



CUSTOMER SATISFACTION 2018

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

Novembre 2018

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 e opinioni relative al servizio offerto da TEB Bergamo | pag. 24 |
| Qualità attesa | pag. 57 |
| Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio | pag. 61 |
| Sintesi dei Principali Risultati | pag. 65 |

| | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 19 al 23 Novembre 2018 |
| 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:

- 41 interviste C.A.W.I. a utenti abbonati

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 e gradimento emettitrici a bordo mezzi*

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

- *Gradimento possibilità acquisto biglietti online (in sostituzione dei biglietti integrati)*
- *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 | Totale % | Tot 2017 % | Abbonati % | Occasionali % |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| 7.00-9.30 (orario di punta) | 17,5 | 25,0 | 16,0 | 19,0 |
| 9.30-12.30 (orario di morbida) | 19,0 | 19,0 | 17,0 | 21,0 |
| 12.30-14.30 (orario di punta) | 40,0 | 30,5 | 38,0 | 42,0 |
| 14.30-17.00 (orario di morbida) | 11,0 | 11,0 | 13,0 | 9,0 |
| 17.00-19.00 (orario di punta) | 12,5 | 14,5 | 16,0 | 9,0 |
| | <i>N :200</i> | <i>N :200</i> | <i>n:100</i> | <i>n:100</i> |

| Sesso | Totale % | Tot 2017 % | Abbonati % | Occasionali % |
|---------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| Maschio | 39,5 | 48,5 | 42,0 | 37,0 |
| Femmina | 60,5 | 51,5 | 58,0 | 63,0 |
| | <i>N :200</i> | <i>N :200</i> | <i>n:100</i> | <i>n:100</i> |

| Età | Totale % | Tot 2017 % | Abbonati % | Occasionali % |
|----------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| 14-25 | 64,5 | 52,5 | 87,0 | 42,0 |
| 26-45 | 19,0 | 24,0 | 8,0 | 30,0 |
| 46-64 | 11,0 | 16,0 | 4,0 | 18,0 |
| 65 e più | 5,5 | 7,5 | 1,0 | 10,0 |
| | <i>N :200</i> | <i>N :200</i> | <i>n:100</i> | <i>n:100</i> |

| Titolo di studio | Totale % | Tot 2017 % | Abbonati % | Occasionali % |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| Nessuno/elementare | 0,5 | 3,0 | 0,0 | 1,0 |
| Media inferiore | 39,5 | 36,5 | 49,0 | 30,0 |
| Media superiore | 46,0 | 43,5 | 44,0 | 48,0 |
| Laurea/post laurea | 13,5 | 16,0 | 7,0 | 20,0 |
| non indica | 0,5 | 1,0 | 0,0 | 1,0 |
| | <i>N :200</i> | <i>N :200</i> | <i>n:100</i> | <i>n:100</i> |

PROFILO DEL CAMPIONE (segue)

5

| Professione | Totale | Tot 2017 | Abbonati | Occasionali |
|-----------------------------------------------------|--------|----------|----------|-------------|
| | % | % | % | % |
| Operaio | 2,5 | 7,5 | 0,0 | 5,0 |
| Artigiano | 1,5 | 1,5 | 2,0 | 1,0 |
| Commerciante | 1,5 | 3,0 | 0,0 | 3,0 |
| Impiegato/insegnante | 12,5 | 9,0 | 5,0 | 20,0 |
| Libero professionista / dirigente / imprenditore | 4,0 | 5,5 | 1,0 | 7,0 |
| Casalinga | 3,5 | 3,5 | 0,0 | 7,0 |
| Pensionato | 5,0 | 9,0 | 0,0 | 10,0 |
| Studente | 58,0 | 49,0 | 87,0 | 29,0 |
| Disoccupato | 5,0 | 9,0 | 1,0 | 9,0 |
| Altro | 6,0 | 0,5 | 4,0 | 8,0 |
| Non indica | 0,5 | 2,5 | 0,0 | 1,0 |
| | N :200 | N :200 | n:100 | n:100 |
| Comune di Residenza | Totale | Tot 2017 | Abbonati | Occasionali |
| | % | % | % | % |
| ALBINO | 15,0 | 14,0 | 12,0 | 18,0 |
| ALZANO LOMBARDO | 12,0 | 12,0 | 9,0 | 15,0 |
| BERGAMO | 7,0 | 13,5 | 7,0 | 7,0 |
| CENE | 1,0 | 2,0 | 1,0 | 1,0 |
| CLUSONE | 1,5 | 2,5 | 2,0 | 1,0 |
| DALMINE | 1,0 | 0,0 | 1,0 | 1,0 |
| FIORANO AL SERIO | 0,5 | 1,5 | 0,0 | 1,0 |
| GAZZANIGA | 0,5 | 1,5 | 0,0 | 1,0 |
| NEMBRO | 10,0 | 11,0 | 14,0 | 6,0 |
| ORIO AL SERIO | 0,5 | 0,0 | 1,0 | 0,0 |
| PRADALUNGA | 5,0 | 4,0 | 7,0 | 3,0 |
| RANICA | 8,5 | 10,5 | 7,0 | 10,0 |
| SCANZOROSCIATE | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| SELVINO | 0,5 | 1,0 | 0,0 | 1,0 |
| SERiate | 1,5 | 3,0 | 1,0 | 2,0 |
| TORRE BOLDONE | 13,0 | 10,0 | 14,0 | 12,0 |
| TORRE DE' ROVERI | 0,5 | 0,0 | 0,0 | 1,0 |
| VILLA DI SERIO | 1,5 | 2,5 | 2,0 | 1,0 |
| GANDINO | 2,0 | 0,0 | 3,0 | 1,0 |
| Altro | 17,0 | 7,0 | 18,0 | 16,0 |
| Non indica | 0,5 | 2,0 | 0,0 | 1,0 |
| | N :200 | N :200 | n:100 | n:100 |

* Al fine di favorire la comparazione longitudinale, nella tabella sono riportati per l'anno 2017 solo i valori relativi ai comuni monitorati anche nel 2018

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

Da quanto tempo utilizza 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 (2018) | 15,5 | 15,0 | 16,0 | 14,3 | 18,3 |
| 1-3 anni | 33,5 | 43,0 | 24,0 | 37,1 | 25,0 |
| 4-5 anni | 14,0 | 15,0 | 13,0 | 11,4 | 20,0 |
| Più di 5 anni | 35,5 | 27,0 | 44,0 | 35,7 | 35,0 |
| Non indica | 1,5 | | 3,0 | 1,4 | 1,7 |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 |

Da quanto tempo utilizza TEB Bergamo?

8

- analisi per residenza -

| | Totale | Residenza | | | | | |
|----------------------|-------------|-----------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Da quest'anno (2018) | 15,5 | 10,0 | 20,8 | | | 15,4 | 22,0 |
| 1-3 anni | 33,5 | 33,3 | 25,0 | 45,0 | 35,3 | 19,2 | 37,8 |
| 4-5 anni | 14,0 | 16,7 | 12,5 | 15,0 | 23,5 | 15,4 | 11,0 |
| Più di 5 anni | 35,5 | 40,0 | 37,5 | 40,0 | 35,3 | 50,0 | 28,1 |
| Non indica | 1,5 | | 4,2 | | 5,9 | | 1,2 |
| | N : 200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

Da quanto tempo utilizza TEB Bergamo?

9

- monitoraggio rilevazione novembre 2018 / novembre 2017

| | Rilevazione 2018 | Rilevazione 2017 | Δ (2018-2017) | Significativo* al 95% |
|----------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|
| Da quest'anno (2018) | 15,5 | 22,0 | -6,5 | No |
| 1-3 anni | 33,5 | 41,0 | -7,5 | No |
| 4-5 anni | 14,0 | 16,0 | -2,0 | No |
| Più di 5 anni | 35,5 | 21,0 | 14,5 | 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 2018 con quelli del 2017 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?

10

- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale % | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|------------|-------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | | % | % | % | % |
| Nessuna | 32,0 | 25,0 | 39,0 | 30,0 | 36,7 |
| Solo una | 53,0 | 65,0 | 41,0 | 56,4 | 45,0 |
| Più di una | 14,0 | 10,0 | 18,0 | 12,9 | 16,7 |
| Non indica | 1,0 | | 2,0 | 0,7 | 1,7 |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 |

- analisi per residenza-

| | Totale % | Residenza | | | | | |
|------------|-------------|-----------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | | % | % | % | % | % | % |
| Nessuna | 32,0 | 36,7 | 41,7 | 50,0 | 29,4 | 46,2 | 19,5 |
| Solo una | 53,0 | 53,3 | 45,8 | 45,0 | 47,1 | 50,0 | 59,8 |
| Più di una | 14,0 | 10,0 | 12,5 | | 23,5 | 3,9 | 20,7 |
| Non indica | 1,0 | | | 5,0 | | | |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

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

11

- monitoraggio rilevazione novembre 2018 / novembre 2017

| | Rilevazione 2018 | Rilevazione 2017 | Δ (2018-2017) | Significativo* al 95% |
|------------|---------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|
| Nessuna | 32,0 | 49,0 | -17,0 | Sì |
| Solo una | 53,0 | 41,0 | 12,0 | No |
| Più di una | 14,0 | 9,5 | 4,5 | 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 2018 con quelli del 2017 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

12

- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|-------------------|-------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % | % | % |
| Linea 1 | 23,9 | 32,0 | 13,6 | 21,7 | 29,7 |
| Linea 5 | 22,4 | 26,7 | 17,0 | 20,6 | 27,0 |
| Linea 8 | 4,5 | 1,3 | 8,5 | 5,2 | 2,7 |
| Linea 9 | 3,7 | | 8,5 | 5,2 | |
| Linea 6 | 3,0 | | 6,8 | 3,1 | 2,7 |
| Linea 7 | 1,5 | 1,3 | 1,7 | 1,0 | 2,7 |
| Linea 3 | 0,8 | 1,3 | | 1,0 | |
| Linea 10 | 0,8 | 1,3 | | 1,0 | |
| Nessuna linea ATB | 32,8 | 32,0 | 33,9 | 33,0 | 32,4 |
| Altro | 6,0 | 4,0 | 8,5 | 7,2 | 2,7 |
| Non indica | 0,8 | | 1,7 | 1,0 | |
| | N :134 | n:75 | n:59 | n:97 | n:37 |

Quanti dichiarano di non utilizzare nessuna linea ATB (44 casi) utilizzano SAB (23 casi) , Trenord (17 casi) o Altro (4 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

