



## **Verifica soddisfazione dei clienti**

# **Indagine “Customer Satisfaction” 2021-2022**

**Linee 13-15-27-35-94**

**Bologna – Luglio 2022**

Per il periodo 2020-2021 l'Agenzia per la mobilità e il trasporto pubblico locale SRM ha comunicato la riprogrammazione delle indagini di Customer Satisfaction a causa della situazione contingente determinata dalle iniziative di contenimento della diffusione del virus Covid-19, in quanto i risultati delle indagini sarebbero stati fortemente condizionati dalla pandemia e non sarebbero stati comparabili con i risultati degli anni precedenti. Analogamente, anche le indagini di Cliente misterioso (Mystery shopper), sono state posticipate al 2022.

Le rilevazioni per le indagini di Customer Satisfaction sono state eseguite in aprile-maggio 2022 e sono stati elaborati nel mese di giugno.

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).

I dati di Customer Satisfaction riflettono un andamento positivo del livello di qualità generale percepita dagli utenti e dai cittadini, trend significativo se si considera che le rilevazioni sono state effettuate in un contesto ancora emergenziale in cui trovavano applicazione le disposizioni legate al contenimento del contagio da Covid-19.

Complessivamente, il servizio erogato ha ottenuto una valutazione superiore a 7/10: per il servizio urbano di Bologna il voto complessivo al servizio è di 7,5, per Imola 7,6 e per il servizio suburbano ed extraurbano 7,3.

Nello specifico, per molti items di dettaglio, l'emergenza sanitaria Covid-19 e le relative misure di contenimento adottate, come la riduzione della capienza a bordo mezzo, l'aumento delle corse effettuate nelle ore di punta e l'incremento delle operazioni di sanificazione e pulizia, hanno impattato positivamente sulla percezione dei soggetti coinvolti delle analisi, portando ad un aumento del punteggio assegnato: rispetto al 2019, si registra un aumento percentuale del voto medio assegnato alla pulizia dei mezzi del 8,7% nel servizio urbano, del 7,2% nel servizio suburbano ed extraurbano e del 8,7% a Imola. Positivo anche l'andamento dell'indicatore di puntualità, con un aumento del voto medio assegnato del +7,7% nel servizio urbano di Bologna, del 10% nel servizio suburbano ed extraurbano e +2,6% nel bacino di Imola. Il voto medio assegnato al grado di affollamento delle corse migliora: +21% nel servizio urbano, +18,1% nel servizio suburbano ed extraurbano e +27,4% a Imola, anche se comunque, in valore assoluto, risulta essere aspetto del servizio che soddisfa meno le aspettative della clientela, con una valutazione di 6/10.

Inoltre, grazie al progressivo rinnovo del parco mezzi TPER con mezzi ad alimentazione alternativa ad alta sostenibilità ambientale, anche la percezione dell'impegno aziendale al rispetto dell'ambiente migliora, con un aumento del punteggio medio del 8,3% nel servizio urbano di Bologna, del 9,5% nel servizio suburbano ed extraurbano e del 12,2% a Imola.

Nelle tavole allegate sono riportati i voti medi ottenuti dalle valutazioni degli utilizzatori delle linee 13, 15, 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 2022 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 13 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2022 (indagine mar/mag 2022)	
	linea 13	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,7	7,7
Puntualità (rispetto degli orari)	7,5	7,4
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,6	7,5
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,6	7,6
Comodità di fermate e collegamenti	7,7	7,7
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,3	7,4
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	7,1	7,2
Corse non affollate	5,9	6,1
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,6	7,5
Pulizia dei mezzi	6,9	7,0
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,1	7,1
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,9	7,0
Condotta di guida degli autisti	7,3	7,5
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	7,0	7,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,3	7,4
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,9	7,7
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,1	7,2
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,6	7,7
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,5	7,5
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,8	6,9
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>7,3</i>	<i>7,3</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>

Campione di 177 persone

linea 13 vs complessivo
anno 2022
+0,7%
+1,2%
+0,9%
-0,3%
-0,7%
-1,3%
-1,2%
-3,3%
+0,7%
-1,6%
+0,2%
-1,5%
-3,2%
-0,9%
-1,1%
+2,8%
-1,2%
-0,4%
-0,2%
-1,7%
-0,6%
+1,8%

anno 2019 (indagine gen/feb 2020)	
linea 13	complessivo
7,8	7,7
7,2	6,9
7,6	7,3
7,5	7,3
7,9	7,8
7,2	7,2
6,8	6,6
5,1	5,0
7,1	7,2
6,5	6,5
6,8	6,7
6,6	6,6
7,2	7,0
6,6	6,7
7,4	7,3
7,6	7,6
6,9	6,7
7,6	7,4
7,0	6,9
6,4	6,3
7,0	6,9
7,4	7,4

