

*Customer Satisfaction  
Audit 2024*

**AGENZIA T.P.L.  
BERGAMO**

Interviste a Utenti del servizio  
trasporto pubblico locale  
**Benchmarking delle Sottoreti**



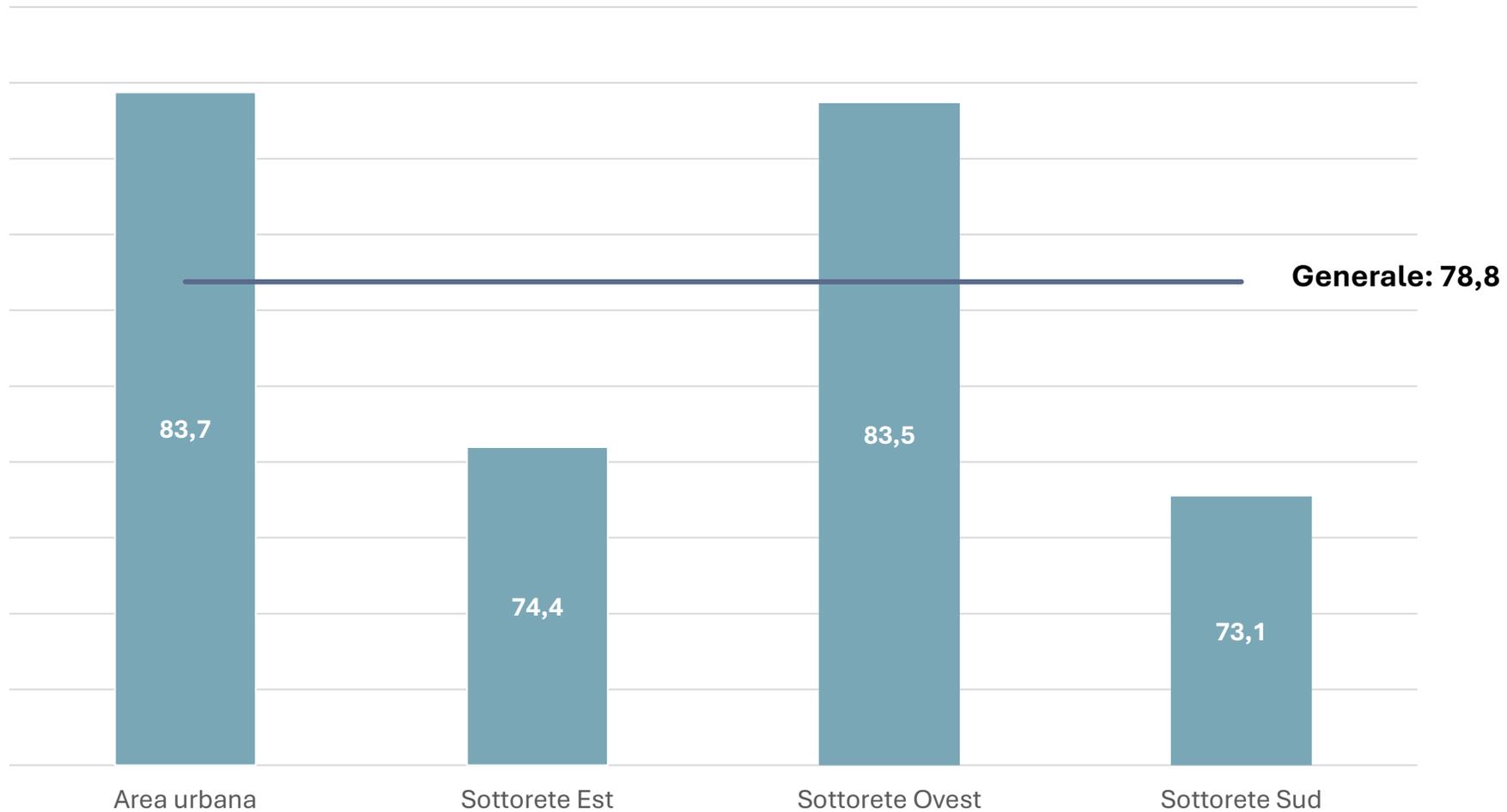
Novembre 2024  
Lavoro realizzato da





# DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Benchmarking del grado di soddisfazione

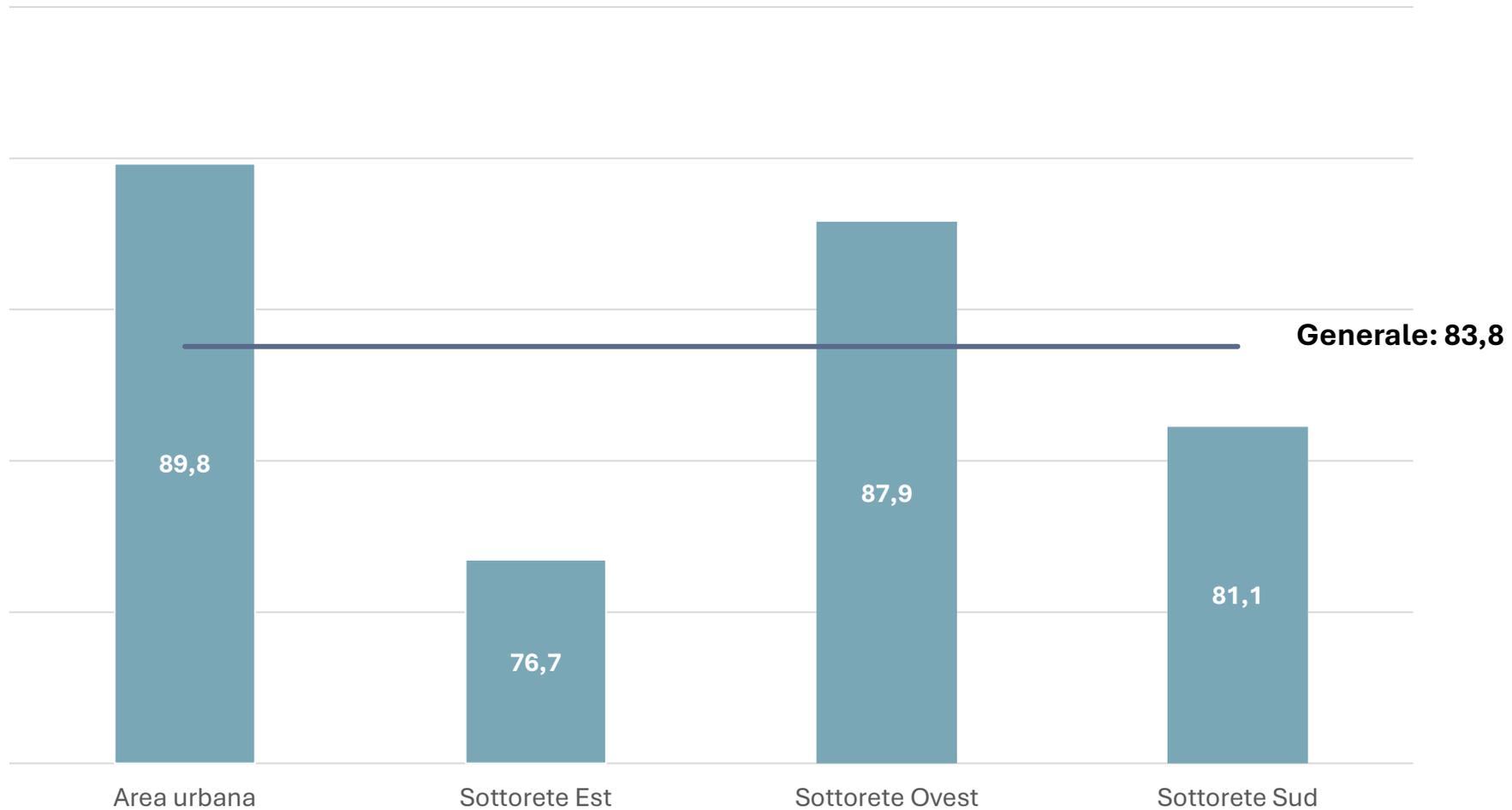


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Benchmarking del grado di soddisfazione

