



CUSTOMER SATISFACTION 2014

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

PRESENTAZIONE STAMPA

 **datacontact**

INDICE

1

Nota metodologica	pag. 2
Profilo del campione	pag. 6
Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico	pag. 8
Giudizi ed opinioni relative al servizio di trasporto pubblico offerto da ATB Bergamo <i>Customer Satisfaction</i>	pag. 22
Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio	pag. 40

NOTA METODOLOGICA

2

Soggetto realizzatore:	Datacontact S.r.l.
Committente:	ATB BERGAMO
Tipo di rilevazione:	Ricerca di mercato finalizzata alla misurazione della Customer Satisfaction
Universo di riferimento:	Utenti del servizio di trasporto erogato da ATB Bergamo (abbonati ed occasionali)
Unità intervistate:	1.100 casi, di cui 500 con metodologia telefonica (utenza abbonati) e 600 face to face (di cui 300 abbonati e 300 occasionali) per un totale di 800 abbonati e 360 occasionali. Ulteriormente sono state gestite 90 interviste in giornata festiva (domenica) trattate come campione separato e i cui risultati sono inseriti nel volume analitico allegato al presente documento.
Periodo di rilevazione:	Dal 17 al 24 Novembre 2014
Metodologia utilizzata:	Interviste telefoniche supportate da sistema C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview) per segmento abbonati (500 casi) Interviste face to face supportate da sistema C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview) per utenza complessiva (600 casi)

In virtù della Delibera N° X/2380 della Regione Lombardia che ha definito le LINEE GUIDA PER LO SVOLGIMENTO DELLE INDAGINI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DI TRASPORTO PUBBLICO, **l'edizione 2014 dell'indagine di CS ATB prevede alcune modifiche rispetto alle precedenti.**

Si è scelto infatti di aderire alla direttiva regionale accogliendo alcune nuove istanze. Si specifica, per altro, che l'impianto metodologico previsto per le indagini ATB già rispondeva – anche nelle ricerche precedenti - alla maggior parte delle richieste espresse in delibera.

Al fine di rispettare più strettamente i dettami regionali, è stato deciso di:

1. Accogliere la scala di valutazione proposta dalla Regione: si è quindi **passati dalla tradizionale scala 1-7 alla scala scolastica 1-10.**
2. Ricondurre i diversi item monitorati agli **8 fattori di qualità del servizio identificati** (*disponibilità del servizio, accessibilità del servizio, informazioni sul servizio, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale*) intervenendo cioè con un differente accorpamento degli aspetti sottoposti a giudizio ed integrando alcuni elementi tuttora non censiti.
3. Prevedere un **approfondimento sulla domenica** in modo da aprire uno spaccato su un target che utilizza i mezzi con motivazioni e modalità non riconducibili a quelle di chi fruisce del servizio nei giorni feriali e quindi può valutarlo "a pieno regime". Per questo specifico approfondimento si rimanda al documento dedicato.

Tipo di campionamento:

Metodologia telefonica: campionamento rappresentativo dei soli clienti **ABBONATI** al servizio ATB, segmentati proporzionalmente per quote di **sesso, età, tipologia abbonamento** (Lavoratori , Over 65, Studenti) e per **residenza** (secondo la ripartizione per zone ATB System).

Metodologia face to face: entrambi i sub campioni utenza **occasionale e abbonata** sono stati intercettati a bordo dei mezzi, secondo una ripartizione delle quote campione effettuata sulla base dei **chilometri percorsi** ogni anno dalle principali linee di Atb. Come per il 2013 quest'anno si è scelto, per quanto riguarda le variabili anagrafiche di sesso ed età, 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%. Le interviste festive sono state realizzate senza alcun vincolo di campionamento sulle linee 1-8-9-11.

Errore di campionamento:

Utenza abbonata: 3,4% con intervallo di confidenza al 95%*

** Valori stimati sulla base dell'utenza con abbonamento valido nel 2014 (23.545 abbonati)*

NOTA METODOLOGICA (segue)

Segmentazione campione per Area di residenza

5

Al fine di permettere la lettura dei dati per area geografica di residenza, **il campione intervistato è stato suddiviso in 6 aree/categorie** a seconda della posizione del Comune di residenza indicato rispetto alla città di Bergamo. Qui di seguito vengono elencati i **principali** Comuni di residenza dichiarati dagli intervistati (cfr slide 7) ricondotti alle rispettive aree territoriali.

- **Bergamo:** comprende i residenti a Bergamo città
- **Nord:** comprende i residenti nei comuni situati a nord di Bergamo (Ponteranica, Sorisole, Villa d'Almè, ..)
- **Sud:** comprende i residenti nei comuni situati a sud di Bergamo (Stezzano, Dalmine, Treviolo, Grassobbio, Lallio, Orio al Serio, Azzano S. Paolo,...)
- **Ovest:** comprende i residenti nei comuni situati a Ovest di Bergamo (Curno, Mozzo, Ponte S. Pietro, Paladina, Valbrembo, ...)
- **Est:** comprende i residenti nei comuni situati a Est di Bergamo (Seriate, Torre Boldone, Ranica, Scanzorosciate, Pedrengo, Gorle, ...)
- **Non indica:** comprende quanti non hanno voluto indicare il proprio comune di residenza

PROFILO DEL CAMPIONE

6

FASCIA ORARIA IN CUI E' REALIZZATA L'INTERVISTA	Totale %	Tot 2013 %	Abbonati %	Occasionali %
7.00-9.30 (orario di punta)	19,5	20,9	23,3	15,7
9.30-12.30 (orario di morbida)	20,5	21,4	21,0	20,0
12.30-14.30 (orario di punta)	34,2	35,5	31,0	37,3
14.30-17.00 (orario di morbida)	9,3	8,2	8,7	10,0
17.00-19.00 (orario di punta)	16,5	14,1	16,0	17,0
	N : 600	N : 660	n:300	n:300

LINEA SU CUI VIENE FATTA L'INTERVISTA *	Totale %	Tot 2013 %	Abbonati %	Occasionali %
Linea 1	16,0	15,9	15,7	16,3
Linea 2	8,0	8,0	8,0	8,0
Linea 3	2,2	2,3	2,3	2,0
Linea 5	11,3	11,4	11,3	11,3
Linea 6	9,0	9,2	9,0	9,0
Linea 7	7,7	7,4	7,7	7,7
Linea 8	12,0	12,0	12,0	12,0
Linea 9	12,0	12,0	12,0	12,0
Linea 10	3,8	3,8	4,0	3,7
Linea 11	14,7	14,6	14,7	14,7
Funicolare Città Alta	3,3	3,5	3,3	3,3
	N : 600	N : 660	n:300	n:300

Sesso	Totale %	Tot 2013 %	Abbonati %	Occasionali %
Maschio	37,8	36,5	36,4	41,7
Femmina	62,2	63,5	63,6	58,3
	N : 1100	N : 1160	n:800	n:300

Età	Totale %	Tot 2013 %	Abbonati %	Occasionali %
14-25	49,0	45,0	59,4	21,3
26-45	13,6	13,4	3,9	39,3
46-64	14,7	17,1	10,0	27,3
65 e più	22,7	24,6	26,8	12,0
	N : 1100	N : 1160	n:800	n:300

Titolo di studio	Totale %	Tot 2013 %	Abbonati %	Occasionali %
Nessuno/elementare	5,3	7,3	6,3	2,7
Media inferiore	43,3	31,4	49,9	25,7
Media superiore	38,4	42,8	35,6	45,7
Laurea/post laurea	10,7	14,7	6,3	22,7
non indica	2,4	3,7	2,0	3,3
	N : 1100	N : 1160	n:800	n:300

* Le linee interessate dalla presente rilevazione, come per il 2013, coprono il **95,6%** del sistema di trasporto ATB in funzione della percentuale di affollamento delle stesse. Sono state quindi escluse dal monitoraggio solo le linee che presentano percentuali di affollamento meno significative.