Campione di 207 persone

variazione % 2022 vs 2019	
linea 13	complessivo
-0,8%	-0,4%
+4,0%	+7,7%
-0,6%	+2,5%
+1,7%	+4,4%
-2,9%	-0,2%
+1,4%	+3,8%
+4,4%	+9,6%
+14,8%	+21,0%
+6,5%	+4,0%
+6,4%	+8,7%
+5,5%	+6,0%
+3,9%	+5,1%
+1,7%	+7,6%
+4,8%	+4,4%
-0,3%	+1,2%
+3,8%	+1,1%
+3,5%	+6,6%
+1,2%	+3,4%
+6,7%	+8,3%
+5,8%	+10,5%
+3,3%	+5,4%
+2,5%	+1,2%

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

**Indagine Customer Satisfaction TPER 2022 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 15 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2022 (indagine mar/mag 2022)		linea 15 vs complessivo
	linea 15	complessivo	
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,8	7,7	+1,4%
Puntualità (rispetto degli orari)	7,2	7,4	-3,2%
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,7	7,5	+2,5%
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	8,1	7,6	+5,8%
Comodità di fermate e collegamenti	8,0	7,7	+3,4%
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,7	7,4	+3,2%
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	7,4	7,2	+2,5%
Corse non affollate	6,1	6,1	+0,9%
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,5	7,5	-1,0%
Pulizia dei mezzi	7,0	7,0	+0,2%
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,5	7,1	+5,1%
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	7,2	7,0	+3,0%
Condotta di guida degli autisti	7,4	7,5	-2,1%
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	7,0	7,0	-0,3%
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,7	7,4	+4,2%
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	8,1	7,7	+6,1%
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,5	7,2	+4,2%
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,9	7,7	+2,6%
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,9	7,5	+4,6%
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	7,5	6,9	+8,5%
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>+2,6%</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>	<b>+3,5%</b>

Campione di 24 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

**Indagine Customer Satisfaction TPER 2022 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 27 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2022 (indagine mar/mag 2022)	
	linea 27	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,6	7,7
Puntualità (rispetto degli orari)	7,1	7,4
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,5	7,5
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,7	7,6
Comodità di fermate e collegamenti	7,9	7,7
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,3	7,4
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	7,1	7,2
Corse non affollate	5,5	6,1
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,6	7,5
Pulizia dei mezzi	6,8	7,0
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,1	7,1
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,8	7,0
Condotta di guida degli autisti	7,4	7,5
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,9	7,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,4	7,4
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,9	7,7
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,3	7,2
Cortesìa, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,7	7,7
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,6	7,5
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,9	6,9
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>7,3</i>	<i>7,3</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>

Campione di 194 persone

linea 27 vs complessivo
anno 2022
-1,0%
-3,7%
+0,2%
+0,2%
+1,6%
-1,2%
-1,6%
-9,5%
+1,0%
-2,7%
-0,4%
-1,7%
-1,7%
-1,7%
-0,4%
+3,5%
+1,8%
+0,8%
+1,5%
-0,8%
-0,7%
+1,1%

anno 2019 (indagine gen/feb 2020)	
linea 27	complessivo
7,6	7,7
6,9	6,9
7,4	7,3
7,3	7,3
7,7	7,8
7,2	7,2
6,5	6,6
4,9	5,0
7,2	7,2
6,3	6,5
6,8	6,7
6,6	6,6
6,9	7,0
6,5	6,7
7,3	7,3
7,6	7,6
6,9	6,7
7,4	7,4
6,8	6,9
6,3	6,3
6,9	6,9
7,3	7,4

Campione di 239 persone

variazione % 2022 vs 2019	
linea 27	complessivo
-0,4%	-0,4%
+3,4%	+7,7%
+1,9%	+2,5%
+5,4%	+4,4%
+1,9%	-0,2%
+2,0%	+3,8%
+10,2%	+9,6%
+11,3%	+21,0%
+5,3%	+4,0%
+8,7%	+8,7%
+4,3%	+6,0%
+3,5%	+5,1%
+7,2%	+7,6%
+6,4%	+4,4%
+1,5%	+1,2%
+5,0%	+1,1%
+5,9%	+6,6%
+4,9%	+3,4%
+11,8%	+8,3%
+8,5%	+10,5%
+5,2%	+5,4%
+3,3%	+1,2%

