

La soddisfazione degli utenti del TPL nella Provincia di Reggio Emilia – edizione 2024

Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia



Metodologia

01



Metodologia

01

Condotte **700 interviste** face-to-face, a cura della società SWG, nel periodo 8-21 maggio.

I contatti si sono svolti presso **12 fermate** individuate dalla committenza, distribuite tra Reggio Emilia, Correggio, Castelnovo ne' Monti, Montecchio Emilia, Scandiano.

Il campione è stato ottenuto attraverso una **selezione casuale semplice** degli utenti SETA con almeno 15 anni di età, rispettando **quote predefinite** sulla base del titolo di viaggio, della tratta urbana o extra-urbana, e, per quanto riguarda i soli abbonati, per genere e classe d'età.

In mancanza di dati aggiornati sull'universo degli utenti (ed in particolare degli abbonati), sono state mantenute le quote dell'indagine 2023.



Riepilogo contatti

	N	%
Numero di interviste realizzate	700	72
Rifiuti	169	17
Fuori quota	88	9
Cadute	17	2
<i>Totale</i>	<i>974</i>	<i>100</i>

Al termine della campagna di intervista, sono stati effettuati controlli telefonici sull'operato dei rilevatori con un'incidenza pari al 10%.

02

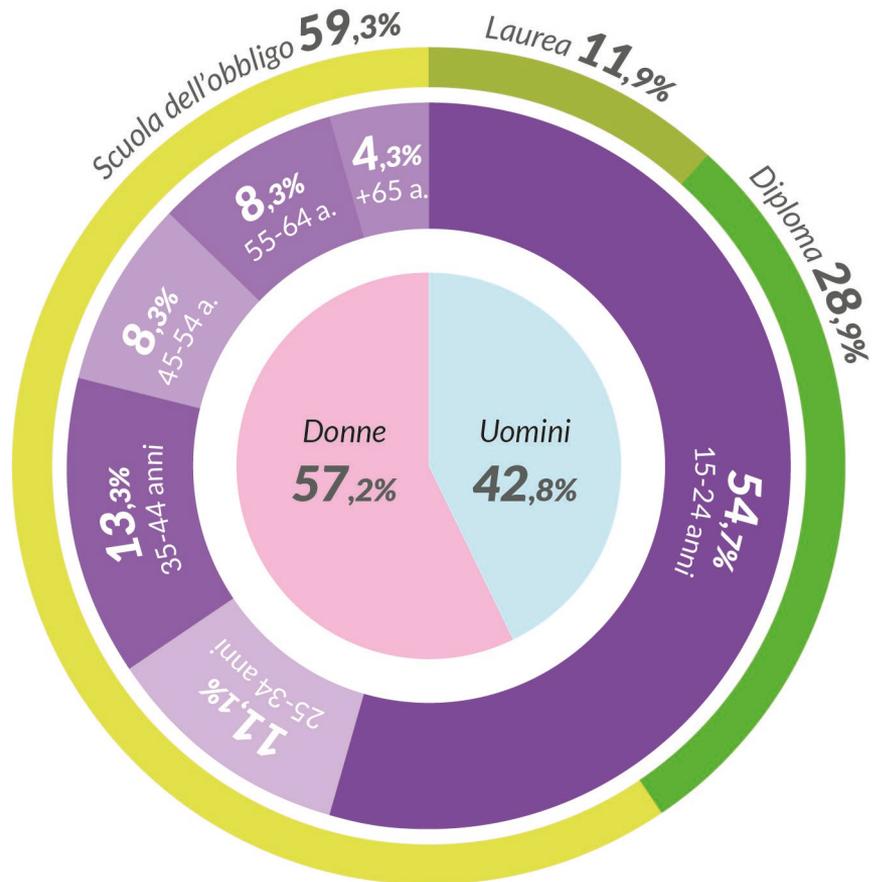
Il campione



Il campione

Tra i **700 intervistati**:

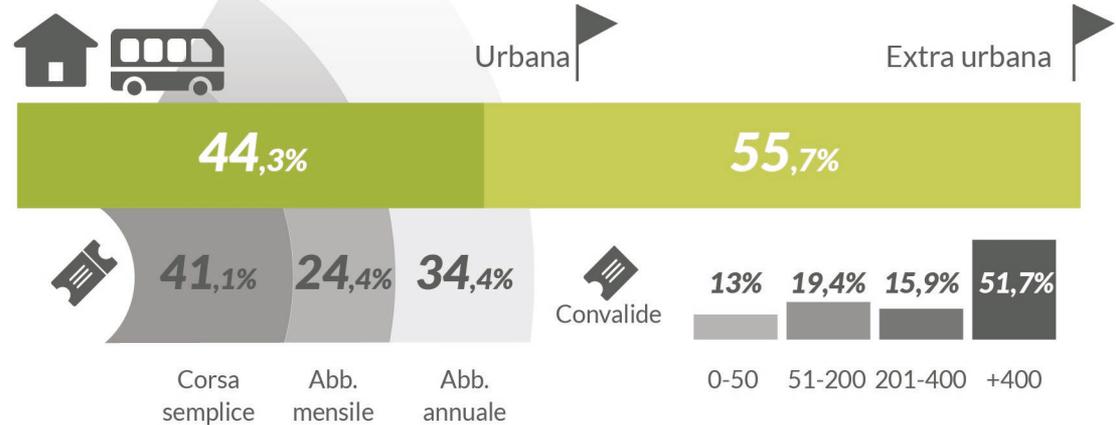
- Marcata prevalenza di donne (57,2%) rispetto agli uomini (43,4%).
- Maggioranza assoluta di giovani tra i 15 e i 24 anni (54,7%), con un'età media di 31,8 anni.
- Il 59,3% degli intervistati dispone attualmente di licenza media o diploma professionale (2/3 anni).
- Gli studenti sono il 46,1%: 3,4 punti percentuali in meno del 2023, compensati dall'aumento dell'incidenza dei lavoratori dipendenti (35,9%, in crescita di quattro punti).



