



CUSTOMER SATISFACTION 2015

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

*Novembre 2015
Rapporto di Ricerca*



Nota metodologica	pag. 2
Profilo del campione	pag. 4
Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico	pag. 6
Giudizi ed opinioni relative al servizio offerto da TEB Bergamo <i>Customer Satisfaction</i>	pag. 36
Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio	pag. 71
Sintesi dei Principali Risultati	pag. 75

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 23 al 27 Novembre 2015
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 2015 della Customer Satisfaction è stato deciso di approfondire, oltre ai parametri già censiti, due aspetti ancora non indagati ma previsti dalla 13816.

Nello specifico sono stati inseriti i seguenti item:

- 5.3.4 **Aspetto** (Utilizzo della divisa aziendale – riconoscibilità del personale)
- 8.1.2 **Rumore** (Rumore a bordo provocato dal mezzo, Vibrazioni a bordo provocate dal mezzo)

Tutte le modifiche introdotte con la CS 2014, sono state mantenute.

- 1. scala di valutazione 1-10**
- 2. 8 fattori di qualità del servizio**

PROFILO DEL CAMPIONE

4

FASCIA ORARIA IN CUI È REALIZZATA L'INTERVISTA	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
7.00-9.30 (orario di punta)	7,5	17,0	10,0	5,0
9.30-12.30 (orario di morbida)	18,5	22,5	22,0	15,0
12.30-14.30 (orario di punta)	40,5	39,5	46,0	35,0
14.30-17.00 (orario di morbida)	11,5	7,5	8,0	15,0
17.00-19.00 (orario di punta)	22,0	13,5	14,0	30,0
	N:200	N:200	n:100	n:100

Sesso	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
Maschio	36,5	40,5	36,0	37,0
Femmina	63,5	59,5	64,0	63,0
	N:200	N:200	n:100	n:100

Età	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
14-25	47,0	43,0	65,0	29,0
26-45	18,5	21,0	10,0	27,0
46-64	18,5	16,0	9,0	28,0
65 e più	16,0	20,0	16,0	16,0
	N:200	N:200	n:100	n:100

Titolo di studio	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
Nessuno/elementare	2,5	6,5	1,0	4,0
Media inferiore	33,0	37,5	50,0	16,0
Media superiore	43,5	31,0	34,0	53,0
Laurea/post laurea	21,0	19,0	15,0	27,0
	N:200	N:200	n:100	n:100

Professione	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
Operaio	4,0	5,0	4,0	4,0
Artigiano	1,0	0,0	0,0	2,0
Commerciante	0,5	2,5	0,0	1,0
Impiegato/insegnante	19,0	14,5	20,0	18,0
Libero professionista/dirigente/impre- ditore	7,0	5,0	2,0	12,0
Casalinga	7,5	7,0	2,0	13,0
Pensionato	11,5	20,5	8,0	15,0
Studente	46,0	39,0	63,0	29,0
Disoccupato	1,0	2,5	0,0	2,0
Altro	2,5	1,0	1,0	4,0
	N:200	N:200	n:100	n:100

PROFILO DEL CAMPIONE (segue)

5

Comune di Residenza	Totale	Tot 2014	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
BERGAMO	17,5	21,5	7,0	28,0
NEMBRO	17,0	8,5	21,0	13,0
ALBINO	16,5	12,0	16,0	17,0
TORRE BOLDONE	12,5	11,5	13,0	12,0
ALZANO LOMBARDO	9,5	8,5	12,0	7,0
RANICA	7,0	8,0	9,0	5,0
VILLA DI SERIO	3,0	0,5	4,0	2,0
GAZZANIGA	2,5	1,5	2,0	3,0
CLUSONE	2,0	2,0	3,0	1,0
PRADALLUNGA	1,5	1,0	1,0	2,0
CEENE	1,0	2,5	1,0	1,0
DALMINE	0,5	0,5	1,0	0,0
ORIO AL SERIO	0,5	0,0	1,0	0,0
SCANZOROSCIATE	0,5	0,0	0,0	1,0
SELVINO	0,5	0,0	1,0	0,0
SERATE	0,5	0,0	1,0	0,0
VAL DI SCALVE	0,5	0,0	1,0	0,0
Altro	7,0	0,0	6,0	8,0
	N:200	N:200	n:100	n:100

* Al fine di favorire la comparazione longitudinale, nella tabella sono riportati per l'anno 2014 solo i valori relativi ai comuni monitorati anche nel 2015

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

Da quanto tempo utilizza i servizi TEB Bergamo?

