



# **CUSTOMER SATISFACTION 2019**

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

*Novembre 2019*

*Report di ricerca*

 datacontact

<b>Nota metodologica</b>	pag. <b>2</b>
<b>Profilo del campione</b>	pag. <b>6</b>
<b>Notorietà e abitudini di utilizzo del servizio di trasporto pubblico</b>	pag. <b>8</b>
<b>Giudizi e opinioni relative al servizio offerto da ATB Bergamo</b>	pag. <b>34</b>
<b>Qualità attesa</b>	pag. <b>53</b>
<b>Consigli ed aspettative dei fruitori per un miglioramento prospettico del servizio</b>	pag. <b>62</b>
<b>Sintesi dei Principali Risultati</b>	pag. <b>66</b>

Soggetto realizzatore:	<b>Datacontact S.r.l.</b>
Committente:	<b>ATB BERGAMO</b>
Tipo di rilevazione:	<b>Ricerca di mercato finalizzata alla misurazione della Customer Satisfaction</b>
Universo di riferimento:	<b>Utenti del servizio di trasporto erogato da ATB Bergamo (abbonati ed occasionali)</b>
Unità intervistate*:	<b>1.100 casi, di cui 500 con metodologia telefonica (utenti abbonati) e 600 face to face (di cui 300 abbonati e 300 occasionali) per un totale di 800 abbonati e 300 occasionali.</b>
Periodo di rilevazione:	<b>Dal 18 al 22 Novembre 2019</b>
Metodologia utilizzata:	<b>Interviste telefoniche supportate da sistema C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview) per segmento abbonati (500 casi)</b> <b>Interviste face to face supportate da sistema C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview app Idsurvey su tablet) per utenza complessiva (600 casi)</b>

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

- 80 interviste C.A.P.I. a utenti abbonati e occasionali in giornata festiva (domenica 24 novembre)
- 212 interviste C.A.W.I. a utenti abbonati

**Tipo di campionamento:**

**Indagine 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).

**Indagine 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 sub-campione di utenti **Occasionali, si è stabilito di non porre un vincolo di quote attese di 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, 6, 8 e C.**

**Errore di campionamento:**

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

\* Valori stimati sulla base dell'utenza con abbonamento valido nel 2019 (28.224 abbonati)

Come nelle precedenti edizioni, pur mantenendo la struttura del questionario di rilevazione omogenea rispetto alla precedente Survey, così da permettere l'analisi longitudinale e consentire la lettura dei Trend per le principali variabili di interesse, anche quest'anno sono state apportate alcune piccole modifiche allo script di rilevazione atte a contestualizzare meglio la rilevazione.

In particolare, sono state



**eliminate alcune domande** relative ad elementi che registravano uno specifico interesse lo scorso anno:

- *Notorietà e gradimento pensiline SMART sulla linea C*



**inserite nuove domande volte ad approfondire:**

- *Motivi insoddisfazione Stile di Guida*
- *Gradimento cortesia e disponibilità del personale ATB Point*

L'impianto metodologico che prevede la somministrazione di interviste telefoniche ad Abbonati e interviste face to face ad Abbonati e Occasionali è il medesimo adottato negli anni passati.

Al fine di permettere la lettura dei dati per area geografica di residenza, **il campione intervistato è stato suddiviso in 6 zone** 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, ...)
- **Est:** comprende i residenti nei comuni situati a Est di Bergamo (Albano Sant'Alessandro, Alzano Lombardo, Gorle, Seriate, Torre Boldone...)
- **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 (CAPI)	Totale %	Tot 2018 %	Abbonati %	Occasionali %
7.00-9.30 (orario di punta)	21,5	24,5	24,7	18,3
9.30-12.30 (orario di morbida)	18,7	18,2	21,7	15,7
12.30-14.30 (orario di punta)	36,7	33,2	34,3	39,0
14.30-17.00 (orario di morbida)	11,3	12,2	8,7	14,0
17.00-19.00 (orario di punta)	11,8	12,0	10,7	13,0
	<b>N :600</b>	<b>N :600</b>	<b>n:300</b>	<b>n:300</b>

LINEA SU CUI VIENE FATTA L'INTERVISTA (CAPI)	Totale %	Tot 2018 %	Abbonati %	Occasionali %
Linea 1	16,7	16,7	16,7	16,7
Linea C	10,0	10,0	10,0	10,0
Linea 3	1,7	1,3	1,7	1,7
Linea 5	24,0	24,7	24,0	24,0
Linea 6	9,7	9,7	9,7	9,7
Linea 7	7,3	7,3	7,3	7,3
Linea 8	12,0	12,7	12,0	12,0
Linea 9	11,3	11,3	11,3	11,3
Linea 10	3,7	3,3	3,7	3,7
Funicolare di Città	3,7	3,0	3,7	3,7
	<b>N :600</b>	<b>N :600</b>	<b>n:300</b>	<b>n:300</b>

Sesso	Totale %	Tot 2018 %	Abbonati %	Occasionali %
Maschio	34,6	34,9	30,1	46,3
Femmina	65,5	65,1	69,9	53,7
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

Età	Totale %	Tot 2018 %	Abbonati %	Occasionali %
14-25	40,5	45,7	41,8	37,0
26-45	17,4	15,6	11,4	33,3
46-64	16,7	16,6	17,6	14,3
65 e più	25,5	22,2	29,3	15,3
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

Titolo di studio	Totale %	Tot 2018 %	Abbonati %	Occasionali %
Nessuno/elementare	3,9	4,8	4,5	2,3
Media inferiore	26,3	29,6	26,5	25,7
Media superiore	49,1	45,8	49,8	47,3
Laurea/post laurea	13,6	18,2	14,1	12,3
non indica	7,1	1,6	5,1	12,3
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

↳ **N.B.** Sono state escluse dal monitoraggio le linee che presentano percentuali di affollamento meno significative.

## PROFILO DEL CAMPIONE (segue)

7

Professione	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Operaio	5,1	4,6	5,4	4,3
Artigiano	0,4	0,7	0,3	0,7
Commerciante	1,3	1,8	0,9	2,3
Impiegato/insegnante	12,9	17,4	12,5	14,0
Libero professionista / dirigente / imprenditore	1,7	4,6	1,9	1,3
Casalinga	6,1	5,7	6,6	4,7
Pensionato	20,7	18,6	23,5	13,3
Studente	36,5	41,3	37,8	33,0
Disoccupato	3,6	2,8	1,9	8,0
Altro	4,6	1,3	5,4	2,3
Non indica	7,3	1,3	4,0	16,0
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

Area di residenza	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
Bergamo	45,5	42,7	46,8	42,0
Est	13,8	15,5	15,6	9,0
Nord	6,4	8,7	7,9	2,3
Ovest	8,9	9,2	8,3	10,7
Sud	21,1	20,6	19,1	26,3
Altro/Non indica	4,4	3,3	2,4	9,7
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

