



**Verifica soddisfazione dei clienti**  
**Indagine “Customer Satisfaction” 2016**

**Linee 13-27-35**

**Bologna - Aprile 2017**

Ogni anno viene effettuata l'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 2017, intervistando un campione di utenti attraverso interviste telefoniche effettuate con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) dal Servizio Indagini Demoscopiche e Ricerche della Città Metropolitana di Bologna, a cui SRM ha affidato la gestione delle chiamate.

Il campione è costituito in parte da abbonati annuali, estratti in modo casuale tra gli abbonati TPER, ed in parte da residenti nella provincia di Bologna, selezionati 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 oltre 1.000 persone: 213 di queste hanno affermato che la linea 13 è una delle 3 da loro maggiormente utilizzate in area urbana; 247 intervistati hanno invece indicato la linea 27 come una delle 3 di cui abitualmente si servono; sono infine 51 gli intervistati che utilizzano abitualmente la linea 35.

E' stata quindi effettuata l'elaborazione dei dati rilevati, predisponendo delle tavole in cui sono state riportate le medie relative a ciascun item proposto. Nelle tavole allegate sono riportati i voti medi ottenuti dalle valutazioni degli utilizzatori delle linee 13, 27 e 35, 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; per la linea 13 non sono disponibili confronti con gli anni precedenti, essendo il primo anno in cui tale linea viene certificata.

**Indagine Customer Satisfaction TPER 2016 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 27 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2016 (indagine gennaio 2017)	
	linea 27	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,51	7,45
Puntualità (rispetto degli orari)	7,06	6,95
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,50	7,36
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,62	7,45
Comodità di fermate e collegamenti	7,91	7,84
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,52	7,29
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,83	6,83
Corse non affollate	5,15	5,22
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,24	7,31
Pulizia dei mezzi	6,44	6,45
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,96	6,94
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,66	6,69
Condotta di guida degli autisti	7,26	7,30
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,63	6,66
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,46	7,41
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,74	7,64
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,89	7,02
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,51	7,54
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,39	7,30
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,51	6,37
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>7,09</i>	<i>7,05</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,33</b>	<b>7,16</b>

Campione di 247 persone

anno 2015 (indagine gennaio 2016)	
linea 27	complessivo
7,50	7,28
6,79	6,63
7,18	6,99
7,11	7,10
7,44	7,37
6,98	6,90
6,97	6,83
5,97	5,76
7,32	7,26
6,53	6,54
6,87	6,91
6,84	6,69
7,19	7,04
6,49	6,52
7,45	7,13
7,55	7,21
7,10	6,70
7,48	7,19
6,95	6,82
6,84	6,46
7,03	6,87
7,26	7,02

Campione di 131 persone

variazione % rispetto ad anno precedente	
linea 27	complessivo
+0,1%	+2,2%
+4,0%	+4,8%
+4,4%	+5,2%
+7,1%	+5,0%
+6,4%	+6,4%
+7,7%	+5,6%
-2,0%	-0,0%
-13,8%	-9,3%
-1,1%	+0,7%
-1,5%	-1,3%
+1,3%	+0,4%
-2,6%	-0,1%
+0,9%	+3,7%
+2,2%	+2,2%
+0,0%	+4,0%
+2,5%	+6,0%
-2,9%	+4,7%
+0,4%	+4,9%
+6,3%	+7,1%
-4,8%	-1,4%
+0,9%	+2,7%
+1,0%	+2,0%

anno 2014 (indagine gennaio 2015)	
linea 27	complessivo
7,39	7,30
6,96	6,83
7,32	7,18
7,28	7,20
7,42	7,43
7,03	6,94
6,89	6,93
5,84	6,03
7,19	7,26
6,35	6,36
6,95	6,98
6,64	6,64
7,30	7,24
6,35	6,47
7,16	7,19
7,57	7,52
6,88	6,90
7,54	7,48
7,19	7,09
6,38	6,52
6,98	6,97
7,15	7,14

