

# Indagini sui fattori di qualità attesa e percepita

Servizio su gomma e funicolare

---

Indagine realizzata da CSA per



Rapporto di sintesi



# INDICE



L'indagine è stata curata ed eseguita da CSA.



La rilevazione dei dati con tecnica CAPI è avvenuta tra il **10 e il 23 Dicembre 2024**, quella con tecnica CATI tra il **17 e il 20 Dicembre 2024**.

○ <b>Nota metodologica</b>	<b>3</b>
○ <b>I Risultati dell'indagine</b>	<b>4</b>
○ <i>Profilo degli intervistati</i>	5
○ <i>Abitudini di viaggio</i>	8
○ <i>Customer Satisfaction</i>	13
○ <i>Graduatoria</i>	41
○ <i>Sintesi dei dati</i>	44



- ➔ L'obiettivo principale dell'indagine è costituito dalla raccolta di **informazioni dell'utenza riguardo a:**
- livello di qualità attesa per ogni fattore della qualità del servizio
  - livello di qualità percepita per ogni fattore della qualità del servizio
- Sono state raccolte anche informazioni relative al *profilo socio-demografico dell'utenza*, alle *modalità di utilizzo del servizio* ed alle *motivazioni di scelta della linea ATB oggetto di intervista*
- ➔ Lo studio ha previsto due momenti di rilevazione, realizzati con lo stesso questionario:
- una rilevazione face to face presso le fermate del servizio, realizzata con **tecnica CAPI** (*Computer Assisted Personal, Interview*), mediante **supporto tablet**
  - un approfondimento telefonico sulle valutazioni di qualità con tecnica **CATI** (*Computer Assisted Telephone, Interview*) presso un sovra-campione di abbonati.
- ➔ Nel complesso sono state realizzate **728 interviste face to face** e **376 interviste telefoniche**.



# I risultati dell'indagine

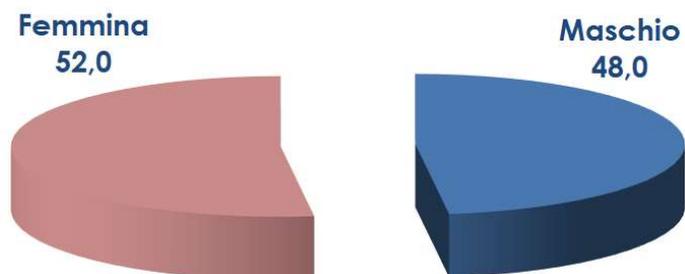


# Profilo degli intervistati



## Aspetti socio-demografici

### Genere (%)



### Classe di età (%)



Età media: 39 anni



# Profilo degli intervistati



## Aspetti socio-demografici

### Condizione professionale (%)



### Professione (%)

Impiegato	24,1
Operaio	10,9
Funzionario/Dirigente	9,8
Imprenditore/Libero professionista	6,5
Artigiano/commerciante/esercente	3,0
<b>Totale occupati</b>	<b>54,3</b>
Studente	28,1
Pensionato	12,3
Casalinga	2,9
Disoccupato	0,8
<b>Totale non occupati</b>	<b>44,1</b>
<b>Altro</b>	<b>1,6</b>

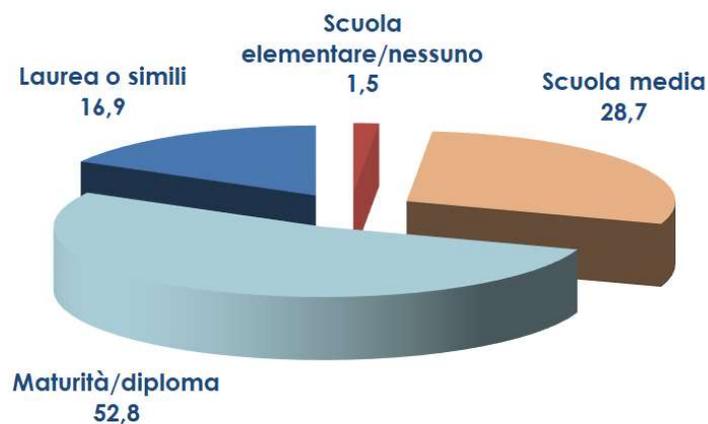


# Profilo degli intervistati



## Aspetti socio-demografici

### Titolo di studio(%)

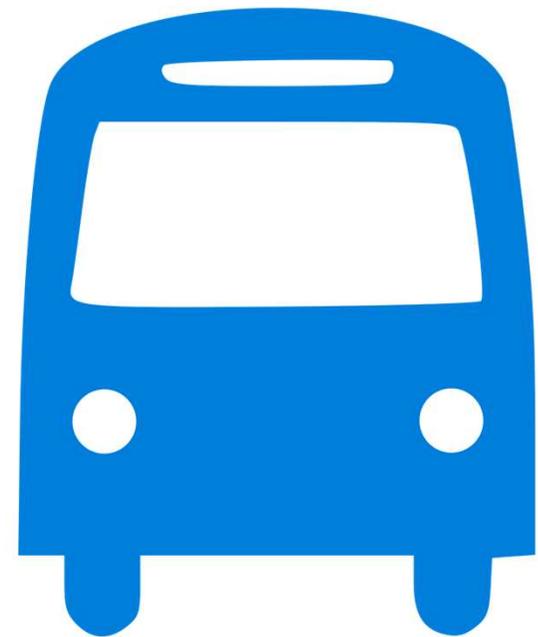


### Comune di Residenza (%)

<b>Bergamo</b>	<b>44,5</b>
Stezzano	7,1
Osio Sotto	5,8
Seriate	4,8
Curno	4,0
Ponte San Pietro	3,1
Sorisole	3,0
Ponteranica	2,9
Villa D'Alme'	2,2
Treviolo	1,9
Altro Comune	20,8



