

*Customer Satisfaction
Audit 2024*

AGENZIA T.P.L. BERGAMO

Interviste a Utenti del servizio
trasporto pubblico locale
Bergamo



Novembre 2024
Lavoro realizzato da





INDICE

Premessa e Scheda tecnica	3
Disponibilità ed affidabilità del servizio	14
Accessibilità del servizio	20
Informazioni	26
Assistenza al cliente	32
Comfort del servizio	38
Sicurezza	44
Gap comparato per i subfattori	50
Impegno e Rispetto per l'ambiente	53
Giudizio complessivo	54
Customer Satisfaction Index	55
Mappa delle Priorità	60
Indice di omogeneità	63
Incroci dati	64





PREMESSA

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come **metro di valutazione** per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto **punto di partenza** per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva.

Il monitoraggio ci permette di conoscere le opinioni degli utenti per:

- Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative;
- Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata;
- Stabilire degli standard di performance;
- Capire in quale direzione orientare le scelte future;
- Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti
- Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio;

Squadra in campo

Statistica	Michelangelo Vegliò
Analisi	Eduardo Sulpizio
Grafica	Simone Mazzaferro
Capogruppo team intervistatori	Eugenio Di Cesare
Responsabile team in campo	Sabrina Iloray
Intervistatori in campo	Italo Saponaro
	Claudia Bonino
	Paola Segretin
	Maria Montrone
	Jeria Limone
Consulente Mobilità	Maximilian Bernaus
Responsabile generale	David Buccini



PRINCIPALI RISULTATI E FATTORI ANALIZZATI

Per costruire un **INDICE** di **Customer Satisfaction** abbiamo operato sui seguenti fattori del servizio

DISPONIBILITÀ ED AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

INFORMAZIONI

ASSISTENZA AL CLIENTE

COMFORT DEL SERVIZIO

SICUREZZA OFFERTA

IMPATTO AMBIENTALE

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO

*Customer Satisfaction Audit
Novembre 2024*

*Utenti del Trasporto Pubblico Locale
Bergamo*





SCHEDA TECNICA E PROFILO UTENTE



UNIVERSO DELL'INDAGINE

1.106.303 residenti della provincia di Bergamo, suddivisi per le area geografiche comprese delle quattro sottorete – Area Urbana, Ovest, Est e Sud.

TECNICA D'INTERVISTA

CAPI (*computer assisted personal interview*)
Interviste presenziali faccia a faccia nelle fermate e a bordo dei mezzi.

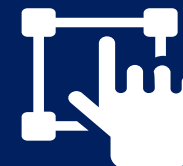


INTERVISTE FINALI

3855 interviste in campo
3.455 Interviste finali (filtrate)
Margine d'errore (+/-) 1,66 %

QUESTIONARIO

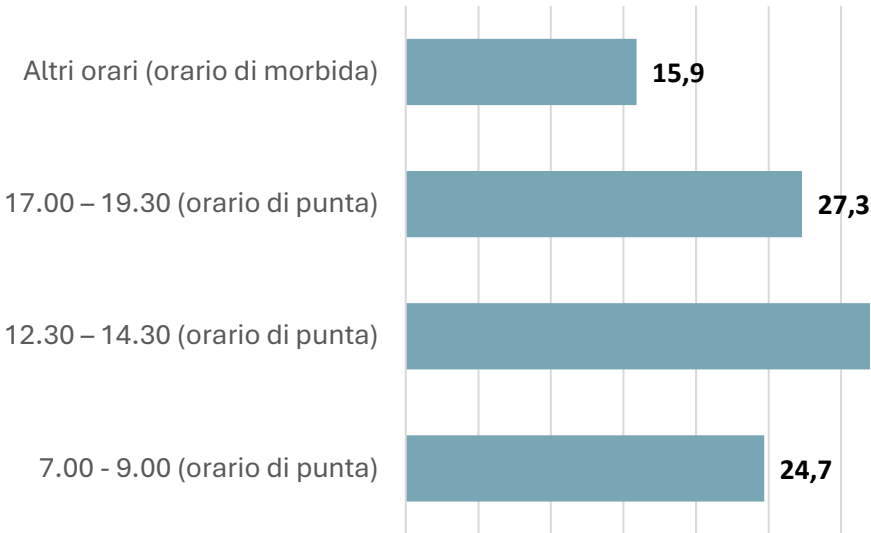
Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza; questionario rivolto ai turisti che hanno fatto uso del trasporto pubblico locale.



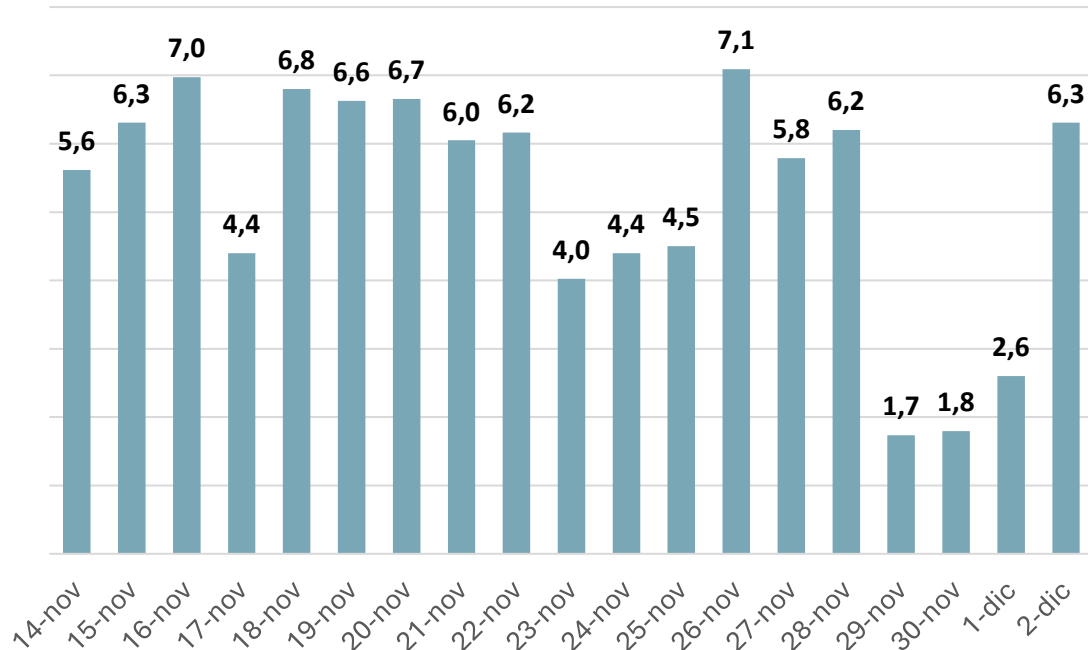


SCHEMA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta



Giorni ed orari della raccolta dati

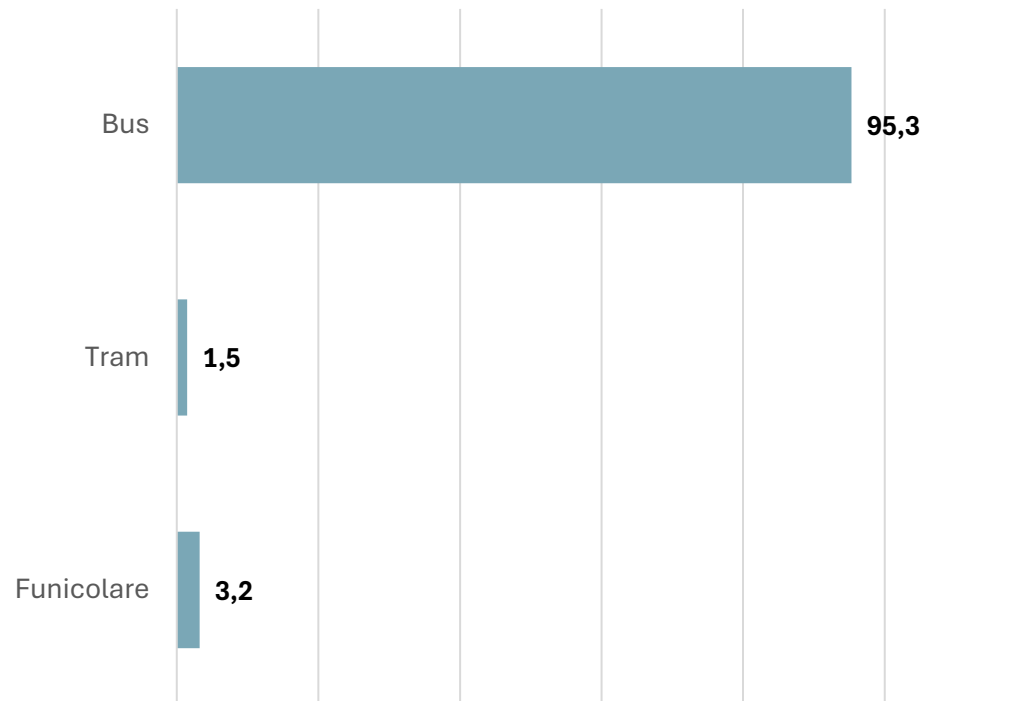




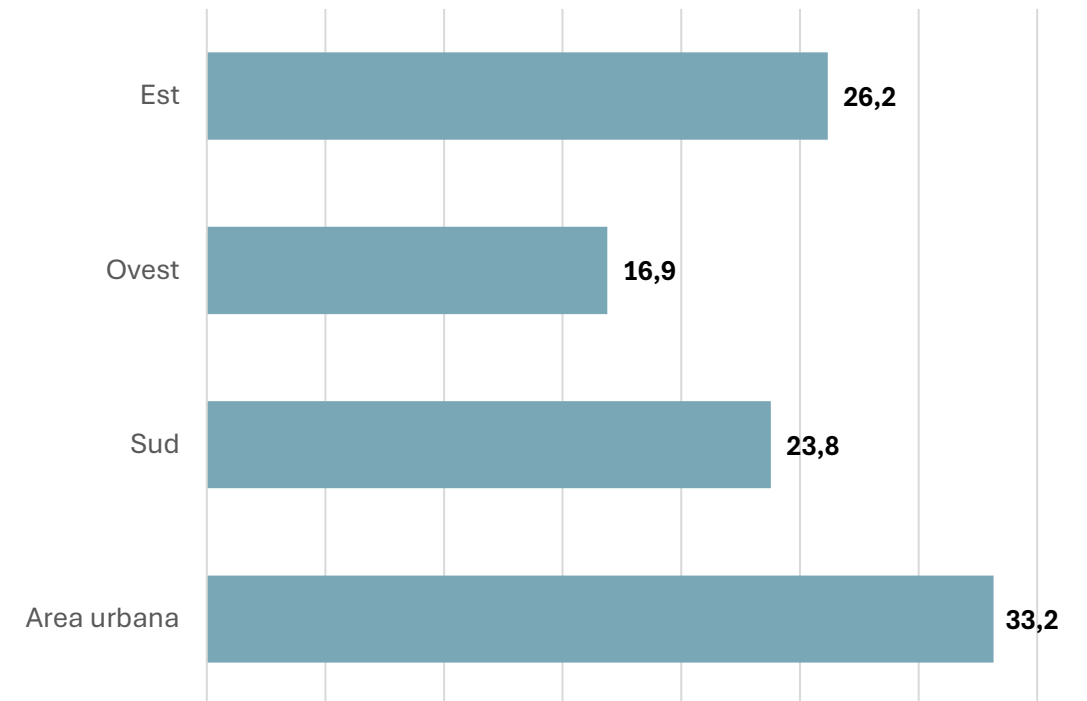
SCHEMA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Servizio



Sottorete

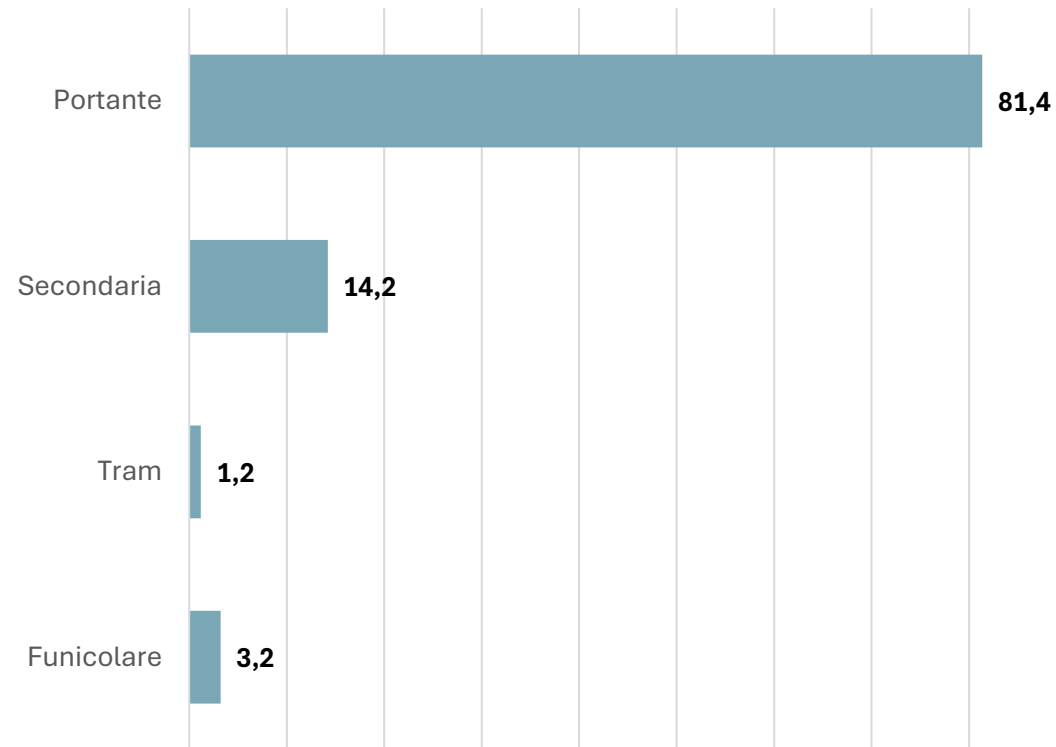




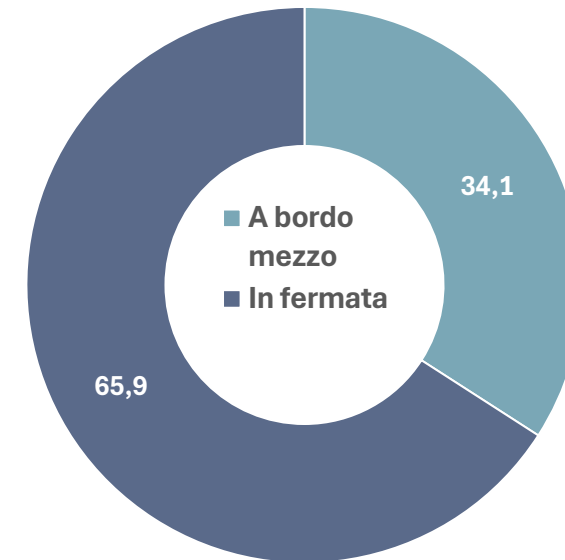
SCHEMA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Quale tipo di servizio?



Intervista fatta

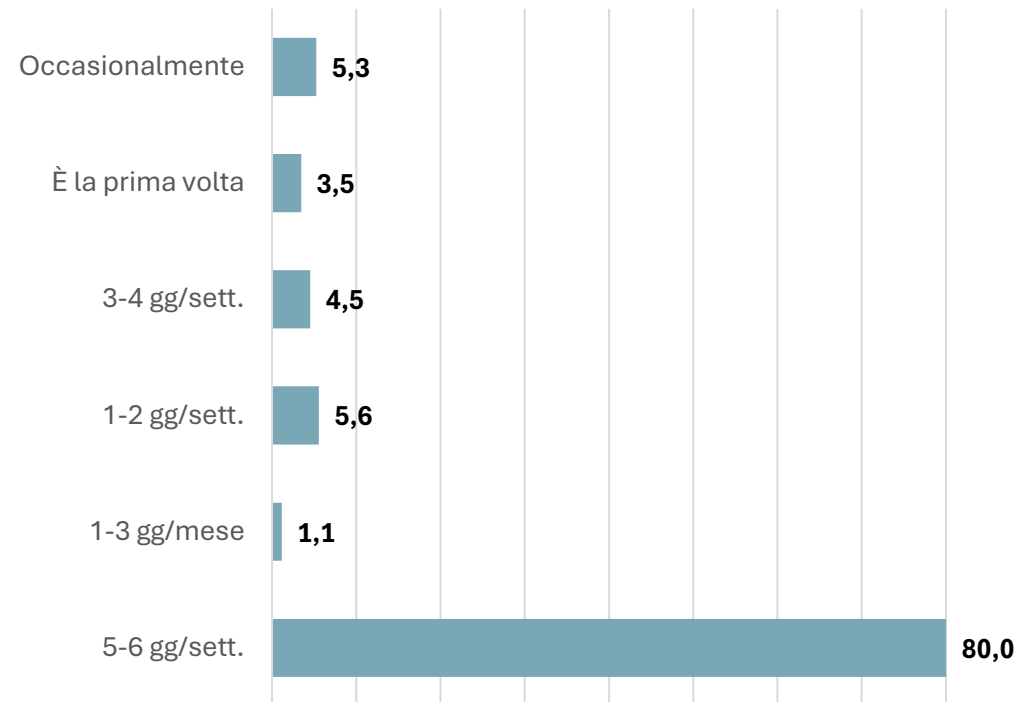




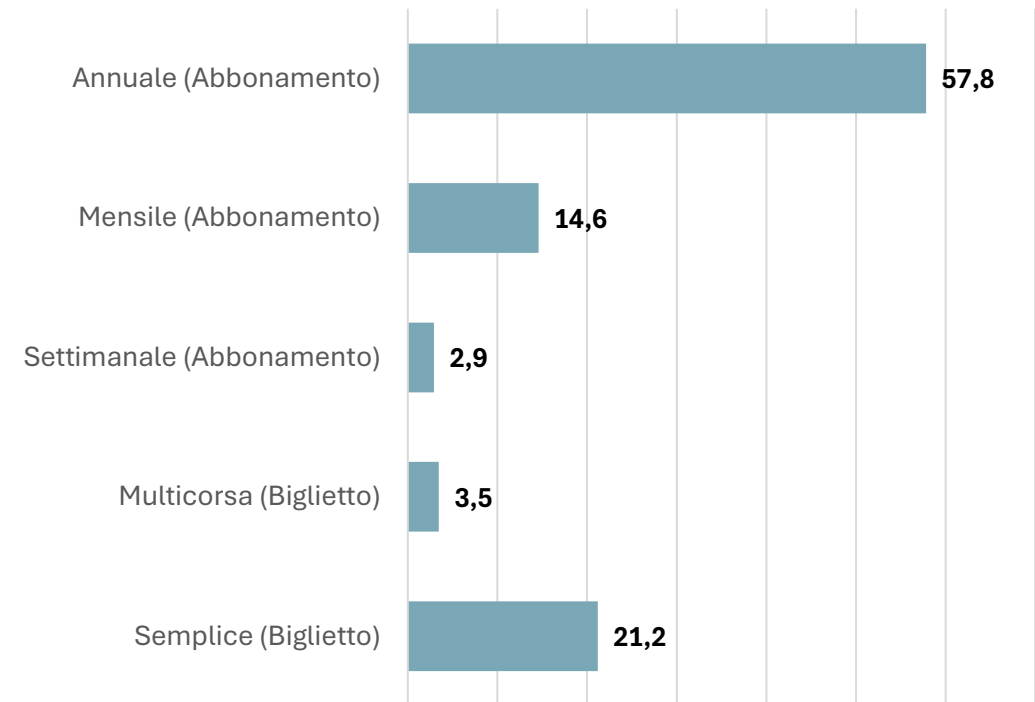
SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Frequenza d'uso del mezzo



Tipo di biglietto

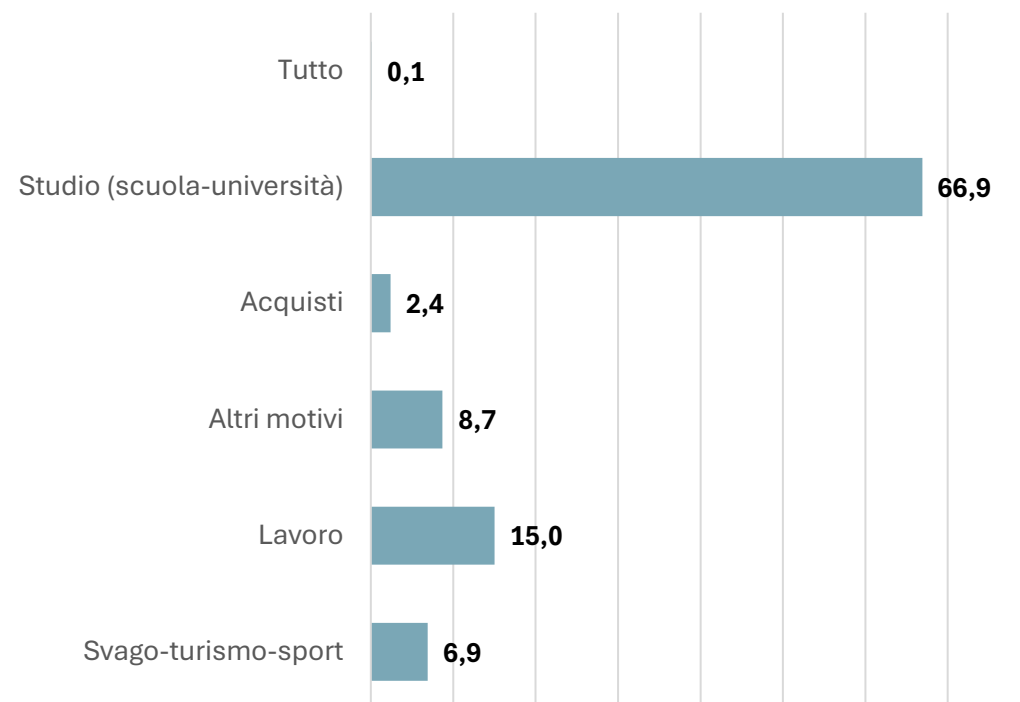




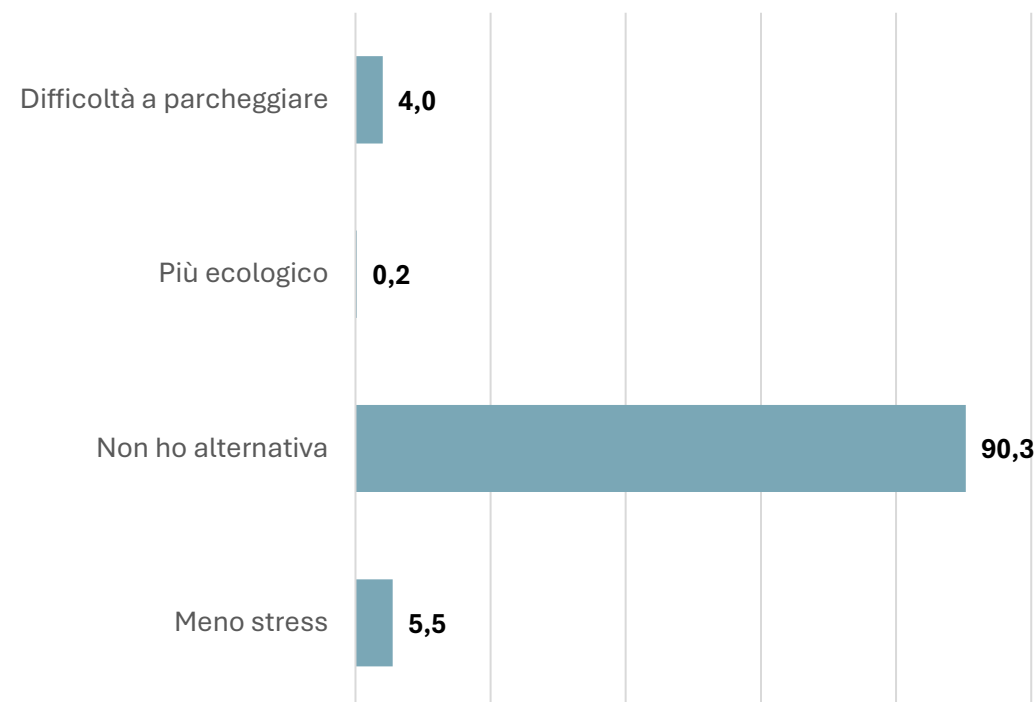
SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Motivo dello spostamento?



