



Bergamo, 8.04.2025

Comunicato Stampa

***Customer Satisfaction
Audit 2024
Agenzia per il Tpl del Bacino di Bergamo
8 aprile 2025
16.00 Spazio Viterbi della Provincia di Bergamo***

L'agenzia per il Trasporto pubblico Locale del Bacino di Bergamo ha convocato per **martedì 8 aprile** la **13esima “Conferenza Locale del trasporto Pubblico per il Bacino di Bergamo” (CLTP)** alle **16.00 presso lo Spazio Viterbi di via Tasso 8** (sede della Provincia di Bergamo).

In questa sono stati illustrati i risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta da *strateg!ca*. Il direttore dell'Agenzia per il Tpl del bacino di Bergamo, **Marcello Marino**, sottolinea: «La presentazione dei dati dell'indagine di customer satisfaction è un'**occasione per una comune riflessione** sullo stato dei servizi e su come gli utenti lo percepiscano sotto diversi aspetti. Naturalmente, **non deve essere vista come una semplice assegnazione di voti ai gestori**: alcuni dei parametri sui quali gli utenti si esprimono riguardano certamente la gestione, ma altri sono relativi alla struttura dei servizi o al contesto viabilistico nel quale tali servizi si svolgono».

IL CAMPIONE

L'indagine di **customer satisfaction** commissionata dall'Agenzia del Tpl del bacino di Bergamo a *strateg!ca* è stata condotta **tra il 14 novembre e il 2 dicembre 2024** e ha raccolto un totale di **3.455 interviste**. Di queste, gran parte sono state fatte a **utenti dei bus (95,3%)** e solo in una minima parte a chi prende tram o funicolare.

Più della metà sono risultati **pendolari abituali (57,8%)** che si muovono principalmente per **motivi di studio (66,9%) o lavoro (15 %)**, dato coerente con le età degli intervistati **al 51% tra i 14 e i 17 anni** e al **27% tra i 18 e i 34** per poi diminuire gradualmente andando su con l'età.

La quasi totalità dichiara di usare il mezzo pubblico in quanto **non avrebbe alternative (90,3%)**.

COME LEGGERE I DATI

L'indagine ha preso in considerazione **7 fattori principali** per ciascuno dei quali sono stati disposti dei subfattori. Agli intervistati è stato chiesto di dare un **punteggio di soddisfazione** a questi ultimi: bassa tra l'1 e il 5; media tra il 6 e il 7; alta se tra l'8 e il 10.

La **percentuale dei soddisfatti** è stata calcolata sulla base di **chi ha dato un voto tra il 6 e il 10 e l'intensità di soddisfazione come la media dei voti dati**.

Infine è stato chiesto di dare un punteggio da 1 a 10 anche di **quanto quel subfattore fosse importante per ciascun passeggero**, così da stilare una **scala delle priorità**.



Il **gap** dato tra l'intensità di soddisfazione e l'importanza di un determinato aspetto del servizio permette infatti di evidenziare quali siano **le principali problematiche sulle quali è più urgente intervenire**.

I RISULTATI

Nel **complesso**, l'intensità del grado di soddisfazione data dalla media dei punteggi generali dei sette fattori (disponibilità e accessibilità del servizio, accessibilità, informazioni, assistenza al cliente, comfort, sicurezza e impatto ambientale) è pari a **7,1**.

Uno degli aspetti più interessanti dell'indagine riguarda l'individuazione dei **punti più critici del servizio** che richiedono quindi un **intervento immediato per migliorarlo** tramite lo studio dei gap tra voto sul servizio e aspettative.

Da questo è stato possibile stilare una **scala delle priorità** che stabilisce una fascia di intervento **lì dove la percezione degli utenti è particolarmente lontana dalle loro aspettative**.

Puntualità, frequenza sia di passaggio dei mezzi, sia dei controlli **e sicurezza** alle fermate e alle stazioni sono in particolare i **punti più problematici**.

