



CUSTOMER SATISFACTION 2015

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

Presentazione

 datacontact

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 offerto da ATB Bergamo <i>Customer Satisfaction</i>	pag. 36
Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio	pag. 71

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 300 occasionali. Ulteriormente sono state gestite 88 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:	CAPI: Dal 23 al 29 Novembre 2015 CATI: Dal 30 novembre al 11 dicembre 2015
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 app Idsurvey su tablet) per utenza complessiva (600 casi)

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. 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%. Le interviste festive sono state realizzate senza alcun vincolo di campionamento sulle linee 1-5 -8-9.

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

** Valori stimati sulla base dell'utenza con abbonamento valido nel 2015 (19.886 abbonati)*

Nell'edizione 2015 della Customer Satisfaction è stato deciso di approfondire, oltre ai parametri già censiti, due aspetti ancora non indagati ma previsti dalla 13816.

Nello specifico sono stati inseriti i seguenti item:

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

Ulteriormente si segnala che, in virtù di una revisione delle linee/percorsi, **la linea 11 delle precedenti rilevazioni è stata integrata con la linea 5.**

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

- 1. scala di valutazione 1-10**
- 2. 8 fattori di qualità del servizio**
- 3. approfondimento sulla domenica**

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 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
7.00-9.30 (orario di punta)	18,3	19,5	20,0	16,7
9.30-12.30 (orario di morbida)	20,2	20,5	19,3	21,0
12.30-14.30 (orario di punta)	38,0	34,2	40,3	35,7
14.30-17.00 (orario di morbida)	9,5	9,3	10,0	9,0
17.00-19.00 (orario di punta)	14,0	16,5	10,3	17,7
	N : 600	N : 600	n:300	n:300

LINEA SU CUI VIENE FATTA L'INTERVISTA (FACE)	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
Linea 1	16,0	16,0	16,0	16,0
Linea 2	8,0	8,0	8,0	8,0
Linea 3	2,3	2,2	2,3	2,3
Linea 5 / ex linea 11	26,0	11,3	26,0	26,0
Linea 6	9,3	9,0	9,3	9,3
Linea 7	7,3	7,7	7,3	7,3
Linea 8	12,0	12,0	12,0	12,0
Linea 9	12,0	12,0	12,0	12,0
Linea 10	3,7	3,8	3,7	3,7
Funicolare Città Alta	3,3	3,3	3,3	3,3
	N : 600	N : 600	n:300	n:300

Sesso	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
Maschio	39,8	37,8	36,9	47,7
Femmina	60,2	62,2	63,1	52,3
	N : 1100	N : 1100	n:800	n:300

Età	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
14-25	55,1	49,0	64,8	29,3
26-45	18,8	13,6	9,8	43,0
46-64	12,0	14,7	9,1	19,7
65 e più	14,1	22,7	16,4	8,0
	N : 1100	N : 1100	n:800	n:300

Titolo di studio	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
Nessuno/elementare	3,9	5,3	3,8	4,3
Media inferiore	37,6	43,3	42,9	23,7
Media superiore	44,3	38,4	43,8	45,7
Laurea/post laurea	13,4	10,7	9,3	24,3
non indica	0,8	2,4	0,4	2,0
	N : 1100	N : 1100	n:800	n:300

* come per il 2014 Sono state quindi escluse dal monitoraggio le linee che presentano percentuali di affollamento meno significative.

PROFILO DEL CAMPIONE (segue)

7

Area di residenza	Totale %	Tot 2014	Abbonati %	Occasionali %
Bergamo	47,6	53,4	43,3	59,0
Est	17,8	15,8	21,1	9,0
Nord	6,8	8,2	7,9	4,0
Ovest	9,0	10,0	9,5	7,7
Sud	13,8	10,6	15,0	10,7
Non indica	5,0	2,0	3,3	9,7
	N : 1100	N : 1100	n:800	n:300

Professione	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
Operaio	3,9	5,5	3,6	4,7
Artigiano	0,5	0,1	0,3	1,0
Commerciante	0,9	0,7	0,4	2,3
Impiegato/insegnante	13,7	12,5	11,6	19,3
Libero professionista/dirigente/impre- ditore	5,1	3,0	1,1	15,7
Casalinga	4,9	6,9	3,9	7,7
Pensionato	12,4	19,2	14,0	8,0
Studente	52,5	46,2	62,9	24,7
Disoccupato	4,3	3,2	1,1	12,7
Altro	0,6	0,4	0,5	0,7
Non indica	1,4	2,5	0,6	3,3
	N : 1100	N : 1100	n:800	n:300

Comune di Residenza	Totale %	Tot 2014 %	Abbonati %	Occasionali %
BERGAMO	47,6	51,4	43,3	59,0
SERIATE	5,1	5,1	5,8	3,3
MOZZO	3,7	2,5	3,5	4,3
TORRE BOLDONE	3,6	4,0	4,0	2,7
DALMINE	3,5	2,8	3,6	3,0
GRASSOBBIO	2,7	1,6	3,0	2,0
SORISOLE	2,6	2,5	2,9	1,7
ALZANO LOMBARDO	2,3	0,6	2,9	0,7
PONTERANICA	2,3	2,3	2,9	0,7
CURNO	2,0	2,5	2,0	2,0
RANICA	1,9	1,1	2,4	0,7
AZZANO SAN PAOLO	1,7	1,2	2,1	0,7
TREVILO	1,6	1,8	1,9	1,0
STEZZANO	1,6	0,6	1,9	0,7
VILLA D'ALME'	1,6	1,6	1,6	1,3
LALLIO	1,3	0,5	0,9	2,3
PONTE SAN PIETRO	1,2	2,7	1,5	0,3
SCANZOROSCIATE	1,1	1,0	1,3	0,7
VALBREMBO	1,1	1,7	1,4	0,3
Altro	11,6	10,5	11,3	12,7
Non indica	0,1	2,2	0,1	0,0
	N : 1100	N : 1100	n:800	n:300

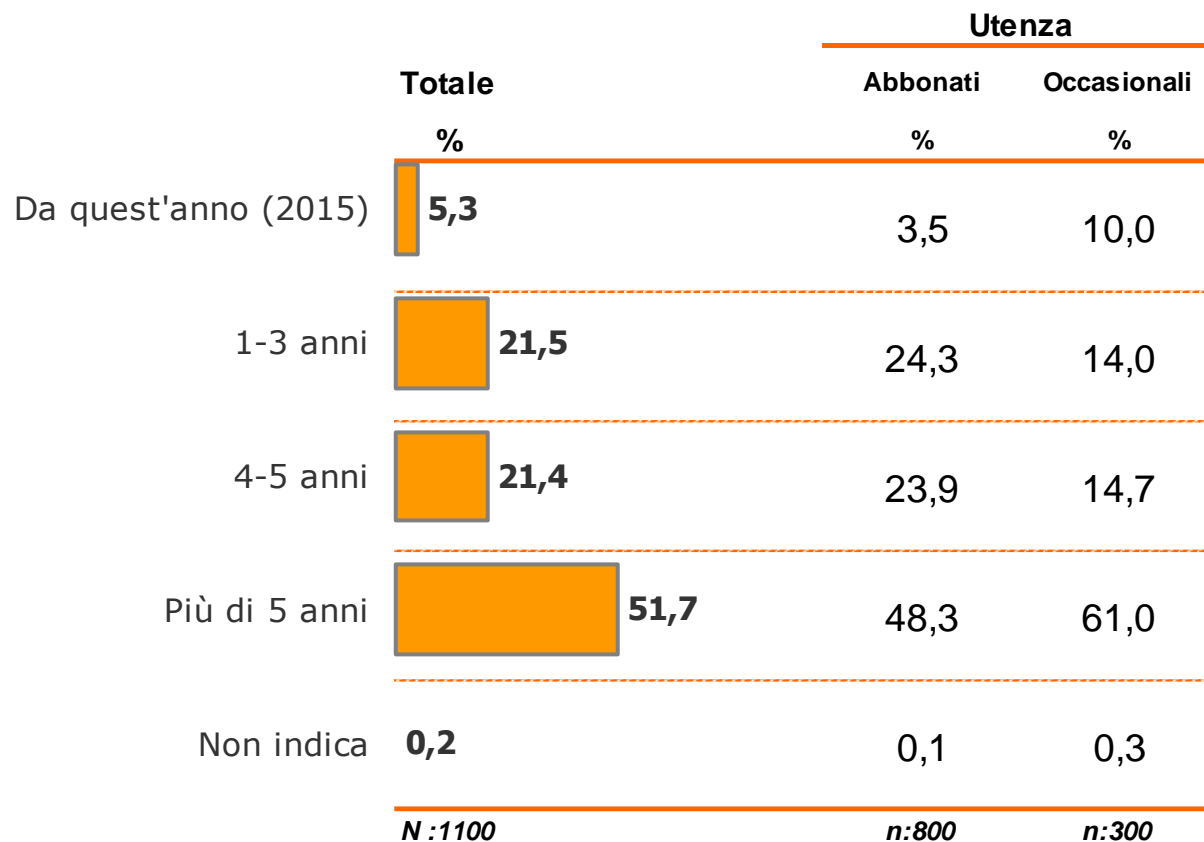
* Al fine di favorire la comparazione longitudinale, nella tabella "comune di residenza" sono riportati per l'anno 2014 solo i valori relativi ai comuni monitorati anche nel 2015