PROFILO DEL CAMPIONE (segue)

7

Area di residenza	Totale %	Tot 2013	Abbonati %	Occasionali %
Bergamo	53,4	50,2	50,8	60,3
Est	15,8	17,8	17,5	11,3
Nord	8,2	7,8	8,8	6,7
Ovest	10,0	8,5	9,4	11,7
Sud	10,6	13,6	12,6	5,3
Non indica	2,0	2,2	1,0	4,7
	N :1100	N :1160	n:800	n:300

Professione	Totale %	Tot 2013 %	Abbonati %	Occasionali %
Operaio	5,5	2,3	4,1	9,0
Artigiano	0,1	0,7	0,0	0,3
Commerciante	0,7	1,0	0,5	1,3
Impiegato/insegnante	12,5	11,7	8,3	23,7
Libero professionista/dirigente/impren	3,0	3,0	1,1	8,0
Casalinga	6,9	7,2	6,3	8,7
Pensionato	19,2	21,0	21,5	13,0
Studente	46,2	41,6	55,3	22,0
Disoccupato	3,2	2,5	1,9	6,7
Altro	0,4	6,3	0,3	0,7
Non indica	2,5	2,7	0,9	6,7
	N :1100	N :1160	n:800	n:300

Comune di Residenza *	Totale %	Tot 2013 %	Abbonati %	Occasionali %
BERGAMO	51,4	50,1	48,1	60,0
SERIATE	5,1	4,9	6,4	1,7
TORRE BOLDONE	4,0	2,4	4,5	2,7
DALMINE	2,8	2,1	3,5	1,0
PONTE SAN PIETRO	2,7	1,3	2,4	3,7
CURNO	2,5	2,2	2,0	3,7
MOZZO	2,5	3,0	2,6	2,0
SORISOLE	2,5	2,0	2,3	3,0
PONTERANICA	2,3	2,6	2,4	2,0
TREVILO	1,8	1,8	2,0	1,3
VALBREMBO	1,7	0,5	1,6	2,0
GORLE	1,6	1,3	1,8	1,3
GRASSOBBIO	1,6	1,8	2,1	0,3
VILLA D'ALME'	1,6	0,6	1,9	0,7
AZZANO SAN PAOLO	1,2	0,8	1,4	0,7
RANICA	1,1	1,3	1,4	0,3
SCANZOROSCIATE	1,0	2,4	0,8	1,7
Altro	10,5	10,7	10,6	10,3
Non indica	2,2	1,8	2,4	1,7
	N :1100	N :1160	n:800	n:300

* Al fine di favorire la comparazione longitudinale, nella tabella sono riportati per l'anno 2013 solo i valori relativi ai comuni monitorati anche nel 2014

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

Da quanto tempo utilizza i servizi ATB Bergamo?

9

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Da quest'anno (2014)	5,2	3,9	8,7	1,0		1,5
1-3 anni	20,9	23,1	15,0	11,3	4,7	33,8
4-5 anni	19,6	21,8	13,7	10,3	3,1	40,7
Più di 5 anni	53,2	50,4	60,7	75,3	92,2	23,3
Non indica	1,2	0,9	2,0	2,1		0,7
	N : 1100	n:800	n:300	n:97	n:128	n:275

Da quanto tempo utilizza i servizi ATB Bergamo?

10

- monitoraggio rilevazione novembre 2014 / novembre 2013-

	Rilevazione 2014	Rilevazione 2013	Δ (2014-2013)	Significativo* al 95%
Da quest'anno (2014)	5,2	4,7	0,4	No
1-3 anni	20,9	10,3	10,6	Sì
4-5 anni	19,6	13,6	5,9	No
Più di 5 anni	53,2	71,0	-17,9	Sì
	N: 1100	N: 1160		

* 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 2014 con quelli del 2013 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

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

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

11

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Motivi di studio/recarmi a scuola	47,4	57,1	21,3	27,8	0,8	97,1
Motivi professionali/recarmi sul posto di lavoro	23,5	18,8	36,0	65,0	11,7	3,6
Motivi di svago/divertimento/cultura	21,3	20,5	23,3	11,3	35,9	16,7
Motivi di shopping/spesa	18,8	17,6	22,0	6,2	60,2	0,7
Visita a parenti e amici	9,1	7,8	12,7	1,0	17,2	0,7
Motivi sanitari/visite mediche	8,3	7,0	11,7	3,1	18,8	
Motivi di sport e hobby	1,7	1,4	2,7	1,0		0,7
Turismo	0,4		1,3			
Altro	3,6	2,5	6,3	2,1	7,8	1,1
Non indica	1,0	0,8	1,7	2,1	0,8	
	N :1100	n:800	n:300	n:97	n:128	n:275

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

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

12

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Comodità del viaggio	41,0	43,6	34,0	41,2	53,9	44,7
Non dispongo di un mezzo privato	27,3	28,0	25,3	18,6	20,3	30,6
Non dispongo della patente	20,4	23,5	12,0	13,4	20,3	30,2
Per evitare problemi di parcheggio	19,8	14,8	33,3	24,7	14,8	6,6
Per evitare problemi di traffico	9,8	8,8	12,7	13,4	10,9	3,6
Convenienza economica	7,4	5,5	12,3	7,2	4,7	5,5
Velocità di spostamento	5,4	6,5	2,3	4,1	10,9	8,7
Comodità negli orari	5,1	5,1	5,0	3,1	5,5	5,1
Sensibilità/Tutela ambientale	1,4	0,9	2,7			
Altro	2,3	1,8	3,7		0,8	2,2
Non indica	0,5	0,3	1,0	1,0	0,8	
	N : 1100	n:800	n:300	n:97	n:128	n:275

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

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

13

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Totale	Residenza						Fascia oraria (FACE)	
		Bergamo	Est	Nord	Ovest	Sud	Non indica	Orario di Punta	Orario di Morbida
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Comodità del viaggio	41,0	38,7	44,3	38,9	45,5	44,4	45,5	35,9	38,0
Non dispongo di un mezzo privato	27,3	25,7	27,0	25,6	30,0	34,2	27,3	30,2	25,1
Non dispongo della patente	20,4	19,4	19,0	20,0	27,3	21,4	18,2	17,3	16,2
Per evitare problemi di parcheggio	19,8	24,0	19,5	20,0	12,7	6,8	13,6	24,0	31,3
Per evitare problemi di traffico	9,8	11,1	10,9	3,3	11,8	5,1	9,1	11,2	13,4
Convenienza economica	7,4	7,3	8,6	5,6	7,3	6,8	9,1	8,8	8,9
Velocità di spostamento	5,4	6,5	6,3	1,1	2,7	4,3	4,6	3,8	0,6
Comodità negli orari	5,1	5,6	2,3	6,7	4,6	6,8		4,8	6,7
Sensibilità/Tutela ambientale	1,4	1,9			2,7	0,9		2,9	1,7
Altro	2,3	1,5	3,5	3,3	4,6	1,7		3,1	2,8
Non indica	0,5	0,5	0,6			0,9		0,7	
	N : 1100	n:587	n:174	n:90	n:110	n:117	n:22	n:421	n:179

Quante linee utilizza per arrivare alla sua meta abituale?

14

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
Solo una	48,5	48,0	49,7	57,7	35,9	57,8
Più di una	51,1	52,0	48,7	42,3	64,1	42,2
Non indica	0,5		1,7			
	N : 1100	n:800	n:300	n:97	n:128	n:275

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Totale %	Residenza						Fascia oraria (FACE)	
		Bergamo %	Est %	Nord %	Ovest %	Sud %	Non indica %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Solo una	48,5	46,3	59,2	51,1	41,8	45,3	59,1	47,3	40,8
Più di una	51,1	53,3	39,1	48,9	58,2	54,7	40,9	51,5	59,2
Non indica	0,5	0,3	1,7					1,2	
	N : 1100	n:587	n:174	n:90	n:110	n:117	n:22	n:421	n:179

Quali linee utilizza per arrivare alla sua meta abituale?

- Possibilità di RISPOSTA MULTIPLA (max 3) -

15






- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Linea 1	25,9	25,4	27,3	14,4	18,0	21,8
Linea 2	20,3	20,4	20,0	24,7	48,4	5,1
Linea 3	2,6	2,6	2,3	2,1	4,7	1,5
Linea 5	16,1	16,8	14,3	18,6	8,6	21,5
Linea 6	15,6	15,0	17,0	23,7	17,2	9,8
Linea 7	16,1	16,3	15,7	13,4	27,3	12,4
Linea 8	27,6	27,9	26,7	19,6	24,2	28,7
Linea 9	22,6	22,0	24,3	15,5	29,7	16,4
Linea 10	4,7	4,9	4,3	3,1	0,8	6,9
Linea 11	20,2	20,3	20,0	17,5	25,8	15,6
Linea 26	0,1	0,1		1,0		
Linea 28	0,6	0,8				2,2
Linea TEB T1	2,3	1,9	3,3	5,2		1,5
Funicolare città alta	3,8	3,4	5,0	1,0	2,3	1,1
Funicolare S.Vigilio	0,2		0,7			
Linea Extraurbana	0,7	0,6	1,0		0,8	1,1
Non indica	1,9	1,8	2,3	3,1		2,6
	N :1100	n:800	n:300	n:97	n:128	n:275

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

16

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Totale %	Residenza						Fascia oraria (FACE)	
		Bergamo %	Est %	Nord %	Ovest %	Sud %	Non indica %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
0-15 minuti	 27,1	37,3	23,0	5,6	12,7	7,7	50,0	28,3	27,4
16-30 minuti	 47,6	49,2	50,6	42,2	45,5	44,4	27,3	48,2	52,5
31-45 minuti	 17,3	9,9	19,0	28,9	31,8	29,9	13,6	16,9	14,0
46-60 minuti	 5,8	2,2	4,0	18,9	7,3	14,5	9,1	5,0	4,5
Oltre 60 minuti	 1,8	1,0	2,9	4,4	0,9	3,4		1,4	1,7
Non indica	0,5	0,3	0,6		1,8			0,2	
	<i>N :1100</i>	<i>n:587</i>	<i>n:174</i>	<i>n:90</i>	<i>n:110</i>	<i>n:117</i>	<i>n:22</i>	<i>n:421</i>	<i>n:179</i>

Quali sono tutti i mezzi di trasporto – oltre all'autobus – che ha utilizzato oggi per compiere il suo viaggio?