Comune di Residenza	Totale	Tot 2018	Abbonati	Occasionali
	%	%	%	%
BERGAMO	48,7	43,0	51,3	42,0
DALMINE	4,3	5,8	3,8	5,7
SERiate	3,5	4,4	3,9	2,3
GRASSOBBIO	3,1	1,7	1,8	6,7
CURNO	2,9	2,2	2,5	4,0
TREVIOLo	2,8	1,2	3,0	2,3
STeZZANO	2,2	1,6	2,4	1,7
OSIO SOPRA	2,1	3,1	1,4	4,0
SCANZOROSCIATE	2,1	3,0	1,6	3,3
AZZANO SAN PAOLO	2,0	2,9	1,9	2,3
SORISOLE	2,0	4,3	2,0	2,0
MOZZO	1,9	2,9	1,4	3,3
CURNASCO	1,6	0,0	1,1	3,0
ORIO AL SERIO	1,6	0,8	1,9	1,0
TORRE BOLDONE	1,6	1,5	1,9	1,0
LALLIO	1,6	2,2	1,4	2,0
PONTERANICA	1,4	2,2	1,8	0,3
VILLA DI SERIO	1,1	0,9	1,4	0,3
GORLE	1,0	1,5	1,1	0,7
Altro	8,1	15,9	10,1	2,7
Non indica	4,5	0,5	2,6	9,3
	<b>N :1100</b>	<b>N :1100</b>	<b>n:800</b>	<b>n:300</b>

**Nota:** Al fine di favorire la comparazione longitudinale, nella tabella sono riportati per l'anno 2018 solo i valori relativi ai comuni monitorati anche nel 2019

**Nota 2:** Il lieve disallineamento tra la tavola "Area di residenza" e "Comune di residenza" è da ricondursi ad alcune incoerenze tra il dato presente in DB (segmento abbonati) utilizzato per la rappresentazione delle Aree di Residenza e il comune di residenza dichiarato in intervista e rappresentato nel dettaglio del Comune.



*- 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 (2019)	9,6	6,9	16,7	6,4	0,7	4,8
1-3 anni	25,3	21,4	35,7	10,2	3,4	34,1
4-5 anni	15,6	14,5	18,3	3,7	6,2	19,2
Più di 5 anni	49,3	57,1	28,3	79,7	89,7	41,9
Non indica	0,4	0,1	1,0			
	N :1100	n:800	n:300	n:187	n:146	n:167

## Da quanto tempo utilizza i servizi ATB Bergamo?

10

- monitoraggio rilevazione novembre 2019 / novembre 2018-

	Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	$\Delta$ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Da quest'anno (2019)	9,6	9,3	<b>0,3</b>	No
1-3 anni	25,3	20,4	<b>4,9</b>	No
4-5 anni	15,6	14,2	<b>1,4</b>	No
Più di 5 anni	49,3	55,3	<b>-6,0</b>	Sì
	N: 1100	N: 1100		

\* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite dagli 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 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

## Quante linee utilizza per arrivare alla sua meta abituale?

11

- monitoraggio rilevazione novembre 2019 / novembre 2018-

	Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	$\Delta$ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Solo una	47,9	48,8	<b>-0,9</b>	No
Più di una	50,0	50,6	<b>-0,5</b>	No
Non indica	2,1	0,6	<b>1,5</b>	No
	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 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi.

# Quale linea utilizza prevalentemente per arrivare alla sua meta abituale?

Una sola risposta, la principale

12

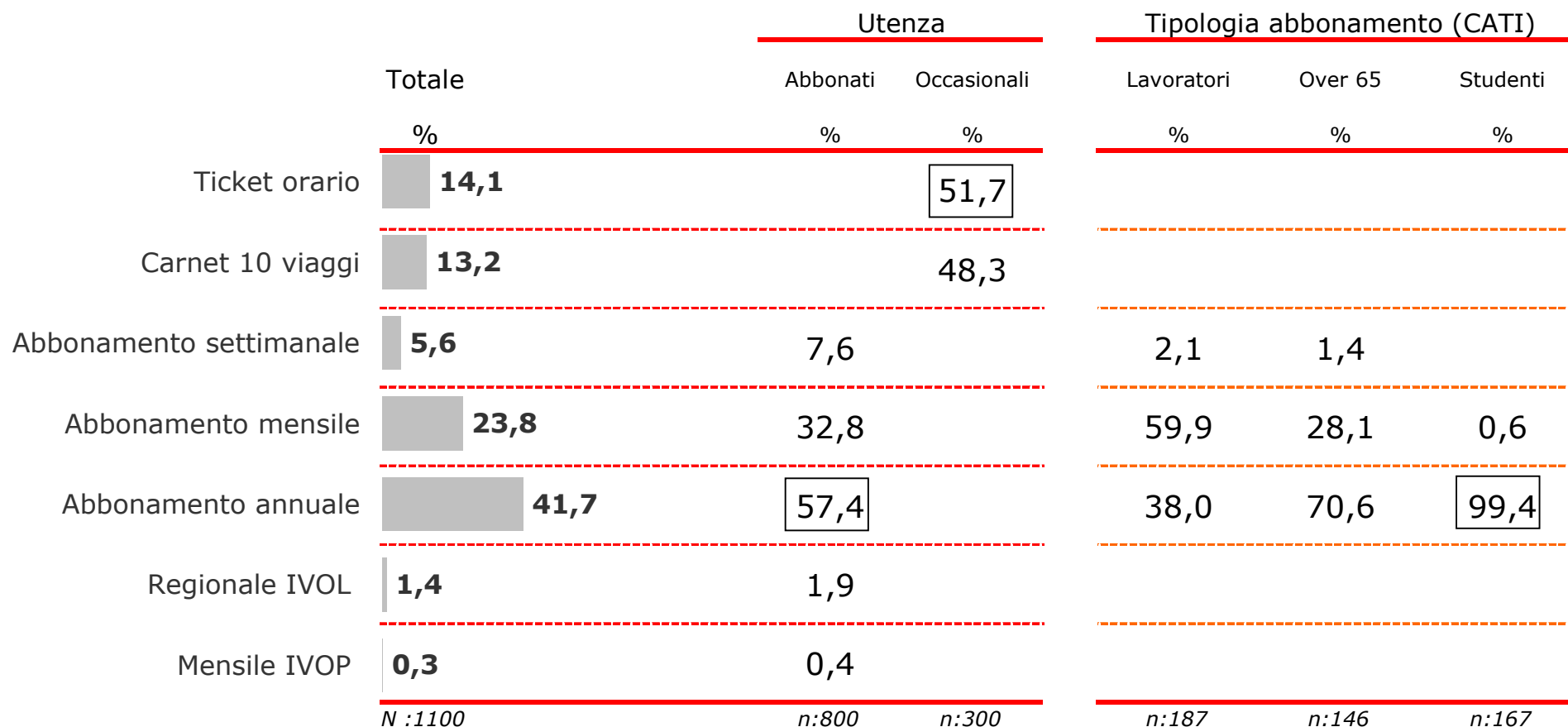
- analisi per utenza e tipologia abbonamento (solo abbonati interviste CATI)-

