5	18,5	16,0	11,0
12.30-14.30 (orario di punta)	38,0	40,5	41,0	35,0
14.30-17.00 (orario di morbida)	16,5	11,5	14,0	19,0
17.00-19.00 (orario di punta)	17,5	22,0	15,0	20,0
	N :200	N :200	n:100	n:100

Sesso	Totale %	Tot 2015 %	Abbonati %	Occasionali %
Maschio	53,5	36,5	43,0	64,0
Femmina	46,5	63,5	57,0	36,0
	N :200	N :200	n:100	n:100

Comune di Residenza	Totale %	Tot 2015 %	Abbonati %	Occasionali %
ALBINO	10,5	16,5	9,0	12,0
ALZANO LOMBARDO	14,0	9,5	14,0	14,0
BERGAMO	25,5	17,5	19,0	32,0
CENE	2,0	1,0	3,0	1,0
CLUSONE	2,0	2,0	3,0	1,0
GAZZANIGA	1,5	2,5	1,0	2,0
GORLE	1,0	0,0	2,0	0,0
NEMBRO	7,5	17,0	8,0	7,0
PONTE NOSSA	1,0	0,0	1,0	1,0
PRADALUNGA	4,5	1,5	4,0	5,0
RANICA	11,0	7,0	14,0	8,0
SCANZOROSCIATE	2,0	0,5	2,0	2,0
SELVINO	1,0	0,5	1,0	1,0
TORRE BOLDONE	10,0	12,5	10,0	10,0
TORRE DE' ROVERI	0,5	0,0	0,0	1,0
VALBONDIONE	0,5	0,0	1,0	0,0
VAL GANDINO	1,0	0,0	2,0	0,0
VILLA DI SERIO	1,5	0,0	1,0	2,0
Altro	3,0	0,0	5,0	1,0
	N :200		n:100	n:100

Età	Totale %	Tot 2015 %	Abbonati %	Occasionali %
14-25	59,0	47,0	88,0	30,0
26-45	21,5	18,5	7,0	36,0
46-64	12,5	18,5	5,0	20,0
65 e più	7,0	16,0	0,0	14,0
	N :200	N :200	n:100	n:100

Titolo di studio	Totale %	Tot 2015 %	Abbonati %	Occasionali %
Nessuno/elementare	2,5	2,5	1,0	4,0
Media inferiore	40,5	33,0	57,0	24,0
Media superiore	33,0	43,5	32,0	34,0
Laurea/post laurea	22,0	21,0	9,0	35,0
non indica	2,0	0,0	1,0	3,0
	N :200	N :200	n:100	n:100

Professione	Totale %	Tot 2015 %	Abbonati %	Occasionali %
Operaio	3,0	4,0	0,0	6,0
Artigiano	1,0	1,0	0,0	2,0
Commerciante	4,0	0,5	2,0	6,0
Impiegato/insegnante	13,0	19,0	11,0	15,0
Libero professionista / dirigente / imprenditore	8,5	7,0	1,0	16,0
Casalinga	0,5	7,5	0,0	1,0
Pensionato	9,0	11,5	3,0	15,0
Studente	52,5	46,0	81,0	24,0
Disoccupato	6,5	1,0	1,0	12,0
Altro	0,5	2,5	1,0	0,0
Non indica	1,5	0,0	0,0	3,0
	N :200	N :200	n:100	n:100

* Al fine di favorire la comparazione longitudinale, nella tabella sono riportati per l'anno 2015 solo i valori relativi ai comuni monitorati anche nel 2016

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

Da quanto tempo utilizza Teb Bergamo?

6

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati	Occasionali	Orario di Punta	Orario di Morbida
	%	%	%	%	%
Da quest'anno (2016)	18,0	13,0	23,0	17,9	18,3
1-3 anni	39,5	55,0	24,0	39,3	40,0
4-5 anni	15,5	14,0	17,0	15,7	15,0
Più di 5 anni	26,0	17,0	35,0	25,7	26,7
Non indica	1,0	1,0	1,0	1,4	
N :200		n:100	n:100	n:140	n:60

Da quanto tempo utilizza Teb Bergamo?

7

- analisi per residenza -

	Residenza						
	Totale	Bergamo	Albino	Alzano Lombardo	Ranica	Torre Boldone	Altro
	%	%	%	%	%	%	%
Da quest'anno (2016)	18,0	29,4	14,3	7,1	13,6	20,0	15,5
1-3 anni	39,5	23,5	47,6	50,0	40,9	40,0	44,8
4-5 anni	15,5	7,8	23,8	10,7	22,7	10,0	20,7
Più di 5 anni	26,0	37,3	14,3	32,1	22,7	30,0	17,2
Non indica	1,0	2,0					1,7
	N :200	n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

Da quanto tempo utilizza Teb Bergamo?

8

- monitoraggio rilevazione novembre 2016 / novembre 2015-

	Rilevazione 2016	Rilevazione 2015	Δ (2016-2015)	Significativo* al 95%
Da quest'anno (2016)	18,0	17,5	0,5	No
1-3 anni	39,5	36,5	3,0	No
4-5 anni	15,5	14,5	1,0	No
Più di 5 anni	26,0	31,5	-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 2016 con quelli del 2015 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

Quali sono i motivi principali per cui utilizza i mezzi di trasporto pubblico?

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

9

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Motivi di studio/recarmi a scuola	51,5	82,0	21,0	53,6	46,7
Motivi di svago/divertimento/cultura	21,5	14,0	29,0	17,1	31,7
Motivi professionali/recarmi sul posto di lavoro	20,5	13,0	28,0	20,7	20,0
Visita a parenti e amici	12,5	5,0	20,0	14,3	8,3
Motivi di shopping/spesa	7,5	1,0	14,0	6,4	10,0
Motivi sanitari/visite mediche	5,5	2,0	9,0	7,1	1,7
Motivi di sport e hobby	3,5	1,0	6,0	3,6	3,3
Altro	3,5	1,0	6,0	3,6	3,3
Non indica	1,0	1,0	1,0	0,7	1,7
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

Quali sono i motivi principali per cui utilizza i mezzi di trasporto pubblico?

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

10

- analisi per residenza-

	Residenza						
	Totale	Bergamo	Albino	Alzano Lombardo	Ranica	Torre Boldone	Altro
	%	%	%	%	%	%	%
Motivi di studio/recarmi a scuola	51,5	45,1	38,1	53,6	59,1	55,0	56,9
Motivi di svago/divertimento/cultura	21,5	11,8	14,3	35,7	9,1	40,0	24,1
Motivi professionali/recarmi sul posto di lavoro	20,5	25,5	23,8	7,1	18,2	30,0	19,0
Visita a parenti e amici	12,5	21,6	19,1	17,9	4,6		6,9
Motivi di shopping/spesa	7,5	7,8		14,3	4,6	5,0	8,6
Motivi sanitari/visite mediche	5,5	7,8	19,1				5,2
Motivi di sport e hobby	3,5	3,9	4,8		9,1	5,0	1,7
Altro	3,5	3,9		7,1		5,0	3,5
Non indica	1,0			3,6			1,7
	N :200	n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

In genere, perché sceglie i mezzi di trasporto pubblico rispetto ad altri mezzi di trasporto?