Campione di 195 persone

anno 2013 (indagine gennaio 2014)	
linea 27	complessivo
7,44	7,38
7,12	6,91
7,45	7,21
7,26	7,12
7,63	7,50
7,13	6,99
6,26	6,33
5,31	5,31
6,97	6,98
5,65	5,83
6,49	6,45
6,15	6,14
6,86	6,80
6,05	6,13
6,46	6,25
7,47	7,31
6,59	6,52
7,25	6,93
7,30	7,06
6,31	6,30
6,76	6,67
7,12	7,07

Campione di 188 persone

**Indagine Customer Satisfaction TPER 2016 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 35 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2016 (indagine gennaio 2017)	
	linea 35	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,27	7,45
Puntualità (rispetto degli orari)	6,90	6,95
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,49	7,36
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,62	7,45
Comodità di fermate e collegamenti	7,84	7,84
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,45	7,29
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,84	6,83
Corse non affollate	4,71	5,22
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,27	7,31
Pulizia dei mezzi	6,45	6,45
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,02	6,94
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,74	6,69
Condotta di guida degli autisti	7,59	7,30
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,68	6,66
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,62	7,41
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,88	7,64
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,70	7,02
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,39	7,54
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,41	7,30
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,96	6,37
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>7,09</i>	<i>7,05</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,12</b>	<b>7,16</b>

Campione di 51 persone

Aspetto del servizio	anno 2015 (indagine gennaio 2016)	
	linea 35	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	6,88	7,28
Puntualità (rispetto degli orari)	6,55	6,63
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	6,76	6,99
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	6,67	7,10
Comodità di fermate e collegamenti	7,27	7,37
Comodità e rispetto delle coincidenze	6,70	6,90
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,64	6,83
Corse non affollate	5,45	5,76
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,39	7,26
Pulizia dei mezzi	6,55	6,54
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,03	6,91
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,67	6,69
Condotta di guida degli autisti	7,21	7,04
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,61	6,52
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,15	7,13
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,41	7,21
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,76	6,70
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,58	7,19
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,67	6,82
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,22	6,46
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>6,81</i>	<i>6,87</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>6,88</b>	<b>7,02</b>

Campione di 33 persone

Aspetto del servizio	variazione % rispetto ad anno precedente	
	linea 35	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	+5,8%	+2,2%
Puntualità (rispetto degli orari)	+5,4%	+4,8%
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	+10,8%	+5,2%
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	+14,3%	+5,0%
Comodità di fermate e collegamenti	+7,8%	+6,4%
Comodità e rispetto delle coincidenze	+11,3%	+5,6%
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	+3,1%	-0,0%
Corse non affollate	-13,7%	-9,3%
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	-1,6%	+0,7%
Pulizia dei mezzi	-1,4%	-1,3%
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	-0,2%	+0,4%
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	+1,1%	-0,1%
Condotta di guida degli autisti	+5,2%	+3,7%
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	+1,0%	+2,2%
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	+6,6%	+4,0%
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	+6,4%	+6,0%
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	-0,9%	+4,7%
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	-2,4%	+4,9%
Impegno nel rispetto dell'ambiente	+11,1%	+7,1%
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	+11,9%	-1,4%
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>+4,2%</i>	<i>+2,7%</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>+3,5%</b>	<b>+2,0%</b>

Aspetto del servizio	anno 2014 (indagine gennaio 2015)	
	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
Cortesia, 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>	<i>6,87</i>	<i>6,97</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,06</b>	<b>7,14</b>

Campione di 47 persone

**Indagine Customer Satisfaction TPER 2016 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 13 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2016 (indagine gennaio 2017)	
	linea 13	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,47	7,45
Puntualità (rispetto degli orari)	6,93	6,95
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,34	7,36
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,34	7,45
Comodità di fermate e collegamenti	7,84	7,84
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,05	7,29
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,77	6,83
Corse non affollate	5,09	5,22
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliteratrici, ecc.)	7,44	7,31
Pulizia dei mezzi	6,44	6,45
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,06	6,94
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,76	6,69
Condotta di guida degli autisti	7,21	7,30
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,34	6,66
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,31	7,41
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,61	7,64
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,00	7,02
Cortesìa, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,50	7,54
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,27	7,30
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,32	6,37
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<b>7,00</b>	<b>7,05</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,07</b>	<b>7,16</b>

*Campione di 213 persone*