7

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Da quest'anno (2015)	17,5	14,0	21,0	17,1	18,3
1-3 anni	36,5	36,0	37,0	36,4	36,7
4-5 anni	14,5	18,0	11,0	15,7	11,7
Più di 5 anni	31,5	32,0	31,0	30,7	33,3
	N:200	n:100	n:100	n:140	n:60

Da quanto tempo utilizza i servizi TEB Bergamo?

8

- monitoraggio rilevazione novembre 2015 / novembre 2015-

	Rilevazione 2015	Rilevazione 2014	Δ (2015-2014)	Significativo* al 95%
Da quest'anno (2015)	17,5	20,0	-2,5	Nb
1-3 anni	36,5	34,5	2,0	Nb
4-5 anni	14,5	44,0	-29,5	Sì
Più di 5 anni	31,5	nd	nd	nd
	N 200	N 200		

Nota bene: La voce "Più di 5 anni" è introdotta da quest'anno in virtù della presenza di TEB sul territorio dal 2009 e quindi, solo da questa edizione di CS, da "Più di 5 anni".

* 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 2015 con quelli del 2014 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/recami a scuola	38,5	61,0	16,0	38,6	38,3
Motivi di svago/divertimento/cultura	26,0	23,0	29,0	26,4	25,0
Motivi professionali/recami sul posto di lavoro	25,5	26,0	25,0	27,9	20,0
Motivi sanitari/visite mediche	12,0	6,0	18,0	10,0	16,7
Motivi di shopping/spesa	10,0	6,0	14,0	12,1	5,0
Visita a parenti e amici	10,0	5,0	15,0	10,7	8,3
Motivi di sport e hobby	1,5		3,0	2,1	
Turismo	1,0		2,0	0,7	1,7
Altro	0,5		1,0	0,7	
	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 -

10

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Comodità del viaggio	 36,5	39,0	34,0	35,7	38,3
Per evitare problemi di parcheggio	 23,0	19,0	27,0	25,7	16,7
Non dispongo di un mezzo privato	 19,0	18,0	20,0	20,0	16,7
Per evitare problemi di traffico	 18,5	16,0	21,0	17,1	21,7
Comodità negli orari	 12,0	13,0	11,0	11,4	13,3
Non dispongo della patente	 11,0	15,0	7,0	10,7	11,7
Velocità di spostamento	 10,5	16,0	5,0	10,7	10,0
Convenienza economica	 4,5	4,0	5,0	5,0	3,3
Sensibilità/Tutela ambientale	 2,5	2,0	3,0	2,1	3,3
	N:200	n:100	n:100	n:140	n:60

(domanda rivolta a chi dichiara di utilizzare un'altra linea oltre TEB)
Qual è la principale linea ATB che utilizza oltre TEB per arrivare alla sua meta abituale?

- Risposta singola -

11





- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Linea 1	17,0	25,0	8,0	17,6	15,6
Linea 2	14,2	8,9	20,0	10,8	21,9
Linea 5 (compresa ex linea 11)	16,0	17,9	14,0	18,9	9,4
Linea 6	1,9		4,0	2,7	
Linea 7	10,4	10,7	10,0	12,2	6,3
Linea 8	24,5	26,8	22,0	20,3	34,4
Linea 9	3,8	3,6	4,0	4,1	3,1
Nessuna linea ATB	9,4	5,4	14,0	10,8	6,3
Altro	2,8	1,8	4,0	2,7	3,1
	N:106	n:56	n:50	n:74	n:32

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

12

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
0-15 minuti	 20,5	17,0	24,0	19,3	23,3
16-30 minuti	 58,0	61,0	55,0	59,3	55,0
31-45 minuti	 17,0	17,0	17,0	17,9	15,0
46-60 minuti	 4,0	4,0	4,0	3,6	5,0
Oltre 60 minuti	0,5	1,0			1,7
	N:200	n:100	n:100	n:140	n:60

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

- Possibilità di risposta multipla -

13

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
A piedi	58,0	62,0	54,0	65,0	41,7
Autobus urbano (ATB)	19,0	24,0	14,0	14,3	30,0
Treno	11,5	8,0	15,0	10,7	13,3
Autobus extraurbano	10,0	7,0	13,0	8,6	13,3
Bidetta propria	5,0	3,0	7,0	4,3	6,7
Metropolitana	1,5	2,0	1,0	1,4	1,7
Automobile	1,5	1,0	2,0	1,4	1,7
Bidetta bike sharing (la BiGi)	0,5		1,0	0,7	
Altro	0,5	1,0			1,7
	N:200	n:100	n:100	n:140	n:60