13

- analisi per residenza -

| | Residenza | | | | | | |
|-------------------|-------------|--------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | Totale | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Linea 1 | 23,9 | 36,8 | 14,3 | 33,3 | 16,7 | 14,3 | 24,2 |
| Linea 5 | 22,4 | 5,3 | 50,0 | 22,2 | 25,0 | 35,7 | 18,2 |
| Linea 8 | 4,5 | | 7,1 | | 16,7 | | 4,6 |
| Linea 9 | 3,7 | | | | | | 7,6 |
| Linea 6 | 3,0 | 5,3 | | | | | 4,6 |
| Linea 7 | 1,5 | | 7,1 | | 8,3 | | |
| Linea 3 | 0,8 | | | | | | 1,5 |
| Linea 10 | 0,8 | | | | | | 1,5 |
| Nessuna linea ATB | 32,8 | 42,1 | 14,3 | 44,4 | 33,3 | 42,9 | 30,3 |
| Altro | 6,0 | 10,5 | 7,1 | | | 7,1 | 6,1 |
| Non indica | 0,8 | | | | | | 1,5 |
| | N :134 | n:19 | n:14 | n:9 | n:12 | n:14 | n:66 |





Quanti dichiarano di non utilizzare nessuna linea ATB (44 casi) utilizzano SAB (23 casi) , Trenord (17 casi) o Altro (4 casi)

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

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 |  14,5 | 15,0 | 14,0 | 10,7 | 23,3 |
| Occasionalmente |  7,0 | 3,0 | 11,0 | 6,4 | 8,3 |
| Raramente |  0,5 | | 1,0 | | 1,7 |
| Mai |  78,0 | 82,0 | 74,0 | 82,9 | 66,7 |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 |

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

15

- analisi per residenza -

| | Totale | Residenza | | | | | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Spesso |  14,5 | 26,7 | 8,3 | 10,0 | 5,9 | 3,9 | 18,3 |
| Occasionalmente |  7,0 | 10,0 | 8,3 | | 17,7 | 3,9 | 4,9 |
| Raramente |  0,5 | | | | 5,9 | | |
| Mai |  78,0 | 63,3 | 83,3 | 90,0 | 70,6 | 92,3 | 76,8 |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

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

Quali parcheggi utilizza? Possibilità di risposta multipla

16

- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|---------------------------------|-------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % | % | % |
| Il parcheggio di Albino | 40,9 | 44,4 | 38,5 | 37,5 | 45,0 |
| Il parcheggio di Pradalunga | 13,6 | 27,8 | 3,9 | 12,5 | 15,0 |
| Il parcheggio di Ranica | 13,6 | 11,1 | 15,4 | 12,5 | 15,0 |
| Il parcheggio di Alzano | 11,4 | 5,6 | 15,4 | 8,3 | 15,0 |
| Il parcheggio di Nembro Saletti | 6,8 | 5,6 | 7,7 | 12,5 | |
| Il parcheggio di Torre Boldone | 6,8 | | 11,5 | 12,5 | |
| Il parcheggio della Martinella | 6,8 | | 11,5 | 8,3 | 5,0 |
| Altro | 6,8 | 16,7 | | 4,2 | 10,0 |
| | N :44 | n:18 | n:26 | n:24 | n:20 |

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

17

- analisi per residenza-







| | Totale | Residenza | | | | | |
|---------------------------------|-------------|-----------|--------------------|--------|--------|------------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Il parcheggio di Albino | 40,9 | 72,7 | | | | | 47,4 |
| Il parcheggio di Pradalunga | 13,6 | 36,4 | | | | | 10,5 |
| Il parcheggio di Ranica | 13,6 | | 25,0 | | 80,0 | | 5,3 |
| Il parcheggio di Alzano | 11,4 | | 50,0 | | | | 15,8 |
| Il parcheggio di Nembro Saletti | 6,8 | | | 50,0 | | | 10,5 |
| Il parcheggio di Torre Boldone | 6,8 | | 25,0 | | | 50,0 | 5,3 |
| Il parcheggio della Martinella | 6,8 | | | | 20,0 | 50,0 | 5,3 |
| Altro | 6,8 | | | 50,0 | | | 10,5 |
| | N :44 | n:11 | n:4 | n:2 | n:5 | n:2 | n:19 |

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

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

18







- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % | % | % |
| Ticket orario |  29,5 | | 59,0 | 29,3 | 30,0 |
| Carnet 10 viaggi |  20,5 | | 41,0 | 20,7 | 20,0 |
| Abbonamento mensile |  3,5 | 7,0 | | 2,9 | 5,0 |
| Abbonamento annuale |  37,5 | 75,0 | | 37,9 | 36,7 |
| Regionale IVOL |  6,5 | 13,0 | | 6,4 | 6,7 |
| Mensile IVOP |  2,5 | 5,0 | | 2,9 | 1,7 |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 |

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

19

- analisi per residenza-

| | Residenza | | | | | | |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | Totale | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Ticket orario |  29,5 | 36,7 | 33,3 | 25,0 | 11,8 | 23,1 | 31,7 |
| Carnet 10 viaggi |  20,5 | 23,3 | 29,2 | 5,0 | 47,1 | 23,1 | 14,6 |
| Abbonamento mensile |  3,5 | | 4,2 | | | | 7,3 |
| Abbonamento annuale |  37,5 | 30,0 | 29,2 | 70,0 | 41,2 | 46,2 | 31,7 |
| Regionale IVOL |  6,5 | 10,0 | 4,2 | | | 7,7 | 8,5 |
| Mensile IVOP |  2,5 | | | | | | 6,1 |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

20

- monitoraggio rilevazione novembre 2018/novembre 2017 -

| | Rilevazione 2018 | Rilevazione 2017 | Δ (2018-2017) | Significativo* al 95% |
|-------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|
| Ticket orario | 29,5 | 31,0 | -1,5 | No |
| Carnet 10 viaggi | 20,5 | 19,0 | 1,5 | No |
| Abbonamento settimanale | n.d | 0,5 | n.d | n.d |
| Abbonamento mensile | 3,5 | 8,5 | -5,0 | No |
| Abbonamento annuale | 37,5 | 31,5 | 6,0 | No |
| Regionale IVOL | 6,5 | 5,5 | 1,0 | No |
| Mensile IVOP | 2,5 | 4,0 | -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 2018 con quelli del 2017 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?

21

- analisi per fascia oraria -

| | Totale | Fascia oraria (FACE) | |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| | | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % |
| 6 |  14,3 | 25,0 | |
| 9 |  14,3 | 25,0 | |
| 10 |  14,3 | | 33,3 |
| 12 |  57,1 | 50,0 | 66,7 |
| | N : 7 | n : 4 | n : 3 |
| Totale | | | |
| | medie | medie | medie |
| | 10,4 | 9,8 | 11,3 |
| | N : 7 | n : 4 | n : 3 |

NB: i valori forniti vogliono fornire una indicazione di massima ma non possono essere considerati rappresentativi in virtù dell'esiguità della base campionaria (7 soggetti si sono espressi in merito)

Con che frequenza utilizza i mezzi TEB?

22

- 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) | 2,0 | 4,0 | | 2,1 | 1,7 |
| Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab) | 52,0 | 86,0 | 18,0 | 54,3 | 46,7 |
| Solo sabato e festivi | 1,0 | | 2,0 | 1,4 | |
| Qualche volta alla settimana | 22,5 | 9,0 | 36,0 | 21,4 | 25,0 |
| Qualche volta al mese | 15,5 | 1,0 | 30,0 | 13,6 | 20,0 |
| Saltuariamente/qualche volta all'anno | 6,0 | | 12,0 | 6,4 | 5,0 |
| Sono solo di passaggio | 1,0 | | 2,0 | 0,7 | 1,7 |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 |

Con che frequenza utilizza i mezzi TEB?

23

- analisi per residenza -

| | Totale | Residenza | | | | | |
|---------------------------------------------|---------|-----------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Tutti i giorni (7 su 7) | 2,0 | | | 10,0 | 5,9 | | 1,2 |
| Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab) | 52,0 | 53,3 | 41,7 | 70,0 | 41,2 | 65,4 | 48,8 |
| Solo sabato e festivi | 1,0 | 3,3 | | | | | 1,2 |
| Qualche volta alla settimana | 22,5 | 23,3 | 45,8 | 15,0 | 23,5 | 15,4 | 19,5 |
| Qualche volta al mese | 15,5 | 16,7 | 12,5 | 5,0 | 23,5 | 15,4 | 15,9 |
| Saltuariamente/qualche volta all'anno | 6,0 | 3,3 | | | 5,9 | 3,9 | 11,0 |
| Sono solo di passaggio | 1,0 | | | | | | 2,4 |
| | N : 200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

- 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

25

- Tabella di sintesi -

| | | Totale % | Utenza | |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|------------------|
| | | | Abbonati % | Occasionali % |
| Affidabilità del servizio | Giudizio complessivo TEB | Totale positivo 98,5 Totale negativo 1,5 | 100,0 0,0 | 97,0 3,0 |
| | Fascia oraria di inizio e fine servizio | Totale positivo 86,0 Totale negativo 10,0 | 92,0 6,0 | 80,0 14,0 |
| | Frequenza delle corse | Totale positivo 92,5 Totale negativo 7,0 | 94,0 6,0 | 91,0 8,0 |
| | Rispetto delle corse previste | Totale positivo 97,0 Totale negativo 1,5 | 98,0 2,0 | 96,0 1,0 |
| Disponibilità del servizio | Copertura efficace del territorio servito | Totale positivo 89,0 Totale negativo 9,0 | 92,0 6,0 | 86,0 12,0 |
| | Posizione delle fermate e dei collegamenti | Totale positivo 95,0 Totale negativo 3,0 | 95,0 3,0 | 95,0 3,0 |
| | Possibilità di acquistare titoli di viaggio online * | Totale positivo 29,0 Totale negativo 1,0 | 36,0 1,0 | 22,0 1,0 |
| | Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti | Totale positivo 90,5 Totale negativo 8,5 | 92,0 7,0 | 89,0 10,0 |
| Informazioni | Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari | Totale positivo 90,5 Totale negativo 6,0 | 91,0 7,0 | 90,0 5,0 |
| | Informazioni alle fermate (video, cartelli) | Totale positivo 88,0 Totale negativo 5,5 | 88,0 7,0 | 88,0 4,0 |

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".

* Si evidenzia che i seguenti aspetti hanno ricevuto un alto tasso di non rispondenti

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

26

- Tabella di sintesi -

| | | Totale % | Utenza | |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|------------------|
| | | | Abbonati % | Occasionali % |
| Tempo di viaggio | Giudizio complessivo TEB | Totale positivo 98,5 Totale negativo 1,5 | 100,0 0,0 | 97,0 3,0 |
| | Puntualità delle corse | Totale positivo 97,5 Totale negativo 2,5 | 100,0 0,0 | 95,0 5,0 |
| | Durata dello spostamento | Totale positivo 90,5 Totale negativo 9,0 | 95,0 4,0 | 86,0 14,0 |
| Rapporti con l'utenza | Cortesia/educazione del personale di guida * | Totale positivo 60,0 Totale negativo 3,0 | 58,0 2,0 | 62,0 4,0 |
| | Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio | Totale positivo 74,0 Totale negativo 6,5 | 83,0 5,0 | 65,0 8,0 |
| | Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare * | Totale positivo 59,0 Totale negativo 13,0 | 61,0 15,0 | 57,0 11,0 |
| | Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni * | Totale positivo 43,5 Totale negativo 5,5 | 41,0 7,0 | 46,0 4,0 |
| | Riconoscibilità del personale TEB/divisa aziendale | Totale positivo 94,5 Totale negativo 1,0 | 97,0 2,0 | 92,0 0,0 |
| | Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori | Totale positivo 45,0 Totale negativo 47,0 | 49,0 49,0 | 41,0 45,0 |

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".