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

11

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Comodità del viaggio	45,5	52,0	39,0	48,6	38,3
Non dispongo di un mezzo privato	21,5	27,0	16,0	18,6	28,3
Non dispongo della patente	19,5	25,0	14,0	17,1	25,0
Velocità di spostamento	16,5	16,0	17,0	19,3	10,0
Per evitare problemi di traffico	14,5	9,0	20,0	13,6	16,7
Per evitare problemi di parcheggio	12,5	6,0	19,0	11,4	15,0
Convenienza economica	3,0	5,0	1,0	2,9	3,3
Comodità negli orari	2,5	2,0	3,0	2,1	3,3
Sensibilità/Tutela ambientale	1,5		3,0	1,4	1,7
Altro	3,5	1,0	6,0	5,0	
Non indica	1,0	1,0	1,0	0,7	1,7
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

In genere, perché sceglie i mezzi di trasporto pubblico rispetto ad altri mezzi di trasporto?

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

12

- analisi per residenza-

	Totale	Residenza					
		Bergamo	Albino	Alzano Lombardo	Ranica	Torre Boldone	Altro
	%	%	%	%	%	%	%
Comodità del viaggio	45,5	49,0	38,1	46,4	45,5	35,0	48,3
Non dispongo di un mezzo privato	21,5	13,7	19,1	32,1	36,4	15,0	20,7
Non dispongo della patente	19,5	13,7	23,8	28,6	13,6	25,0	19,0
Velocità di spostamento	16,5	17,7	4,8	14,3	18,2	35,0	13,8
Per evitare problemi di traffico	14,5	19,6	19,1	7,1	9,1	25,0	10,3
Per evitare problemi di parcheggio	12,5	11,8	19,1	7,1	4,6	5,0	19,0
Convenienza economica	3,0				4,6		8,6
Comodità negli orari	2,5		4,8	7,1	4,6		1,7
Sensibilità/Tutela ambientale	1,5	3,9					1,7
Altro	3,5	3,9	4,8		9,1		3,5
Non indica	1,0	2,0	4,8				
	N :200	n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

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

13

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Nessuna	60,0	55,0	65,0	61,4	56,7
Solo una	28,0	35,0	21,0	24,3	36,7
Più di una	10,0	9,0	11,0	12,1	5,0
Non indica	2,0	1,0	3,0	2,1	1,7
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

- analisi per residenza-

	Totale %	Residenza					
		Bergamo %	Albino %	Alzano Lombardo %	Ranica %	Torre Boldone %	Altro %
Nessuna	60,0	70,6	38,1	46,4	54,6	50,0	70,7
Solo una	28,0	13,7	42,9	39,3	40,9	40,0	20,7
Più di una	10,0	11,8	9,5	14,3	4,6	10,0	8,6
Non indica	2,0	3,9	9,5				
	N :200	n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

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

14

- monitoraggio rilevazione novembre 2016 / novembre 2015-

	Rilevazione 2016	Rilevazione 2015	Δ (2016-2015)	Significativo* al 95%
Nessuna	60,0	45,0	15,0	Sì
Solo una	28,0	41,5	-13,5	No
Più di una	10,0	11,5	-1,5	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 2016 con quelli del 2015 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

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

15

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Linea 1	7,9	6,8	9,4	7,8	8,0
Linea 2	7,9		18,8	9,8	4,0
Linea 5	26,3	29,6	21,9	27,5	24,0
Linea 6	2,6	4,6		3,9	
Linea 7	14,5	18,2	9,4	13,7	16,0
Linea 8	19,7	20,5	18,8	13,7	32,0
Linea 9	2,6	2,3	3,1	3,9	
Nessuna linea ATB	15,8	15,9	15,6	15,7	16,0
Non indica	2,6	2,3	3,1	3,9	
N : 76		n:44	n:32	n:51	n:25

Quanti dichiarano di non utilizzare nessuna linea ATB (12 casi) utilizzano SAB (9 casi) o Trenord (3 casi)

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

16

- analisi per residenza -




	Totale	Residenza					
		Bergamo	Albino	Alzano Lombardo	Ranica	Torre Boldone	Altro
	%	%	%	%	%	%	%
Linea 1	7,9	15,4		6,7	20,0		5,9
Linea 2	7,9	23,1		6,7	10,0	10,0	
Linea 5	26,3	23,1		33,3	40,0	40,0	23,5
Linea 6	2,6						11,8
Linea 7	14,5	15,4	36,4	6,7		20,0	11,8
Linea 8	19,7	15,4	27,3	6,7	30,0	30,0	17,7
Linea 9	2,6	7,7		6,7			
Nessuna linea ATB	15,8		27,3	26,7			29,4
Non indica	2,6		9,1	6,7			
	N : 76	n: 13	n: 11	n: 15	n: 10	n: 10	n: 17

Quanti dichiarano di non utilizzare nessuna linea ATB (12 casi) utilizzano SAB (9 casi) o Trenord (3 casi)




Qual è la durata media del suo viaggio sui mezzi Teb, per raggiungere la sua destinazione abituale?

17

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
0-15 minuti	 52,5	49,0	56,0	52,1	53,3
16-30 minuti	 41,0	41,0	41,0	41,4	40,0
31-45 minuti	 6,5	10,0	3,0	6,4	6,7
	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>	<i>n:140</i>	<i>n:60</i>

- analisi per residenza-

	Totale %	Residenza					
		Bergamo %	Albino %	Alzano Lombardo %	Ranica %	Torre Boldone %	Altro %
0-15 minuti	 52,5	86,3	28,6	50,0	59,1	65,0	25,9
16-30 minuti	 41,0	11,8	42,9	50,0	40,9	30,0	65,5
31-45 minuti	 6,5	2,0	28,6			5,0	8,6
	<i>N :200</i>	<i>n:51</i>	<i>n:21</i>	<i>n:28</i>	<i>n:22</i>	<i>n:20</i>	<i>n:58</i>

Quali sono tutti i mezzi di trasporto – oltre al tram – che ha utilizzato oggi per compiere il suo viaggio?

- Possibilità di risposta multipla -

18

- analisi per utenza e fascia oraria -









	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati	Occasionali	Orario di Punta	Orario di Morbida
		%	%	%	%
A piedi	67,0	72,0	62,0	66,4	68,3
Treno	9,5	14,0	5,0	8,6	11,7
Autobus urbano ATB	8,5	11,0	6,0	8,6	8,3
Bicicletta propria	6,5	6,0	7,0	5,0	10,0
Automobile	5,5	6,0	5,0	6,4	3,3
Metropolitana	5,0	6,0	4,0	4,3	6,7
Autobus extraurbano	3,5	4,0	3,0	4,3	1,7
Enicolare	0,5		1,0		1,7
Moto	0,5		1,0		1,7
Bicicletta bike sharing	0,5		1,0	0,7	
Altro	0,5	1,0		0,7	
Non indica	11,0	5,0	17,0	10,7	11,7
	<i>N : 200</i>	<i>n: 100</i>	<i>n: 100</i>	<i>n: 140</i>	<i>n: 60</i>

Quali sono tutti i mezzi di trasporto – oltre al tram – che ha utilizzato oggi /che utilizza per compiere il suo viaggio?