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

14

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati	Occasionali	Orario di Punta	Orario di Morbida
		%	%	%	%
Spesso	4,0	4,0	4,0	2,9	6,7
Occasionalmente	3,5	2,0	5,0	2,9	5,0
Raramente	6,0	4,0	8,0	5,7	6,7
Mai	82,5	86,0	79,0	83,6	80,0
Non indica	4,0	4,0	4,0	5,0	1,7
	N:200	n:100	n:100	n:140	n:60

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza						
		Bergamo	Nembro	Ranica	Torre Boldone	Albino	Alzano Lombardo	Altro
		%	%	%	%	%	%	%
Spesso	4,0					9,1	10,5	7,5
Occasionalmente	3,5					12,1		7,5
Raramente	6,0	2,9	14,7		8,0	9,1		2,5
Mai	82,5	97,1	76,5	100,0	80,0	69,7	84,2	80,0
Non indica	4,0		8,8		12,0		5,3	2,5
	n:200	n:35	n:34	n:14	n:25	n:33	n:19	n:40

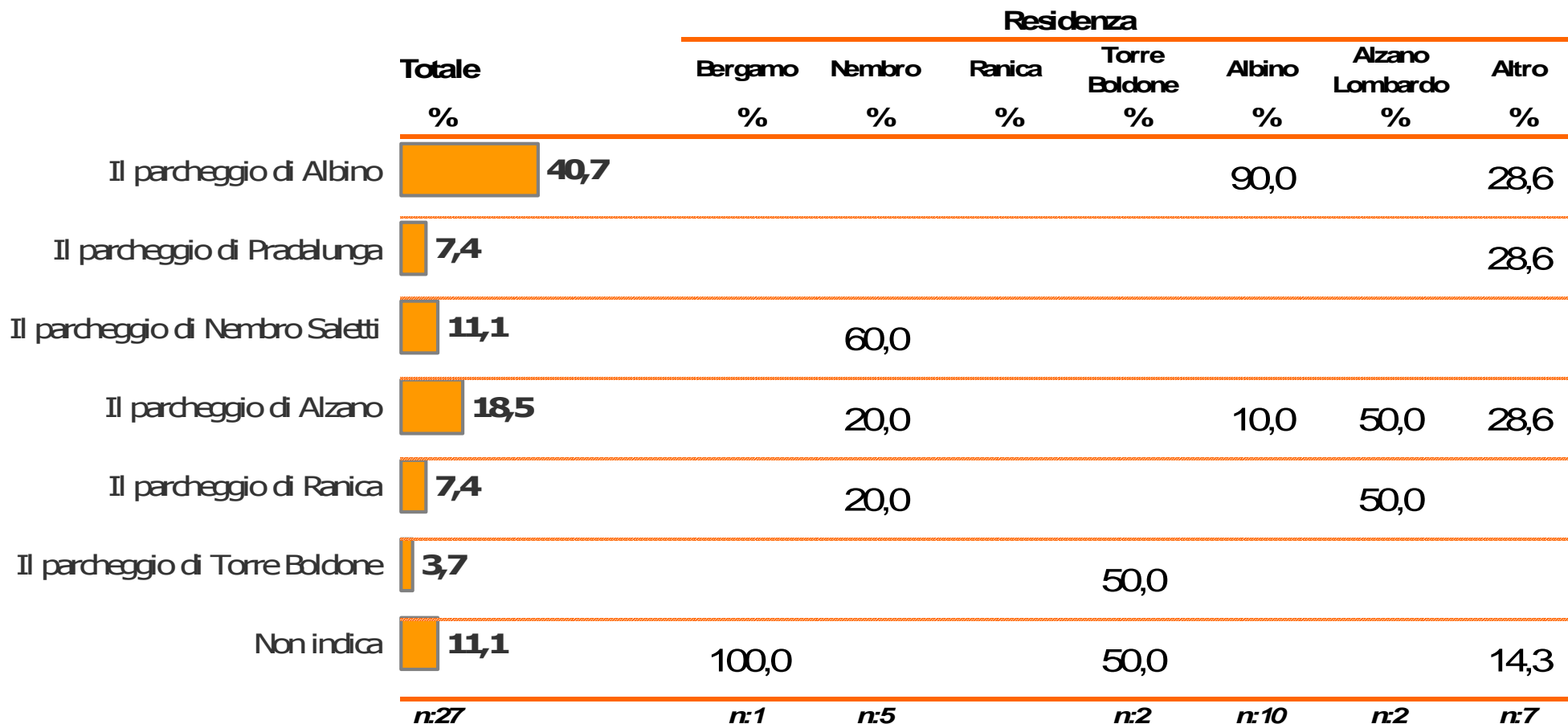
(domanda rivolta a coloro che dichiarano di utilizzare parcheggi di interscambio presso le fermate)

Quali parcheggi utilizza?