- Possibilità di risposta multipla -

17

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati %	Occasionali %	Lavoratori %	Over 65 %	Studenti %
A piedi	72,7	68,8	83,3	42,3	71,9	57,8
Automobile	11,7	12,5	9,7	19,6	15,6	17,5
Bicicletta propria	4,8	3,4	8,7	2,1	2,3	1,8
Treno	4,6	4,8	4,3	10,3	3,9	2,9
Tramvia TEB	3,4	4,1	1,3	8,3	3,1	6,6
Funicolare	2,6	2,9	2,0	3,1	2,3	2,6
Moto	2,4	2,8	1,3	3,1	0,8	4,0
Autobus extraurbano	1,2	1,1	1,3	3,1	1,6	0,7
Metropolitana	1,0	1,3	0,3	5,2	2,3	0,7
Bicicletta bike sharing	0,5	0,4	0,7			0,7
Altro	1,3	1,6	0,3	1,0	0,8	3,3
Non indica	6,3	7,8	2,3	9,3	10,2	11,3
	N : 1100	n:800	n:300	n:97	n:128	n:275

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

18

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Totale %	Residenza						Fascia oraria (FACE)	
		Bergamo %	Est %	Nord %	Ovest %	Sud %	Non indica %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Ticket orario	10,6	11,4	7,5	4,4	13,6	10,3	22,7	19,7	18,4
Carnet 10 viaggi	16,7	19,4	12,1	17,8	18,2	3,4	40,9	30,2	31,8
Abbonamento settimanale	0,9	0,9	1,2		0,9	1,7		0,2	0,6
Abbonamento mensile	15,9	16,9	15,5	15,6	15,5	13,7	9,1	13,5	13,4
Abbonamento annuale	52,7	47,7	60,9	60,0	49,1	70,1	18,2	32,8	33,0
Regionale IVOL	2,0	2,4	2,3		1,8		9,1	3,1	2,2
Regionale mensile IVOP	0,3	0,2	0,6	1,1				0,5	0,6
Non indica	0,9	1,2		1,1	0,9	0,9			
	N : 1100	n:587	n:174	n:90	n:110	n:117	n:22	n:421	n:179

Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

19

- monitoraggio rilevazione novembre 2014 /novembre 2013 -

	Rilevazione 2014	Rilevazione 2013	Δ (2014-2013)	Significativo* al 95%
Ticket orario	10,6	9,7	0,9	No
Carnet 10 viaggi	16,7	21,4	-4,7	No
Abbonamento settimanale	0,9	0,5	0,4	No
Abbonamento mensile	15,9	15,3	0,6	No
Abbonamento annuale	52,7	49,9	2,8	No
	N: 1100	N: 1160		

* 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 2014 con quelli del 2013 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

Quanto frequentemente utilizza i mezzi ATB?

20

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Totale %	Residenza						Fascia oraria (FACE)	
		Bergamo %	Est %	Nord %	Ovest %	Sud %	Non indica %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Tutti i giorni (7 su 7)	27,9	27,3	30,5	26,7	23,6	35,9	9,1	17,6	21,2
Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab)	39,5	33,7	44,3	48,9	42,7	51,3	36,4	36,3	25,7
Qualche volta alla settimana	21,6	25,7	17,2	18,9	21,8	6,8	31,8	29,0	36,3
Qualche volta al mese	7,7	10,2	5,8	3,3	5,5	3,4	9,1	11,4	14,5
Saltuariamente/qualche volta all'anno	1,7	1,5	0,6	1,1	4,6	1,7	4,6	4,0	0,6
Sono solo di passaggio	0,5	0,3	1,2				4,6	1,2	
Non indica	1,2	1,2	0,6	1,1	1,8	0,9	4,6	0,5	1,7
	N :1100	n:587	n:174	n:90	n:110	n:117	n:22	n:421	n:179

**Tabella riassuntiva
rispetto alla frequenza di utilizzo degli autobus da parte degli abbonati**

<i>Durata abbonamento</i>	<i>Tempo di riferimento</i>	Tot 2014	Tot 2013
		<i>utilizzo medio*</i>	<i>utilizzo medio*</i>
ABBONAMENTO SETTIMANALE	Settimana (Lun. a Dom.)	7	11
ABBONAMENTO MENSILE	Settimana (Lun. a Dom.)	12	11
ABBONAMENTO ANNUALE	Settimana (Lun. a Dom.)	13	12
TESSERA REGIONALE	Settimana (Lun. a Dom.)	10	10

* Per Utilizzo Medio si intende il numero di corse alla settimana

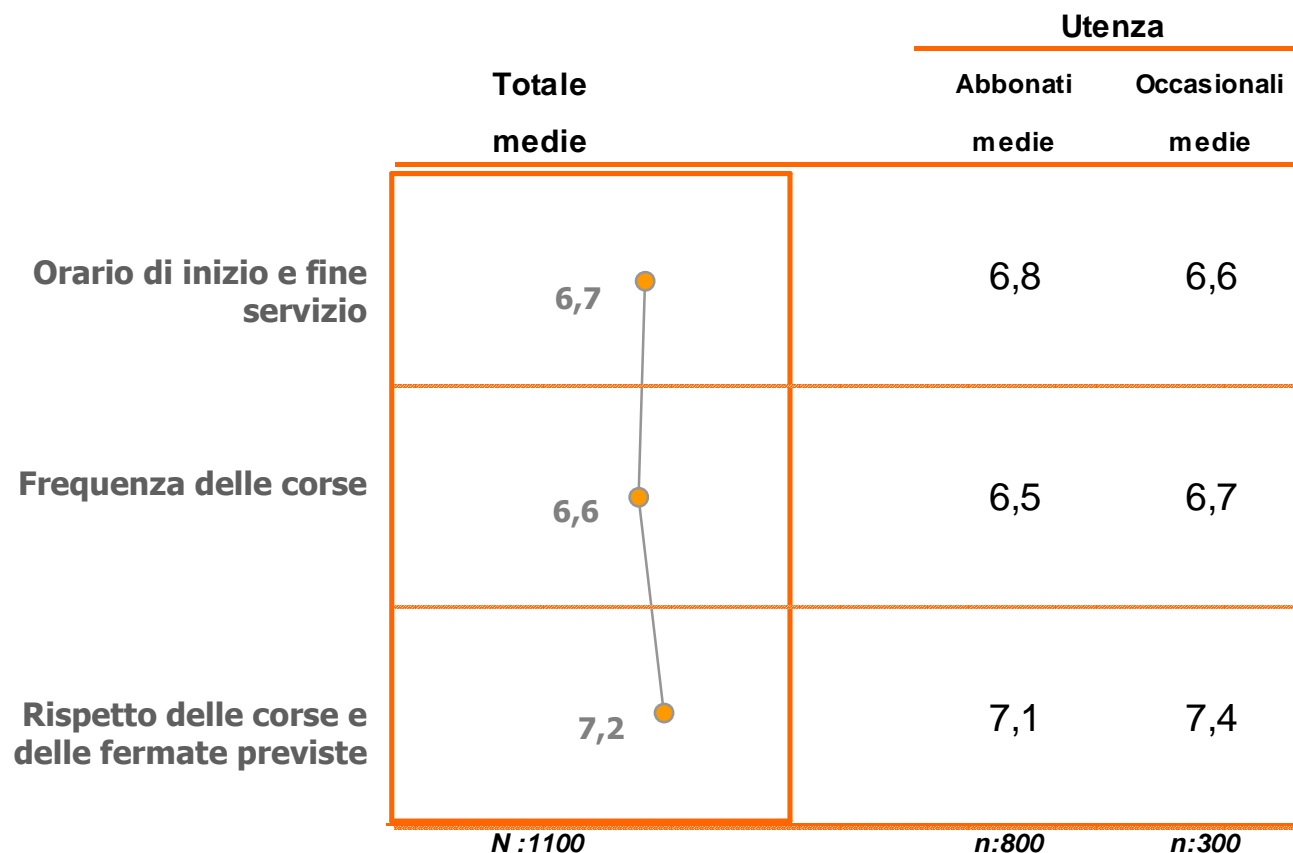
- Giudizi ed opinioni relative al servizio di trasporto pubblico
offerto da ATB Bergamo -
Customer Satisfaction