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

**Indagine Customer Satisfaction TPER 2019 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 35 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2022 (indagine mar/mag 2022)	
	linea 35	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,4	7,7
Puntualità (rispetto degli orari)	7,2	7,4
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,2	7,5
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,3	7,6
Comodità di fermate e collegamenti	7,4	7,7
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,4	7,4
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	7,6	7,2
Corse non affollate	6,1	6,1
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,3	7,5
Pulizia dei mezzi	6,8	7,0
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,8	7,1
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,7	7,0
Condotta di guida degli autisti	7,3	7,5
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,5	7,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,1	7,4
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,2	7,7
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,6	7,2
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,6	7,7
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,3	7,5
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,6	6,9
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>7,1</i>	<i>7,3</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,0</b>	<b>7,5</b>

Campione di 30 persone

linea 35 vs complessivo
anno 2022
-3,3%
-2,3%
-4,2%
-4,8%
-4,7%
-1,0%
+4,9%
+1,0%
-3,7%
-3,3%
-4,8%
-3,8%
-2,7%
-7,0%
-4,8%
-5,5%
-8,7%
-0,8%
-2,4%
-3,9%
-3,3%
-6,0%

anno 2019 (indagine gen/feb 2020)	
linea 35	complessivo
7,5	7,7
6,9	6,9
7,5	7,3
7,3	7,3
8,3	7,8
7,3	7,2
6,7	6,6
4,9	5,0
7,8	7,2
6,9	6,5
7,1	6,7
7,0	6,6
7,6	7,0
7,3	6,7
7,9	7,3
8,3	7,6
6,2	6,7
7,6	7,4
7,7	6,9
6,6	6,3
7,2	6,9
7,6	7,4

Campione di 37 persone

variazione % 2022 vs 2019	
linea 35	complessivo
-1,3%	-0,4%
+5,4%	+7,7%
-3,6%	+2,5%
-0,7%	+4,4%
-10,8%	-0,2%
+1,5%	+3,8%
+12,7%	+9,6%
+26,2%	+21,0%
-7,2%	+4,0%
-2,1%	+8,7%
-4,1%	+6,0%
-4,1%	+5,1%
-3,6%	+7,6%
-10,0%	+4,4%
-10,0%	+1,2%
-13,1%	+1,1%
+6,2%	+6,6%
-0,4%	+3,4%
-4,2%	+8,3%
+0,9%	+10,5%
-1,9%	+5,4%
-8,0%	+1,2%

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

**Indagine Customer Satisfaction TPER 2022 - Servizio sub/extraurbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 94 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2022 (indagine mar/mag 2022)	
	linea 94	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,5	7,6
Puntualità (rispetto degli orari)	7,2	7,4
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	6,9	6,8
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,5	7,4
Comodità di fermate e collegamenti	7,5	7,4
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,0	7,2
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	7,5	7,4
Corse non affollate	6,2	6,3
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,6	7,7
Pulizia dei mezzi	7,0	7,2
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,0	7,1
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,9	7,0
Condotta di guida degli autisti	7,7	7,8
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	7,5	7,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,5	7,6
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,3	7,3
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,2	7,2
Cortesìa, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,5	7,7
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,5	7,5
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	7,0	7,0
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>7,2</i>	<i>7,3</i>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>

Campione di 113 persone

linea 94 vs complessivo
anno 2022
-0,9%
-2,9%
+1,1%
+1,7%
+0,5%
-3,1%
+1,3%
-0,8%
-0,3%
-3,3%
-1,6%
-1,2%
-0,9%
-0,2%
-1,1%
+0,1%
+0,2%
-3,3%
+0,6%
+0,1%
-0,7%
-0,7%

anno 2019 (indagine gen/feb 2020)	
linea 94	complessivo
7,2	7,4
6,2	6,7
6,6	6,4
6,8	7,1
7,3	7,3
6,7	6,8
6,9	7,1
4,8	5,3
7,1	7,3
6,5	6,7
6,6	6,8
6,6	6,7
7,0	7,2
7,0	7,5
7,3	7,3
7,1	7,3
6,8	6,7
7,4	7,5
6,8	6,8
6,1	6,3
6,7	6,9
7,3	7,2

Campione di 99 persone

variazione % 2022 vs 2019	
linea 94	complessivo
+4,4%	+1,6%
+16,0%	+10,0%
+4,6%	+6,3%
+10,6%	+3,8%
+2,8%	+2,0%
+3,7%	+5,7%
+7,9%	+4,5%
+28,6%	+18,1%
+7,0%	+4,5%
+7,2%	+7,2%
+5,3%	+4,7%
+4,7%	+4,3%
+10,2%	+7,8%
+7,3%	+0,5%
+3,0%	+3,9%
+1,5%	-0,8%
+5,7%	+7,6%
+1,3%	+3,3%
+10,7%	+9,5%
+14,7%	+10,1%
+7,4%	+5,5%
-0,2%	+0,8%

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