



**Verifica soddisfazione dei clienti**  
**Indagine “Customer Satisfaction” 2022-2023**

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

**Bologna – Giugno 2023**

Le rilevazioni per le indagini di Customer Satisfaction sono state eseguite nei primi mesi del 2023 e i dati sono stati elaborati nei mesi di maggio-giugno 2023, analogamente per le indagini di Cliente misterioso (Mystery shopper).

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 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).

Inoltre si evidenzia che, durante lo svolgimento delle indagini, la linea 13 ha continuato ad essere interessata da modifiche di percorso determinate dalla presenza di cantieri stradali che hanno reso necessario il mantenimento della distinzione in due rami.

Queste circostanze possono aver influito in parte sui risultati, così motivandosi le differenze nelle valutazioni del servizio, rispetto agli anni precedenti.

I dati di Customer Satisfaction riflettono un andamento positivo del livello di qualità generale percepita dagli utenti e dai cittadini.

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 7,2, per Imola 7,2 e per il servizio suburbano ed extraurbano 7.

Nello specifico, per molti items di dettaglio, rispetto al 2022, si registra un andamento non sempre uniforme per il servizio urbano, suburbano/extraurbano e di Imola come di seguito può evincersi dalle percentuali riportate.

Uno degli items accomunati da un miglioramento del voto medio è rappresentato dalle "Corse non affollate" con un aumento percentuale del 16,5% nel servizio urbano, del 5,3% nel servizio suburbano ed extraurbano e del 8,9% a Imola.

Non omogeneo l'andamento dell'indicatore della pulizia dei mezzi: si registra un aumento del voto medio assegnato del +4,9% nel servizio urbano di Bologna, meno apprezzato nel servizio suburbano ed extraurbano (-2%) e nel bacino di Imola (-0,5%). Il voto medio assegnato alla possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti migliora nel servizio urbano con un +0,6% e nel servizio suburbano ed extraurbano con +1,9%.

Migliora anche l'indicatore "Pulizia delle infrastrutture" nel servizio urbano con un +4,2% e ad Imola con un +0,9%.

Buona la valutazione dell'adeguatezza del prezzo di biglietti e abbonamenti: aumento percentuale del 5,3% nel servizio urbano e dell'1,3% nel servizio suburbano/extraurbano.

Nelle tavole allegate sono riportati i voti medi ottenuti dalle valutazioni degli utilizzatori delle linee 13, 14, 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 2023 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 14 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2023 (indagine gen/mag 2023)		linea 14 vs complessivo anno 2023
	linea 14	complessivo	
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,6	7,5	+0,6%
Puntualità (rispetto degli orari)	7,3	7,4	-1,9%
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,4	7,4	-0,7%
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,3	7,4	-2,2%
Comodità di fermate e collegamenti	7,6	7,6	+0,8%
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,2	7,5	-2,9%
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	7,0	7,4	-5,2%
Corse non affollate	6,6	7,1	-6,8%
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,5	7,5	-0,6%
Pulizia dei mezzi	6,9	7,4	-6,6%
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,9	7,3	-5,5%
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,9	7,2	-5,3%
Condotta di guida degli autisti	7,3	7,6	-3,7%
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,9	7,3	-5,8%
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,1	7,5	-4,4%
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,8	7,7	+1,6%
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	7,0	7,4	-5,0%
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,7	7,7	+0,3%
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,3	7,4	-1,4%
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,8	7,3	-6,4%
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	7,2	7,4	-3,0%
<b>Voto complessivo al servizio</b>	7,0	7,2	-2,7%

Campione di 37 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