- Possibilità di risposta multipla -

19

- analisi per residenza-

	Residenza						
	Totale	Bergamo	Albino	Alzano Lombardo	Ranica	Torre Boldone	Altro
	%	%	%	%	%	%	%
A piedi	 67,0	62,8	66,7	60,7	68,2	75,0	70,7
Treno	 9,5	13,7	9,5	3,6	13,6		10,3
Autobus urbano ATB	 8,5	7,8	9,5	7,1	13,6		10,3
Bicicletta propria	 6,5	5,9	4,8	7,1	13,6	10,0	3,5
Automobile	 5,5	2,0	4,8	7,1		5,0	10,3
Metropolitana	 5,0	3,9	14,3				8,6
Autobus extraurbano	 3,5			10,7			6,9
Fnicolare	0,5		4,8				
Moto	0,5		4,8				
Bicicletta bike sharing	0,5					5,0	
Altro	0,5			3,6			
Non indica	 11,0	19,6	14,3	7,1	9,1	10,0	5,2
	N :200	n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

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

20

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Spesso	3,5	2,0	5,0	4,3	1,7
Occasionalmente	6,0	4,0	8,0	7,1	3,3
Raramente	4,5	3,0	6,0	2,1	10,0
Mai	83,0	90,0	76,0	82,9	83,3
Non indica	3,0	1,0	5,0	3,6	1,7
	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>	<i>n:140</i>	<i>n:60</i>

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

21

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza					
		Bergamo %	Albino %	Alzano Lombardo %	Ranica %	Torre Boldone %	Altro %
Spesso	3,5		4,8	10,7			5,2
Occasionalmente	6,0		4,8		13,6	5,0	12,1
Raramente	4,5	5,9	4,8	7,1	4,6	5,0	1,7
Mai	83,0	94,1	81,0	82,1	81,8	90,0	72,4
Non indica	3,0		4,8				8,6
	N :200	n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

(domanda rivolta a coloro che dichiarano di utilizzare i parcheggi di interscambio)

Quali parcheggi utilizza? Possibilità di risposta multipla

22

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati	Occasionali	Orario di Punta	Orario di Morbida
	%	%	%	%	%
Il parcheggio di Albino	32,1	44,4	26,3	26,3	44,4
Il parcheggio di Pradalunga	7,1	22,2		10,5	
Il parcheggio di Nembro Saletti	10,7	11,1	10,5	15,8	
Il parcheggio di Alzano	14,3	11,1	15,8	15,8	11,1
Il parcheggio di Ranica	14,3	11,1	15,8	15,8	11,1
Il parcheggio di Torre Boldone	7,1		10,5	10,5	
Il parcheggio della Martinella	7,1	11,1	5,3		22,2
Non indica	14,3	11,1	15,8	15,8	11,1
	N :28	n:9	n:19	n:19	n:9

(domanda rivolta a coloro che dichiarano di utilizzare i parcheggi di interscambio)

Quali parcheggi utilizza? Possibilità di risposta multipla

23

- analisi per residenza -

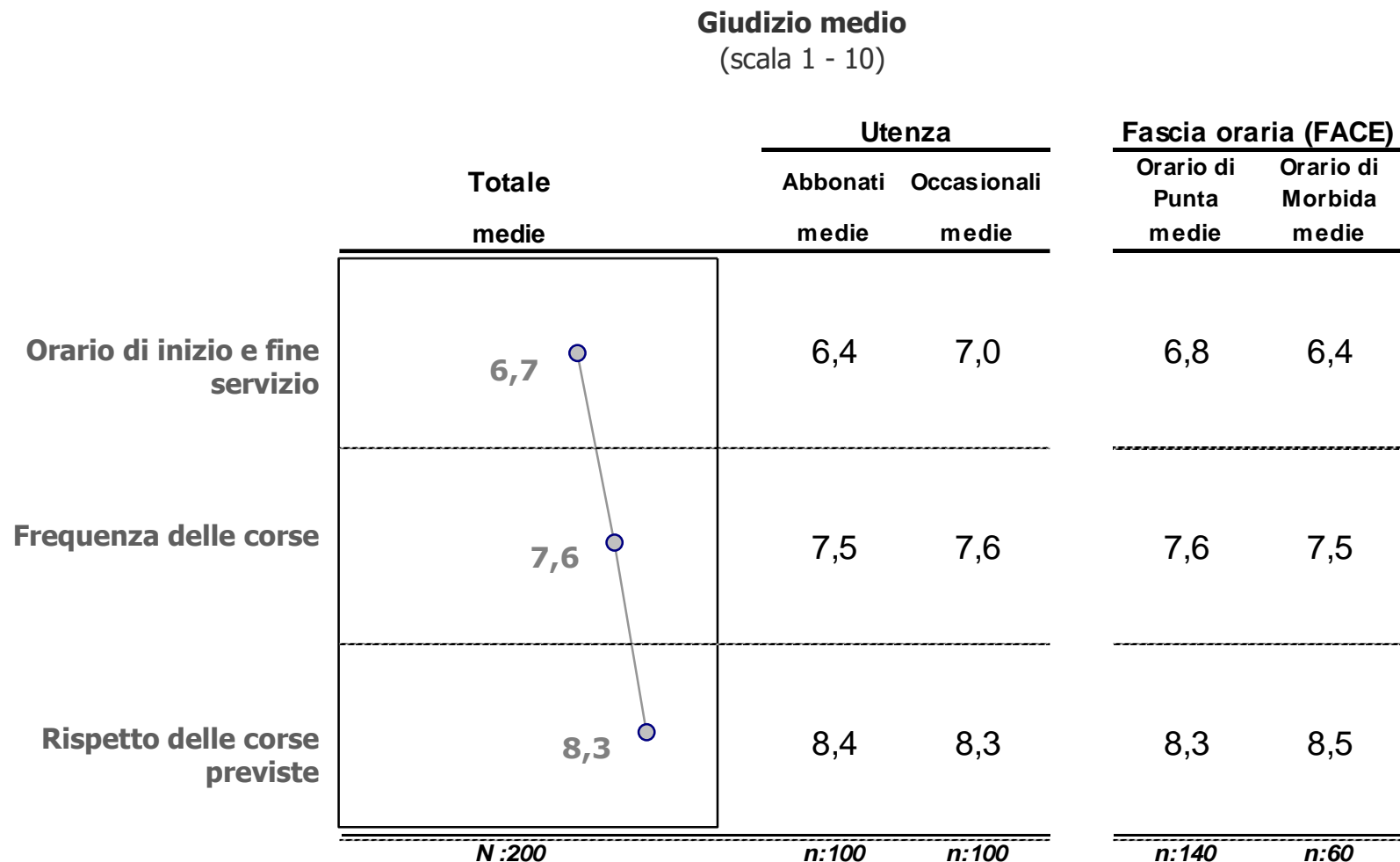
	Residenza						
	Totale	Bergamo	Albino	Alzano Lombardo	Ranica	Torre Boldone	Altro
	%	%	%	%	%	%	%
Il parcheggio di Albino	32,1		100,0	20,0			45,5
Il parcheggio di Pradalunga	7,1						18,2
Il parcheggio di Nembro Saletti	10,7						27,3
Il parcheggio di Alzano	14,3			60,0			9,1
Il parcheggio di Ranica	14,3				75,0		9,1
Il parcheggio di Torre Boldone	7,1					100,0	
Il parcheggio della Martinella	7,1	66,7					
Non indica	14,3	33,3		20,0	25,0		9,1
	N :28	n:3	n:3	n:5	n:4	n:2	n:11