	Utenza			Tipologia abbonamento (CATI)		
	Totale	Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Linea 5	25,6	25,8	25,0	23,5	22,6	28,7
Linea 1	14,0	12,8	17,3	10,7	8,9	12,6
Linea 8	13,1	13,6	11,7	23,5	13,7	12,6
Linea 6	12,6	12,5	13,0	14,4	10,3	14,4
Linea 7	8,9	9,4	7,7	6,4	13,0	5,4
Linea 9	8,3	7,9	9,3	4,3	9,6	8,4
Linea C	7,0	8,3	3,7	9,1	15,8	4,8
Linea 10	3,2	3,0	3,7	3,2	0,7	3,6
Funicolare città alta	3,1	3,0	3,3	2,1	1,4	3,6
Linea 3	1,3	1,3	1,3	1,1	1,4	1,8
Linea 26	0,1	0,1				0,6
Linea 28	0,1	0,1				0,6
Funicolare S.Vigilio	0,1	0,1		0,5		
Non indica	2,7	2,3	4,0	1,1	2,7	3,0
	N :1100	n:800	n:300	n:187	n:146	n:167

## Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

13

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



## Quale documento di viaggio utilizza prevalentemente?

14

- monitoraggio rilevazione novembre 2019/novembre 2018 -

	Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	Δ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Ticket orario	14,1	11,0	3,1	No
Carnet 10 viaggi	13,2	16,3	-3,1	No
Abbonamento settimanale	5,6	1,7	3,8	No
Abbonamento mensile	23,8	12,6	11,3	Sì
Abbonamento annuale	41,7	55,6	-13,9	Sì
Regionale IVOL	1,4	2,6	-1,2	No
Mensile IVOP	0,3	0,3	0,0	No
	N: 1100	N: 1100		

\* Per una completa comprensione dei risultati in una logica temporale (monitoraggio), è opportuno verificare se le dichiarazioni fornite dagli 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 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. 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?**

15

- **analisi tipologia abbonamento** (solo abbonati interviste CATI)-

	Tipologia abbonamento (CATI)			
	Totale	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%
1	0,8	1,8		
2	0,8			
3	0,8	1,8		
4	1,5		2,4	
5	1,5	2,7		
6	5,0	7,1	4,9	
7	1,9	0,9	2,4	
8	1,9	0,9	4,9	
9	5,7	3,6	2,4	
10	13,4	8,9	9,8	
11	11,1	10,7	12,2	100,0
12	48,1	61,6	61,0	
non indica	7,6			
	N :262	n:112	n:41	n:1

**Valore medio**

medie	medie	medie	medie
<b>10,4</b>	10,6	10,8	11,0
N :262	n:112	n:41	n:1



## Con che frequenza utilizza i mezzi ATB?

16

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

	Utenza			Tipologia abbonamento (CATI)		
	Totale	Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Tutti i giorni (7 su 7)	29,1	38,6	3,7	55,1	40,4	46,1
Solo nei giorni feriali (lun-ven o lun-sab)	32,7	40,3	12,7	33,2	10,3	49,1
Solo sabato e festivi	0,6	0,3	1,7	0,5		
Qualche volta alla settimana	26,4	19,6	44,3	11,2	48,0	3,6
Qualche volta al mese	7,9	0,8	27,0		1,4	
Saltuariamente/qualche volta all'anno	1,9	0,4	6,0			0,6
Sono solo di passaggio	1,1		4,0			
Non indica	0,3	0,1	0,7			0,6
	N :100	n:800	n:300	n:187	n:146	n:167

- 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**

18

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

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Fascia oraria di inizio e fine servizio	7,0	7,1	6,9	7,0	7,2	7,0
Frequenza delle corse	6,8	6,8	6,8	6,8	6,9	6,7
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,2	7,1	7,3	6,9	7,2	7,1
	N :1100	n:800	n:300	n:187	n:146	n:167

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**

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Copertura efficace del territorio servito	7,5	7,5	7,5	7,4	7,5	7,5
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,7	7,7	7,6	7,6	7,5	7,9
Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,1	7,0	7,3	6,9	6,5	7,3
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,7	7,8	7,4	7,9	8,0	8,0
	N : 1100	n:800	n:300	n:187	n:146	n:167

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**

20

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

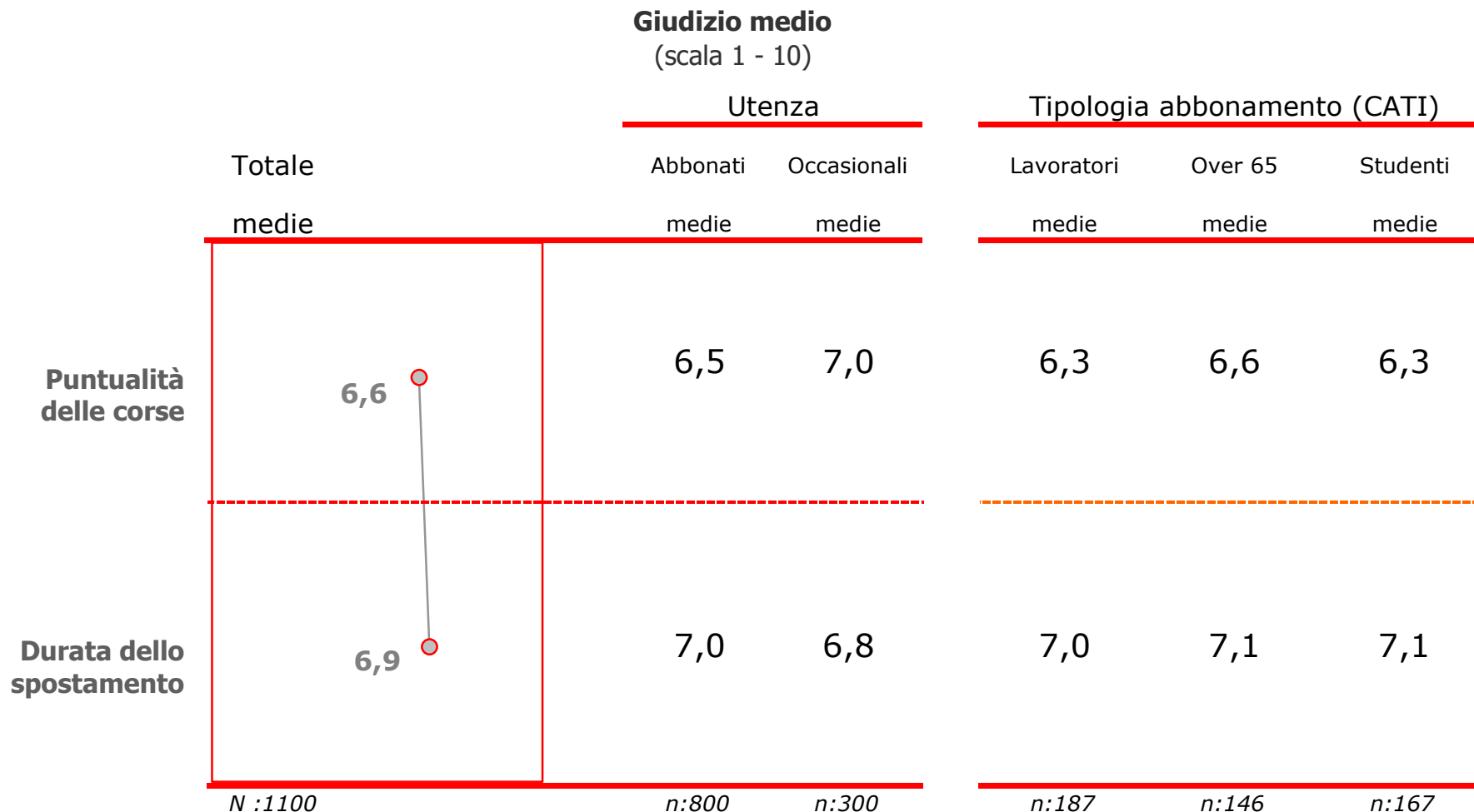
**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
<b>Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari</b>	7,6	7,6	7,4	7,7	7,5	7,9
<b>Informazioni alle fermate (video, cartelli)</b>	7,4	7,5	7,1	7,6	7,8	7,9
	N :1100	n:800	n:300	n:187	n:146	n:167