Motivo per il quale ha scelto il mezzo?

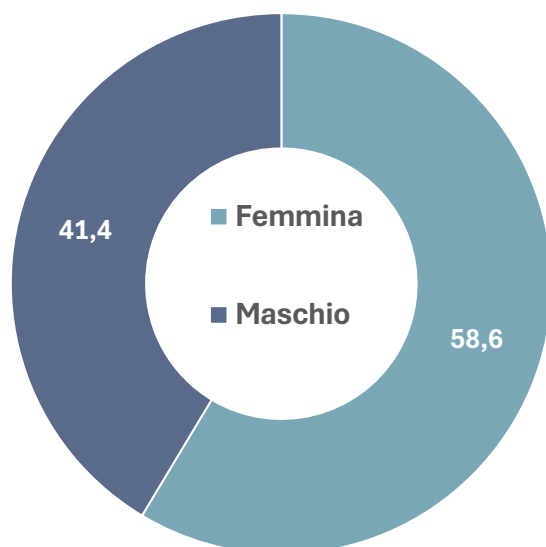




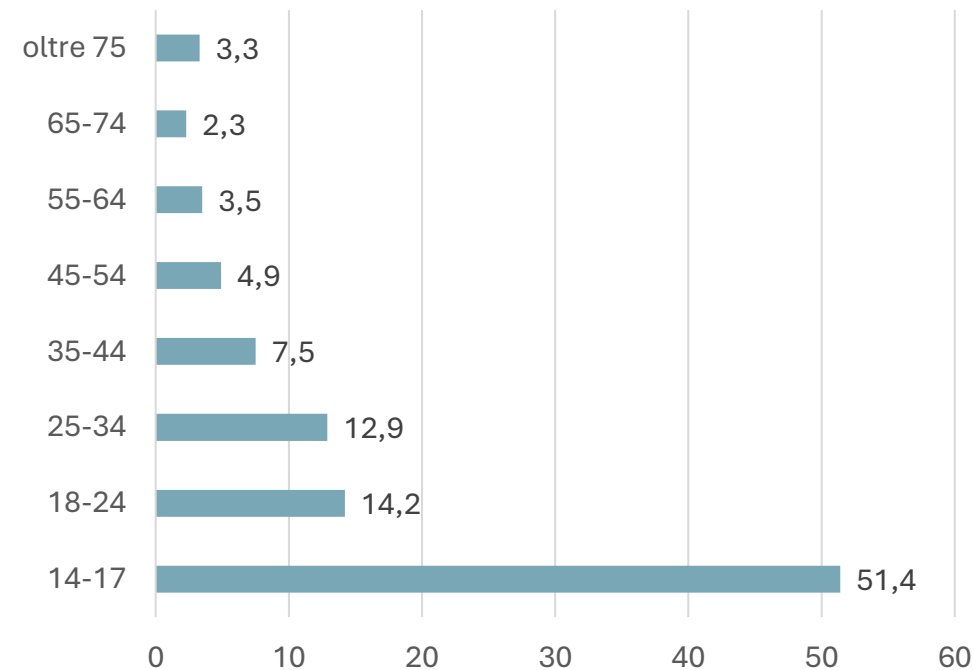
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

Genere



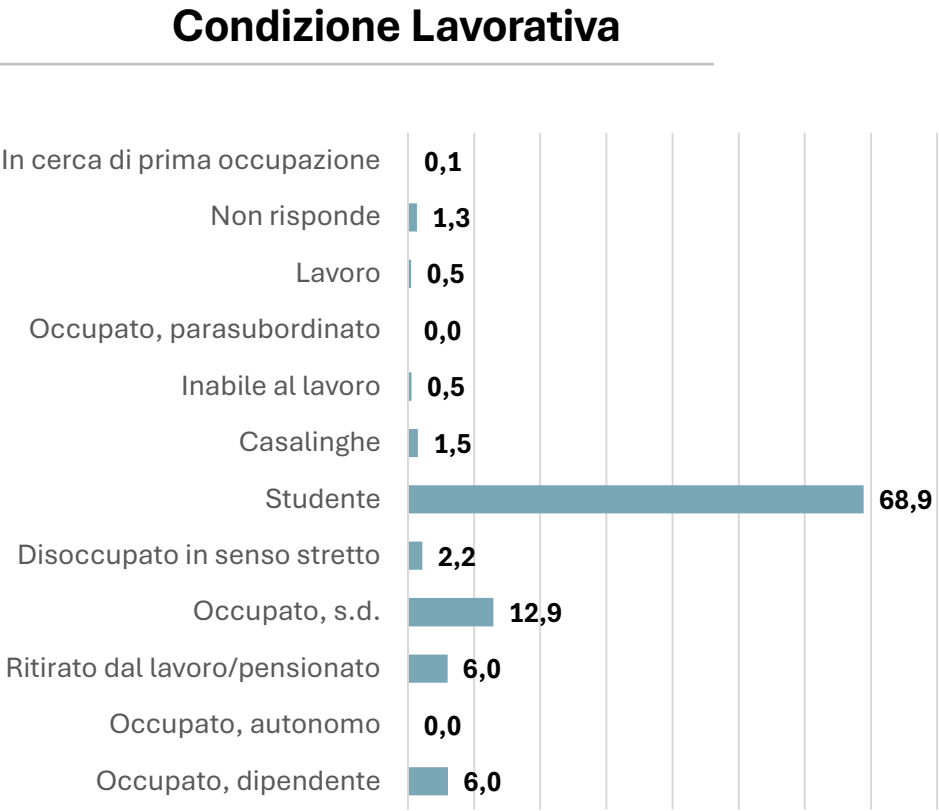
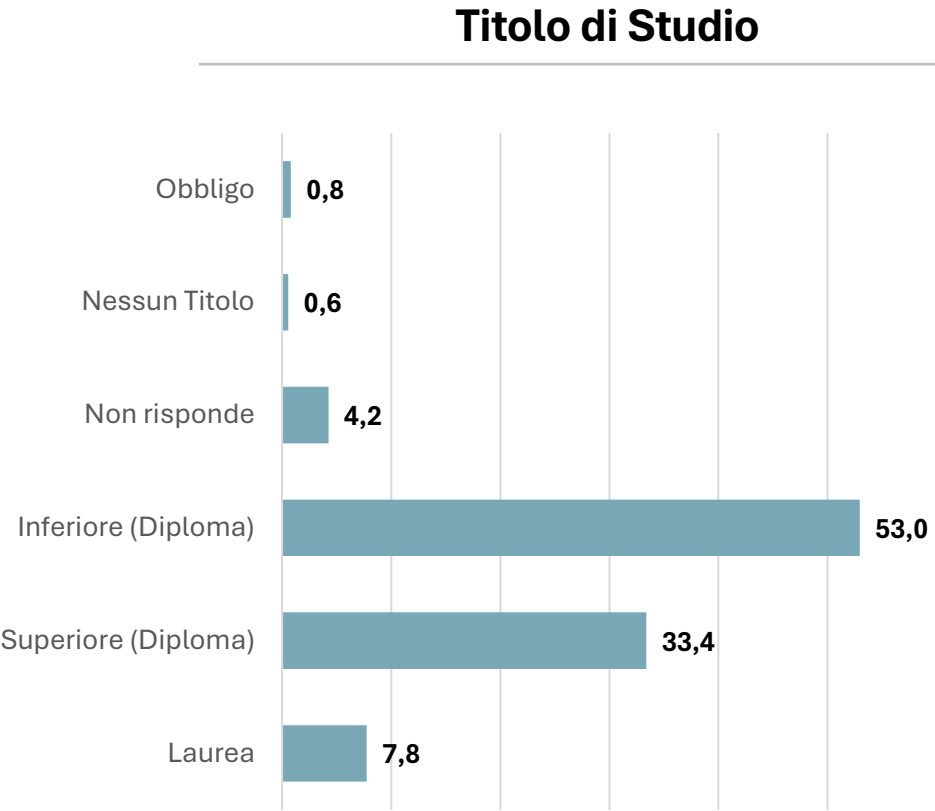
Età





INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta



**DISPONIBILITÀ
E AFFIDABILITÀ
DEL SERVIZIO**



PUNTUALITÀ DELLE CORSE



REGOLARITÀ DEL SERVIZIO



FREQUENZA DI PASSAGGIO DEI MEZZI



DURATA DELLO SPOSTAMENTO



FACILITÀ DI RAGGIUNGERE DIVERSE DESTINAZIONI



INTEGRAZIONE DELLE TARIFFE TRA I DIVERSI MEZZI



FACILITÀ DI MUNIRSI DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI

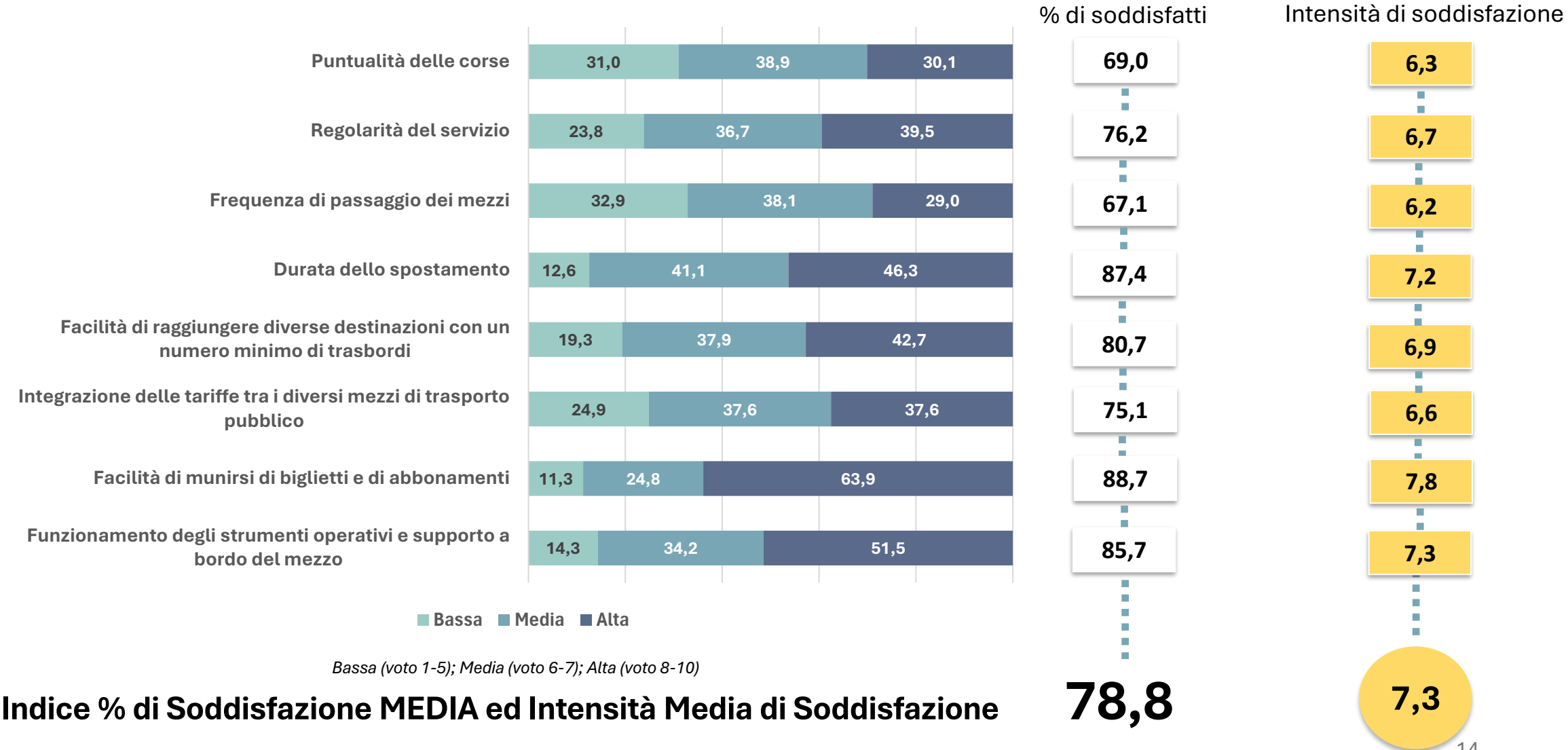


FUNZIONAMENTO DEGLI STRUMENTI OPERATIVI



DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Dati comparati del grado di soddisfazione

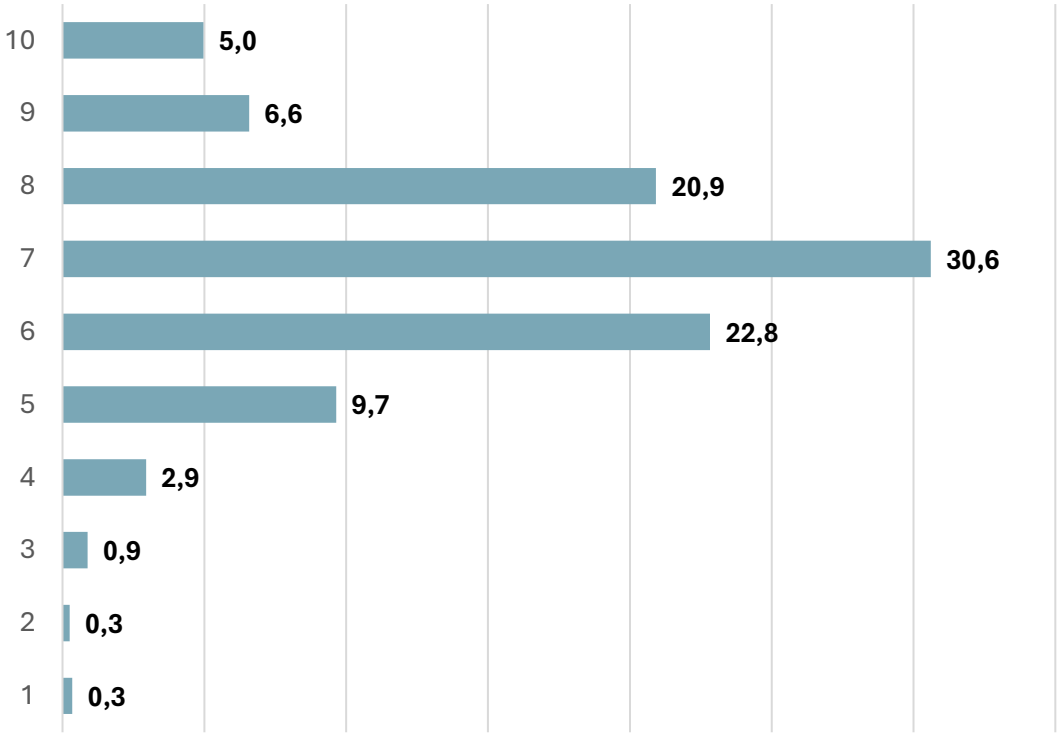




DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

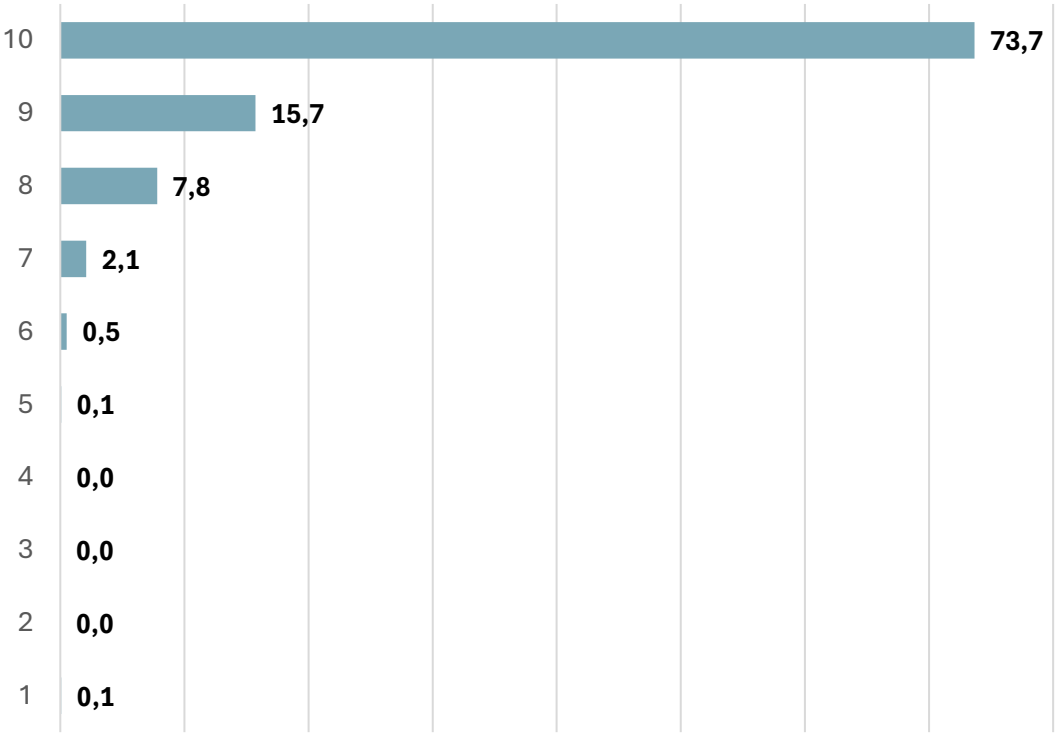
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	32,5%
Soddisfazione	85,9%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità

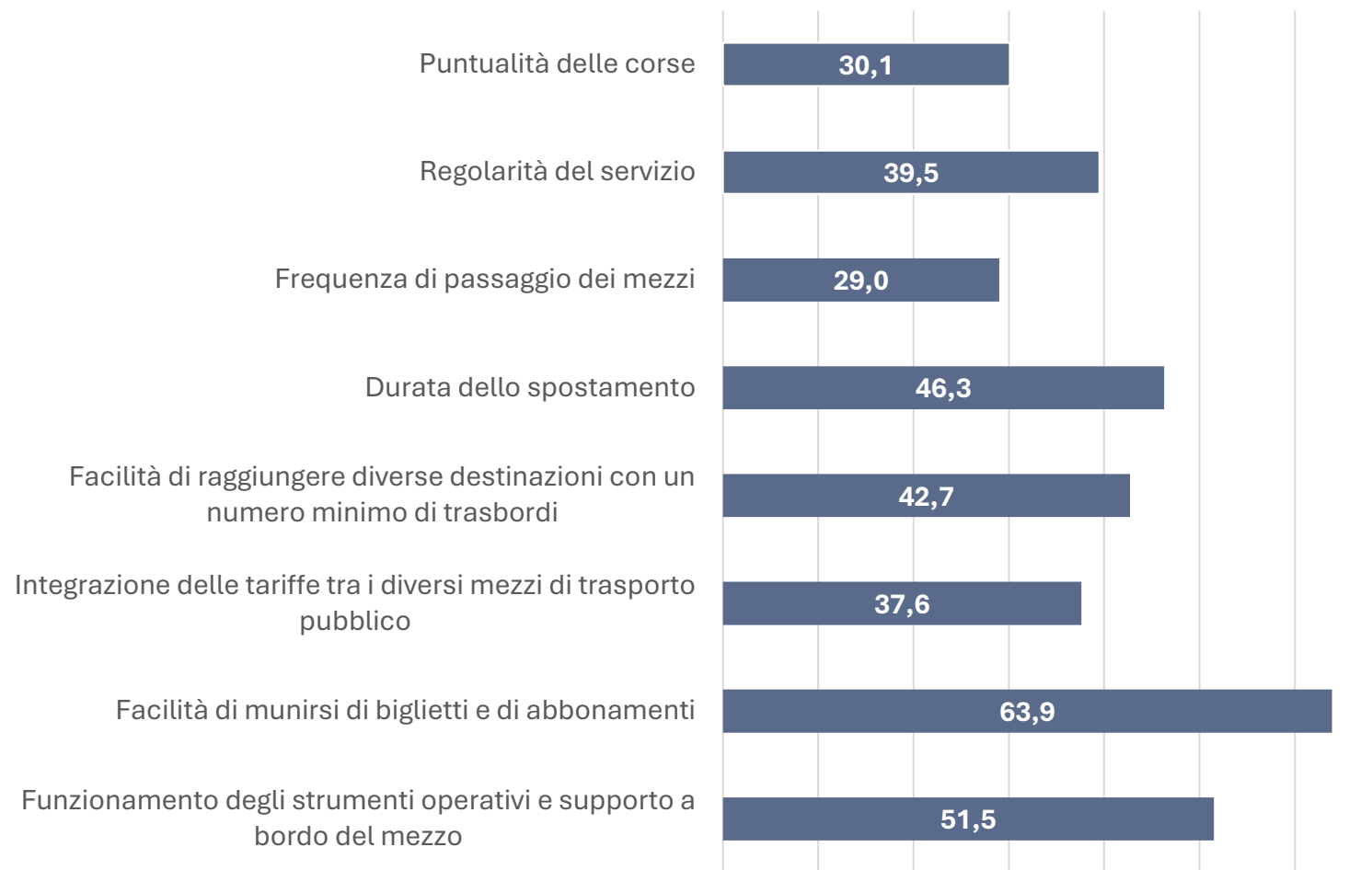


Importanza	99,8%
------------	-------



DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



**Indice % di Alta
Soddisfazione MEDIA**

42,6





DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Domanda Overall ed Importanza

Fattore	Soddisfazione	Importanza	Gap
Puntualità delle corse	6,3	9,6	-3,1
Regolarità del servizio	6,7	9,6	-2,9
Frequenza di passaggio dei mezzi	6,2	9,6	-3,4
Durata dello spostamento	7,2	9,6	-2,4
Facilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	6,9	9,6	-2,7
Integrazione delle tariffe tra i diversi mezzi di trasporto	6,6	9,6	-3,0
Facilità di munirsi di biglietti e abbonamenti	7,8	9,6	-1,8
Funzionamento degli strumenti operativi e supporto a bordo del mezzo	7,3	9,6	-2,3



ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

 **VARIETÀ DI MODALITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI**

 **FREQUENZA ED EFFICIENZA DEI COLLEGAMENTI TRA LE DIVERSE LINEE**

 **FACILITÀ DI INTERSCAMBIO CON BICI, AUTO PRIVATA E CAR-SHARING**

 **ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO PER PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA**

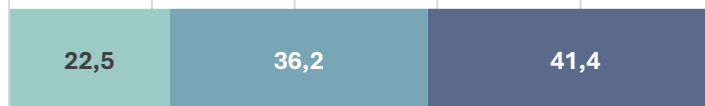
ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Dati comparati del grado di soddisfazione

Varietà di modalità di acquisto dei biglietti (biglietterie automatiche, app, tabacchi)



Frequenza ed efficienza dei collegamenti tra le diverse linee di trasporto pubblico



Facilità di interscambio con bici, auto privata e car-sharing (se disponibile)



Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta



■ Bassa ■ Media ■ Alta

Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

% di soddisfatti

89,3

77,5

81,7

86,6

83,8

Intensità di soddisfazione

7,7

6,8

7,1

7,4

7,3

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

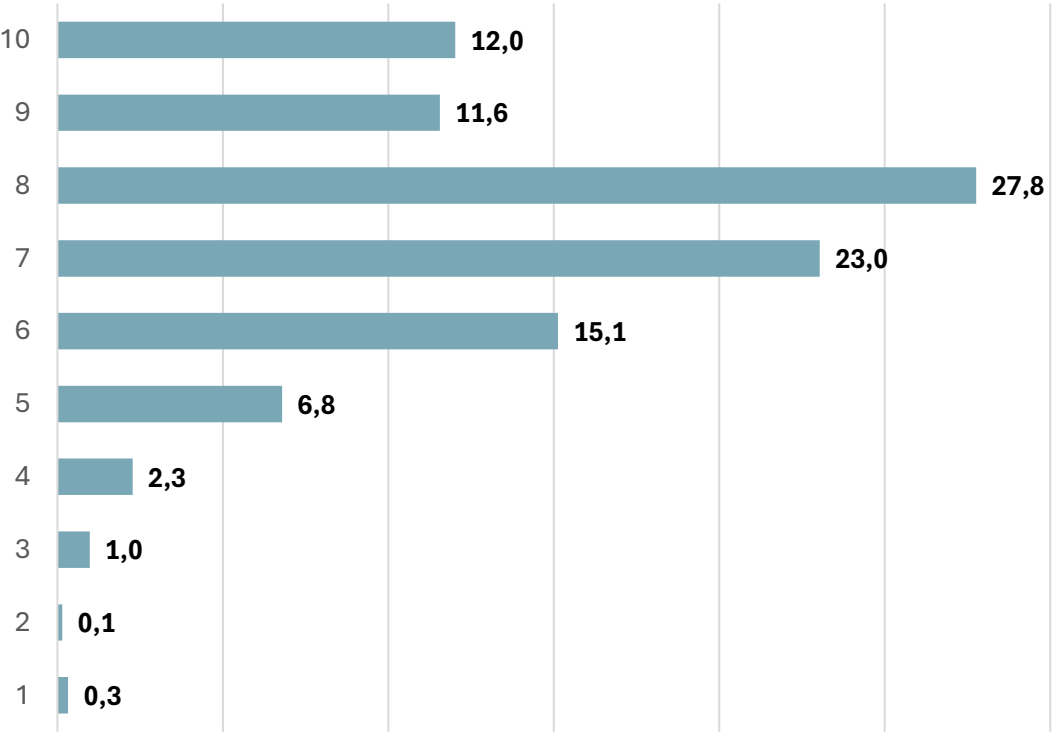




ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

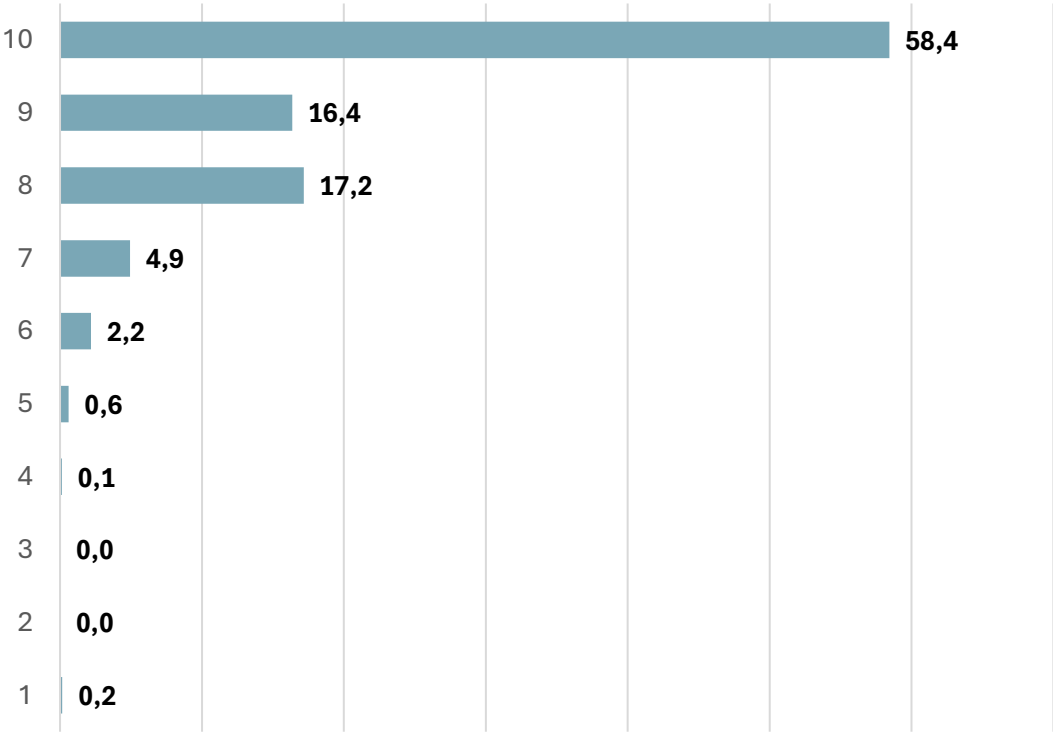
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	51,3%
Soddisfazione	89,5%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità

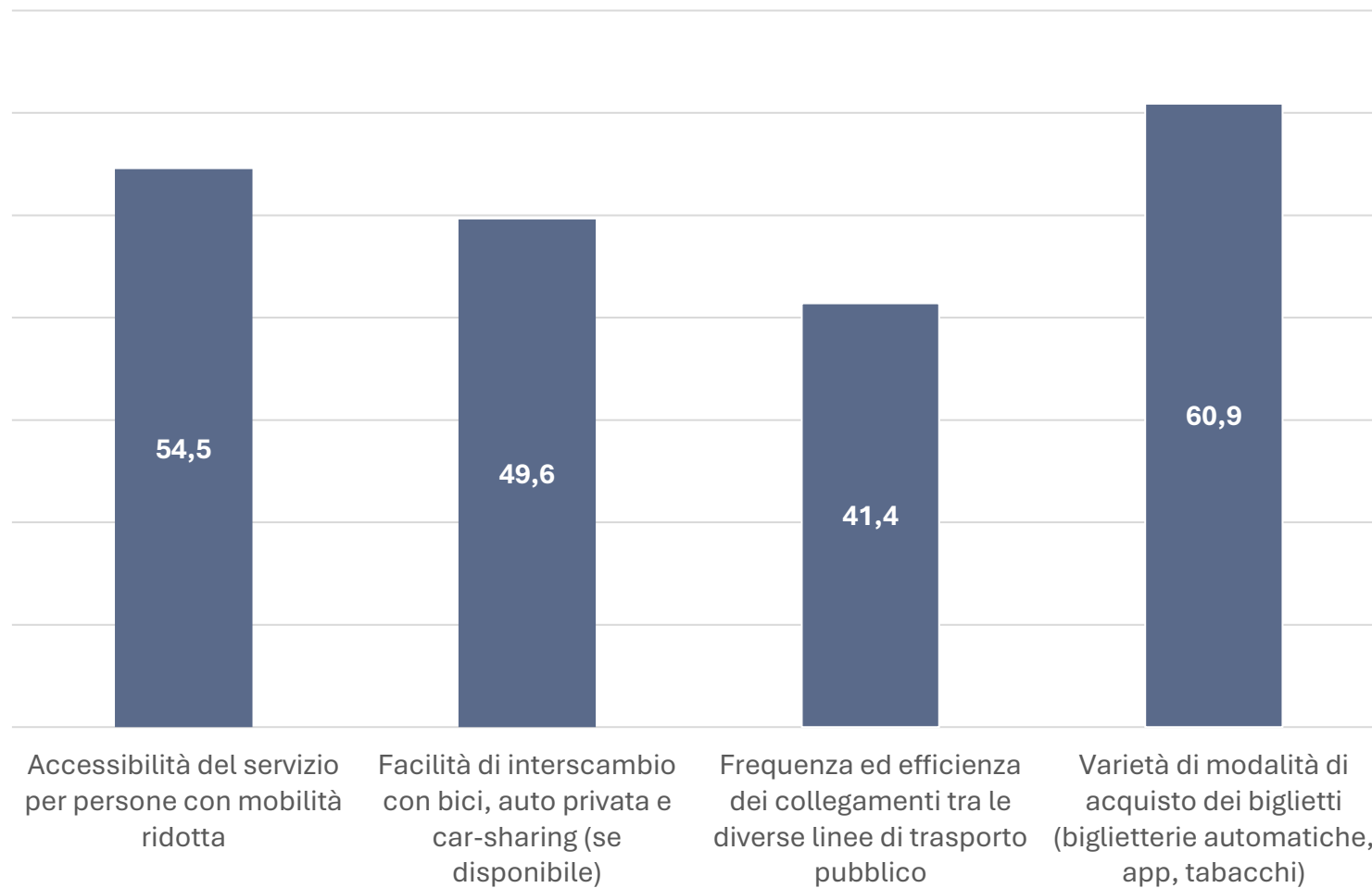


Importanza	99,1%
------------	-------



ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

51,6





ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Domanda Overall ed Importanza

Fattore	Soddisfazione	Importanza	Gap
Varietà di modalità di acquisto dei biglietti	7,7	9,2	-1,5
Frequenza ed efficienza dei collegamenti tra le diverse linee	6,8	9,2	-2,4
Facilità di interscambio con bici, auto privata e car-sharing	7,1	9,2	-2,1
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	7,4	9,2	-1,8





**CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI PER
L'ORGANIZZAZIONE DELLO SPOSTAMENTO**



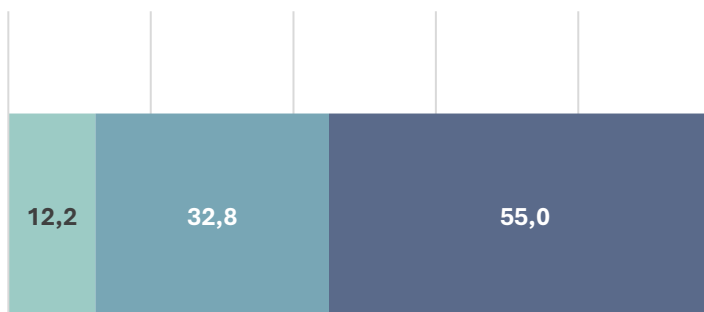
FACILITÀ CON CUI TROVI INFORMAZIONI

INFORMAZIONI

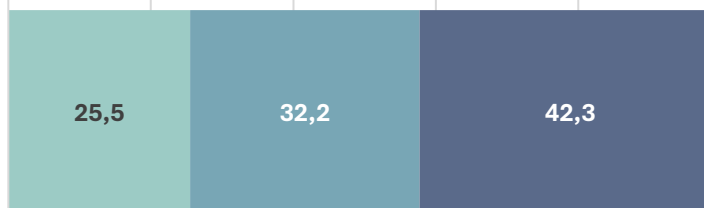
Dati comparati del grado di soddisfazione



Chiarezza delle informazioni per l'organizzazione dello spostamento



Facilità con cui trovi informazioni sul viaggio in stazioni, fermate o a bordo, su orari in caso di disservizio



■ Bassa ■ Media ■ Alta

Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

% di soddisfatti

87,8

Intensità di soddisfazione

7,4

74,5

6,7

81,1

7,1

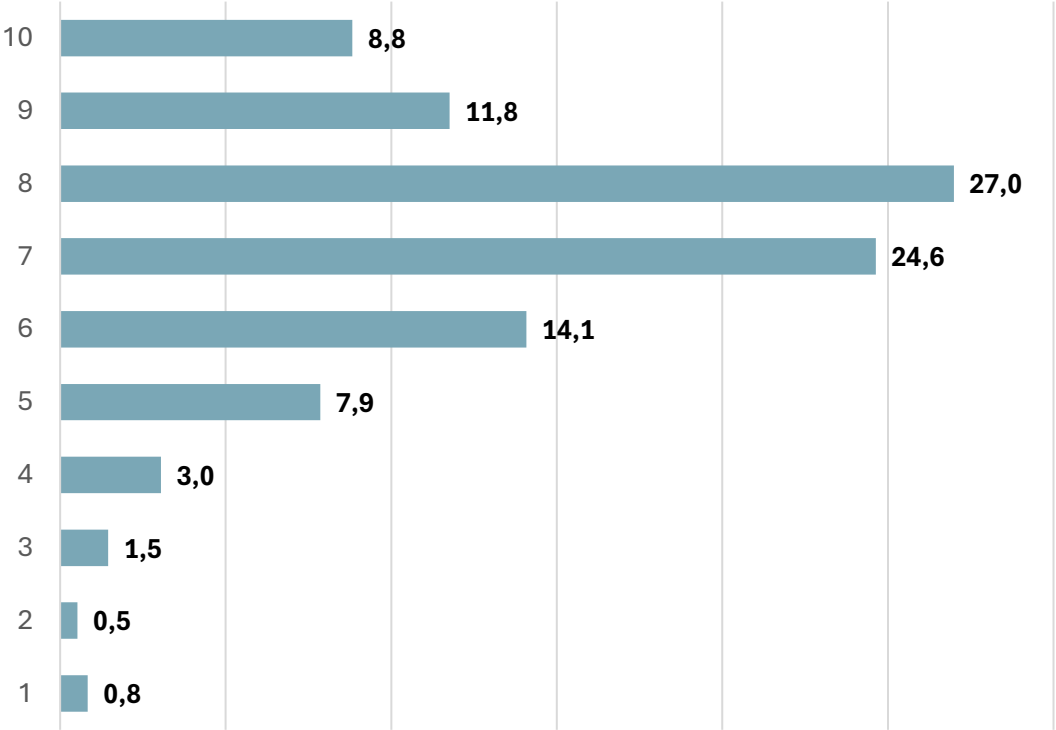
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione



INFORMAZIONI

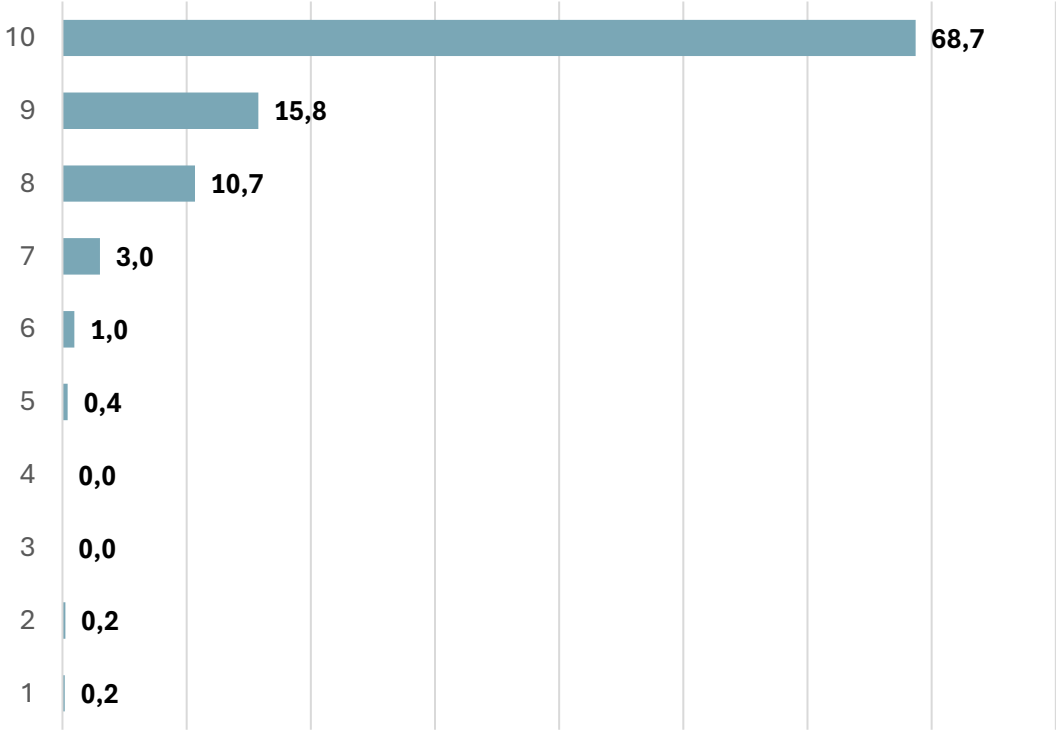
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	47,6%
Soddisfazione	86,3%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità

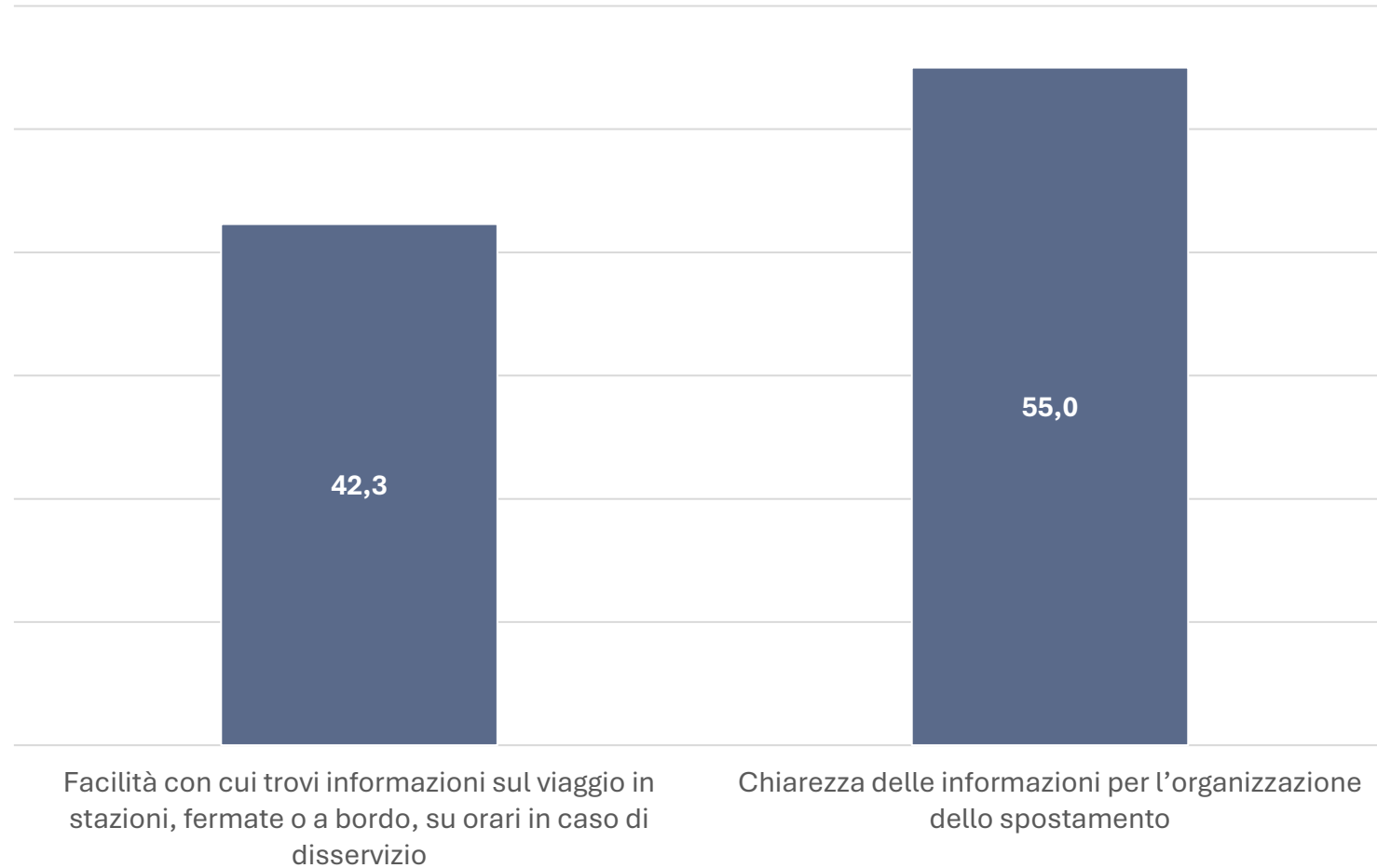


Importanza	99,2%
------------	-------



INFORMAZIONI

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

48,7



INFORMAZIONI

Domanda Overall ed Importanza



Fattore	Soddisfazione	Importanza	Gap
Chiarezza delle informazioni per l'organizzazione dello spostamento	7,4	9,4	-2,0
Facilità con cui trovi informazioni sul viaggio	6,7	9,4	-2,7





 **CHIAREZZA DELLE PROCEDURE PER PRESENTARE RICLAMI E RICHIEDERE INFORMAZIONI**

 **DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DI BORDO A FORNIRE INFORMAZIONI**

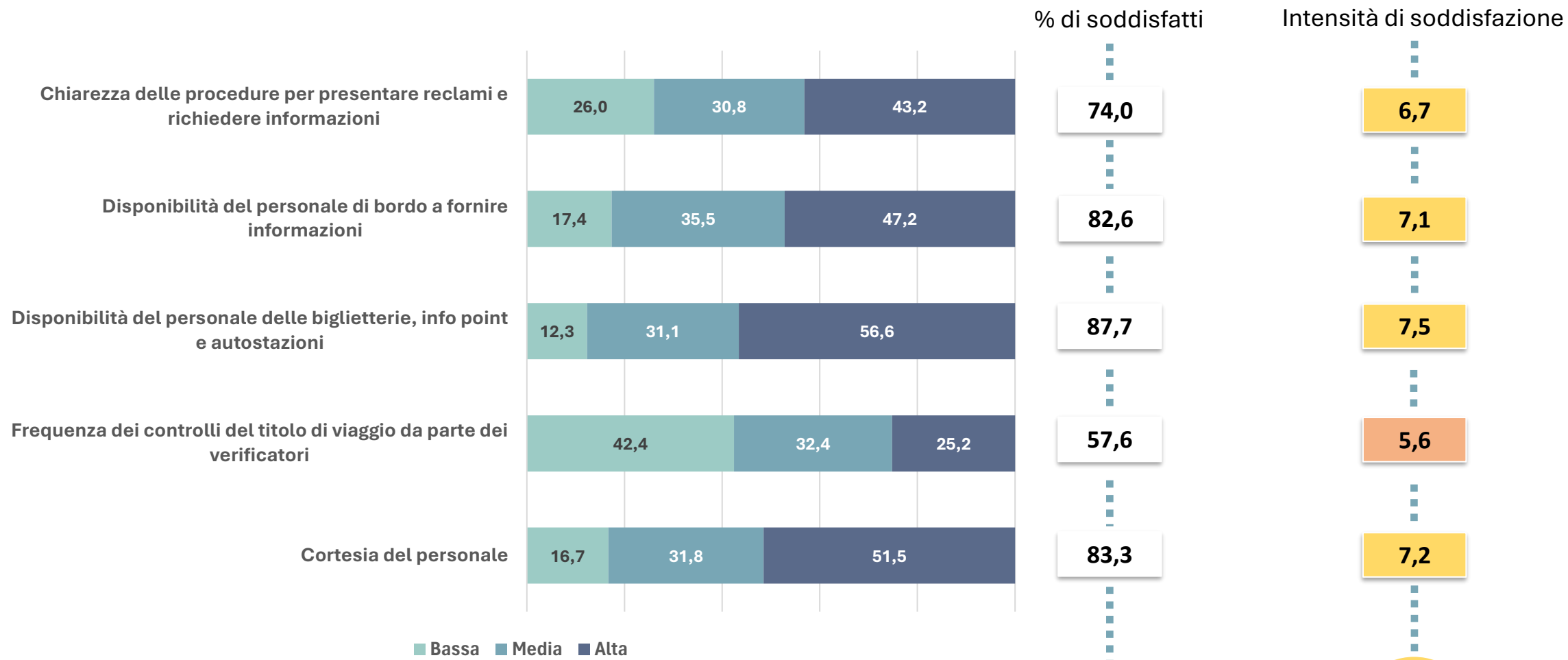
 **DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE DELLE BIGLIETTERIE, INFO POINT E AUTOSTAZIONI**

 **FREQUENZA DEI CONTROLLI DEL TITOLO DI VIAGGIO**

 **CORTESIA DEL PERSONALE**

ASSISTENZA AL CLIENTE

Dati comparati del grado di soddisfazione



Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

77,0

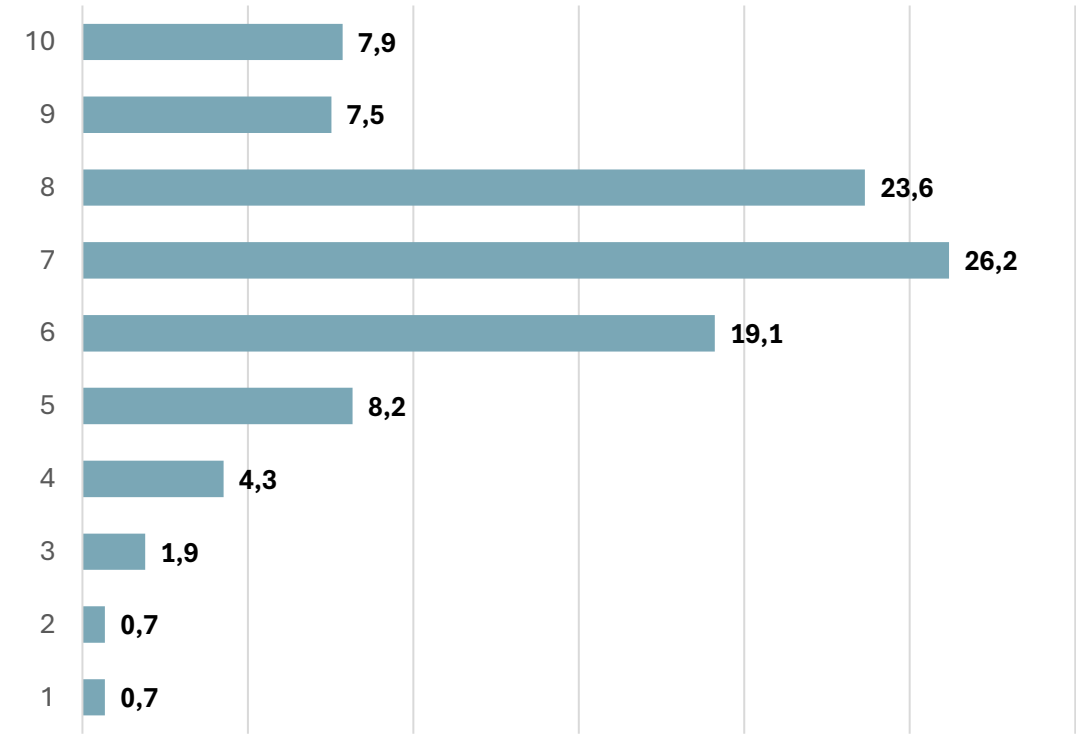
6,8



ASSISTENZA AL CLIENTE

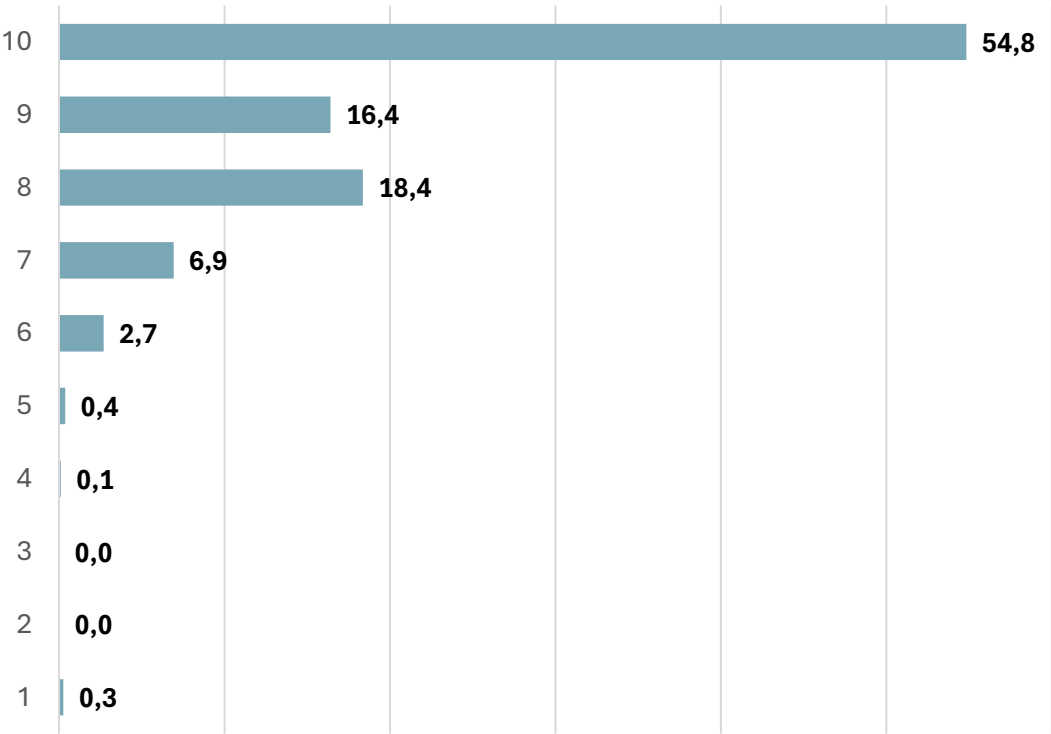
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	39,0%
Soddisfazione	84,3%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità

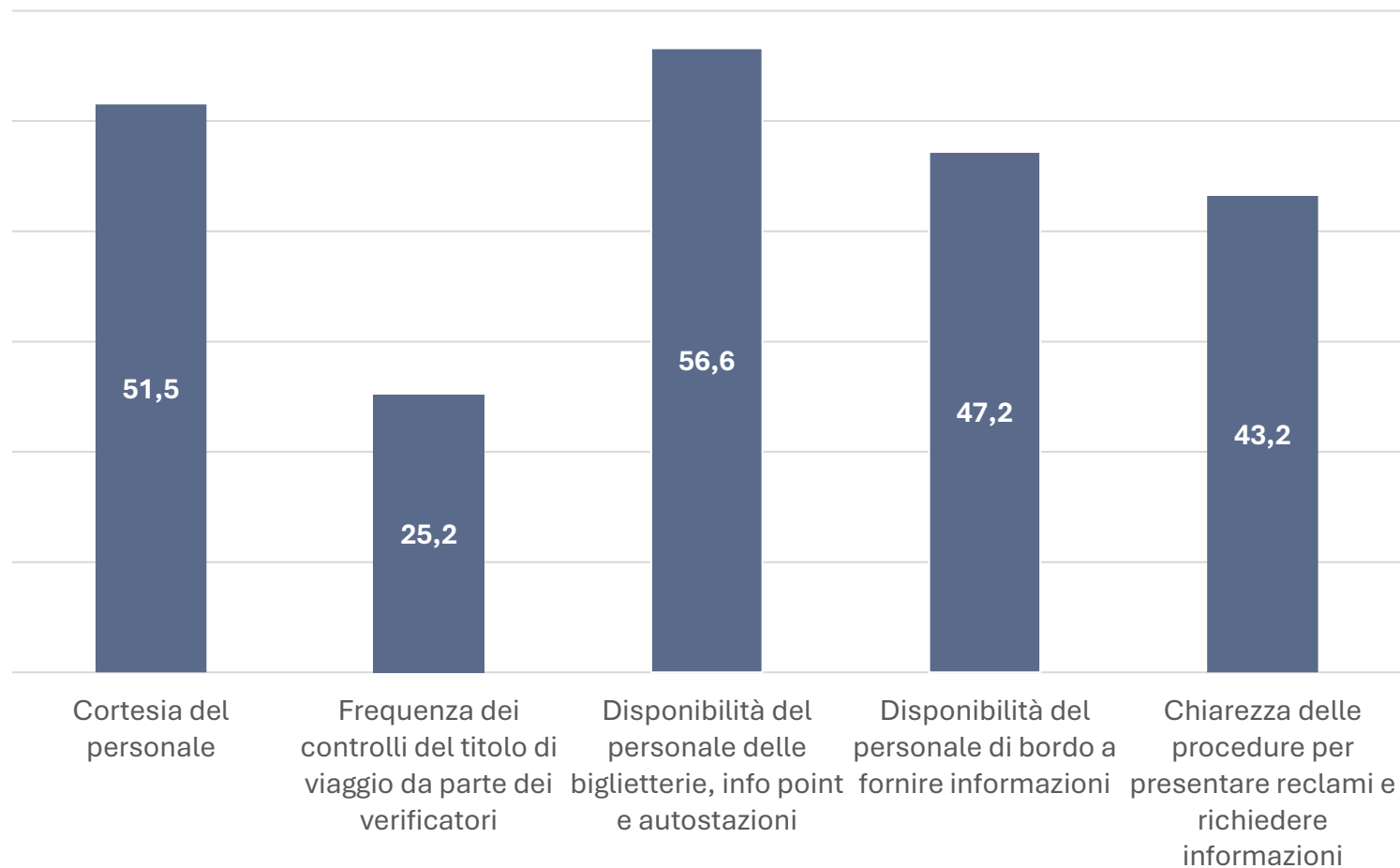


Importanza	99,3%
------------	-------



ASSISTENZA AL CLIENTE

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

44,7



ASSISTENZA AL CLIENTE

Domanda Overall ed Importanza



Fattore	Soddisfazione	Importanza	Gap
Chiarezza delle procedure per presentare reclami e richiedere informazioni	6,7	9,1	-2,4
Disponibilità del personale a bordo a fornire informazioni	7,1	9,1	-2,0
Disponibilità del personale delle biglietterie, info point e autostazioni	7,5	9,1	-1,6
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio	5,6	9,1	-3,5
Cortesia del personale	7,2	9,1	-1,9





 **DISPONIBILITÀ DI POSTI E SPAZIO A BORDO DEI MEZZI**

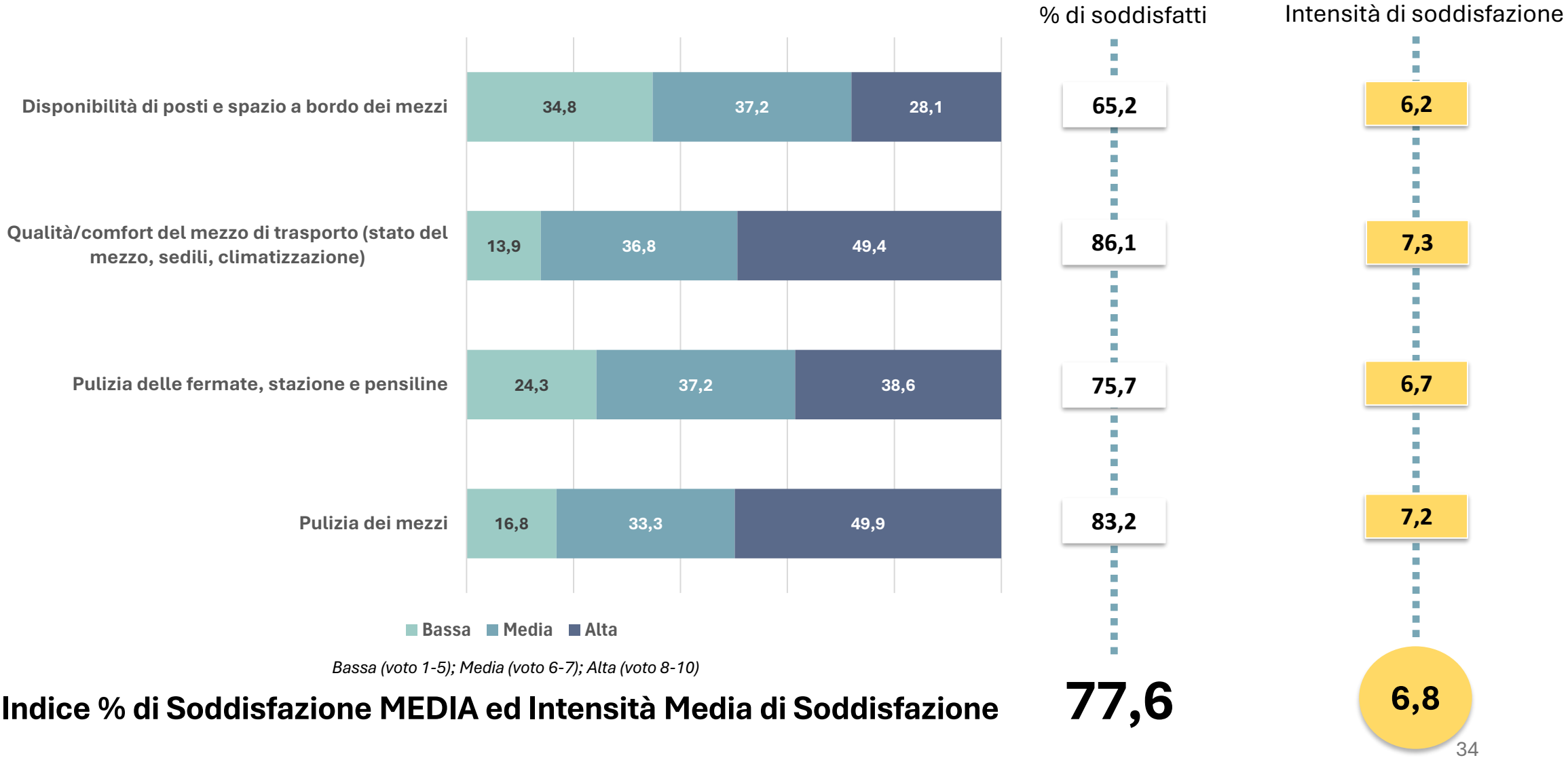
 **QUALITÀ/COMFORT DEL MEZZO DI TRASPORTO**