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

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**

25

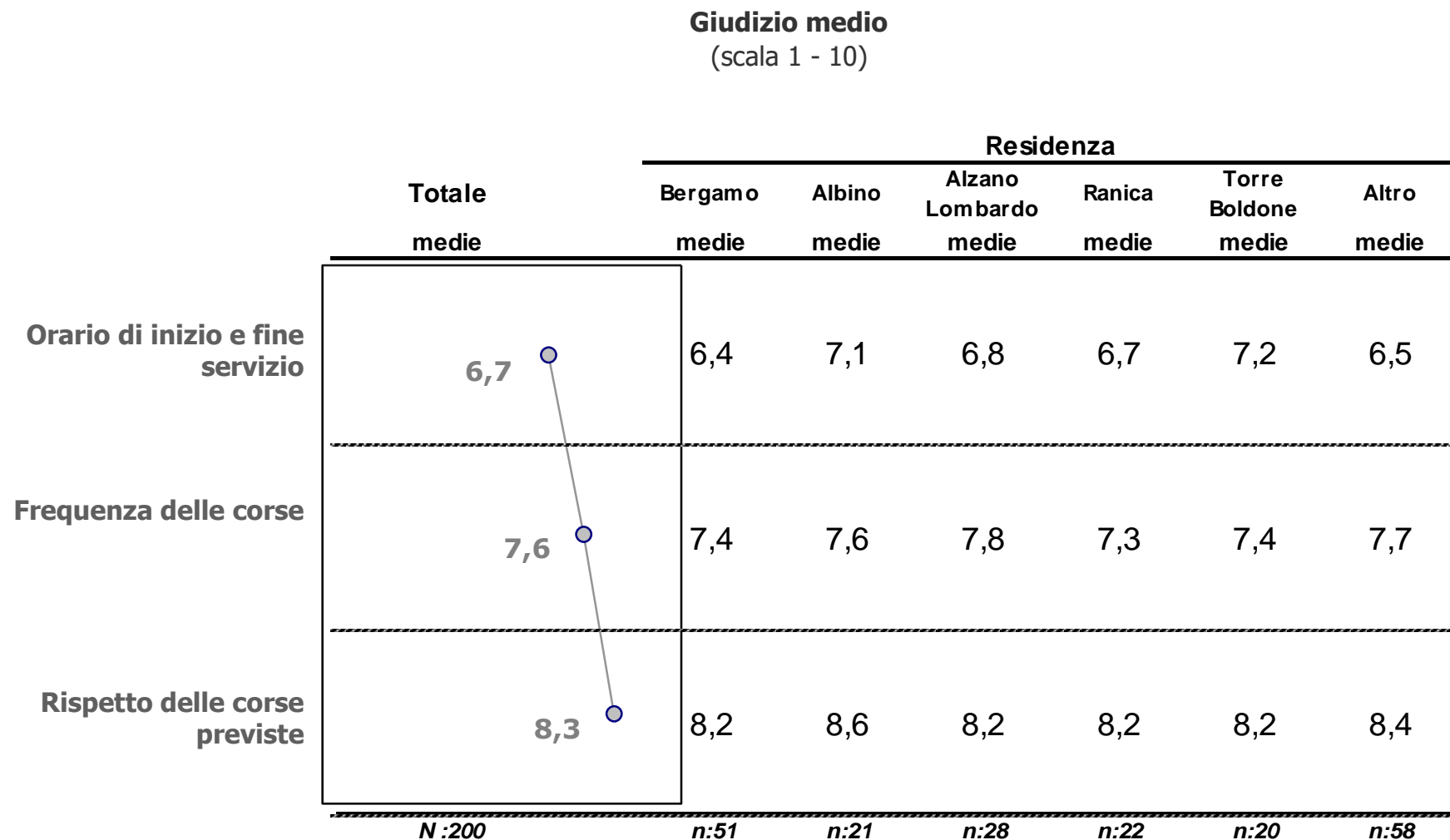
- analisi per utenza e fascia oraria -



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**

26

- analisi per 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: **ACCESSIBILITA'**

27

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Copertura efficace del territorio servito	8,0	8,2	7,8	8,0	7,9
Posizione delle fermate e dei collegamenti	8,1	8,2	8,0	8,0	8,2
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati	7,4	7,5	7,4	7,5	7,4
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,7	8,1	7,4	7,9	7,4
	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: **ACCESSIBILITA'**

28

- analisi per residenza -

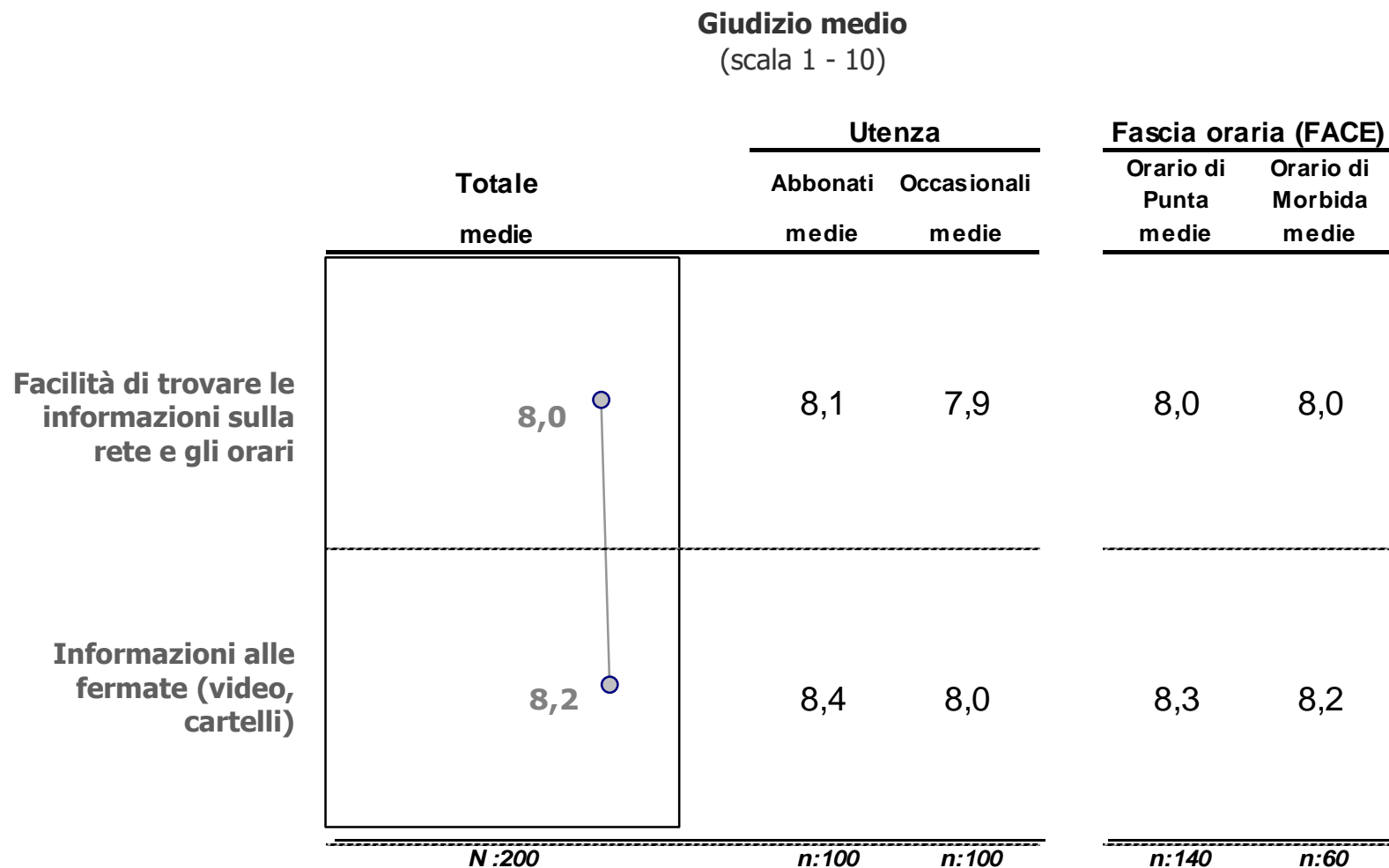
Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Residenza					
		Bergamo medie	Albino medie	Alzano Lombardo medie	Ranica medie	Torre Boldone medie	Altro medie
Copertura efficace del territorio servito	8,0	7,8	7,8	8,3	7,6	8,2	8,1
Posizione delle fermate e dei collegamenti	8,1	8,1	8,2	8,3	7,9	8,1	8,0
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati	7,4	7,2	7,6	7,5	7,0	7,1	7,8
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,7	7,5	7,4	7,9	7,3	8,0	8,1
	N :200	n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