# Abitudini di viaggio



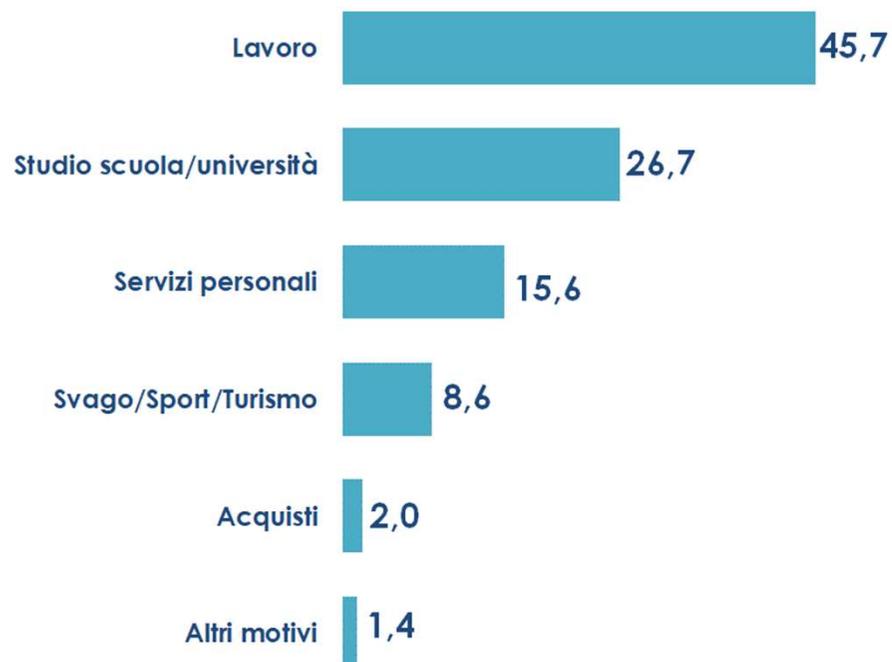


# Abitudini di viaggio

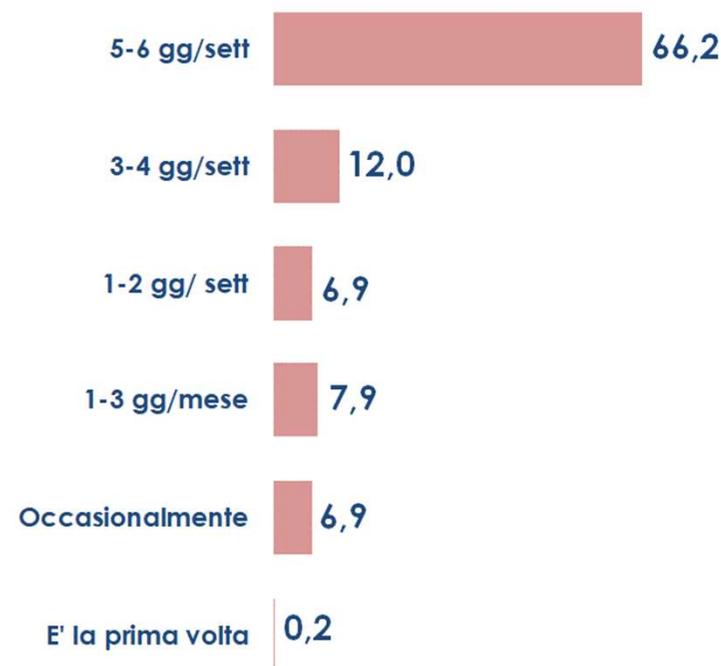


Qual è il motivo principale del suo spostamento? (%)

Motivo e frequenza



Con quale frequenza utilizza questa linea? (%)



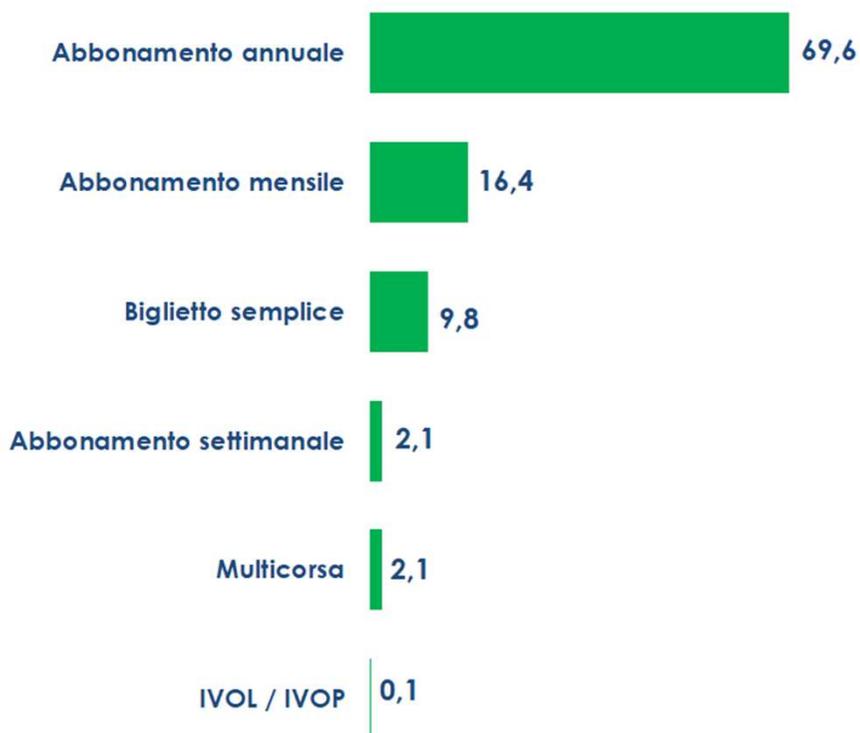


# Abitudini di viaggio



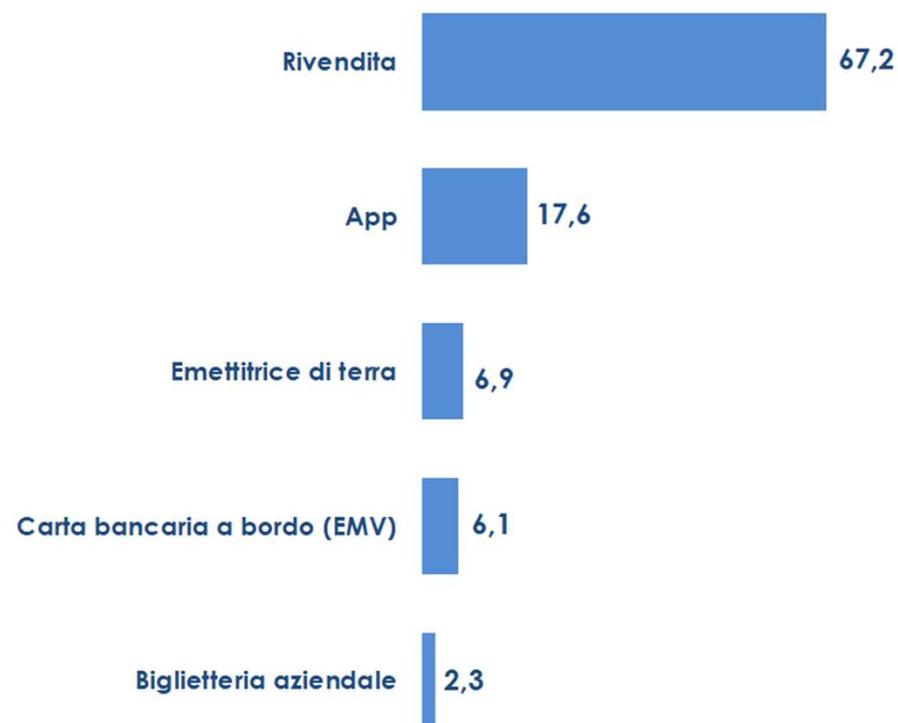
Quale titolo di viaggio utilizza in questo momento?  
(%)

## Titolo di viaggio



Base: totale interviste

Dove ha acquistato il titolo di viaggio? (%)



Base: intervistati in possesso di un biglietto semplice o multicorsa



Per quali motivi ha scelto di utilizzare l'autobus/funicolare? (%)



Dettaglio per tipologia d'indagine

		Totale	Indagine CAPI	Indagine CATI
Motivi di scelta dell'autobus/funicolare	Difficoltà a parcheggiare	36,5	49,0	12,2
	E' più sicuro	21,6	25,4	14,1
	Non ho alternative	16,4	5,8	37,0
	Meno stress	14,2	13,9	14,9
	Costa meno	6,9	1,4	17,6
	Più ecologico	3,6	4,1	2,7
	Altro motivo	0,8	0,4	1,6



*Ha visto la campagna di comunicazione dedicata al contrasto all'evasione tariffaria? (%)*



*E' a conoscenza del Progetto europeo Re-Breath volto a ridurre le emissioni degli impianti frenanti degli autobus? (%)*





# Customer Satisfaction





Al fine di misurare l'apprezzamento nei confronti del servizio offerto da ATB, ovvero la **qualità percepita**, è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio rispetto alla :

- *soddisfazione complessiva sul servizio ATB*
- *soddisfazione complessiva sulla linea oggetto di intervista*
- *soddisfazione per otto macroaree del servizio (macrofattori)*
- *soddisfazione per una serie di aspetti di dettaglio relativi alle otto macroaree (microfattori)*