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

23

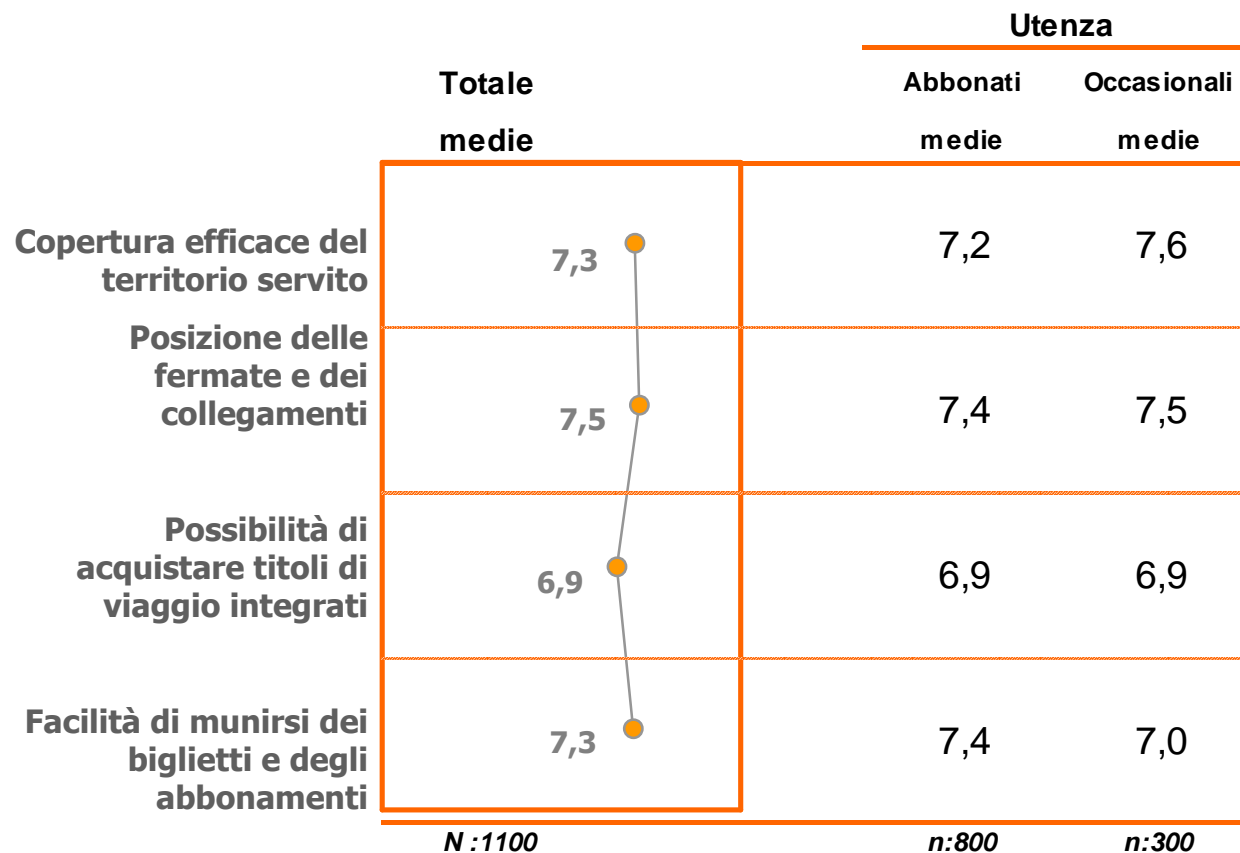
- analisi per utenza

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



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

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

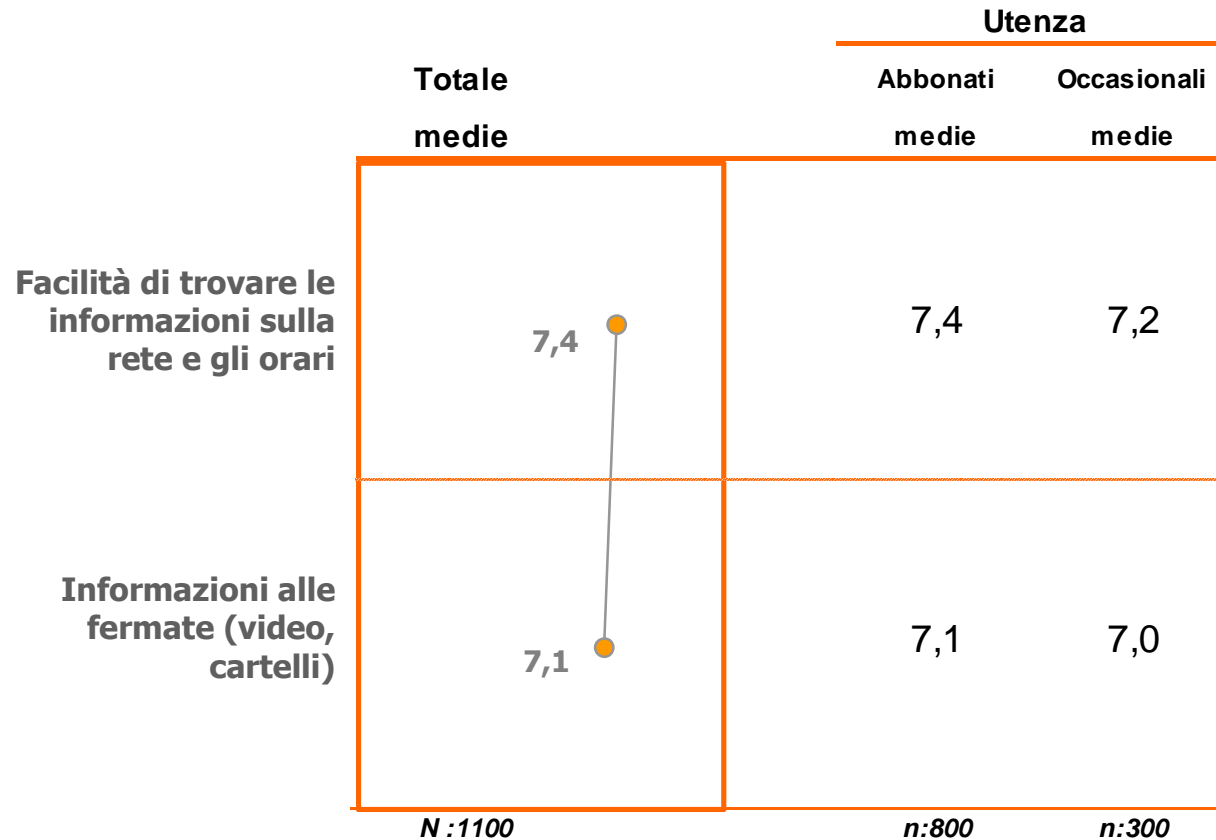


Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **INFORMAZIONI**

25

- analisi per utenza

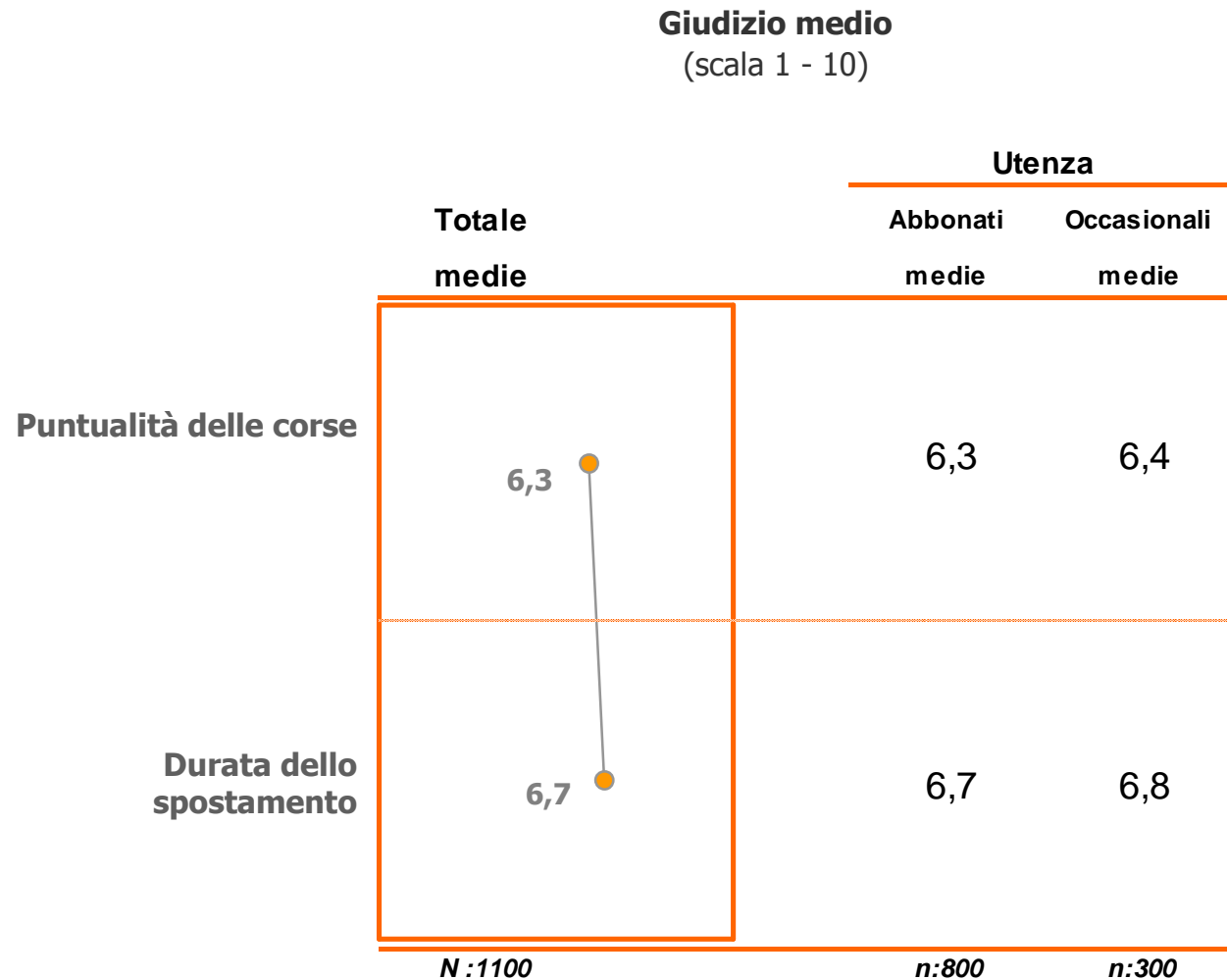
Giudizio medio
(scala 1 - 10)