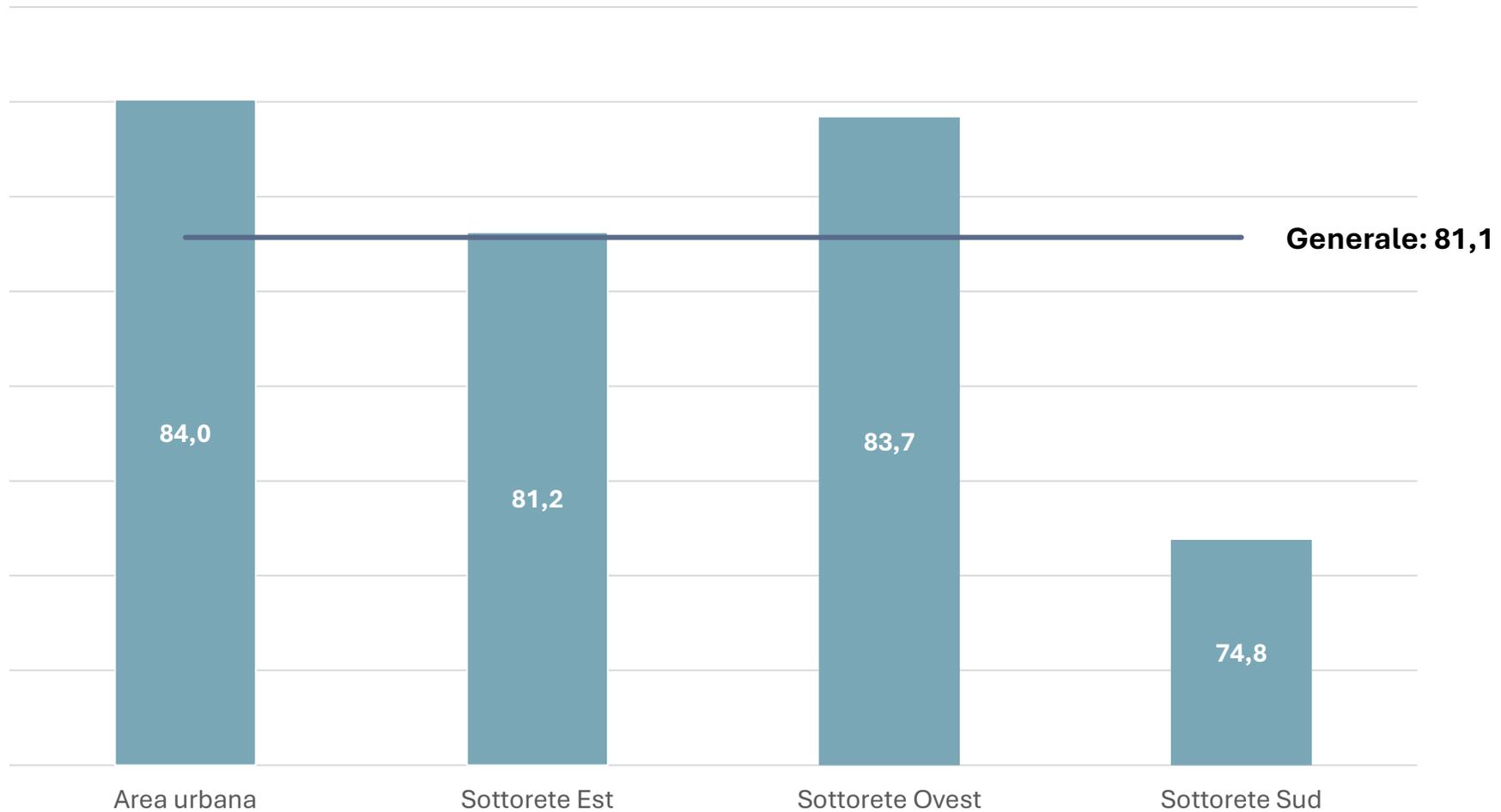


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# INFORMAZIONI

Benchmarking del grado di soddisfazione

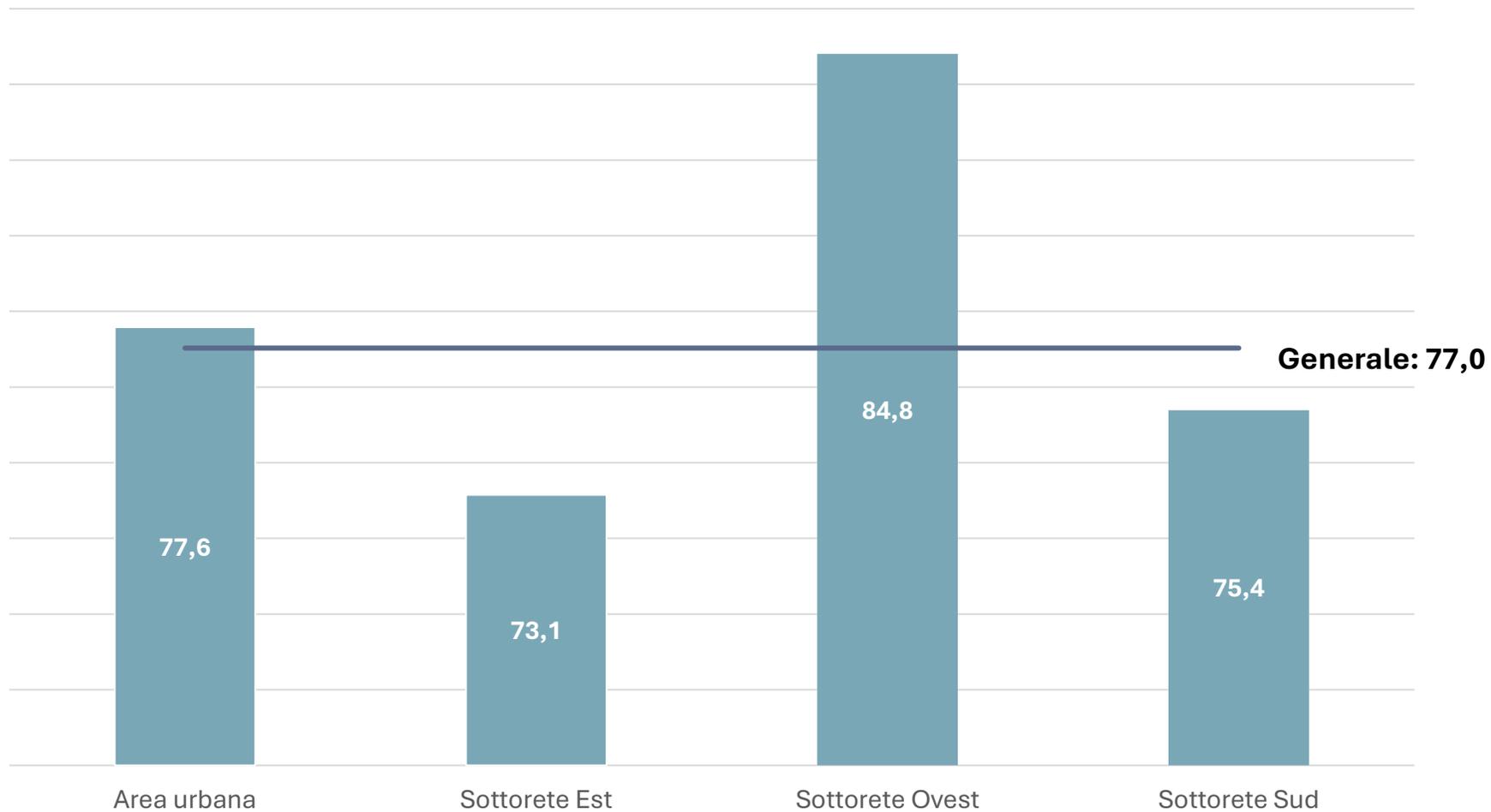


