



CUSTOMER SATISFACTION 2017

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

Novembre 2017

Rapporto di Ricerca



INDICE

1

Nota metodologica	pag. 2
Profilo del campione	pag. 4
Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico	pag. 6
Giudizi e opinioni relative al servizio offerto da TEB Bergamo	pag. 14
Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio	pag. 28
Sintesi dei Principali Risultati	pag. 31

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 20 al 24 Novembre 2017
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%.

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

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** ritenute ormai "assodate" e relative a:

- *Motivazioni di utilizzo dei mezzi di trasporto*
- *Durata dello spostamento*
- *Interscambio con altri mezzi*
- *Numero di ticket e carnet acquistati*

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

- *Notorietà e gradimento servizio di vigilanza a bordo*
- *Notorietà e gradimento emettitrici a bordo*
- *Preferenze sui canali di contatto/informazione e relative motivazioni*

PROFILO DEL CAMPIONE

4

FASCIA ORARIA IN CUI E' REALIZZATA L'INTERVISTA	Totale %	Tot 2016 %	Abbonati %	Occasionali %
7.00-9.30 (orario di punta)	25,0	14,5	24,0	26,0
9.30-12.30 (orario di morbida)	19,0	13,5	18,0	20,0
12.30-14.30 (orario di punta)	30,5	38,0	38,0	23,0
14.30-17.00 (orario di morbida)	11,0	16,5	12,0	10,0
17.00-19.00 (orario di punta)	14,5	17,5	8,0	21,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

Sesso	Totale %	Tot 2016 %	Abbonati %	Occasionali %
Maschio	48,5	53,5	41,0	56,0
Femmina	51,5	46,5	59,0	44,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

Età	Totale %	Tot 2016 %	Abbonati %	Occasionali %
14-25	52,5	59,0	87,0	18,0
26-45	24,0	21,5	9,0	39,0
46-64	16,0	12,5	4,0	28,0
65 e più	7,5	7,0	0,0	15,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

Titolo di studio	Totale %	Tot 2016 %	Abbonati %	Occasionali %
Nessuno/elementare	3,0	2,5	0,0	6,0
Media inferiore	36,5	40,5	48,0	25,0
Media superiore	43,5	33,0	44,0	43,0
Laurea/post laurea	16,0	22,0	8,0	24,0
non indica	1,0	2,0	0,0	2,0
	<i>N :200</i>	<i>N :200</i>	<i>n:100</i>	<i>n:100</i>

PROFILO DEL CAMPIONE (*segue*)

5

Professione	Totale	Tot 2016	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Operaio	7,5	3,0	4,0	11,0
Artigiano	1,5	1,0	0,0	3,0
Commerciante	3,0	4,0	1,0	5,0
Impiegato/insegnante	9,0	13,0	8,0	10,0
Libero professionista / dirigente / imprenditore	5,5	8,5	0,0	11,0
Casalinga	3,5	0,5	0,0	7,0
Pensionato	9,0	9,0	0,0	18,0
Studente	49,0	52,5	87,0	11,0
Disoccupato	9,0	6,5	0,0	18,0
Altro	0,5	0,5	0,0	1,0
Non indica	2,5	1,5	0,0	5,0
	N :200	N :200	n:100	n:100

Comune di Residenza	Totale	Tot 2016	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
ALBINO	14,0	10,5	21,0	7,0
ALZANO LOMBARDO	12,0	14,0	13,0	11,0
BERGAMO	13,5	25,5	12,0	15,0
CENE	2,0	2,0	3,0	1,0
CLUSONE	2,5	2,0	1,0	4,0
FIORANO AL SERIO	1,5	1,5	2,0	1,0
GAZZANIGA	1,5	1,0	2,0	1,0
GORLE	0,5	7,5	1,0	0,0
NEMBRO	11,0	4,5	13,0	9,0
PRADALUNGA	4,0	11,0	3,0	5,0
RANICA	10,5	2,0	10,0	11,0
SCANZOROSCIATE	1,0	1,0	1,0	1,0
SELVINO	1,0	0,0	1,0	1,0
SERiate	3,0	10,0	1,0	5,0
TORRE BOLDONE	10,0	10,0	8,0	12,0
VALLE DEL RISO	0,5	0,0	0,0	1,0
VILLA DI SERIO	2,5	1,5	3,0	2,0
Altro	7,0	3,0	4,0	10,0
Non indica	2,0	0,0	1,0	3,0
	N :200	N :200	n:100	n:100

** Al fine di favorire la
comparazione
longitudinale, nella tabella
sono riportati per l'anno
2016 solo i valori relativi
ai comuni monitorati
anche nel 2017*

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

Da quanto tempo utilizza TEB Bergamo?

7

- monitoraggio rilevazione novembre 2017 / novembre 2016-

	Rilevazione 2017	Rilevazione 2016	Δ (2017-2016)	Significativo* al 95%
Da quest'anno (2017)	22,0	18,0	4,0	No
1-3 anni	41,0	39,5	1,5	No
4-5 anni	16,0	15,5	0,5	No
Più di 5 anni	21,0	26,0	-5,0	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 di rilievo. Un test statistico permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se, al contrario, le differenze riscontrate possano essere imputate alla casualità.