Al primo posto per priorità di intervento c'è l'unica insufficienza registrata dal servizio, quella relativa alla **frequenza di controllo dei titoli di viaggio con una intensità di gradimento del 5,6** con il 42 per cento degli utenti insoddisfatti. **Il gap quindi rispetto all'aspettativa a 9,1 è di 3,5 punti**.

Nella scala dei desideri risultano però più importanti **la frequenza dei passaggi di passaggio dei mezzi e la loro puntualità**, entrambe con un livello di aspettativa al 9,6. Pur raggiungendo entrambi i fattori la sufficienza con rispettivamente **6,2 e 6,3** restano tanti (**più del 30 per cento** in entrambi i casi) **i non soddisfatti (coloro che quindi hanno dato un voto insufficiente)**. Questi due fattori sono, inoltre, 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. Si lega a queste anche la regolarità del servizio, che si difende bene con un 6,7, ma che per arrivare all'aspettativa del 9,6 richiede ancora molto sforzo.

Lontano dagli obiettivi sono anche le percezioni sia da un punto di vista della **sicurezza**, sia da quello della **pulizia** per quanto riguarda **pensiline, stazioni e fermate**.

Se infatti la sicurezza a bordo del mezzo registra una percentuale di insoddisfatti ferma al 15,8 per cento, con un voto del 7,3 incoraggiante sul 9,6 di aspettativa, **la sicurezza a terra invece scende al 6,6 con quasi il 30 per cento di utenti che hanno dato un punteggio insufficiente**.

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.

Le **performance migliori** vengono invece registrate con risultati buoni nella **facilità di munirsi di biglietti** e abbonamenti (con il punteggio migliore in assoluto al 7,8), nonché nella **disponibilità di diverse modalità di acquisto** (subito dietro al 7,7). Bene anche l'accessibilità per persone con mobilità ridotta.

DI SEGUITO I RISULTATI RIASSUNTI FATTORE PER FATTORE

Disponibilità e affidabilità del servizio



Per questo fattore sono state prese in considerazione: 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.

Dall'analisi è emerso che nel complesso l'intensità di soddisfazione in relazione a questo primo fattore è a **7,3** quindi tra la media e l'alta soddisfazione. Tuttavia, l'analisi dei singoli subfattori mostra una forte **discrepanza tra punti di forza e di debolezza del servizio**.

Molto la facilità a munirsi di biglietti abbonamenti, con un'intensità di soddisfazione del 7,8 e una percentuale di soddisfatti pari all'88,7, o poco distante il funzionamento degli strumenti operativi a supporto a bordo del mezzo con un'intensità di 7,3 e un 85,7 per cento di soddisfatti.

L'indicatore peggiore è invece la **frequenza di passaggio dei mezzi**, con il 67,1 per cento di soddisfatti e un'**intensità di soddisfazione del 6,2 contro però un'importanza al 9,6**; altrettanto preoccupanti i dati sulla puntualità con il 69 per cento di soddisfatti, ma con grado di soddisfazione al 6,3 e importanza data al 9,6.

Accessibilità del servizio

Per questo fattore sono state prese in considerazione: 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.

Anche in questo caso, l'intensità di soddisfazione è pari a 7,3 ma, rispetto al fattore precedente, questo è caratterizzato da una **maggiore uniformità**, con dati che indicano un buon margine di miglioramento, ma che non sono così preoccupanti.

Unico subfattore con un voto di soddisfazione **inferiore al 7 è la frequenza ed efficienza dei collegamenti** tra le varie linee, ferma al 6,8 con una percentuale di soddisfatti al 77,5 per cento.

Informazioni

Per questo fattore sono state prese in considerazione: chiarezza delle informazioni per l'organizzazione dello spostamento e facilità con cui trovi informazioni.

Essendo solo due i subfattori il dato complessivo di un'intensità di soddisfazione pari al 7,1 in generale è dato dal traino esercitato dalla chiarezza delle informazioni al 7,4 e invece **la facilità di reperirle al 6,7**. Resta comunque alta la percentuale di persone soddisfatte pari all'81,1 per cento.

L'importanza data a questi fattori è di 9,4 che produce quindi un gap importante per quanto riguarda la facilità di trovare le informazioni, **punto sul quale risulta quindi importante intervenire**.