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**

29

- analisi per utenza e fascia oraria -

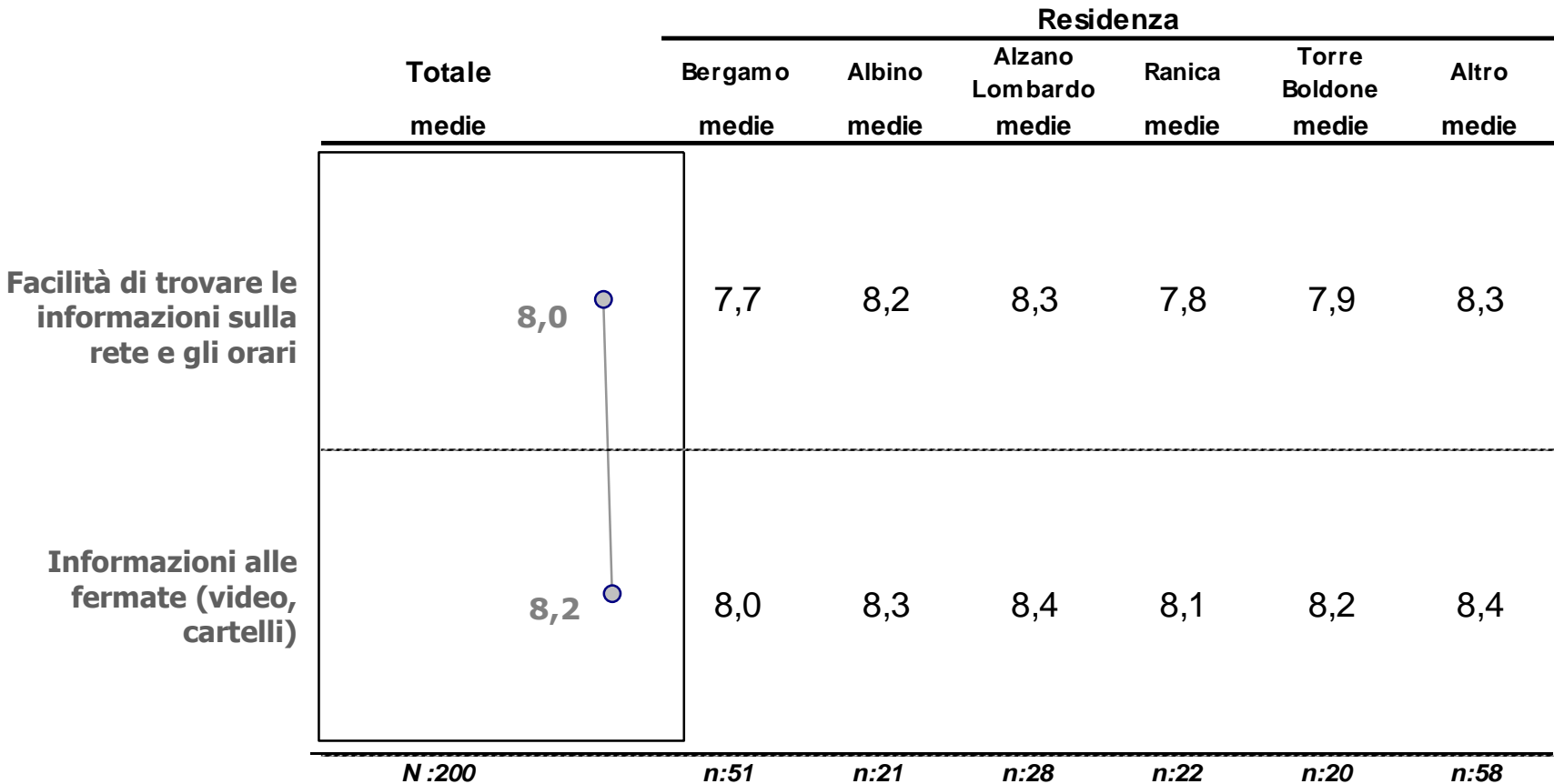


Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **INFORMAZIONI**

30

- 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**

31

- analisi per utenza e fascia oraria -

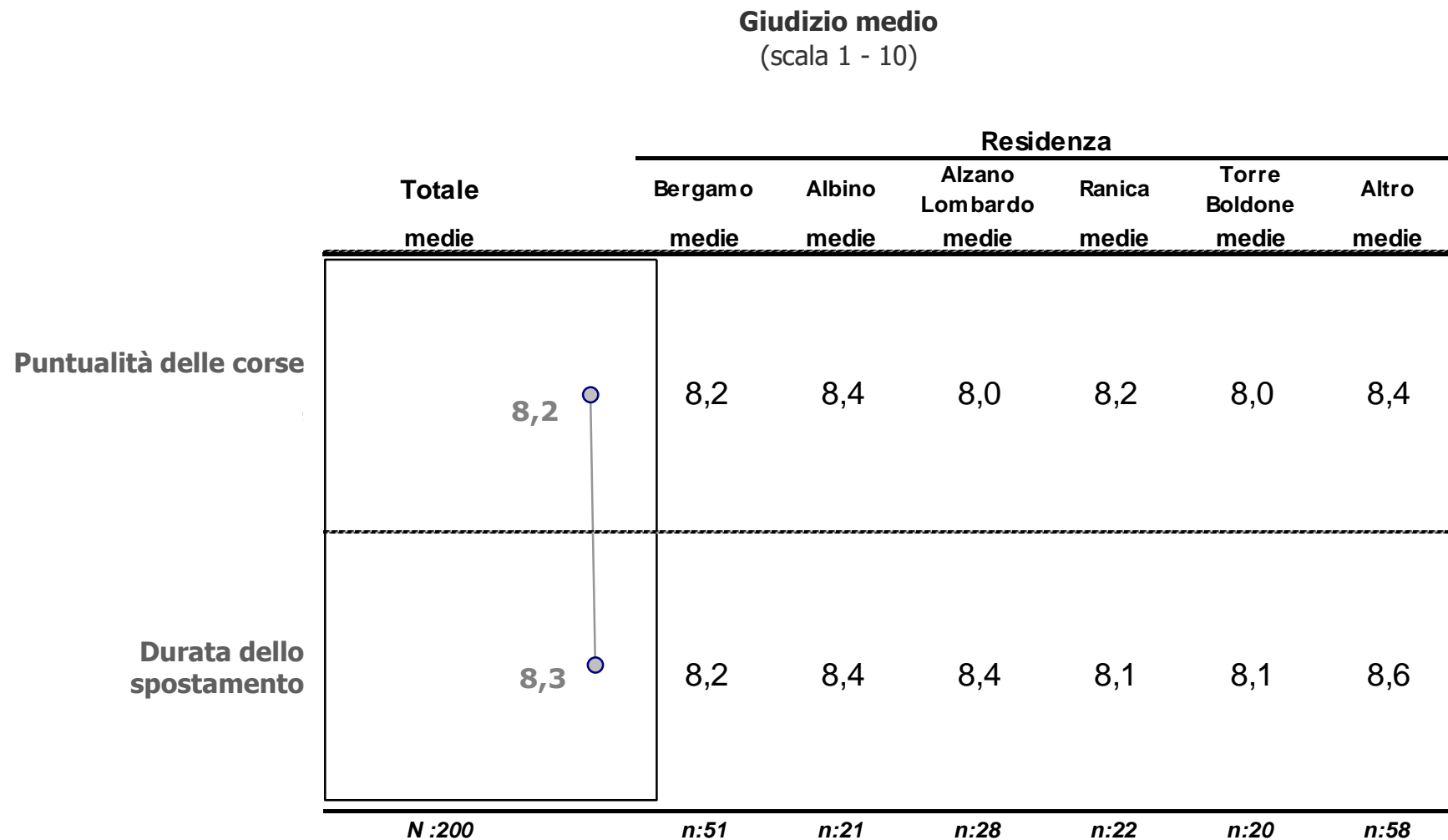
Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Puntualità delle corse	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3
Durata dello spostamento	8,3	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: **TEMPO DI VIAGGIO**