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

8

- monitoraggio rilevazione novembre 2017 / novembre 2016-

	Rilevazione 2017	Rilevazione 2016	Δ (2017-2016)	Significativo* al 95%
Nessuna	49,0	60,0	-11,0	No
Solo una	41,0	28,0	13,0	No
Più di una	9,5	10,0	-0,5	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 di rilievo. Un test statistico permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se, al contrario, le differenze riscontrate possano essere imputate alla casualità.

(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

9

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Linea 1	19,8	27,1	9,5	22,2	15,8
Linea 8	13,9	11,9	16,7	17,5	7,9
Linea 2	10,9	1,7	23,8	9,5	13,2
Linea 6	9,9	10,2	9,5	7,9	13,2
Linea 5	6,9	6,8	7,1	6,4	7,9
Linea 7	4,0	1,7	7,1	3,2	5,3
Funicolare città alta / S.Vigilio	3,0	1,7	4,8		7,9
Linea 9	2,0	1,7	2,4	1,6	2,6
Linea 3	1,0	1,7			2,6
Nessuna linea ATB	27,7	33,9	19,1	30,2	23,7
Altro specificare	1,0	1,7		1,6	
	N:101	n:59	n:42	n:63	n:38

Quanti dichiarano di non utilizzare nessuna linea ATB (28 casi) utilizzano Trenord (15 casi) o SAB (13 casi)

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

10

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Spesso	5,0	6,0	4,0	4,3	6,7
Occasionalmente	7,5	4,0	11,0	5,7	11,7
Raramente	13,0	8,0	18,0	11,4	16,7
Mai	74,5	82,0	67,0	78,6	65,0
	N:200	n:100	n:100	n:140	n:60

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

11

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Il parcheggio di Albino	27,5	33,3	24,2	23,3	33,3
Il parcheggio di Alzano	21,6	16,7	24,2	20,0	23,8
Il parcheggio di Pradalunga	13,7	22,2	9,1	16,7	9,5
Il parcheggio della Martinella	11,8	11,1	12,1	16,7	4,8
Il parcheggio di Ranica	9,8	11,1	9,1	10,0	9,5
Il parcheggio di Torre Boldone	7,8		12,1	6,7	9,5
Il parcheggio di Nembro Saletti	3,9	5,6	3,0		9,5
Altro	3,9	5,6	3,0	6,7	
Non indica	5,9		9,1	3,3	9,5
	N:51	n:18	n:33	n:30	n:21

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

12

- monitoraggio rilevazione novembre 2017/novembre 2016 -

	Rilevazione 2017	Rilevazione 2016	Δ (2017-2016)	Significativo* al 95%
Ticket orario	31,0	23,5	7,5	No
Carnet 10 viaggi	19,0	26,5	-7,5	No
Abbonamento settimanale	0,5	0,5	0,0	No
Abbonamento mensile	8,5	15,0	-6,5	No
Abbonamento annuale	31,5	28,0	3,5	No
Regionale IVOL	5,5	6,0	-0,5	No
Mensile IVOP	4,0	0,5	3,5	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 di rilievo. Un test statistico permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se, al contrario, le differenze riscontrate possano essere imputate alla casualità.

Con che frequenza utilizza i mezzi TEB?

13

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Tutti i giorni (7 su 7)	9,0	15,0	3,0	9,3	8,3
Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab)	41,5	76,0	7,0	43,6	36,7
Solo sabato e festivi	0,5		1,0	0,7	
Qualche volta alla settimana	22,0	8,0	36,0	18,6	30,0
Qualche volta al mese	15,0	1,0	29,0	14,3	16,7
Saltuariamente/qualche volta all'anno	6,0		12,0	5,7	6,7
Sono solo di passaggio	6,0		12,0	7,9	1,7
	N : 200	n : 100	n : 100	n : 140	n : 60

- 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

15

- monitoraggio rilevazione novembre 2017/ novembre 2016 -

	Rilevazione 2017	Rilevazione 2016	Δ (2017-2016)	Significativo* al 95%
Orario di inizio e fine servizio	7,7	6,7	1,0	Sì
Frequenza delle corse	8,1	7,6	0,5	Sì
Rispetto delle corse e delle fermate previste	8,7	8,3	0,3	Sì
Copertura efficace del territorio servito	7,7	8,0	-0,3	Sì
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,9	8,1	-0,2	No
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati (urbano + extraurbano)	7,8	7,4	0,4	Sì
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	8,1	7,7	0,4	Sì
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	8,0	8,0	0,0	No
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,6	8,2	-0,7	Sì
Puntualità delle corse	8,6	8,2	0,4	Sì
Durata dello spostamento	7,9	8,3	-0,4	Sì
Cortesia/educazione del personale di guida	7,7	7,8	-0,1	No
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,4	7,6	-0,2	No
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,1	7,4	-0,3	No
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,1	7,4	-0,3	Sì
Riconoscibilità del personale TEB/divisa aziendale	8,6	8,1	0,5	Sì
Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,3	6,6	-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 di rilievo. Un test statistico permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se, al contrario, le differenze riscontrate possano essere imputate alla casualità.