- Possibilità di RISPOSTA MULTIPLA -

15

- analisi per residenza -



- 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**

17

- 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
Orario di inizio e fine servizio	7,3	7,1	7,5	7,4	7,0
Frequenza delle corse	7,7	7,5	7,9	7,7	7,8
Rispetto delle corse e delle fermate previste	8,3	8,1	8,4	8,4	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: **ACCESSIBILITA'**

18

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

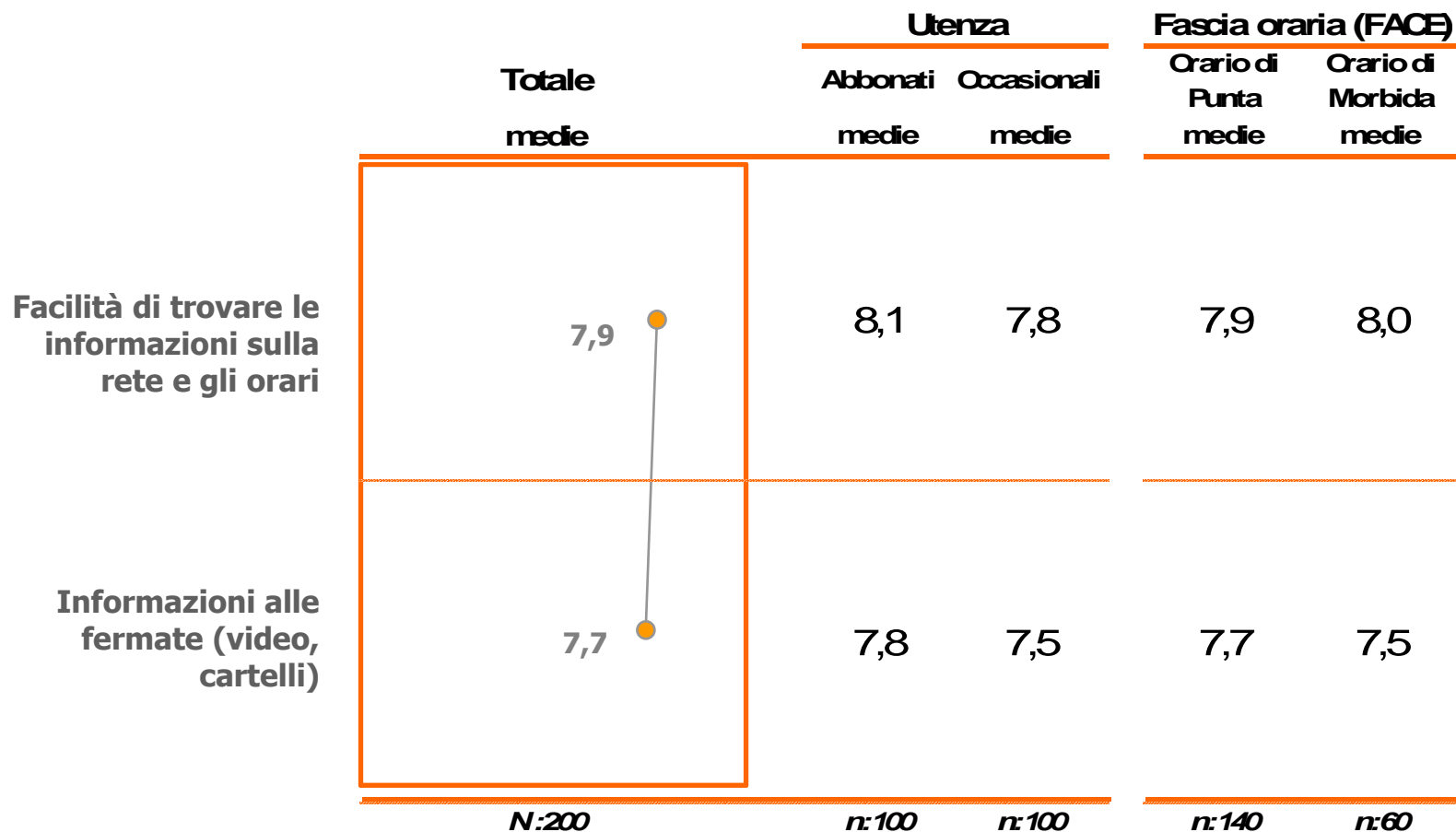
	Totale medie	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati medie	Occasionali medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
Copertura efficace del territorio servito	7,9	7,8	7,9	7,8	7,9
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,9	7,7	8,0	7,8	7,9
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati	7,5	7,6	7,5	7,4	7,9
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,6	7,7	7,5	7,5	7,9
	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: **INFORMAZIONI**