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

Da quanto tempo utilizza i servizi ATB Bergamo?

9

- analisi per utenza -



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

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

10

- analisi per utenza -

	Totale	Utenza	
		Abbonati	Occasionali
	%	%	%
Motivi di studio/recarmi a scuola	52,9	64,4	22,3
Motivi di svago/divertimento/cultura	23,5	22,5	26,0
Motivi professionali/recarmi sul posto di lavoro	21,8	19,0	29,3
Motivi di shopping/spesa	16,6	12,9	26,7
Visita a parenti e amici	11,5	9,4	17,0
Motivi sanitari/visite mediche	7,6	5,1	14,3
Motivi di sport e hobby	2,9	2,0	5,3
Turismo	0,8		3,0
Altro	1,1	0,9	1,7
Non indica	0,3	0,4	
	N : 1100	n:800	n:300

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

- Risposte SPONTANEE con possibilità di risposta multipla -

11

- analisi per utenza -

	Utenza		
	Totale	Abbonati	Occasionali
	%	%	%
Comodità del viaggio	41,2	42,3	38,3
Non dispongo di un mezzo privato	26,6	29,1	19,7
Non dispongo della patente	24,3	31,3	5,7
Per evitare problemi di parcheggio	20,6	15,4	34,3
Per evitare problemi di traffico	11,5	10,1	15,0
Velocità di spostamento	9,6	8,6	12,0
Convenienza economica	7,7	6,5	11,0
Comodità negli orari	6,8	6,0	9,0
Sensibilità/Tutela ambientale	1,3	1,1	1,7
Altro	1,0	0,9	1,3
Non indica	0,1	0,1	
	N : 1100	n:800	n:300

Quante linee utilizza per arrivare alla sua meta abituale?

12

- analisi per utenza -

	Totale	Utenza	
		Abbonati	Occasionali
	%	%	%
Solo una	54,5	56,9	48,0
Più di una	45,4	43,1	51,3
Non indica	0,2		0,7
	<i>N :1100</i>	<i>n:800</i>	<i>n:300</i>

Quali linee utilizza per arrivare alla sua meta abituale?

- Possibilità di RISPOSTA MULTIPLA (max 3) -

13

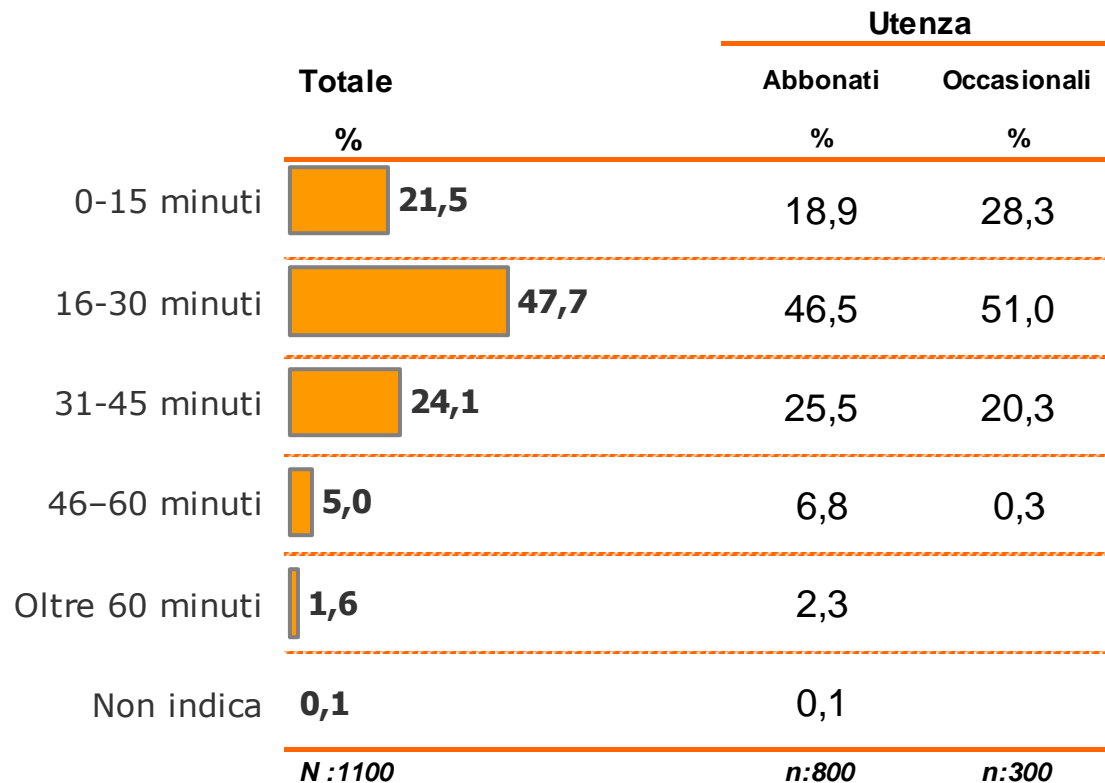
- analisi per utenza -

	Utenza		
	Totale	Abbonati	Occasionali
	%	%	%
Linea 1	23,6	23,4	24,0
Linea 2	17,6	15,1	24,0
Linea 3	2,2	2,1	2,3
Linea 5 (compresa ex linea 11)	34,2	34,0	34,7
Linea 6	15,1	16,8	10,7
Linea 7	14,6	15,1	13,0
Linea 8	32,8	29,3	42,3
Linea 9	19,6	19,5	20,0
Linea 10	4,0	3,9	4,3
Linea 21	0,1	0,1	
Linea 26	0,2	0,3	
Linea 27	0,1	0,1	
Linea 28	0,1	0,1	
Linea TEB T1	4,5	5,0	3,0
Funicolare città alta	4,1	3,4	6,0
Funicolare S.Vigilio	0,6	0,3	1,3
Linea Extraurbana	0,4	0,5	
Non indica	0,9	1,1	0,3
	N :1100	n:800	n:300