Il campione

Tra i **700 intervistati**:

- Il 55,7% si muove su tratta extra-urbana
- Il 41,1% è viaggia con biglietto di corsa semplice o multicorsa, il 34,4% con abbonamenti annuali, il 24,4% con titoli di durata mensile
- Prevalgono gli utenti assidui: il 51,7% di loro fa più di 400 viaggi l'anno; gli occasionali con meno di 51 convalide sono il 13% del campione.





Il campione

Cenni rispetto alla stratificazione del campione:

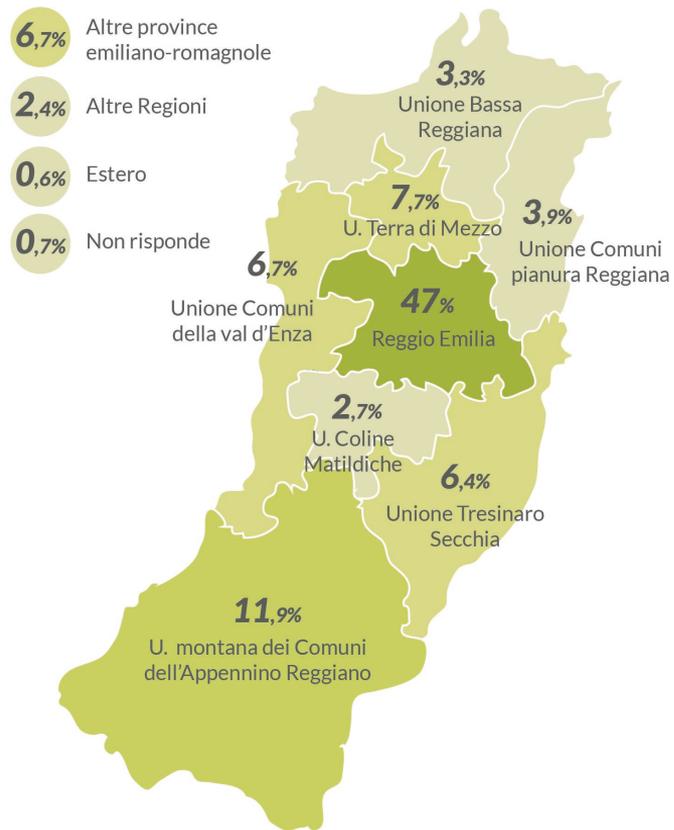
- Per quanto concerne il primo livello di stratificazione, per titolo di viaggio e tratta, il campione raccolto è pressoché completamente sovrapponibile alle quote predefinite: il maggiore scostamento è il +1,4% di viaggiatori con biglietto.
- Difficile la verifica dell'adeguatezza della stratificazione per genere, classe d'età, durata del titolo e tratta dei soli abbonati, in mancanza di dati certi e aggiornati sull'universo di riferimento. Guardando ai soli marginali, rimane pressoché immutata la distinzione per sesso rispetto al 2023 (con il 46,6% di maschi), mentre cala del 5%, pur rimanendo ampiamente maggioritaria (67,5%) la quota degli abbonati tra i 15 ed i 24 anni.

Non sono state effettuate ponderazioni, disponendo di dati 2019 (non necessariamente rispondenti alla platea di utenti attuale) sulla ripartizione per titolo e tratta.



Il campione

02



Il campione per Unione o Comune di residenza



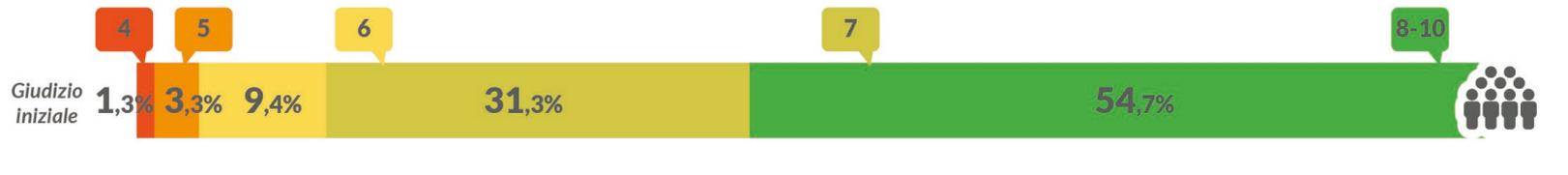
03

Il giudizio complessivo iniziale



Il giudizio complessivo iniziale

Nell'infografica, la distribuzione di frequenza dei giudizi complessivi sul servizio espressi ad inizio intervista, su una scala da 1 a 10.



Giudizio complessivo iniziale medio: 7,4

Deviazione Standard: 1,09

% risposte insufficienti (fino a 5): 4,6%

% risposte 8-10: 54,7%

Voto medio 2023: 7,4



Il giudizio complessivo iniziale

Analizzando il giudizio iniziale a seconda delle diverse variabili socio-demografiche (genere, classe d'età, scolarità, condizione professionale) o di utenza di appartenenza degli intervistati, osserviamo le seguenti differenze statisticamente significative (ad un livello di confidenza del 95%):

- I giovani fino ai 24 sono i più critici – se così possiamo definire un giudizio medio di 7,3. Questo aspetto lo ritroviamo anche guardando al titolo di studio (valutazione più bassa da chi al momento non è andato oltre l'obbligo) e alla professione (gli studenti si attestano nuovamente sul 7,3). In generale, quindi, gli utenti del trasporto scolastico, la componente principale dell'utenza, «tira» leggermente il giudizio medio più in basso.
- Le donne (7,5) premiano il servizio in misura maggiore degli uomini (7,3).