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# ASSISTENZA AL CLIENTE

Benchmarking del grado di soddisfazione

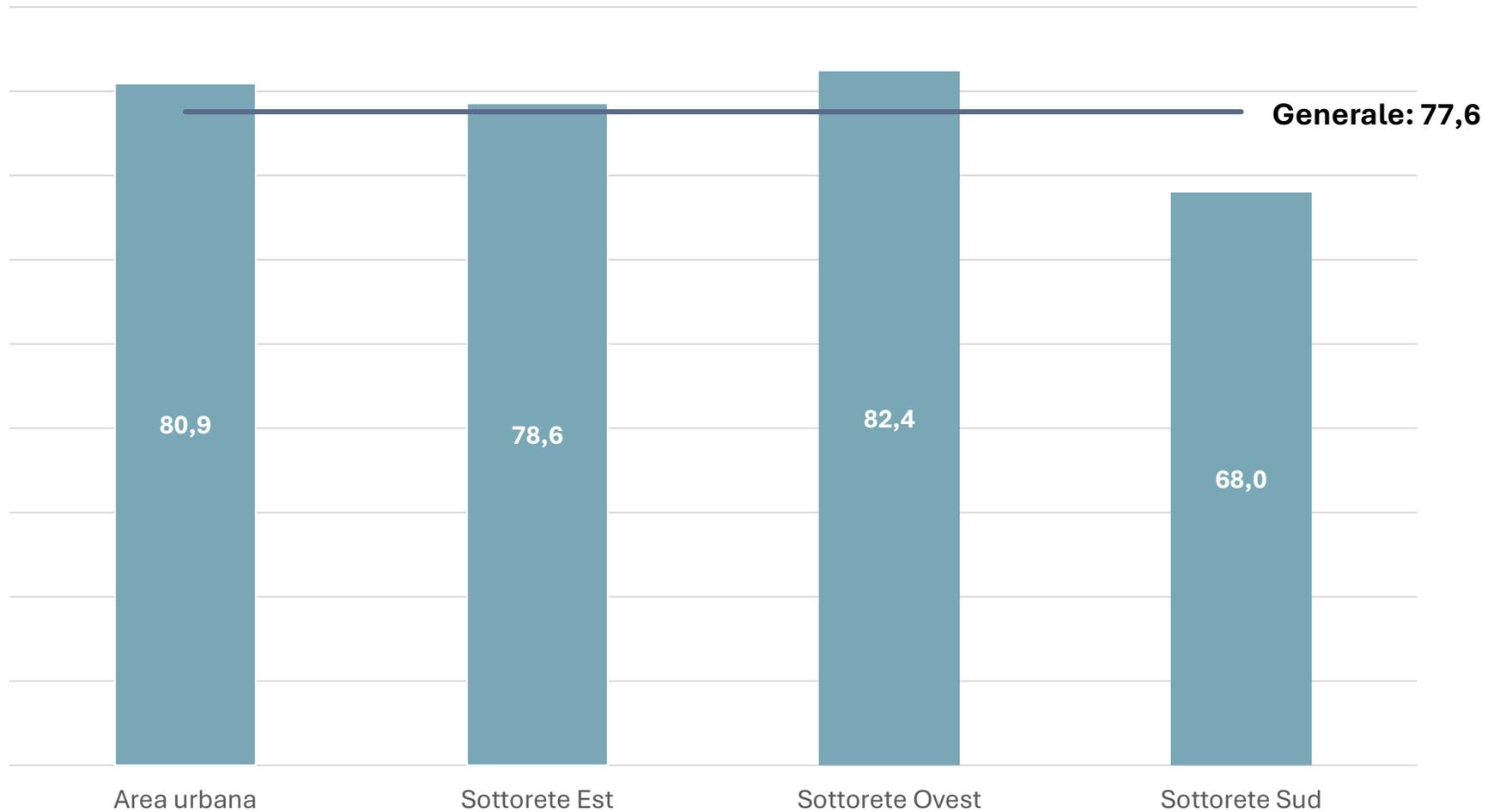


