



Verifica soddisfazione dei clienti
Indagine “Customer Satisfaction” 2019

Linee 13-27-35-94

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 tra dicembre 2019 e gennaio 2020, 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 per il triennio 2017-2019.

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, quasi 400 relativamente al servizio suburbano/extraurbano.

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 allegare sono riportati i voti medi ottenuti dalle valutazioni degli utilizzatori delle linee 13, 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 2019 - Servizio urbano Bologna
Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 13 (voti medi su scala 1-10)

Aspetto del servizio	anno 2019 (indagine gen/feb 2020)	
	linea 13	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,8	7,7
Puntualità (rispetto degli orari)	7,2	6,9
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,6	7,3
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,5	7,3
Comodità di fermate e collegamenti	7,9	7,8
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,2	7,2
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,8	6,6
Corse non affollate	5,1	5,0
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,1	7,2
Pulizia dei mezzi	6,5	6,5
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,8	6,7
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,6	6,6
Condotta di guida degli autisti	7,2	7,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,6	6,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,4	7,3
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,6	7,6
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,9	6,7
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,6	7,4
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,0	6,9
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,4	6,3
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	7,0	6,9
Voto complessivo al servizio	7,4	7,4

Campione di 207 persone

linea 13 vs complessivo
anno 2019
+1,1%
+4,8%
+4,0%
+2,3%
+2,0%
+1,1%
+3,7%
+1,9%
-1,6%
+0,5%
+0,7%
-0,3%
+2,4%
-1,3%
+0,4%
+0,1%
+1,8%
+1,8%
+1,3%
+2,7%
+1,4%
+0,6%

anno 2018 (indagine dic 2018/gen 2019)	
linea 13	complessivo
7,7	7,5
7,2	7,1
7,5	7,3
7,5	7,5
7,8	7,8
7,3	7,4
6,8	6,9
5,0	5,0
7,2	7,3
6,6	6,6
7,0	7,0
6,8	6,9
7,2	7,3
6,8	6,8
7,3	7,4
7,7	7,6
7,0	7,2
7,6	7,6
7,3	7,2
6,9	6,8
7,1	7,1
7,4	7,4

Campione di 212 persone

variazione % 2019 vs 2018	
linea 13	complessivo
+1,9%	+2,8%
+0,6%	-2,5%
+1,4%	+0,0%
-0,7%	-2,4%
+2,0%	+0,1%
-1,2%	-2,8%
-0,1%	-4,9%
+1,7%	+0,0%
-0,5%	-1,0%
-2,2%	-2,3%
-3,0%	-4,1%
-2,8%	-4,3%
-1,0%	-4,1%
-2,5%	-1,2%
+0,3%	-1,5%
-1,0%	-0,7%
-1,4%	-5,7%
-0,4%	-2,4%
-4,3%	-4,2%
-6,4%	-8,1%
-1,0%	-2,4%
+1,2%	+0,1%

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 27 (voti medi su scala 1-10)

Aspetto del servizio	anno 2019 (indagine gen/feb 2020)	
	linea 27	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,6	7,7
Puntualità (rispetto degli orari)	6,9	6,9
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,4	7,3
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,3	7,3
Comodità di fermate e collegamenti	7,7	7,8
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,2	7,2
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,5	6,6
Corse non affollate	4,9	5,0
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,2	7,2
Pulizia dei mezzi	6,3	6,5
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,8	6,7
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,6	6,6
Condotta di guida degli autisti	6,9	7,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,5	6,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,3	7,3
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,6	7,6
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,9	6,7
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,4	7,4
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,8	6,9
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,3	6,3
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	6,9	6,9
Voto complessivo al servizio	7,3	7,4

Campione di 239 persone

linea 27 vs complessivo
anno 2019
-1,0%
+0,3%
+0,7%
-0,8%
-0,6%
+0,6%
-2,1%
-1,6%
-0,3%
-2,7%
+1,3%
-0,2%
-1,4%
-3,6%
-0,6%
-0,4%
+2,5%
-0,6%
-1,7%
+1,0%
-0,5%
-0,9%

anno 2018 (indagine dic 2018/gen 2019)	
linea 27	complessivo
7,7	7,5
7,2	7,1
7,6	7,3
7,6	7,5
7,8	7,8
7,4	7,4
7,0	6,9
5,1	5,0
7,4	7,3
6,7	6,6
7,0	7,0
7,0	6,9
7,3	7,3
6,6	6,8
7,5	7,4
7,7	7,6
7,1	7,2
7,6	7,6
7,2	7,2
6,8	6,8
7,2	7,1
7,5	7,4