* Si evidenzia che i seguenti aspetti hanno ricevuto un alto tasso di non rispondenti

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

27

- Tabella di sintesi -

Comfort del
servizio

Sicurezza e
Impatto
ambientale

| | | Totale % | Utenza | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|------------------|
| | | | Abbonati % | Occasionali % |
| Comfort del servizio | Giudizio complessivo TEB | Totale positivo 98,5 Totale negativo 1,5 | 100,0 0,0 | 97,0 3,0 |
| | Comfort dei mezzi | Totale positivo 87,5 Totale negativo 12,5 | 88,0 12,0 | 87,0 13,0 |
| | Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi | Totale positivo 84,0 Totale negativo 15,0 | 84,0 16,0 | 84,0 14,0 |
| | Affollamento dei mezzi / spazio a bordo | Totale positivo 49,0 Totale negativo 51,0 | 41,0 59,0 | 57,0 43,0 |
| | Pulizia dei mezzi | Totale positivo 78,5 Totale negativo 21,5 | 78,0 22,0 | 79,0 21,0 |
| | Pulizia delle pensiline / banchine di fermata | Totale positivo 71,5 Totale negativo 25,0 | 72,0 27,0 | 71,0 23,0 |
| | Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo | Totale positivo 79,5 Totale negativo 12,5 | 77,0 10,0 | 82,0 15,0 |
| | Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili | Totale positivo 71,0 Totale negativo 9,5 | 74,0 6,0 | 68,0 13,0 |
| | Rumore/vibrazioni a bordo mezzo | Totale positivo 86,5 Totale negativo 12,5 | 85,0 14,0 | 88,0 11,0 |
| | Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.) | Totale positivo 82,0 Totale negativo 14,0 | 82,0 16,0 | 82,0 12,0 |
| Sicurezza e Impatto ambientale | Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.) | Totale positivo 95,0 Totale negativo 5,0 | 99,0 1,0 | 91,0 9,0 |
| | Impegno e rispetto dell'ambiente | Totale positivo 83,0 Totale negativo 2,5 | 86,0 2,0 | 80,0 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**

28

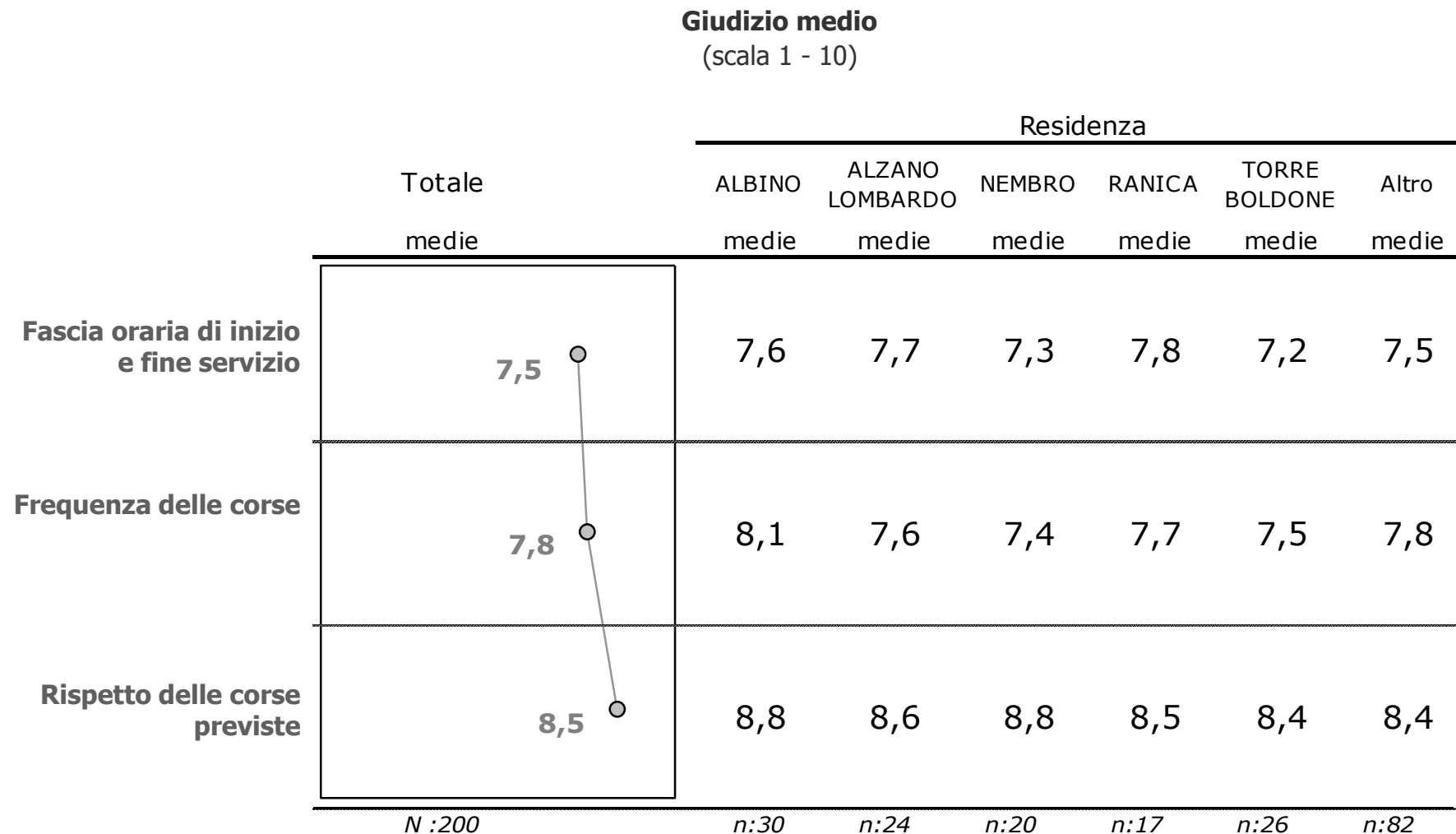
- analisi per utenza e fascia oraria -

| Giudizio medio (scala 1 - 10) | | | | | |
|--------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| | Totale medie | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
| | | Abbonati medie | Occasionali medie | Orario di Punta medie | Orario di Morbida medie |
| Fascia oraria di inizio e fine servizio | 7,5 | 7,7 | 7,4 | 7,5 | 7,6 |
| Frequenza delle corse | 7,8 | 7,9 | 7,7 | 7,7 | 8,0 |
| Rispetto delle corse previste | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 8,8 |
| 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: **AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO**

29

- analisi per residenza-



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

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**

30

- 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 | 7,7 | 7,9 | 7,6 | 7,7 | 7,9 |
| Posizione delle fermate e dei collegamenti | 8,0 | 8,1 | 7,9 | 7,9 | 8,2 |
| Possibilità di acquistare titoli di viaggio online | 8,2 | 8,4 | 7,8 | 8,0 | 8,5 |
| Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti | 7,9 | 8,0 | 7,8 | 7,9 | 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: **DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO**

31

- analisi per residenza -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

| | Totale medie | Residenza | | | | | |
|-------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|----------------|
| | | ALBINO medie | ALZANO LOMBARDO medie | NEMBRO medie | RANICA medie | TORRE BOLDONE medie | Altro medie |
| Copertura efficace del territorio servito | 7,7 | 7,9 | 8,3 | 8,1 | 8,0 | 8,0 | 7,3 |
| Posizione delle fermate e dei collegamenti | 8,0 | 7,9 | 8,4 | 8,1 | 7,9 | 8,3 | 7,8 |
| Possibilità di acquistare titoli di viaggio online | 8,2 | 7,6 | 8,0 | 7,3 | 7,5 | 8,6 | 8,6 |
| Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti | 7,9 | 7,9 | 7,5 | 7,7 | 7,9 | 8,2 | 8,0 |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

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**

32

- analisi per utenza e fascia oraria -

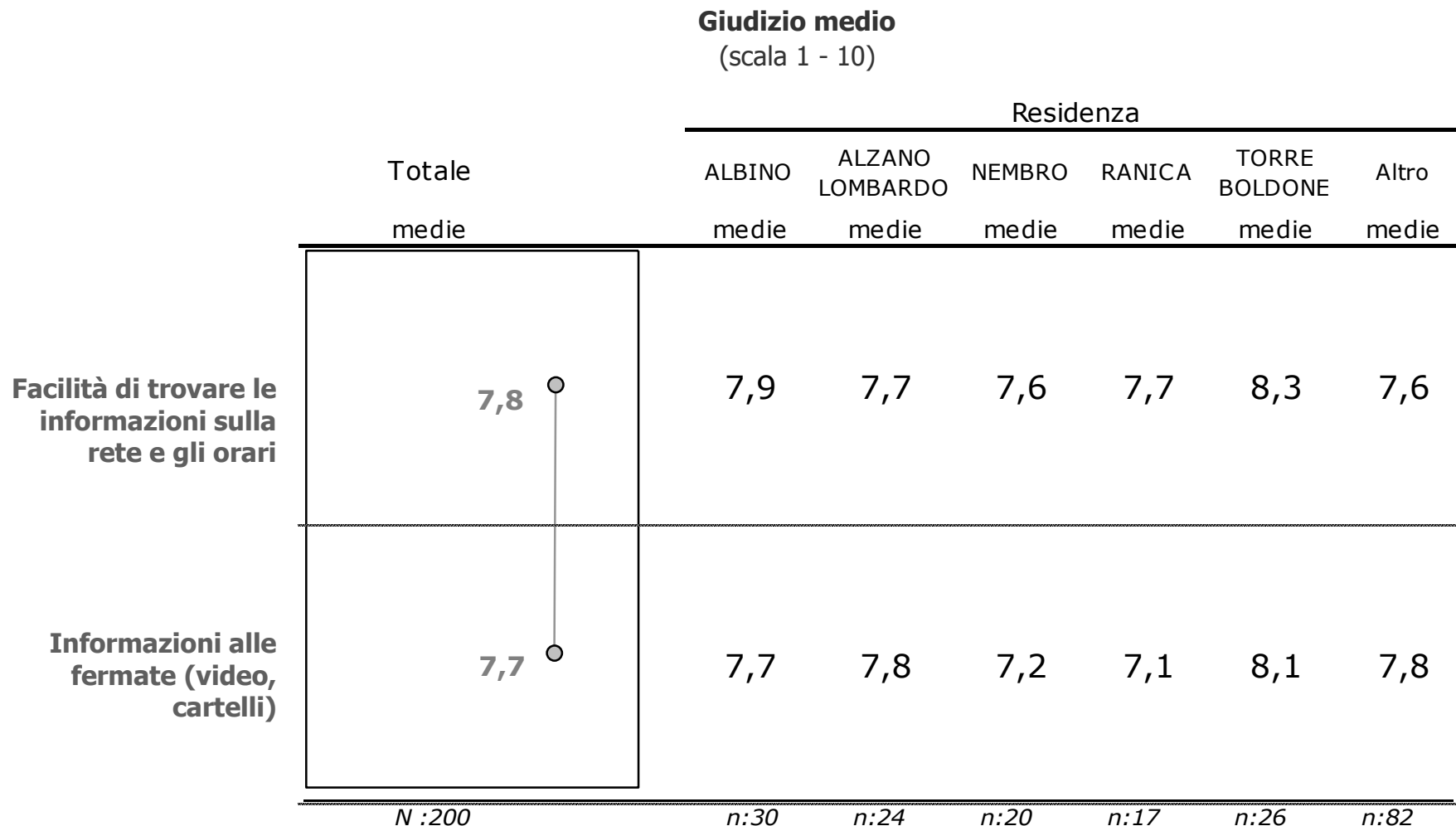
Giudizio medio
(scala 1 - 10)

| | Totale medie | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| | | Abbonati medie | Occasionali medie | Orario di Punta medie | Orario di Morbida medie |
| Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 8,0 |
| Informazioni alle fermate (video, cartelli) | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 7,6 | 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: **INFORMAZIONI**