Organizzazione del servizio: soddisfazione e importanza

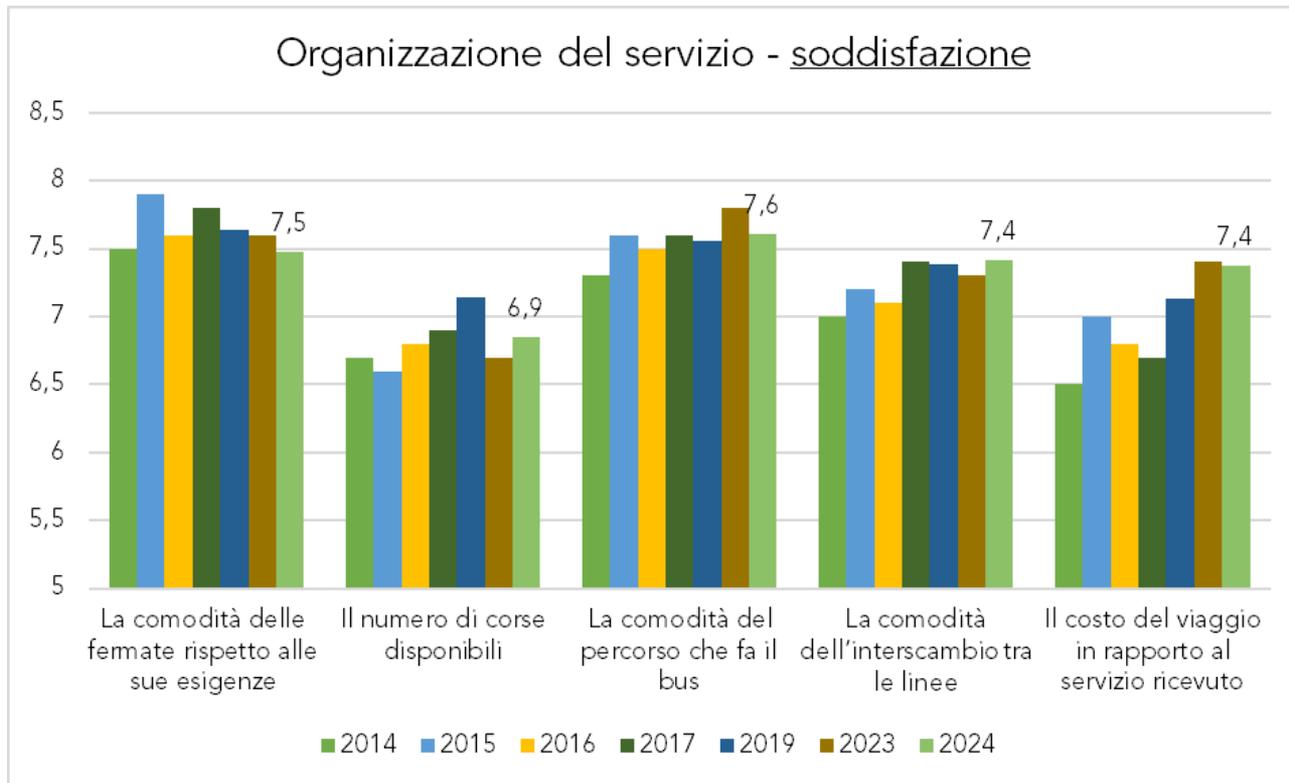
04



Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze	3,4	4,0	13,6	26,7	52,3		7,5	1,49
Il numero di corse disponibili	8,7	7,0	18,3	25,9	40,1		6,9	1,74
La comodità del percorso che fa il bus	1,3	3,9	13,4	26,7	54,7		7,6	1,37
La comodità dell'interscambio tra le linee	3,9	4,1	13,6	22,3	47,4	8,7	7,4	1,55
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	3,4	3,6	15,7	28,0	49,3		7,4	1,38



Organizzazione del servizio: soddisfazione e importanza





Organizzazione del servizio: soddisfazione e importanza

04

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze	1,4	0,9	3,7	9,7	84,3		8,6	1,37	9,0
Il numero di corse disponibili	3,0	0,9	5,1	5,4	85,6		8,5	1,52	9,0
La comodità del percorso che fa il bus	1,6	1,1	3,7	10,4	83,2		8,5	1,39	8,8
La comodità dell'interscambio tra le linee	1,7	1,4	4,7	9,4	75,9	6,9	8,4	1,40	8,7
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	2,1	2,0	7,0	9,7	79,2		8,4	1,52	8,8