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

14

- analisi per utenza -



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

- Possibilità di risposta multipla -

15







- analisi per utenza -

	Totale	Utenza	
		Abbonati	Occasionali
	%	%	%
A piedi	72,2	68,3	82,7
Automobile	8,1	6,6	12,0
Treno	6,7	6,6	7,0
Tramvia TEB	5,9	7,1	2,7
Bicicletta propria	5,9	4,6	9,3
Funicolare	4,3	5,6	0,7
Autobus extraurbano	3,6	4,5	1,0
Moto	2,9	1,3	7,3
Metropolitana	1,7	1,9	1,3
Bicicletta bike sharing (la BiGi)	0,1	0,1	
Altro	1,9	2,6	
Non indica	3,5	4,6	0,3
	N : 1100	n:800	n:300

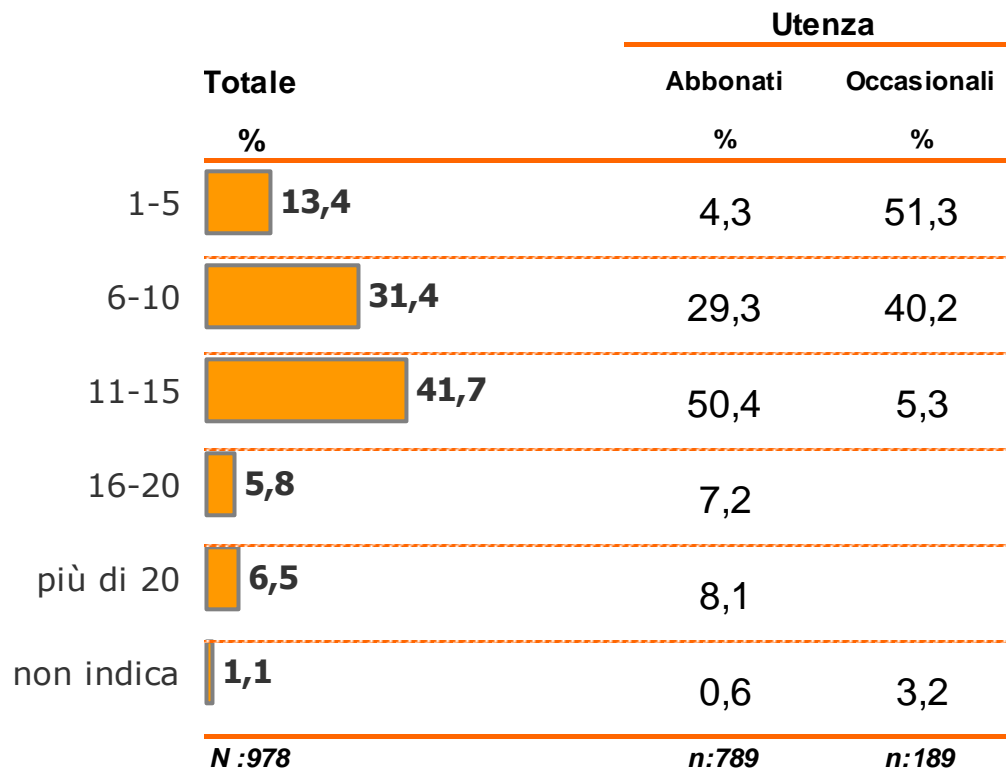
Con che frequenza utilizza i mezzi ATB?

16

- analisi per utenza -

	Utenza		
	Totale	Abbonati	Occasionali
	%	%	%
Tutti i giorni (7 su 7)	 23,0	30,4	3,3
Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab)	 45,3	56,6	15,0
Solo sabato e festivi	0,2		0,7
Qualche volta alla settimana	 20,5	11,6	44,0
Qualche volta al mese	 7,1	1,0	23,3
Saltuariamente/qualche volta all'anno	 2,6	0,3	8,7
Sono solo di passaggio	 1,4		5,0
Non indica	0,1	0,1	
	<i>N : 1100</i>	<i>n: 800</i>	<i>n: 300</i>

(domanda rivolta solo a quanti dichiarano di utilizzare i mezzi almeno una volta alla settimana)
Nel corso di una settimana quante corse effettua sui mezzi ATB?



**Frequenza
media
settimanale**



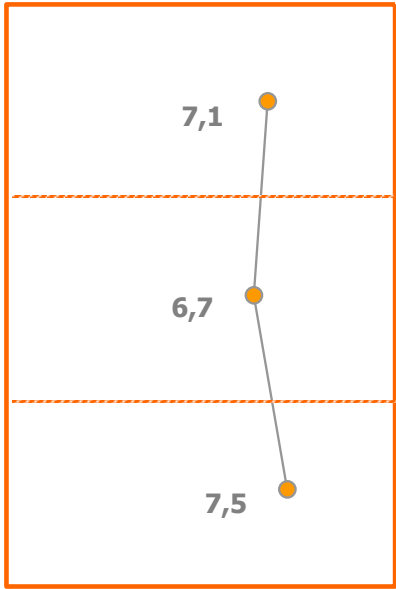
- Giudizi ed opinioni relative al servizio di trasporto pubblico
offerto da ATB Bergamo -
Customer Satisfaction

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**

- analisi per linea (solo interviste face to face)-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Linea (FACE)									
		Linea 1 medie	Linea 2 medie	Linea 3 medie	Linea 5 medie	Linea 6 medie	Linea 7 medie	Linea 8 medie	Linea 9 medie	Linea 10 medie	Fun c.a. medie
Orario di inizio e fine servizio	7,1	7,8	5,7	6,8	7,0	6,8	6,7	7,9	7,5	7,9	7,0
Frequenza delle corse	6,7	7,6	5,3	5,7	6,5	6,8	6,5	8,0	6,7	6,9	6,9
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,5	8,0	5,9	9,1	7,2	7,4	7,1	8,5	8,9	9,0	8,7
	n:1100	n:96	n:48	n:14	n:156	n:56	n:44	n:72	n:72	n:22	n:20



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'**

20

- analisi per linea (solo interviste face to face)-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Linea 1 medie	Linea 2 medie	Linea 3 medie	Linea 5 medie	Linea 6 medie	Linea 7 medie	Linea 8 medie	Linea 9 medie	Linea 10 medie	Fun c.a. medie
Copertura efficace del territorio servito	7,3	8,1	5,3	7,9	7,1	7,3	7,2	8,7	6,8	8,2	7,5
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,5	8,4	5,3	7,3	7,1	7,0	7,1	8,7	7,7	7,9	7,5
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati	7,0	7,6	4,7	6,2	6,7	6,2	6,7	8,4	7,3	8,3	7,4
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,3	8,3	5,2	6,1	7,4	6,1	6,6	7,8	6,5	7,6	7,4
	n:1100	n:96	n:48	n:14	n:156	n:56	n:44	n:72	n:72	n:22	n:20