Campione di 259 persone

variazione % 2019 vs 2018	
linea 27	complessivo
-0,6%	+2,8%
-4,9%	-2,5%
-2,9%	+0,0%
-4,5%	-2,4%
-0,8%	+0,1%
-2,6%	-2,8%
-8,0%	-4,9%
-2,4%	+0,0%
-2,1%	-1,0%
-6,2%	-2,3%
-2,9%	-4,1%
-5,3%	-4,3%
-5,3%	-4,1%
-2,3%	-1,2%
-2,3%	-1,5%
-1,7%	-0,7%
-3,1%	-5,7%
-3,2%	-2,4%
-4,9%	-4,2%
-6,7%	-8,1%
-3,6%	-2,4%
-2,7%	+0,1%

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 2019 (indagine gen/feb 2020)	
	linea 35	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,5	7,7
Puntualità (rispetto degli orari)	6,9	6,9
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,5	7,3
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,3	7,3
Comodità di fermate e collegamenti	8,3	7,8
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,3	7,2
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,7	6,6
Corse non affollate	4,9	5,0
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,8	7,2
Pulizia dei mezzi	6,9	6,5
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	7,1	6,7
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	7,0	6,6
Condotta di guida degli autisti	7,6	7,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	7,3	6,7
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,9	7,3
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	8,3	7,6
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,2	6,7
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,6	7,4
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,7	6,9
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,6	6,3
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>7,2</i>	<i>6,9</i>
Voto complessivo al servizio	7,6	7,4

Campione di 37 persone

linea 35 vs complessivo
anno 2019
-2,5%
-0,1%
+1,8%
+0,1%
+6,6%
+1,3%
+2,0%
-3,1%
+7,8%
+7,4%
+5,2%
+5,3%
+8,6%
+7,9%
+7,1%
+9,9%
-8,3%
+3,0%
+10,3%
+5,3%
+3,9%
+3,4%

anno 2018 (indagine dic 2018/gen 2019)	
linea 35	complessivo
7,7	7,5
7,0	7,1
7,3	7,3
7,6	7,5
7,8	7,8
7,3	7,4
6,8	6,9
5,8	5,0
7,3	7,3
6,5	6,6
7,3	7,0
6,9	6,9
7,3	7,3
6,4	6,8
7,6	7,4
7,8	7,6
7,5	7,2
7,8	7,6
7,0	7,2
7,0	6,8
7,2	7,1
7,4	7,4

Campione di 41 persone

variazione % 2019 vs 2018	
linea 35	complessivo
-2,0%	+2,8%
-2,3%	-2,5%
+2,5%	+0,0%
-3,9%	-2,4%
+5,6%	+0,1%
-0,7%	-2,8%
-0,7%	-4,9%
-16,3%	+0,0%
+6,7%	-1,0%
+6,3%	-2,3%
-2,9%	-4,1%
+1,4%	-4,3%
+4,6%	-4,1%
+12,6%	-1,2%
+3,5%	-1,5%
+6,6%	-0,7%
-17,1%	-5,7%
-2,1%	-2,4%
+9,4%	-4,2%
-6,3%	-8,1%
+0,3%	-2,4%
+3,2%	+0,1%

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 sub/extraurbano Bologna
Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 94 (voti medi su scala 1-10)

Aspetto del servizio	anno 2019 (indagine gen/feb 2020)	
	linea 94	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,2	7,4
Puntualità (rispetto degli orari)	6,2	6,7
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	6,6	6,4
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	6,8	7,1
Comodità di fermate e collegamenti	7,3	7,3
Comodità e rispetto delle coincidenze	6,7	6,8
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,9	7,1
Corse non affollate	4,8	5,3
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,1	7,3
Pulizia dei mezzi	6,5	6,7
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,6	6,8
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,6	6,7
Condotta di guida degli autisti	7,0	7,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	7,0	7,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,3	7,3
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,1	7,3
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,8	6,7
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,4	7,5
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,8	6,8
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,1	6,3
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<i>6,7</i>	<i>6,9</i>
Voto complessivo al servizio	7,3	7,2