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)

16

- monitoraggio rilevazione novembre 2017/ novembre 2016 -

	Rilevazione 2017	Rilevazione 2016	Δ (2017-2016)	Significativo* al 95%
Comfort dei mezzi	7,4	7,8	-0,4	Sì
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,4	7,6	-0,2	No
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,9	5,7	0,2	No
Pulizia dei mezzi	7,0	7,3	-0,2	No
Pulizia delle pensiline / banchine di fermata	6,4	6,9	-0,4	Sì
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili..)	7,6	7,5	0,1	No
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili (disabilità motorie - non vedenti – non udenti)	7,9	7,8	0,1	No
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,3	7,3	0,0	No
Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	7,2	7,8	-0,6	Sì
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	8,1	8,1	0,0	No
Impegno e rispetto dell'ambiente	8,5	8,5	0,1	No
	N: 200	N: 200		

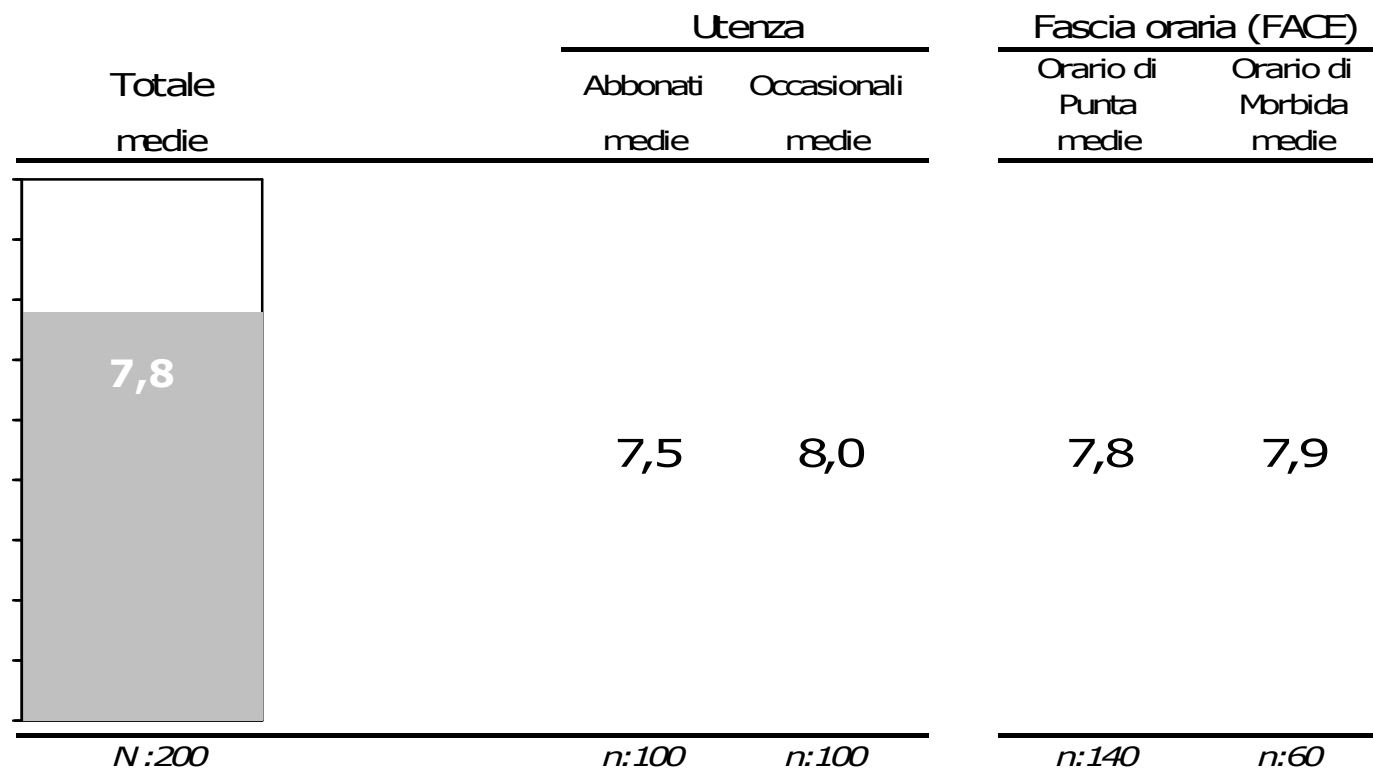
* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati abbiano generato degli scostamenti e, in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati di rilievo. Un test statistico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