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# COMFORT DEL SERVIZIO

Benchmarking del grado di soddisfazione

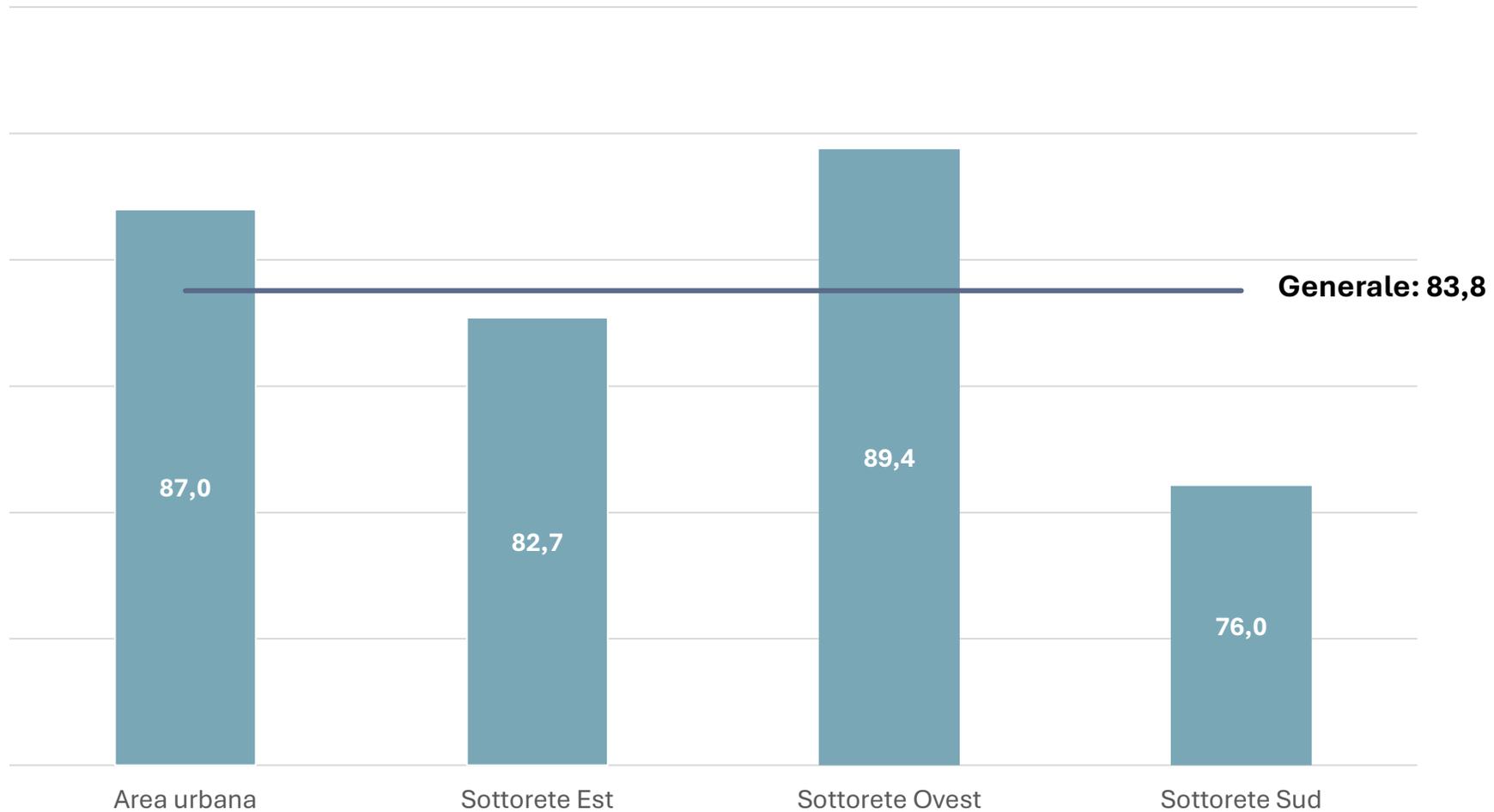


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# SICUREZZA