Pensiline: soddisfazione e importanza

05



Pensiline: soddisfazione e importanza

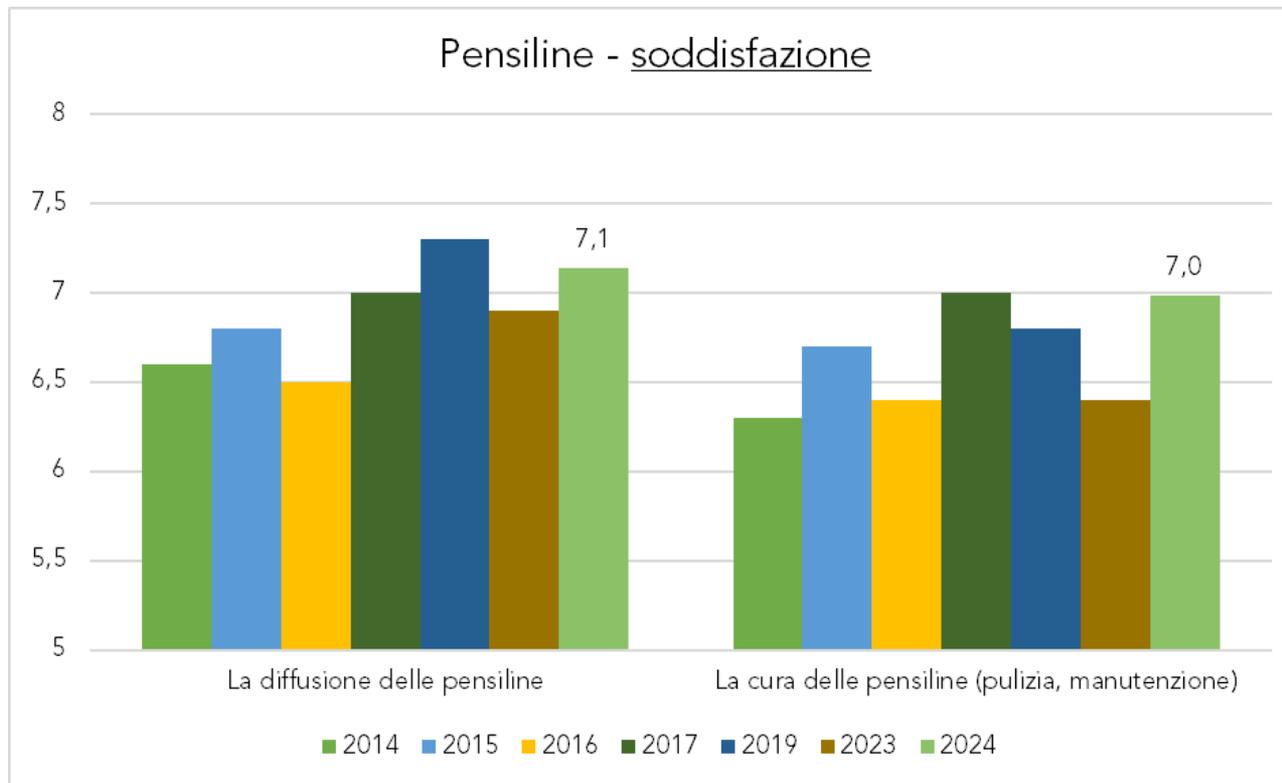
05

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La diffusione delle pensiline	3,4	6,7	15,9	33,1	40,9		7,1	1,37
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	6,6	9,3	15,4	25,4	40,9	2,4	7,0	1,48

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
La diffusione delle pensiline	1,9	1,4	6,6	9,6	80,5		8,4	1,46	8,6
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	2,4	2,0	7,9	10,6	74,7	2,4	8,2	1,55	8,6



Pensiline: soddisfazione e importanza



**Affidabilità del servizio:
soddisfazione e importanza**

06



Affidabilità del servizio: soddisfazione e importanza

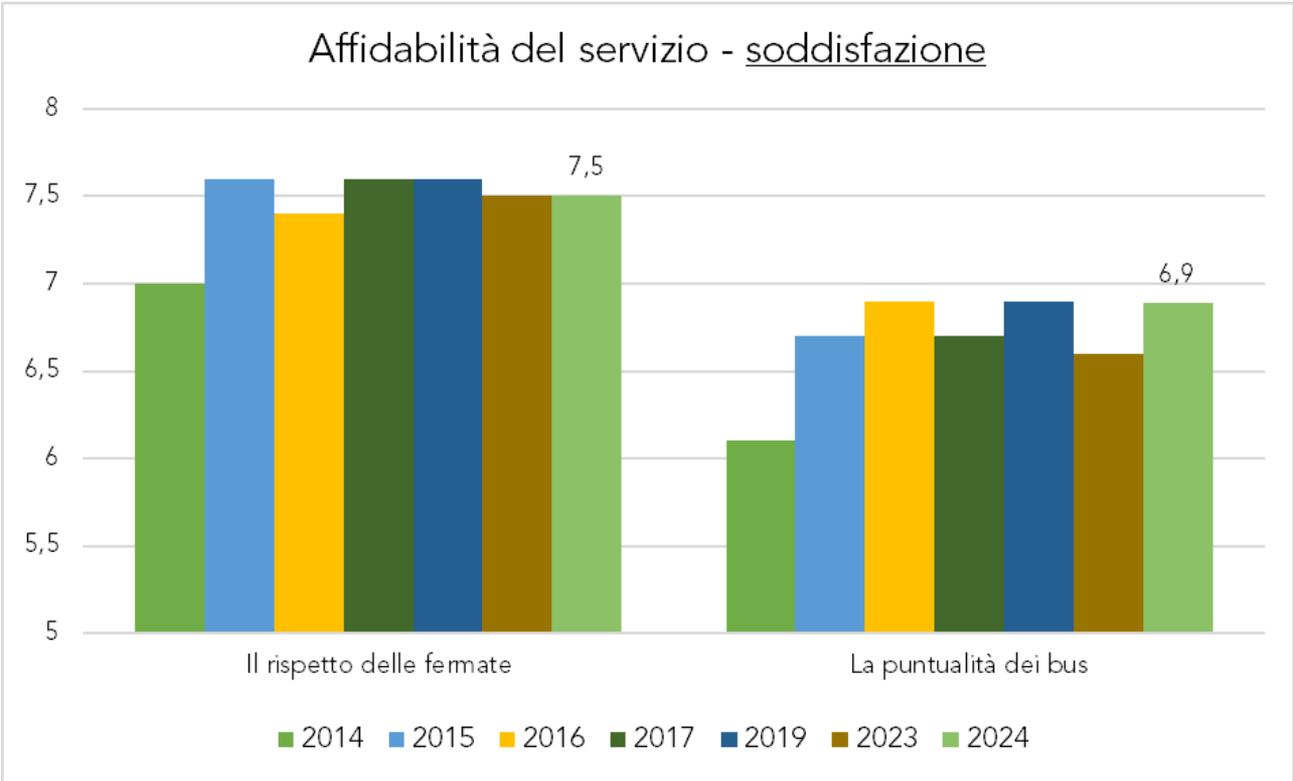
06

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
Il rispetto delle fermate	3,1	4,7	10,9	30,1	51,2		7,5	1,43
La puntualità dei bus	8,4	6,4	16,0	29,9	39,3		6,9	1,71

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
Il rispetto delle fermate	1,9	1,9	3,6	8,4	84,2		8,5	1,38	9,1
La puntualità dei bus	4,3	2,1	4,1	7,0	82,4		8,4	1,70	9,2