I giudizi sono stati espressi mediante una scala di **voti da 1 a 10**, dove 1 indica la soddisfazione minima (*completamente insoddisfatto*) e 10 quella massima (*completamente soddisfatto*)

Per i giudizi vengono forniti:

-Voto medio calcolato sulla scala di valutazione 1 – 10

-Area della soddisfazione (% di voti da 6 a 10)



## Il giudizio complessivo per linea

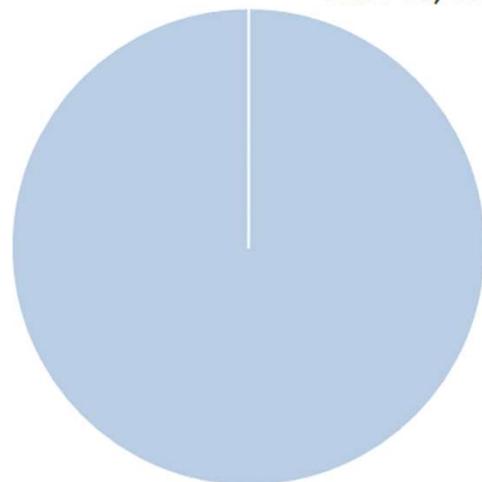


Giudizio complessivo per linea\* (%)  
Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo Linea –  
Indagine CAPI

Area delle valutazioni positive  
(% di voti 6 – 10) = 100%

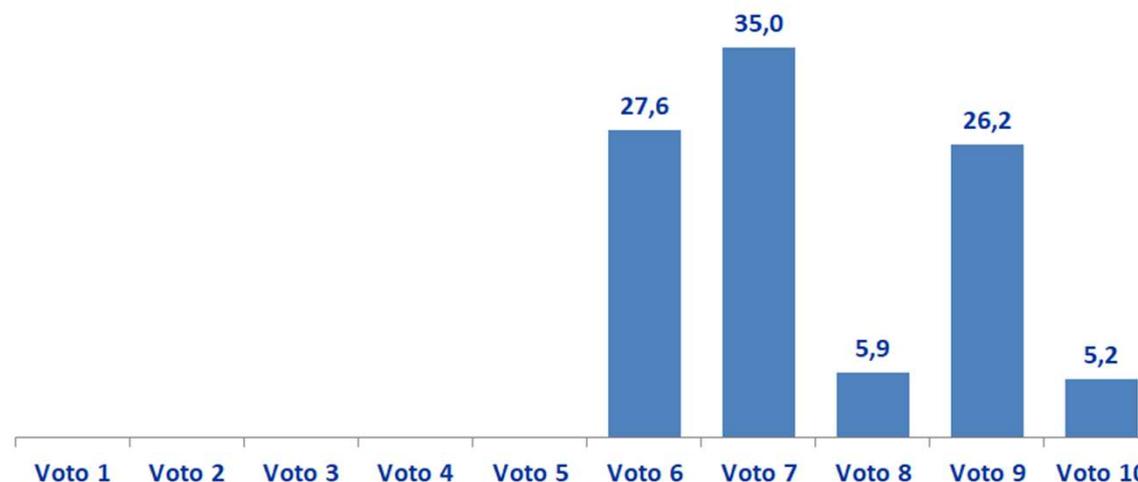
Voti 6-10; 100,0



Voto Medio = 7,5

*\*Che voto darebbe alla qualità del servizio di questa linea nel complesso?*

Dettaglio voti espressi



Base: totale interviste CAPI



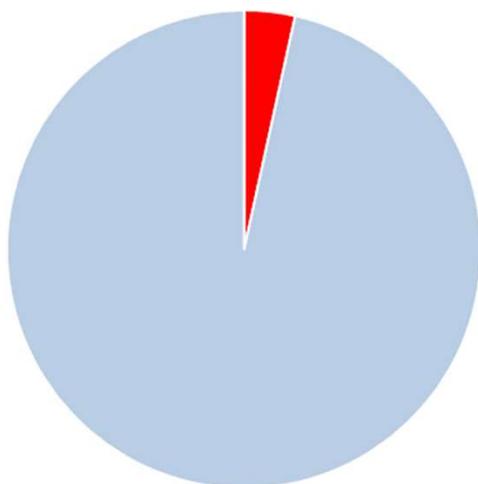
## Giudizio complessivo per linea\* (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo Linea –  
Indagine CATI

Area delle valutazioni positive  
(% di voti 6 – 10) = **96,5%**

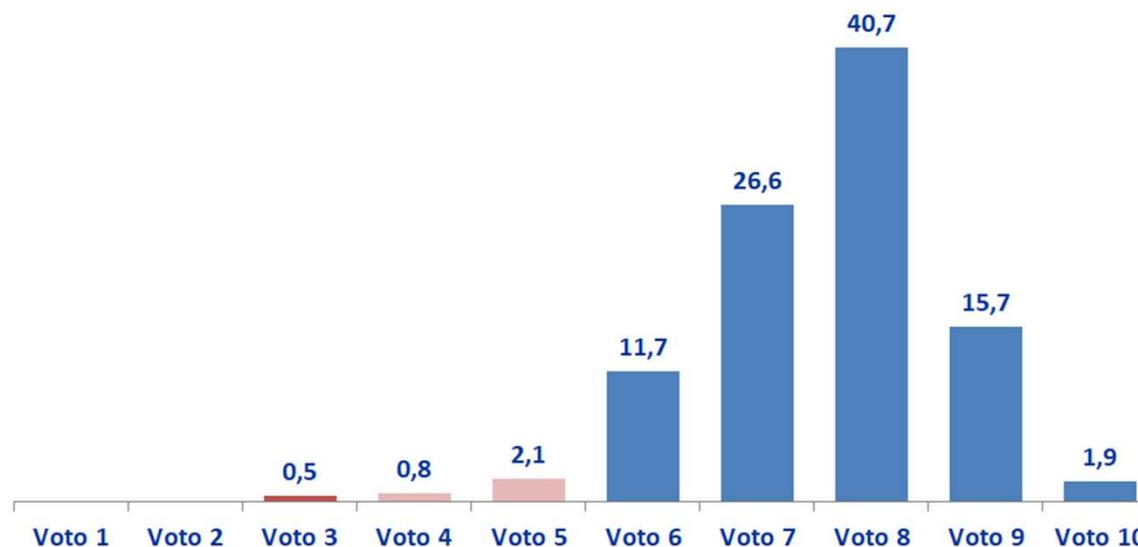
Voti 1-5; 3,5    Voti 6-10; 96,5



**Voto Medio = 7,6**

*\*Che voto darebbe alla qualità del servizio della linea che utilizza più frequentemente nel complesso?*

## Dettaglio voti espressi



Base: totale interviste CATI

## Giudizio complessivo per linea (%) - Sintesi

Valutazione su scala 1 - 10

➔	INDAGINE F to F (CAPI)	Voto Medio = 7,5	% di voti 6 – 10 = 100%
➔	SOVRA-CAMPIONE ABBONATI (CATI)	Voto Medio = 7,6	% di voti 6 – 10 = 96,5%
➔	TOTALE VALUTAZIONI	Voto Medio = 7,5	% di voti 6 – 10 = 98,8%



