

Indagine tra i viaggiatori, Tram delle valli promosso a pieni voti

☐ L'indagine di Customer Satisfaction 2015 promossa da Teb e realizzata dalla società Datacontact unicamente con interviste a bordo dei mezzi, si è rivolta ad un campione di 200 clienti abbonati e occasionali del servizio tramviario con una distribuzione proporzionale per quote di sesso ed età, intervistati in orario di punta (70%) e nelle ore considerate di morbida (il restante 30%). La clientela del servizio TEB è fedele e consolidata: il 31,5% degli utenti dichiara di utilizzare la tramvia dalla sua nascita, da più di 5 anni, il 36,5% negli ultimi 3 anni e il 17,5% dal 2015.

Dal campione emerge che il motivo principale dell'utilizzo del tram è la comodità del viaggio (36,5%) per recarsi nel luogo di studio o lavoro (64%). Gli intervistati hanno inoltre dichiarato di utilizzare il tram in alternativa ad altri mezzi di trasporto, principalmente per evitare problemi di parcheggio e di traffico. L'indagine ha rilevato che per oltre il 75% del campione intervistato la durata media del viaggio per raggiungere la destinazione abituale è mediamente di 20 minuti. Il parcheggio gratuito d'interscambio di Albino risulta quello maggiormente utilizzato da chi sceglie il mezzo privato per raggiungere le fermate TEB; mentre, il 58% degli utenti dichiara di raggiungere quotidianamente a piedi la propria fermata di partenza.

I documenti di viaggio più utilizzati sono il carnet 10 viaggi

nel segmento viaggiatori occasionali e l'abbonamento annuale nel target abbonati. La frequenza di utilizzo del tram rivela che il 37,5% degli intervistati utilizza il mezzo pubblico mediamente 6 giorni su 7. Il 66% sono abbonati mentre gli utenti occasionali (43%) lo utilizzano solo qualche volta a settimana. Il livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da TEB è espresso in una scala di valutazione da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso, 6 sufficiente e 10 il più alto: il giudizio complessivo raggiunge un livello di soddisfazione pari al punteggio di 7.8 con un aumento di 0.5 rispetto al 2014. Fondamentale per un'azienda di trasporto pubblico è l'affidabilità del servizio offerto (rispetto delle corse e delle fermate, frequenza e orario di inizio e fine servizio, caratteristiche intrinseche del servizio), che raggiunge un punteggio di 7.8 (valore costantemente in crescita dal 2011 ad oggi).

Tra gli elementi ritenuti maggiormente soddisfacenti si segnala il rispetto delle corse e delle fermate previste (8.3), la riconoscibilità della divisa del personale TEB (8.3), l'impegno e il rispetto per l'ambiente (8.3), la puntualità delle corse (8.1). Valori molto positivi anche per il tempo di viaggio (7.9), che include la puntualità delle corse e la durata dello spostamento, l'affidabilità e le informazioni sul servizio alle fermate (7.8) e l'accessibilità (7.7). Il comfort del servizio viene giudicato con un punteggio di 7.4 (pulizia dei mezzi e delle pensiline, affollamento, climatizzazione e strumenti operativi a bordo), mentre il giudizio complessivo rispetto ai rapporti con la clientela indica un valore medio del 7.5 (in aumento rispetto al 7.3 del 2014). Un altro valore significativo riguarda la sicurezza del viaggio (sia la condotta di guida che la sicurezza a bordo), che raggiunge il livello di soddisfazione pari al punteggio di 7.6. Un dato che raggiunge poco più che la sufficienza è quello espresso sull'affollamento dei mezzi, che registra un voto medio di 6.3 (6.4 nel 2014). In conclusione, l'indagine 2015 sintetizza i 25 parametri

analizzati in un unico punteggio pari a 7.8.

“I dati che emergono dall’indagine di soddisfazione dei clienti di TEB manifestano con chiarezza che quello del tram Bergamo – Albino è un servizio di trasporto pubblico utile, efficiente, puntuale – dichiara Filippo Simonetti, presidente TEB -. Un servizio gradito dai bergamaschi più che dagli italiani: secondo i dati Isfort (2014) il tram, come mezzo di trasporto pubblico collettivo ottiene a livello nazionale un punteggio medio di gradimento pari a 6,2, ben più basso rispetto al 7,8 raggiunto da TEB. I bergamaschi apprezzano il tram e lo usano, sempre di più. Anzi. L’aspetto che fa registrare il punteggio meno brillante – ma pur sempre sopra la sufficienza – è quello relativo al sovraffollamento dei mezzi, ovvero la prova provata che siamo di fronte ad una domanda di tram superiore all’offerta. Questo è quello che pensano i nostri passeggeri: oltre 21 milioni dalla data di attivazione del servizio, il 2009, ad oggi, incrementati costantemente con una crescita media di +2,5% all’anno. Oltre al dovere di trasparenza e informazione verso i nostri utenti, consegniamo con soddisfazione questi risultati alle Istituzioni, Comuni, Provincia e Regione, che insieme a noi, stanno lavorando per il futuro del servizio tramviario nel territorio bergamasco. TEB è un patrimonio economico e di competenze, espressione di una comunità che ha saputo fare rete; un investimento collettivo, non semplice, che ha messo in campo risorse da valorizzare. Il futuro ce lo indicano chiaramente i nostri passeggeri.”