



Verifica soddisfazione dei clienti

Indagine “Customer Satisfaction” 2014

Linea 35

Bologna - Aprile 2015

Con cadenza annuale viene effettuata un'indagine di Customer Satisfaction relativamente al servizio offerto da TPER, distintamente per i bacini di Bologna e di Ferrara. Per il bacino di Bologna, l'ultima indagine si è svolta nel mese di gennaio del 2015, intervistando un campione di utenti attraverso interviste telefoniche effettuate con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) dalla società Pragma, a cui è stata affidata da SRM la gestione delle chiamate.

Il campione è costituito in parte da abbonati annuali, estratti in modo casuale dal database degli abbonati di TPER, ed in parte da residenti nella provincia di Bologna, selezionati in modo casuale dalla società incaricata dell'indagine, al fine di avere le opinioni sia dei clienti abituali sia degli utilizzatori occasionali. I questionari di rilevazione predisposti sono diversi per le due indagini, in quanto agli abbonati viene sottoposta esclusivamente la sezione "Customer", mentre al campione estratto dalla popolazione sono proposte anche altre sezioni di carattere più generale, relative alle abitudini di spostamento e alla sosta. La sezione Customer è comunque la medesima per entrambi i collettivi, e quindi i risultati sono del tutto assimilabili.

La valutazione richiesta consiste nell'esprimere un voto da 1 a 10 relativamente a 20 item (oltre ad una valutazione complessiva del servizio), sulla base dell'esperienza di utilizzo avuta dall'intervistato nel corso degli ultimi 12 mesi, per ciascuno dei servizi offerti nel bacino di traffico considerato (urbano di Bologna, urbano di Imola, suburbano/extraurbano). Complessivamente hanno espresso una valutazione sul servizio urbano di Bologna 1.013 persone: 47 di queste hanno affermato che la linea 35 è una delle 3 linee da loro maggiormente utilizzate in area urbana.

E' stata quindi effettuata l'elaborazione dei dati rilevati, predisponendo delle tavole in cui sono state riportate le medie rilevate per ciascun item proposto. Nelle tavole allegate sono riportati i voti medi ottenuti dalle valutazioni degli utilizzatori della linea 35, confrontate con la media complessiva dei voti espressi dagli utilizzatori del servizio urbano di Bologna.

Indagine Customer Satisfaction TPER 2014 - Servizio urbano Bologna

Aspetto del servizio	valutazioni medie su scala 1-10	
	Linea 35*	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,04	7,30
Puntualità (rispetto degli orari)	6,66	6,83
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,11	7,18
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,09	7,20
Comodità di fermate e collegamenti	7,28	7,43
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,11	6,94
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,47	6,93
Corse non affollate	5,87	6,03
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	6,93	7,26
Pulizia dei mezzi	6,04	6,36
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,89	6,98
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,30	6,64
Condotta di guida degli autisti	7,30	7,24
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,74	6,47
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,17	7,19
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,36	7,52
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,97	6,90
Cortesìa, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,51	7,48
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,96	7,09
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,57	6,52
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	6,87	6,97
Voto complessivo al servizio	7,06	7,14

* Campione di 47 persone