 **PULIZIA DELLE FERMATE, STAZIONE E PENSILINE**

 **PULIZIA DEI MEZZI**

COMFORT DEL SERVIZIO

Dati comparati del grado di soddisfazione

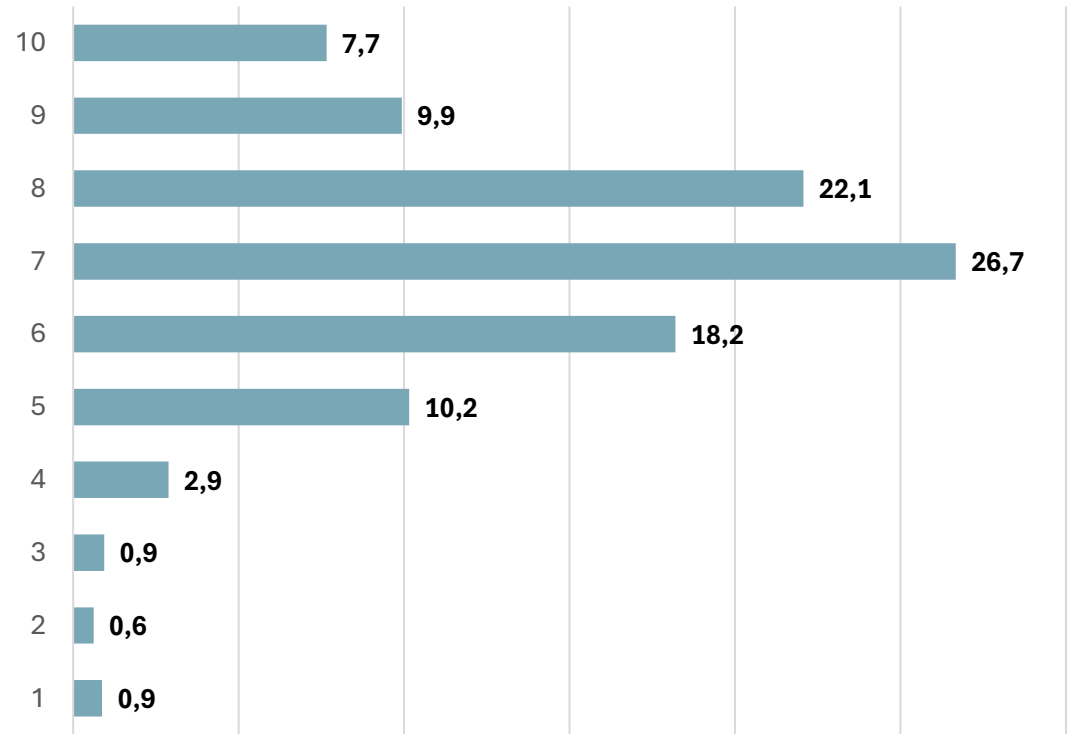




COMFORT DEL SERVIZIO

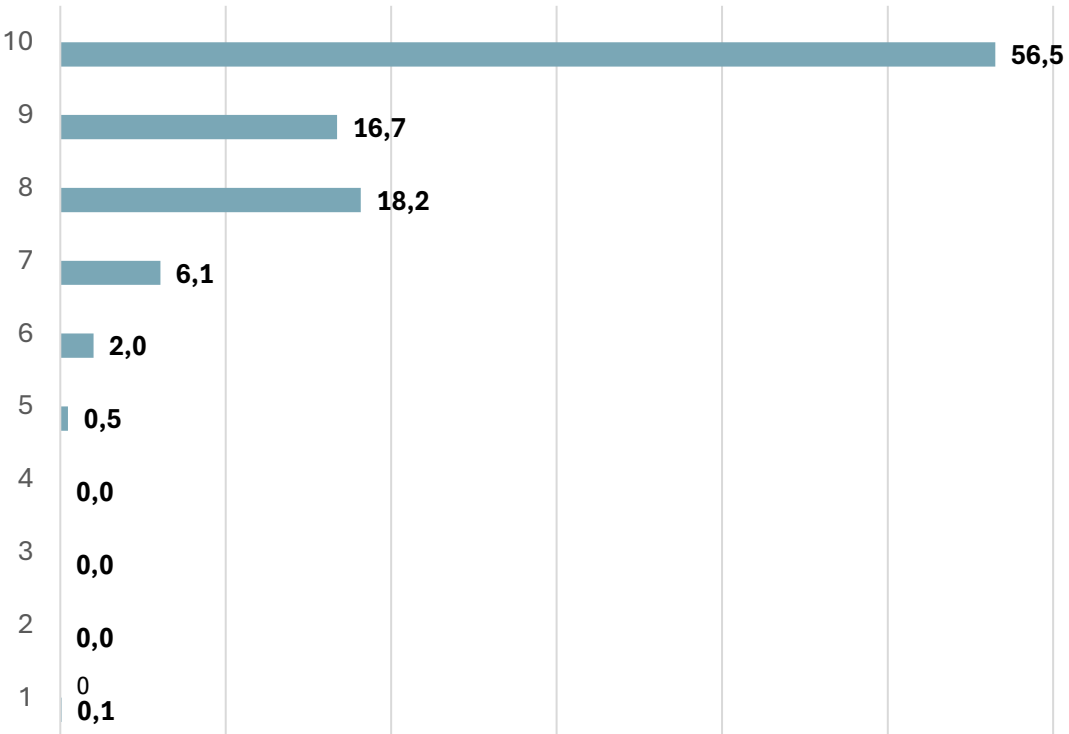
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	39,6%
Soddisfazione	84,5%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità

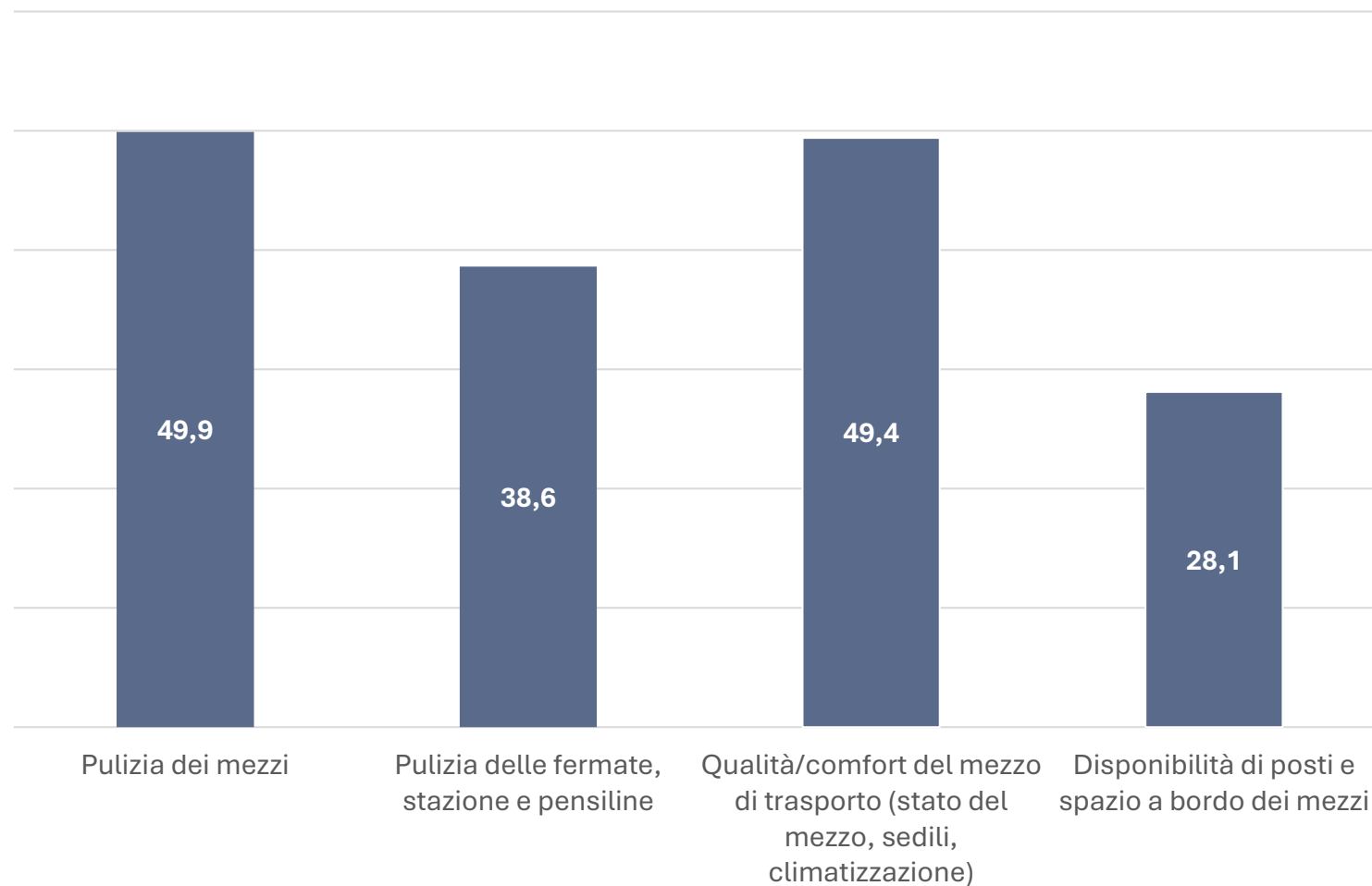


Importanza	99,5%
------------	-------



COMFORT DEL SERVIZIO

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

41,5





COMFORT DEL SERVIZIO

Domanda Overall ed Importanza

Fattore	Soddisfazione	Importanza	Gap
Disponibilità di posti e spazio a bordo dei mezzi	6,2	9,2	-3,0
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	7,3	9,2	-1,9
Pulizia delle fermate, stazione e pensiline	6,7	9,2	-2,5
Pulizia dei mezzi	7,2	9,2	-2,0



SICUREZZA A BORDO DEI MEZZI



SICUREZZA ALLE FERMATE E ALLE STAZIONI



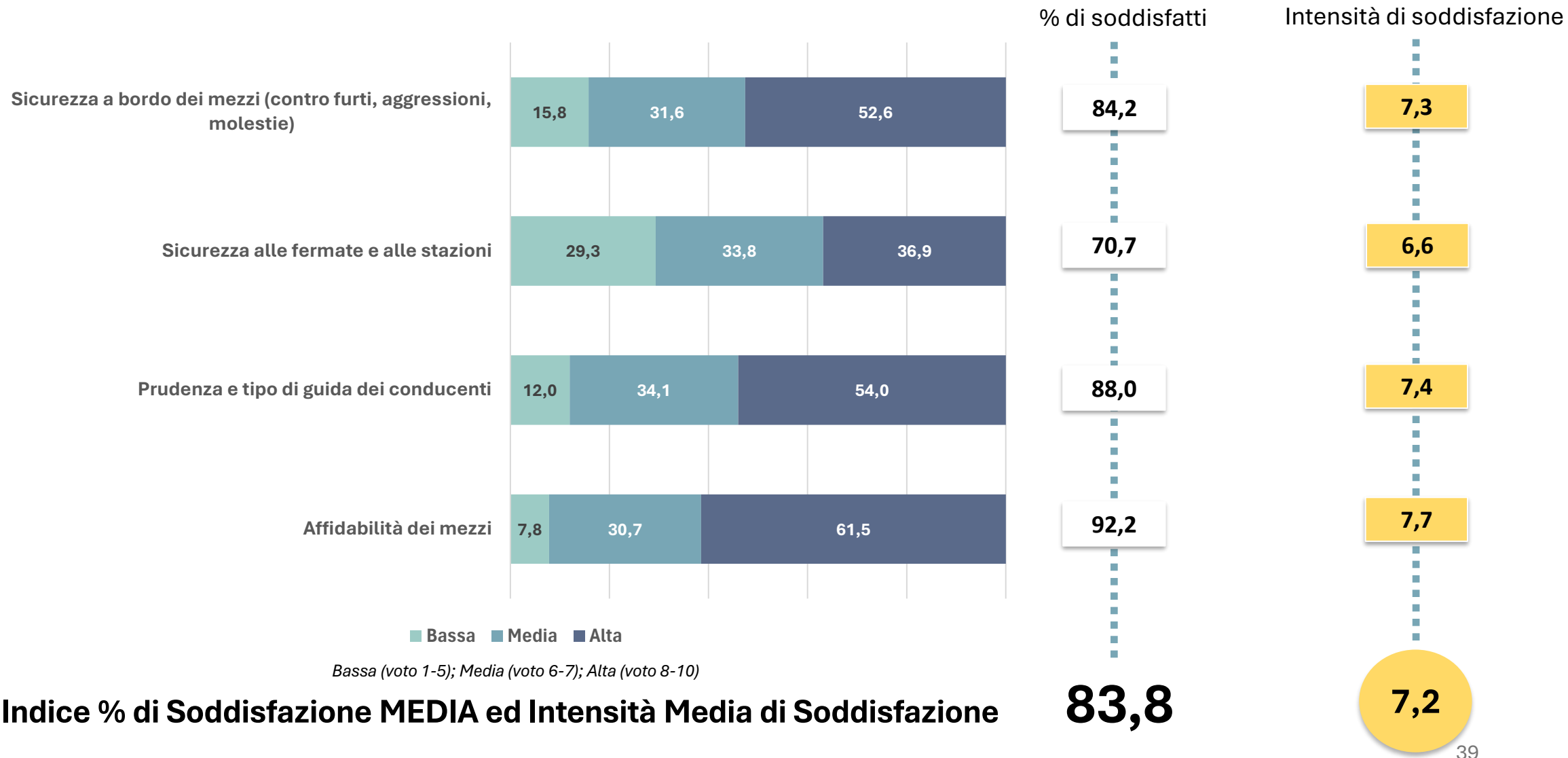
PRUDENZA E TIPO DI GUIDA DEI CONDUCENTI



AFFIDABILITÀ DEI MEZZI

SICUREZZA

Dati comparati del grado di soddisfazione

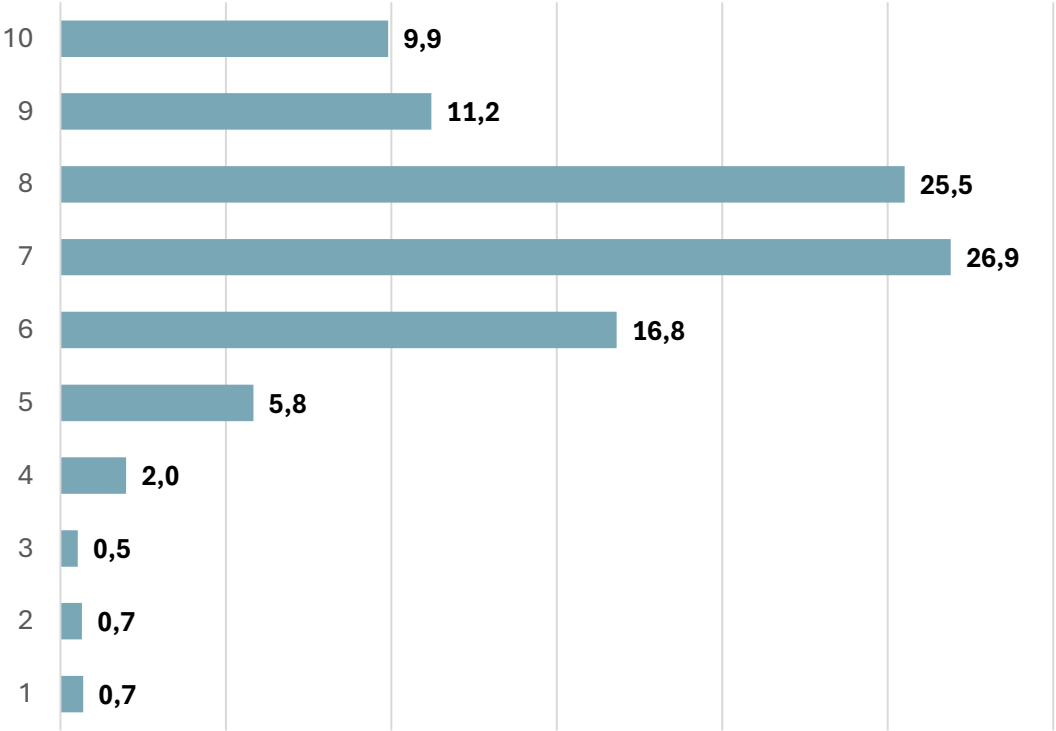




SICUREZZA

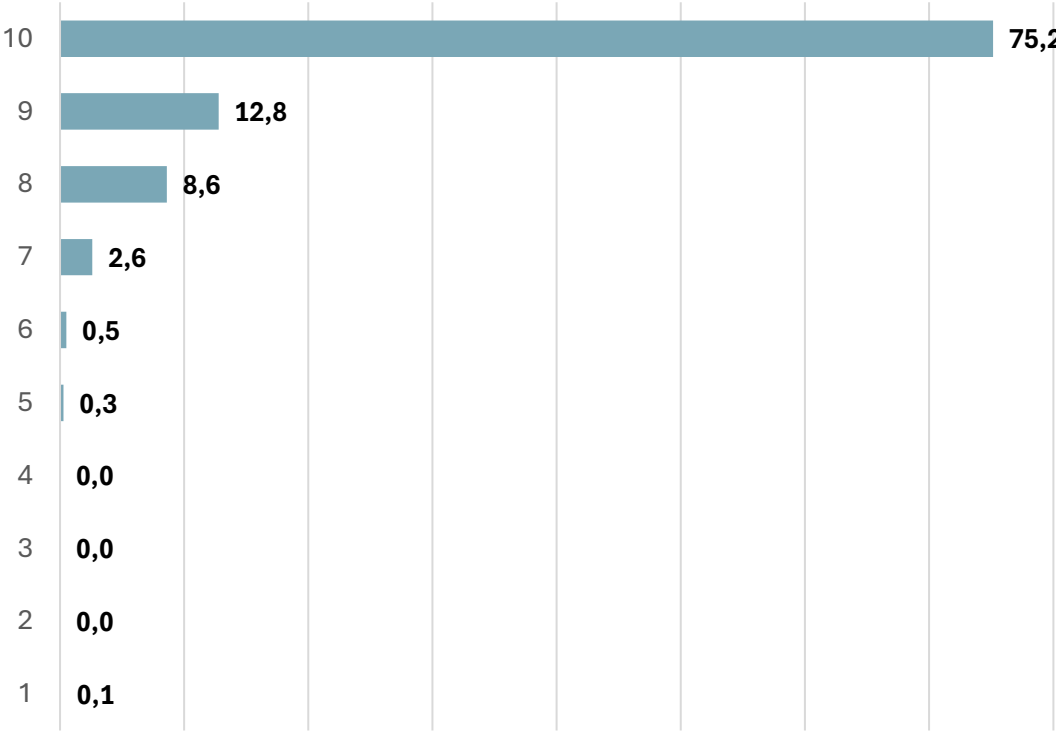
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	46,6%
Soddisfazione	90,3%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità

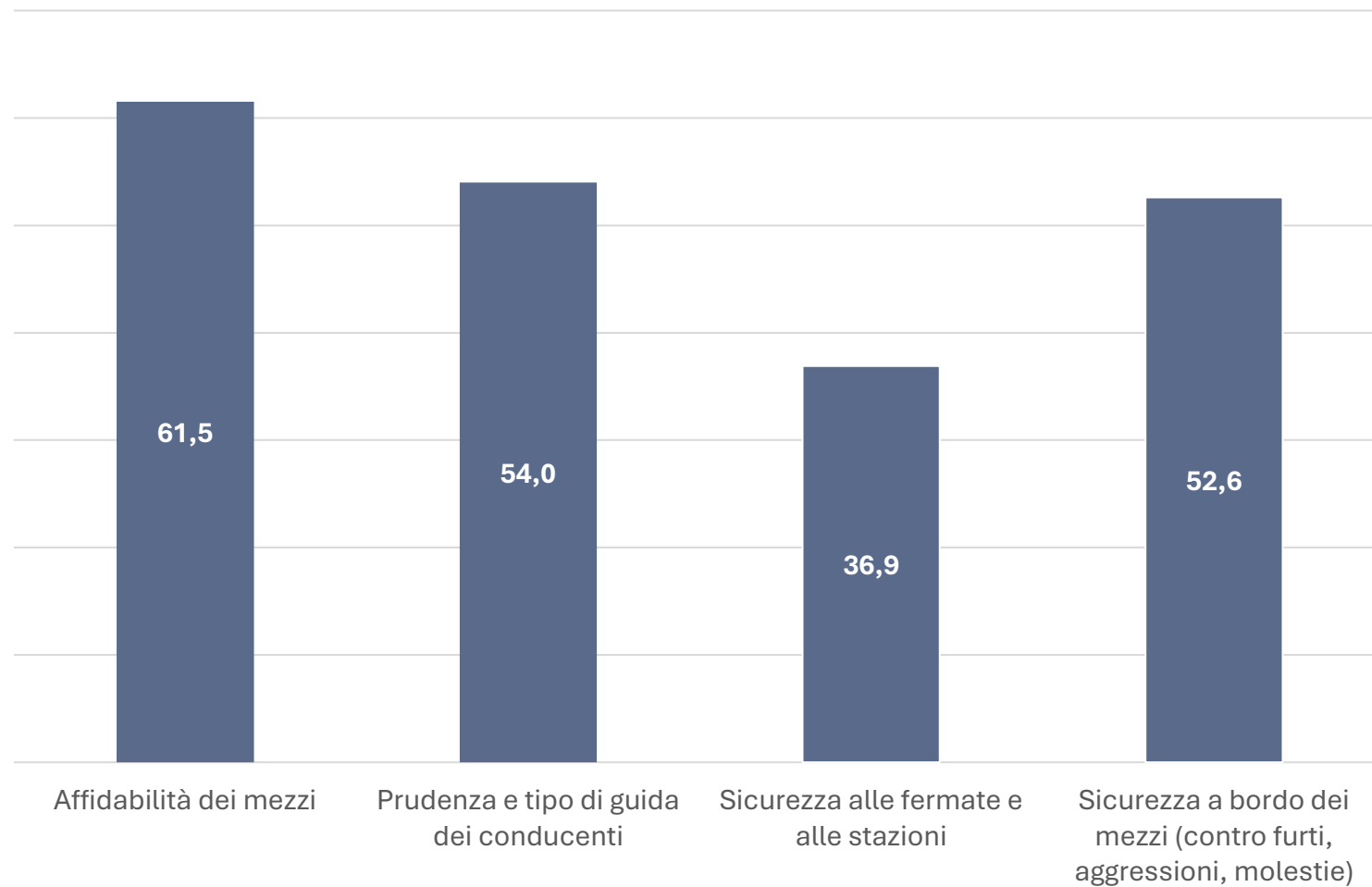


Importanza	99,6%
------------	-------



SICUREZZA

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

51,2



SICUREZZA

Domanda Overall ed Importanza



Fattore	Soddisfazione	Importanza	Gap
Sicurezza a bordo dei mezzi	7,3	9,6	-2,3
Sicurezza alle fermate e alle stazioni	6,6	9,6	-3,0
Prudenza e tipo di guida dei conducenti	7,4	9,6	-2,2
Affidabilità dei mezzi	7,2	9,6	-2,4