19

- 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**

20

- 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	8,1	8,0	8,2	8,1	8,1
Durata dello spostamento	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8
	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**

21

- 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
Cortesìa/educazione del personale di guida	7,4	7,6	7,3	7,4	7,5
Rispetto/comportamen- to dei verificatori dei titoli di viaggio	7,4	7,6	7,3	7,4	7,6
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,0	7,1	6,9	7,2	6,7
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/infor- mazioni	7,1	7,2	7,1	7,2	6,9
Riconoscibilità del personale TEB/divisa aziendale	8,3	8,6	8,1	8,3	8,4
	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: **COMFORT DEL SERVIZIO**

22

- analisi per utenza e fascia oraria -

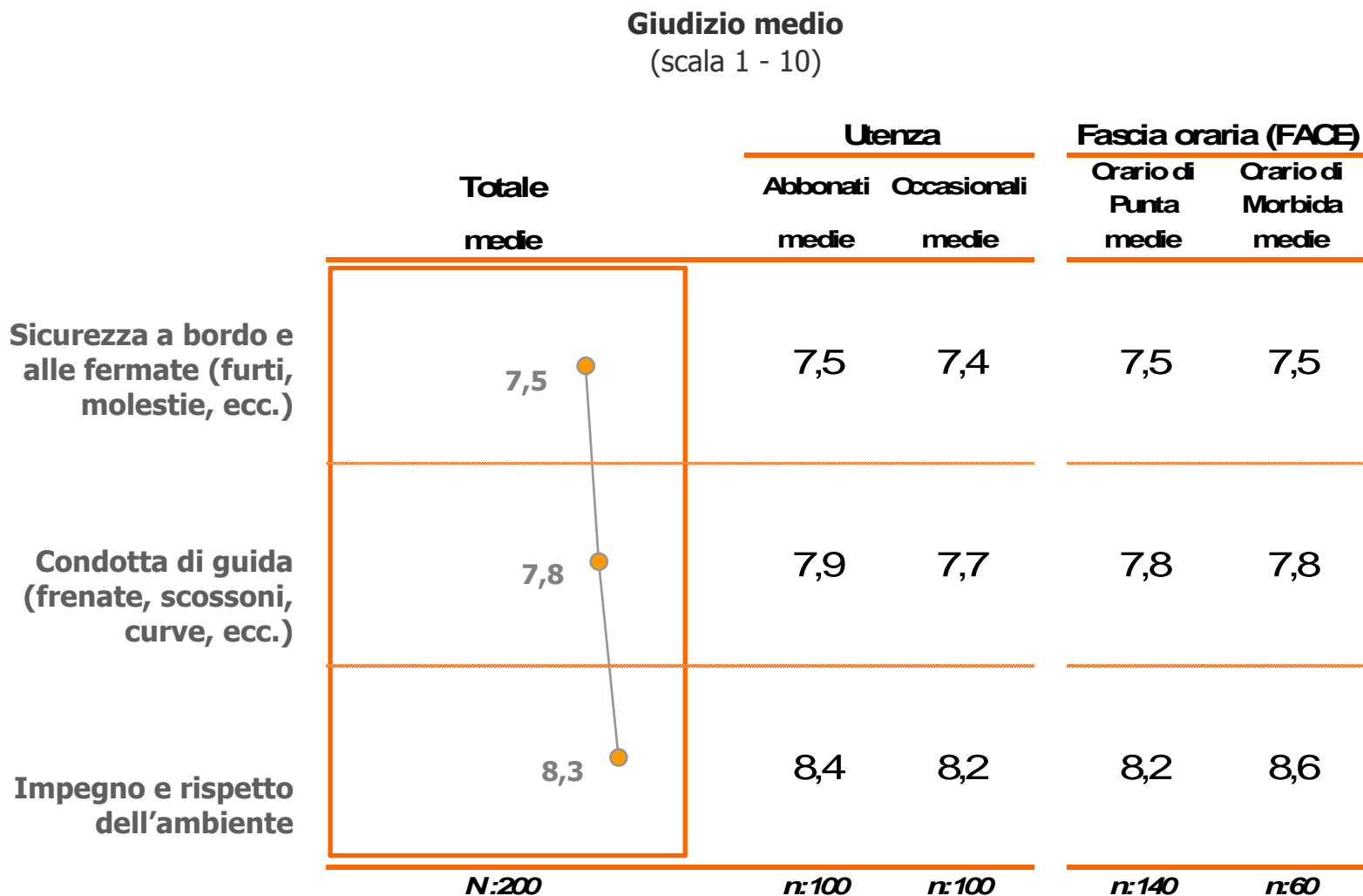
Giudizio medio
(scala 1 - 10)

