

30 Aprile 2014

Bergamo-Albino, gli utenti danno la pagella al tram

A cinque anni dal via, e con 15 milioni di passeggeri trasportati, Teb ha sondato gli umori di chi ogni giorno utilizza la tramvia. Più che buono il livello generale di soddisfazione, con punteggi più alti all'affidabilità. Puntualità e frequenza appagano il 90% dei viaggiatori. In leggera flessione invece il comfort del servizio, legato in particolare all'efficienza delle emettitrici alle fermate



Lo scorso 24 aprile, il Tram Bergamo-Albino ha spento le cinque candeline offrendo al territorio un bilancio positivo, in termini di passeggeri, chilometri e qualità del servizio offerto.

Il trend è di costante crescita. Nel corso del primo anno (2009-2010) sono stati 2.300.000 i passeggeri (circa 10mila al giorno nei feriali scolastici); nel secondo anno (2010-2011) circa 3.200.000, mantenendo una media standard di circa 300mila passeggeri al mese durante il periodo scolastico (12mila al giorno nei feriali scolastici, 7mila al giorno nei feriali non scolastici e 4mila al giorno nei festivi).

Nel 2011 l'andamento degli utenti del tram è rimasto in linea con l'anno precedente; mentre nel 2012 si è registrato un incremento che ha portato i passeggeri a 3,3 milioni, cifra salita a 3,36 milioni nel 2013.

Conti alla mano, in 5 anni di esercizio il Tram Bergamo - Albino ha superato la soglia dei 15 milioni di passeggeri e oltre 2,8 milioni di km percorsi. Confermato l'alto il tasso di puntualità, con il 99% delle corse giunte a destinazione entro i 5

minuti di ritardo.

Dal rapporto annuale emergono alcuni dati interessanti che consentono a TEB di valutare l'efficacia delle scelte aziendali, di cogliere le esigenze dei clienti e identificare le principali criticità verso cui orientare gli investimenti per il futuro.

Alcuni dati significativi, che scattano un'istantanea del servizio tramviario.

La clientela risulta fedele e consolidata: il 49,5% degli utenti dichiara di utilizzare la tramvia sin dal primo anno di esercizio. Il 35% lo utilizza dal 2010-2012, il 15,5% dal 2013.

Il motivo principale per cui si utilizza il tram è l'esigenza di recarsi nel luogo di studio o di lavoro (60%).

Significativa la percentuale (60%) degli intervistati che integra l'utilizzo del tram con altri mezzi di trasporto pubblico. Per recarsi a destinazione, il 47% oltre al tram utilizza anche un'altra linea di trasporto pubblico; mentre il 12% ne utilizza più di una.

Tra i clienti che utilizzano il mezzo privato per un tratto del percorso quotidiano emerge che i parcheggi gratuiti d'interscambio TEB sono utilizzati con "grande frequenza" dal 11,5% degli intervistati (in particolare quelli di Albino e Nembro Saletti).

Il livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da TEB è espresso in una scala di valutazione da 1 a 7, dove 1 è il punteggio più basso, 4 sufficiente e 7 il più alto: il giudizio complessivo raggiunge un livello di soddisfazione pari al punteggio di 5.7.

Quanto all'affidabilità del servizio offerto, il punteggio raggiunge una media di 6.2 punti (valore costante dal 2011 ad oggi). Puntualità e frequenza del servizio soddisfano il 90% dei clienti TEB.

Il comfort del servizio (pulizia mezzi e pensiline, affollamento, climatizzazione, posizione delle fermate) registra nel 2013 un 5.2, subendo una leggera flessione relativamente all'efficienza delle emettitrici alle fermate lungo la linea T1.

Il giudizio complessivo rispetto ai rapporti con la clientela indica un valore medio del 5.5, che sottolinea una piena soddisfazione rispetto alla cortesia del personale di bordo.

Un altro valore significativo riguarda la sicurezza del viaggio (sia la condotta di guida che la sicurezza a bordo), che raggiunge il punteggio di 5.8.

L'indagine di Customer Satisfaction 2013, realizzata con interviste face to face (a bordo dei mezzi) dalla società Datacontact, si è rivolta ad un campione di 200 clienti, tra abbonati e occasionali, intervistato anche in orario di punta (70%), con una distribuzione proporzionale per sesso ed età.

"La tramvia Bergamo - Albino è l'ultimo importante investimento sul trasporto pubblico che ha interessato la nostra provincia negli ultimi anni" dichiara Gian Battista Scarfone, amministratore delegato TEB. "Un progetto lungimirante - continua l'ad - sostenuto da tutte le Istituzioni locali, regionali e dal ministero dei Trasporti che, con un'azione sinergica e facendo "sistema" hanno saputo raggiungere un importante risultato: offrire ai cittadini un servizio di trasporto pubblico moderno ed efficiente, che ci rende orgogliosi mostrare ai tanti interlocutori, europei e non, che in questi anni ci hanno preso a riferimento".

"La Tramvia Bergamo - Albino è un progetto che abbiamo da sempre sostenuto con convinzione e impegno - commenta Nunziante Consiglio, presidente TEB -. Un progetto che si integra alla perfezione col territorio, migliorandolo dal punto di vista urbanistico, nel pieno rispetto del paesaggio; un'infrastruttura che ha migliorato la qualità della vita e dell'aria della Val Seriana e non solo".