GAP COMPARATO PER SUBFATTORI

Fattore	Soddisfazione	Importanza	Gap
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio	5,6	9,1	-3,5
Frequenza di passaggio dei mezzi	6,2	9,6	-3,4
Puntualità delle corse	6,3	9,6	-3,1
Integrazione delle tariffe tra i diversi mezzi di trasporto	6,6	9,6	-3
Disponibilità di posti e spazio a bordo dei mezzi	6,2	9,2	-3
Sicurezza alle fermate e alle stazioni	6,6	9,6	-3
Regolarità del servizio	6,7	9,6	-2,9
Facilità di raggiungere diverse destinazioni con un numero minimo di trasbordi	6,9	9,6	-2,7
Facilità con cui trovi informazioni sul viaggio	6,7	9,4	-2,7
Pulizia delle fermate, stazione e pensiline	6,7	9,2	-2,5
Durata dello spostamento	7,2	9,6	-2,4
Frequenza ed efficienza dei collegamenti tra le diverse linee	6,8	9,2	-2,4
Chiarezza delle procedure per presentare reclami e richiedere informazioni	6,7	9,1	-2,4
Affidabilità dei mezzi	7,2	9,6	-2,4
Funzionamento degli strumenti operativi e supporto a bordo del mezzo	7,3	9,6	-2,3
Sicurezza a bordo dei mezzi	7,3	9,6	-2,3
Prudenza e tipo di guida dei conducenti	7,4	9,6	-2,2
Facilità di interscambio con bici, auto privata e car-sharing	7,1	9,2	-2,1
Chiarezza delle informazioni per l'organizzazione dello spostamento	7,4	9,4	-2
Disponibilità del personale a bordo a fornire informazioni	7,1	9,1	-2
Pulizia dei mezzi	7,2	9,2	-2
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	7,3	9,2	-1,9
Facilità di munirsi di biglietti e abbonamenti	7,8	9,6	-1,8
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	7,4	9,2	-1,8
Disponibilità del personale delle biglietterie, info point e autostazioni	7,5	9,1	-1,6
Varietà di modalità di acquisto dei biglietti	7,7	9,2	-1,5



GAP COMPARATO PER FATTORI

COMMENTI



L'analisi che segue valuta la differenza tra il grado di soddisfazione percepito dagli utenti e l'importanza assegnata a diversi aspetti del servizio di mobilità. La differenza (indicata come **GAP**) è stata suddivisa in tre **fasce di priorità** per meglio orientare gli interventi:

 1. Fascia d'intervento prioritario: GAP compresi tra **-3,5 e -2,5**.

Questa fascia identifica i fattori con divari più critici, che richiedono un intervento immediato per migliorare la percezione del servizio;

 2. Fascia di monitoraggio: GAP compresi tra **-2,4 e -2,0**.

In questa fascia rientrano i fattori che, pur non essendo gravemente critici, necessitano di monitoraggio costante per evitare peggioramenti e consolidare i livelli di soddisfazione;

 3. Fascia di consolidamento: GAP compresi tra **-1,9 e -1,5**.

Questa categoria comprende aspetti con buone performance, ma che possono essere ulteriormente migliorati per consolidare la soddisfazione degli utenti.

Fascia d'intervento prioritario

Questa fascia comprende gli aspetti con i GAP più significativi, dove la percezione degli utenti è particolarmente lontana rispetto alle aspettative:

- **Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio** (*Gap -3,5*): È l'aspetto con il divario più critico. Gli utenti percepiscono una forte carenza nei controlli, attribuendo a questo fattore un'importanza molto elevata (9,1) ma con una soddisfazione di appena 5,6. Questo dato evidenzia una necessità immediata di intervento per aumentare la fiducia degli utenti e la regolarità del servizio.
- **Frequenza di passaggio dei mezzi** (*Gap -3,4*) e **puntualità delle corse** (*Gap -3,1*): Questi due fattori sono strettamente collegati e rappresentano uno dei problemi centrali del servizio. La bassa soddisfazione rispetto alla frequenza e alla puntualità dei mezzi evidenzia difficoltà operative significative, che impattano negativamente sulla percezione generale del servizio.



GAP COMPARATO PER FATTORI

COMMENTI



- **Sicurezza alle fermate e disponibilità di spazio a bordo** (*Entrambi con Gap -3,0*): La sicurezza nelle fermate e stazioni e la disponibilità di spazio a bordo sono aspetti cruciali per il comfort degli utenti. Il divario sottolinea un bisogno urgente di miglioramento sia in termini di percezione di sicurezza che di gestione della capienza dei mezzi.
- **Regolarità del servizio** (*Gap -2,9*): La regolarità è percepita come insufficiente rispetto alle aspettative (importanza 9,6). Gli utenti chiedono un servizio più prevedibile e organizzato.
- **Facilità di raggiungere destinazioni con pochi trasbordi e informazioni sul viaggio** (*Entrambi con Gap -2,7*): La facilità di spostamento e la chiarezza delle informazioni di viaggio sono aspetti fondamentali, ma con una percezione che rimane significativamente bassa. Interventi mirati potrebbero includere una migliore pianificazione delle linee e un potenziamento dei sistemi informativi per gli utenti.
- **Pulizia delle fermate, stazioni e pensiline** (*Gap -2,5*): Anche la pulizia delle infrastrutture fisiche registra un GAP rilevante, con un'importanza elevata (9,2) e una soddisfazione che non supera il 6,7.

Gli aspetti critici di questa fascia mostrano una chiara priorità operativa su **puntualità, frequenza e sicurezza**, che costituiscono la base di un servizio di mobilità efficiente e affidabile. Sono necessari interventi mirati e rapidi per colmare queste lacune, in quanto incidono direttamente sulla qualità percepita dagli utenti.

Fascia di monitoraggio

Questa fascia raccoglie fattori con un divario meno marcato, ma che richiedono attenzione per evitare un deterioramento delle performance.

- **Durata degli spostamenti** (*Gap -2,4*): Anche se non è nella fascia critica, il tempo di percorrenza è un aspetto percepito come migliorabile, con un'importanza molto alta (9,6). Ridurre i tempi di viaggio potrebbe contribuire a migliorare significativamente l'efficienza percepita.
- **Affidabilità e sicurezza a bordo dei mezzi** (*Entrambi con Gap -2,3*): La sicurezza a bordo e l'affidabilità complessiva del servizio mostrano discrepanze che, pur non essendo drammatiche, richiedono monitoraggio costante.



GAP COMPARATO PER FATTORI

COMMENTI



- **Prudenza di guida dei conducenti** (*Gap -2,2*) e **facilità di interscambio** (*Gap -2,1*): Questi fattori sono relativamente stabili, ma potrebbero beneficiare di interventi mirati, come formazione dei conducenti o miglioramento delle infrastrutture di interscambio.
- **Pulizia dei mezzi e disponibilità del personale a bordo** (*Gap -2,0*): La pulizia dei mezzi e la disponibilità del personale hanno GAP meno pronunciati, ma restano aree di miglioramento.

Questa fascia include aspetti importanti per garantire un servizio costante e di qualità. Monitorare periodicamente questi fattori e intervenire con azioni puntuali permetterà di evitare un peggioramento e mantenere alta la soddisfazione degli utenti.

Fascia di consolidamento

Questa fascia rappresenta un livello di discrepanza ridotto, con performance generalmente buone. Interventi mirati possono consolidare ulteriormente i risultati.

- **Facilità di munirsi di biglietti e abbonamenti** (*Gap -1,8*) e **accessibilità per persone con mobilità ridotta** (*Gap -1,8*): Questi due fattori mostrano già livelli di soddisfazione elevati, ma con margini di miglioramento per rendere il servizio ancora più inclusivo ed efficiente.
- **Qualità/comfort dei mezzi di trasporto** (*Gap -1,9*): Un fattore percepito in maniera positiva, ma che potrebbe essere ulteriormente migliorato con interventi su comfort e modernizzazione della flotta.
- **Varietà di modalità di acquisto dei biglietti** (*Gap -1,5*): La disponibilità di diverse modalità di acquisto è già soddisfacente, ma consolidare ulteriormente la varietà e l'accessibilità potrebbe ottimizzare l'esperienza utente.

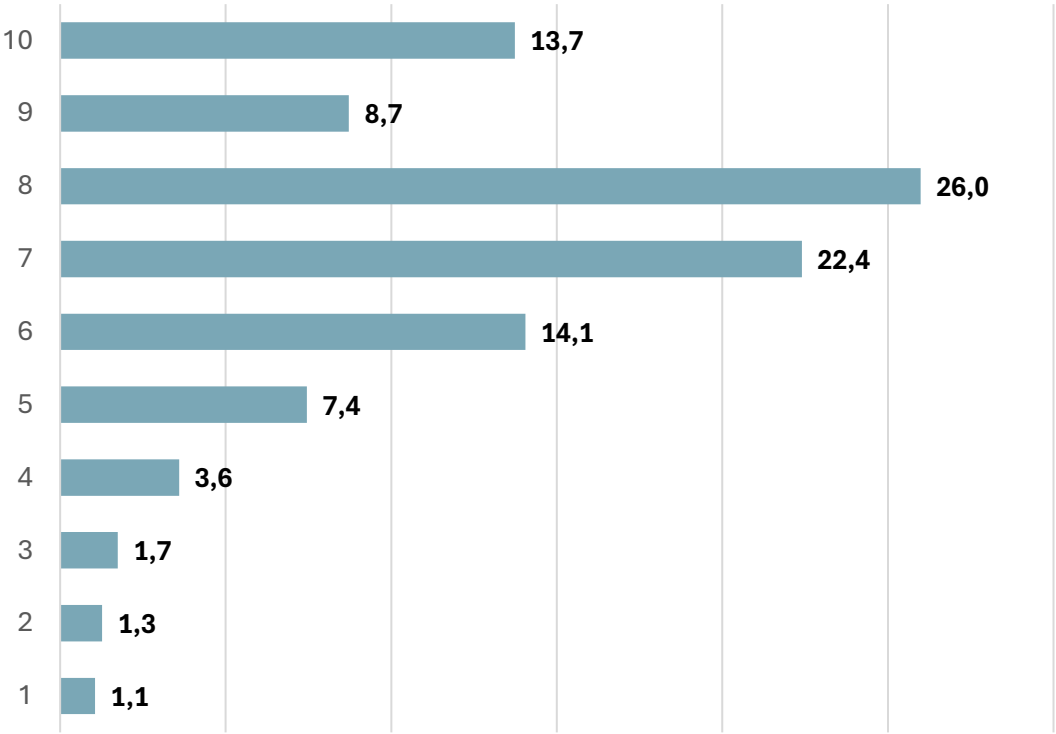
Gli aspetti di questa fascia sono **già percepiti positivamente**. Interventi incrementali in queste aree possono aiutare a rafforzare l'immagine complessiva del servizio e offrire un valore aggiunto agli utenti.



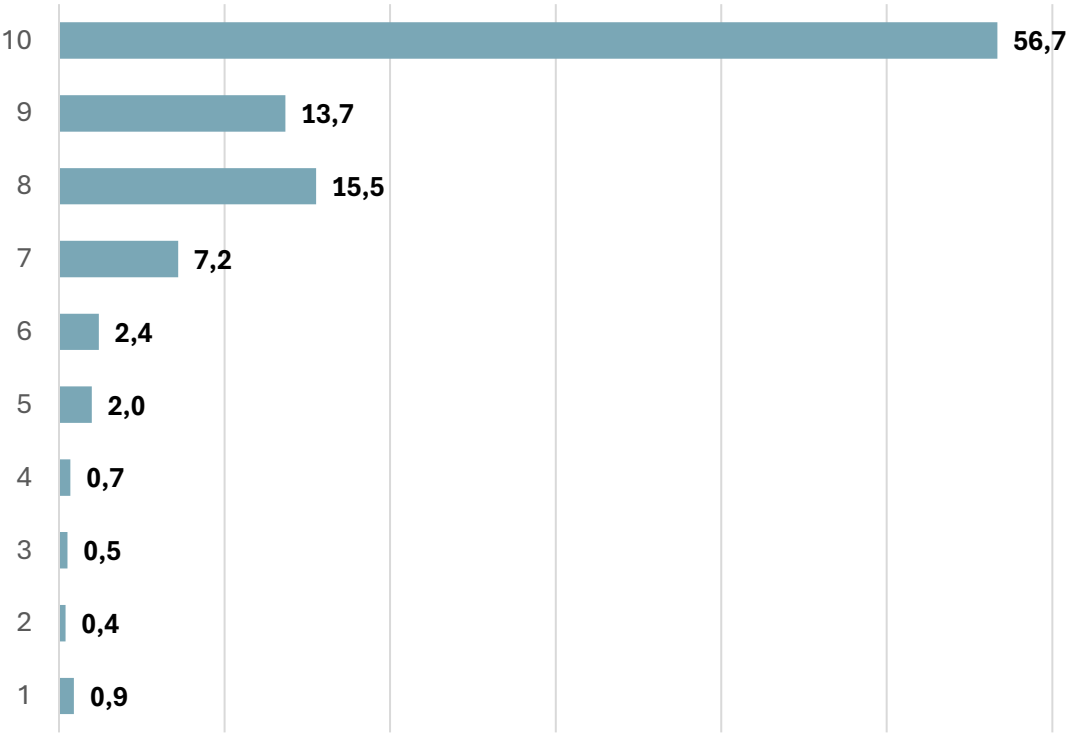


IMPEGNO E RISPETTO PER L'AMBIENTE

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



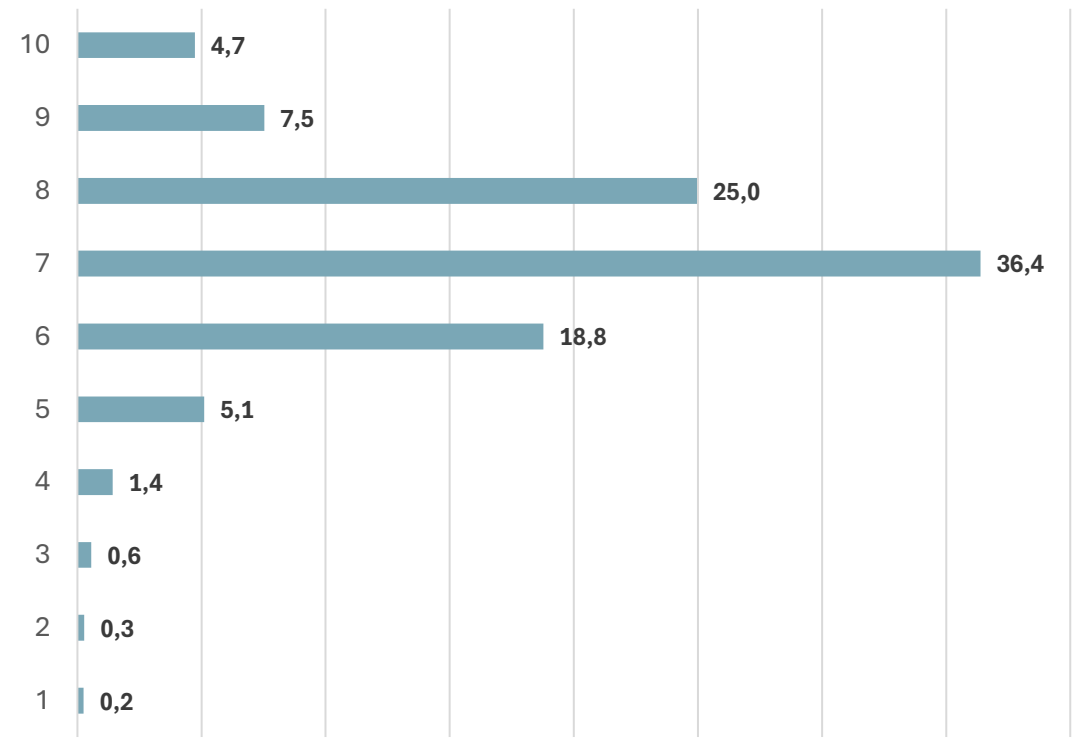
Alta Soddisfazione	48,4%
Soddisfazione	84,9%

Importanza	95,5%
------------	-------



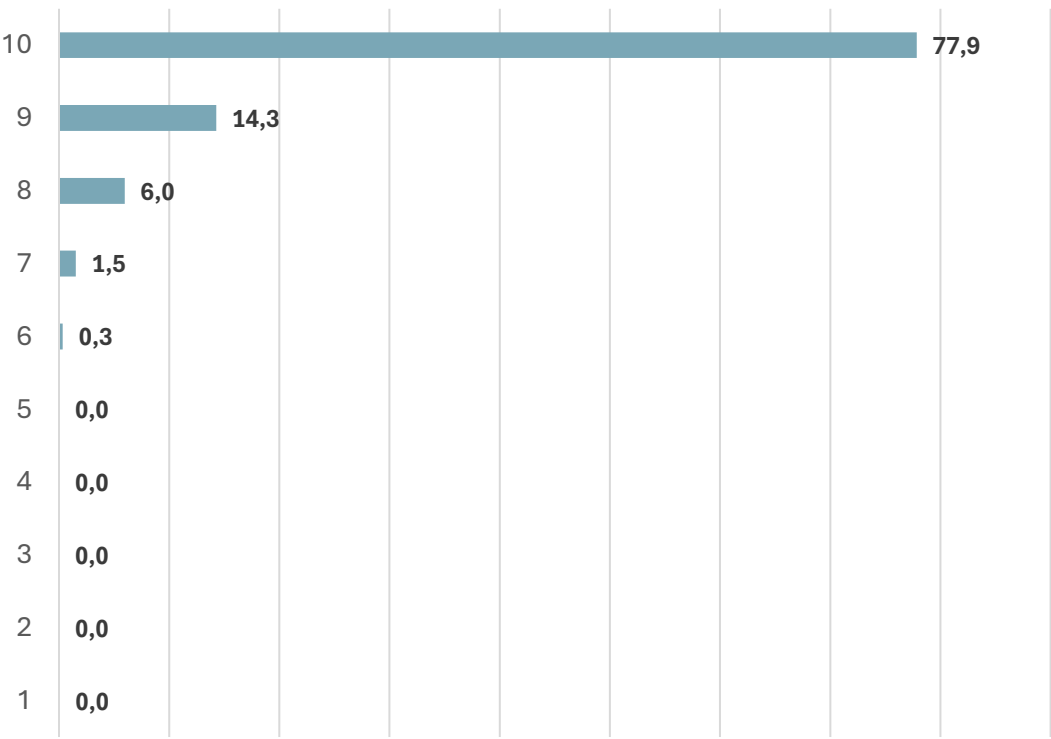
GIUDIZIO GLOBALE

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	37,2%
Soddisfazione	92,4%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



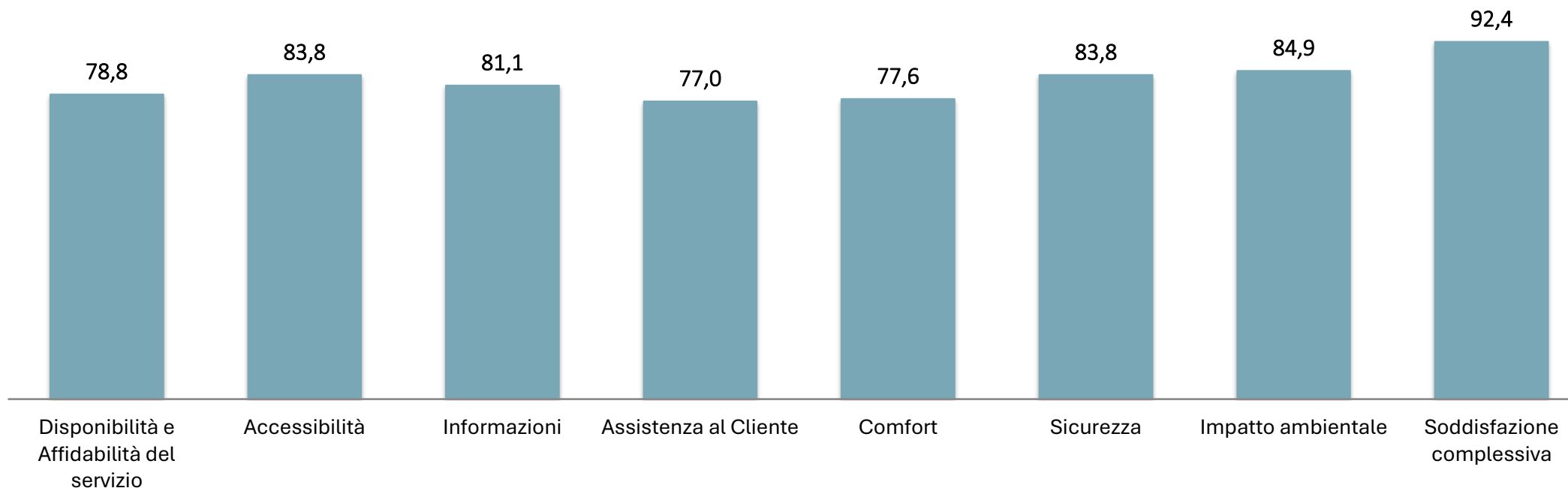
Importanza	100%
------------	------



CUSTOMER SATISFACTION INDEX GENERALE 2024

Utenti soddisfatti - Media ponderata dell'indice percentuale di soddisfazione media su ogni fattore