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**

21

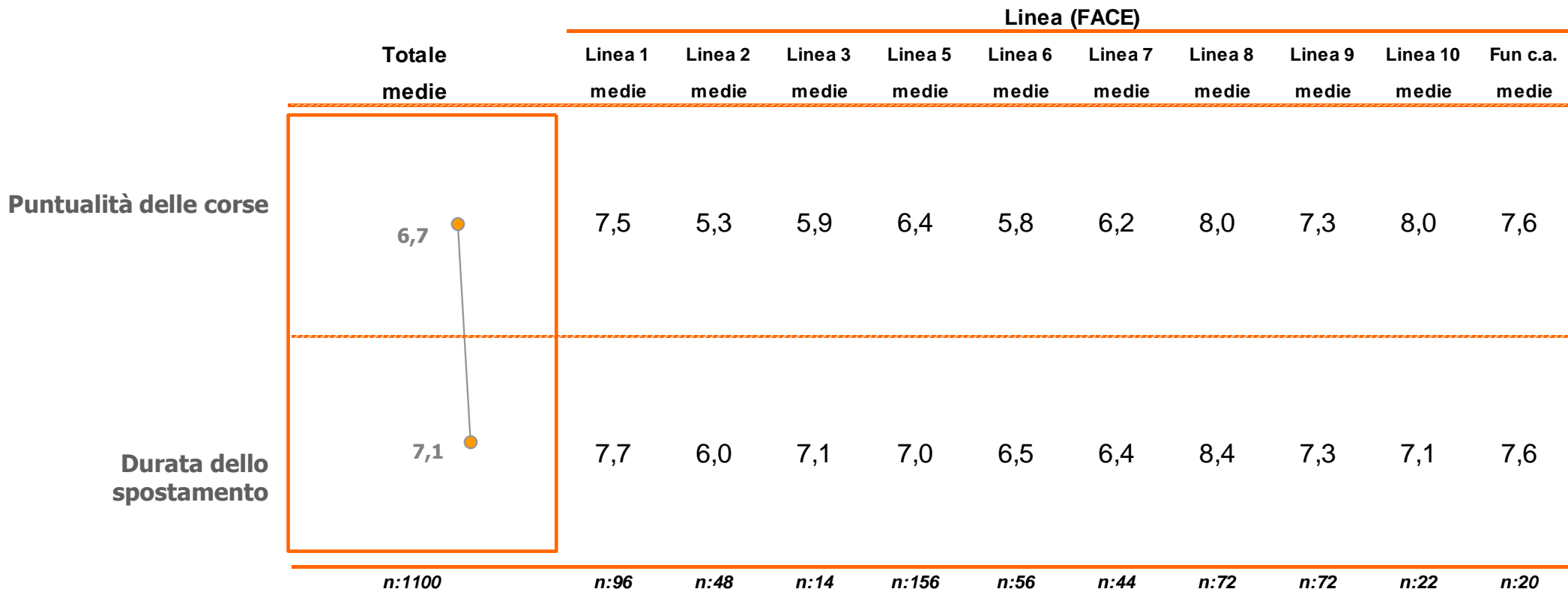
- analisi per linea (solo interviste face to face)-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Linea (FACE)									
		Linea 1 medie	Linea 2 medie	Linea 3 medie	Linea 5 medie	Linea 6 medie	Linea 7 medie	Linea 8 medie	Linea 9 medie	Linea 10 medie	Fun c.a. medie
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,7	7,6	5,6	6,6	7,6	6,4	7,3	8,8	9,0	8,9	8,1
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,5	7,7	5,6	6,3	7,4	6,1	7,0	8,9	7,9	8,9	7,6
	n:1100	n:96	n:48	n:14	n:156	n:56	n:44	n:72	n:72	n:22	n:20

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)



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**

- analisi per linea (solo interviste face to face)-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Linea (FACE)									
		Linea 1 medie	Linea 2 medie	Linea 3 medie	Linea 5 medie	Linea 6 medie	Linea 7 medie	Linea 8 medie	Linea 9 medie	Linea 10 medie	Fun c.a. medie
Cortesia/educazione del personale di guida	7,3	7,7	5,3	7,1	6,8	6,6	7,0	7,7	8,2	8,1	8,0
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,2	7,8	5,1	7,2	6,3	6,3	6,9	7,4	7,2	8,0	7,4
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	6,9	7,0	5,0	6,1	6,7	5,8	6,2	7,6	6,3	7,4	6,7
Livello di risposta alle richieste su servizio/reclami/inform.	7,0	7,6	5,0	6,0	7,1	5,9	6,4	7,7	7,2	7,7	8,1
Riconoscibilità del personale ATB/divisa aziendale	7,8	8,6	5,9	7,4	7,7	6,7	6,9	8,7	8,8	9,1	8,3
	n:1100	n:96	n:48	n:14	n:156	n:56	n:44	n:72	n:72	n:22	n:20

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**

- analisi per linea (solo interviste face to face)-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)

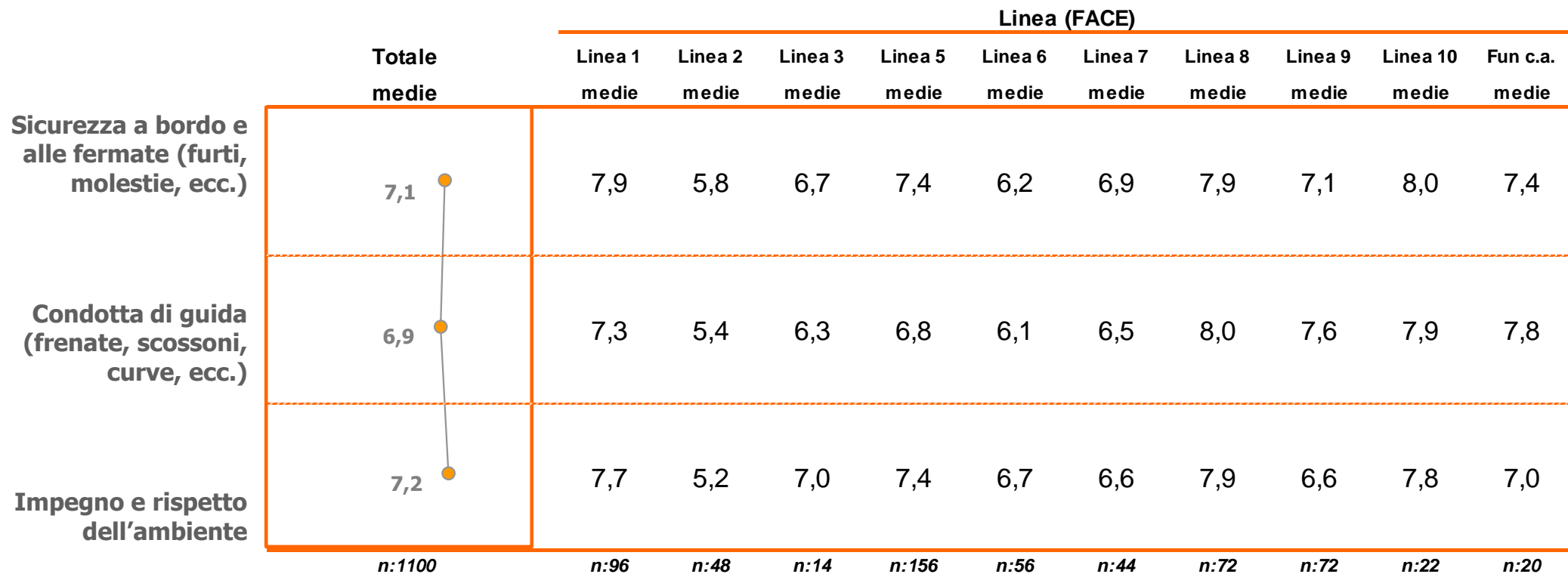
	Totale medie	Linea (FACE)									
		Linea 1 medie	Linea 2 medie	Linea 3 medie	Linea 5 medie	Linea 6 medie	Linea 7 medie	Linea 8 medie	Linea 9 medie	Linea 10 medie	Fun c.a. medie
Comfort dei mezzi	6,9	7,4	5,7	6,9	7,2	6,3	6,8	8,5	6,7	8,7	7,3
Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi	7,1	7,8	7,0	6,4	7,4	6,2	6,5	8,6	6,4	8,8	7,3
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,6	5,4	5,7	6,1	6,5	5,5	5,7	6,3	5,0	6,6	6,7
Pulizia dei mezzi	6,6	7,4	5,5	5,9	6,8	5,0	6,5	8,1	6,4	8,1	7,4
Pulizia delle pensiline alle fermate	6,7	7,6	5,0	6,1	6,4	5,1	6,5	8,0	7,0	7,8	7,6
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,2	7,7	5,9	7,2	7,4	6,8	6,2	8,3	7,6	7,9	7,8
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	7,0	7,4	6,0	7,5	7,3	7,3	6,0	7,9	6,4	7,5	6,9
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	6,8	7,4	5,1	5,6	6,5	6,0	6,2	8,3	6,8	8,5	7,6
	n:1100	n:96	n:48	n:14	n:156	n:56	n:44	n:72	n:72	n:22	n:20