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

17

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



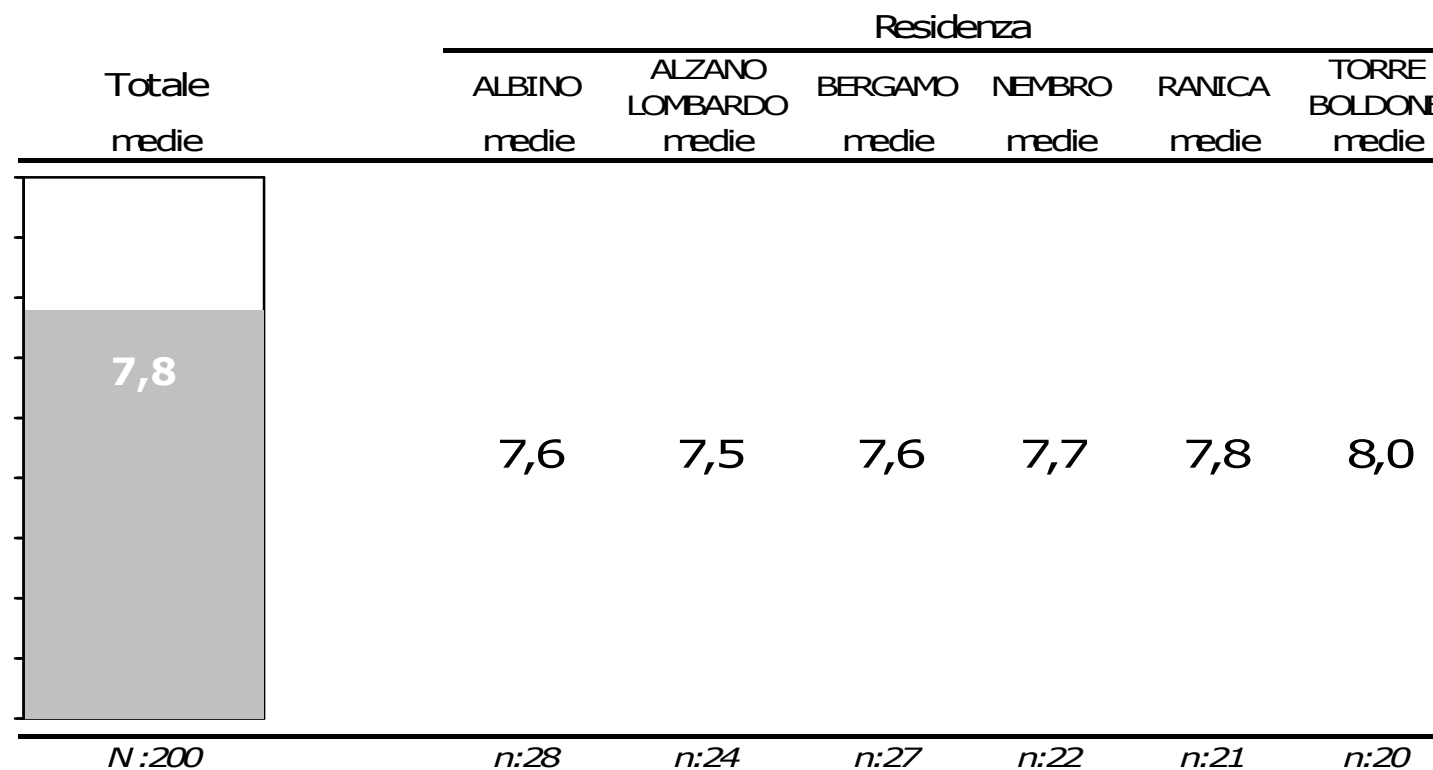
I valori medi sono calcolati al netto dei "Non indica".

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

18

- analisi per residenza-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



Dalla rappresentazione grafica sono state escluse le residenze meno citate.