83,0

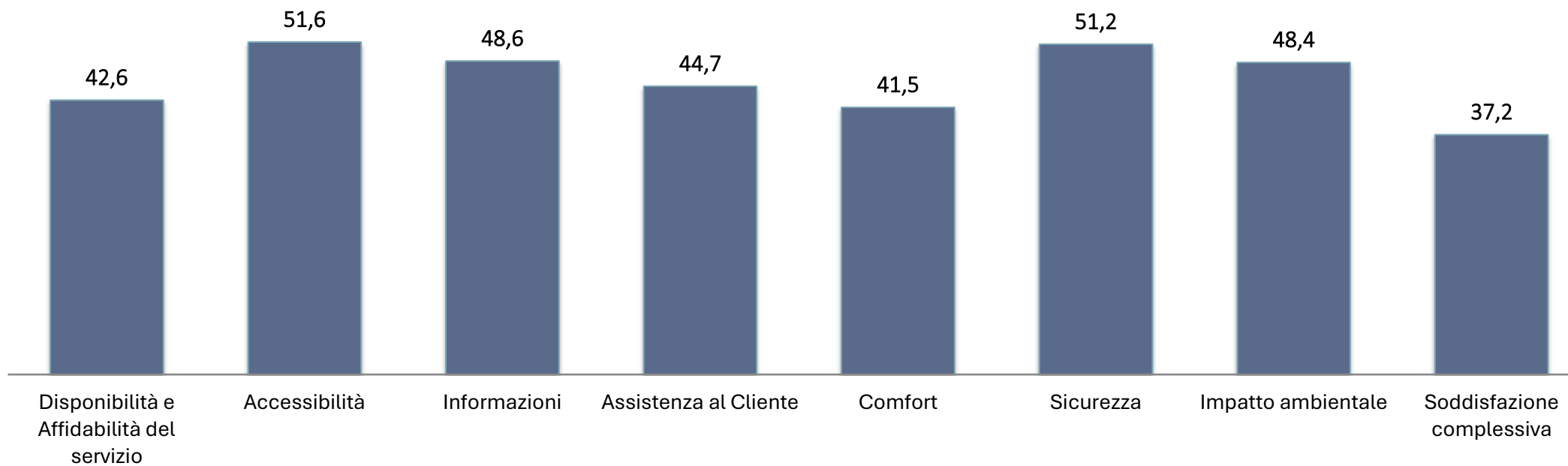




HIGH CUSTOMER SATISFACTION INDEX GENERALE 2024

Utenti soddisfatti - Media ponderata dell'indice percentuale di **ALTA** soddisfazione media su ogni fattore

44,6





CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Nota Metodologica

NOTA METODOLOGICA: *Per costruire un Indice di Customer Satisfaction (sintetico) abbiamo assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.*

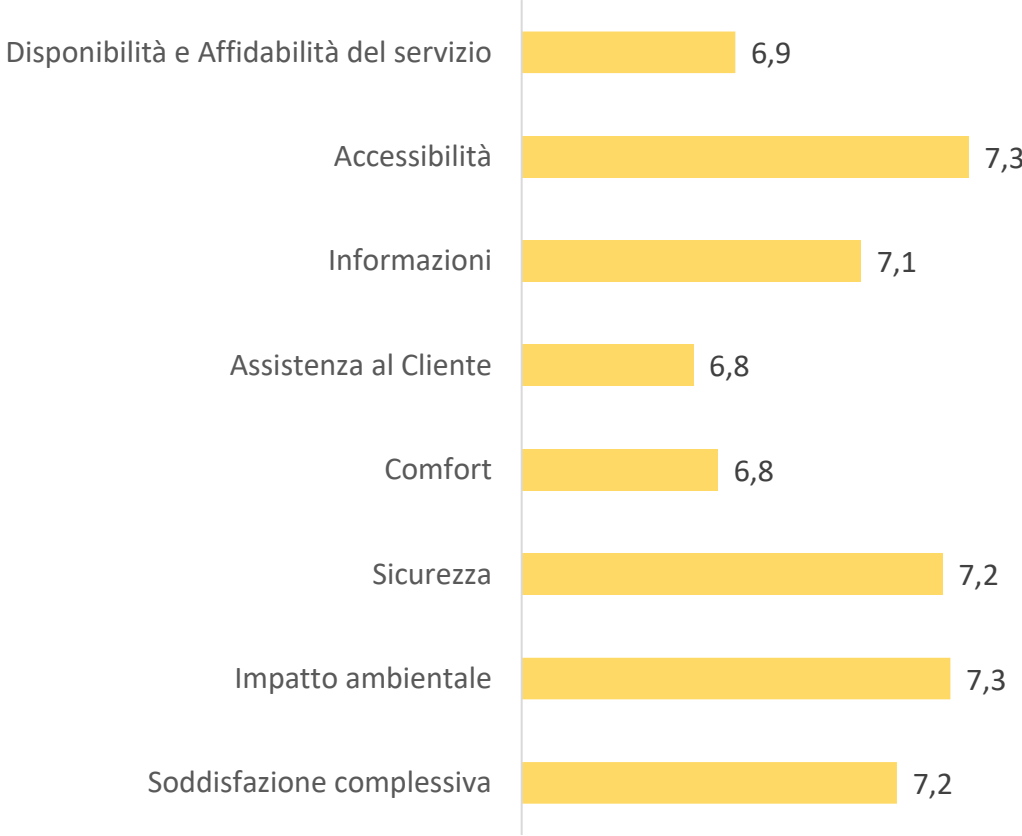
Fattore	Peso
Disponibilità ed affidabilità del servizio	0,20
Accessibilità	0,10
Informazioni	0,10
Assistenza al cliente	0,10
Comfort	0,10
Sicurezza	0,10
Impatto ambientale	0,10
Soddisfazione complessiva	0,20
TOTALE	1



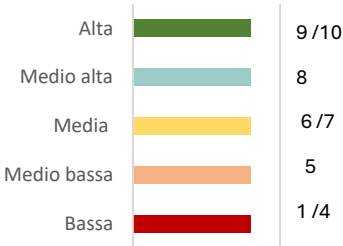


CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



**Intensità
(media dei punteggi)
TOTALE**





CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Confronto: INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (*overall*) è la risposta a una **domanda unica fatta alla fine della valutazione** del servizio e dopo che l'intervistato ha appena ripassato tutti gli aspetti componenti del servizio.

GIUDIZIO GLOBALE: **In totale, considerando tutti gli aspetti del servizio, quanto è soddisfatto?**

L'INDICE SINTETICO è il valore della **media ponderata** dove ogni singolo Fattore ha un peso relativo all'interno dell'insieme in base alla sua importanza. L'Indice Sintetico è **quello da considerare come risultato finale** della misurazione della qualità del servizio.

INDICE GENERALE	92,4
INDICE SINTETICO	83,0

Dall'analisi dei fattori emerge che l' **Indice Sintetico di Soddisfazione** (83,0) risulta **inferiore** alla soglia convenzionale di alta soddisfazione (90,0).

L' **Indice Generale di Soddisfazione** (92,4), invece, supera l'Indice Sintetico di 9,4 punti percentuali. Ciò indica che il "brand aziendale", ovvero l'immagine complessiva del Trasporto Pubblico Locale come servizio, è percepito più positivamente dagli utenti, generando un valore aggiunto rispetto alla performance diretta del servizio valutato





MAPPA DELLE PRIORITÀ

Il significato della mappa delle priorità

La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento degli item e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli item a maggiore fabbisogno di attenzione. Ciò nonostante, è bene prendere atto che essa va considerata come un mezzo di supporto alle decisioni e non come produttore di decisioni intrinsecamente valide. Già a questo livello, occorre pertanto essere consapevoli che il ruolo del management non viene assolutamente meno, ma anzi grazie allo strumento vede enfatizzata la possibilità di valutazione critica dei risultati emersi dall’indagine.

Lettura della Mappa

Intanto va specificato che l’obiettivo della mappa è quello di facilitare la lettura dei dati e favorire la presa di decisioni consentendo di individuare eventuali ambiti prioritari di intervento (ossia quelli ove si presentano contemporaneamente un alto livello di importanza per il cittadino e un basso livello di soddisfazione). La mappa può essere letta considerando le seguenti aree: 1. area in alto a sinistra (“delle criticità”)– bassa soddisfazione e alta importanza - che raccoglie gli elementi del servizio maggiormente suscettibili di miglioramento, su cui intervenire con priorità più elevata; 2. area in basso a sinistra (“del monitoraggio”) – bassa soddisfazione e bassa importanza – caratterizzata da elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative degli utenti non crescano; 3. area in alto a destra (“della competitività”) – alta soddisfazione e alta importanza - comprendente gli item che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti. 4. area in basso a destra (“delle illusioni”) – alta soddisfazione bassa importanza – la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo un impegno inutile nell’assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell’accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

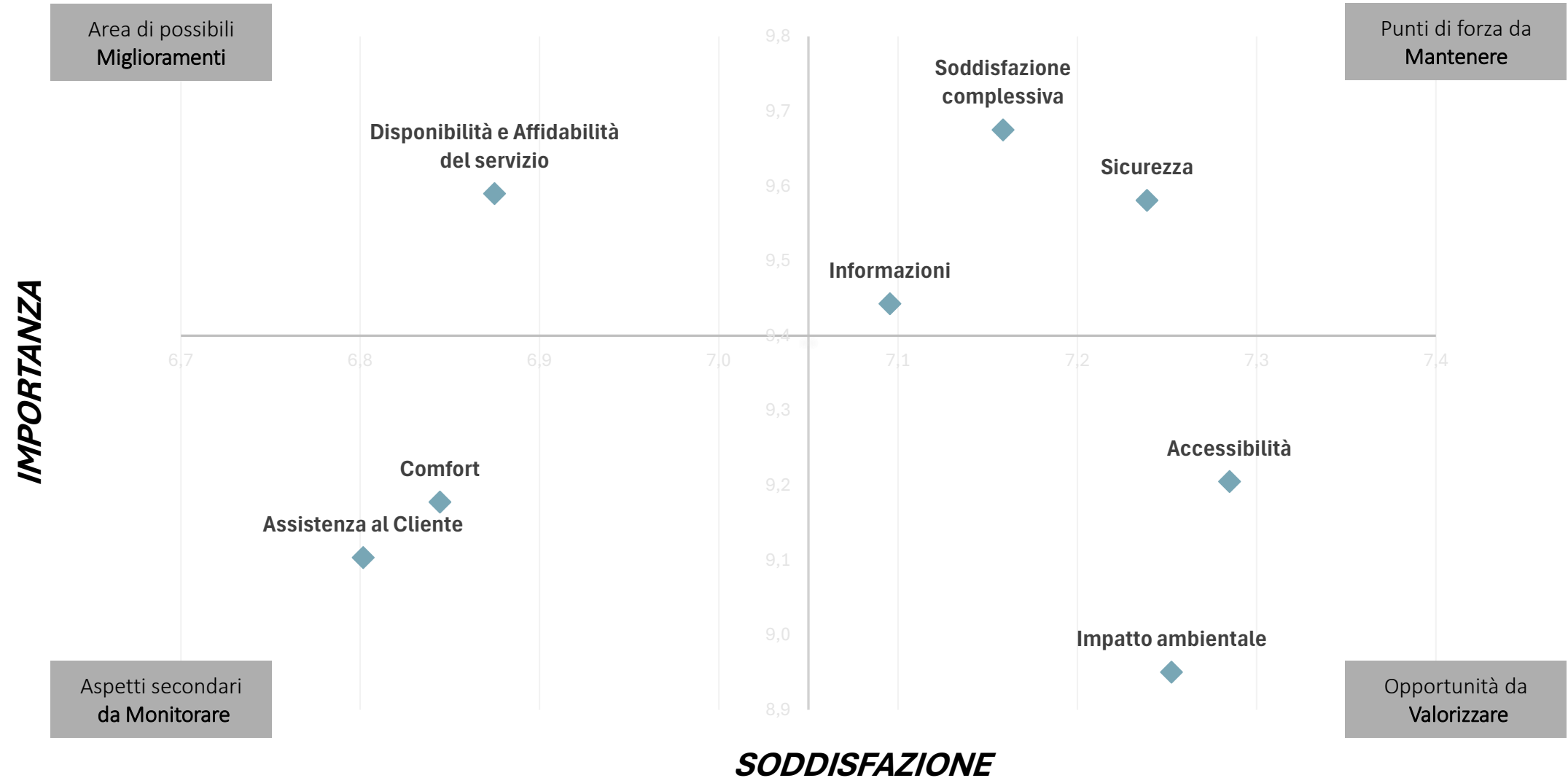
Fonte: Linee Guida del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione

	Giudizio di soddisfazione sul singolo indicatore	
Importanza del singolo indicatore	BASSO	ALTO
ALTA	Area della criticità Priorità Alta	Area della competitività Priorità Media
BASSA	Area del monitoraggio Priorità Media	Area delle illusioni Priorità Alta





MAPPA DELLE PRIORITÀ





MAPPA DELLE PRIORITÀ

Si considera il risultato come un «Sistema Chiuso». Per la costruzione della Mappa si tiene conto della media dei punteggi dati (Intensità) e non della percentuale di utenti che votano tra 6 e 10, quelli considerati «soddisfatti», con riferimento ad i risultati della domanda *Overall* di ogni fattore. Ci sono quelli più in alto, che dimostrano maggiore importanza (asse verticale: Importanza); quelli più a destra segnalano maggiore soddisfazione (asse orizzontale: Soddisfazione).

Area di possibili miglioramenti

- Disponibilità ed affidabilità del servizio

Punti di forza da mantenere

- Informazioni
- Sicurezza offerta
- Soddisfazione Complessiva

Aspetti secondari da monitorare

- Comfort del servizio
- Assistenza al cliente

Opportunità da valorizzare

- Accessibilità
- Impatto ambientale





INDICE DI OMOGENEITÀ

Il significato dell'indice di omogeneità

L'indice di omogeneità sviluppato da STRATEGICA offre una misura robusta della coerenza nella valutazione della soddisfazione dei sub-fattori rispetto alla media complessiva di soddisfazione. Calcolato come rapporto della deviazione standard delle percentuali di soddisfazione dei sub-fattori rispetto all'indice medio di soddisfazione, l'indice fornisce un'indicazione della consistenza relativa delle valutazioni.

Un valore più basso dell'indice suggerisce una maggiore uniformità nella soddisfazione tra i sub-fattori rispetto alla media complessiva, mentre un valore più alto riflette una maggiore variazione nella soddisfazione tra i sub-fattori. La soglia d'omogeneità è pari al margine d'errore statistico (1,66).

I risultati

Si nota *una scarsa omogeneità nella soddisfazione* dei vari fattori ed *una scarsa omogeneità nelle percentuali di alta soddisfazione*.

Questo fenomeno suggerisce che ogni aspetto del servizio presenta all'interno alcuni punti critici che necessitano di migliorie immediate per soddisfare l'utenza. L'obiettivo finale è garantire una completa elevata omogeneità nella valutazione del servizio al fine di massimizzare la Customer Satisfaction complessiva.

Fattori del servizio	Indice di omogeneità (% soddisfazione)	Indice di omogeneità (% alta soddisfazione)
Disponibilità ed affidabilità del Servizio	10,5	27,0
Accessibilità del Servizio	6,3	16,0
Informazioni	11,6	18,5
Assistenza al cliente	15,5	26,9
Comfort del servizio	12,0	25,0
Sicurezza	11,1	20,2



INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia di servizio

Fattore	Bus		Funicolare		Tram	
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione
Disponibilità ed affidabilità del servizio	85,8	31,3	82,4	74,5	97,6	68,3
Accessibilità del servizio	89,3	50,6	88,9	85,2	100	78,9
Informazioni	86,1	47,1	89,4	74,5	90,0	52,0
Assistenza al cliente	84,2	38,1	92,3	87,2	84,3	62,7
Comfort	84,0	38,2	98,4	88,5	96,1	80,4
Sicurezza	90,1	45,6	95,8	91,7	98,0	72,0
Impatto ambientale	84,5	48,0	95,0	75,0	97,3	56,8
Soddisfazione Complessiva	92,2	35,9	97,8	95,7	100	35,9
Media (non ponderata) della soddisfazione	87,0	41,9	92,5	84,0	95,4	63,4



INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia di servizio

In questa sezione analizziamo i dati raccolti nell'indagine relativi ai diversi fattori suddivisi per tipologia di servizio.

- **Disponibilità ed affidabilità del servizio:** il *tram* ottiene il punteggio più alto nella soddisfazione complessiva (97,6%) ma con un'alta soddisfazione inferiore rispetto alla *funicolare* (68,3% vs 74,5%). I *bus* mostrano un valore significativamente più basso nell'alta soddisfazione (31,3%), nonostante un buon livello di soddisfazione complessiva.
- **Accessibilità del servizio:** l'accessibilità è un punto di forza del *tram*, che raggiunge il massimo valore nella soddisfazione complessiva (100%). Anche la *funicolare* si distingue con un valore elevato di alta soddisfazione (85,2%), mentre i *bus* presentano valori inferiori (50,6% per alta soddisfazione).
- **Informazioni:** l'informazione è percepita positivamente nel caso della *funicolare* (alta soddisfazione pari a 74,5%). I *tram* mantengono un buon livello di soddisfazione complessiva (90%) ma con un'alta soddisfazione più limitata (52%). I *bus* mostrano valori ancora più contenuti.
- **Assistenza al cliente:** la funicolare si distingue per un eccellente livello di soddisfazione complessiva (92,3%) e per un'alta soddisfazione particolarmente elevata (87,2%). I *bus* e i *tram* ottengono valori simili nella soddisfazione complessiva, ma l'alta soddisfazione è significativamente più bassa per i Bus (38,1% vs 62,7% per il Tram).
- **Comfort:** è un punto di eccellenza per la *funicolare* (98,4% di soddisfazione e 88,5% di alta soddisfazione), seguita dai *tram*. Anche qui, i *bus* mostrano performance nettamente inferiori.
- **Sicurezza:** la sicurezza è considerata molto positivamente per *tram* e *funicolare*, con livelli elevati di soddisfazione complessiva (rispettivamente 98% e 95,8%). Tuttavia, la Funicolare presenta il valore più elevato di alta soddisfazione (91,7%). I *bus* si collocano a livelli decisamente più bassi.
- **Impatto ambientale:** Il *tram* e la *funicolare* emergono come le soluzioni preferite dal punto di vista dell'impatto ambientale, con valori di soddisfazione complessiva rispettivamente di 97,3% e 95%. Tuttavia, l'alta soddisfazione è più elevata per la Funicolare (75%).





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia di servizio

- **Soddisfazione complessiva:** La soddisfazione complessiva è massima per il *tram* (100%), ma il valore di alta soddisfazione è sorprendentemente basso (35,9%), simile a quello dei *bus*. La *funicolare*, invece, spicca con valori molto elevati in entrambi gli indicatori (97,8% e 95,7%).

Considerazioni finali

La **funicolare** si distingue nettamente per livelli di valori elevati sia di soddisfazione sia di alta soddisfazione, specialmente per fattori come Assistenza, Comfort, e Sicurezza. Il **tram** eccelle nella soddisfazione, raggiungendo valori massimi per Accessibilità e Soddisfazione complessiva, sebbene l'alta soddisfazione risulti più contenuta in diversi fattori. Nonostante buoni livelli di soddisfazione, i **bus** mostrano valori molto bassi di alta soddisfazione in quasi tutti i fattori analizzati, suggerendo margini di miglioramento significativi.





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per linea

Fattore	Linea Portante		Linea Secondaria	
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione
Disponibilità ed affidabilità del servizio	85,3	30,7	89,1	37,1
Accessibilità del servizio	89,8	49,5	87,1	58,5
Informazioni	86,8	47,8	82,6	44,3
Assistenza al cliente	84,4	37,3	84,0	46,4
Comfort	84,0	36,8	85,2	49,0
Sicurezza	90,4	43,4	89,0	60,0
Impatto ambientale	84,3	46,9	85,8	53,6
Soddisfazione Complessiva	91,7	35,4	94,9	38,7
Media (non ponderata) della soddisfazione	87,1	41,0	87,2	48,5





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per linea

In questa sezione analizziamo i dati raccolti nell'indagine relativi ai diversi fattori suddivisi per linee portanti e linee secondarie.

- **Disponibilità ed affidabilità del servizio:** entrambe le linee mostrano alti valori di soddisfazione complessiva, con la *Secondaria* che raggiunge una percentuale di alta soddisfazione leggermente superiore.
- **Accessibilità del servizio:** sebbene la *Primaria* abbia una soddisfazione generale più alta (89,8%), la *Secondaria* registra un valore maggiore nell'alta soddisfazione (58,5%).
- **Informazioni:** la linea *Primaria* risulta migliore sia in termini di soddisfazione (86,8% vs 82,6%) che di alta soddisfazione (47,8% vs 44,3%), con differenze consistenti.
- **Assistenza al cliente:** la linea *Secondaria* risulta più apprezzata in termini di alta soddisfazione (46,4%), mentre i valori complessivi sono molto simili.
- **Comfort:** la *Secondaria* è percepita in modo migliore sia nella soddisfazione complessiva (85,2%) sia nell'alta soddisfazione (49%).
- **Sicurezza:** mentre la *Primaria* registra un valore leggermente più alto nella soddisfazione complessiva (90,4%), la *Secondaria* eccelle con un'alta soddisfazione al 60%.
- **Impatto ambientale:** su entrambe le linee si ottengono buoni risultati, con la *Secondaria* che prevale sia nella soddisfazione complessiva (85,8%) che nell'alta soddisfazione (53,6%).





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per area

•**Soddisfazione complessiva:** nelle linee *Secondarie* si ottengono metriche migliori sia sotto il punto di vista della soddisfazione (94,9%), che dell'alta soddisfazione (38,7%), confermando un'esperienza complessiva più positiva.