32

- analisi per 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**

33

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Cortesia/educazione del personale di guida	7,8	7,8	7,8	7,7	7,9
Rispetto/comportamen- to dei verificatori dei titoli di viaggio	7,6	7,8	7,4	7,7	7,5
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,4	7,5	7,4	7,5	7,3
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/infor- mazioni	7,4	7,5	7,3	7,4	7,5
Riconoscibilità del personale Teb/divisa aziendale	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,6	6,5	6,7	6,5	6,7
	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**

34

- analisi per residenza -

		Giudizio medio (scala 1 - 10)					
		Residenza					
	Totale medie	Bergamo medie	Albino medie	Alzano Lombardo medie	Ranica medie	Torre Boldone medie	Altro medie
Cortesia/educazione del personale di guida	7,8	7,8	8,0	7,2	7,8	7,4	8,0
Rispetto/comportamen- to dei verificatori dei titoli di viaggio	7,6	7,4	7,8	7,5	7,7	7,4	7,8
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,4	7,2	7,8	7,2	7,0	7,2	7,8
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/infor- mazioni	7,4	7,1	7,9	7,4	6,7	7,4	7,9
Riconoscibilità del personale Teb/divisa aziendale	8,1	8,0	8,4	8,0	7,9	8,3	8,2
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,6	6,4	7,3	6,6	6,7	6,4	6,4
N :200		n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

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**

35

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

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

36

- analisi per residenza -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Residenza					
		Bergamo medie	Albino medie	Alzano Lombardo medie	Ranica medie	Torre Boldone medie	Altro medie
Comfort dei mezzi	7,8	7,5	7,9	8,1	7,6	7,7	7,8
Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi	7,6	7,7	7,7	7,8	7,5	7,1	7,6
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,7	5,3	5,6	6,5	5,3	6,1	5,8
Pulizia dei mezzi	7,3	7,1	6,9	7,6	7,2	7,3	7,4
Pulizia delle pensiline/banchine di fermata	6,9	6,8	6,6	7,3	6,6	6,8	6,9
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,5	7,4	7,5	7,7	7,1	7,3	7,7
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	7,8	7,8	7,4	7,8	7,4	7,6	8,1
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,4	7,2	6,9	7,7	7,0	7,7	7,5
	N :200	n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

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**

37

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Giudizio medio (scala 1 - 10)				
	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	7,8	7,8	7,8	7,8	7,9
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	8,1	8,1	8,2	8,1	8,1
Impegno e rispetto dell'ambiente	8,5	8,6	8,3	8,5	8,5
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

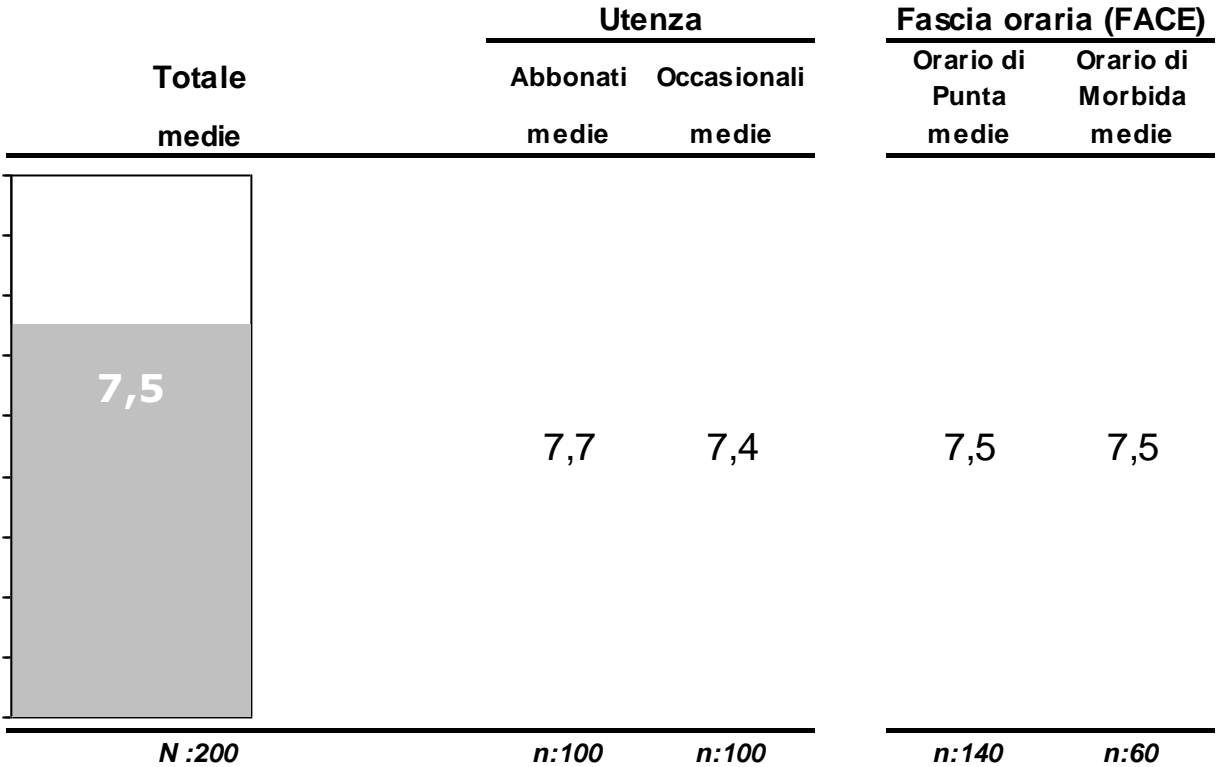
Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **SICUREZZA E IMPATTO AMBIENTALE**