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**

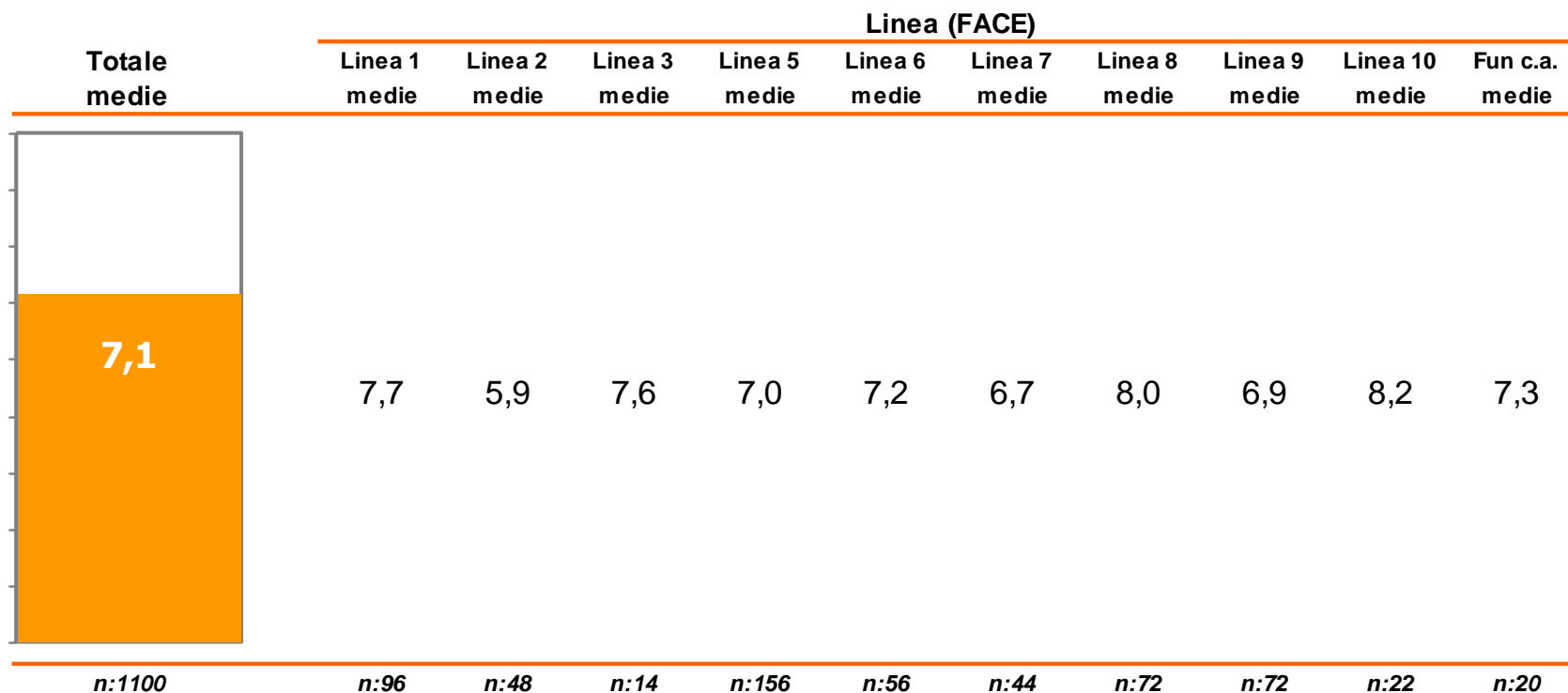
25

- analisi per linea (solo interviste face to face)-

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



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

27

- monitoraggio rilevazione novembre 2015/ novembre 2014 -

	Rilevazione 2015	Rilevazione 2014	Δ (2015-2014)	Significativo* al 95%
Orario di inizio e fine servizio	7,0	6,7	0,3	Si
Frequenza delle corse	6,7	6,6	0,2	Si
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,5	7,2	0,3	Si
Copertura efficace del territorio servito	7,3	7,3	0,0	No
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,5	7,4	0,0	No
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati (urbano + extraurbano)	7,0	6,9	0,1	No
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,3	7,3	0,0	No
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,7	7,4	0,4	Si
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,5	7,0	0,4	Si
Puntualità delle corse	6,7	6,3	0,4	Si
Durata dello spostamento	7,1	6,7	0,4	Si
Cortesia/educazione del personale di guida	7,3	7,1	0,2	Si
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,2	7,1	0,0	No
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	6,9	6,7	0,2	Si
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,0	6,6	0,4	Si
	N: 1100	N: 1100		

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

NB: Nella tabella sono rappresentati solo gli aspetti monitorati sia nell'indagine 2014 che nell'indagine 2015

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2015 con quelli del 2014 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da 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 2015	Rilevazione 2014	Δ (2015-2014)	Significativo* al 95%
Comfort dei mezzi	6,9	6,8	0,1	No
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,1	6,9	0,2	Si
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	5,6	5,3	0,4	Si
Pulizia dei mezzi	6,6	6,5	0,1	No
Pulizia delle pensiline alle fermate	6,6	6,5	0,1	No
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili..)	7,2	6,7	0,4	Si
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili (disabilità motorie - non vedenti – non udenti)	7,0	6,4	0,5	Si
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc.)	7,1	6,9	0,2	Si
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	6,9	6,7	0,2	Si
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,2	7,0	0,2	Si
	N: 1100	N: 1100		

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

NB: Nella tabella sono rappresentati solo gli aspetti monitorati sia nell'indagine 2014 che nell'indagine 2015

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2015 con quelli del 2014 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