33

- analisi per residenza -



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

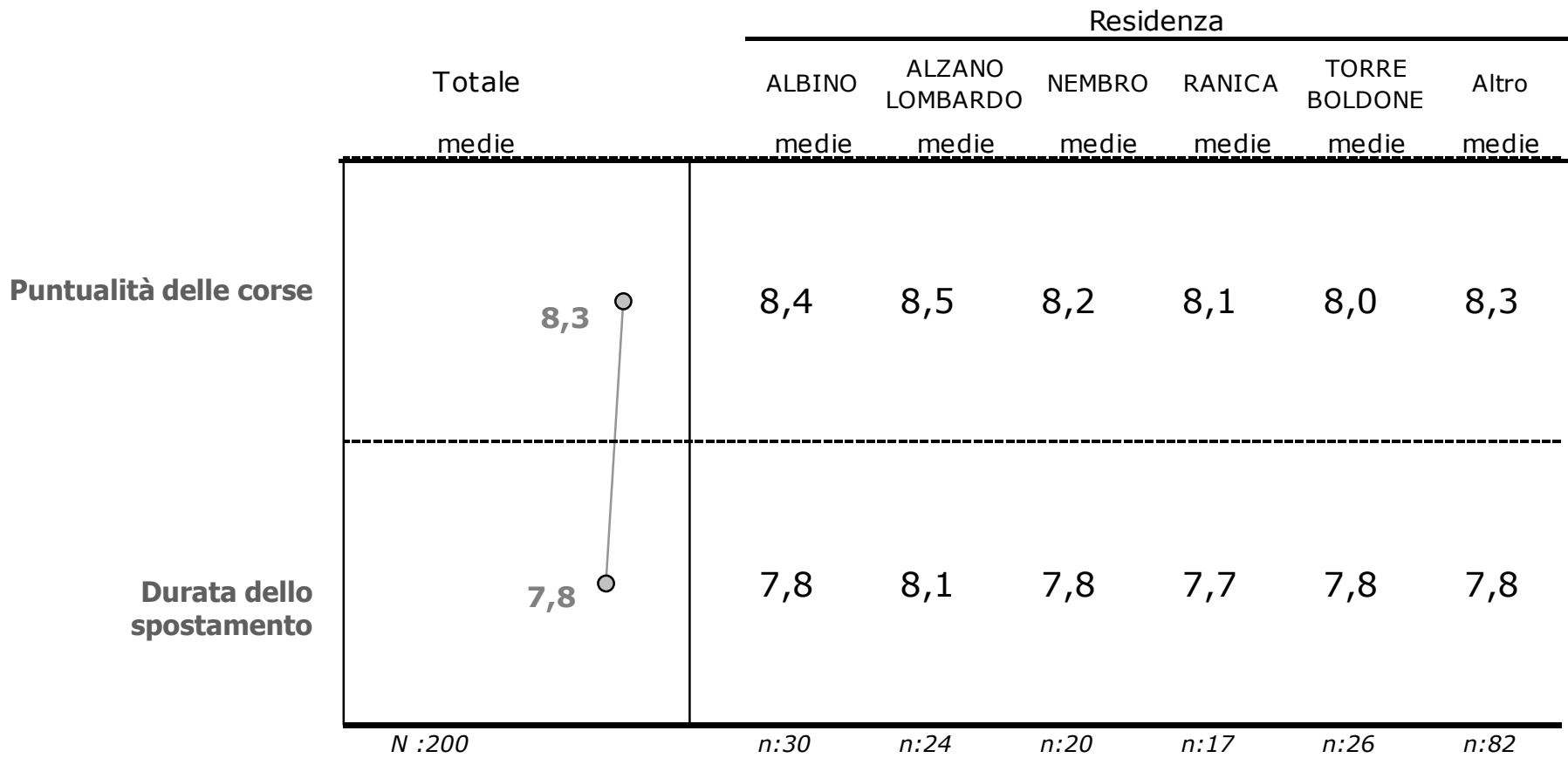
Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **TEMPO DI VIAGGIO**

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

| | | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|--------------------------|-----|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| Totale | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| medie | | medie | medie | medie | medie |
| Puntualità delle corse | 8,3 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,4 |
| | | | | | |
| Durata dello spostamento | 7,8 | 8,0 | 7,6 | 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: **TEMPO DI VIAGGIO**

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



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

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**

36

- 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 | 8,0 | 8,1 | 7,9 | 7,8 | 8,5 |
| Rispetto/comportamen- to dei verificatori dei titoli di viaggio | 7,7 | 7,9 | 7,5 | 7,7 | 7,8 |
| Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare | 6,9 | 6,8 | 7,0 | 6,8 | 7,0 |
| Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/infor- mazioni | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,2 |
| Riconoscibilità del personale Teb/divisa aziendale | 8,4 | 8,4 | 8,5 | 8,3 | 8,8 |
| Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori | 5,1 | 5,2 | 5,0 | 5,1 | 5,3 |
| | 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: **RAPPORTI CON L'UTENZA**

37

- analisi per residenza-

| | Giudizio medio (scala 1 - 10) | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|----------------|
| | Totale medie | Residenza | | | | | |
| | | ALBINO medie | ALZANO LOMBARDO medie | NEMBRO medie | RANICA medie | TORRE BOLDONE medie | Altro medie |
| Cortesia/educazione del personale di guida | 8,0 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 7,8 | 7,8 | 8,1 |
| Rispetto/comportamen- to dei verificatori dei titoli di viaggio | 7,7 | 7,9 | 8,5 | 8,1 | 7,4 | 7,4 | 7,5 |
| Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare | 6,9 | 6,9 | 6,6 | 6,9 | 6,6 | 7,0 | 6,9 |
| Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/infor- mazioni | 7,1 | 7,3 | 6,9 | 6,8 | 6,2 | 7,0 | 7,5 |
| Riconoscibilità del personale Teb/divisa aziendale | 8,4 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,2 | 8,7 | 8,4 |
| Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori | 5,1 | 4,9 | 4,7 | 5,6 | 5,4 | 4,8 | 5,3 |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

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**

38

- 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 | 7,1 | 7,1 | 7,2 | 7,0 | 7,5 |
| Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi | 7,3 | 7,3 | 7,4 | 7,2 | 7,6 |
| Affollamento dei mezzi / spazio a bordo | 5,2 | 4,8 | 5,5 | 5,1 | 5,3 |
| Pulizia dei mezzi | 6,7 | 6,7 | 6,7 | 6,6 | 7,0 |
| Pulizia delle pensiline/banchine di fermata | 6,4 | 6,3 | 6,5 | 6,3 | 6,7 |
| Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo | 7,2 | 7,5 | 7,0 | 7,1 | 7,4 |
| Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili | 7,6 | 7,7 | 7,4 | 7,4 | 7,9 |
| Rumore/vibrazioni a bordo mezzo | 7,2 | 7,1 | 7,2 | 7,1 | 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**

39

- analisi per residenza -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

| | Totale medie | Residenza | | | | | |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|----------------|
| | | ALBINO medie | ALZANO LOMBARDO medie | NEMBRO medie | RANICA medie | TORRE BOLDONE medie | Altro medie |
| Comfort dei mezzi | 7,1 | 7,2 | 7,3 | 7,1 | 7,6 | 7,0 | 7,0 |
| Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi | 7,3 | 7,7 | 7,3 | 7,2 | 7,7 | 7,3 | 7,2 |
| Affollamento dei mezzi / spazio a bordo | 5,2 | 5,3 | 5,3 | 4,3 | 5,6 | 5,0 | 5,2 |
| Pulizia dei mezzi | 6,7 | 6,7 | 6,3 | 6,3 | 6,5 | 7,0 | 6,9 |
| Pulizia delle pensiline/banchine di fermata | 6,4 | 6,5 | 6,5 | 6,1 | 6,4 | 6,3 | 6,5 |
| Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo | 7,2 | 7,2 | 7,4 | 7,1 | 7,1 | 7,0 | 7,3 |
| Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili | 7,6 | 7,7 | 7,9 | 7,3 | 7,9 | 7,6 | 7,4 |
| Rumore/vibrazioni a bordo mezzo | 7,2 | 7,0 | 7,5 | 7,0 | 7,1 | 7,1 | 7,2 |
| | N : 200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

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**

40

- 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.) | 7,2 | 7,1 | 7,2 | 7,1 | 7,3 |
| Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.) | 7,9 | 8,0 | 7,7 | 7,8 | 8,1 |
| Impegno e rispetto dell'ambiente | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 7,9 | 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: **SICUREZZA E IMPATTO AMBIENTALE**

41

- analisi per residenza -

| | | Giudizio medio (scala 1 - 10) | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------|--------------------|--------|--------|------------------|-------|
| | | Residenza | | | | | |
| | Totale | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | medie | medie | medie | medie | medie | medie | medie |
| Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.) | 7,2 | 7,5 | 7,0 | 7,4 | 7,2 | 6,4 | 7,2 |
| Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.) | 7,9 | 8,0 | 7,6 | 8,0 | 7,8 | 7,7 | 8,0 |
| Impegno e rispetto dell'ambiente | 8,1 | 7,7 | 8,1 | 8,3 | 8,4 | 8,1 | 8,0 |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