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**

21

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



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**

22

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

	Giudizio medio (scala 1 - 10)					
	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Cortesìa e disponibilità dei conducenti	7,5	7,5	7,4	7,4	7,6	7,3
Rispetto/comportamento dei verificatori	7,4	7,5	7,3	7,7	7,3	7,6
Cortesìa/ disponibilità personale dell'ATB Point	7,7	7,8	7,4	7,9	7,9	7,9
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,2	7,3	6,9	7,4	7,3	7,4
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/info	7,3	7,3	7,3	7,2	7,2	7,3
Riconoscibilità personale ATB/ divisa aziendale	8,3	8,2	8,4	8,2	7,9	8,3
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,8	6,6	7,2	6,5	6,0	6,0

N :1100

n:800

n:300

n:187

n:146

n:167

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)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
Comfort dei mezzi	7,2	7,2	7,3	7,2	7,5	6,8
Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi	7,3	7,4	7,3	7,3	7,6	7,2
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	6,0	5,8	6,7	5,6	5,9	4,8
Pulizia dei mezzi	6,8	6,9	6,7	6,9	7,1	6,8
Pulizia delle pensiline	7,1	7,1	7,1	7,1	7,0	6,8
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,4	7,3	7,4	7,3	7,5	7,3
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	7,5	7,6	7,4	7,5	7,5	7,4
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,0	7,0	7,0	7,1	6,8	7,0

N :1100

n:800

n:300

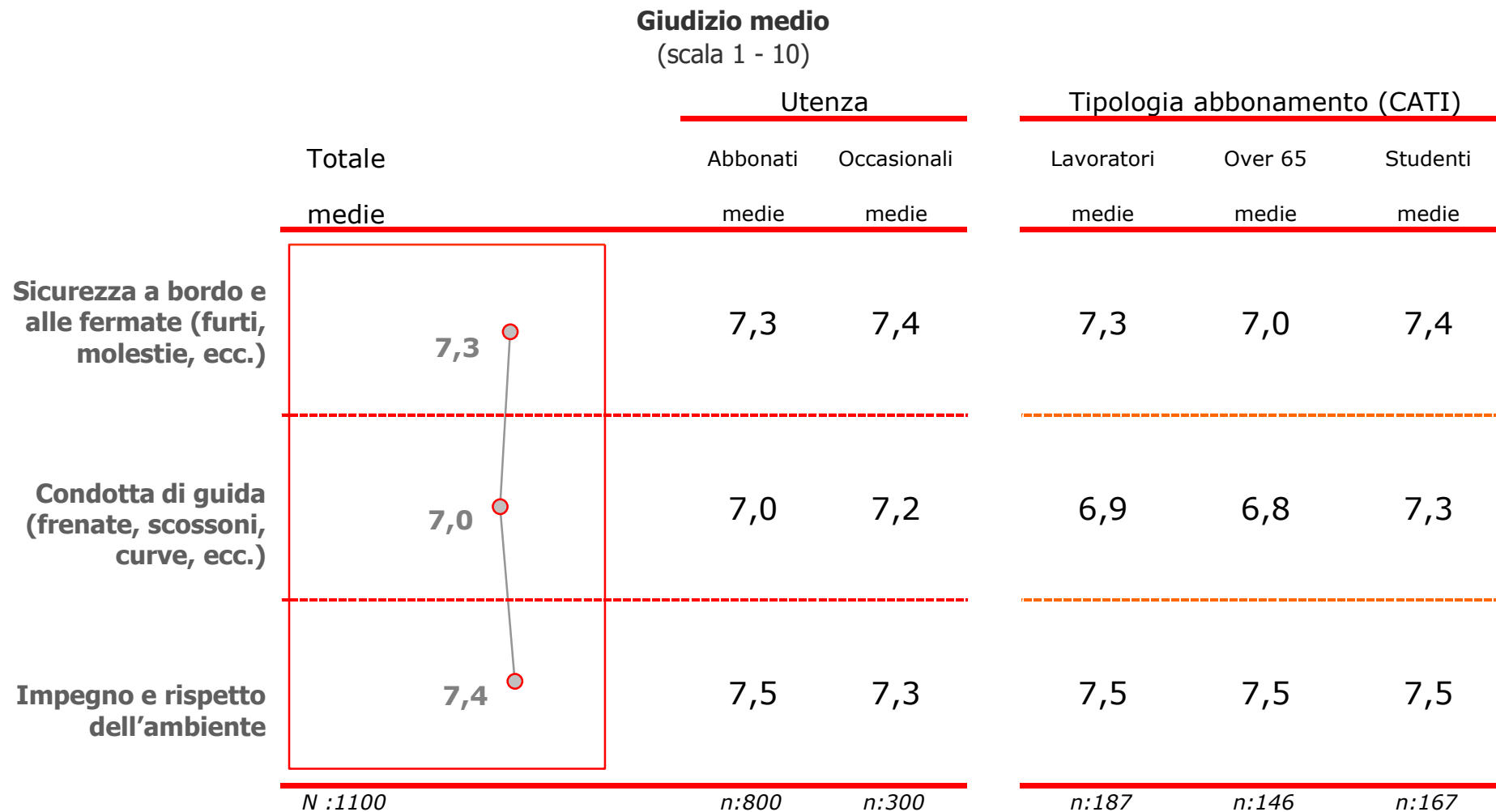
n:187

n:146

n:167



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**



(domanda rivolta a quanti valutano negativamente lo Stile di Guida)  
**Per quale motivo valuta la condotta di guida negativamente? -risposte spontanee -**  
**Possibilità di risposta multipla**