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

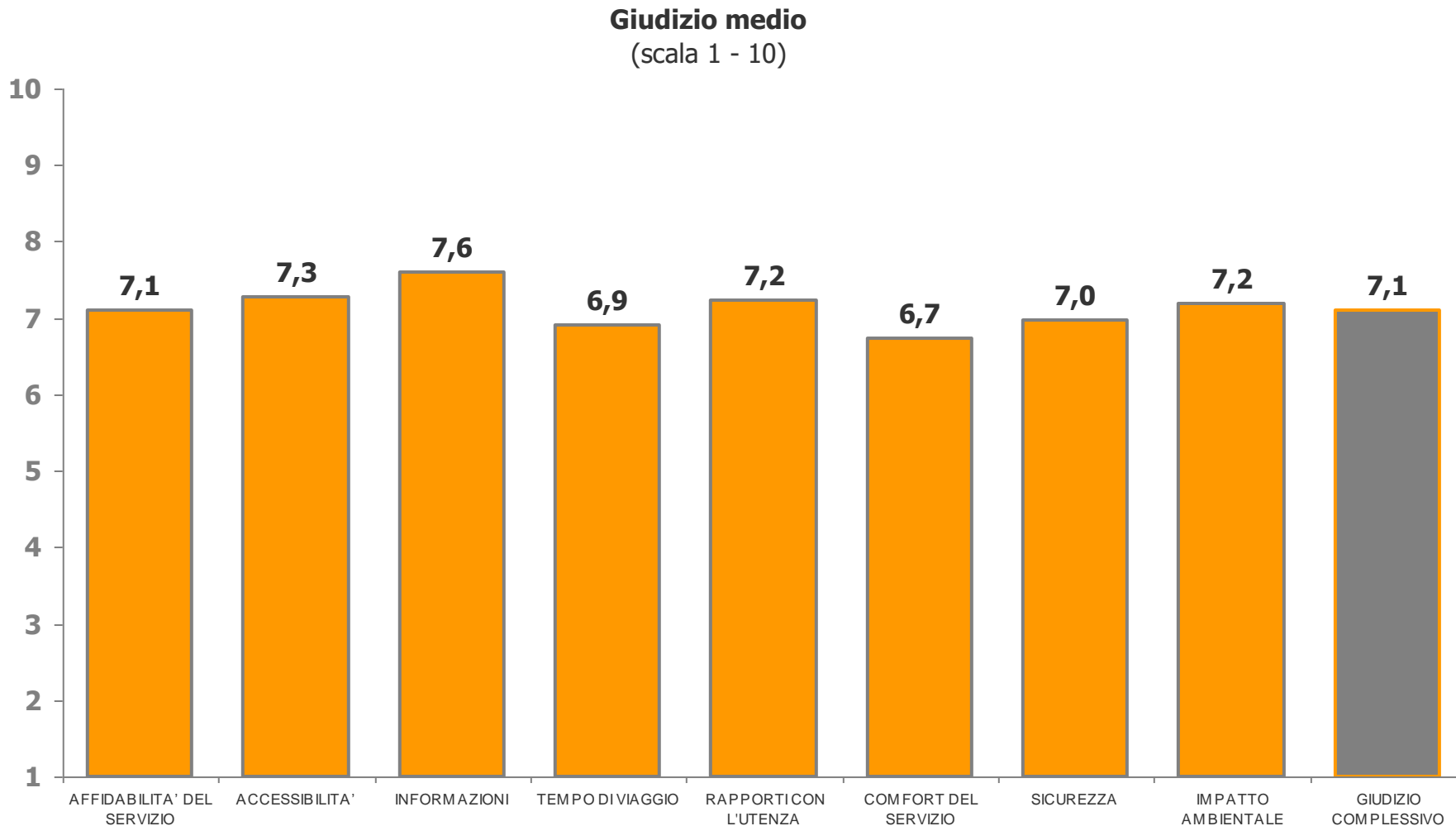
29

-monitoraggio rilevazione novembre 2015/ novembre 2014-

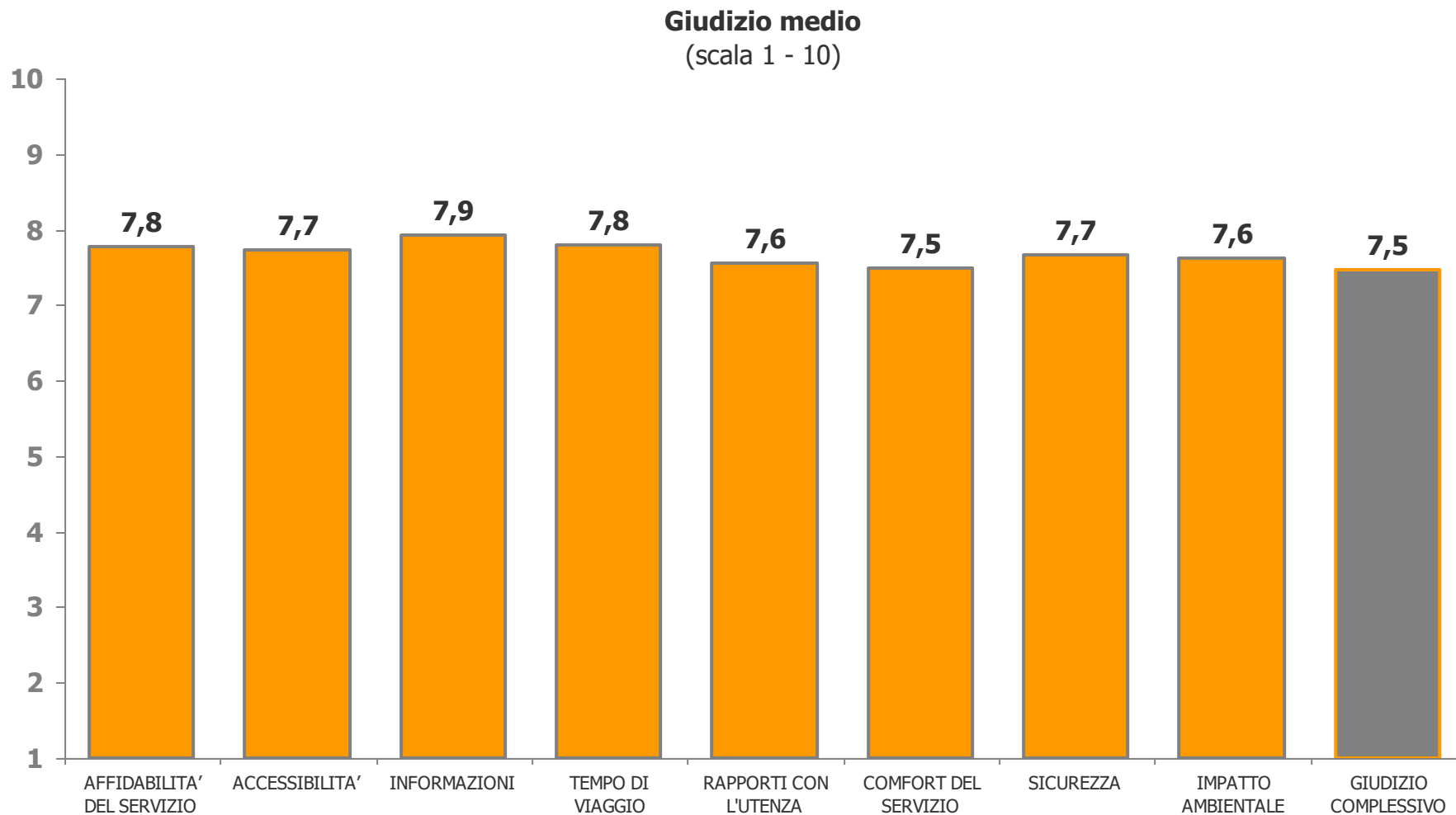
	Rilevazione 2015	Rilevazione 2014	Δ (2015-2014)	Significativo* al 95%
Valutazione Overall	7,1	7,0	0,1	Si
	N: 1100	N: 1100		

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

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2015 con quelli del 2014 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.



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



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 -

	Totale %	Utenza	
		Abbonati %	Occasionali %
Affidabilità del servizio	62,4	62,0	63,3
Tempo di viaggio	40,6	41,6	37,7
Accessibilità	36,9	33,9	45,0
Sicurezza	35,5	39,8	24,0
Comfort del servizio	33,2	34,6	29,3
Impatto ambientale	12,6	12,8	12,0
Informazioni	10,3	9,9	11,3
Rapporti con l'utenza	10,0	10,5	8,7
Non indica	0,6	0,8	0,3
	N : 1100	n:800	n:300

