



Verifica soddisfazione dei clienti
Indagine “Customer Satisfaction” 2026

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

Bologna – Giugno 2026

Le rilevazioni per le indagini di Customer Satisfaction sono state eseguite nei primi mesi del 2026 e i dati sono stati elaborati nel mese di maggio.

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 2025 dalle Istituzioni competenti. La manovra tariffaria ha continuato ad influire 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 la sostanziale stabilità, in senso 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 2025.

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 (6,1, in leggero calo rispetto al 2025).

Per il servizio di Imola la valutazione complessiva è stata di 7,6, in miglioramento rispetto all'anno precedente, come per il servizio suburbano ed extraurbano che quest'anno ha ricevuto una valutazione pari a 7 (+0,2 rispetto al 2025).

Con riferimento agli items di dettaglio si evidenzia che l'utenza ha colto ed apprezzato "l'impegno nel rispetto dell'ambiente" dell'Azienda che riceve per il servizio urbano di Bologna il 6,7 (+0,5 rispetto al 2025), un 7,2 (delta positivo +0,6) per il servizio urbano di Imola e 7 per il servizio suburbano ed extraurbano (+0,6 rispetto all'anno scorso).

Per gli altri items relativi al servizio urbano di Bologna la valutazione si mantiene sostanzialmente stabile rispetto al 2025: la "Rapidità del viaggio" con un punteggio di 6,6, la "Comodità e rispetto delle coincidenze" con 6,6 e la "Condotta di guida" con 6,8.

In lieve calo, ma comunque con una valutazione pari a 7, la "Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti" rispetto a 7,3 del 2025.

Un buon punteggio lo ricevono gli items del "Rispetto delle corse e delle fermate previste" con 7,3 (+0,3 rispetto al 2025), il "Comfort delle fermate" che riceve 6,5 (+0,6 rispetto al 2025), la "Pulizia delle infrastrutture" con il 6,2 (rispetto al 5,7 del 2025) e la "Cortesia, educazione ed aspetto del personale" che riceve un 7.

Un miglioramento si registra anche per la "Pulizia dei mezzi" con 6 (5,8 nel 2025), per il "Comfort sul mezzo" che riceve 6,7 (+0,3 rispetto all'anno scorso) e per la "Frequenza delle corse" con un 6,8 (6,6 nel 2025).

Rimane stabile, con una votazione inferiore al 6, l'item "Corse non affollate" con un punteggio di 5,2 e il "Prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti" valutato con 5,1 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 7,9 (+0,3 rispetto al 2025), la "Puntualità" che riceve una valutazione di 7,6 quindi +0,4 rispetto all'anno scorso e la "Frequenza delle corse" con 7,3 (+ 0,9).

Anche la "Diffusione e chiarezza delle informazioni" migliora rispetto al 2025, con un punteggio di 7,4 (6,9 nel 2025) e la "Cortesia, educazione ed aspetto del personale" che riceve un 7,9 (+0,2 rispetto all'anno precedente).

Il servizio suburbano/extraurbano registra valutazioni migliorative per l'item "Rapidità del viaggio" con un punteggio di 6,9 rispetto a 6,5 del 2025 (+0,4) e per "Cortesia, educazione ed aspetto del personale" con 7,6 (+0,3 rispetto al 2025).

Un buon risultato anche per la "Comodità e rispetto delle coincidenze" che riceve un 7, mentre resta stabile la "Pulizia dei mezzi" con 6,4 e la "Puntualità" con 6,7.

Lieve delta negativo per l'item "Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo" che riceve comunque un buon punteggio con 7 (-0,2 rispetto al 2025) e "Prezzo adeguato di biglietti e abbonamenti" con 5,9 (- 0,3 rispetto al 2025).

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 l'anno precedente.

Indagine Customer Satisfaction TPER 2026 - Servizio urbano Bologna
Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 35 (voti medi su scala 1-10)

Aspetto del servizio	anno 2026 (indagine feb 2026)	
	linea 35	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	6,8	7,3
Puntualità (rispetto degli orari)	5,0	6,4
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	6,0	6,8
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	5,2	6,6
Comodità di fermate e collegamenti	5,7	6,9
Comodità e rispetto delle coincidenze	5,5	6,6
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,6	6,7
Corse non affollate	4,5	5,2
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	6,4	6,7
Pulizia dei mezzi	4,9	6,0
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,4	6,5
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,1	6,2
Condotta di guida degli autisti	6,5	6,8
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	4,2	5,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	6,4	6,5
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	6,9	7,0
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	5,0	6,0
Cortesìa, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	6,7	7,0
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,7	6,7
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	3,9	5,1
MEDIA dei voti rilevati	5,8	6,4
Voto complessivo al servizio	5,0	6,1

Campione di 123 persone

linea 35 vs complessivo
anno 2026
-5,9%
-21,8%
-11,8%
-21,1%
-17,5%
-16,8%
-1,8%
-13,8%
-5,8%
-17,5%
-0,7%
-1,2%
-4,6%
-24,1%
-1,7%
-2,0%
-16,8%
-4,3%
-0,9%
-24,9%
-10,3%
-17,9%

anno 2025 (indagine feb 2024)	
linea 35	complessivo
6,8	7,0
6,3	6,5
6,7	6,6
6,9	6,6
6,8	7,0
7,1	6,6
7,2	6,5
5,2	5,1
6,9	6,6
6,1	5,8
6,4	5,9
6,2	5,7
6,9	6,8
4,8	5,5
7,3	6,5
7,9	7,3
7,7	6,4
7,5	6,8
5,5	6,3
5,2	5,2
6,6	6,3
5,9	6,4

Campione di 75 persone

variazione % 2026 vs 2025	
linea 35	complessivo
+0,4%	+3,6%
-21,1%	-0,8%
-11,2%	+2,2%
-24,6%	-0,7%
-16,3%	-1,6%
-23,0%	+0,7%
-8,5%	+4,3%
-15,0%	+1,1%
-8,4%	+2,9%
-19,8%	+2,8%
+0,1%	+10,3%
-0,7%	+8,1%
-5,7%	+0,4%
-13,4%	-1,0%
-11,9%	+0,8%
-13,1%	-4,3%
-35,3%	-6,6%
-10,7%	+2,9%
+20,8%	+7,2%
-26,5%	-1,4%
-12,5%	+1,4%
-14,4%	-4,5%

anno (indagine ge)
linea 35
7,1
6,9
7,1
7,1
7,1
7,1
6,8
6,7
7,1
6,6
6,8
6,6
6,9
6,2
6,9
6,8
6,9
6,9
6,6
6,5
6,8
6,9

Campione di 93 pe

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