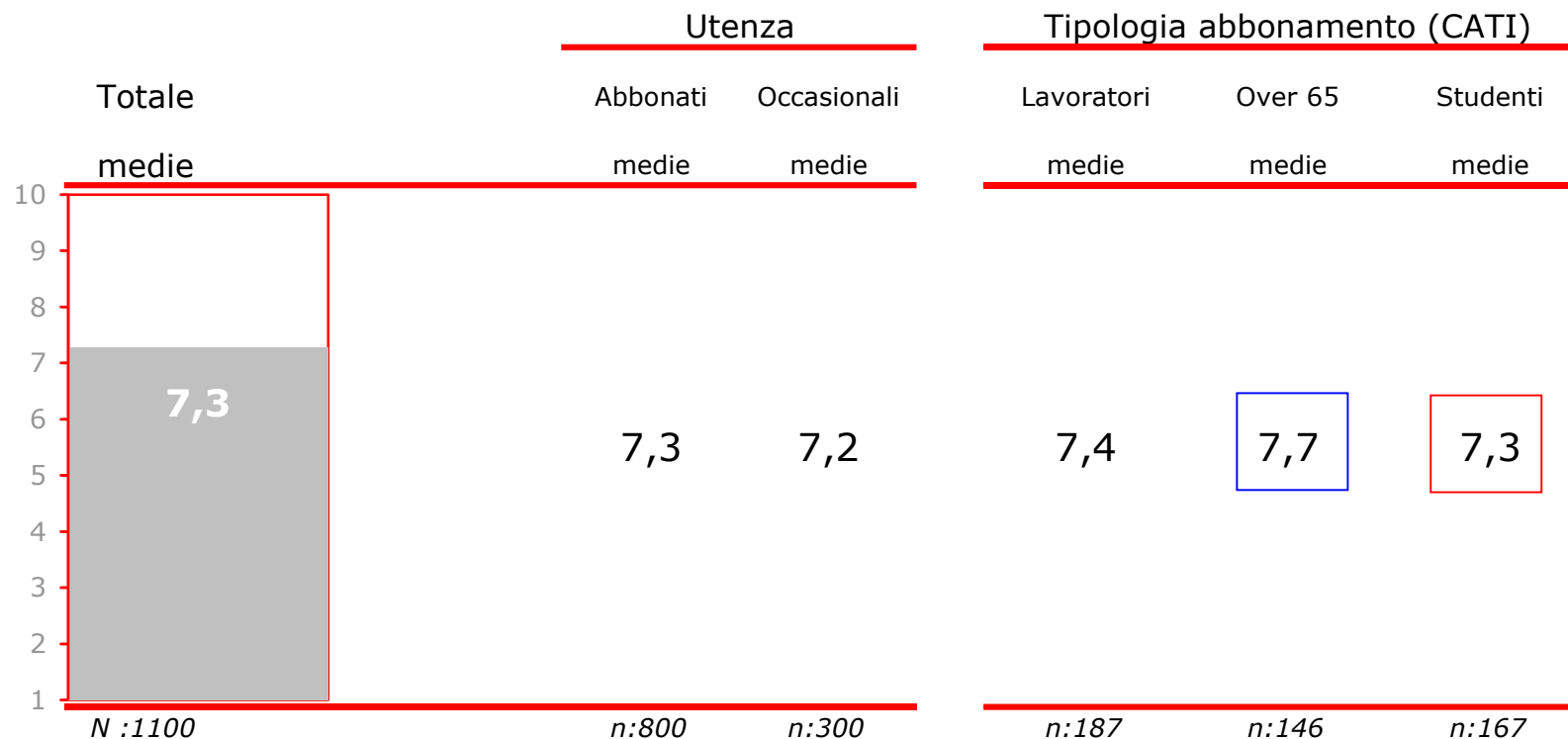
25

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

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Frenano bruscamente	<b>78,3</b>	79,2	75,0	77,4	73,9	87,5
Vanno ad una velocità eccessiva	<b>35,5</b>	35,8	34,4	48,4	30,4	37,5
Si distraggono alla guida	<b>23,0</b>	16,7	46,9	9,7	8,7	6,3
Non accostano vicino al marciapiede alle fermate	<b>19,7</b>	20,0	18,8	12,9	17,4	6,3
Usano il cellulare	<b>5,9</b>	5,0	9,4	6,5	8,7	
Altro	<b>11,8</b>	13,3	6,3	16,1	26,1	12,5
Non indica	<b>0,7</b>	0,8			4,4	
	N :152	n:120	n:32	n:31	n:23	n:16

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

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)



*Le pongo ora delle domande per valutare il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da 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 2019/ novembre 2018-**

		Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	Δ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Affidabilità del servizio	Fascia orario di inizio e fine servizio	7,0	7,1	-0,1	No
	Frequenza delle corse	6,8	6,8	0,1	No
	Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,2	7,4	-0,2	Sì
Disponibilità del servizio	Copertura efficace del territorio servito	7,5	7,6	-0,1	No
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,7	7,8	-0,2	Sì
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,1	7,6	-0,5	Sì
Informazioni	Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,7	8,1	-0,4	Sì
	Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,6	7,7	-0,2	Sì
	Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,4	7,6	-0,2	Sì
Tempo di viaggio	Puntualità delle corse	6,6	6,2	0,4	Sì
	Durata dello spostamento	6,9	6,9	0,0	No
Rapporti con l'utenza	Cortesìa e disponibilità dei conducenti	7,5	7,5	0,0	No
	Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,4	7,8	-0,4	Sì
	Cortesìa e disponibilità del personale dell'ATB Point	7,7	n.d	n.d	n.d
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,2	7,1	0,1	No
	Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	6,7	0,6	Sì
	Riconoscibilità del personale ATB/ divisa aziendale	8,3	8,5	-0,2	Sì
	Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	6,8	6,1	0,7	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 2019 con quelli del 2018 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)*

		<b>Rilevazione 2019</b>	<b>Rilevazione 2018</b>	<b>Δ (2019-2018)</b>	<b>Significativo* al 95%</b>
<b>Comfort del servizio</b>	Comfort dei mezzi	7,2	7,1	<b>0,2</b>	<b>Si</b>
	Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,3	7,3	<b>0,0</b>	<b>No</b>
	Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	6,0	5,4	<b>0,6</b>	<b>Si</b>
	Pulizia dei mezzi	6,8	6,8	<b>0,0</b>	<b>No</b>
	Pulizia delle pensiline presenti alle fermate	7,1	7,0	<b>0,1</b>	<b>No</b>
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	7,4	7,1	<b>0,3</b>	<b>Si</b>
<b>Sicurezza e Impatto ambientale</b>	Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	7,5	7,6	<b>-0,1</b>	<b>No</b>
	Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,0	6,7	<b>0,3</b>	<b>Si</b>
	Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	7,3	7,2	<b>0,1</b>	<b>No</b>
	Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	7,0	6,8	<b>0,2</b>	<b>Si</b>
	Impegno e rispetto dell'ambiente	7,4	7,4	<b>0,1</b>	<b>No</b>
		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 2019 con quelli del 2018 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)