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

19

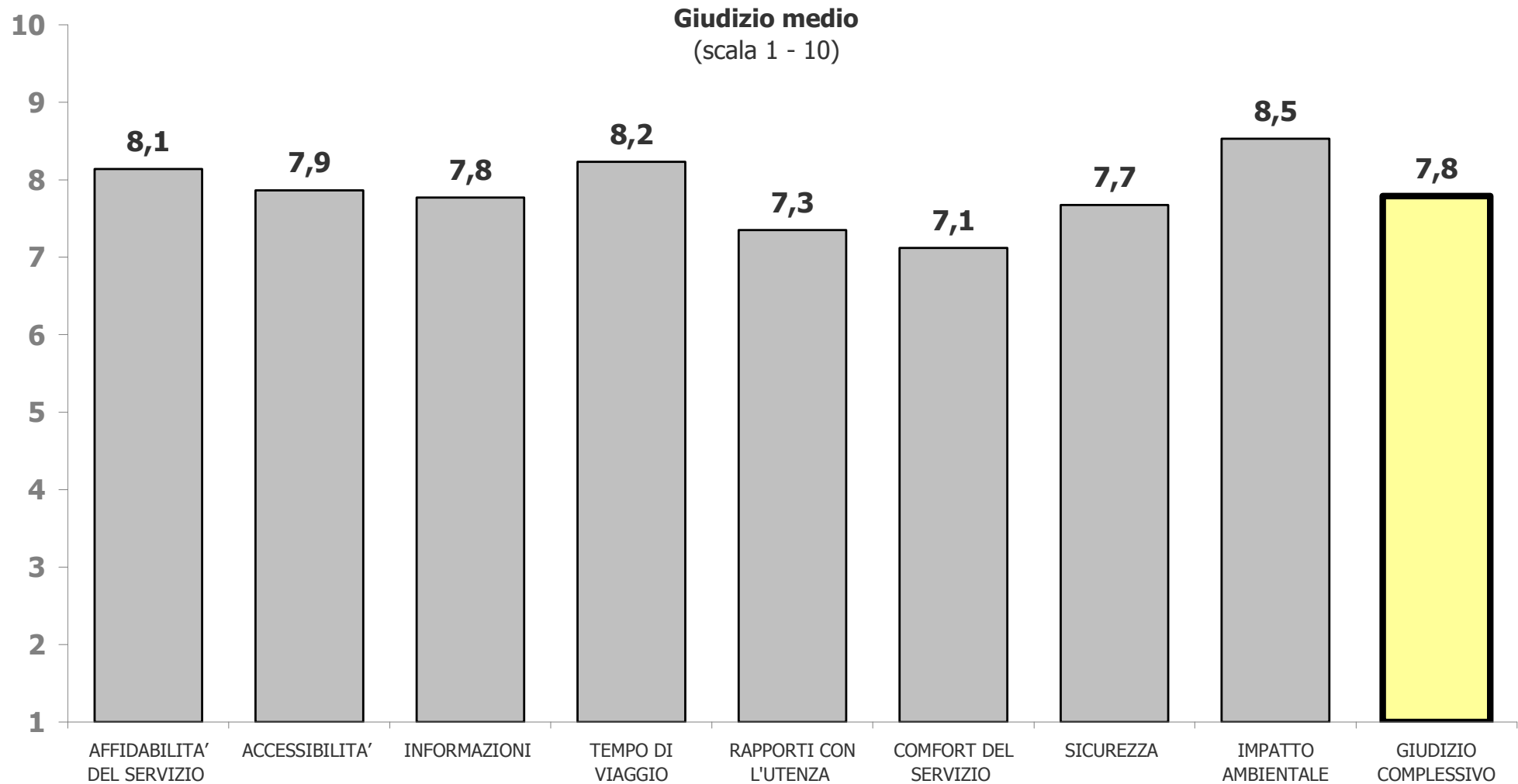
- monitoraggio rilevazione novembre 2017/ novembre 2016-

	Rilevazione 2017	Rilevazione 2016	Δ (2017-2016)	Significativo* al 95%
Valutazione Overall	7,8	7,5	0,3	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 di rilievo. Un test statistico permette di comprendere se i delta presi in esame siano significativi o se, al contrario, le differenze riscontrate possano essere imputate alla casualità.*

Soddisfazione sul servizio TEB per Macroaree

20



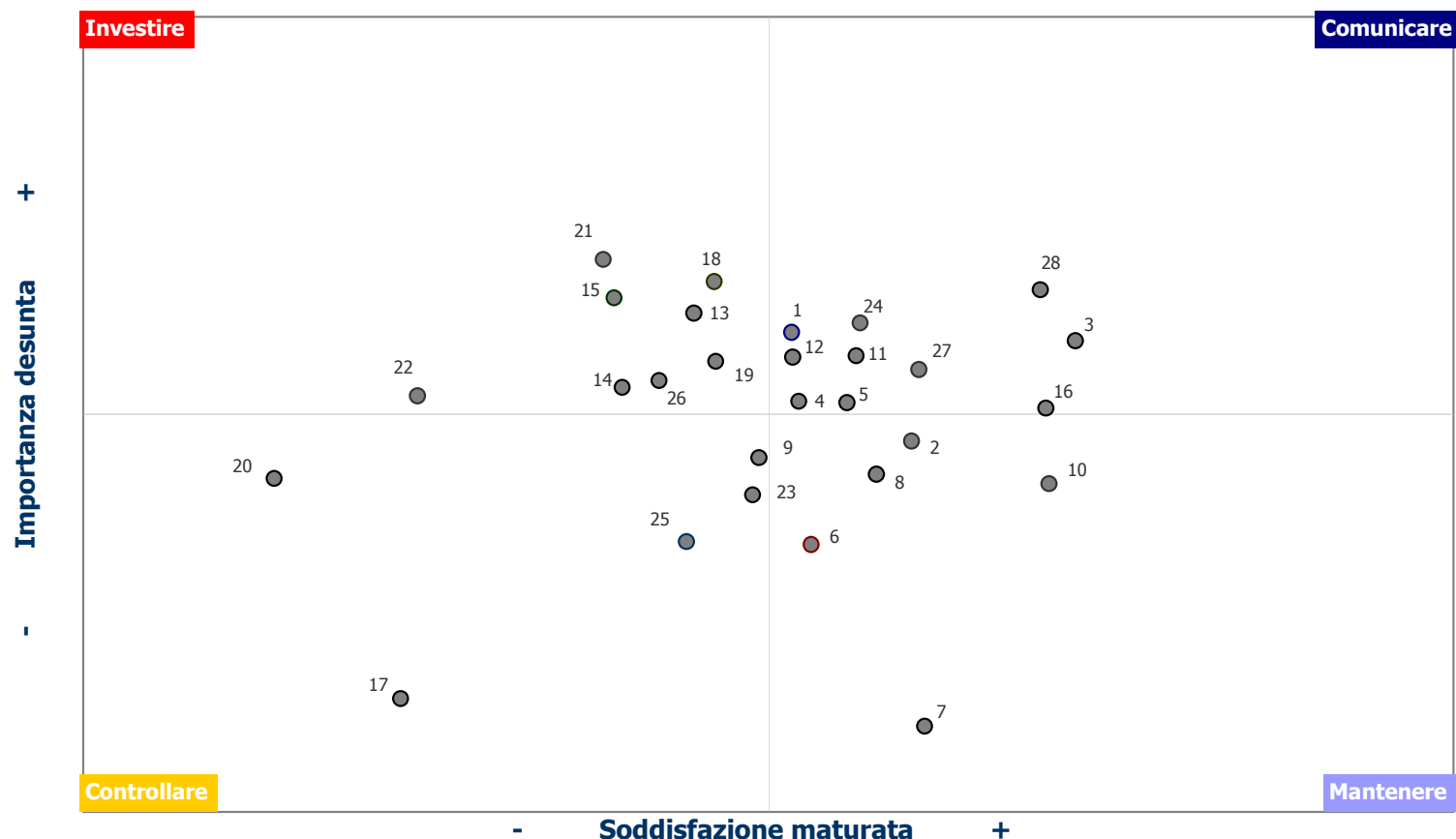
Nota: In questo grafico viene rappresentato il giudizio medio di soddisfazione per ogni singolo macrofattore analizzato, ottenuto dalla media dei singoli item proposti e rappresentati nelle slide precedenti.