38

- analisi per residenza -

		Giudizio medio (scala 1 - 10)					
		Residenza					
	Totale medie	Bergamo	Albino	Alzano Lombardo	Ranica	Torre Boldone	Altro
		medie	medie	medie	medie	medie	medie
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	7,8	7,7	7,8	7,9	7,7	8,0	7,8
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	8,1	8,3	8,1	8,0	7,9	8,0	8,3
Impegno e rispetto dell'ambiente	8,5	8,3	8,8	8,5	8,3	8,4	8,5
N :200		n:51	n:21	n:28	n:22	n:20	n:58

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

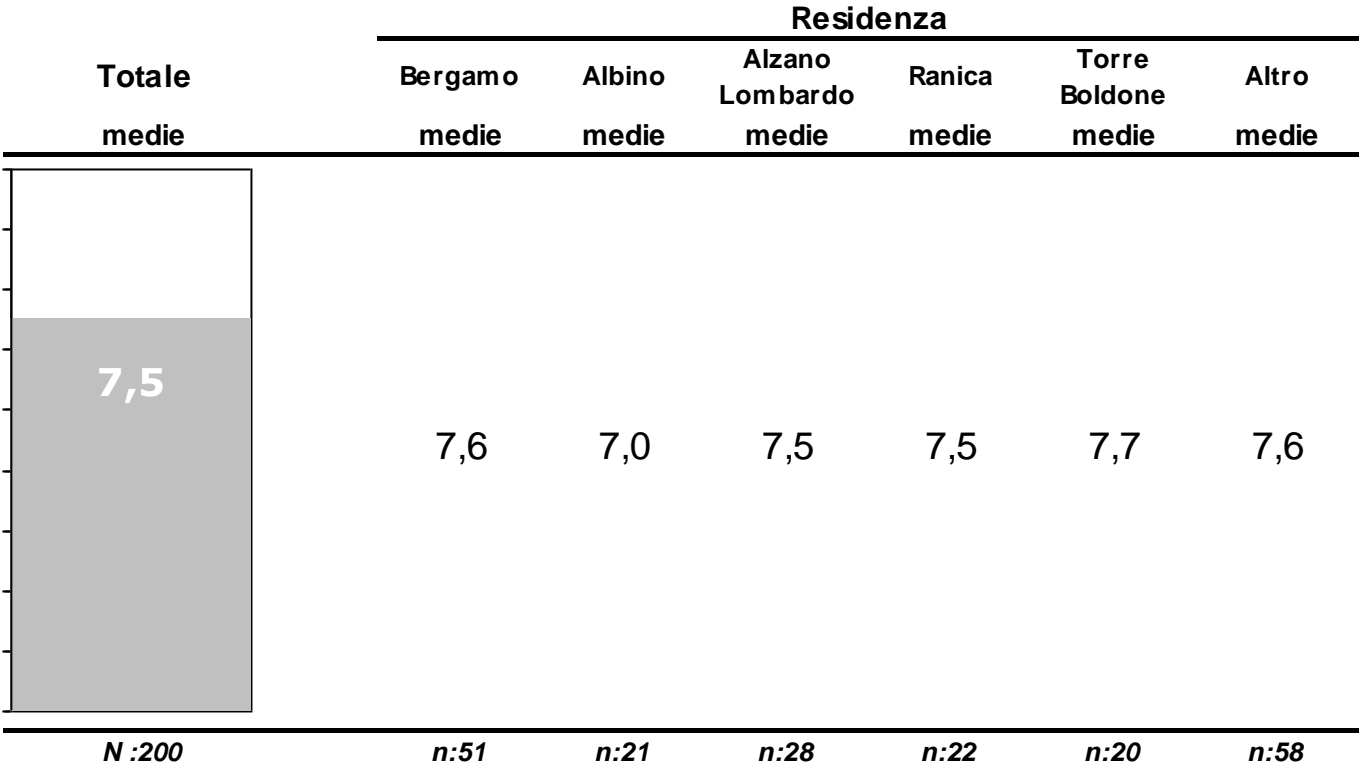


In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da Teb? (voto 1 -10)

40

- 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 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

41

-monitoraggio rilevazione novembre 2016/ novembre 2015-

	Rilevazione 2016	Rilevazione 2015	Δ (2016-2015)	Significativo* al 95%
Orario di inizio e fine servizio	6,7	7,3	-0,6	Sì
Frequenza delle corse	7,6	7,7	-0,2	No
Rispetto delle corse e delle fermate previste	8,3	8,3	0,0	No
Copertura efficace del territorio servito	8,0	7,8	0,1	No
Posizione delle fermate e dei collegamenti	8,1	7,8	0,2	No
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati (urbano + extraurbano)	7,4	7,5	-0,1	No
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,7	7,6	0,1	No
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	8,0	7,9	0,1	No
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	8,2	7,7	0,6	Sì
Puntualità delle corse	8,2	8,1	0,1	No
Durata dello spostamento	8,3	7,8	0,6	Sì
Cortesia/educazione del personale di guida	7,8	7,4	0,3	Sì
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,6	7,4	0,2	No
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,4	7,0	0,4	Sì
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,4	7,1	0,3	No
Riconoscibilità del personale TEB/divisa aziendale	8,1	8,3	-0,2	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.

NB: Nella tabella sono rappresentati solo gli aspetti monitorati sia nell'indagine 2015 che nell'indagine 2016

* * Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2016 con quelli del 2015 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)

42

-monitoraggio rilevazione novembre 2016/ novembre 2015-

	Rilevazione 2016	Rilevazione 2015	Δ (2016-2015)	Significativo* al 95%
Comfort dei mezzi	7,8	7,5	0,2	No
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,6	7,6	0,0	No
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,7	6,3	-0,6	Sì
Pulizia dei mezzi	7,3	7,4	-0,1	No
Pulizia delle pensiline / banchine di fermata	6,9	7,1	-0,3	Sì
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili..)	7,5	7,5	0,0	No
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili (disabilità motorie - non vedenti – non udenti)	7,8	7,7	0,1	No
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,3	7,8	-0,5	Sì
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	7,8	7,5	0,3	Sì
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	8,1	7,8	0,3	Sì
Impegno e rispetto dell'ambiente	8,5	8,3	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 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.

NB: Nella tabella sono rappresentati solo gli aspetti monitorati sia nell'indagine 2015 che nell'indagine 2016

* * Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2016 con quelli del 2015 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)