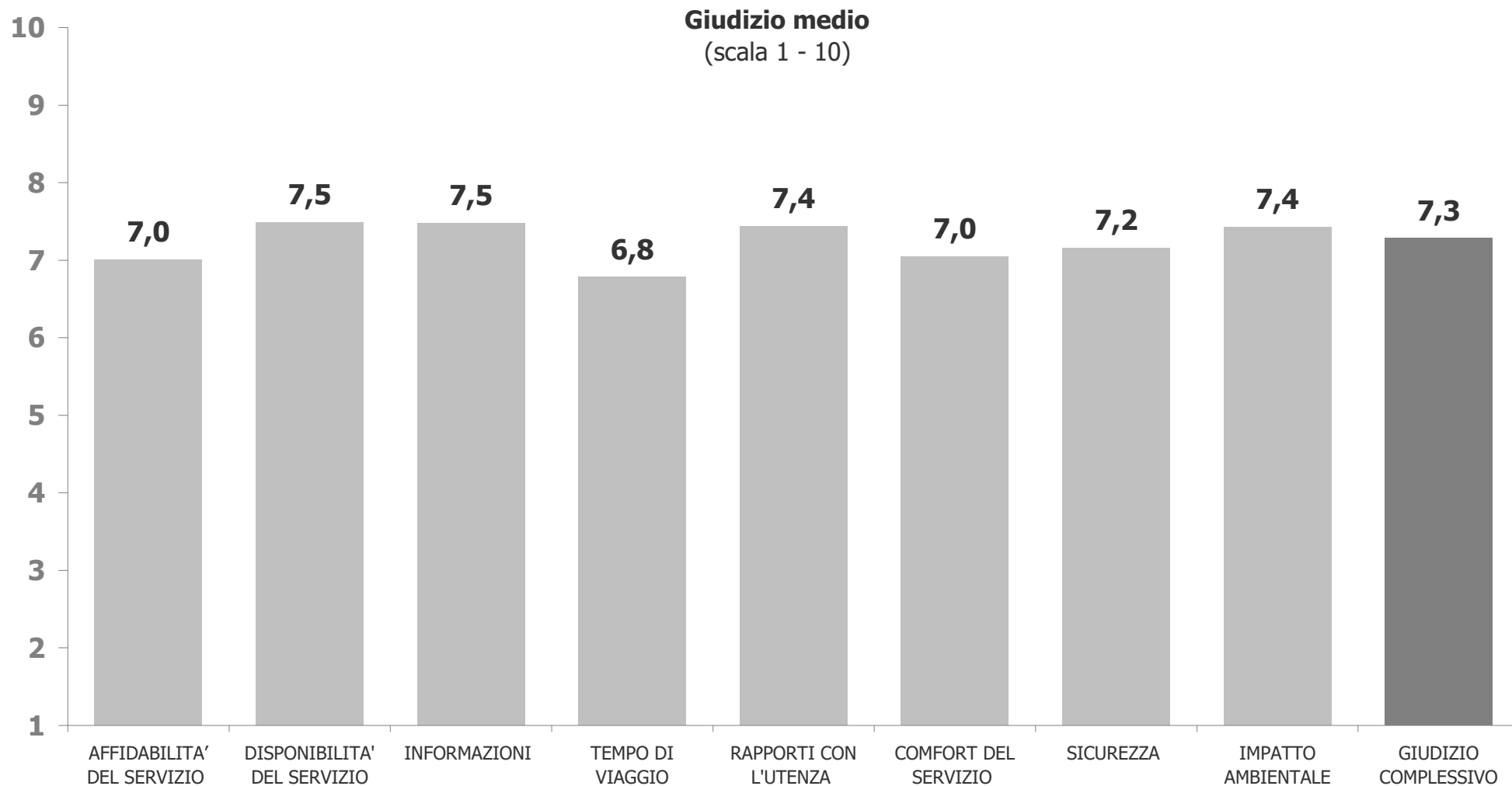
29

-monitoraggio rilevazione novembre 2019/ novembre 2018-

	Rilevazione 2019	Rilevazione 2018	$\Delta$ (2019-2018)	Significativo* al 95%
Valutazione Overall	7,3	7,2	<b>0,1</b>	<b>No</b>
	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 2019 con quelli del 2018 sono da imputarsi ai calcoli di arrotondamento dei decimali elaborati dai software di analisi. 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.

- 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

		Totale %	Utenza	
			Abbonati %	Occasionali %
<b>Affidabilità del servizio</b>	Totale positivo	98,8	98,5	99,7
	Totale negativo	1,2	1,5	0,3
<b>Disponibilità del servizio</b>	Totale positivo	98,5	98,4	98,7
	Totale negativo	1,3	1,6	0,3
<b>Informazioni</b>	Totale positivo	95,1	95,9	93,0
	Totale negativo	2,8	2,6	3,3
<b>Tempo di viaggio</b>	Totale positivo	95,9	95,5	97,0
	Totale negativo	3,7	4,3	2,3
<b>Rapporti con l'utenza</b>	Totale positivo	94,4	94,6	93,7
	Totale negativo	3,3	3,3	3,3
<b>Comfort del servizio</b>	Totale positivo	98,3	98,0	99,0
	Totale negativo	1,5	1,9	0,3
<b>Sicurezza</b>	Totale positivo	96,6	96,1	97,7
	Totale negativo	2,3	3,0	0,3
<b>Impatto ambientale</b>	Totale positivo	94,1	95,6	90,0
	Totale negativo	1,5	1,9	0,3

**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".

Le elencherò ora una serie di fattori. Le chiedo di indicarmi quanto sono importanti per lei utilizzando un punteggio da 1 a 10

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

**Giudizio medio**  
(scala 1 - 10)

	Totale medie	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati medie	Occasionali medie	Lavoratori medie	Over 65 medie	Studenti medie
<b>Affidabilità del servizio</b>	8,5	8,4	8,8	8,1	8,1	8,3
<b>Disponibilità del servizio</b>	8,5	8,4	9,0	8,0	8,0	8,1
<b>Informazioni</b>	8,1	8,0	8,3	7,9	7,7	8,0
<b>Tempo di viaggio</b>	8,1	8,0	8,4	7,8	7,7	7,8
<b>Rapporti con l'utenza</b>	8,1	8,0	8,4	7,8	7,8	7,7
<b>Comfort del servizio</b>	8,5	8,3	9,0	7,9	8,0	7,9
<b>Sicurezza</b>	8,5	8,4	8,8	8,2	7,9	8,3
<b>Impatto ambientale</b>	8,2	8,1	8,5	8,0	7,9	8,0

N :1100

n:800

n:300

n:187

n:146

n:167

Le elencherò ora una serie di fattori. Le chiedo di indicarmi quanto sono importanti per lei utilizzando un punteggio da 1 a 10

34

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

	Giudizio medio (scala 1 - 10)								
	Totale medie	Residenza						Fascia oraria (CAPI)	
		Bergamo medie	Est medie	Nord medie	Ovest medie	Sud medie	Non indica/Fuori Area medie	Orario di Punta medie	Orario di Morbida medie
<b>Affidabilità del servizio</b>	8,5	8,6	8,7	8,1	8,2	8,5	8,3	8,9	8,8
<b>Disponibilità del servizio</b>	8,5	8,6	8,6	8,0	8,5	8,4	8,3	9,0	8,8
<b>Informazioni</b>	8,1	8,2	8,3	7,8	7,5	8,0	8,0	8,3	8,3
<b>Tempo di viaggio</b>	8,1	8,2	8,2	7,7	7,8	8,1	8,0	8,5	8,2
<b>Rapporti con l'utenza</b>	8,1	8,3	8,1	7,9	7,8	8,0	8,0	8,5	8,6
<b>Comfort del servizio</b>	8,5	8,6	8,6	8,0	8,4	8,5	8,9	9,1	8,9
<b>Sicurezza</b>	8,5	8,6	8,8	8,2	8,1	8,5	8,8	8,9	8,8
<b>Impatto ambientale</b>	8,2	8,4	8,4	8,0	7,5	8,1	8,2	8,5	8,5
	N :1100	n:500	n:152	n:70	n:98	n:232	n:48	n:420	n:180