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

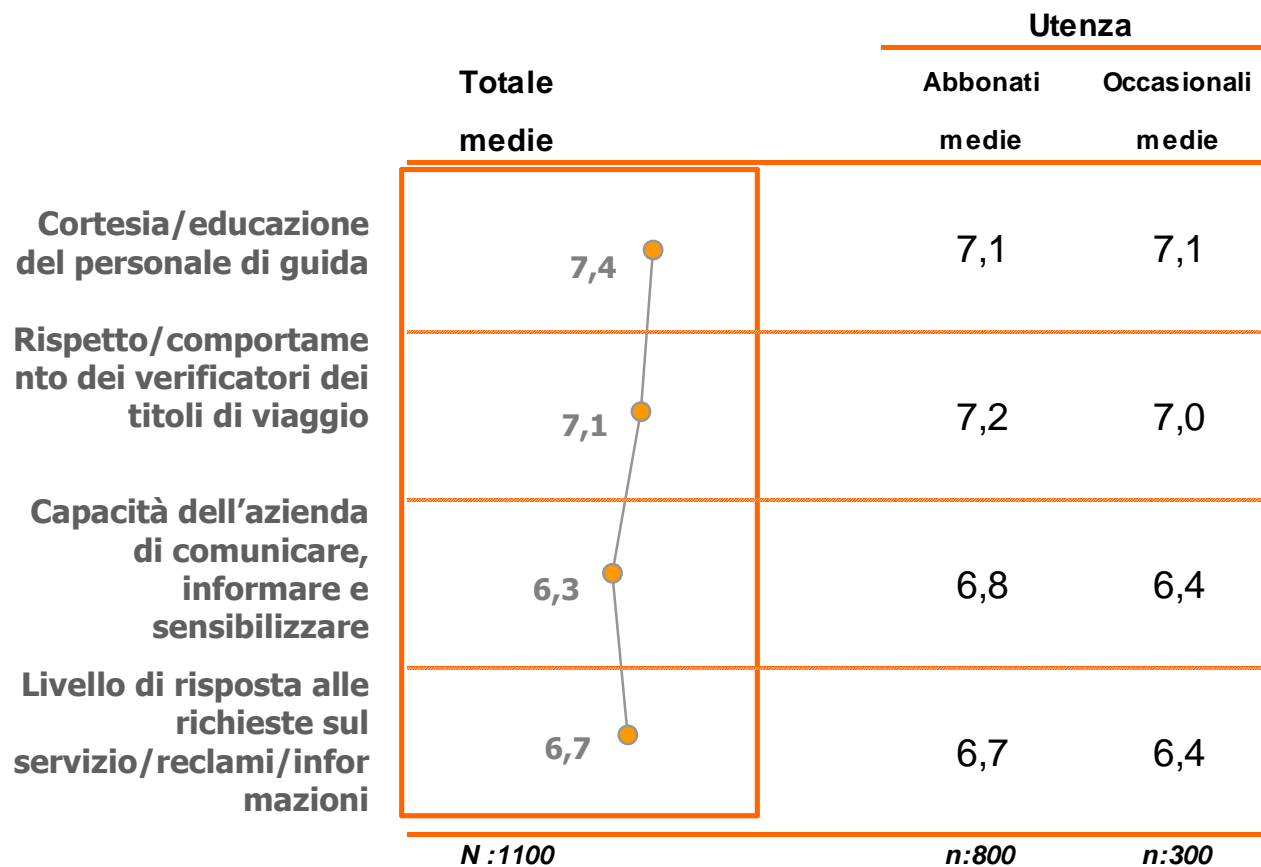
26

- analisi per utenza



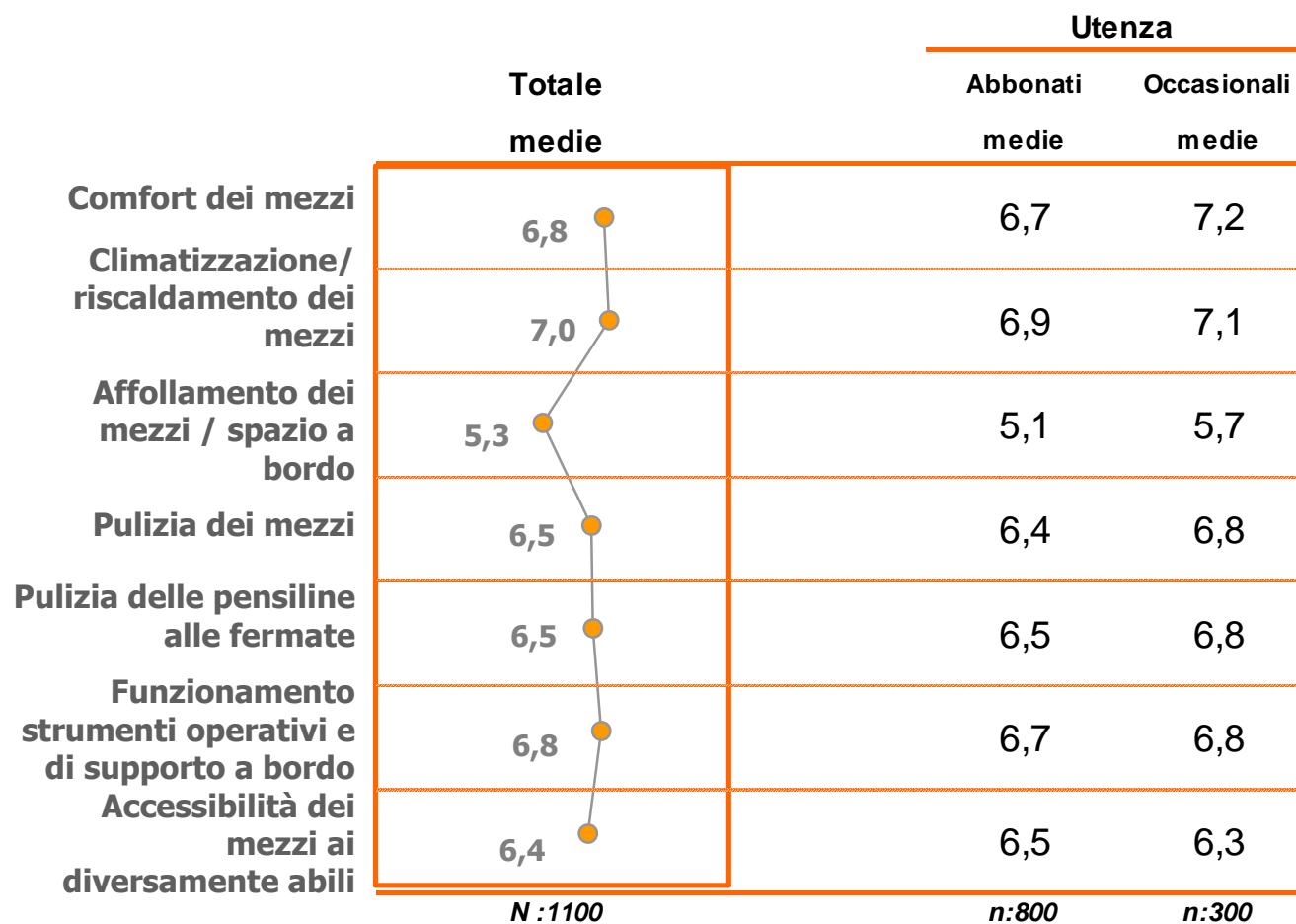
Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **RAPPORTI CON L'UTENZA**