Dati comparati del grado di alta soddisfazione

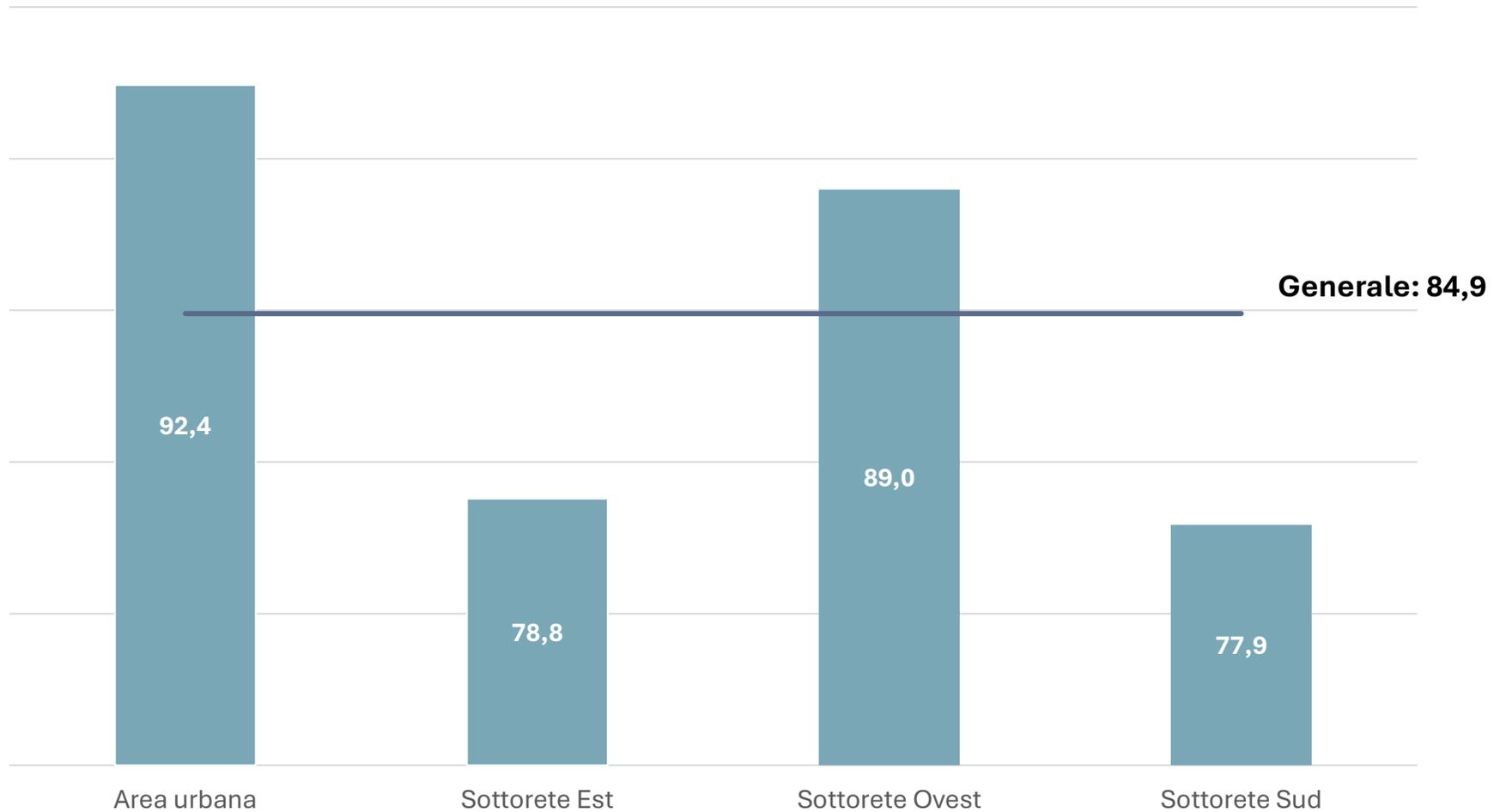


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# IMPEGNO E RISPETTO PER L'AMBIENTE