## Le aree del servizio

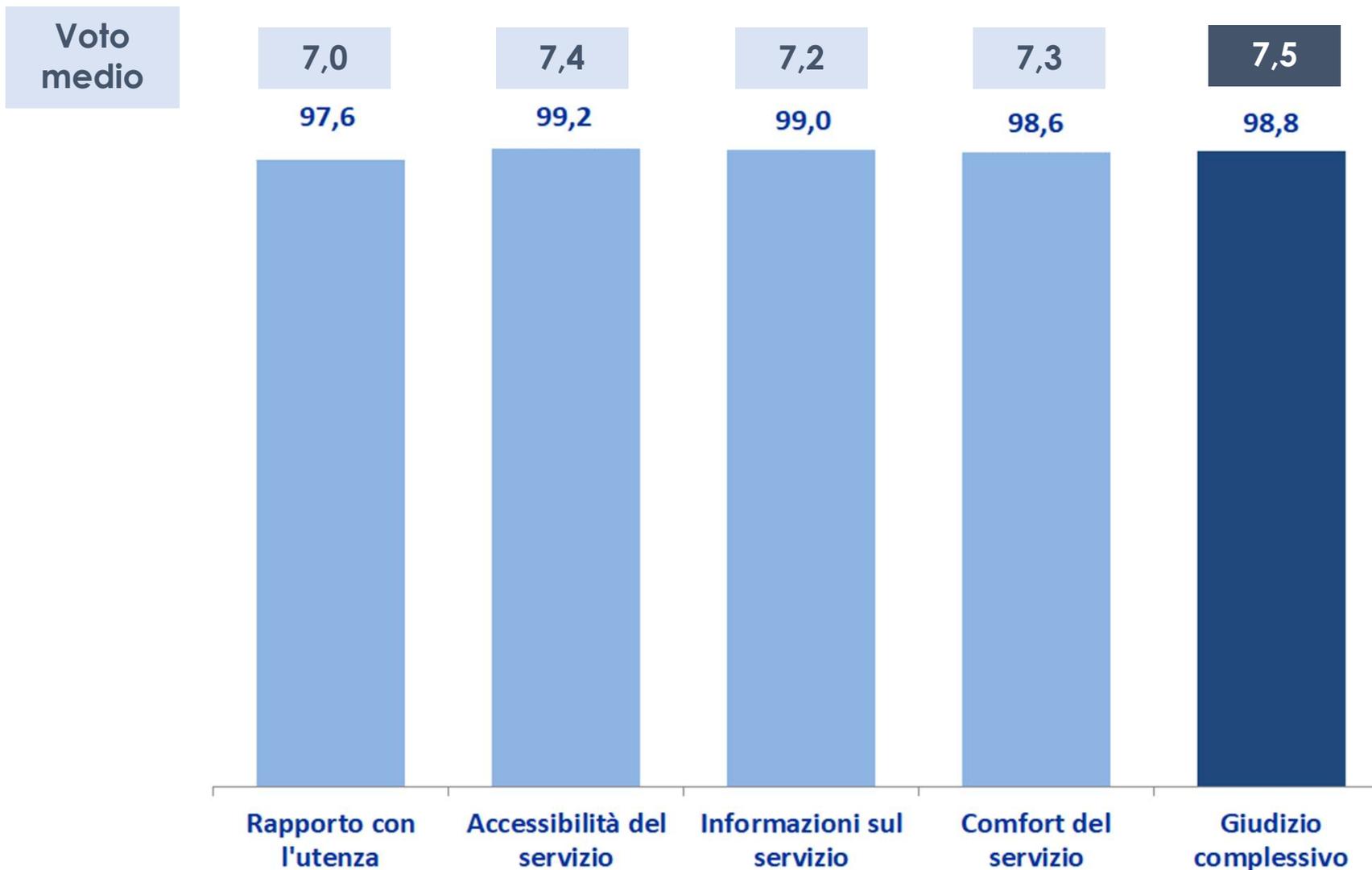
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Giudizio sui macrofattori del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

### Le aree del servizio



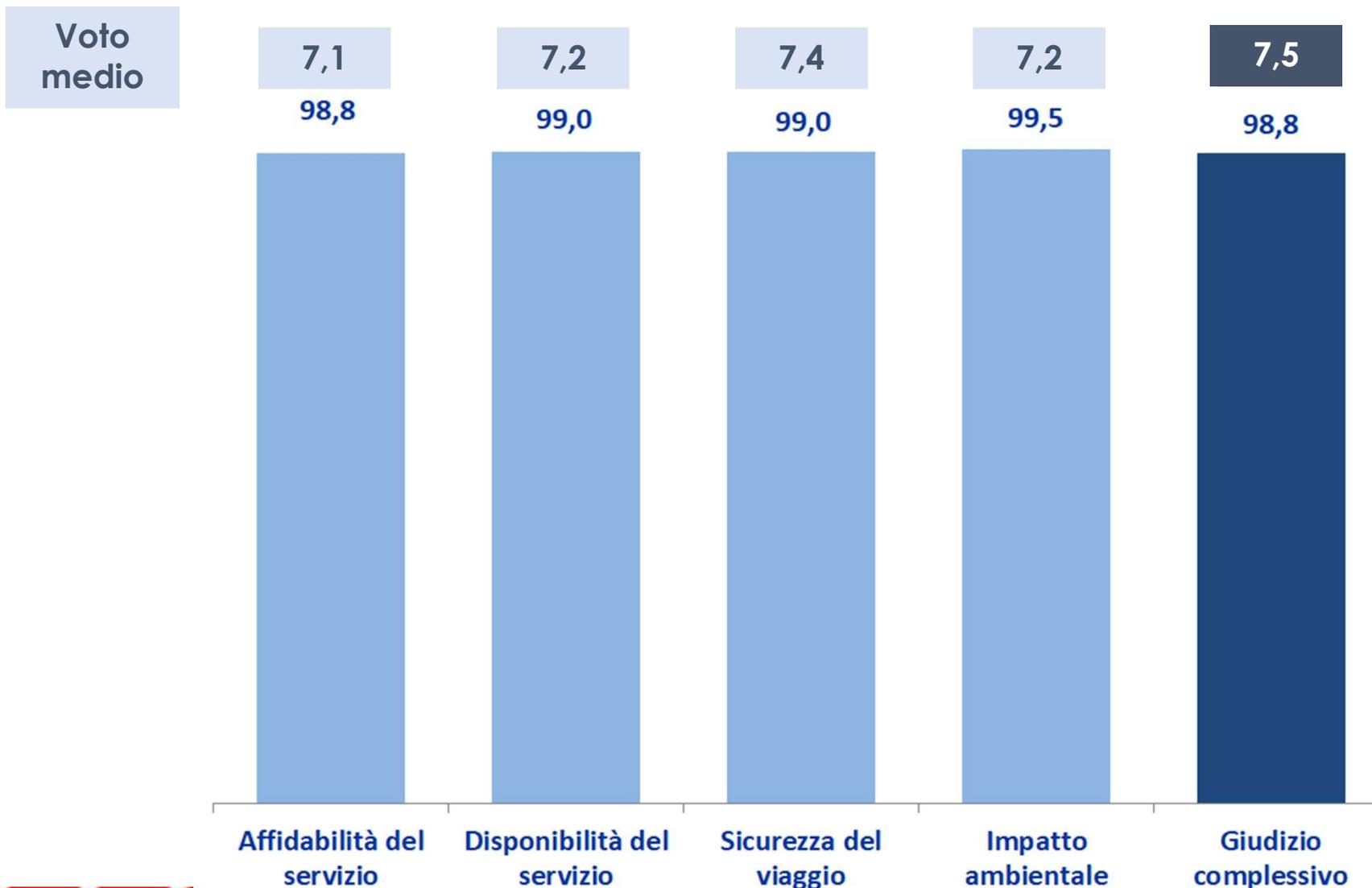
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Giudizio sui macrofattori del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