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



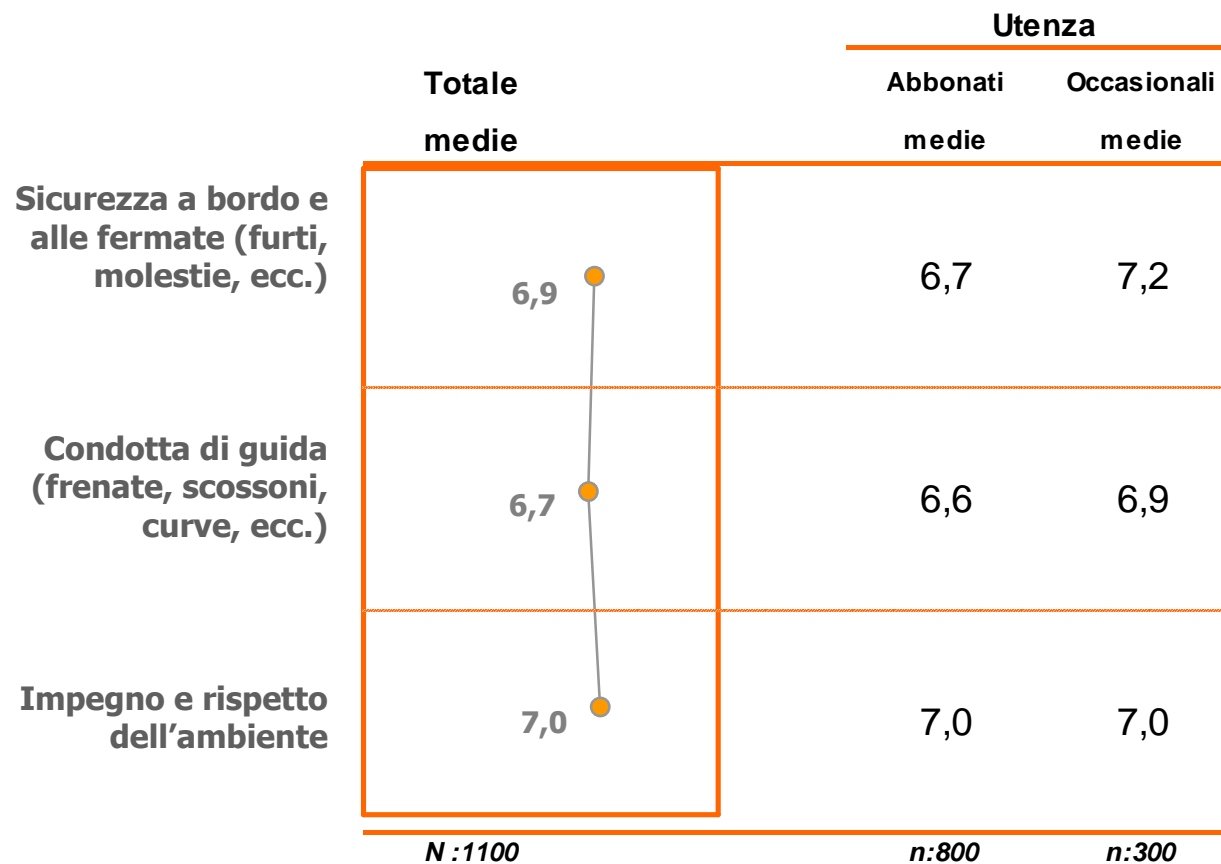
Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto: **COMFORT DEL SERVIZIO**

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



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

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

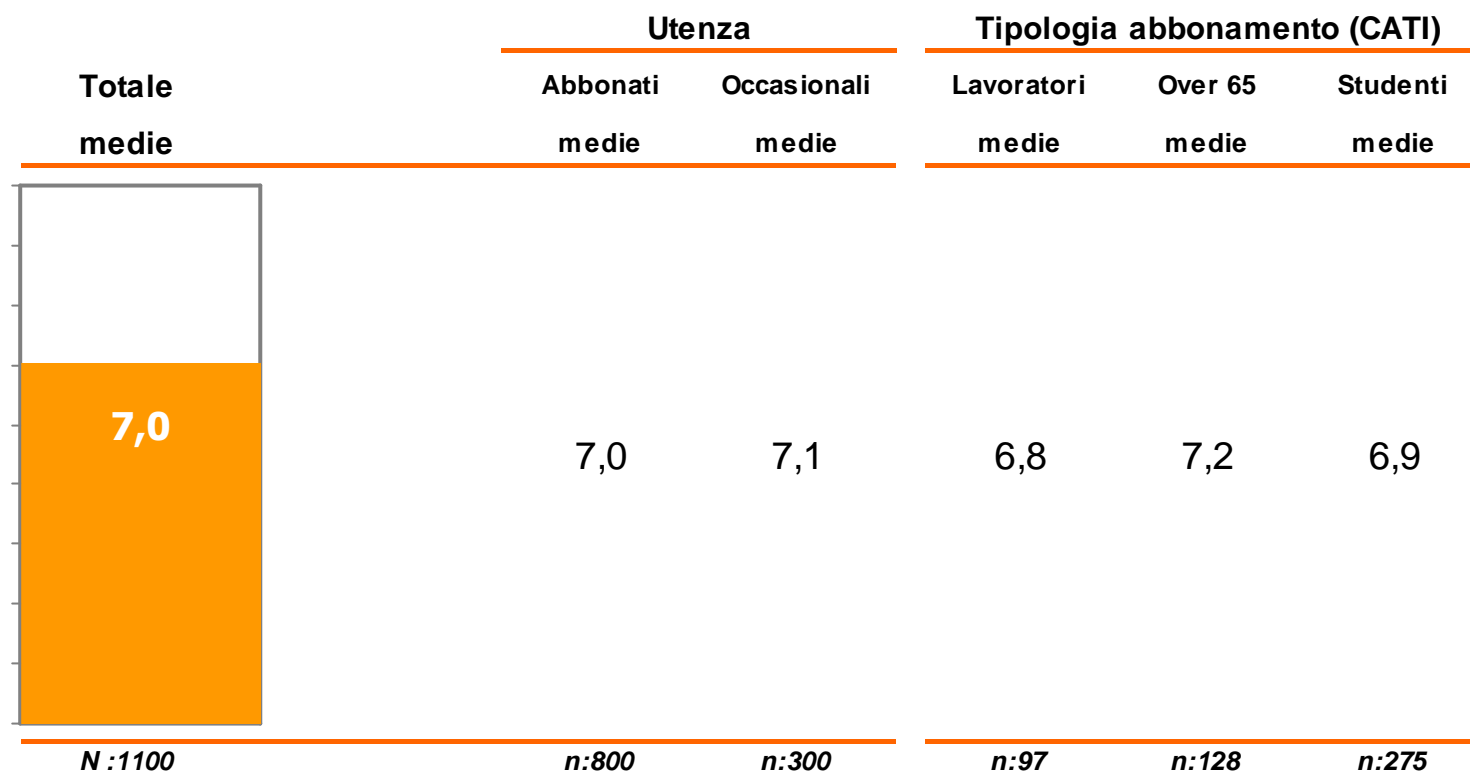


In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da ATB? (voto 1 -10)

30

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

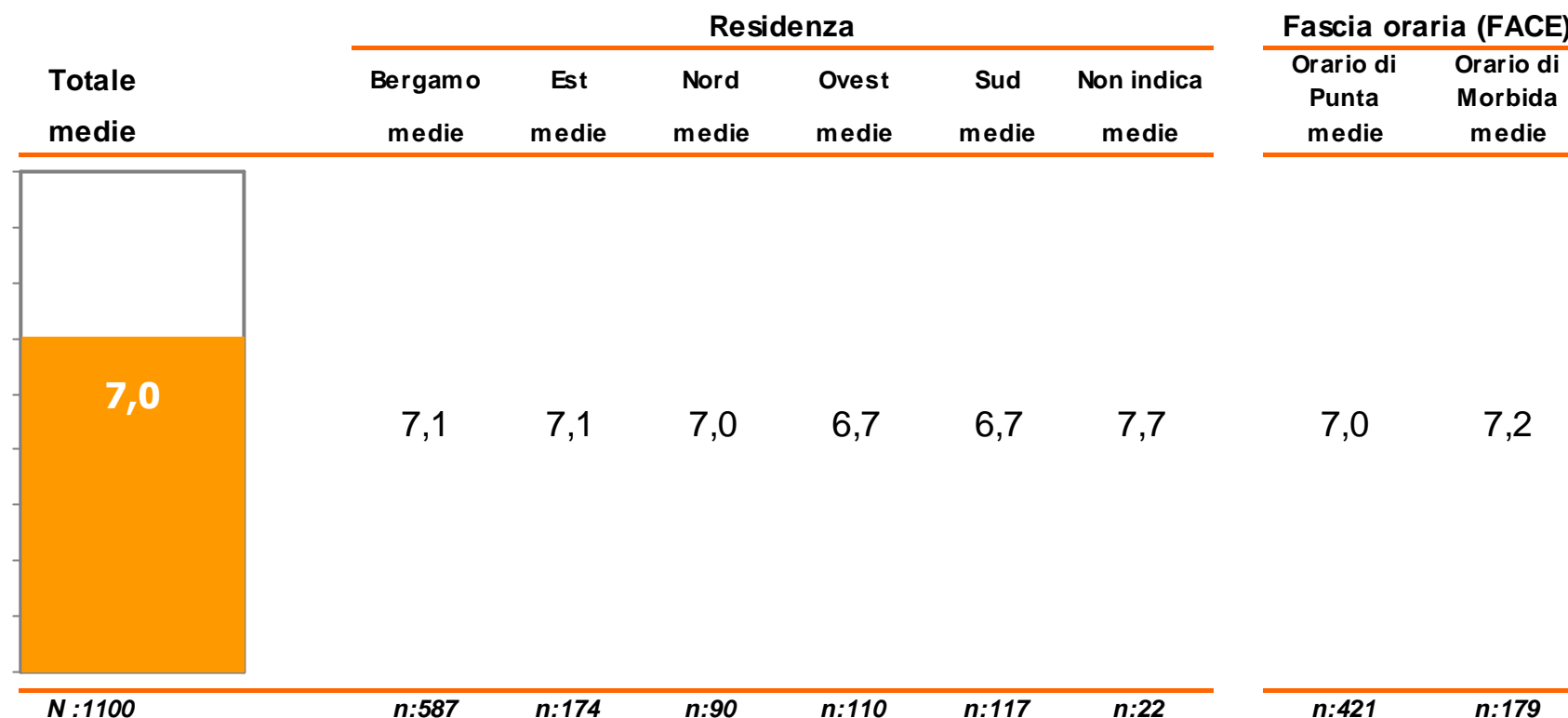


In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito da ATB? (voto 1 -10)