Affidabilità del servizio: soddisfazione e importanza



Qualità del viaggio: soddisfazione e importanza

07



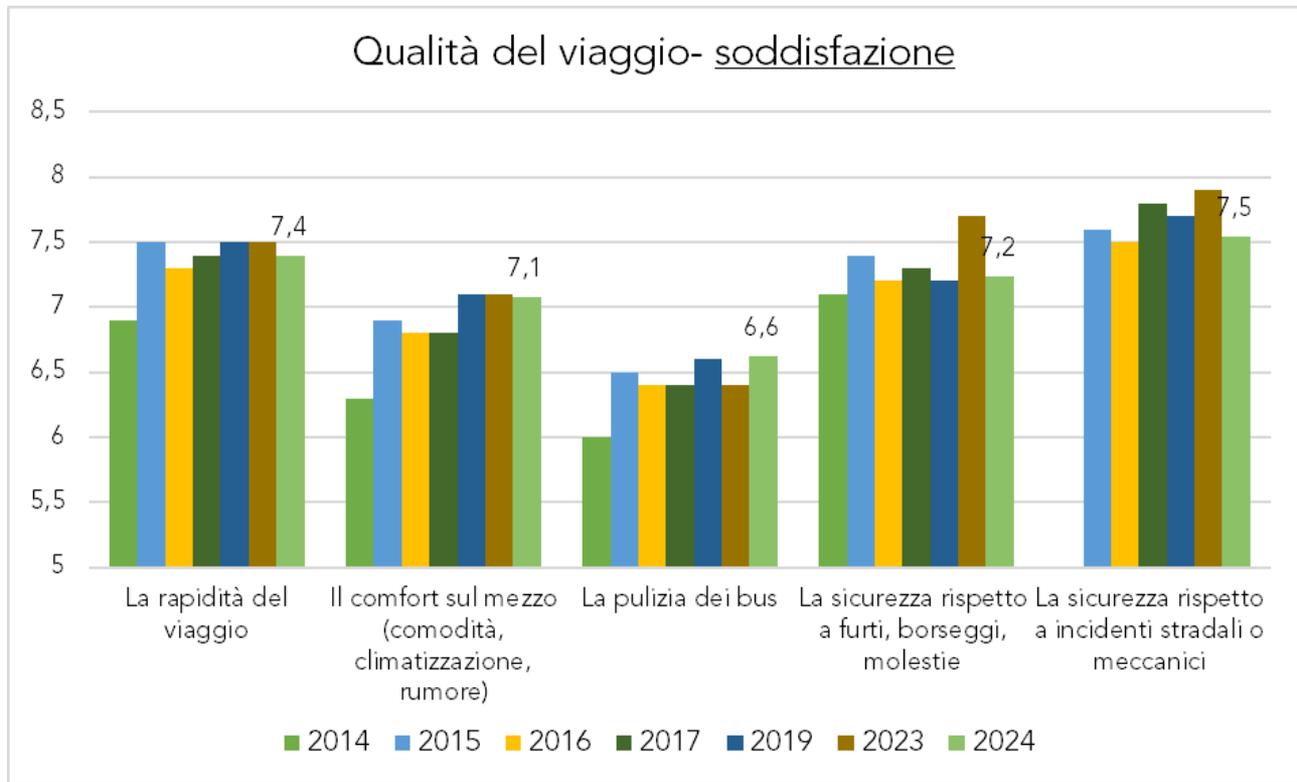
Qualità del viaggio: soddisfazione e importanza

07

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La rapidità del viaggio	1,7	4,3	14,4	32,1	47,5		7,4	1,24
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	4,4	6,1	15,6	32,0	41,9		7,1	1,37
La pulizia dei bus	10,7	8,7	17,4	28,1	35,1		6,6	1,80
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	3,9	6,6	15,0	25,7	43,0	5,8	7,2	1,45
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	1,1	4,6	10,1	28,3	53,2	2,7	7,5	1,20



Qualità del viaggio: soddisfazione e importanza





Qualità del viaggio: soddisfazione e importanza

07

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
La rapidità del viaggio	0,7	2,1	5,9	9,9	81,4		8,4	1,33	8,8
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	1,7	1,7	5,4	9,7	81,5		8,4	1,39	8,7
La pulizia dei bus	4,0	2,0	6,0	7,9	80,1		8,3	1,70	9,0
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	2,3	1,9	4,6	7,9	83,3		8,5	1,54	9,4
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	2,0	1,7	4,3	8,9	83,1		8,5	1,47	9,3

08

Professionalità del personale: soddisfazione e importanza



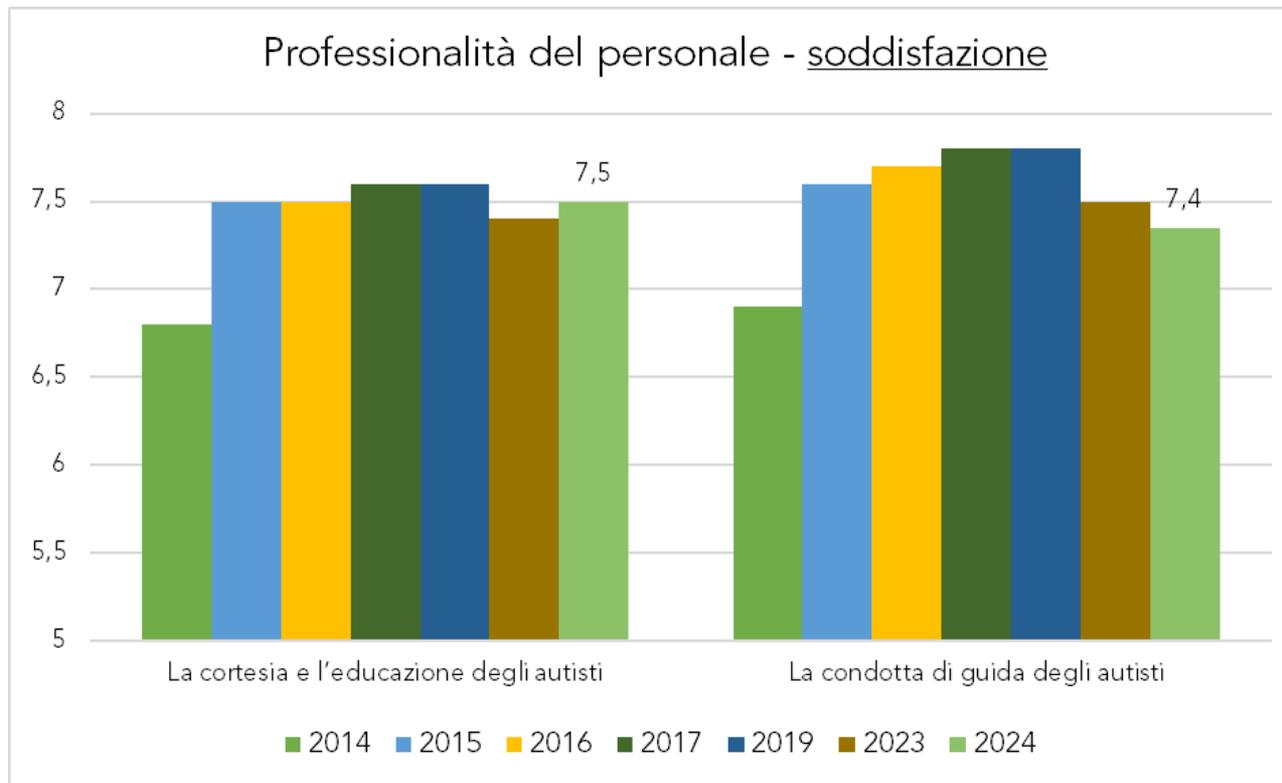
Professionalità del personale: soddisfazione e importanza