Le elencherò ora una serie di fattori. Le chiedo di indicarmi quanto sono importanti per lei utilizzando un punteggio da 1 a 10

35

- analisi per linea maggiormente utilizzata -

	Giudizio medio (scala 1 - 10)										
	Totale medie	Linea maggiormente utilizzata									
		Linea 1 medie	Linea C medie	Linea 5 medie	Linea 6 medie	Linea 7 medie	Linea 8 medie	Linea 9 medie	Linea 10 medie	Funicolare città alta medie	Altro medie
Affidabilità del servizio	8,5	8,8	8,7	8,4	8,9	8,7	8,7	8,0	7,9	8,0	8,2
Disponibilità del servizio	8,5	8,6	8,7	8,3	8,7	8,9	8,7	8,6	7,9	7,8	8,0
Informazioni	8,1	8,3	8,6	7,9	8,5	8,3	8,3	7,3	7,9	7,5	7,5
Tempo di viaggio	8,1	8,5	8,5	7,9	8,3	8,4	8,2	7,7	7,4	7,5	7,5
Rapporti con l'utenza	8,1	8,2	8,6	8,0	8,4	8,5	8,3	7,8	7,6	7,5	7,5
Comfort del servizio	8,5	8,8	8,6	8,4	8,4	8,9	8,6	8,3	7,9	8,2	8,1
Sicurezza	8,5	8,8	8,7	8,3	8,8	8,8	8,8	7,9	7,9	8,2	8,4
Impatto ambientale	8,2	8,5	8,7	7,9	8,4	8,6	8,6	7,5	7,4	8,1	7,8
	N :1100	n:154	n:77	n:281	n:139	n:98	n:144	n:91	n:35	n:34	n:17

## Nella ricerca di informazioni su linee, abbonamenti e orari Lei preferisce ...?

36

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

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Rivolgersi all'ATB Point recandosi allo sportello fisico in Porta Nuova	45,8	56,5	17,3	77,5	93,2	62,3
Utilizzare gli strumenti tecnologici (Sito e App)	29,0	24,5	41,0	16,6	1,4	31,7
Chiedere al conducente/personale di bordo	19,3	13,1	35,7	3,2	2,1	1,8
Rivolgersi all'ATB Point tramite telefono	4,8	4,9	4,7	2,1	3,4	3,6
Rivolgersi all'ATB Point tramite invio di una e-mail	1,1	1,0	1,3	0,5		0,6
	N :1100	n:800	n:300	n:187	n:146	n:167

(domanda rivolta a quanti non utilizzano 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

37

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

	Totale %	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
		%	%	%	%	%
Per abitudine	41,4	41,2	41,8	53,9	13,9	64,0
Perché preferisco un contatto diretto	27,3	25,7	32,8	21,8	20,1	28,1
Perché non ho internet/non so usarlo	24,2	28,0	11,3	21,8	63,2	5,3
Perché il sito/app non sono chiari/fruibili	2,1	1,7	3,4	1,3	0,7	0,9
Perché il sito/app non sono aggiornati/affidabili	1,0	0,8	1,7	1,3	0,7	
Altro	1,7	1,2	3,4		0,7	0,9
Non so	2,4	1,5	5,7		0,7	0,9
	N : 781	n:604	n:177	n:156	n:144	n:114

(domanda rivolta a quanti non utilizzano 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

38

- analisi per linea maggiormente utilizzata -

	Totale	Linea maggiormente utilizzata									
		Linea 1	Linea C	Linea 5	Linea 6	Linea 7	Linea 8	Linea 9	Linea 10	Funicolare città alta	Altro
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Per abitudine	<b>41,4</b>	39,4	30,9	41,6	41,2	43,9	46,7	29,7	50,0	39,1	100,0
Perché preferisco un contatto diretto	<b>27,3</b>	32,3	39,7	26,0	28,4	28,1	18,0	34,4	6,3	26,1	
Perché non ho internet/non so usarlo	<b>24,2</b>	15,2	26,5	26,6	27,5	18,3	26,2	25,0	43,8	30,4	
Perché il sito/app non sono chiari/fruibili	<b>2,1</b>	4,0		4,6	1,0	2,4		1,6			
Perché il sito/app non sono aggiornati/affidabili	<b>1,0</b>	2,0		1,2		2,4	0,8	1,6			
Altro	<b>1,7</b>	2,0	2,9		1,0	2,4	3,3	3,1			
Non so	<b>2,4</b>	5,1			1,0	2,4	4,9	4,7		4,4	
	N : 781	n:99	n:68	n:173	n:102	n:82	n:122	n:64	n:16	n:23	n:9



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

- 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?**

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

	Totale	Utenza		Tipologia abbonamento (CATI)		
		Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
		%	%	%	%	%
Si	 <b>48,7</b>	56,4	28,3	71,7	70,6	71,3
No	 <b>51,3</b>	43,6	71,7	28,3	29,5	28,7
	<i>N :1100</i>	<i>n:800</i>	<i>n:300</i>	<i>n:187</i>	<i>n:146</i>	<i>n:167</i>

**- analisi per linea maggiormente utilizzata-**

	Totale	Linea maggiormente utilizzata									
		Linea 1	Linea C	Linea 5	Linea 6	Linea 7	Linea 8	Linea 9	Linea 10	Funicolare città alta	Altro
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Si	 <b>48,7</b>	31,8	55,8	48,0	61,9	54,1	50,7	68,1	28,6	26,5	41,2
No	 <b>51,3</b>	68,2	44,2	52,0	38,1	45,9	49,3	31,9	71,4	73,5	58,8
	<i>N :1100</i>	<i>n:154</i>	<i>n:77</i>	<i>n:281</i>	<i>n:139</i>	<i>n:98</i>	<i>n:144</i>	<i>n:91</i>	<i>n:35</i>	<i>n:34</i>	<i>n:17</i>