### Le aree del servizio



Base: totale interviste



## Fattori del RAPPORTO CON L'UTENZA

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

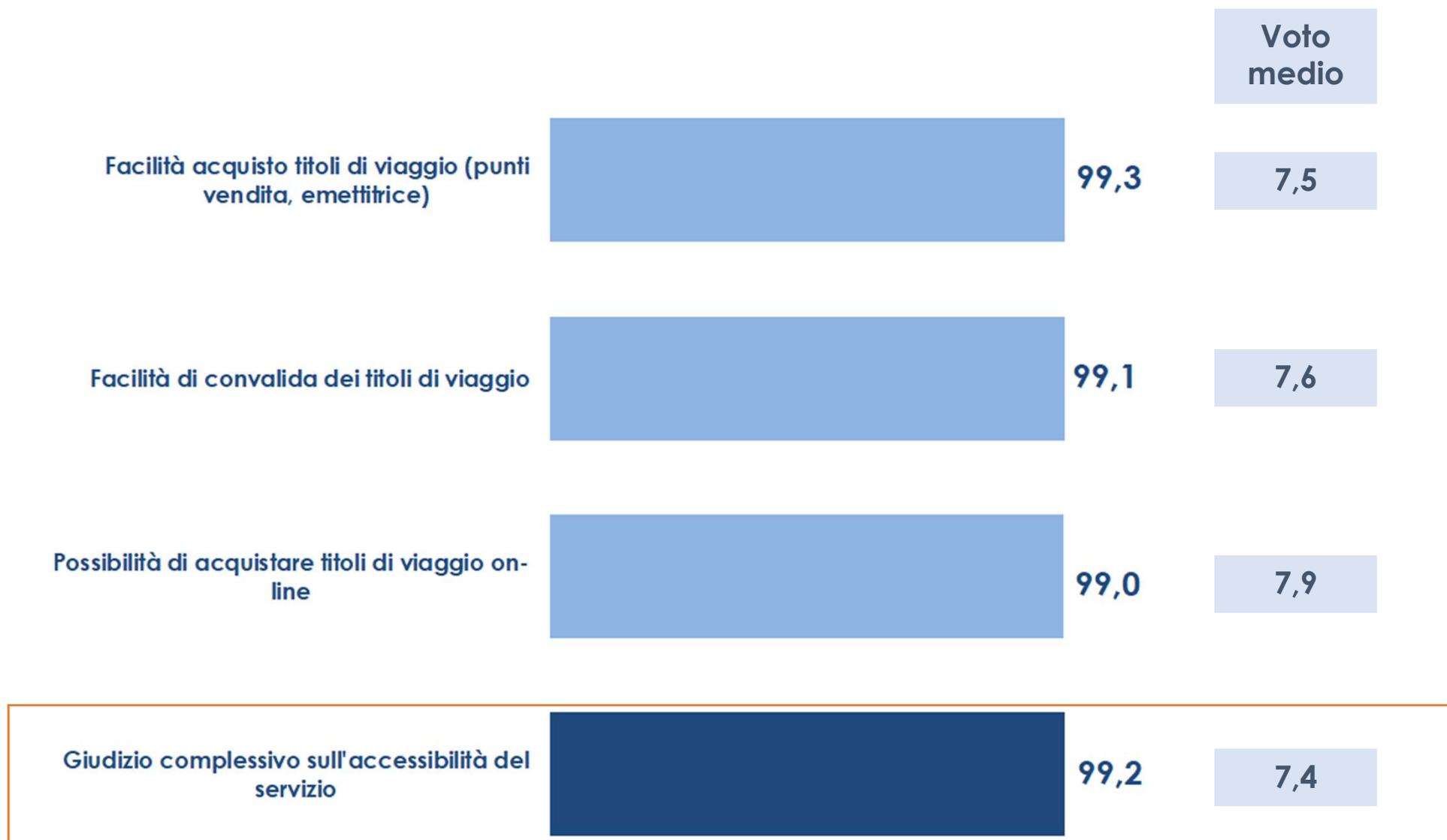
			Voto medio
Disponibilità dei dipendenti biglietterie ATB Point e Autostazione	97,9		7,3
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	97,7		7,3
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	97,4		7,3
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	96,7		7,3
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	96,6		7,2
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	96,3		7,2
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	95,8		7,3
<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>97,6</b>		<b>7,0</b>



## Fattori dell'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

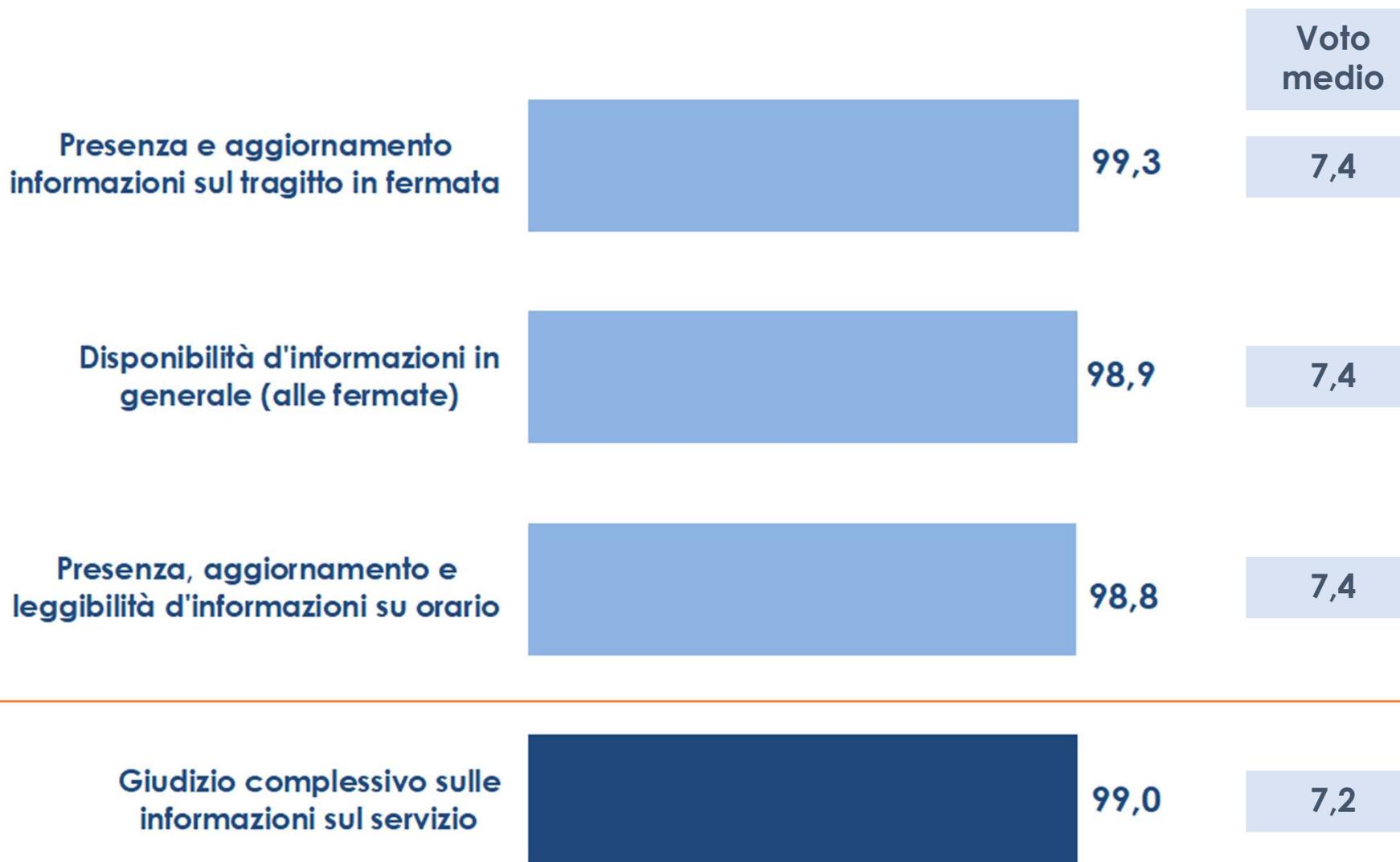




## Fattori delle INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio





## Fattori del COMFORT DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

		Voto medio
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo	99,1	7,6
Comfort dei mezzi	98,6	7,4
Pulizia dei mezzi	98,3	7,7
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	98,3	7,7
Pulizia dei punti vendita	98,3	7,4
Pulizia delle fermate	97,3	7,3
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	95,0	7,3
<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>98,6</b>	<b>7,3</b>