Assistenza al cliente

Per questo fattore sono state prese in considerazione: chiarezza delle procedure per presentare richiami 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.



Nel complesso, risulta **tra i peggiori** con un punteggio di intensità di soddisfazione al 6,8 e una percentuale di soddisfatti al 77 per cento. In questo gruppo si trova il subfattore **peggiore di questa analisi: la frequenza dei controlli del titolo di viaggio**, per i quali ben il 42 per cento degli intervistati hanno espresso un voto di bassa soddisfazione tra l'1 e il 5. **L'intensità di soddisfazione è quindi insufficiente e si ferma al 5,6.**

Nonostante quindi l'importanza data a questo indicatore (9,1) sia la più bassa di tutti, il gap che si viene a creare risulta particolarmente ampio.

È proprio questo indicatore a tirare verso il basso tutto il settore dell'assistenza al cliente che per gli altri indicatori ha voti superiori al 7, eccezion fatta per il 6,7 della chiarezza delle procedure per presentare reclami e richiedere informazioni.

Comfort del servizio

Per questo fattore sono state prese in considerazione: disponibilità di posti e spazio a bordo dei mezzi; qualità/comfort del mezzo di trasporto; pulizia delle fermate, stazione e pensiline; pulizia dei mezzi.

Nel complesso il servizio è valutato abbastanza positivamente con un'intensità di apprezzamento dei subfattori in generale al 6,8, che però è risultato di due indicatori che puntano verso l'**alto**, ovvero il **comfort del mezzo di trasporto e la pulizia dei mezzi** (entrambi sfiorano la metà di utenti altamente soddisfatti), e due che invece risultano più problematici.

Si tratta della **pulizia delle fermate**, stazione e pensiline con una soddisfazione al 6,7 e la **disponibilità di posti e spazio** sui mezzi ferma al 6,2.

Sicurezza

Per questo fattore sono state prese in considerazione: sicurezza a bordo dei mezzi; sicurezza alle fermate e alle stazioni; prudenza e tipo di guida dei conducenti; affidabilità dei mezzi.

Nel complesso, l'intensità di soddisfazione è al 7,2. Con **l'83,8 per cento** degli intervistati che si sono detti **soddisfatti** e hanno riportato un voto mediamente sufficiente.

Male solo il subfattore relativo alla **sicurezza alle fermate e alle stazioni**, al quale quasi il 30 per cento degli utenti non ha dato la sufficienza per una intensità di apprezzamento al 6,6. Questo, a fronte anche di una **grande importanza data al fattore (9,6)** porta quindi a creare un gap notevole che fa emergere quindi una priorità di intervento sul punto.

Impegno e rispetto per l'ambiente

A fronte della grande importanza data a questo fattore, il riscontro è positivo con un'**alta soddisfazione al 48,4 per cento** e una soddisfazione generale al 48,4 per cento.

LE DIFFERENZE TRA MEZZI

Fin qui l'analisi ha tenuto conto del totale degli intervistati, gran parte dei quali come anticipato sono risultati essere utenti del servizio bus.

È possibile tuttavia analizzare i singoli fattori dividendo le interviste **tra utenti di autobus, tram e funicolare** in modo tale da valutare i punti di forza e di debolezza specifici per mezzo e capire su quale siano necessari maggiori investimenti.



Dai risultati ottenuti si evince nel complesso che **il mezzo più usato, il bus appunto, è anche quello con valori più problematici.**

Per **disponibilità ed affidabilità del servizio** il **tram** ottiene il punteggio più alto nella soddisfazione complessiva (97,6 per cento) ma con un'alta soddisfazione inferiore rispetto alla funicolare (68,3 per cento vs 74,5 per cento). I **bus** mostrano un valore **significativamente più basso** nell'alta soddisfazione (31,3 per cento), nonostante un buon livello di soddisfazione complessiva.

Il primato del tram si ripete anche nell'**accessibilità**, fattore per il quale raggiunge il massimo valore nella soddisfazione complessiva al cento per cento. Bene anche la funicolare si distingue con un valore elevato di alta soddisfazione (85,2%), mentre i **bus presentano valori inferiori** (50,6 per cento per alta soddisfazione).