(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 -

41

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

	Utenza			Tipologia abbonamento (CATI)		
	Totale	Abbonati	Occasionali	Lavoratori	Over 65	Studenti
	%	%	%	%	%	%
Più corse nelle ore di punta	46,1	50,6	22,4	61,2	36,9	63,0
Maggiore puntualità	38,4	40,8	25,9	48,5	28,2	42,0
Meno affollamento	34,7	34,8	34,1	28,4	28,2	37,8
Più corse alla sera e nei festivi	16,6	14,2	29,4	11,2	15,5	9,2
Maggiore controllo e sicurezza	14,9	15,7	10,6	14,9	19,4	14,3
Più copertura del territorio / più linee	13,6	15,5	3,5	15,7	12,6	21,0
Maggiore pulizia	11,9	11,1	16,5	7,5	11,7	6,7
Maggiore efficienza	11,8	12,2	9,4	13,4	7,8	6,7
Più posti a sedere	11,4	11,3	11,8	9,0	10,7	4,2
Abbassare i prezzi	10,5	7,1	28,2	2,2	2,9	2,5
Stile di guida migliore	9,7	9,3	11,8	11,9	12,6	2,5
Maggiore rispetto/cortesie conducenti e controllori	9,3	10,0	5,9	14,2	8,7	6,7
Orari più comodi per favorire le coincidenze	6,9	7,1	5,9	10,5	3,9	6,7
Mezzi più moderni / nuovi	6,5	4,9	15,3	2,2	1,9	5,0
Migliorare la climatizzazione/riscaldamento	6,2	5,8	8,2	4,5	6,8	0,8
Più comodità delle pensiline e dei mezzi	3,9	3,3	7,1	2,2	4,9	
Maggiore informazione e più chiara	3,4	3,6	2,4	3,0	2,9	1,7
Percorsi più brevi	3,4	3,1	4,7	0,8	2,9	5,9
Altro	11,8	12,0	10,6	9,0	19,4	12,6
	N :536	n:451	n:85	n:134	n:103	n:119

- Sintesi dei principali risultati -

- La metà dell'utenza ATB (49,3% del campione) dichiara di utilizzare il servizio di trasporto pubblico offerto da ATB **da più di 5 anni** – segnando un decremento del -6% rispetto al 2018 - mentre il 9,6% sostiene di aver iniziato ad usarlo da quest'anno (2019).
- Il 50% degli intervistati prende **più di una linea** per raggiungere la propria meta abituale.
- Le linee maggiormente interessate dagli spostamenti risultano essere:
  - ✓ **Linea 5** (25,6%) con maggiore concentrazione tra i residenti a Sud 51,3%
  - ✓ **Linea 1** (14,0%) prevalentemente da occasionali 17,3%
  - ✓ **Linea 8** (13,1%) soprattutto da lavoratori 23,5%
  - ✓ **Linea 6** (12,6%) marcatamente da coloro che risiedono a Bergamo 18,6%
- La tipologia di Documento di viaggio più utilizzato è **l'abbonamento annuale** (41,7%, posseduto dalla quasi totalità degli studenti 99,4% e da residenti in area Nord (62,9%). Si registrano rispetto al 2018 delle variazioni rispetto alla scelta tra i diversi titoli ed in particolare un incremento del mensile (+11,3%).
- Il numero medio di **mensili** acquistati nell'anno è di **10,4** abbonamenti.
- Rispetto alla **frequenza** di utilizzo dei mezzi, il 32,7% del campione li usa principalmente nei giorni feriali, mentre il 29,1% li utilizza tutti i giorni.

- In termini di Customer Satisfaction, gli aspetti del servizio ATB maggiormente soddisfacenti sono:
  - 1. Riconoscibilità del personale ATB/ divisa aziendale** (voto medio di 8,3)
  - 2. Posizione delle fermate e dei collegamenti** (voto medio di 7,7)
  - 3. Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti** (voto medio di 7,7)
  - 4. Cortesia/ disponibilità personale ATB Point** (voto medio 7,7)
  - 5. Facilità di trovare informazioni sulla rete e gli orari** (voto medio di 7,6)
  
- Tutti gli aspetti sottoposti al giudizio dell'utenza raggiungono un punteggio positivo (voti medi superiori a 6 su scala 1-10). **L'Affollamento dei mezzi** che si conferma come aspetto particolarmente delicato, quest'anno cresce e raggiunge la soglia della sufficienza (voto medio di 6,0 vs voto 5,4 del 2018).
  
- Il voto medio di **soddisfazione** sul servizio ATB è di **7,3** su scala 1-10 (con una maggiore soddisfazione tra gli over che raggiungono 7,7). Le valutazioni medie sulle singole macroaree sono espresse di seguito:
  - ✓ 7,5 Disponibilità del servizio e Informazioni
  - ✓ 7,4 Impatto ambientale e Rapporti con l'utenza
  - ✓ 7,2 Sicurezza
  - ✓ 7,0 Affidabilità del servizio e Comfort
  - ✓ 6,8 Tempo di viaggio

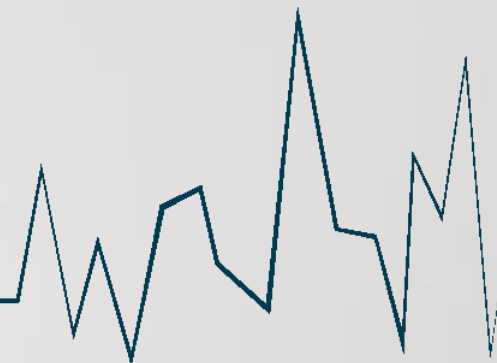
- Con riferimento ai voti medi per macroarea, rispetto agli anni precedenti (cfr tavola pag.50) si segnala come molti **elementi presentino un trend in continua crescita** (Impatto ambientale, Sicurezza, Comfort, Rapporti con l'utenza e Giudizio complessivo). Altri invece (Affidabilità, Disponibilità, Informazioni e Tempo di viaggio) **risultano più altalenanti** nel giudizio.
- La **qualità attesa/importanza** per gli 8 macro-fattori di servizio registra aspettative piuttosto alte (voti >8 su scala 1-10):
  - ✓ 8,5 Sicurezza
  - ✓ 8,5 Disponibilità del servizio
  - ✓ 8,5 Affidabilità del servizio
  - ✓ 8,5 Comfort del servizio
  - ✓ 8,2 Impatto ambientale
  - ✓ 8,1 Tempo di viaggio
  - ✓ 8,1 Informazioni
  - ✓ 8,1 Rapporti con l'utenza
- Il 45,8% nella **ricerca di informazioni su linee, abbonamenti e orari** preferisce rivolgersi all'ATB Point (93,2% Over e 59,7% user Linea 8) mentre il 29% **preferisce utilizzare strumenti tecnologici** (41% occasionali e 31,7% studenti) segnando una netta inversione rispetto alle preferenze dichiarate nel 2018 (in cui si registrava, rispettivamente 32,8% Atb Point vs 41,5% strumenti tecnologici).
- Quanti non utilizzano app e sito, fanno riferimento ad altri canali di informazione principalmente perché spinti **dall'abitudine** (41,4% di cui 64% degli studenti) o per una preferenza per il **contatto diretto** (27,3% di cui 32,8% degli occasionali).

- Il 48,7% del campione esprime un commento finale finalizzato al miglioramento del servizio ATB. Tra i **suggerimenti** vi sono principalmente, come già evidenziato anche nelle precedenti indagini:
- ✓ Incremento delle corse soprattutto nelle ore di punta (46,1%)
  - ✓ Incremento della puntualità (38,4%)
  - ✓ Diminuzione dell'affollamento (34,7%)
  - ✓ Maggior numero di corse alla sera e nei festivi (16,6%)
  - ✓ Maggiore sicurezza e controllo (14,9%)

# datacontact

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](http://www.datacontact.it) - [info@datacontact.it](mailto:info@datacontact.it)  
numero verde 800.066.366