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

21

- analisi per totale campione -

Mappa strategica di posizionamento
- quadrant analysis -



1. Orario 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 integrati
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

Lei sa che è possibile acquistare biglietti direttamente a bordo dei mezzi attraverso le emettitrici?

22

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Sì, e ho utilizzato il servizio	46,5	38,0	55,0	47,1	45,0
Sì, ma non ho mai utilizzato il servizio	45,0	58,0	32,0	45,7	43,3
No, non lo sapevo	8,5	4,0	13,0	7,1	11,7
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza					
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	NEMBRO %	RANICA %	TORRE BOLDONE %
Sì, e ho utilizzato il servizio	46,5	35,7	37,5	55,6	27,3	52,4	35,0
Sì, ma non ho mai utilizzato il servizio	45,0	60,7	62,5	37,0	59,1	38,1	55,0
No, non lo sapevo	8,5	3,6		7,4	13,6	9,5	10,0
	N :200	n:28	n:24	n:27	n:22	n:21	n:20

Quanto considera interessante/utile la presenza di questo servizio (acquisto ticket a bordo mezzi)?

23

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %		Utenza		Fascia oraria (FACE)	
			Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Molto interessante	49,5	91,0	37,0	62,0	52,1	43,3
Abbastanza interessante	41,5		49,0	34,0	39,3	46,7
Poco interessante	9,0		14,0	4,0	8,6	10,0
Per nulla	0,0					
	N :200		n:100	n:100	n:140	n:60

- analisi per residenza -

	Totale %		Residenza					
			ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	NEMBRO %	RANICA %	TORRE BOLDONE %
Molto interessante	49,5	91,0	35,7	45,8	66,7	27,3	52,4	55,0
Abbastanza interessante	41,5		46,4	50,0	22,2	63,6	38,1	45,0
Poco interessante	9,0		17,9	4,2	11,1	9,1	9,5	
Per nulla	0,0							
	N :200		n:28	n:24	n:27	n:22	n:21	n:20

Dalla rappresentazione grafica sono state escluse le residenze meno citate.

Lei sa che da quest'anno è stato attivato un servizio di vigilanza e controllo a bordo mezzi svolto da guardie giurate?

24

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Sì e le ho viste	52,0	66,0	38,0	52,9	50,0
Si ma non mi è capitato di vederle	13,5	16,0	11,0	12,9	15,0
No, non lo sapevo	34,5	18,0	51,0	34,3	35,0
	N : 200	n:100	n:100	n:140	n:60

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza					
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	NEMBRO %	RANICA %	TORRE BOLDONE %
Sì e le ho viste	52,0	71,4	66,7	40,7	54,6	57,1	55,0
Si ma non mi è capitato di vederle	13,5	10,7	12,5	11,1	18,2	19,1	15,0
No, non lo sapevo	34,5	17,9	20,8	48,2	27,3	23,8	30,0
	N : 200	n:28	n:24	n:27	n:22	n:21	n:20

Quanto considera interessante/utile la presenza di questo servizio?