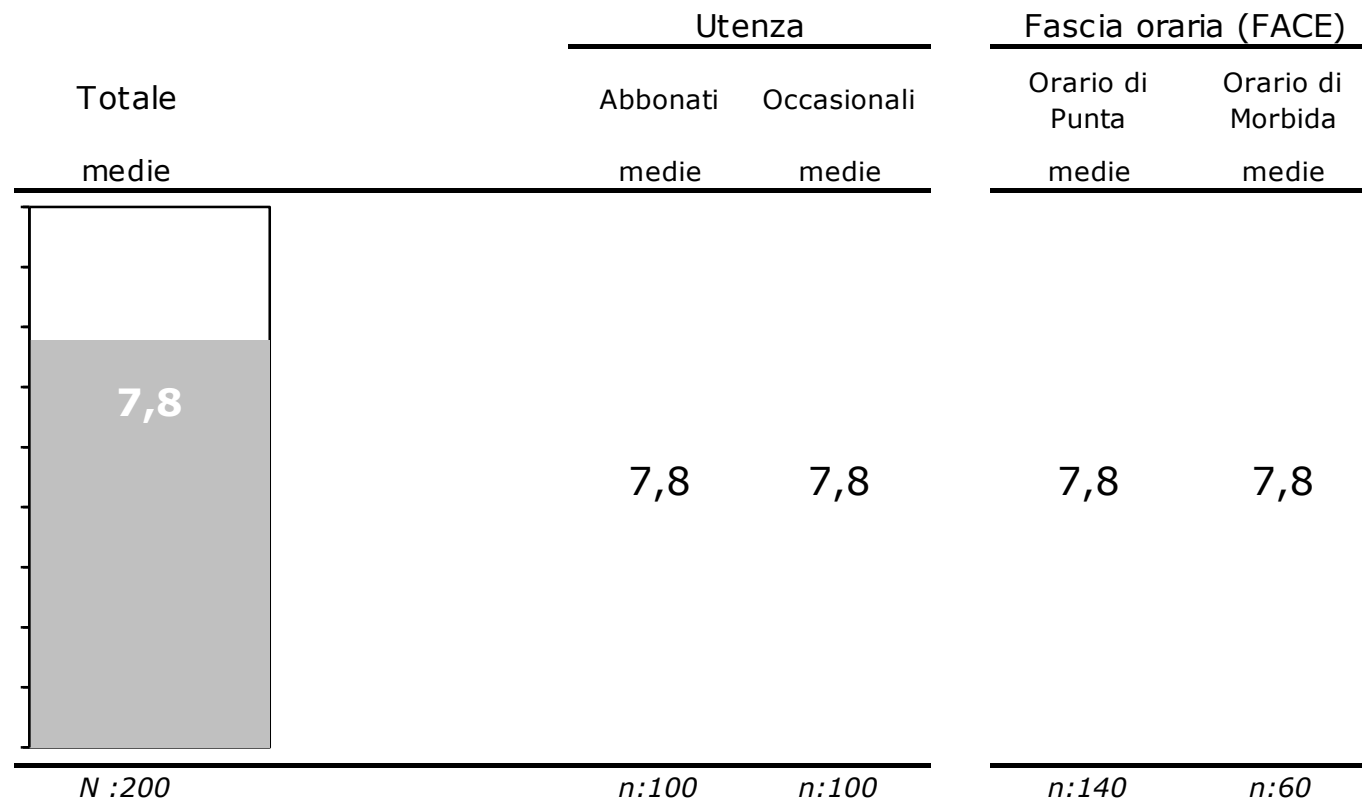
NB: Sono escluse dalla rappresentazione grafica le residenze meno citate. Per maggiori dettagli consultare il volume analitico

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

42

- analisi per utenza e fascia oraria -

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

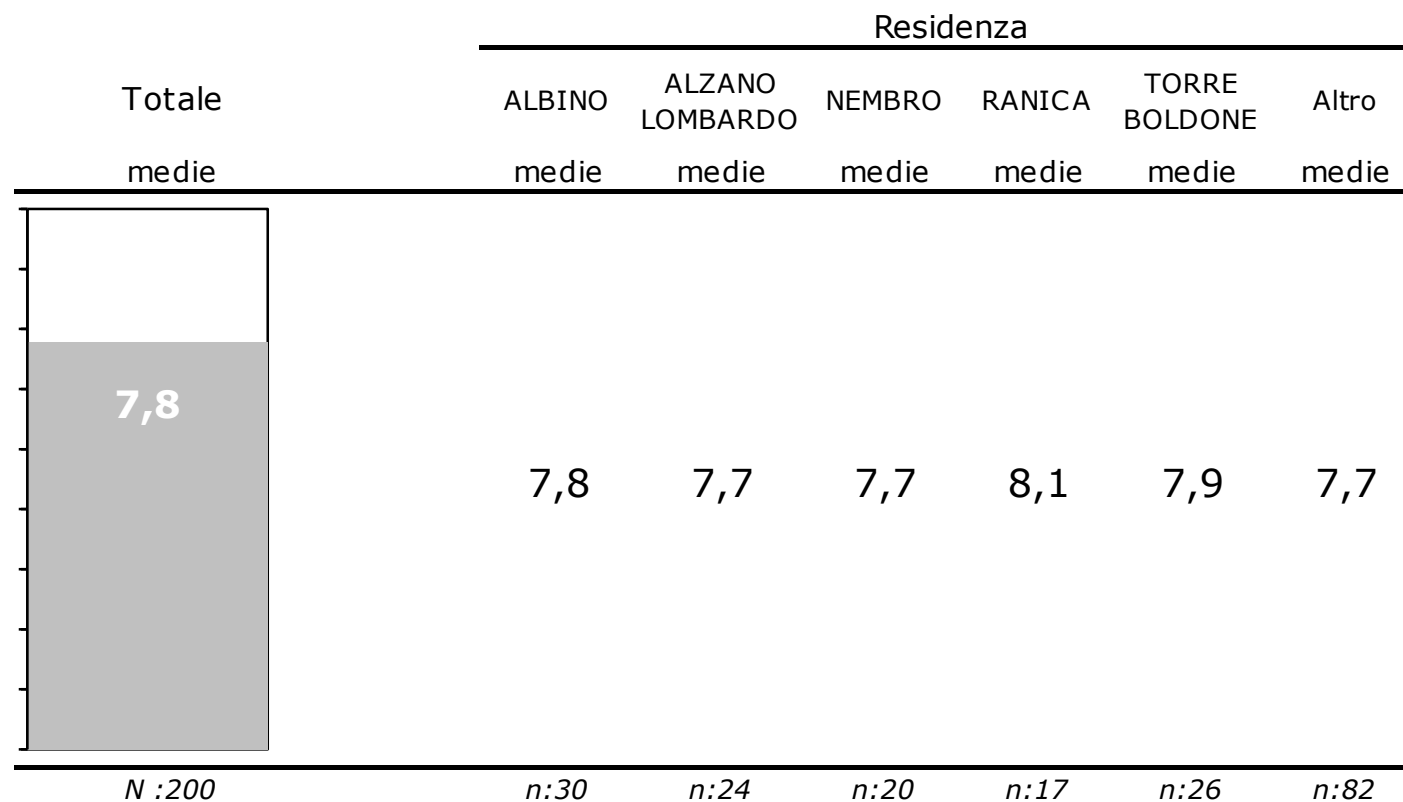


In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da TEB? (voto 1 -10)

43

- analisi per residenza-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



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

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

44

- monitoraggio rilevazione novembre 2018/ novembre 2017 -

| | Rilevazione 2018 | Rilevazione 2017 | Δ (2018-2017) | Significativo* al 95% |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|
| Fascia oraria di inizio e fine servizio | 7,5 | 7,7 | -0,1 | No |
| Frequenza delle corse | 7,8 | 8,1 | -0,3 | Sì |
| Rispetto delle corse e delle fermate previste | 8,5 | 8,7 | -0,1 | No |
| Copertura efficace del territorio servito | 7,7 | 7,7 | 0,0 | No |
| Posizione delle fermate e dei collegamenti | 8,0 | 7,9 | 0,1 | No |
| Possibilità di acquistare titoli di viaggio online | 8,2 | n.d. | n.d. | n.d. |
| Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti | 7,9 | 8,1 | -0,2 | No |
| Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari | 7,8 | 8,0 | -0,2 | No |
| Informazioni alle fermate (video, cartelli) | 7,7 | 7,6 | 0,2 | No |
| Puntualità delle corse | 8,3 | 8,6 | -0,3 | Sì |
| Durata dello spostamento | 7,8 | 7,9 | -0,1 | No |
| Cortesia/educazione del personale di guida | 8,0 | 7,7 | 0,3 | No |
| Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio | 7,7 | 7,4 | 0,3 | No |
| Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare | 6,9 | 7,1 | -0,2 | No |
| Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni | 7,1 | 7,1 | 0,0 | No |
| Riconoscibilità del personale TEB/divisa aziendale | 8,4 | 8,6 | -0,2 | No |
| Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori | 5,1 | 6,3 | -1,2 | 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 2018 con quelli del 2017 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)

45

- monitoraggio rilevazione novembre 2018/ novembre 2017-

| | Rilevazione 2018 | Rilevazione 2017 | Δ (2018-2017) | Significativo* al 95% |
|---------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|
| Comfort dei mezzi | 7,1 | 7,4 | -0,3 | No |
| Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi | 7,3 | 7,4 | -0,1 | No |
| Affollamento dei mezzi / spazio a bordo | 5,2 | 5,9 | -0,8 | Sì |
| Pulizia dei mezzi | 6,7 | 7,0 | -0,3 | Sì |
| Pulizia delle pensiline / banchine di fermata | 6,4 | 6,4 | 0,0 | No |
| Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo | 7,2 | 7,6 | -0,4 | Sì |
| Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili | 7,5 | 7,9 | -0,4 | Sì |
| Rumore/vibrazioni a bordo mezzo | 7,2 | 7,3 | -0,2 | No |
| Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.) | 7,2 | 7,2 | -0,1 | No |
| Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.) | 7,9 | 8,1 | -0,2 | No |
| Impegno e rispetto dell'ambiente | 8,1 | 8,5 | -0,5 | Sì |

* 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 2018 con quelli del 2017 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)