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

- Possibilità di RISPOSTA MULTIPLA massimo 3 -

33

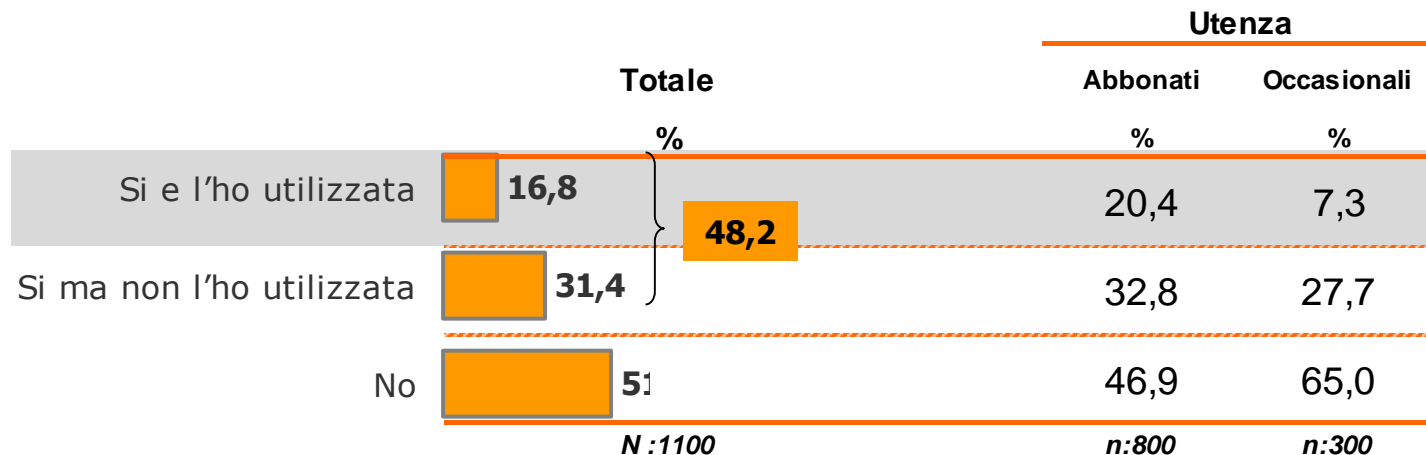
- analisi per linea (solo interviste face to face)-

	Linea (FACE)										
	Totale	Linea 1	Linea 2	Linea 3	Linea 5	Linea 6	Linea 7	Linea 8	Linea 9	Linea 10	Fun c.a.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Affidabilità del servizio	62,4	52,1	85,4	42,9	76,3	51,8	22,7	80,6	54,2	90,9	30,0
Tempo di viaggio	40,6	49,0	52,1	28,6	56,4	16,1	52,3	16,7	47,2	31,8	35,0
Accessibilità	36,9	40,6	75,0	21,4	40,4	41,1	34,1	43,1	23,6	40,9	30,0
Sicurezza	35,5	43,8	4,2	50,0	16,0	50,0	6,8	34,7	27,8	18,2	15,0
Comfort del servizio	33,2	36,5	31,3	42,9	22,4	37,5	36,4	34,7	43,1	36,4	40,0
Impatto ambientale	12,6	24,0	2,1	21,4	7,1	3,6	4,6	1,4	19,4	4,6	15,0
Informazioni	10,3	20,8	4,2	21,4	7,7	12,5	4,6	13,9	5,6	9,1	15,0
Rapporti con l'utenza	10,0	14,6	2,1	7,1	3,9	19,6	11,4	8,3	5,6		10,0
Non indica	0,6		2,1		0,6						
	<i>n:1100</i>	<i>n:96</i>	<i>n:48</i>	<i>n:14</i>	<i>n:156</i>	<i>n:56</i>	<i>n:44</i>	<i>n:72</i>	<i>n:72</i>	<i>n:22</i>	<i>n:20</i>

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?

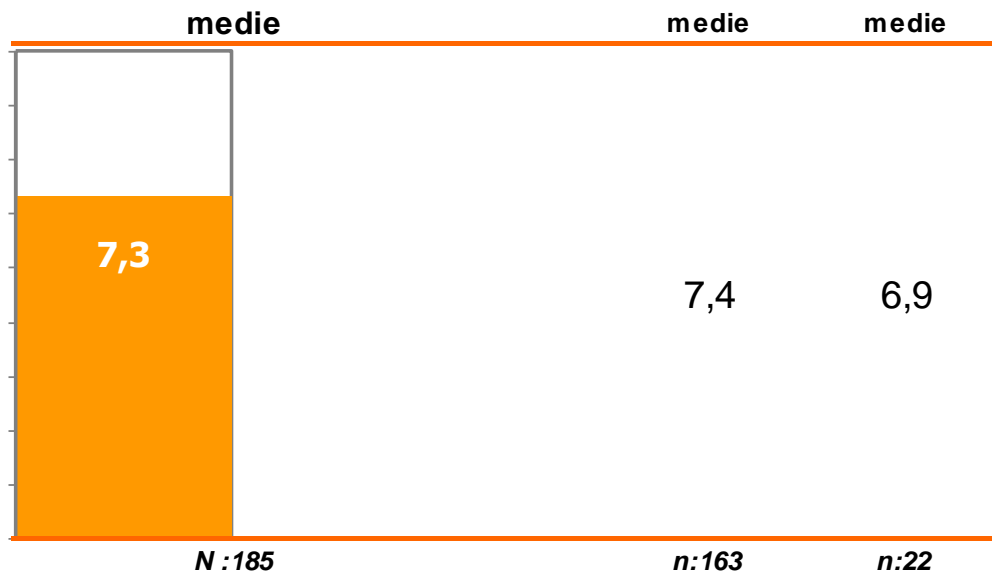
34

- analisi per utenza -



Come la valuta?

Giudizio medio
(scala 1 - 10)



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?

35

- analisi per linea (solo interviste face to face)-

	Totale	Linea (FACE)									
		Linea 1	Linea 2	Linea 3	Linea 5	Linea 6	Linea 7	Linea 8	Linea 9	Linea 10	Fun c.a.
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Si e l'ho utilizzata	16,8	11,5	2,1	42,9	13,5	14,3	22,7	16,7	1,4	22,7	15,0
Si ma non l'ho utilizzata	31,4	28,1	18,8	28,6	41,0	41,1	25,0	12,5	31,9	13,6	30,0
No	51,8	60,4	79,2	28,6	45,5	44,6	52,3	70,8	66,7	63,6	55,0
	n:1100	n:96	n:48	n:14	n:156	n:56	n:44	n:72	n:72	n:22	n:20

48,2

Come la valuta?

Giudizio medio

(scala 1 - 10)

Totale medie	Linea (FACE)									
	Linea 1 medie	Linea 2 medie	Linea 3 medie	Linea 5 medie	Linea 6 medie	Linea 7 medie	Linea 8 medie	Linea 9 medie	Linea 10 medie	Fun c.a. medie
7,3	6,7	5,0	6,8	7,2	7,0	7,1	7,0	10,0	7,2	7,0
n:185	n:11	n:1	n:6	n:21	n:8	n:10	n:12	n:1	n:5	n:3



	Rilevazione 2015	Rilevazione 2014	Δ (2015-2014)	Significativo* al 95%
Si e l'ho utilizzata	16,8	13,6	3,2	No
Si ma non l'ho utilizzata	31,4	21,8	9,5	Sì
No	51,8	64,6	-12,7	Sì
	N: 1100	N: 1100		