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

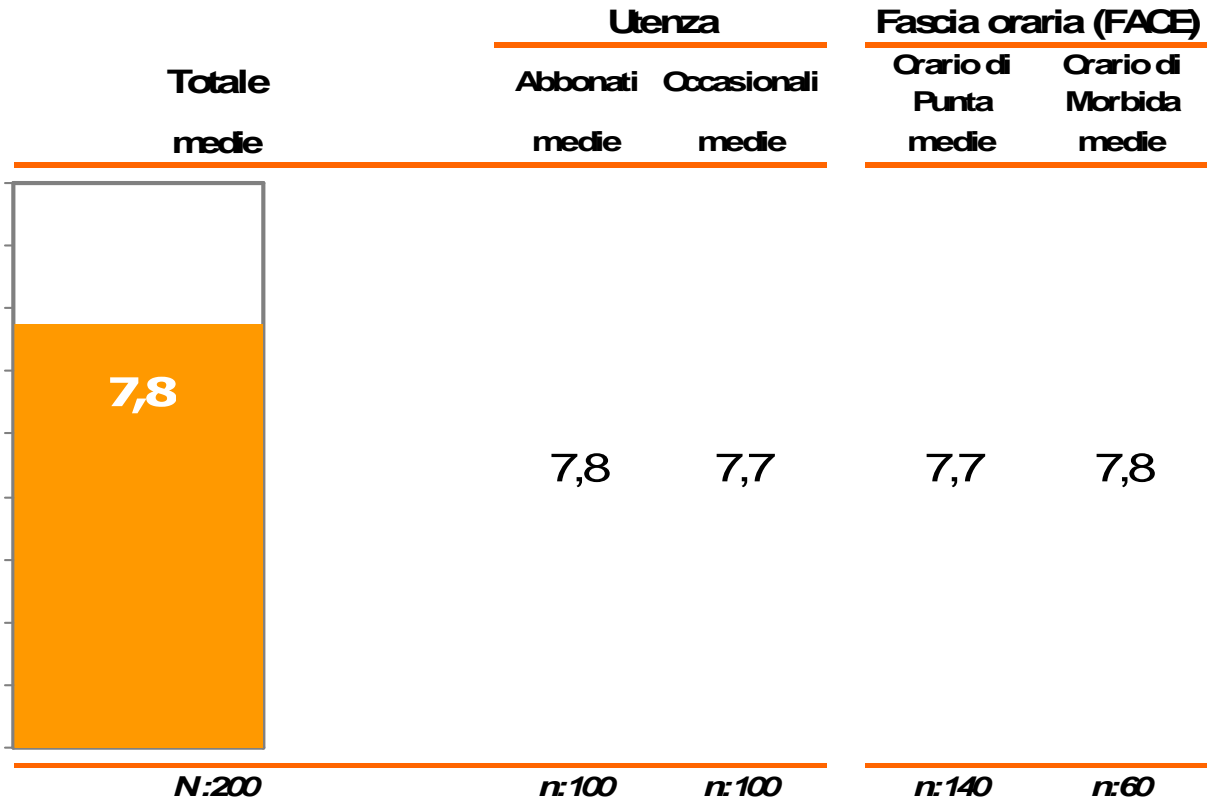
23

- analisi per utenza e fascia oraria -



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

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

25

- monitoraggio rilevazione novembre 2015 / novembre 2014-

	Rilevazione 2015	Rilevazione 2014	Δ (2015-2014)
Orario di inizio e fine servizio	7,3	7,1	0,2
Frequenza delle corse	7,7	7,7	0,1
Rispetto delle corse e delle fermate previste	8,3	8,9	-0,6
Copertura efficace del territorio servito	7,8	8,3	-0,4
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,8	8,4	-0,5
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati (urbano + extraurbano)	7,5	6,3	1,2
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,6	6,5	1,1
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,9	8,3	-0,4
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,7	8,5	-0,9
Puntualità delle corse	8,1	8,8	-0,7
Durata dello spostamento	7,8	8,2	-0,4
Cortesia/educazione del personale di guida	7,4	8,1	-0,6
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,4	7,5	0,0
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,0	7,2	-0,2
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,1	6,3	0,8
	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 2015 con quelli del 2014 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)

	Rilevazione 2015	Rilevazione 2014	Δ (2015-2014)
Comfort dei mezzi	7,5	8,3	-0,7
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,6	8,3	-0,7
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	6,3	6,4	-0,1
Pulizia dei mezzi	7,4	7,8	-0,4
Pulizia delle pensiline alle fermate	7,1	6,9	0,2
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili..)	7,5	7,4	0,1
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili (disabilità motorie - non vedenti – non udenti)	7,7	7,7	0,0
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	7,5	7,5	0,0
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	7,8	7,1	0,7
Impegno e rispetto dell'ambiente	8,3	8,7	-0,4
	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 2015 con quelli del 2014 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)