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La cortesia e l'educazione degli autisti	3,0	4,1	12,0	28,1	52,8		7,5	1,32
La condotta di guida degli autisti	4,1	3,4	13,1	26,9	52,5		7,4	1,49

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
La cortesia e l'educazione degli autisti	2,6	0,9	4,1	6,6	85,9		8,5	1,47	9,1
La condotta di guida degli autisti	2,9	0,6	3,7	6,1	86,7		8,6	1,48	9,1



Professionalità del personale: soddisfazione e importanza



**Informazioni:
soddisfazione e importanza**

09



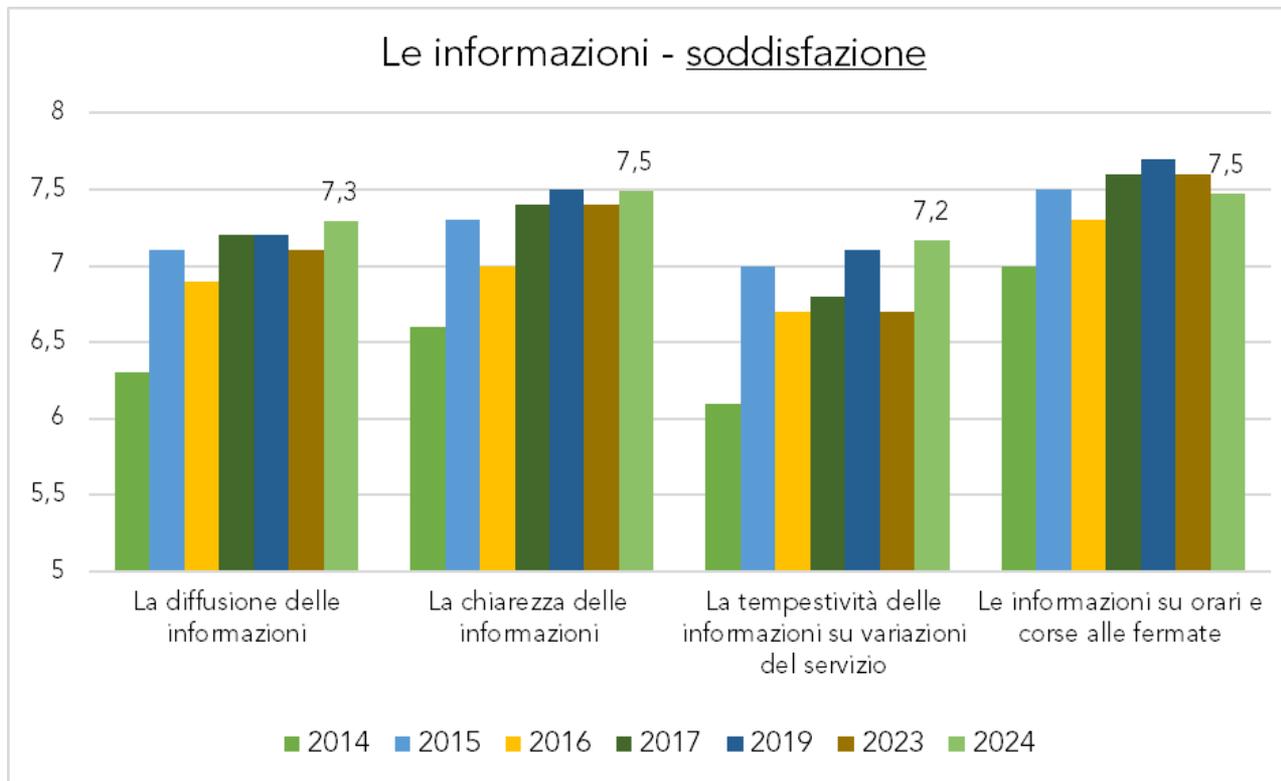
Informazioni: soddisfazione e importanza

09

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La diffusione delle informazioni	2,6	6,0	13,4	31,0	45,3	1,7	7,3	1,30
La chiarezza delle informazioni	1,6	5,0	16,0	23,6	52,3	1,5	7,5	1,31
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	0,6	12,3	15,4	27,7	40,7	3,3	7,2	1,31
Le informazioni su orari e corse alle fermate	1,7	5,7	14,0	26,9	51,7		7,5	1,32



Informazioni: soddisfazione e importanza





Informazioni: soddisfazione e importanza

09

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
La diffusione delle informazioni	2,3	1,7	4,6	9,6	80,1	1,7	8,5	1,48	8,8
La chiarezza delle informazioni	1,6	2,1	4,7	8,0	81,9	1,7	8,5	1,37	8,9
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	1,6	1,6	4,3	10,3	79,9	2,3	8,5	1,36	8,9
Le informazioni su orari e corse alle fermate	2,0	2,3	3,9	9,4	82,3	0,1	8,5	1,41	9,1