Situazione simile per l'**informazione**, con i **tram** con un **livello di soddisfazione complessiva al 90%** e un valore simile (89,4) per la funicolare. I bus mostrano valori ancora più contenuti, ma comunque non così lontani (86,1)

Nell'assistenza al cliente il primato passa alla funicolare si distingue per un eccellente livello di soddisfazione complessiva (92,3 per cento) e per un'alta soddisfazione particolarmente elevata (87,2 per cento). I bus e i tram ottengono invece valori simili nella soddisfazione complessiva, ma l'alta soddisfazione è significativamente più bassa per i Bus (38,1 per cento vs 62,7 per cento per il Tram).

Lo stesso modello si ripete anche con la **sicurezza**, punto sul quale funicolare e subito dietro tram vanno forti, mentre i bus faticano. Lo si vede bene nella percentuale di intervistati: per la sicurezza, la soddisfazione è alta solo per il 45 per cento di loro, contro invece un'alta soddisfazione sulla sicurezza di funicolare e tram.

Infine, **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 per cento e 95 per cento. Tuttavia, l'alta soddisfazione è più elevata per la Funicolare (75 per cento).

Nel complesso quindi tram e funicolare si distinguono per importanti valori di soddisfazione complessiva (100 per il tram e 97,8 per la funicolare), anche se con una netta differenza per il fatto che la **funicolare** resta nella **parte alta della soddisfazione (il 95,7 ha dato un voto tra 8 e 10)**, mentre il **tram** in quella **media (l'alta soddisfazione si ferma a 35,9 per cento, pari a quella dei bus)**.

I bus hanno in generale dei valori di soddisfazione inferiori rispetto agli altri due mezzi, con il 92,2 per cento di soddisfatti, ma 35,9 per cento con soddisfazione alta.

ANALISI PER SOTTORETE

I fattori fin qui analizzati sono stati studiati anche in relazione alle sottoreti che servono le varie zone della provincia: **area Urbana; sottorete Est; sottorete Ovest; sottorete Sud.**

In generale, **la sottorete Sud risulta sempre al di sotto del benchmark generale** e quasi sempre è la peggiore. Discorso simile anche per la **sottorete Est**, che riesce però a restare **più vicina ai valori generali**, talvolta superandoli. **Bene invece l'area Urbana e la sottorete Ovest** che quasi sempre superano abbondantemente l'80 per cento di soddisfatti.



Per **disponibilità e affidabilità del servizio** il valore generale di 78,8 per cento di soddisfatti è dato dalle due aree di traino dell'area urbana all'83,7 per cento e della sottorete Ovest con 83,5 per cento e dai risultati invece più bassi della sottorete Est al 74,4 per cento e Sud al 73,1.

Nell'**accessibilità del servizio** si nota una dinamica simile, ma con risultati migliori della sottorete Sud all'81,1 contro il 76,9 della sottorete Est. **Molto bene l'area urbana che sfiora il 90 per cento** e la sottorete Ovest all'87,9.

A livello di **informazioni**, la **sottorete Sud** torna a essere la peggiore con un 74,8 per cento che la **disallinea completamente** rispetto al generale 81,1.

Nell'**assistenza al cliente** cala anche **l'area urbana** con un risultato di 77,6 ben al di sotto dell'84,8 della sottorete Ovest e più vicino alla sottorete Sud (75,4) ed Est (73,1)

Il comfort sembra apprezzato su tutte le linee con valori intorno all'80 per cento, tranne che per la sottorete Sud ferma al 68 per cento.

Eccelle in sicurezza la sottorete Ovest con l'89,4 per cento di soddisfatti. Molto vicine l'area urbana all'87 e la sottorete est all'82,7. Resta indietro la sottorete Sud al 76 per cento.

Nell'impegno per l'ambiente, torna a eccellere l'area urbana con un 92,4 per cento di soddisfatti a pochi punti dall'89 per cento della sottorete Ovest. Su diversa scala stanno la sottorete Est (78,8) e quella Sud (77,9).