Campione di 99 persone

linea 94 vs complessivo
anno 2018
-3,6%
-8,0%
+2,8%
-4,6%
-0,3%
-1,2%
-1,9%
-8,9%
-2,6%
-3,3%
-2,1%
-1,6%
-3,0%
-6,5%
-0,2%
-2,2%
+2,1%
-1,4%
-0,5%
-3,9%
-2,5%
+0,3%

anno 2018 (indagine dic 2018/gen 2019)	
linea 94	complessivo
7,7	7,5
7,2	6,9
7,5	6,7
7,5	7,2
7,8	7,4
7,3	7,1
6,8	7,1
5,0	5,2
7,2	7,5
6,6	6,9
7,0	6,8
6,8	6,9
7,2	7,6
6,8	7,5
7,3	7,5
7,7	7,3
7,0	7,1
7,6	7,6
7,3	7,4
6,9	6,7
7,1	7,1
7,4	7,2

Campione di 110 persone

variazione % 2019 vs 2018	
linea 94	complessivo
-6,3%	-0,5%
-13,5%	-2,0%
-12,1%	-3,6%
-9,8%	-1,6%
-6,4%	-1,0%
-8,2%	-4,4%
+1,0%	-1,1%
-4,1%	+1,4%
-0,4%	-2,2%
-2,3%	-2,0%
-4,7%	-0,3%
-2,5%	-3,1%
-3,1%	-4,2%
+2,3%	-0,4%
-0,9%	-2,7%
-6,8%	-0,0%
-1,9%	-6,3%
-2,6%	-1,8%
-7,7%	-7,7%
-11,0%	-5,5%
-5,1%	-2,5%
-1,3%	+1,1%

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 delle linee (voti medi su scala 1-10)

Aspetto del servizio	anno 2019 (indagine gen/feb 2020)			media ponderata linee 13-27-35 con viaggiatori	anno 2019 (indagine gen/feb 2020) complessivo	media ponderata linee 13-27-35 vs complessivo
	linea 13	linea 27	linea 35			
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,8	7,6	7,5	7,7	7,7	-0,1%
Puntualità (rispetto degli orari)	7,2	6,9	6,9	7,0	6,9	+2,4%
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	7,6	7,4	7,5	7,5	7,3	+2,3%
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	7,5	7,3	7,3	7,4	7,3	+0,7%
Comodità di fermate e collegamenti	7,9	7,7	8,3	7,8	7,8	+1,2%
Comodità e rispetto delle coincidenze	7,2	7,2	7,3	7,2	7,2	+0,9%
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,8	6,5	6,7	6,7	6,6	+0,9%
Corse non affollate	5,1	4,9	4,9	5,0	5,0	-0,1%
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	7,1	7,2	7,8	7,2	7,2	-0,3%
Pulizia dei mezzi	6,5	6,3	6,9	6,4	6,5	-0,5%
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	6,8	6,8	7,1	6,8	6,7	+1,3%
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	6,6	6,6	7,0	6,6	6,6	+0,2%
Condotta di guida degli autisti	7,2	6,9	7,6	7,1	7,0	+1,1%
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	6,6	6,5	7,3	6,6	6,7	-1,6%
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	7,4	7,3	7,9	7,4	7,3	+0,4%
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	7,6	7,6	8,3	7,6	7,6	+0,6%
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,9	6,9	6,2	6,8	6,7	+1,4%
Cortesìa, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	7,6	7,4	7,6	7,5	7,4	+0,7%
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,0	6,8	7,7	7,0	6,9	+0,6%
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,4	6,3	6,6	6,4	6,3	+2,1%
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	7,0	6,9	7,2	7,0	6,9	+0,7%
Voto complessivo al servizio	7,4	7,3	7,6	7,4	7,4	+0,1%

Campione di 207
persone

Campione di 239
persone

Campione di 37
persone

Stima viaggiatori annui per linea (dati relativi all'anno 2018) utilizzati per la ponderazione
14.807.385 14.422.582 2.292.448

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