Benchmarking del grado di soddisfazione

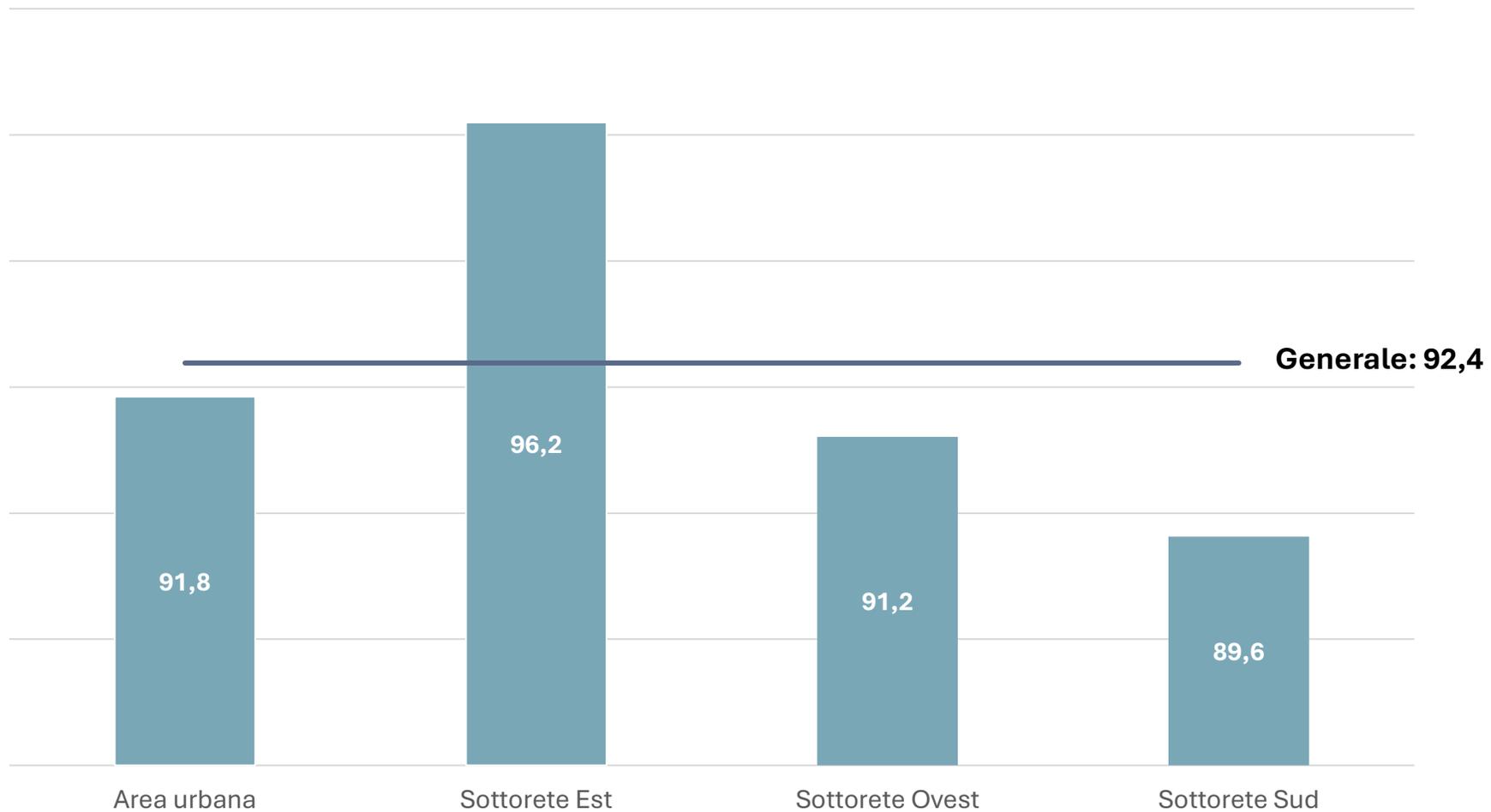


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# GIUDIZIO GLOBALE

Benchmarking del grado di soddisfazione

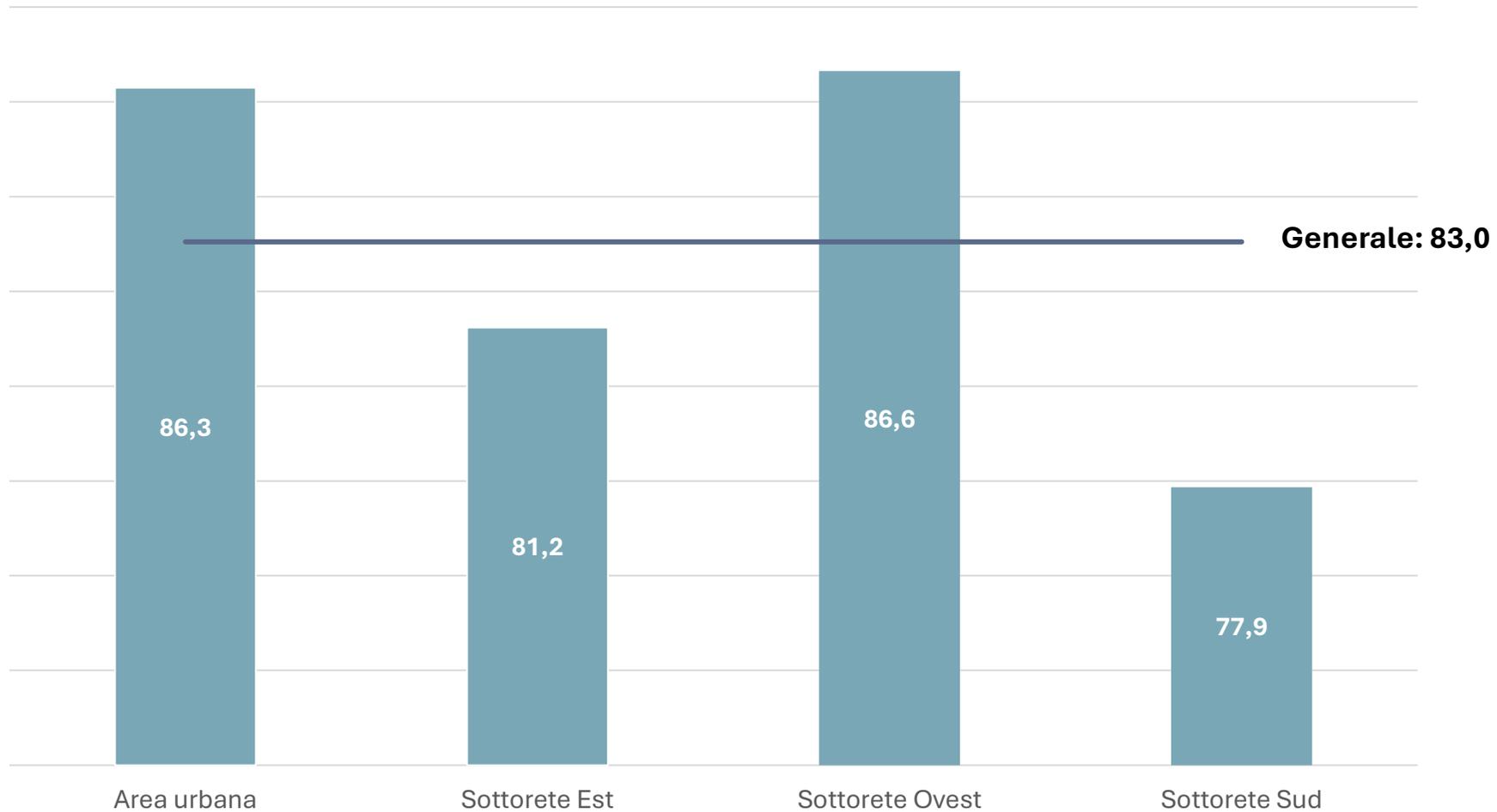


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Benchmarking del grado di soddisfazione