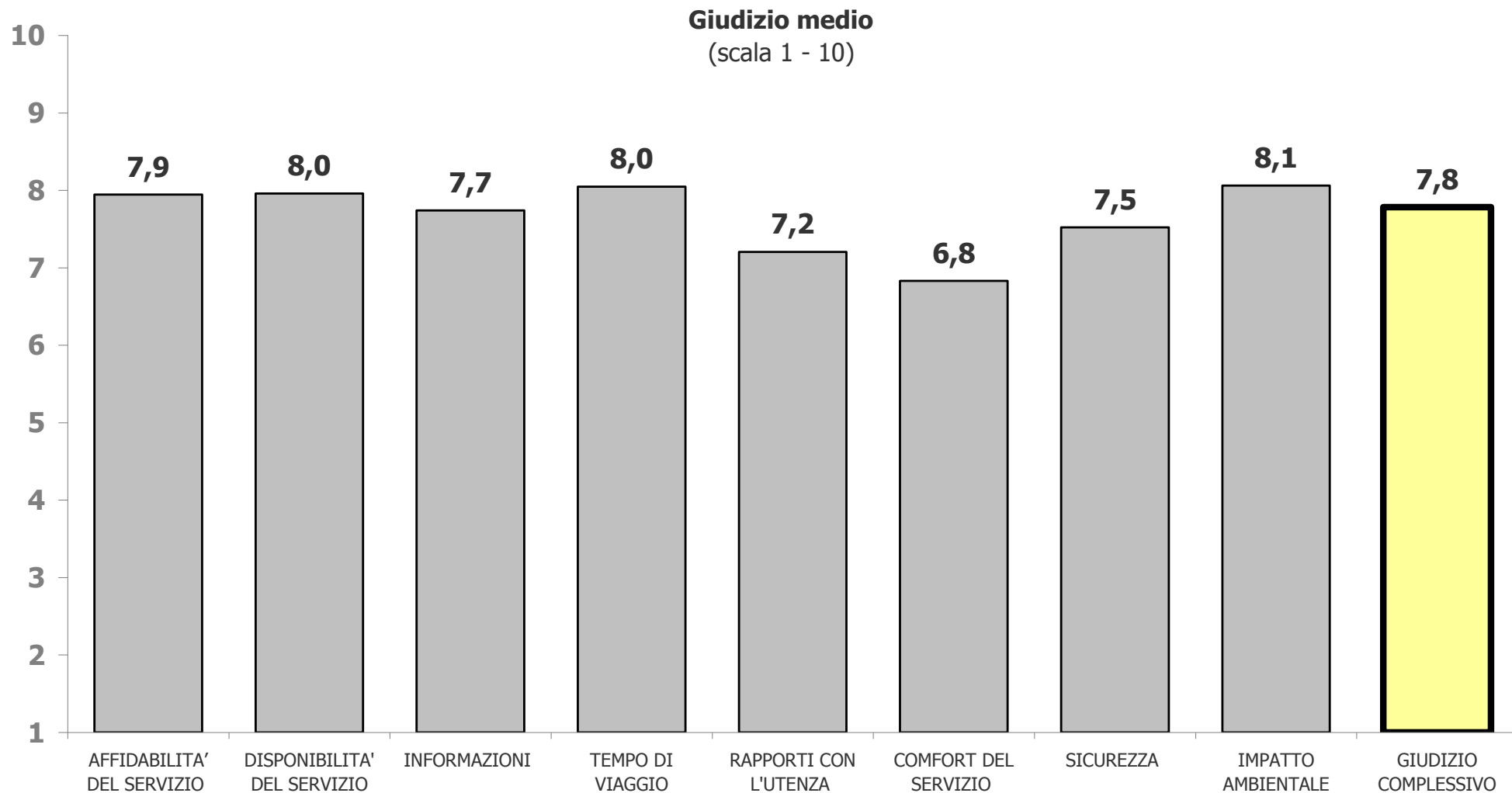
46

-monitoraggio rilevazione novembre 2018/ novembre 2017-

| | Rilevazione 2018 | Rilevazione 2017 | Δ (2018-2017) | 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 2018 con quelli del 2017 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.*



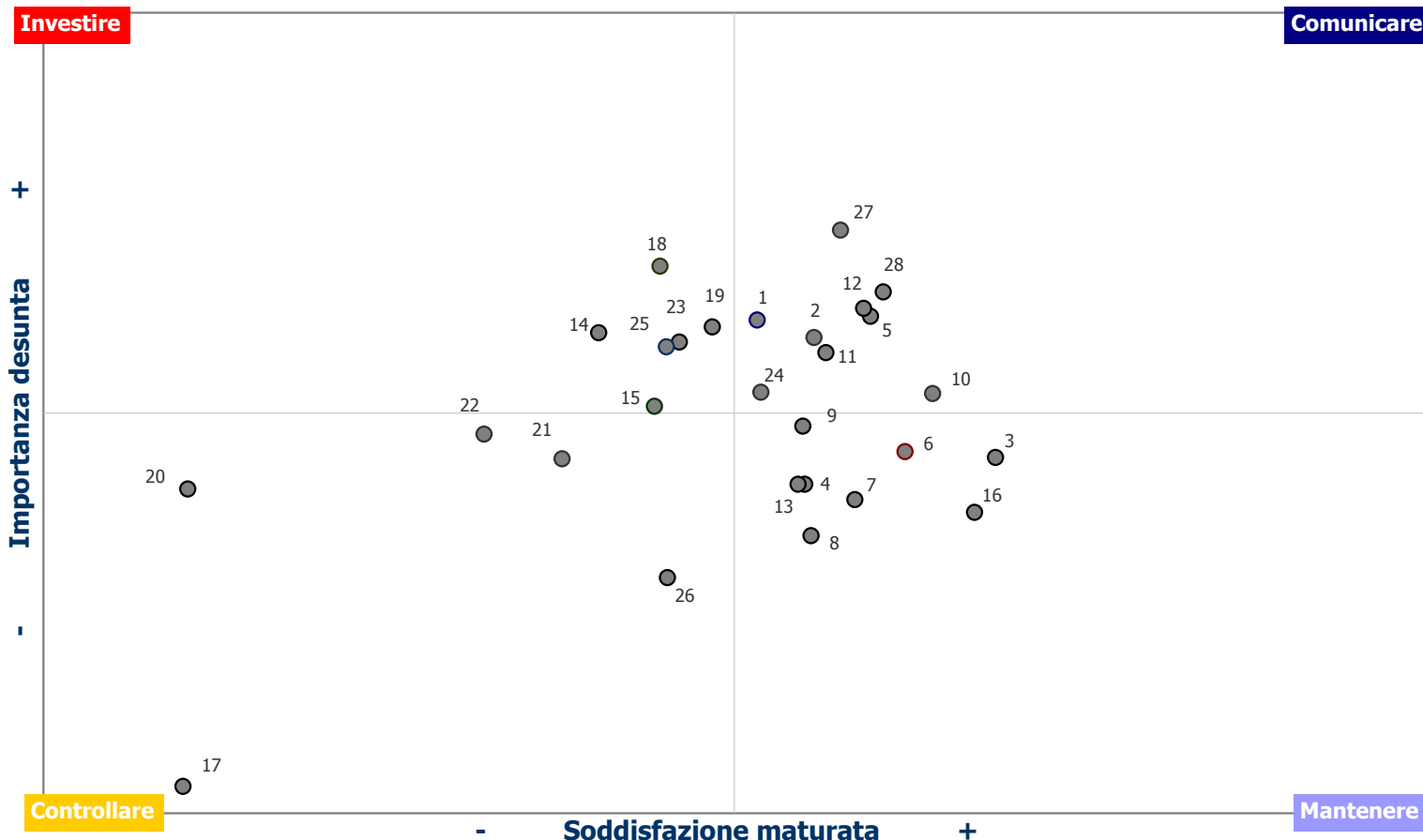
Nota: In questa chart viene rappresentato il giudizio medio di soddisfazione per ogni singolo macrofattore analizzato. Tale valore rappresenta la media dei giudizi medi dei singoli parametri.

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

48

- 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

49

- analisi per utenza -

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

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.

Lei sa che è attivo un servizio di vigilanza e controllo a bordo mezzi svolto da guardie giurate?

50

- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|------------------------------------|--------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % | % | % |
| Sì e le ho viste | 38,5 | 43,0 | 34,0 | 36,4 | 43,3 |
| Si ma non mi è capitato di vederle | 11,5 | 7,0 | 16,0 | 13,6 | 6,7 |
| No, non lo sapevo | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 |

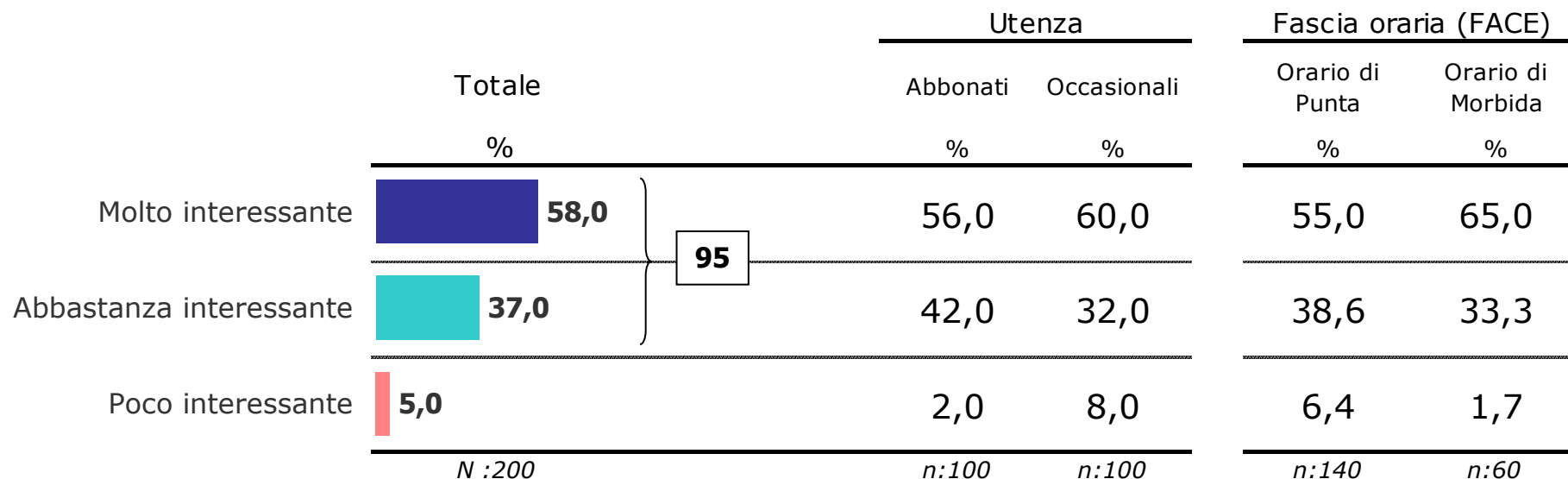
- analisi per residenza -

| | Totale | Residenza | | | | | |
|------------------------------------|--------|-----------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Sì e le ho viste | 38,5 | 43,3 | 62,5 | 40,0 | 29,4 | 38,5 | 31,7 |
| Si ma non mi è capitato di vederle | 11,5 | 13,3 | 12,5 | 5,0 | 29,4 | 11,5 | 8,5 |
| No, non lo sapevo | 50,0 | 43,3 | 25,0 | 55,0 | 41,2 | 50,0 | 59,8 |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