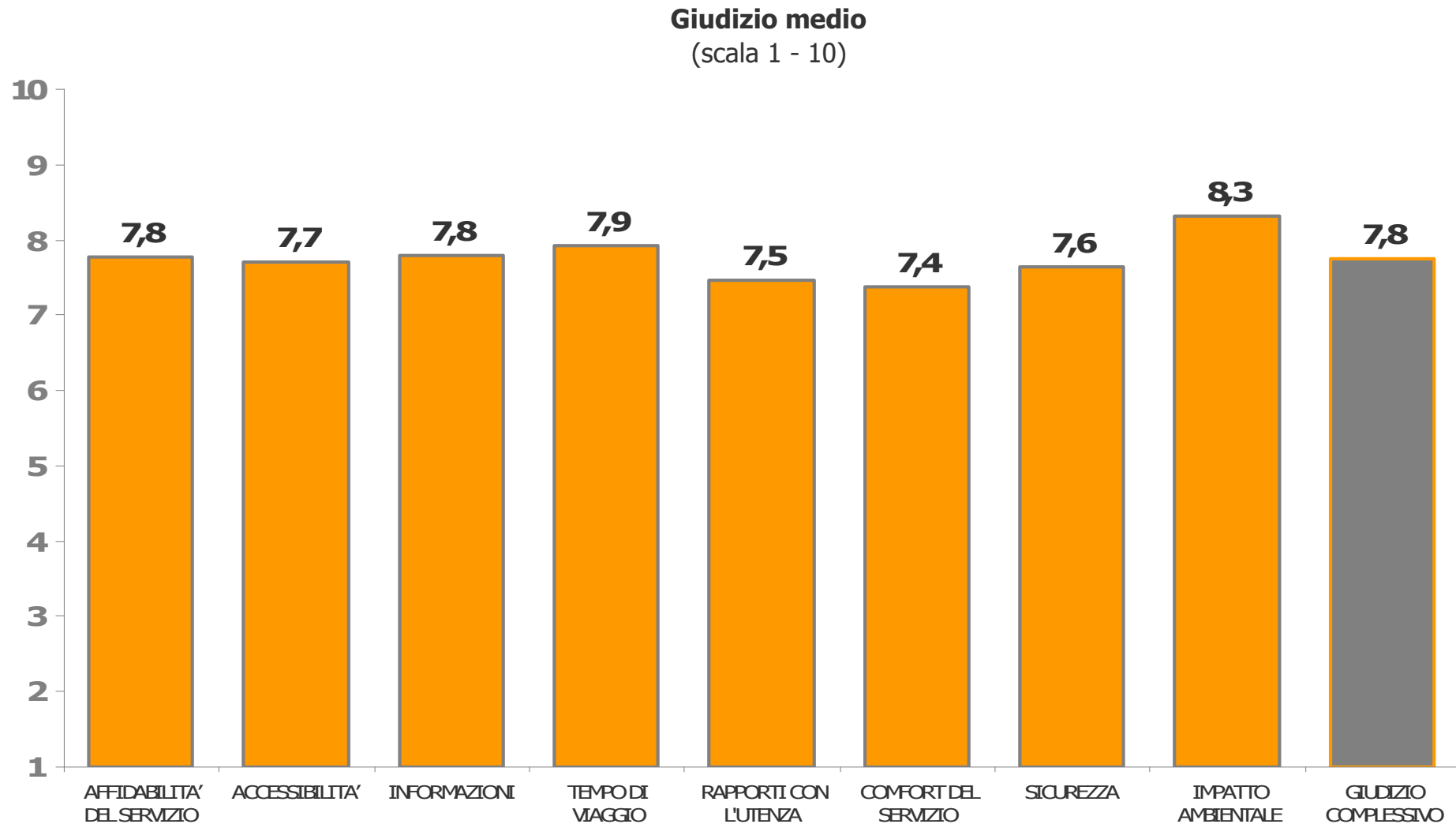
27

- monitoraggio rilevazione novembre 2015 / novembre 2014-

	Rilevazione 2015	Rilevazione 2014	Δ (2015-2014)	Significativo* al 95%
Valutazione Overall	7,8	7,7	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 2015 con quelli del 2014 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.

Tra i seguenti aspetti che le leggerò mi indichi i 3 più importanti per lei

- Possibilità di RISPOSTA MULTIPLA massimo 3 -

29



- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Comfort del servizio	49,0	45,0	53,0	43,6	61,7
Tempo di viaggio	47,5	53,0	42,0	48,6	45,0
Affidabilità del servizio	29,0	30,0	28,0	30,0	26,7
Accessibilità	24,5	18,0	31,0	27,9	16,7
Sicurezza	17,5	15,0	20,0	20,0	11,7
Impatto ambientale	11,0	10,0	12,0	11,4	10,0
Informazioni	5,5	5,0	6,0	5,0	6,7
Rapporti con l'utenza	1,5		3,0	2,1	
	N:200	n:100	n:100	n:140	n:60



- 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?*

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati	Occasionali	Orario di Punta	Orario di Morbida
		%	%	%	%
Si	 62,0	66,0	58,0	63,6	58,3
No	 38,0	34,0	42,0	36,4	41,7
	<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	Nembro	Ranica	Torre Boldone	Albino	Alzano Lombardo	Altro
		%	%	%	%	%	%	%
Si	 62,0	60,0	55,9	64,3	68,0	66,7	57,9	62,5
No	 38,0	40,0	44,1	35,7	32,0	33,3	42,1	37,5