Considerazioni finali

La **Linea Primaria** raggiunge buoni valori di soddisfazione complessiva, ma mostra margini di miglioramento in fattori come **disponibilità ed affidabilità del servizio**, dove la soddisfazione è relativamente inferiore. La **Linea secondaria** emerge come più apprezzata in termini di alta soddisfazione sui fattori chiave, come **sicurezza** (60%) e **comfort** (49%), mostrando un'esperienza generalmente più positiva per gli utenti. Entrambe le linee registrano alte percentuali di soddisfazione complessiva, ma la **Secondaria** si distingue per una **maggiore capacità di generare alta soddisfazione**, indicando una maggiore aderenza alle aspettative degli utenti.





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per area

Fattore	Sud		Ovest		Est		Area Urbana	
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione
Disponibilità ed affidabilità del servizio	84,7	24,8	88,1	34,9	86,3	28,5	85,2	36,4
Accessibilità del servizio	88,4	48,0	94,3	49,9	85,2	45,2	90,9	57,1
Informazioni	79,9	41,4	90,5	39,8	87,0	50,9	87,8	51,6
Assistenza al cliente	81,0	36,1	92,0	48,6	83,1	32,3	83,7	39,2
Comfort	79,1	29,8	88,2	40,6	86,5	41,1	83,5	40,4
Sicurezza	84,8	36,3	95,2	50,1	93,7	44,3	88,6	50,9
Impatto ambientale	77,9	41,6	89,0	45,3	78,8	52,9	92,1	49,7
Soddisfazione Complessiva	89,6	27,7	91,2	35,2	96,2	33,3	91,2	43,8
Media (non ponderata) della soddisfazione	83,2	35,7	91,1	43,1	87,1	41,1	87,9	46,1





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per area

In questa sezione analizziamo i dati raccolti nell'indagine relativi ai diversi fattori suddivisi per aree di servizio.

- **Disponibilità ed affidabilità del servizio:** l'*area Ovest* si distingue per la soddisfazione complessiva (88,1%), ma l'*area Urbana* presenta il valore più alto per alta soddisfazione (36,4%). L'*area Sud* registra i valori più bassi in entrambi gli indicatori.
- **Accessibilità del servizio:** L'*area Urbana* eccelle in alta soddisfazione (57,1%), seguita dall'*area Ovest* (49,9%). L'*area Est* mostra valori significativamente più bassi rispetto agli altri territori.
- **Informazioni:** l'*area Urbana* si distingue sia per soddisfazione complessiva (87,8%) sia per alta soddisfazione (51,6%), superando leggermente l'*area Est* (50,9%). L'*area Sud* registra i valori più bassi per soddisfazione complessiva.
- **Assistenza al cliente:** l'*area Ovest* mostra valori nettamente superiori rispetto alle altre, sia nella soddisfazione complessiva (92%) sia nell'alta soddisfazione (48,6%). L'*area Est* registra il valore più basso per alta soddisfazione (32,3%), indicando una percezione meno positiva.
- **Comfort:** L'*area Est* ed *Ovest* mostrano valori comparabili per alta soddisfazione (rispettivamente 41,1% e 40,6%), mentre l'*area Urbana* segue a breve distanza. L'*area Sud* registra i valori più bassi in entrambi gli indicatori.
- **Sicurezza:** L'*area Urbana* e l'*area Ovest* si distinguono per alta soddisfazione (rispettivamente 50,9% e 50,1%), mentre l'*area Est* segue a distanza. L'*area Sud* presenta i valori più bassi.
- **Impatto ambientale:** L'*area Urbana* emerge per soddisfazione complessiva (92,1%), mentre l'*area Est* ottiene il valore più alto per alta soddisfazione (52,9%). L'*area Sud* presenta performance più basse rispetto alle altre.





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per area

- **Soddisfazione complessiva:** L'*area Urbana* si distingue per alta soddisfazione (43,8%), mentre l'*area Est* raggiunge il valore massimo per soddisfazione complessiva (96,2%). L'*area Sud* registra i valori più bassi, suggerendo margini di miglioramento significativi.

Considerazioni finali

L'**area urbana** si distingue per alta soddisfazione in diversi fattori, tra cui accessibilità, sicurezza, e informazioni. L'**area est** eccelle nella soddisfazione, ma il valore di alta soddisfazione resta limitato in alcuni ambiti. L'**area ovest** mostra valori equilibrati e generalmente elevati per fattori come assistenza al cliente e sicurezza. L'**area sud** registra costantemente i valori più bassi per alta soddisfazione, evidenziando la necessità di interventi per migliorare l'esperienza degli utenti, in particolare nei fattori di comfort e assistenza al cliente.





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia d'utenza

Fattore	Studenti		Non studenti	
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione
Disponibilità ed affidabilità del servizio	88,3	45,0	84,8	26,5
Accessibilità del servizio	89,6	62,4	89,4	46,2
Informazioni	85,3	55,9	86,7	43,8
Assistenza al cliente	83,7	50,5	84,6	33,8
Comfort	91,0	61,9	81,3	28,8
Sicurezza	91,6	62,6	89,7	39,0
Impatto ambientale	88,1	60,3	83,7	44,1
Soddisfazione Complessiva	93,6	54,8	91,8	28,7
Media (non ponderata) della soddisfazione	88,9	56,7	86,5	36,4





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia d'utenza

In questa sezione analizziamo i dati raccolti nell'indagine relativi ai diversi fattori suddivisi per tipologie d'utenza.

- **Disponibilità ed affidabilità del servizio:** Gli studenti mostrano un livello significativamente maggiore di alta soddisfazione (45%) rispetto ai non studenti (26,5%). Questo suggerisce che il servizio è percepito come più affidabile dagli studenti.
- **Accessibilità del servizio:** Entrambi i gruppi mostrano soddisfazione complessiva elevata. Tuttavia, gli studenti registrano un valore molto più alto per alta soddisfazione (62,4%), evidenziando una maggiore percezione positiva rispetto all'accessibilità.
- **Informazioni:** Sebbene la soddisfazione complessiva sia leggermente superiore per i non studenti (86,7%), il valore di alta soddisfazione è decisamente più alto tra gli studenti (55,9%).
- **Assistenza al cliente:** Anche in questo caso, gli studenti esprimono maggiore alta soddisfazione (50,5%) rispetto ai non studenti (33,8%), suggerendo che percepiscono un'assistenza più efficace o soddisfacente.
- **Comfort:** Questo fattore evidenzia una grande disparità: gli studenti percepiscono il comfort in maniera significativamente più positiva, con un'alta soddisfazione che è oltre il doppio rispetto ai non studenti.
- **Sicurezza:** Entrambi i gruppi hanno valori elevati per soddisfazione complessiva, ma gli studenti dimostrano una maggiore alta soddisfazione (62,6%), suggerendo una percezione più sicura dell'esperienza.
- **Impatto ambientale:** Gli studenti mostrano una maggiore sensibilità positiva verso l'impatto ambientale, con valori di alta soddisfazione superiori (60,3%) rispetto ai non studenti (44,1%).





INCROCI DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per area

- **Soddisfazione complessiva:** anche per la soddisfazione complessiva, gli studenti registrano un valore di alta soddisfazione quasi doppio rispetto ai non studenti, evidenziando una percezione nettamente più positiva del servizio.

Considerazioni finali

In quasi tutti i fattori analizzati, gli **studenti** mostrano un livello di **alta soddisfazione significativamente superiore** rispetto ai non studenti, suggerendo che il servizio potrebbe essere meglio tarato sulle loro esigenze. I due fattori con le differenze più marcate, in termini di alta soddisfazione, sono **Comfort** e **Sicurezza**; questo potrebbe derivare dal fatto che gli studenti utilizzano maggiormente i servizi e si sentono più a loro agio. Per i **non studenti**, sebbene i valori complessivi di soddisfazione siano generalmente elevati, **l'alta soddisfazione è decisamente più bassa** rispetto agli studenti. Questo potrebbe indicare l'opportunità di migliorare l'esperienza per questo gruppo, ad esempio in termini di comfort e assistenza. Per quanto riguarda l'**Impatto ambientale** e l'**Accessibilità**, troviamo buone performance in entrambi i gruppi, con margini di miglioramento più contenuti per i non studenti.





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

AREA URBANA CITTÀ DI BERGAMO

Il presente rapporto si basa sui sondaggi effettuati sulle principali linee urbane (1, 5, 6, 7, 8 e 9), sulle linee secondarie (C, 1A, 1B, 10 e 26), sul tram e sulla funicolare. Sono stati analizzati diversi aspetti del servizio, tra cui frequenza, puntualità, pulizia, sicurezza, cordialità del personale, comfort, sostenibilità e controlli.

Percezioni degli utenti: italiani e immigrati

È emersa una distinzione significativa nelle valutazioni del servizio tra gli utenti italiani e quelli stranieri:

Italiani: Tendono a giudicare negativamente il trasporto pubblico, con critiche rivolte principalmente alla sicurezza, alla pulizia e alla qualità del servizio.

Immigrati: Esprimono un giudizio generalmente positivo, evidenziando aspetti come comfort, sicurezza, pulizia e cordialità del personale. Questa differenza di percezione sembra derivare dal confronto con i sistemi di trasporto pubblico nei loro paesi d'origine.

Linee principali urbane

Frequenza e puntualità

Le linee 7 e 8 si distinguono per una frequenza adeguata. Tuttavia, sono stati segnalati episodi in cui i bus arrivano in coppia, causando vuoti negli orari di servizio.

Nei giorni festivi, la frequenza è particolarmente ridotta, e molti utenti chiedono l'introduzione di un servizio serale/notturno, dato che dopo le 21:00 non sono disponibili mezzi di trasporto.

Sicurezza e comportamento degli autisti

Alcuni conducenti sono stati osservati indossare auricolari durante la guida, il che impedisce loro di sentire il segnale di fermata, causando disagi ai passeggeri.

Le linee che attraversano la stazione (in particolare la 7 e l'8) sono percepite come le meno sicure.

Pulizia

La linea 1 è apprezzata per la pulizia e l'ordine all'interno dei bus, ma le fermate, in particolare quelle della stazione centrale, sono spesso descritte come sporche.

Cordialità del personale

Il personale dei punti informativi e delle biglietterie è molto apprezzato per la disponibilità e la cortesia. Tuttavia, è stato segnalato un caso ripetuto di comportamenti discriminatorio da parte di un addetto alla vendita dei biglietti nella zona di Borgo Palazzo. Gli autisti, al contrario, ricevono giudizi meno favorevoli riguardo alla loro cordialità.





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

Linee secondarie

Frequenza e soddisfazione

La linea C, pur avendo una frequenza limitata, è valutata positivamente per puntualità, pulizia e qualità del servizio.

Molti utenti suggeriscono di aumentare la frequenza di una linea circolare elettrica simile alla C, data l'alta percentuale di passeggeri anziani (70-85 anni).

Tram

L'ultimo tram della giornata è spesso evitato dai passeggeri a causa della presenza di attività illecite, e della mancanza di alternative di trasporto in quella fascia oraria.

Funicolare

Sistema di pagamento e assistenza ai turisti

Le lunghe code sono frequenti, soprattutto perché molti turisti non conoscono il funzionamento del pagamento con carta di credito.

Il personale della funicolare non parla inglese, creando difficoltà di comunicazione con i visitatori stranieri.

Non è sufficientemente chiara la possibilità di pagare con tecnologia contactless, sia sulla funicolare sia sulla linea 1 che collega l'aeroporto al centro città. Questo genera confusione e rallentamenti.

Gli utenti devono organizzarsi tra chi desidera acquistare i biglietti e chi aspetta di salire sul funicolare, creando confusione durante le ore di punta.

Il personale della biglietteria ha suggerito l'introduzione di un coordinatore nei fine settimana, quando il flusso di passeggeri è maggiore.

Biglietteria

La maggior parte degli utenti apprezza il sistema di acquisto dei biglietti, evidenziandone varietà e funzionalità. Tuttavia, sono stati segnalati problemi occasionali con le macchine automatiche.

Comfort

I nuovi autobus sono ampiamente apprezzati per il loro comfort.

Sostenibilità

La maggior parte degli utenti non è consapevole delle iniziative sostenibili adottate dal sistema di trasporto pubblico. I giovani, tuttavia, dimostrano una maggiore sensibilità, riconoscendo l'importanza delle linee elettriche.

Controlli

La carenza di controlli è uno degli aspetti più criticati. Molti abbonati annuali si lamentano della scarsa supervisione sui mezzi.





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

Conclusioni e suggerimenti

Il rapporto evidenzia alcuni aspetti positivi, come il comfort dei nuovi mezzi e la cordialità del personale nei punti informativi. Tuttavia, permangono problemi significativi riguardanti sicurezza, pulizia, controlli e comunicazione.

Proposte di possibili miglioramento:

Incrementare la frequenza serale e notturna per autobus e tram.

Implementare campagne informative sui pagamenti contactless.

Rafforzare i controlli, soprattutto in orari e aree critiche.

Formare il personale dei servizi turistici in lingua inglese.

Sensibilizzare il pubblico sulle iniziative di sostenibilità.

Promuovere interventi mirati a migliorare la percezione del sistema di trasporto tra gli utenti italiani.





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

SOTTORETE EST

La linea Est collega diverse valli a centri strategici come Sarnico, Lovere e Clusone. Sebbene la frequenza e la puntualità siano valutate positivamente, persistono alcune criticità:

Problemi di capacità e frequenza

Mancanza di spazio: Gli autobus sono spesso sovraffollati nelle ore di punta, specialmente al mattino. Questo costringe i passeggeri a viaggiare a piedi o ad attendere un altro autobus. In alcuni casi, gli autisti saltano fermate o fanno scendere passeggeri per far salire gli studenti.

Tratte vuote fuori dagli orari scolastici: Le tratte principali (Bergamo-Sarnico, Bergamo-Lovere, Bergamo-Clusone) hanno una bassa occupazione negli orari di morbida, con appena 5-10 passeggeri a bordo.

Modalità di acquisto dei biglietti e tariffe

Costo elevato: Gli abbonamenti annuali, che variano tra 500 e 700 euro, sono considerati troppo onerosi, soprattutto per le famiglie con più figli.

Biglietti singoli: Il costo è percepito come troppo alto, portando alcuni passeggeri a viaggiare senza biglietto.

Problemi nell'acquisto:

Nei piccoli paesi, acquistare biglietti nei tabaccai è difficile tra le 14:00 e le 16:00.

Le macchinette automatiche sugli autobus spesso non funzionano.

Gli autisti non sempre dispongono di biglietti da vendere.

Conseguenze per i passeggeri: Chi viaggia senza biglietto (per mancanza di punti di fornimenti) rischia multe o viene costretto a scendere alla fermata successiva, con lunghe attese per il bus successivo.

Comfort e opinioni generali

Tipologia di autobus: Non tutti i mezzi sono adatti al trasporto pubblico locale. Alcuni autobus interurbani presentano:

Mancanza di pulsanti per richiedere le fermate.

Gradini molto alti e corridoi stretti, che rendono scomodo viaggiare a piedi.





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

Guida e cortesia: Gli autisti delle linee secondarie (soprattutto per il trasporto scolastico) sono molto apprezzati dagli studenti. La cortesia e la qualità della guida sono generalmente lodate, specialmente nelle tratte secondarie, dove si sviluppano relazioni più strette.

Pulizia: La pulizia degli autobus è valutata positivamente, così come il comfort e la frequenza negli orari di bassa affluenza.

Durata del viaggio: Gli utenti potranno accettare la durata dei viaggi, anche quando superano un'ora.

Accessibilità per persone con disabilità: Molti autobus non sono dotati di rampe di accesso. Le persone con disabilità contattano l'azienda 24 ore in anticipo per richiedere un autobus accessibile. Tuttavia, questa pratica è accettata dagli utenti, che organizzano i loro spostamenti in base agli orari dei mezzi dotati di rampe.

Problemi riscontrati

Discriminazione: Alcuni utenti, in particolare stranieri, hanno segnalato episodi di discriminazione da parte di alcuni autisti.

Fermate degli autobus

Molte fermate mancano di tettoie, causando disagi soprattutto in inverno.

A Gandino manca il cartello con gli orari e le linee di partenza.

Le pensiline della stazione sono sporche.

Controllo dei biglietti: I controlli non sono regolari, influenzando il comportamento degli utenti rispetto al pagamento. Un episodio ha visto un controllore fermare l'autobus per verificare i biglietti, causando ritardi e disagi per gli studenti.

Collegamenti: Non c'è più coincidenza per Milano al mattino (Clusone-Bergamo-Milano).





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

Proposte di miglioramento

Capacità e gestione del traffico

Migliorare la distribuzione degli autobus nelle ore di punta per evitare sovraffollamenti.

Valutare l'ottimizzazione delle tratte con bassa occupazione negli orari di morbida.

Accessibilità ai biglietti:

Riparare e garantire il funzionamento delle macchinette automatiche.

Assicurarsi che gli autisti abbiano i biglietti disponibili.

Valutare le tariffe più accessibili o la modalità di pagamento a rate per gli abbonamenti annuali.

Fermate e collegamenti:

Aggiungere tettoie alle fermate e migliorare la segnaletica (orari e linee).

Ripristinare la coincidenza per Milano al mattino.





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

SOTTORETE OVEST

Aspetti positivi

Conducenti cordiali, molto apprezzati dai passeggeri.

Alta frequenza negli orari scolastici (mattina e mezzogiorno). Anche se viene segnalato disagio per lo spazio, gli autobus risultano pieni ma non sovraffollati come sulla linea Sud. Poche persone rimangono in piedi.

Accettazione generale dell'orario notturno limitato, poiché socialmente considerato normale.

Aspetti negativi

Sedili in plastica (meno confortevoli rispetto ad altre linee, ma non suscitano lamentele rilevanti).

Stazione di Bergamo: condizioni di pulizia carenti.

Percezione di insicurezza da parte degli utenti. La sicurezza sugli autobus e alle fermate è considerata adeguata, ma i problemi si riscontrano principalmente nella stazione di Bergamo, in particolare per la linea Z.

La linea B, invece, parte da una pensilina separata, situata di fronte, dove non ci sono persone problematiche ("barboni").

Problemi con l'ultima corsa del giorno, che a volte non effettua fermate, soprattutto per i giovani.

Conclusioni e Raccomandazioni

Rafforzare la Linea Z

Mantenere l'elevata frequenza negli orari scolastici.

Migliorare i collegamenti da Bonate Sopra per incrementare l'efficienza delle combinazioni.

Migliorare le linee secondarie

Aumentare la frequenza per garantire un migliore collegamento con la linea principale.

Creare tariffe integrate per facilitare l'uso combinato delle tratte. Attualmente, un viaggio di andata e ritorno verso il centro costa 7 euro, a cui si aggiunge il biglietto semplice dell'ATB.

Stazione di Bergamo

Implementare misure urgenti per migliorare pulizia e sicurezza.





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

ZONA SUD

Aspetti Positivi

Pulizia e Manutenzione

Gli autobus sono generalmente molto puliti, un aspetto particolarmente apprezzato dagli utenti.

Frequenza e Funzionamento

Le linee principali funzionano bene e offrono una buona frequenza, soddisfacendo le aspettative degli utenti. Tuttavia, si segnalano problemi di sovraffollamento tra le 12:00 e le 14:00 da Bergamo.

Gli autisti e il personale d'informazione sono gentili e disponibili.

Attenzione alle Persone con Mobilità Ridotta

Nelle linee che servono l'ospedale (vicino Treviglio), il personale dimostra particolare attenzione verso persone anziane o con disabilità, offrendo frequenti aiuti attivi.

Soddisfazione per Segmenti di Utenti

Gli anziani italiani e le persone con disabilità esprimono una maggiore soddisfazione rispetto ai giovani.

Problemi Identificati

Condizioni delle Pensiline alla Stazione

Igiene: L'area è sporca, con segnalazioni di persone che urinano sui marciapiedi.

Problemi sociali: Presenza di persone che cucinano, dormono vicino ai punti informativi, consumano o vendono sigarette elettroniche ai minori.

Sicurezza: Durante gli orari di punta (mezzogiorno e pomeriggio), l'affollamento sulla strada genera insicurezza, soprattutto per le ragazze giovani.

Frequenza delle Linee Secondarie

Dopo mezzogiorno, alcune linee presentano una bassa frequenza (una corsa ogni due ore), penalizzando la connettività in aree chiave, come l'ospedale.

La linea "R" e altre tratte verso gli ospedali sono considerate insufficienti.

Acquisto dei Biglietti

Difficoltà nell'acquistare i biglietti quando le tabaccherie sono chiuse.

Mancanza di metodi di pagamento funzionanti sugli autobus, in particolare nel tratto tra Treviglio e Adelante.





COMMENTI DELL'UTENZA

I commenti dell'utenza vengono sintetizzati e ordinati tematicamente dal nostro team di sondaggisti

Percezioni degli Utenti

I giovani tendono a dare risposte estreme nei sondaggi (voti molto alti o molto bassi), mentre gli anziani esprimono opinioni più equilibrate.

Proposte di Miglioramento

Sicurezza e Pulizia nelle Pensiline

Aumentare la sorveglianza e migliorare la pulizia nell'area della stazione.

Incremento della Frequenza nelle Linee Secondarie

Migliorare la frequenza delle corse, soprattutto per le tratte verso gli ospedali e altre zone critiche nel pomeriggio.

Facilitazione dell'Acquisto dei Biglietti

Ampliare la disponibilità di distributori automatici per i biglietti.

Migliorare i sistemi di pagamento elettronico sugli autobus.





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

Area Commerciale

Massimiliano Scioli

Area Tecnica

Eduardo Sulpizio

Team Leader

Eugenio Di Cesare