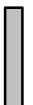


25

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %		Utenza		Fascia oraria (FACE)	
			Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Molto interessante	49,0	92	40,0	58,0	48,6	50,0
Abbastanza interessante	43,0		49,0	37,0	43,6	41,7
Poco interessante	7,5		10,0	5,0	7,1	8,3
Per nulla interessante	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 %	NEMBRO %	RANICA %	TORRE BOLDONE %
Molto interessante	49,0	92	53,6	45,8	51,9	45,5	52,4	50,0
Abbastanza interessante	43,0		35,7	50,0	33,3	50,0	42,9	35,0
Poco interessante	7,5		10,7	4,2	11,1	4,6	4,8	15,0
Per nulla interessante	0,5				3,7			
	N :200		n:28	n:24	n:27	n:22	n:21	n:20

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Utilizzare gli strumenti tecnologici (Sito e App)	 80,0	93,0	67,0	81,4	76,7
Chiedere al conducente/personale di bordo	 9,0	4,0	14,0	5,7	16,7
Rivolgersi all'ATB Point tramite telefono	 5,5	2,0	9,0	7,1	1,7
Rivolgersi all'ATB Point recandosi allo sportello fisico in Porta Nuova	 5,0	1,0	9,0	5,0	5,0
Rivolgersi all'ATB Point tramite invio di una e-mail	 0,5		1,0	0,7	
	N :200	n:100	n:100	n:140	n:60

(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

27 - analisi per utenza e fascia oraria -



	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Per abitudine	 37,5	14,3	42,4	46,2	21,4
Perché non ho internet/non so usarlo	 32,5	14,3	36,4	34,6	28,6
Perché il sito/app non sono chiari/fruibili	 20,0	57,1	12,1	15,4	28,6
Perché preferisco un contatto diretto	 7,5	14,3	6,1	3,9	14,3
Altro	 2,5		3,0		7,1
	<i>N : 40</i>	<i>n : 7</i>	<i>n : 33</i>	<i>n : 26</i>	<i>n : 14</i>

- **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?

29

- analisi per utenza e fascia oraria -

	Totale %	Utenza		Fascia oraria (FACE)	
		Abbonati %	Occasionali %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Si	 62,5	72,0	53,0	60,0	68,3
No	 37,5	28,0	47,0	40,0	31,7
	N : 200	n : 100	n : 100	n : 140	n : 60

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza					
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	NEMBRO %	RANICA %	TORRE BOLDONE %
Si	 62,5	71,4	54,2	59,3	59,1	76,2	55,0
No	 37,5	28,6	45,8	40,7	40,9	23,8	45,0
	N : 200	n : 28	n : 24	n : 27	n : 22	n : 21	n : 20

Dalla rappresentazione grafica sono state escluse le residenze meno citate.

(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 -

30

- analisi per residenza -

	Totale %	Residenza					
		ALBINO %	ALZANO LOMBARDO %	BERGAMO %	NEMBRO %	RANICA %	TORRE BOLDONE %
Più corse alla sera e nei festivi	41,6	45,0	30,8	50,0	53,9	43,8	54,6
Più corse nelle ore di punta	34,4	25,0	53,9	18,8	46,2	25,0	54,6
Meno affollamento	32,0	20,0	30,8	25,0	61,5	37,5	27,3
Abbassare i prezzi	23,2	20,0	7,7	37,5	30,8	25,0	18,2
Maggiore pulizia	18,4	15,0	7,7	25,0	15,4	31,3	36,4
Più posti a sedere	16,8	5,0	7,7	6,3	30,8	31,3	27,3
Maggiore controllo e sicurezza	15,2	20,0	23,1	12,5	23,1	18,8	18,2
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	13,6			18,8	7,7	18,8	18,2
Più copertura del territorio / più linee	11,2	25,0	15,4	6,3	7,7		9,1
Maggiore cortesia del personale di guida e dei controllori	10,4	5,0	7,7	6,3	15,4	6,3	
Percorsi più brevi	9,6	20,0	23,1		7,7		
Maggiore efficienza	8,8	10,0	15,4	25,0		6,3	
Orari più comodi	8,8	5,0	15,4	6,3	15,4	6,3	9,1
Migliorare climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,2	5,0	15,4		7,7	6,3	18,2
Abbassare il prezzo del biglietto a bordo / possibilità di resto	5,6	5,0	7,7	6,3	7,7		18,2
Maggiore informazione e più chiara	4,8	5,0	7,7		7,7	6,3	
Mezzi più moderni / nuovi	3,2			12,5	7,7		
Stile di guida migliore	1,6	5,0				6,3	
Maggiore puntualità	0,8						
Altro	16,0	15,0	23,1	18,8	15,4	12,5	9,1
	N:125	n:20	n:13	n:16	n:13	n:16	n:11

NB: Sono escluse dalla rappresentazione grafica le residenze meno citate. Per maggiori dettagli consultare il volume analitico

- Sintesi dei principali risultati -

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

32

- Il 22% dell'utenza TEB dichiara di utilizzare il servizio di trasporto pubblico offerto da quest'anno, parimenti il 21%, percentuale in calo rispetto al 2016, sostiene di utilizzarlo da oltre 5 anni. La maggior parte degli intervistati (41%), invece, corrisponde a **clientela fidelizzata da 1-3 anni**.
- Il 49% degli intervistati, di cui il 57% occasionali, **non utilizza altre linee** oltre TEB per raggiungere la propria meta abituale.
- Tra quanti utilizzano anche altre linee per raggiungere la propria meta abituale, il 41% ne prende **solo una** mentre il 9,5% ricorre a più linee per effettuare il proprio spostamento.
- Tra quelle maggiormente utilizzate:
 - ✓ **Linea 1** (19,8%)
 - ✓ **Linea 8** (13,9%)
 - ✓ **Linea 2** (10,9%)
 - ✓ **Linee 6** (9,9%)
- Quanti effettuano spostamenti abituali utilizzando altre linee oltre TEB, diverse da ATB, usufruiscono del servizio offerto da **Trenord e SAB**.