## Fattori dell’AFFIDABILITA’ DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

			Voto medio
Durata dello spostamento	98,5		7,4
Regolarità del servizio	98,1		7,4
Fascia orari di inizio e fine servizio	97,8		7,4
Puntualità delle corse	97,4		7,4
Frequenza di passaggio dei mezzi	96,4		7,4
<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>98,8</b>		<b>7,1</b>



## Fattori della DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

Voto  
medio

Posizione delle fermate e dei collegamenti

99,2

7,4

Copertura efficace del territorio servito

98,6

7,4

Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio

99,0

7,2



## Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

Voto  
medio

Sicurezza contro incidenti  
(condotta di guida, sicurezza a  
bordo)

99,0

7,6

Sicurezza contro crimini (furti,  
borseggi)

98,6

7,8

Giudizio complessivo sulla  
sicurezza del viaggio

99,0

7,4



## Fattori dell'IMPATTO AMBIENTALE

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

Bassi livelli d'inquinamento  
ambientale (gas di scarico)



99,1

Voto  
medio

7,4

Rumorosità e vibrazioni prodotte  
dal mezzo



99,0

7,4

Giudizio complessivo sull'impatto  
ambientale



99,5

7,2



## Le aree del servizio



Al fine di misurare la **qualità attesa** rispetto al servizio offerto da ATB è stato chiesto agli intervistati di esprimere una valutazione rispetto al:

- *livello di importanza per ciascuna delle otto macroaree del servizio (macrofattori)*

Le valutazioni sono state espresse mediante una scala di **voti da 1 a 10**, dove 1 indica l'importanza minima (*Per nulla importante*) e 10 quella massima (*totalmente importante*)

Per queste valutazioni viene fornito per ciascuna area del servizio:

-Voto medio calcolato sulla scala di valutazione 1 – 10

-Livello di Accordo Percepita Vs Attesa calcolato in base alla % di valutazioni allineate\*

## Aree del servizio

Rapporto con l'utenza

Accessibilità del servizio

Informazioni sul servizio

Comfort del servizio

Affidabilità del servizio

Disponibilità del servizio

Sicurezza del viaggio

Impatto Ambientale



## L'importanza dei Macrofattori del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

### Le aree del servizio

			Voto medio
Impatto ambientale	99,6		8,2
Disponibilità del servizio	99,5		8,2
Affidabilità del servizio	99,5		8,2
Sicurezza del viaggio	99,5		8,4
Comfort del servizio	99,4		8,4
Accessibilità del servizio	99,4		8,2
Informazioni sul servizio	99,4		8,2
Rapporto con l'utenza	99,3		8,1



### L'importanza dei Macrofattori del servizio

% valutazioni allineate





## Il giudizio complessivo su ATB

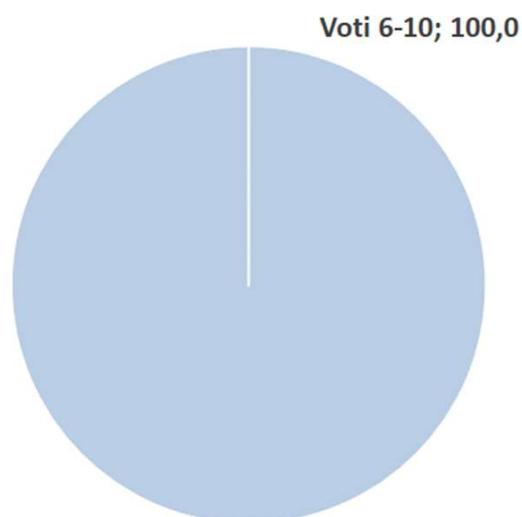


Giudizio complessivo sul servizio offerto da ATB (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo ATB –  
Indagine CAPI

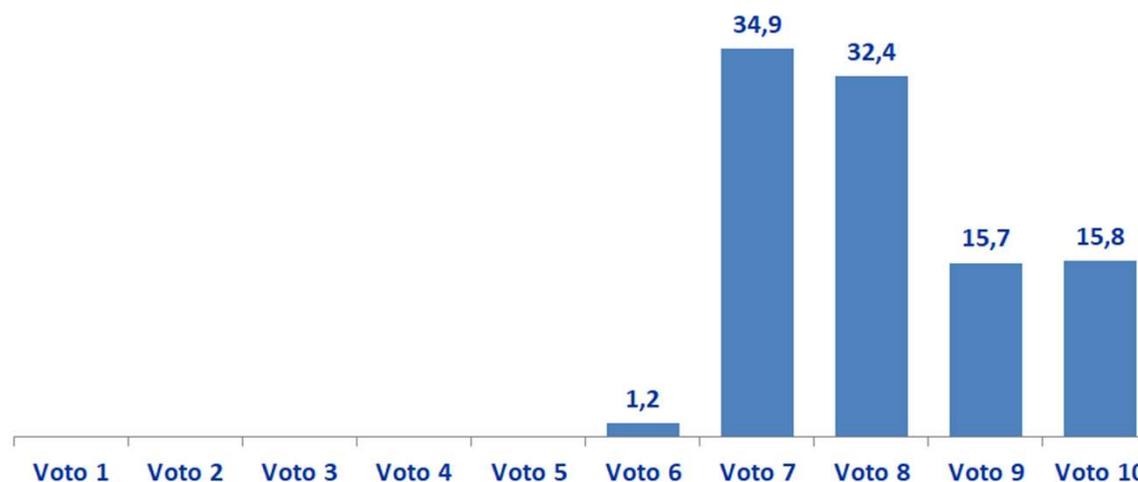
Area delle valutazioni positive  
(% di voti 6 – 10) = **100%**



**Voto Medio = 8,1**

Al termine della batteria di valutazioni sui diversi elementi del servizio e sulla linea utilizzata è stato chiesto agli intervistati anche un giudizio su ATB nel suo complesso («Che voto darebbe alla qualità del servizio di ATB nel complesso?»)

## Dettaglio voti espressi



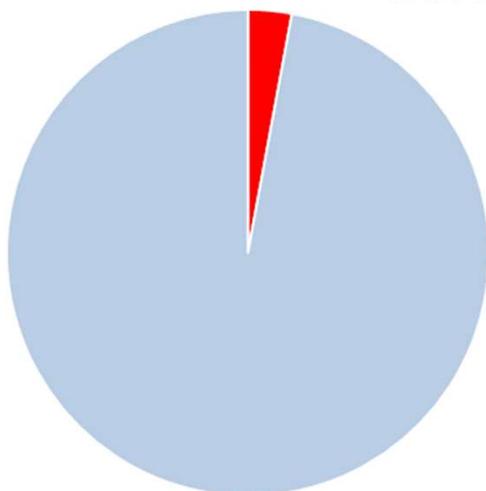


Giudizio complessivo sul servizio offerto da ATB (%)  
Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo ATB –  
Indagine CATI