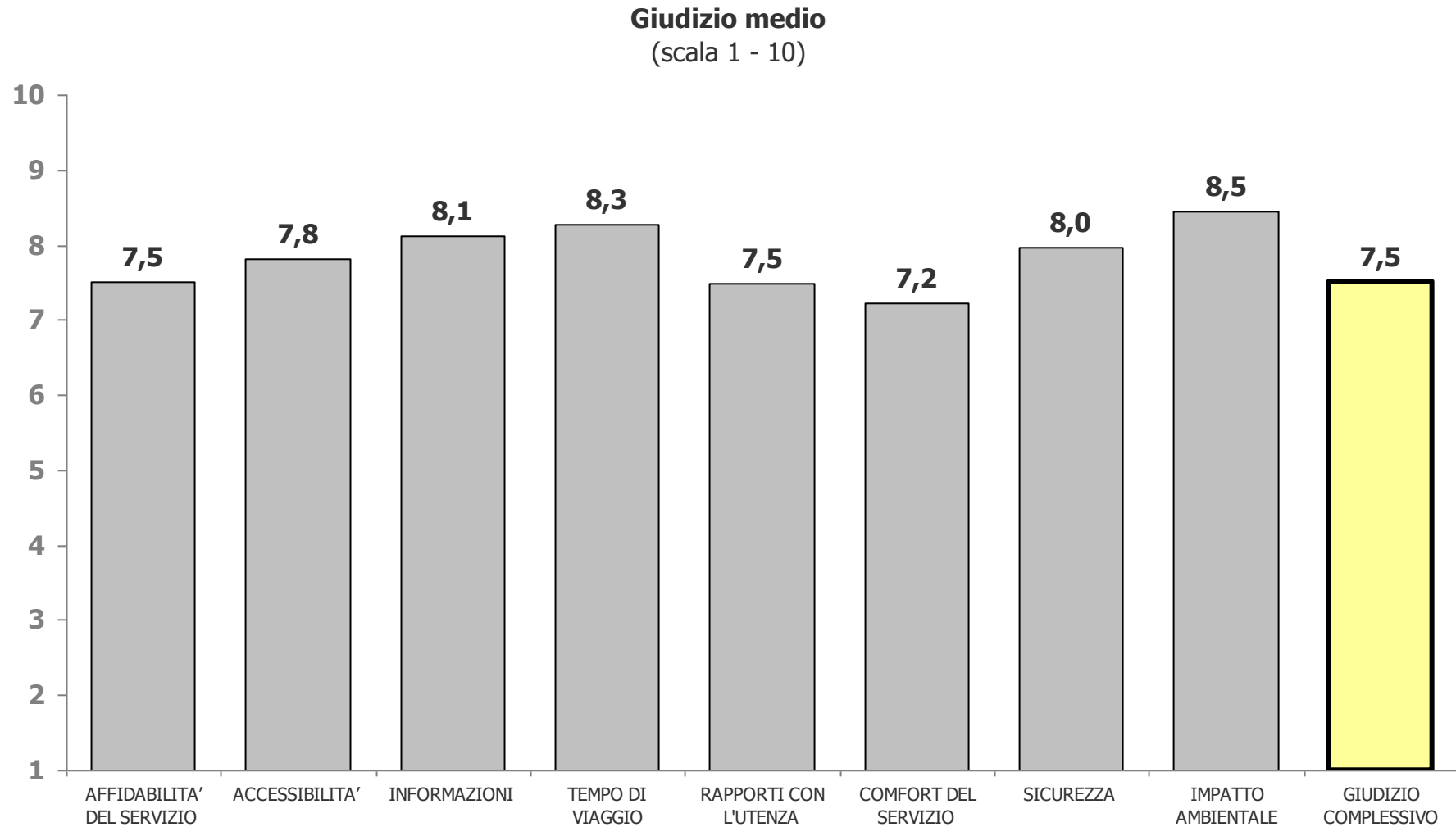
43

-monitoraggio rilevazione novembre 2016/ novembre 2015-

	Rilevazione 2016	Rilevazione 2015	Δ (2016-2015)	Significativo* al 95%
Valutazione Overall	7,5	7,8	-0,2	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 2016 con quelli del 2015 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.*


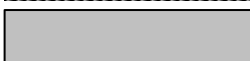


Nota: In questa chart viene rappresentato il giudizio medio di soddisfazione per ogni singolo macrofattore analizzato. Tale valore rappresenta la media dei giudizi medi dei singoli parametri.

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

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Si	 52,0	58,0	46,0	53,6	48,3
No	 48,0	42,0	54,0	46,4	51,7
	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>	<i>n:140</i>	<i>n:60</i>

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza					
		Bergamo %	Albino %	Alzano Lombardo %	Ranica %	Torre Boldone %	Altro %
Si	 52,0	43,1	57,1	50,0	68,2	40,0	56,9
No	 48,0	56,9	42,9	50,0	31,8	60,0	43,1
	<i>N :200</i>	<i>n:51</i>	<i>n:21</i>	<i>n:28</i>	<i>n:22</i>	<i>n:20</i>	<i>n:58</i>

(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 -

47

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Più corse alla sera e nei festivi	39,4	39,7	39,1	36,0	48,3
Più corse nelle ore di punta	37,5	39,7	34,8	37,3	37,9
Abbassare i prezzi	33,7	27,6	41,3	32,0	37,9
Meno affollamento	13,5	12,1	15,2	10,7	20,7
Maggiore controllo e sicurezza	8,7	5,2	13,0	12,0	
Più copertura del territorio / più linee	7,7	8,6	6,5	9,3	3,5
Più posti a sedere	6,7	1,7	13,0	9,3	
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	4,8		10,9	4,0	6,9
Incrementare canali vendita biglietti	4,8	1,7	8,7	4,0	6,9
Migliorare la climatizzazione/riscaldamento	4,8	5,2	4,4	6,7	
Maggiore puntualità	3,9	6,9		4,0	3,5
Maggiore pulizia	2,9		6,5	2,7	3,5
Maggiore efficienza	1,9	1,7	2,2	2,7	
Maggiore cortesia del personale di guida e dei controllori	1,0		2,2		3,5
Orari più comodi	1,0	1,7		1,3	
Mezzi più moderni / nuovi	1,0	1,7		1,3	
Altro	3,9	5,2	2,2	5,3	
	N : 104	n:58	n:46	n:75	n:29

(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 -

48

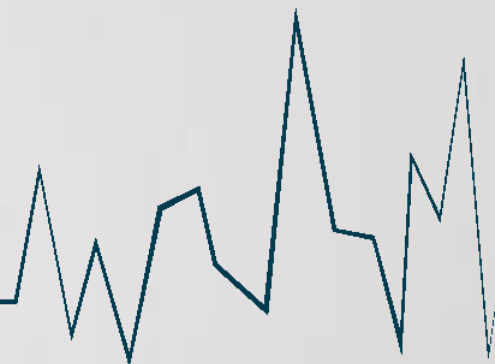
- analisi per residenza -

	Totale	Residenza					
		Bergamo	Albino	Alzano Lombardo	Ranica	Torre Boldone	Altro
	%	%	%	%	%	%	%
Più corse alla sera e nei festivi	39,4	54,6	33,3	57,1	40,0	37,5	24,2
Più corse nelle ore di punta	37,5	45,5	33,3	7,1	53,3	37,5	39,4
Abbassare i prezzi	33,7	27,3	50,0	35,7	20,0	37,5	36,4
Meno affollamento	13,5	13,6	8,3	28,6	20,0		9,1
Maggiore controllo e sicurezza	8,7	18,2			6,7		12,1
Più copertura del territorio / più linee	7,7	9,1	8,3	7,1	13,3		6,1
Più posti a sedere	6,7	13,6	8,3	7,1		12,5	3,0
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	4,8			14,3		25,0	3,0
Incrementare canali vendita biglietti	4,8	9,1	16,7				3,0
Migliorare la climatizzazione/riscaldamento	4,8			7,1		12,5	9,1
Maggiore puntualità	3,9			7,1	13,3		3,0
Maggiore pulizia	2,9	4,6				25,0	
Maggiore efficienza	1,9	4,6			6,7		
Maggiore cortesia del personale di guida e dei controllori	1,0			7,1			
Orari più comodi	1,0						3,0
Mezzi più moderni / nuovi	1,0					12,5	
Altro	3,9		16,7	7,1			3,0
	N : 104	n : 22	n : 12	n : 14	n : 15	n : 8	n : 33



contact center - ricerche di mercato
comunicazione multimediale

misurare
conoscere
comunicare



MATERA - MILANO – ROMA – BARI - POTENZA

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