31

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



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

	Rilevazione 2014	Rilevazione 2013	Δ (2014-2013)	Significativo* al 95%
Frequenza delle corse	6,6	6,4	0,2	Si
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,2	7,2	-0,1	No
Copertura efficace del territorio servito	7,3	7,1	0,2	Si
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,5	7,0	0,5	Si
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,3	7,5	-0,2	Si
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,4	7,5	-0,2	Si
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,1	7,4	-0,3	Si
Puntualità delle corse	6,3	6,7	-0,3	Si
Durata dello spostamento	6,7	7,0	-0,2	Si
Cortesia/educazione del personale di guida	7,1	7,0	0,1	No
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,1	7,1	0,0	No
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	6,7	6,9	-0,2	Si
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	6,6	6,9	-0,3	Si
	N: 1100	N: 1160		

* 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 2014 con quelli del 2013 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 ATB. Per ognuno degli aspetti che le leggerò vorrei avere un suo giudizio. Lo esprima utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 il più alto (SEGUE)

	Rilevazione 2014	Rilevazione 2013	Δ (2014-2013)	Significativo* al 95%
Comfort dei mezzi	6,8	6,8	0,0	No
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,0	7,0	0,0	No
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,3	5,5	-0,2	Sì
Pulizia dei mezzi	6,5	6,8	-0,3	Sì
Pulizia delle pensiline alle fermate	6,5	6,7	-0,2	Sì
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili..)	6,8	6,8	0,0	No
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	6,9	6,6	0,2	Sì
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	6,7	6,7	0,0	No
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,0	7,0	0,0	No
	N: 1100	N: 1160		

* 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 2014 con quelli del 2013 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

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

34

- monitoraggio rilevazione novembre 2014/ novembre 2013-

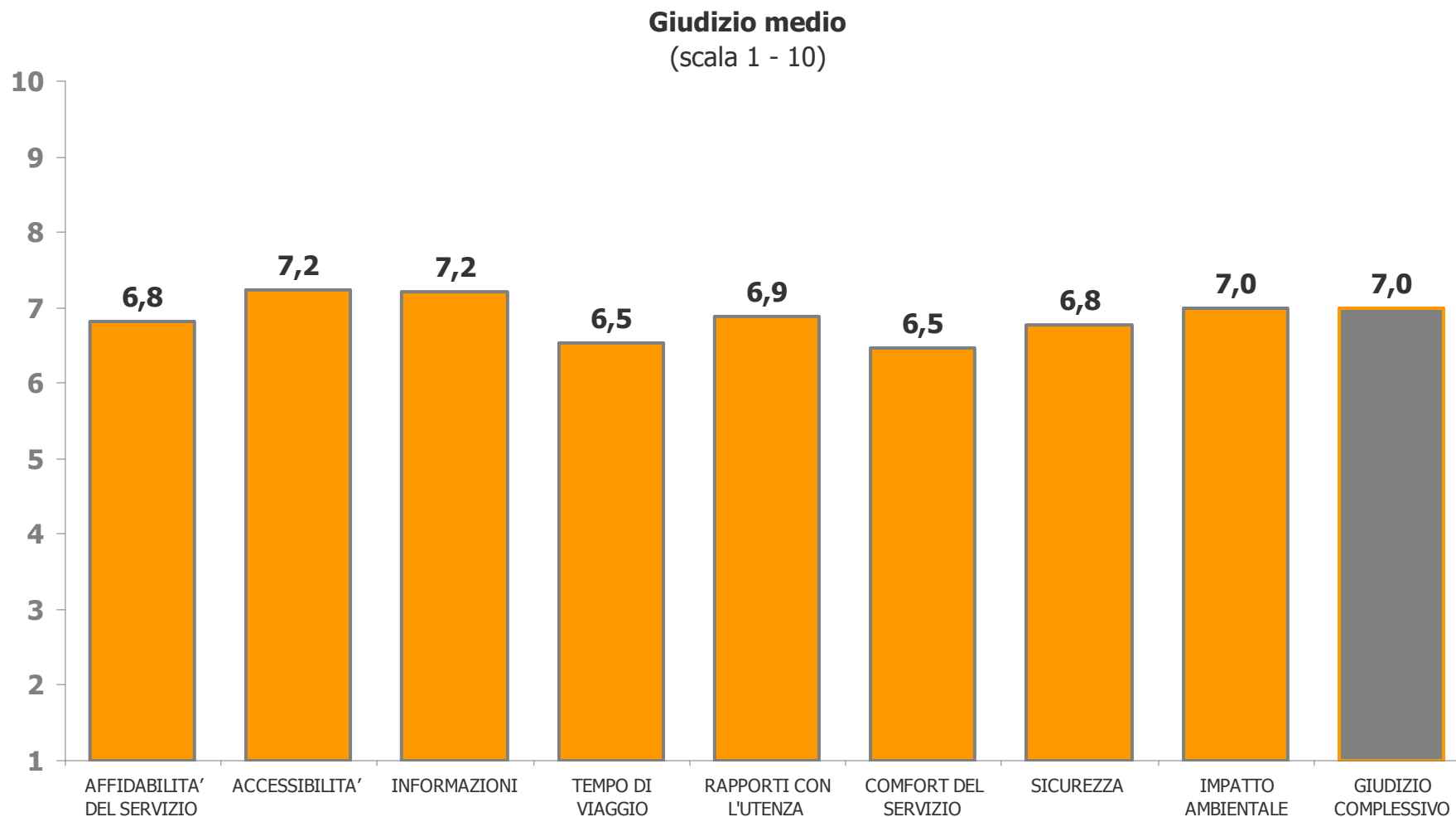
	Rilevazione 2014	Rilevazione 2013	Δ (2014-2013)	Significativo* al 95%
Valutazione Overall	7,0	6,9	0,1	No
	N: 1100	N: 1160		

** 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 2014 con quelli del 2013 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.*

Soddisfazione sul servizio ATB per Macroaree

35



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

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

- Possibilità di RISPOSTA MULTIPLA massimo 3 -

36

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Totale %	Residenza						Fascia oraria (FACE)	
		Bergamo %	Est %	Nord %	Ovest %	Sud %	Non indica %	Orario di Punta %	Orario di Morbida %
Affidabilità del servizio	59,2	58,4	57,5	54,4	71,8	55,6	68,2	61,8	66,5
Sicurezza	43,4	39,7	49,4	56,7	46,4	41,0	36,4	34,2	36,3
Tempo di viaggio	34,2	29,5	39,7	48,9	40,9	32,5	31,8	36,1	30,7
Comfort del servizio	32,5	34,4	33,9	27,8	27,3	28,2	36,4	32,5	29,6
Accessibilità	30,3	29,8	35,1	28,9	26,4	30,8	27,3	31,8	32,4
Informazioni	14,0	11,1	16,7	21,1	15,5	20,5		8,8	7,3
Rapporti con l'utenza	11,7	13,1	9,2	7,8	10,0	14,5	4,6	11,4	8,9
Impatto ambientale	10,1	8,2	14,9	13,3	13,6	6,0	13,6	6,2	7,3
Non indica	1,3	1,5	1,2		0,9	1,7		1,4	1,7
	N :1100	n:587	n:174	n:90	n:110	n:117	n:22	n:421	n:179

Conosce l'APP ATB MOBILE, disponibile gratuitamente per Ios e Android, che consente di consultare gli orari delle linee oltre che di acquistare i biglietti direttamente dal proprio smartphone?

37

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
		%	%	%	%	%
Si e l'ho utilizzata	13,6	15,4	9,0	17,5		23,6
Si ma non l'ho utilizzata	21,8	22,0	21,3	21,7	6,3	23,6
No	64,6	62,6	69,7	60,8	93,8	52,7
	N : 1100	n:800	n:300	n:97	n:128	n:275

Come la valuta?

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

medie	medie	medie	medie	medie
7,3	7,4	6,9	7,4	7,6
N : 150	n:123	n:27	n:17	n:65

Conosce l'APP ATB MOBILE, disponibile gratuitamente per Ios e Android, che consente di consultare gli orari delle linee oltre che di acquistare i biglietti direttamente dal proprio smartphone?