Area delle valutazioni positive  
(% di voti 6 – 10) = **97,1%**

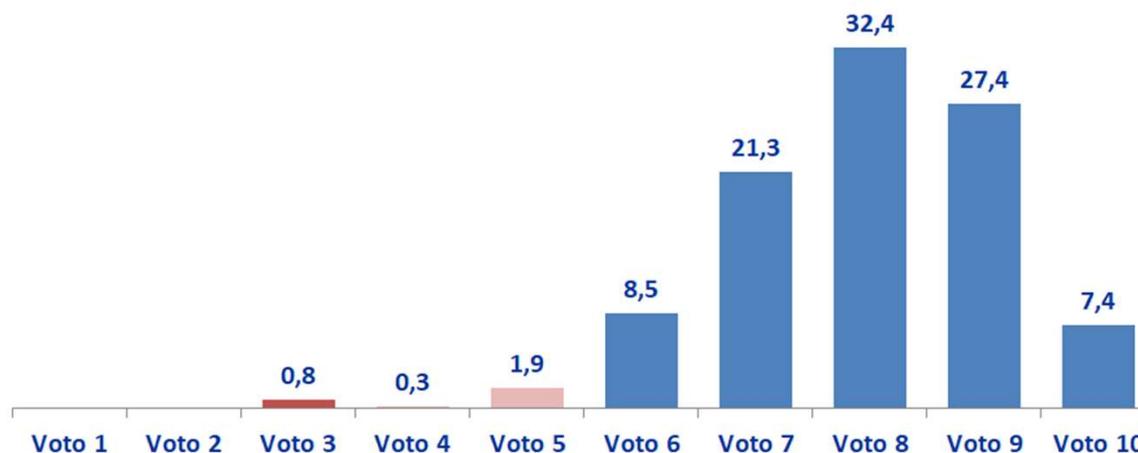
Voti 1-5; 2,9      Voti 6-10; 97,1



**Voto Medio = 7,9**

Al termine della batteria di valutazioni sui diversi elementi del servizio e sulla linea utilizzata è stato chiesto agli intervistati anche un giudizio su ATB nel suo complesso («Che voto darebbe alla qualità del servizio di ATB nel complesso?»)

## Dettaglio voti espressi

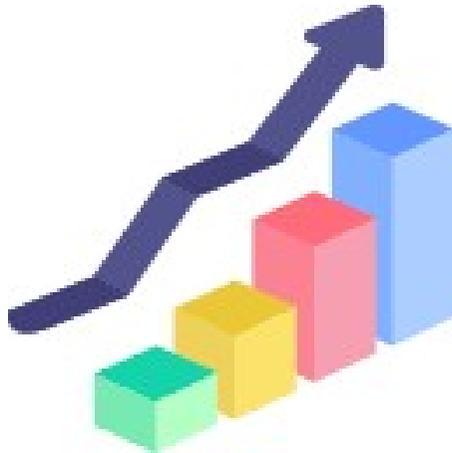




## Giudizio complessivo sul servizio offerto da ATB (%) - Sintesi

Valutazione su scala 1 - 10

➔	INDAGINE F to F (CAPI)	Voto Medio = 8,1	% di voti 6 – 10 = 100%
➔	SOVRA-CAMPIONE ABBONATI (CATI)	Voto Medio = 7,9	% di voti 6 – 10 = 97,1%
➔	TOTALE VALUTAZIONI	Voto Medio = 8,0	% di voti 6 – 10 = 99,0%



**Il trend**



		Totale 2024		Totale 2023		Totale 2022		Totale 2021		Totale 2019		Delta Voto medio 2024-2023
		v.m.	% voti 6-10									
<b>Rapporto con l'utenza</b>	Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	7,3	95,8	7,2	90,5	7,2	97,3	7,2	95,1	7,5	90,5	0,1
	Disponibilità dei dipendenti biglietterie ATB Point e Autostazione	7,3	97,9	7,2	92,2	7,2	97,7	7,2	94,2	7,7	90,4	0,1
	Competenza dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	7,3	96,7	7,2	92,4	7,3	97,5	7,2	95,1	-	-	0,1
	Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,3	97,7	7,2	91,0	7,3	98,8	7,3	96,6	8,3	96,3	0,1
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	7,3	97,4	7,5	95,9	7,3	98,3	7,3	97,5	7,2	79,0	-0,3
	Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,2	96,3	7,2	91,0	7,3	97,4	7,1	95,0	7,3	78,8	0,1
	Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,2	96,6	7,0	88,4	7,2	95,6	7,3	94,3	6,8	75,9	0,2
<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>		<b>7,0</b>	<b>97,6</b>	<b>7,0</b>	<b>92,4</b>	<b>7,0</b>	<b>98,3</b>	<b>7,0</b>	<b>97,4</b>	<b>7,4</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>
<b>Accessibilità del servizio</b>	Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emittitrice)	7,5	99,3	7,5	99,0	7,4	97,8	7,4	96,6	7,7	91,6	0,0
	Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,6	99,1	7,3	95,2	7,4	99,3	7,5	99,4	-	-	0,3
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,9	99,0	7,3	96,8	7,6	99,4	7,8	99,2	7,1	50,6	0,6
	<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio</b>	<b>7,4</b>	<b>99,2</b>	<b>7,1</b>	<b>95,2</b>	<b>7,1</b>	<b>99,1</b>	<b>7,3</b>	<b>98,7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,3</b>
<b>Informazioni sul servizio</b>	Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	7,4	98,9	7,4	98,1	7,4	98,2	7,6	97,8	7,4	86,8	0,0
	Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,4	99,3	7,2	94,4	7,4	96,5	7,4	96,8	-	-	0,2
	Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,4	98,8	7,2	94,8	7,1	97,8	7,3	96,2	7,6	94,6	0,2
	<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>	<b>7,2</b>	<b>99,0</b>	<b>7,3</b>	<b>97,5</b>	<b>7,2</b>	<b>98,4</b>	<b>7,2</b>	<b>97,2</b>	<b>7,5</b>	<b>-</b>	<b>-0,1</b>
<b>Comfort del servizio</b>	Pulizia dei mezzi	7,7	98,3	7,0	89,8	7,5	97,9	7,5	97,0	6,8	82,3	0,7
	Pulizia delle fermate	7,3	97,3	7,1	90,5	7,4	98,5	7,5	98,0	7,1	86,6	0,2
	Pulizia dei punti vendita	7,4	98,3	7,2	92,9	7,4	97,7	7,5	98,3	-	-	0,1
	Comfort dei mezzi	7,4	98,6	7,1	91,1	7,3	96,6	7,5	98,0	7,2	88,4	0,4
	Climatizzazione/riscaldamento mezzi	7,7	98,3	7,1	91,2	7,4	97,9	7,6	99,0	7,3	90,6	0,6
	Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,3	95,0	6,8	90,0	7,1	96,5	7,1	87,3	6,0	63,7	0,5
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emittitrici, pedane per disabili)	7,6	99,1	7,7	98,5	7,5	98,4	7,5	98,3	7,4	86,8	-0,1
	<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>7,3</b>	<b>98,6</b>	<b>7,3</b>	<b>97,3</b>	<b>7,2</b>	<b>98,4</b>	<b>7,2</b>	<b>98,2</b>	<b>7,0</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>