Controlli e reperimento biglietti: soddisfazione e importanza

10



Controlli e reperimento biglietti: soddisfazione e importanza

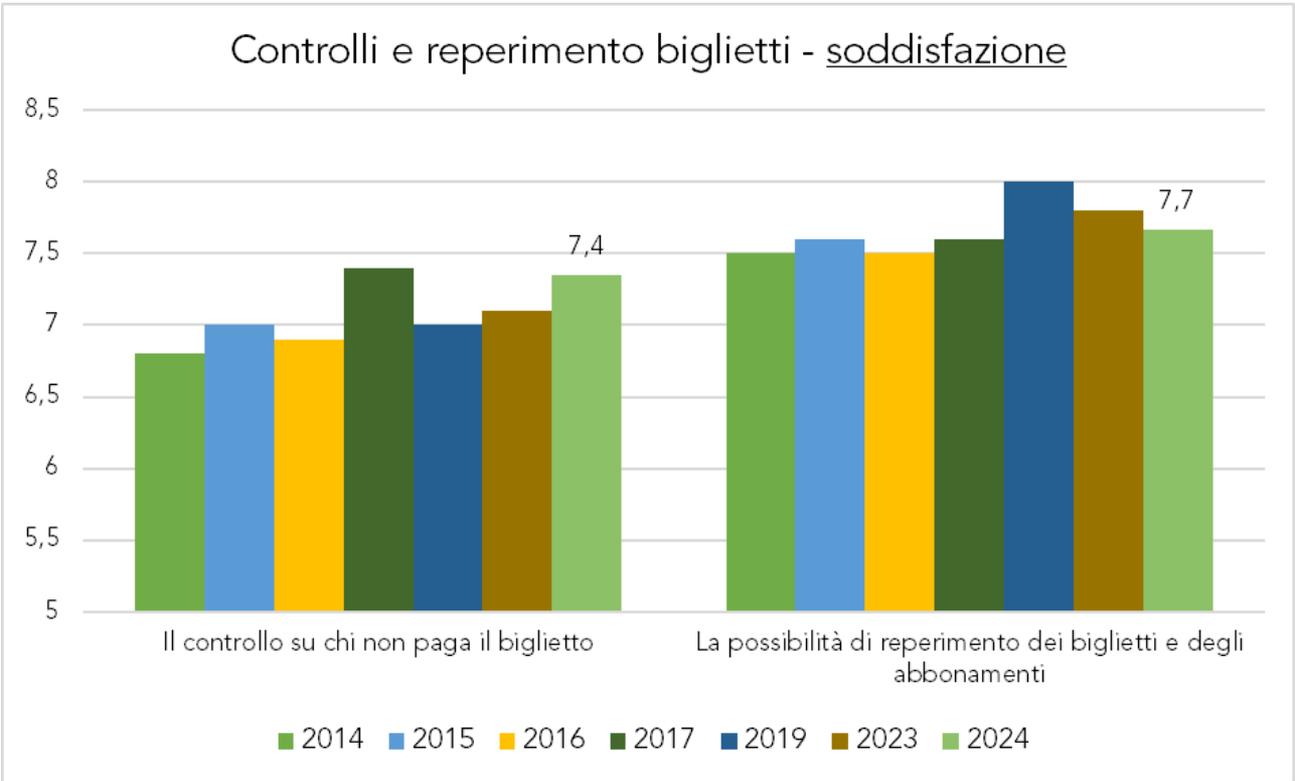
10

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
Il controllo su chi non paga il biglietto	3,7	5,4	12,3	32,3	46,3		7,4	1,39
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	1,4	1,9	11,6	28,0	57,1		7,7	1,23

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
Il controllo su chi non paga il biglietto	2,1	1,7	6,0	9,9	80,3		8,4	1,53	8,8
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	0,9	1,0	4,9	10,6	82,6		8,5	1,27	8,9



