



**Verifica soddisfazione dei clienti**  
**Indagine “Customer Satisfaction” 2024**

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

Le rilevazioni per le indagini di Customer Satisfaction sono state eseguite nei primi mesi del 2024 e i dati sono stati elaborati nel mese di maggio 2024, 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 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).

Inoltre, nell'ambito dell'indagine di Customer Satisfaction per il bacino di Bologna, quest'anno sono state rilevate le aspettative dei clienti che vengono raccolte ogni 2 anni (le precedenti sono state rilevate nel 2022).

Anche le aspettative sono state espresse dai clienti con una valutazione da 1 a 10, che corrisponde all'importanza che ognuno di loro dà agli item presi in esame per la Customer Satisfaction, affinché un servizio di trasporto pubblico locale risponda perfettamente alle loro aspettative.

Confrontando i valori espressi per il servizio erogato e le aspettative dei clienti, è possibile valutare lo scostamento con il "servizio ideale".

I punteggi assegnati alle aspettative nel 2024 si discostano in modo poco significativo rispetto al 2022, rimanendo pressoché invariati.

Inoltre si evidenzia che, durante lo svolgimento delle indagini, si sono verificati eventi che hanno avuto un impatto rilevante sul servizio: il monitoraggio e i lavori alla Torre Garisenda, il limite dei 30 Km sulla quasi totalità della rete stradale urbana e i cantieri per la realizzazione del tram che hanno interessato importanti tratti della circolazione stradale.

Numerose linee, tra cui anche quelle certificate (ad es. 14, 15, 27), sono pertanto attualmente oggetto di deviazioni/modifiche del percorso rispetto agli anni precedenti.

A ciò si aggiunga la definitiva modifica del percorso di un'altra linea certificata, la 13 "P.zza Malpighi /P.zza Cavour - Pavese – Rastignano", con l'istituzione della linea 23 per il tratto "Borgo Panigale-Lame".

Queste circostanze hanno sicuramente influito sui risultati, così motivandosi le differenze nelle valutazioni del servizio rispetto agli anni scorsi.

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

Complessivamente, il servizio erogato ha ottenuto una valutazione superiore di poco inferiore a 7/10: per il servizio urbano di Bologna il voto complessivo al servizio è di 6.9, per Imola 6.8 e per il servizio suburbano ed extraurbano 6.7., in leggero calo rispetto al 2023.

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

Uno degli items accomunati da una valutazione superiore a 7/10 è rappresentato dalle "Rispetto delle corse e delle fermate previste": ha infatti ottenuto il 7.1 nel servizio urbano e nel servizio suburbano ed extraurbano e del 7.2 a Imola.

Analogamente al funzionamento dei mezzi e delle strutture di bordo con 7.1 nel servizio urbano, 7.2 nel servizio suburbano ed extraurbano e 7.6 a Imola.

Un buon risultato anche per la condotta di guida degli autisti che riceve 7.2 nel servizio urbano, 7.3 nel servizio suburbano ed extraurbano 7.6 a Imola. Esito positivo anche per la comodità di fermate e collegamenti valutata con 7.2 nel servizio urbano e ad Imola, 7 nel servizio suburbano ed extraurbano. Anche la cortesia, educazione e aspetto del personale riceve un buon punteggio: 7.2 nel servizio urbano, 7.3 nel servizio suburbano ed extraurbano e 7.4 a Imola. La possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti riceve, altresì, un voto medio di 7.1 sia nel servizio urbano che in quello suburbano ed extraurbano e di 7.5 in quello di Imola.

Non omogeneo l'andamento dell'indicatore della pulizia dei mezzi: si registra un voto medio assegnato di 7.1 a Imola, di 6.4 nel servizio suburbano ed extraurbano e di 6.3 nel servizio urbano.

Per tutti gli item sopra esaminati, confrontando i valori espressi e le aspettative dei clienti, la media dello scostamento è pari a -1.5.

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 2024 - Servizio urbano Bologna**  
**Valutazioni espresse dagli utilizzatori della linea 15 (voti medi su scala 1-10)**

Aspetto del servizio	anno 2024 (indagine gen/feb 2024)	
	linea 15	complessivo
Rispetto delle corse e delle fermate previste	6,5	7,1
Puntualità (rispetto degli orari)	6,2	6,6
Frequenza delle corse (adeguato numero di passaggi alle fermate)	6,4	6,9
Rapidità del viaggio (velocità di collegamento, tempi di viaggio)	6,6	7,0
Comodità di fermate e collegamenti	6,7	7,2
Comodità e rispetto delle coincidenze	6,4	6,8
Comfort sul mezzo (facilità di accesso, aria condizionata, ecc.)	6,1	6,8
Corse non affollate	4,9	6,0
Funzionamento dei mezzi e delle strutture a bordo (porte, obliterate, ecc.)	6,1	7,1
Pulizia dei mezzi	5,1	6,3
Comfort delle fermate (pensiline, display luminosi, ecc.)	5,4	6,6
Pulizia delle infrastrutture (pensiline, fermate, uffici informazioni)	5,4	6,4
Condotto di guida degli autisti	6,9	7,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	5,1	6,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni (orari, materiale informativo, ecc.)	6,4	6,9
Possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti	6,7	7,1
Livello delle risposte alle richieste sul servizio o a reclami	6,7	6,8
Cortesia, educazione ed aspetto del personale (autisti, verificatori, ecc.)	6,9	7,2
Impegno nel rispetto dell'ambiente	6,9	6,9
Prezzo adeguato di biglietti ed abbonamenti	6,6	6,5
<i>MEDIA dei voti rilevati</i>	<b>6,2</b>	<b>6,8</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>

Campione di 96 persone

linea 15 vs complessivo
anno 2023
-7,2%
-6,4%
-7,0%
-5,9%
-6,9%
-5,8%
-10,5%
-18,7%
-14,2%
-20,2%
-18,5%
-16,6%
-4,6%
-18,8%
-6,9%
-5,5%
-1,8%
-3,9%
+0,1%
+1,0%
-8,7%
-2,7%

anno 2023 (indagine gen/mag 2023)	
linea 15	complessivo
7,7	7,5
7,5	7,4
7,2	7,4
7,3	7,4
7,3	7,6
7,4	7,5
7,5	7,4
6,7	7,1
7,5	7,5
7,3	7,4
7,0	7,3
7,1	7,2
7,5	7,6
7,3	7,3
7,2	7,5
7,7	7,7
7,1	7,4
7,6	7,7
7,2	7,4
7,2	7,3
7,3	7,4
7,3	7,2

Campione di 40 persone

variazione % 2024 vs 2023	
linea 15	complessivo
-14,5%	-6,6%
-16,8%	-10,7%
-10,8%	-6,7%
-9,6%	-5,4%
-8,1%	-5,3%
-12,4%	-8,4%
-18,6%	-7,3%
-27,1%	-15,7%
-18,8%	-6,1%
-30,9%	-14,0%
-22,3%	-9,6%
-24,1%	-11,2%
-8,5%	-5,4%
-29,8%	-14,1%
-10,9%	-8,1%
-12,3%	-7,9%
-6,7%	-8,0%
-9,1%	-6,5%
-3,9%	-6,4%
-9,2%	-10,8%
-15,1%	-8,7%
-7,6%	-4,3%

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