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

33

- **Il 74,5%** del campione **non utilizza i parcheggi di interscambio** presenti presso le fermate.
- Il parcheggio più utilizzato risulta essere quello di **Albino** (27,5%), seguito da quello di **Alzano** (21,6%).
- Il 31,5% degli intervistati sceglie **l'abbonamento annuale**, mentre il 31% opta per il **ticket orario**.
Gli abbonamenti settimanali e mensili e i titoli di viaggio Regionali e Provinciali sono molto meno frequenti tra i passeggeri intervistati rispetto ai **carnet 10 viaggi** che si attestano sul 19%
- Il numero medio di abbonamenti mensili acquistati nell'arco di un anno è pari **8,5**.
- Il 41,5% del campione utilizza i mezzi esclusivamente nei giorni feriali, mentre il 22% solo in alcuni giorni della settimana.

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

34

- ✓ In termini di Customer Satisfaction, gli aspetti del servizio TEB maggiormente soddisfacenti sono:
 - ✓ **Rispetto delle corse previste** (voto medio di 8,7)
 - ✓ **Puntualità delle corse** (voto medio di 8,6)
 - ✓ **Riconoscibilità del personale/ divisa aziendale** (voto medio di 8,6)
 - ✓ **Impegno e rispetto dell'ambiente** (voto medio di 8,5)
 - ✓ **Frequenza delle corse** (voto medio 8,1)
 - ✓ **Condotta di guida** (voto medio 8,1)
 - ✓ **Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti** (voto medio di 8,1)
 - ✓ **Facilità di trovare informazioni sulla rete e gli orari** (voto medio di 8,0)

- ✓ Tutti gli aspetti sottoposti al giudizio dell'utenza raggiungono un punteggio positivo, ovvero superiore a 6,3, ad esclusione dell' Affollamento dei mezzi che si conferma al di sotto della soglia di sufficienza (5,9).

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

35

- Il voto medio di soddisfazione sul servizio TEB è pari a **7,8** punti, in incremento di 0,3 punti rispetto al 2016, ed è così suddiviso:
 - ✓ 8,5 Impatto ambientale
 - ✓ 8,2 Tempo di viaggio
 - ✓ 8,1 Affidabilità del servizio
 - ✓ 7,9 Accessibilità del servizio
 - ✓ 7,8 Informazioni
 - ✓ 7,7 Sicurezza
 - ✓ 7,3 Rapporti con l'utenza
 - ✓ 7,1 Comfort del servizio

- I fattori analizzati nell'ambito della **qualità attesa/importanza** registrano aspettative superiori ai 9 punti, ad eccezione dei rapporti con l'utenza, nel dettaglio:
 - ✓ 9,6 Affidabilità del servizio
 - ✓ 9,7 Sicurezza
 - ✓ 9,4 Accessibilità del servizio
 - ✓ 9,3 Informazioni
 - ✓ 9,2 Impatto ambientale
 - ✓ 9,1 Tempo di viaggio e Comfort del servizio
 - ✓ 8,7 Rapporti con l'utenza

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

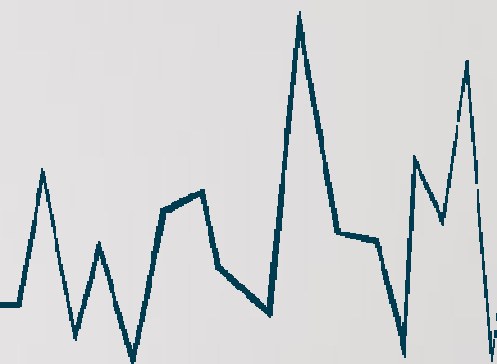
36

- ✓ Il **62,5%** del campione esprime un suggerimento al fine di migliorare il servizio TEB, tra i principali:
 - ✓ Incremento delle corse negli orari serali e nei giorni festivi (41,6%)
 - ✓ Incremento delle corse soprattutto nelle ore di punta (34,4%)
 - ✓ Minor affollamento (32%)
 - ✓ Riduzione dei prezzi (23,2%)
 - ✓ Maggiore pulizia (18,4%)
 - ✓ Maggior numero di posti a sedere (16,8%)
 - ✓ Maggior controllo e sicurezza (15,2%)
 - ✓ Maggior comodità di pensiline e mezzi (13,6%)
 - ✓ Maggior copertura del territorio/ più linee (11,2%)



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