



Verifica soddisfazione dei clienti
Indagine “Customer Satisfaction” 2025

Linee 13-14-15-18-27-35-94

Bologna – Maggio 2025

Le rilevazioni per le indagini di Customer Satisfaction sono state eseguite nei primi mesi del 2025 e i dati sono stati elaborati nei mesi di aprile-maggio 2025.

L'indagine si è svolta conducendo interviste telefoniche agli utilizzatori più o meno abituali del servizio nella popolazione, nell'ambito della più ampia indagine sulla mobilità delle persone commissionata da SRM a Città Metropolitana di Bologna e con le interviste alle fermate svolte dal personale di una società esterna.

Il campione è costituito in parte da abbonati TPER, annuali o mensili, selezionati in modo casuale alle fermate, ed in parte da residenti nella provincia di Bologna, selezionati dalla società incaricata da SRM dell'indagine, intervistati telefonicamente, 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).

Si evidenzia che, durante lo svolgimento delle indagini, l'intensificazione dei lavori e il conseguente aumento del numero dei cantieri per la realizzazione del tram hanno avuto un impatto rilevante sul servizio, determinando numerose, repentine e continue modifiche ai percorsi della maggior parte delle linee, tra cui quelle certificate (ad es. 14, 15, 27).

Da segnalare, altresì, l'aumento del costo dei titoli di viaggio per il bacino di Bologna deliberato nel mese di febbraio dalle Istituzioni competenti. L'annunciata manovra tariffaria ha impattato negativamente sul giudizio degli utenti del servizio di trasporto, come si vedrà nel prosieguo relativamente all'item "Prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti".

Queste circostanze hanno sicuramente influito sui risultati riferiti al servizio urbano di Bologna, così motivandosi il delta lievemente negativo di alcune valutazioni del servizio rispetto agli anni scorsi. Per il servizio urbano di Imola e per quello suburbano/extraurbano, si registrano invece valutazioni migliorative rispetto al 2024.

I dati di Customer Satisfaction riflettono comunque un andamento positivo del livello di qualità generale percepita dagli utenti e dai cittadini che, per il servizio urbano di Bologna, ha ottenuto una valutazione superiore a 6/10 (6,4, in leggero calo rispetto al 2024).

Per il servizio di Imola la valutazione complessiva è stata di 7,1, in miglioramento rispetto all'anno precedente. Stabile quella del servizio suburbano ed extraurbano che quest'anno ha ricevuto una valutazione pari a 6,8.

Nello specifico, per alcuni items di dettaglio relativi al servizio urbano di Bologna si mantengono sostanzialmente stabili, rispetto al 2024, il "Rispetto delle corse e delle fermate previste" con un punteggio di 7,0 e la "Puntualità" con 6,5.

In lieve calo la "Rapidità del viaggio" con 6,6 del 2025 rispetto al 7,0 del 2024.

Un buon punteggio lo riceve la "Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti" con 7,3 (+0,2 rispetto al 2024).

Lo scostamento rispetto al 2024 è invece più evidente per l'item "Corse non affollate" con un punteggio di 5,1 e "Prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti" valutato con 5,2 che riflettono ampiamente le problematiche sopra analizzate della cantierizzazione per il tram di numerose strade e della manovra tariffaria che ha interessato i titoli di viaggio.

Per quanto riguarda il servizio urbano di Imola si registra un miglioramento della maggior parte degli items: il "Rispetto delle corse e delle fermate" con 7,7 (+0,5 rispetto al 2024), la "Comodità e rispetto delle coincidenze" riceve una valutazione di 7,5, quindi del +0,4 rispetto all'anno scorso.

Anche il "Confort sul mezzo" migliora rispetto al 2024, con un punteggio di 7,2 (7,0 nel 2024) e il "Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo" con una valutazione di 8,0. Da segnalare anche "Cortesia, educazione ed aspetto del personale" che riceve un 7,7, +0,4 rispetto all'anno precedente.

Il servizio suburbano/extraurbano registra valutazioni migliorative per l'item "Rispetto delle corse e delle fermate previste" con un punteggio di 7,5 rispetto a 7,1 del 2024 (+0,4) e per "Frequenza delle corse" con 6,7 (+0,4 rispetto al 2024).

Un buon risultato anche per "Comodità di fermate e collegamenti" che riceve un 7,3, mentre resta stabile la "Pulizia dei mezzi" con 6,4 e il "Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo" con 7,2.

Lieve delta negativo per l'item "Diffusione e chiarezza delle informazioni" (-0,2 rispetto al 2024) la "Puntualità" con 6,7 rispetto a 6,8 dell'anno precedente (-0,1).

Nelle tavole allegate sono riportati i voti medi ottenuti dalle valutazioni degli utilizzatori delle linee 13, 14, 15, 18, 27, 35 e 94 confrontate con la media complessiva dei voti espressi dagli utilizzatori del servizio urbano di Bologna. Sono inoltre riportati i confronti con le indagini svolte gli anni precedenti.

Indagine Customer Satisfaction TPER 2025 - Servizio urbano Bologna
Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 18 (voti medi su scala 1-10)

Aspetto del servizio	anno 2025 (indagine feb 2025)		linea 18 vs complessivo
	linea 18	complessivo	
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,1	7,0	+1,3%
Puntualità (rispetto degli orari)	6,7	6,5	+4,3%
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	6,8	6,6	+2,0%
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	6,8	6,6	+2,6%
Comodità di fermate e collegamenti	7,2	7,0	+2,1%
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,0	6,6	+6,1%
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,4	6,5	-0,3%
Corse non affollate	4,9	5,1	-5,1%
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	6,4	6,6	-1,8%
Pulizia dei mezzi	5,8	5,8	+0,2%
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,0	5,9	+1,7%
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	5,8	5,7	+1,6%
Condotta di guida degli autisti	7,1	6,8	+4,8%
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	5,1	5,5	-8,7%
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	6,2	6,5	-4,0%
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,5	7,3	+2,0%
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,7	6,4	+4,3%
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,1	6,8	+3,3%
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,2	6,3	-2,3%
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	5,0	5,2	-3,4%
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	6,4	6,3	+0,7%
Voto complessivo al servizio	6,4	6,4	-0,5%

Campione di 41 persone

Per una più agevole lettura dei dati, le medie dei voti rilevati sono visualizzate con arrotondamento alla prima cifra decimale; i confronti sono effettuati considerando nei calcoli tutte le cifre decimali