38

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Totale	Residenza						Fascia oraria (FACE)	
		Bergamo	Est	Nord	Ovest	Sud	Non indica	Orario di Punta	Orario di Morbida
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Si e l'ho utilizzata	13,6	11,2	16,1	12,2	21,8	16,2	9,1	11,6	10,6
Si ma non l'ho utilizzata	21,8	18,6	23,6	33,3	24,6	23,9	22,7	24,7	23,5
No	64,6	70,2	60,3	54,4	53,6	59,8	68,2	63,7	65,9
	N : 1100	n:587	n:174	n:90	n:110	n:117	n:22	n:421	n:179

Come la valuta?

Giudizio medio

(scala 1 - 10)

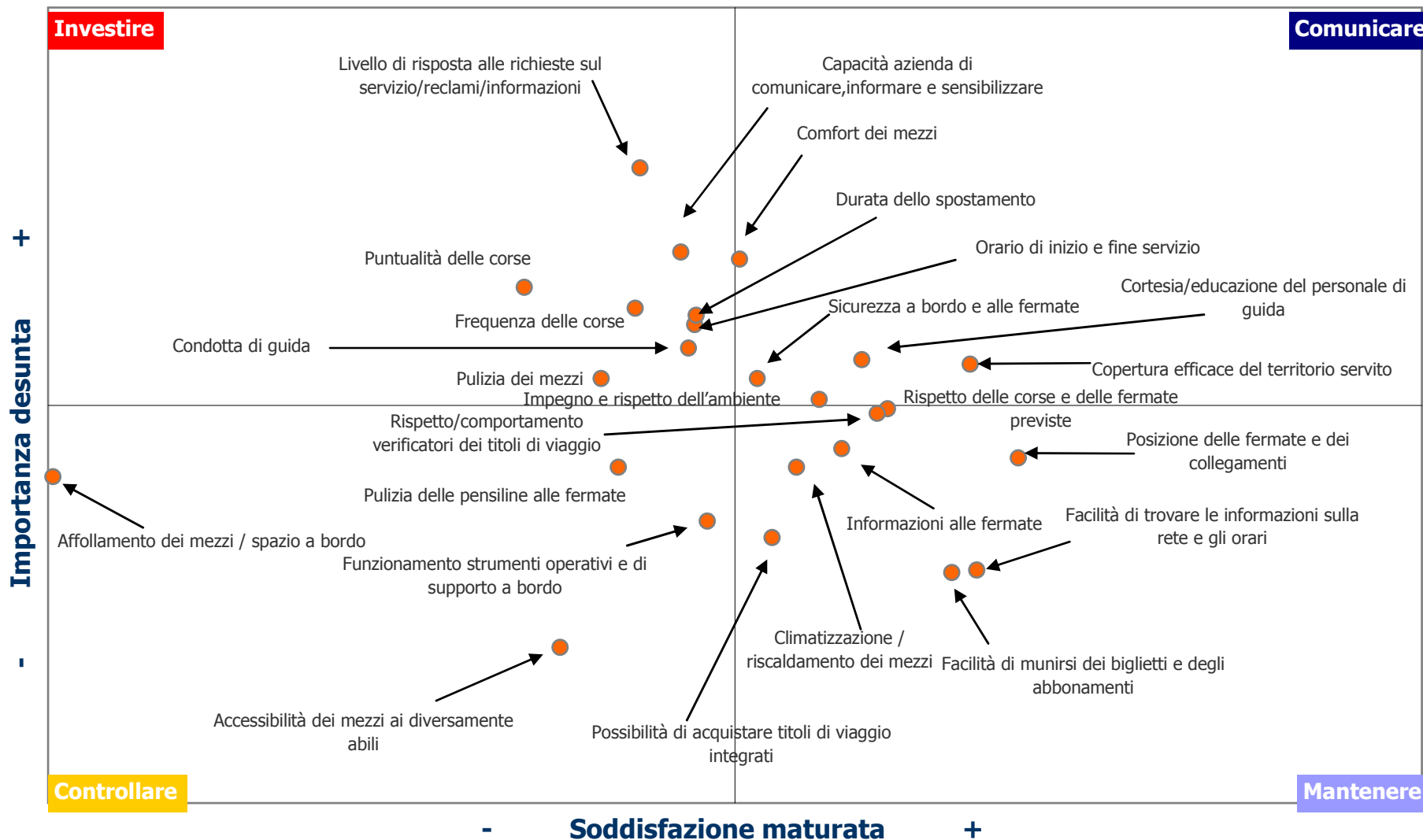
medie	medie	medie	medie	medie	medie	medie	medie	medie
7,3	7,4	7,2	6,9	7,3	7,5	7,5	7,1	6,8
N : 150	n:66	n:28	n:11	n:24	n:19	n:2	n:49	n:19

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

39

- analisi per totale campione -

Mappa strategica di posizionamento - quadrant analysis -



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

Per concludere ha qualche suggerimento da rivolgere ad ATB per il miglioramento dei suoi servizi?

41

- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Si	65,3	68,1	57,7	75,3	68,0	67,6
No	34,7	31,9	42,3	24,7	32,0	32,4
	N : 1100	n:800	n:300	n:97	n:128	n:275

- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Totale	Residenza						Fascia oraria (FACE)	
		Bergamo	Est	Nord	Ovest	Sud	Non indica	Orario di Punta	Orario di Morbida
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Si	65,3	63,4	62,6	83,3	67,3	66,7	45,5	61,5	63,1
No	34,7	36,6	37,4	16,7	32,7	33,3	54,6	38,5	36,9
	N : 1100	n:587	n:174	n:90	n:110	n:117	n:22	n:421	n:179

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

Quali suggerimenti rivolgerebbe ad ATB?

- Risposte spontanee con possibilità di risposta multipla -

42

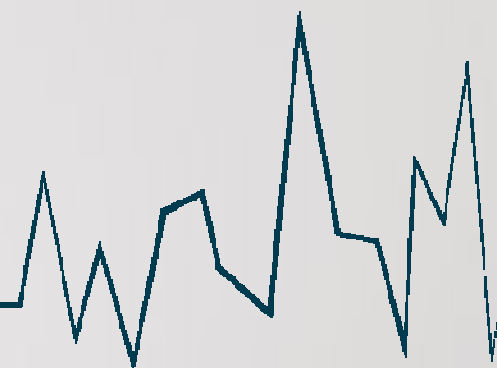
- analisi per residenza e fascia oraria (solo interviste face to face)-

	Residenza							Fascia oraria (FACE)	
	Totale	Bergamo	Est	Nord	Ovest	Sud	Non indica	Orario di Punta	Orario di Morbida
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Più corse nelle ore di punta	41,4	33,1	45,9	52,0	46,0	55,1	80,0	34,8	29,2
Più corse alla sera e nei festivi	29,8	31,7	29,4	30,7	33,8	16,7	30,0	41,3	33,6
Maggiore puntualità	20,6	18,8	22,9	28,0	13,5	25,6	20,0	23,2	11,5
Meno affollamento	18,4	15,9	16,5	20,0	24,3	25,6	20,0	22,0	13,3
Abbassare i prezzi	14,1	16,4	9,2	9,3	20,3	10,3		21,2	19,5
Maggiore controllo e sicurezza	12,5	15,1	13,8	8,0	13,5	3,9		10,8	14,2
Orari più comodi	9,3	7,5	9,2	10,7	16,2	11,5		8,5	13,3
Più copertura del territorio / più linee	7,2	4,6	8,3	5,3	8,1	18,0	20,0	3,5	7,1
Maggiore cortesia del personale di guida e dei verificatori	5,0	5,9	5,5	2,7	8,1			4,3	6,2
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	5,0	6,5	3,7	4,0	6,8			5,4	8,9
Maggiore efficienza	4,0	3,5	3,7	4,0	4,1	7,7		2,3	3,5
Percorsi più brevi	3,9	5,1		9,3	1,4	1,3		7,0	0,9
Stile di guida migliore	3,8	3,5	2,8	4,0	5,4	5,1		2,7	1,8
Maggiore pulizia	2,7	1,1	2,8	6,7	4,1	5,1		2,3	0,9
Più posti a sedere	2,1	2,2	0,9	4,0		3,9		1,2	0,9
Maggiore informazione e più chiara	2,0	1,1	1,8	2,7	5,4	2,6		1,9	2,7
Mezzi più moderni / nuovi / spaziosi	1,5	0,5	2,8	4,0	2,7	1,3		1,9	0,9
Incrementare canali vendita biglietti (biglietti a bordo mez	1,0	1,3	0,9		1,4			1,2	
Più verificatori titoli di viaggio / controlli biglietti	0,8	1,3	0,9					1,2	
Rispetto corse e fermate previste	0,7	1,1	0,9						0,9
Eliminare barriere architettoniche sui mezzi	0,6	0,8		1,3				0,4	2,7
Promozioni / convenzioni biglietti	0,1		0,9						
Altro	6,8	6,5	4,6	8,0	10,8	7,7		4,3	7,1
non indica	0,3	0,3	0,9					0,8	
	N : 718	n:372	n:109	n:75	n:74	n:78	n:10	n:259	n:113

datacontact

contact center - ricerche di mercato
comunicazione multimediale

misurare
conoscere
comunicare



MATERA - MILANO - BARI - POTENZA -

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

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