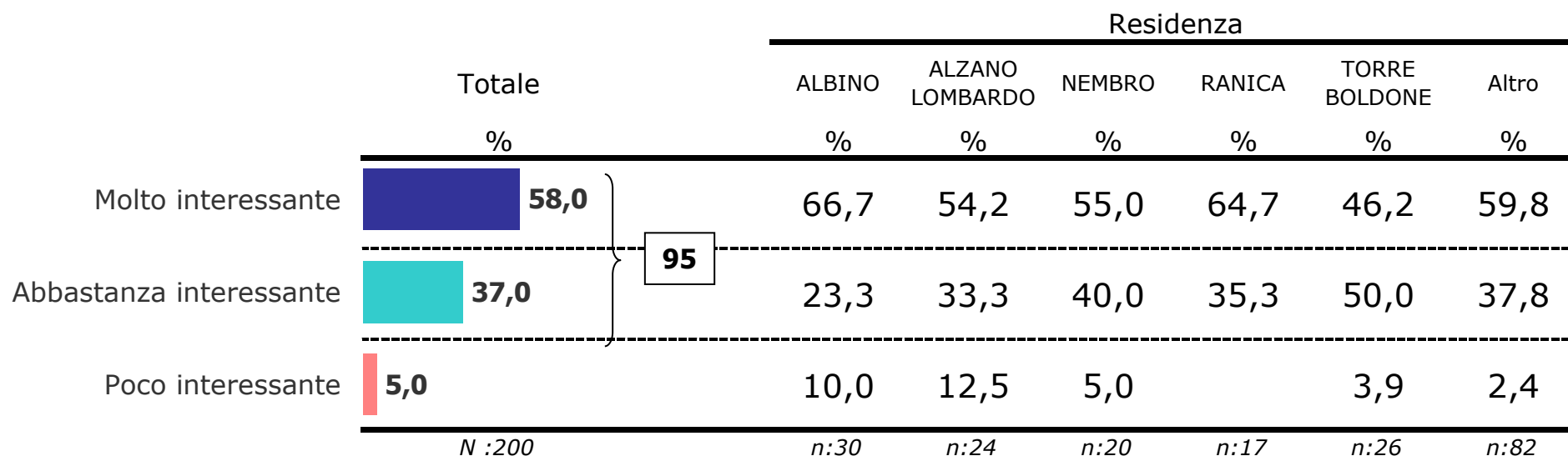
Quanto considera importante/utile la presenza di questo servizio ai fini della sicurezza a bordo?

51

- analisi per utenza e fascia oraria -



- analisi per residenza -



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






52






- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | | |
|-------------------------|---------------------------------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida | |
| | | % | % | % | % | |
| Molto interessante | <div><div></div><div>52,5</div></div> | 90 | 49,0 | 56,0 | 48,6 | 61,7 |
| Abbastanza interessante | <div><div></div><div>37,5</div></div> | | 41,0 | 34,0 | 40,7 | 30,0 |
| Poco interessante | <div><div></div><div>9,0</div></div> | | 9,0 | 9,0 | 10,0 | 6,7 |
| Per nulla interessante | <div><div></div><div>0,5</div></div> | | | 1,0 | 0,7 | |
| Non indica | <div><div></div><div>0,5</div></div> | | 1,0 | | | 1,7 |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 | |

- analisi per residenza -

| | | Residenza | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------|-----------|--------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | Totale | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | | % | % | % | % | % | % |
| Molto interessante | <div><div></div></div> 52,5 | 90 | 60,0 | 66,7 | 50,0 | 70,6 | 38,5 | 47,6 |
| Abbastanza interessante | <div><div></div></div> 37,5 | | 23,3 | 25,0 | 45,0 | 29,4 | 46,2 | 42,7 |
| Poco interessante | <div><div></div></div> 9,0 | | 13,3 | 8,3 | 5,0 | | 15,4 | 8,5 |
| Per nulla interessante | <div><div></div></div> 0,5 | | 3,3 | | | | | |
| Non indica | <div><div></div></div> 0,5 | | | | | | | 1,2 |
| | N :200 | | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % | % | % |
| Utilizzare gli strumenti tecnologici (Sito e App) |  78,5 | 83,0 | 74,0 | 79,3 | 76,7 |
| Chiedere al conducente/personale di bordo |  11,0 | 4,0 | 18,0 | 8,6 | 16,7 |
| Rivolgersi all'ATB Point recandosi allo sportello fisico in Porta Nuova |  7,0 | 10,0 | 4,0 | 7,9 | 5,0 |
| Rivolgersi direttamente agli uffici TEB tramite telefono o email |  2,5 | 3,0 | 2,0 | 2,9 | 1,7 |
| Rivolgersi all'ATB Point tramite telefono |  1,0 | | 2,0 | 1,4 | |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 |

| | Residenza | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | Totale | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Utilizzare gli strumenti tecnologici (Sito e App) |  78,5 | 80,0 | 66,7 | 85,0 | 64,7 | 76,9 | 84,2 |
| Chiedere al conducente/personale di bordo |  11,0 | 16,7 | 12,5 | 5,0 | 17,7 | 11,5 | 7,3 |
| Rivolgersi all'ATB Point recandosi allo sportello fisico in Porta Nuova |  7,0 | | 8,3 | 10,0 | 11,8 | 11,5 | 6,1 |
| Rivolgersi direttamente agli uffici TEB tramite telefono o email |  2,5 | 3,3 | 12,5 | | | | 1,2 |
| Rivolgersi all'ATB Point tramite telefono |  1,0 | | | | 5,9 | | 1,2 |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |







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

(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

55

- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % | % | % |
| Per abitudine |  32,6 | 17,7 | 42,3 | 27,6 | 42,9 |
| Perché preferisco un contatto diretto |  23,3 | 41,2 | 11,5 | 31,0 | 7,1 |
| Perché non ho internet/non so usarlo |  20,9 | 5,9 | 30,8 | 20,7 | 21,4 |
| Perché il sito/app non sono chiari/fruibili |  14,0 | 29,4 | 3,9 | 17,2 | 7,1 |
| Altro |  4,7 | 5,9 | 3,9 | 3,5 | 7,1 |
| Non so |  4,7 | | 7,7 | | 14,3 |
| | N :43 | n:17 | n:26 | n:29 | n:14 |

(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 residenza -

| | Totale | Residenza | | | | | |
|---------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Per abitudine | 32,6 | | 37,5 | | 66,7 | 33,3 | 38,5 |
| Perché preferisco un contatto diretto | 23,3 | 33,3 | 12,5 | 100,0 | 16,7 | 50,0 | |
| Perché non ho internet/non so usarlo | 20,9 | 50,0 | 12,5 | | 16,7 | | 30,8 |
| Perché il sito/app non sono chiari/fruibili | 14,0 | 16,7 | 37,5 | | | 16,7 | 7,7 |
| Altro | 4,7 | | | | | | 15,4 |
| Non so | 4,7 | | | | | | 7,7 |
| | N : 43 | n:6 | n:8 | n:3 | n:6 | n:6 | n:13 |

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

- 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

58

- Tavola di sintesi -

| | | Totale % | Utenza | |
|-----------------------------------|-----------------|-------------|---------------|------------------|
| | | | Abbonati % | Occasionali % |
| Affidabilità del servizio | Totale positivo | 99,5 | 100,0 | 99,0 |
| | Totale negativo | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Disponibilità del servizio | Totale positivo | 98,0 | 99,0 | 97,0 |
| | Totale negativo | 1,5 | 1,0 | 2,0 |
| Informazioni | Totale positivo | 98,0 | 97,0 | 99,0 |
| | Totale negativo | 1,5 | 2,0 | 1,0 |
| Tempo di viaggio | Totale positivo | 97,5 | 97,0 | 98,0 |
| | Totale negativo | 2,5 | 3,0 | 2,0 |
| Rapporti con l'utenza | Totale positivo | 85,5 | 81,0 | 90,0 |
| | Totale negativo | 4,5 | 4,0 | 5,0 |
| Comfort del servizio | Totale positivo | 95,0 | 96,0 | 94,0 |
| | Totale negativo | 4,5 | 4,0 | 5,0 |
| Sicurezza | Totale positivo | 97,5 | 97,0 | 98,0 |
| | Totale negativo | 2,5 | 3,0 | 2,0 |
| Impatto ambientale | Totale positivo | 95,0 | 95,0 | 95,0 |
| | Totale negativo | 0,5 | 1,0 | 0,0 |

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

59

- 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 |
| Affidabilità del servizio | 8,9 | 8,8 | 9,0 | 8,9 | 8,9 |
| Disponibilità del servizio | 8,8 | 8,7 | 8,9 | 8,7 | 8,8 |
| Informazioni | 8,1 | 7,9 | 8,3 | 8,0 | 8,3 |
| Tempo di viaggio | 8,3 | 8,2 | 8,4 | 8,3 | 8,4 |
| Rapporti con l'utenza | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| Comfort del servizio | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 7,8 | 8,1 |
| Sicurezza | 9,0 | 8,8 | 9,2 | 9,0 | 9,0 |
| Impatto ambientale | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,6 |
| 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



60

- analisi per residenza -



| | | Giudizio medio (scala 1 - 10) | | | | | | |
|----------------------------|-----|----------------------------------|--------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | Residenza | | | | | | |
| | | Totale | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | | medie | medie | medie | medie | medie | medie | medie |
| Affidabilità del servizio | 8,9 | 9,1 | 8,8 | 8,8 | 8,5 | 9,0 | 8,9 | |
| Disponibilità del servizio | 8,8 | 8,9 | 8,7 | 8,8 | 8,5 | 9,0 | 8,7 | |
| Informazioni | 8,1 | 8,0 | 8,4 | 8,1 | 7,5 | 8,4 | 8,1 | |
| Tempo di viaggio | 8,3 | 8,3 | 8,3 | 8,1 | 8,1 | 8,7 | 8,3 | |
| Rapporti con l'utenza | 7,5 | 7,4 | 7,5 | 8,0 | 7,4 | 7,5 | 7,4 | |
| Comfort del servizio | 7,9 | 8,0 | 7,9 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 7,9 | |
| Sicurezza | 9,0 | 8,9 | 9,0 | 8,6 | 9,2 | 9,4 | 9,0 | |
| Impatto ambientale | 8,7 | 8,2 | 8,7 | 9,1 | 9,0 | 9,0 | 8,5 | |
| N :200 | | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 | |

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

- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % | % | % |
| Si |  69,5 | 65,0 | 74,0 | 69,3 | 70,0 |
| No |  30,5 | 35,0 | 26,0 | 30,7 | 30,0 |
| | N :200 | n:100 | n:100 | n:140 | n:60 |

- analisi per residenza -

| | Totale | Residenza | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Si |  69,5 | 66,7 | 66,7 | 60,0 | 70,6 | 76,9 | 72,0 |
| No |  30,5 | 33,3 | 33,3 | 40,0 | 29,4 | 23,1 | 28,1 |
| | N :200 | n:30 | n:24 | n:20 | n:17 | n:26 | n:82 |