		Totale 2024		Totale 2023		Totale 2022		Totale 2021		Totale 2019		Delta Voto medio 2024-2023
		v.m.	% voti 6-10									
<b>Affidabilità del servizio</b>	Frequenza di passaggio dei mezzi	7,4	96,4	7,0	87,0	7,4	98,1	7,5	97,8	6,8	79,9	0,3
	Regolarità del servizio	7,4	98,1	7,0	91,4	7,4	97,9	7,5	98,3	7,2	86,0	0,4
	Fascia orari di inizio e fine servizio	7,4	97,8	7,2	94,0	7,5	98,0	7,5	98,3	7,0	84,6	0,2
	Puntualità delle corse	7,4	97,4	7,0	91,0	7,2	97,5	7,3	96,3	6,6	77,2	0,4
	Durata dello spostamento	7,4	98,5	7,2	92,6	7,5	97,4	7,5	99,3	6,9	85,8	0,2
	<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>98,8</b>	<b>7,3</b>	<b>97,5</b>	<b>7,3</b>	<b>99,0</b>	<b>7,2</b>	<b>98,6</b>	<b>7,0</b>	<b>-</b>	<b>-0,2</b>
<b>Disponibilità del servizio</b>	Copertura efficace del territorio servito	7,4	98,6	7,3	96,2	7,4	98,3	7,5	98,3	7,5	88,5	0,1
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,4	99,2	7,3	96,4	7,3	98,4	7,4	98,4	7,7	93,8	0,1
	<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>	<b>7,2</b>	<b>99,0</b>	<b>7,4</b>	<b>98,7</b>	<b>7,3</b>	<b>99,1</b>	<b>7,4</b>	<b>98,8</b>	<b>7,5</b>	<b>-</b>	<b>-0,2</b>
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,8	98,6	6,9	90,1	7,1	96,3	7,1	94,5	7,3	87,6	0,9
	Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,6	99,0	7,1	87,7	7,2	98,0	7,4	97,2	7,0	86,2	0,5
	<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>	<b>7,4</b>	<b>99,0</b>	<b>7,2</b>	<b>94,9</b>	<b>7,0</b>	<b>97,7</b>	<b>7,1</b>	<b>95,8</b>	<b>7,2</b>	<b>-</b>	<b>0,2</b>
<b>Impatto ambientale</b>	Bassi livelli d'inquinamento ambientale (gas di scarico)	7,4	99,1	7,3	97,0	7,4	98,5	7,5	97,9	7,4	88,9	0,1
	Rumorosità del motore e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,4	99,0	7,3	97,2	7,4	98,8	7,3	97,4	7,0	84,3	0,1
	<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>	<b>7,2</b>	<b>99,5</b>	<b>7,3</b>	<b>96,2</b>	<b>7,2</b>	<b>99,1</b>	<b>7,4</b>	<b>98,0</b>	<b>7,4</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
	<b>Soddisfazione complessiva per la linea</b>	<b>7,5</b>	<b>98,8</b>	<b>7,4</b>	<b>97,7</b>	<b>7,2</b>	<b>98,8</b>	<b>7,1</b>	<b>97,8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>
	<b>Soddisfazione complessiva sul servizio ATB</b>	<b>8,0</b>	<b>99,0</b>	<b>7,9</b>	<b>98,0</b>	<b>7,8</b>	<b>99,3</b>	<b>7,7</b>	<b>98,9</b>	<b>7,3</b>	<b>93,1</b>	<b>0,1</b>



# La graduatoria





Nel questionario è presente una domanda che richiede direttamente agli intervistati di mettere in graduatoria di importanza (dal primo all'ottavo posto) alcuni aspetti del servizio.



Non sono ammessi parimerito ed è stato richiesto a ciascun intervistato di definire una graduatoria completa.



Di seguito viene fornita una sintesi rispetto alle posizioni poste agli estremi:

- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati al primo posto



Quale aspetto del servizio colloca al primo posto? (%)





# Sintesi dei dati





# Sintesi dei dati - 1



- Il campione di utilizzatori intervistato si caratterizza per una **maggiore, seppur lieve, presenza di donne (52%)**; sono presenti soggetti appartenenti a tutte le classi di età, con percentuale più elevata nelle **fasce 18-24 e 35-44 anni**. I viaggiatori sono per la maggior parte **occupati (54,3%)**. In particolare, tra gli **occupati**, la categoria più presente risulta essere quella degli **impiegati**, con una percentuale pari al **24,1%**; seguono gli operai (10,9%), i funzionari/dirigenti (9,8%) gli imprenditori/liberi professionisti (6,5%) e, infine, gli artigiani/commercianti/esercenti (3%).

La categoria più presente tra i non occupati è quella degli **studenti (28,1%)**; i pensionati rappresentano il 12,3% degli intervistati, le casalinghe il 2,9% e, in ultimo, i disoccupati lo 0,8%.

- La prima motivazione di viaggio è legata a spostamenti per **lavoro (45,7%)**, seguita da motivi di **studio (26,7%)**, servizi personali (15,6%), svago/sport/turismo (8,6%) e acquisti (2%).
- Nell'**85,1%** dei casi gli spostamenti sono effettuati con **frequenza almeno settimanale**; in particolare nella maggioranza dei casi **l'utilizzo è sistematico** (66,2% 5-6 giorni a settimana). Il 6,9% degli intervistati utilizza il servizio occasionalmente.
- Il servizio viene utilizzato in primo luogo per la **difficoltà nel parcheggiare (36,5%)**; segue la **maggior sicurezza (21,6%)**. Nell'indagine CATI, rappresentata da un sovra-campione di abbonati, la **manca di alternative** resta, invece, il primo motivo di scelta del mezzo pubblico.



## Sintesi dei dati - 2



Nel complesso, le valutazioni si mostrano perlopiù allineate a quelle della precedente edizione. Vediamo ora gli aspetti più positivi emersi dall'indagine.

- La **possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line**, in rialzo rispetto al 2023 (passa infatti da 7,3 a **7,9**), risulta essere l'aspetto maggiormente apprezzato dai soggetti intervistati.
- A seguire troviamo la **sicurezza contro crimini (furti, borseggi)**, valutata con un voto medio pari a **7,8**, in decisivo rialzo rispetto alla precedente edizione (6,9), la **pulizia** e la **climatizzazione/riscaldamento dei mezzi**. Entrambi gli aspetti mostrano un voto medio pari a **7,7**, in aumento rispetto al 2023 (rispettivamente 7,0 e 7,1).
- Per quanto riguarda, invece, le aree del servizio (i macrofattori), gli elementi maggiormente apprezzati risultano essere l'**accessibilità del servizio** e la **sicurezza del viaggio** (entrambi con voto medio pari a **7,4**).



## Sintesi dei dati - 3



- Le valutazioni sulla linea e sul servizio ATB nel complesso mostrano un lieve aumento rispetto alla precedente rilevazione. La **soddisfazione complessiva per la linea**, infatti, passa da un voto medio pari a 7,4 del 2023 al **7,5** di quest'anno. Allo stesso tempo, la **valutazione sul servizio ATB nel suo complesso**, nell'ottica della qualità percepita, raggiunge un voto medio complessivo pari a **8,0** (nel 2023 era pari a 7,9); in dettaglio l'apprezzamento da parte dei **viaggiatori contattati presso le fermate presenta su una valutazione pari a 8,1** (con il 100% di valutazioni comprese tra 6 e10) mentre nel **sovra-campione di abbonati ottiene un valore pari a 7,9** (con il 97,1% di valutazioni comprese tra 6 e10).
- Complessivamente, la valutazioni si mantengono positive con voti medi superiori al 7 per tutte le aree del servizio indagate.
- Analizzando le evidenze relative all'importanza dei fattori, si osserva un interesse maggiore in relazione alla **Sicurezza del Viaggio**, seguito dalla dall'**Affidabilità del Servizio** e dal **Tempo di Viaggio**.



### **Sede Legale**

Firenze  
Via Atto Vannucci, 7  
50134 Firenze  
055 470374

### **Sedi Operative**

Roma  
Via dei Galla e Sidama, 23  
00199 Roma  
06 89924900

Milano  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano

Firenze  
Via F. Gianni, 4r  
50134 Firenze



Ricerca. Conoscenza. Futuro.