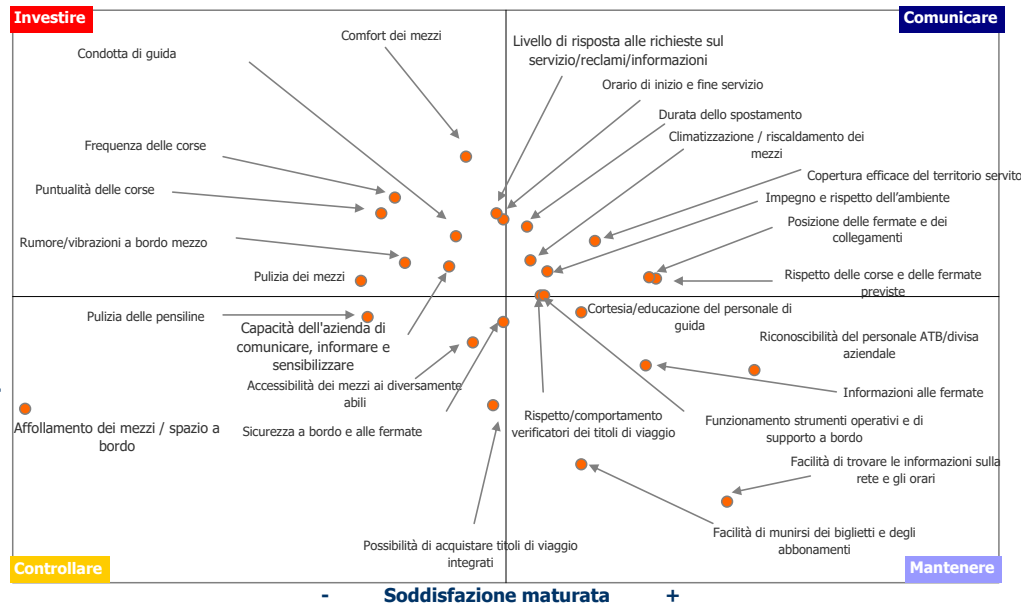
* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite degli intervistati nei due momenti analizzati, abbiano generato degli scostamenti, e in tal caso, se quest'ultimi possano essere considerati differenze di rilievo.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

** Eventuali scostamenti dei risultati rispetto alla differenza tra i valori dell'anno 2015 con quelli del 2014 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

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

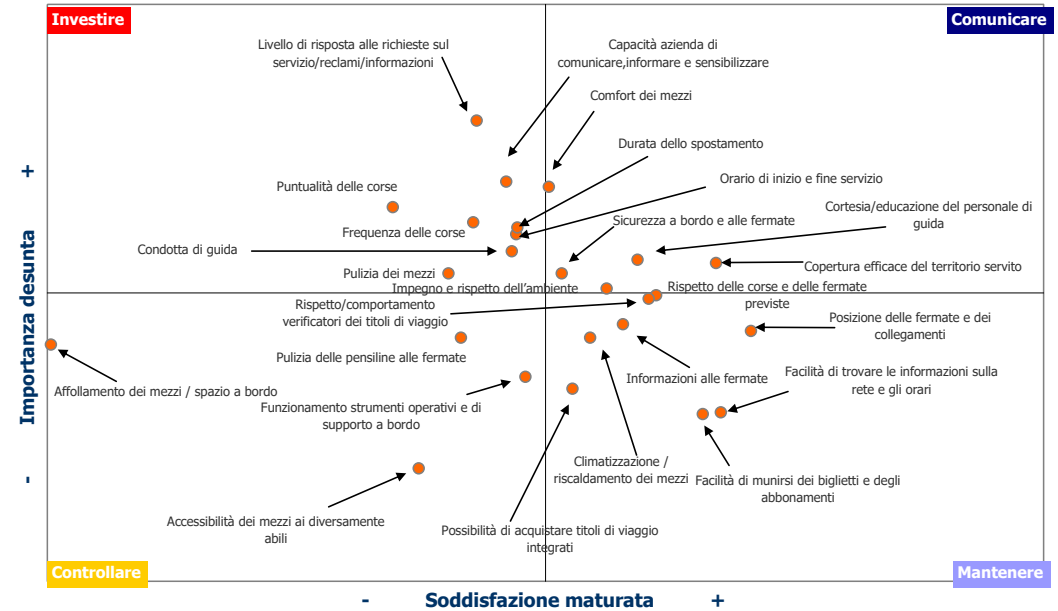
Novembre 2015

Mappa strategica di posizionamento
- quadrant analysis -



Novembre 2014

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?

39

- analisi per utenza -

	Totale	Utenza	
		Abbonati	Occasionali
		%	%
Si	60,4	65,0	48,0
No	39,6	35,0	52,0
	N : 1100	n:800	n:300

- analisi per linea (solo interviste face to face)-

	Totale	Linea (FACE)									
		Linea 1	Linea 2	Linea 3	Linea 5	Linea 6	Linea 7	Linea 8	Linea 9	Linea 10	Fun c.a.
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Si	60,4	54,2	39,6	14,3	48,7	14,3	100,0	69,4	61,1	63,6	75,0
No	39,6	45,8	60,4	85,7	51,3	85,7		30,6	38,9	36,4	25,0
	n:1100	n:96	n:48	n:14	n:156	n:56	n:44	n:72	n:72	n:22	n:20

Quali suggerimenti rivolgerebbe ad ATB?

- Risposte spontanee con possibilità di risposta multipla -

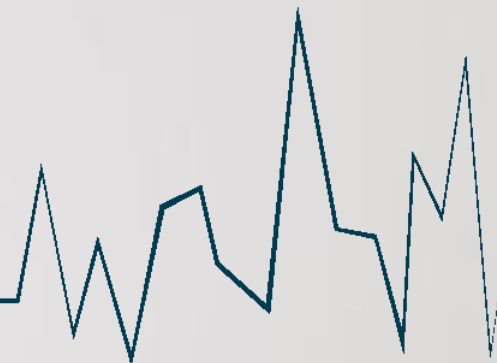
- **analisi per linea** (solo interviste face to face)-

	Linea (FACE)										
	Totale	Linea 1	Linea 2	Linea 3	Linea 5	Linea 6	Linea 7	Linea 8	Linea 9	Linea 10	Fun c.a.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Più corse nelle ore di punta	51,8	57,7	21,1		36,8		36,4	42,0	63,6	57,1	40,0
Meno affollamento	19,4	53,9	5,3		13,2	62,5	6,8	4,0	11,4		26,7
Più corse alla sera e nei festivi	19,0	25,0	10,5		23,7	25,0	29,6	26,0	15,9	35,7	40,0
Abbassare i prezzi	17,0	1,9	47,4		36,8	12,5	20,5	10,0	79,6	7,1	60,0
Maggiore puntualità	16,6	17,3	10,5		11,8	12,5	18,2	6,0	22,7		6,7
Più copertura del territorio / più linee	13,0	1,9	26,3		5,3		9,1		38,6	7,1	40,0
Maggiore controllo e sicurezza	9,2	13,5	15,8		1,3		4,6	14,0	2,3		6,7
Orari più comodi	7,4	3,9			1,3		9,1	4,0	13,6	7,1	13,3
Maggiore efficienza	6,6	3,9					22,7		22,7		20,0
Più posti a sedere	6,3				5,3	12,5	2,3	4,0	29,6		33,3
Maggiore pulizia	5,4	1,9	31,6	50,0	9,2	37,5	2,3				
Maggiore cortesia del personale di guida e dei verificatori	5,0	5,8	10,5		5,3			2,0		7,1	6,7
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	4,7	3,9		50,0	2,6	12,5	18,2	2,0	9,1		6,7
Stile di guida migliore	4,7	3,9			18,4			2,0	2,3		
Maggiore informazione e più chiara	4,2	9,6			4,0		11,4	2,0	4,6		26,7
Percorsi più brevi	3,9	3,9					15,9	2,0	6,8	7,1	
Mezzi più moderni / nuovi / spaziosi	3,2			50,0	2,6		9,1	2,0	6,8		6,7
Incrementare canali vendita biglietti (biglietti a bordo mezzi)	3,2	5,8		50,0	2,6	12,5		14,0		7,1	
Più verificatori titoli di viaggio / controlli biglietti	1,2				1,3			2,0		7,1	
Migliorare la climatizzazione/riscaldamento	0,8				2,6						
Rispetto corse e fermate previste	0,6						2,3				
Fermate vicino al marciapiede che facilitino la salita e la	0,6										
Eliminare barriere architettoniche sui mezzi	0,5										
Altro	2,9				2,6			2,0			
	n:664	n:52	n:19	n:2	n:76	n:8	n:44	n:50	n:44	n:14	n:15

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