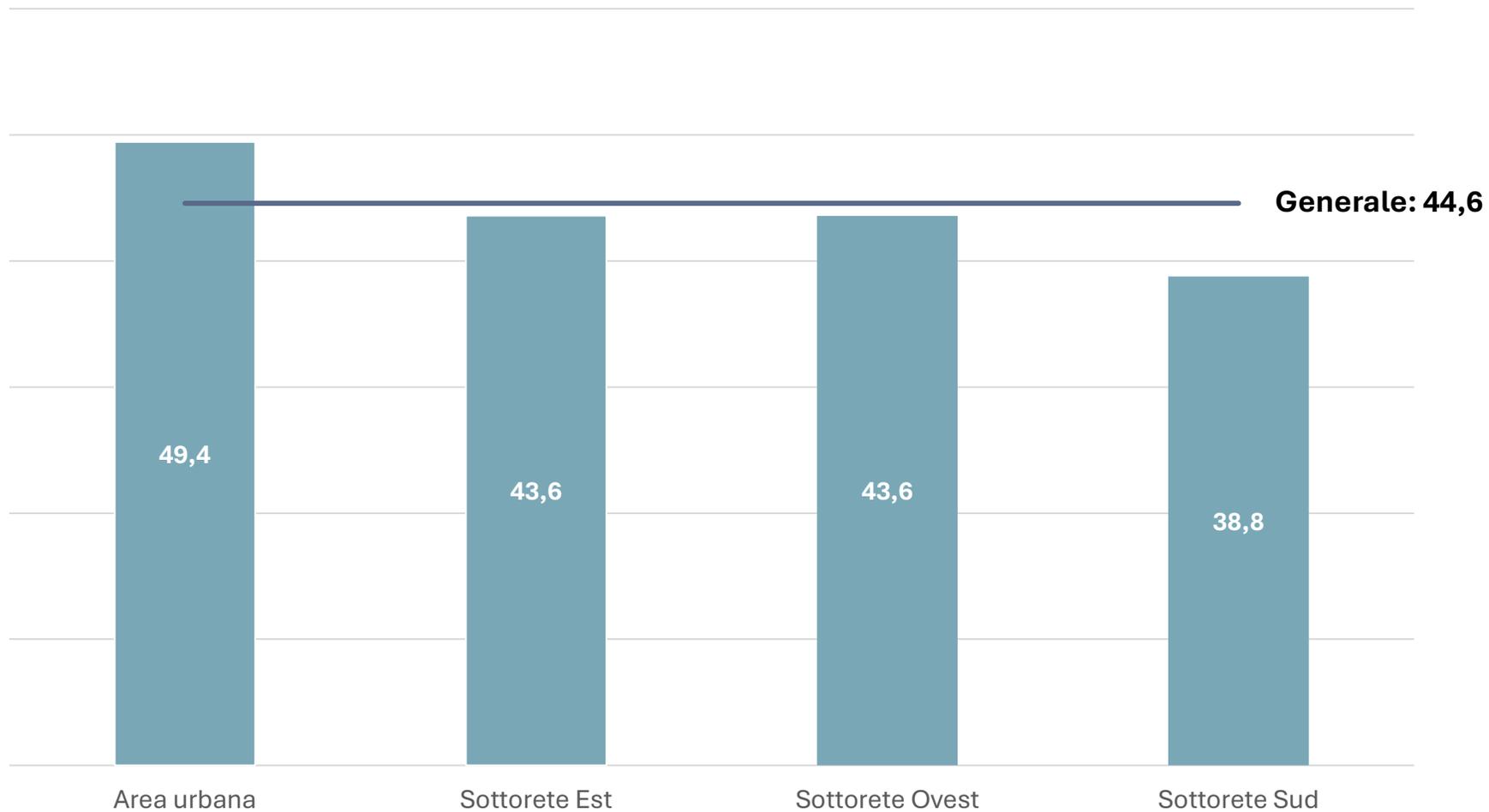


*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# HIGH CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Benchmarking del grado di soddisfazione



*Il benchmarking viene effettuato rispetto al risultato generale ottenuto nell'indagine*



# CUSTOMER SATISFACTION 2024

Benchmarking del grado di **soddisfazione** – Tabella riassuntiva

Fattore	Generale	Area Urbana	Sottorete Est	Sottorete Ovest	Sottorete Sud
Disponibilità e Affidabilità del servizio	78,8	83,7	74,4	83,5	73,1
Accessibilità	83,8	89,8	76,7	87,9	81,1
Informazioni	81,1	84,0	81,2	83,7	74,8
Assistenza al Cliente	77,0	77,6	73,1	84,8	75,4
Comfort	77,6	80,9	78,6	82,4	68,0
Sicurezza	83,8	87,0	82,7	89,4	76,0
Impatto ambientale	84,9	92,4	78,8	89,0	77,9
Soddisfazione complessiva	92,4	91,8	96,2	91,2	89,6
Customer Satisfaction Index	83,0	86,3	81,2	86,6	77,9

# INCROCI DATI - BENCHMARKING

Dati comparati del grado di alta soddisfazione per area geografica

Nelle seguenti tabelle abbiamo raggruppato e messo a confronto i risultati del Benchmarking tra le diverse Sottorete del TPL della provincia di Bergamo, in modo di poter individuare, molto sinteticamente, quali sono quelle con i valori percentuali di Alta Soddifazione (voti 8 a 10) più bassi e più alti registrati per ogni Indicatore del sistema.

## La lettura delle Tabelle

L'Alta Soddifazione **più bassa** dell'Indicatore viene segnalata in color rosa scuro



La **seconda** Alta Soddifazione **più bassa** dell'Indicatore viene segnalata in color rosa chiaro



La **seconda** Alta Soddifazione **più alta** per ogni Indicatore viene segnalata in color giallo



L'Alta Soddifazione **più alta** per ogni Indicatore viene segnalata in color verde





# CUSTOMER SATISFACTION 2024

Benchmarking del grado di **alta soddisfazione** – Tabella riassuntiva

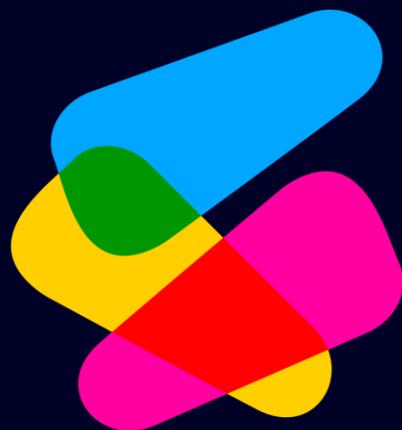
Fattore	Generale	Area Urbana	Sottorete Est	Sottorete Ovest	Sottorete Sud
Disponibilità e Affidabilità del servizio	42,6	48,6	38,5	42,6	37,9
Accessibilità	51,6	58,6	47,7	45,9	49,5
Informazioni	48,6	50,8	50,7	48,0	43,4
Assistenza al Cliente	44,7	45,4	43,1	46,9	43,9
Comfort	41,5	43,5	44,9	40,5	35,2
Sicurezza	51,2	53,8	53,0	54,1	43,1
Impatto ambientale	48,4	50,9	52,9	45,3	41,6
Soddisfazione complessiva	37,2	47,1	33,3	35,0	27,7
Customer Satisfaction Index	44,6	49,4	43,6	43,6	38,8

1

2

3

4



# strateg!ca

“Dritto all’ Obiettivo”.

## **Strategica SRLS**

Amministratore unico -  
David Buccini

## **Sede Legale**

Via Borgo Forno, 31 (66010)  
Miglianico (CH)

CF/P.IVA: 02739110696

[www.strategicaweb.com](http://www.strategicaweb.com)

**Area Commerciale**

Massimiliano Scioli

**Area Tecnica**

Eduardo Sulpizio

**Team Leader**

Eugenio Di Cesare