	<i>n:200</i>	<i>n:35</i>	<i>n:34</i>	<i>n:14</i>	<i>n:25</i>	<i>n:33</i>	<i>n:19</i>	<i>n:40</i>

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

Quali suggerimenti rivolgerebbe a TEB?

- Risposte spontanee con possibilità di risposta multipla -

32

- 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	48,4	50,0	46,6	48,3	48,6
Abbassare i prezzi	32,3	34,9	29,3	37,1	20,0
Più corse nelle ore di punta	27,4	33,3	20,7	29,2	22,9
Più copertura del territorio / più linee	16,1	18,2	13,8	15,7	17,1
Meno affollamento	11,3	6,1	17,2	12,4	8,6
Più posti a sedere	9,7	6,1	13,8	12,4	2,9
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	8,1	10,6	5,2	6,7	11,4
Maggiore informazione e più chiara	4,8	6,1	3,5	4,5	5,7
Maggiore pulizia	4,8	4,6	5,2	5,6	2,9
Maggiore puntualità	4,0	4,6	3,5	3,4	5,7
Maggiore controllo e sicurezza	4,0	4,6	3,5	3,4	5,7
Maggiore efficienza	3,2	1,5	5,2	4,5	
Incrementare canali vendita biglietti	3,2	3,0	3,5	3,4	2,9
Percorsi più brevi	2,4	4,6		3,4	
Orari più comodi	2,4	1,5	3,5	3,4	
Più cortesia personale di guida / verificatori titoli di viaggio	0,8	1,5		1,1	
Stile di guida migliore	0,8	1,5		1,1	
Mezzi più moderni / nuovi / spaziosi	0,8		1,7	1,1	
Altro	4,8	4,6	5,2	2,3	11,4
	N:124	n:66	n:58	n:89	n:35



contact center - ricerche di mercato
comunicazione multimediale

misurare
conoscere
comunicare



MATERA - MILANO - 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