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

(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 -

63

- analisi per utenza e fascia oraria -

| | Totale | Utenza | | Fascia oraria (FACE) | |
|------------------------------------------------------------|-------------|----------|-------------|----------------------|-------------------|
| | | Abbonati | Occasionali | Orario di Punta | Orario di Morbida |
| | % | % | % | % | % |
| Più corse nelle ore di punta | 42,5 | 46,2 | 39,2 | 40,2 | 47,6 |
| Più corse alla sera e nei festivi | 28,1 | 24,6 | 31,1 | 28,9 | 26,2 |
| Maggiore controllo e sicurezza | 28,1 | 30,8 | 25,7 | 33,0 | 16,7 |
| Meno affollamento | 16,6 | 13,9 | 18,9 | 13,4 | 23,8 |
| Più copertura del territorio / più linee | 14,4 | 7,7 | 20,3 | 17,5 | 7,1 |
| Più posti a sedere | 14,4 | 9,2 | 18,9 | 15,5 | 11,9 |
| Abbassare i prezzi | 10,8 | 6,2 | 14,9 | 10,3 | 11,9 |
| Orari più comodi | 7,2 | 7,7 | 6,8 | 8,3 | 4,8 |
| Migliorare la climatizzazione/riscaldamento | 7,2 | 6,2 | 8,1 | 7,2 | 7,1 |
| Migliorare sito e app | 6,5 | 9,2 | 4,1 | 5,2 | 9,5 |
| Più comodità delle pensiline e dei mezzi | 5,0 | 3,1 | 6,8 | 5,2 | 4,8 |
| Maggiore pulizia | 4,3 | 6,2 | 2,7 | 5,2 | 2,4 |
| Maggiore puntualità | 3,6 | 6,2 | 1,4 | 5,2 | |
| Maggiore informazione e più chiara | 3,6 | 3,1 | 4,1 | 4,1 | 2,4 |
| Maggiore cortesia del personale di guida e dei controllori | 2,9 | 4,6 | 1,4 | 4,1 | |
| Stile di guida migliore | 2,9 | 3,1 | 2,7 | 4,1 | |
| Percorsi più brevi | 2,2 | | 4,1 | 1,0 | 4,8 |
| Maggiore efficienza | 1,4 | 1,5 | 1,4 | 1,0 | 2,4 |
| Mezzi più moderni / nuovi | 1,4 | 1,5 | 1,4 | 2,1 | |
| Altro | 15,8 | 16,9 | 14,9 | 17,5 | 11,9 |
| | N : 139 | n:65 | n:74 | n:97 | n:42 |

(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 residenza -

| | Totale | Residenza | | | | | |
|------------------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------|--------|--------|---------------|-------|
| | | ALBINO | ALZANO LOMBARDO | NEMBRO | RANICA | TORRE BOLDONE | Altro |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Più corse nelle ore di punta | 42,5 | 55,0 | 56,3 | 41,7 | 33,3 | 40,0 | 37,3 |
| Più corse alla sera e nei festivi | 28,1 | 15,0 | 31,3 | 41,7 | 25,0 | 35,0 | 27,1 |
| Maggiore controllo e sicurezza | 28,1 | 30,0 | 37,5 | 33,3 | 33,3 | 35,0 | 20,3 |
| Meno affollamento | 16,6 | 20,0 | 6,3 | 16,7 | 25,0 | 15,0 | 17,0 |
| Più copertura del territorio / più linee | 14,4 | 15,0 | 6,3 | 8,3 | 41,7 | 10,0 | 13,6 |
| Più posti a sedere | 14,4 | | 25,0 | 16,7 | 33,3 | 25,0 | 8,5 |
| Abbassare i prezzi | 10,8 | | 12,5 | 8,3 | 8,3 | 15,0 | 13,6 |
| Orari più comodi | 7,2 | 10,0 | 6,3 | 16,7 | | | 8,5 |
| Migliorare la climatizzazione/riscaldamento | 7,2 | | 6,3 | 8,3 | | 5,0 | 11,9 |
| Migliorare sito e app | 6,5 | 5,0 | 6,3 | 8,3 | | | 10,2 |
| Più comodità delle pensiline e dei mezzi | 5,0 | 10,0 | | | 8,3 | 5,0 | 5,1 |
| Maggiore pulizia | 4,3 | | 6,3 | 8,3 | | 5,0 | 5,1 |
| Maggiore puntualità | 3,6 | | 6,3 | 8,3 | | 5,0 | 3,4 |
| Maggiore informazione e più chiara | 3,6 | | 6,3 | | | 5,0 | 5,1 |
| Maggiore cortesia del personale di guida e dei controllori | 2,9 | 5,0 | 6,3 | 8,3 | | 5,0 | |
| Stile di guida migliore | 2,9 | | 6,3 | | | 10,0 | 1,7 |
| Percorsi più brevi | 2,2 | | | | | 10,0 | 1,7 |
| Maggiore efficienza | 1,4 | | | | 8,3 | 5,0 | |
| Mezzi più moderni / nuovi | 1,4 | | | | | | 3,4 |
| Altro | 15,8 | 15,0 | 12,5 | | 33,3 | 20,0 | 15,3 |
| | N : 139 | n:20 | n:16 | n:12 | n:12 | n:20 | n:59 |

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

- Sintesi dei principali risultati -

- Il 15,5% dell'utenza Teb dichiara di utilizzare il servizio di trasporto pubblico offerto da quest'anno, mentre il 35,5% sostiene di utilizzare il servizio da oltre 5 anni e un altro terzo di intervistati (33,5%) da 1-3 anni.
- I due terzi degli intervistati **utilizzano almeno un'altra linea** oltre Teb per raggiungere la propria meta abituale (53% solo una e 14% più di una) soprattutto tra gli abbonati.
- 1/3 del campione non prende altre linee per effettuare lo spostamento (32%). Rispetto a quest'ultimo segmento (utilizzatori di sola TEB) si registra un calo del -17% rispetto al 2017 segnando l'incremento della quota di utilizzatori delle linee ATB ad integrazione del percorso effettuato con TEB.
- Le linee ATB maggiormente utilizzate degli intervistati che fruiscono anche di altre linee oltre a Teb, risultano essere:
 - ✓ **Linea 1** (23,9%)
 - ✓ **Linea 5** (22,4%)
- Quanti effettuano spostamenti abituali utilizzando altre linee oltre Teb, ma non ATB (32,8%), si appoggiano al servizio **SAB o Trenord**.

- **Il 78%** del campione **non utilizza i parcheggi di interscambio** presenti presso le fermate.
- Chi li adopera, frequenta soprattutto quello di **Albino** (40,9%) o Pradalunga e Ranica (entrambi 13,6%).
- Per quanto riguarda la tipologia di Documento di viaggio utilizzato, si rileva una preferenza per: **l'abbonamento annuale** (37,5%) e il **ticket orario** (29,5%).
Il 20,5% possiede il carnet 10 viaggi mentre gli abbonamenti 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 **10,4** abbonamenti (per quanto gli intervistati che scelgono questo tipo di titolo sono solo una minoranza, 7 utenti in tutto: elemento che non garantisce la generalizzabilità di questo dato).
- Rispetto alla **frequenza** di utilizzo dei mezzi Teb, il **52%** del campione li utilizza prevalentemente **nei giorni feriali** mentre 1/5 del campione (22,5%) 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)

- In termini di Customer Satisfaction, gli aspetti del servizio maggiormente soddisfacenti (con punteggio medio superiore a 8) sono:
 - ✓ **Rispetto delle corse previste** (voto medio di 8,5)
 - ✓ **Riconoscibilità del personale/ divisa aziendale** (voto medio di 8,4)
 - ✓ **Puntualità delle corse** (voto medio 8,3)
 - ✓ **Possibilità di acquistare i titoli di viaggio online** (voto medio di 8,2)
 - ✓ **Cortesia/ educazione del personale di guida** (voto medio di 8,0)
 - ✓ **Posizione delle fermate e dei collegamenti** (voto medio di 8,0)

- ✓ Tutti gli aspetti sottoposti al giudizio dell'utenza raggiungono un punteggio positivo, solo due aspetti si rilevano come più delicati assestandosi al di sotto della sufficienza:
 - ✓ **Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori** (voto medio di 5,1)
 - ✓ **l'Affollamento dei mezzi** (voto medio di 5,2)

- ✓ Il voto overall di **soddisfazione** sul servizio è di **7,8**. Le valutazioni sulle singole macroaree raccolgono punteggi medi positivi:
 - ✓ 8,1 Impatto ambientale
 - ✓ 8,0 Disponibilità del servizio
 - ✓ 8,0 Tempo di viaggio
 - ✓ 7,9 Affidabilità del servizio
 - ✓ 7,7 Informazioni
 - ✓ 7,5 Sicurezza
 - ✓ 7,2 Rapporti con l'utenza
 - ✓ 6,8 Comfort del servizio

- La **qualità attesa** (importanza attribuita) per gli 8 macro-fattori di servizio registra aspettative piuttosto alte:
 - ✓ 9,0 Sicurezza
 - ✓ 8,9 Affidabilità del servizio
 - ✓ 8,8 Disponibilità del servizio
 - ✓ 8,7 Impatto ambientale
 - ✓ 8,3 Tempo di viaggio
 - ✓ 8,1 Informazioni
 - ✓ 7,9 Comfort del servizio
 - ✓ 7,5 Rapporti con l'utenza

- ✓ Il 50% degli intervistati dichiara di sapere dell'esistenza di un servizio di vigilanza e controllo a bordo mezzi svolto da guardie giurate. Tale servizio viene considerato interessante sia ai fini della sicurezza sia ai fini del controllo dei biglietti dalla quasi totalità dei rispondenti.
- ✓ Nella ricerca di informazioni, 8 utenti su 10 utilizzano l'APP o il Sito internet. Chi si rivolge allo sportello o al conducente lo fa per ABITUDINE, perché preferisce un CONTATTO DIRETTO o perché NON HA INTERNET.

- Il 69,5% del campione esprime un commento finale ai fini del miglioramento del servizio Teb.

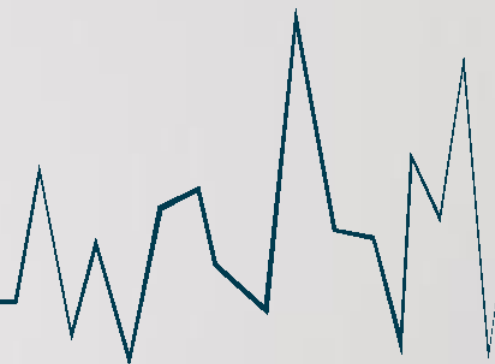
Tra i **suggerimenti** vi sono principalmente le richieste di:

- ✓ Incremento delle corse soprattutto nelle ore di punta (42,5%)
- ✓ Incremento delle corse negli orari serali e nei giorni festivi (28,1%)
- ✓ Maggior controllo e sicurezza (28,1%)
- ✓ Minor affollamento (16,6%)
- ✓ Maggior copertura del territorio/ più linee (14,4%)
- ✓ Maggior numero di posti a sedere (14,4%)
- ✓ Riduzione dei prezzi (10,8%)
- ✓ Orari più comodi (7,2%)
- ✓ Migliorare la climatizzazione e il riscaldamento (7,2%)



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