Controlli e reperimento biglietti: soddisfazione e importanza



Soddisfazione e importanza: un riepilogo

11

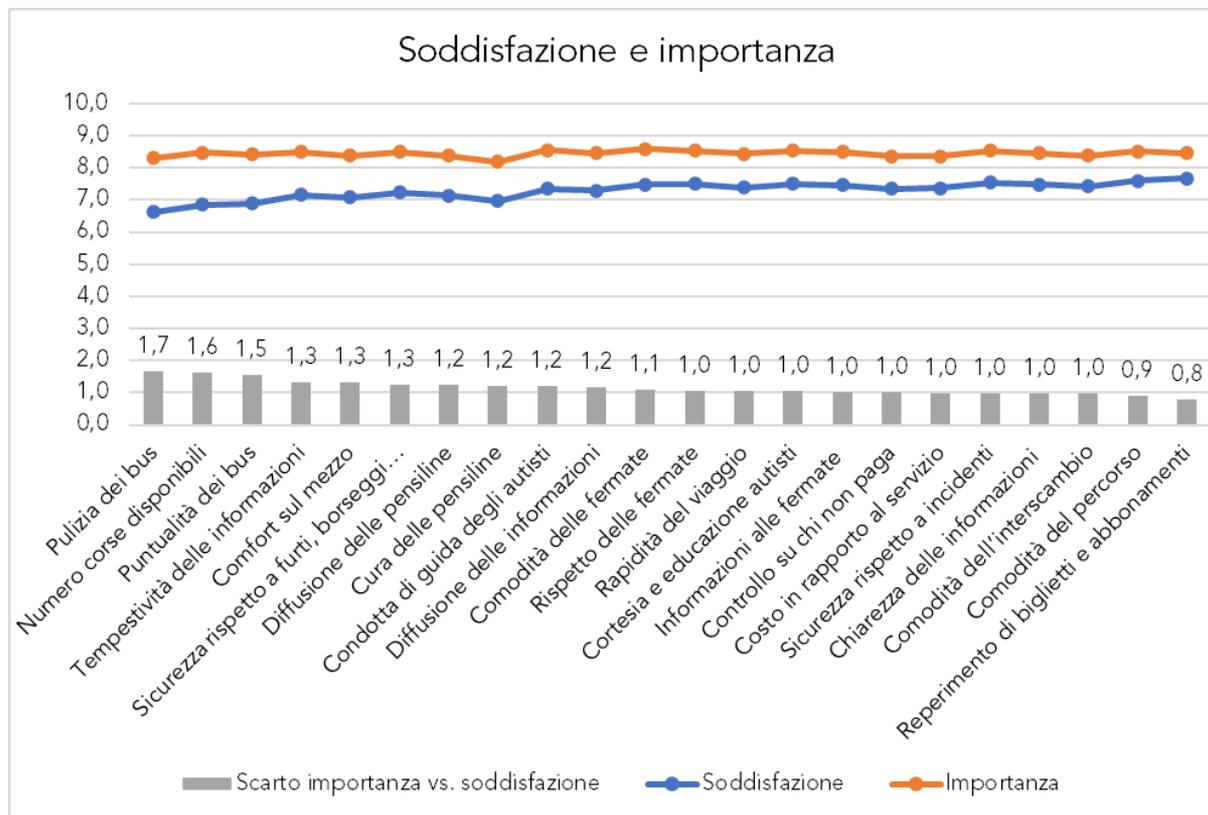


Soddisfazione e importanza: un riepilogo

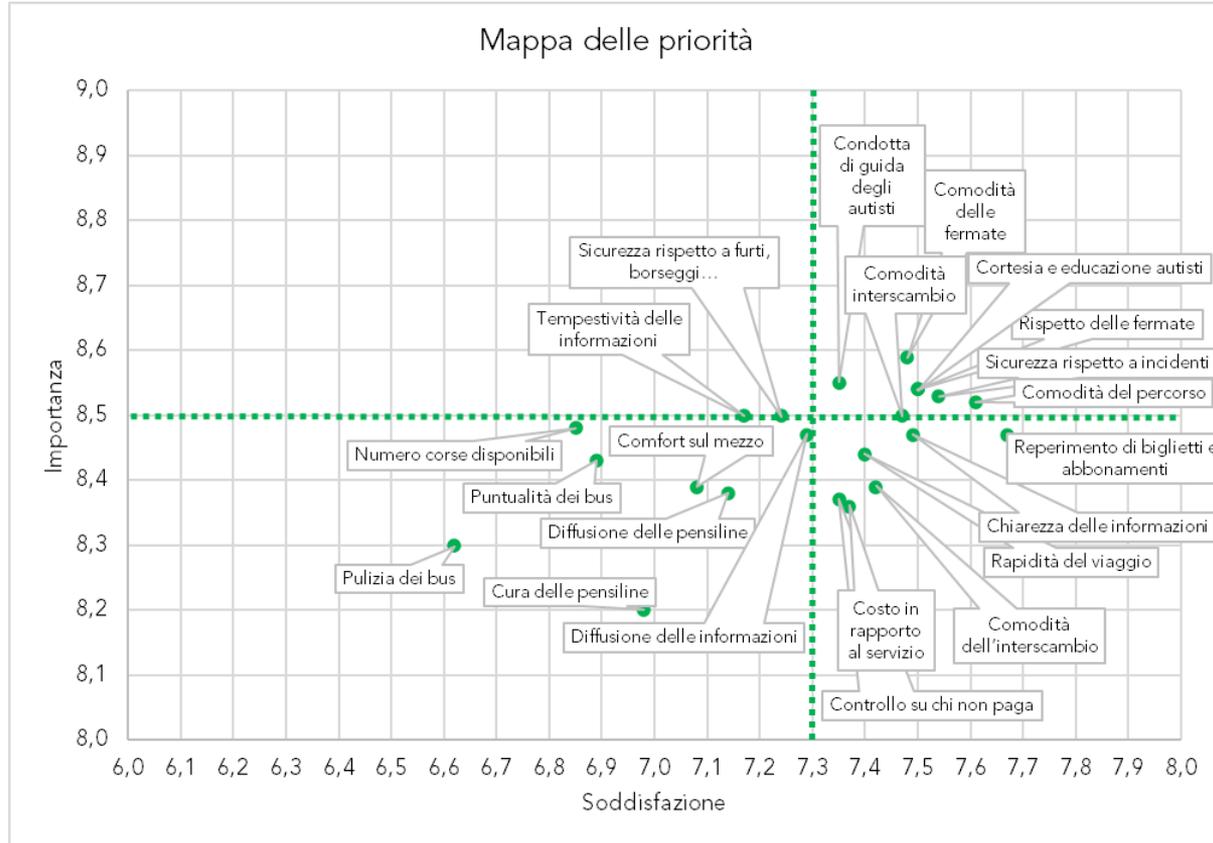
	Soddisfazione	Importanza	Scarto importanza vs. soddisfazione
La pulizia dei bus	6,6	8,3	1,7
Il numero di corse disponibili	6,9	8,5	1,6
La puntualità dei bus	6,9	8,4	1,5
La tempestività delle informazioni	7,2	8,5	1,3
Il comfort sul mezzo	7,1	8,4	1,3
La sicurezza rispetto a furti, borseggi...	7,2	8,5	1,3
La diffusione delle pensiline	7,1	8,4	1,2
La cura delle pensiline	7,0	8,2	1,2
La condotta di guida degli autisti	7,4	8,6	1,2
La diffusione delle informazioni	7,3	8,5	1,2
La comodità delle fermate	7,5	8,6	1,1
Il rispetto delle fermate	7,5	8,5	1,0
La rapidità del viaggio	7,4	8,4	1,0
La cortesia e l'educazione degli autisti	7,5	8,5	1,0
Informazioni alle fermate	7,5	8,5	1,0
Il controllo su chi non paga il biglietto	7,4	8,4	1,0
Il costo in rapporto al servizio	7,4	8,4	1,0
La sicurezza rispetto a incidenti	7,5	8,5	1,0
La chiarezza delle informazioni	7,5	8,5	1,0
La comodità dell'interscambio	7,4	8,4	1,0
La comodità del percorso che fa il bus	7,6	8,5	0,9
Reperimento di biglietti e abbonamenti	7,7	8,5	0,8



Soddisfazione e importanza: un riepilogo



Soddisfazione e importanza: un riepilogo



Il giudizio complessivo finale

12



Il giudizio complessivo finale

12



Giudizio complessivo finale medio: 7,7

Deviazione Standard: 1,06

% risposte insufficienti (fino a 5): 0,1%

% risposte 8-10: 58,2%

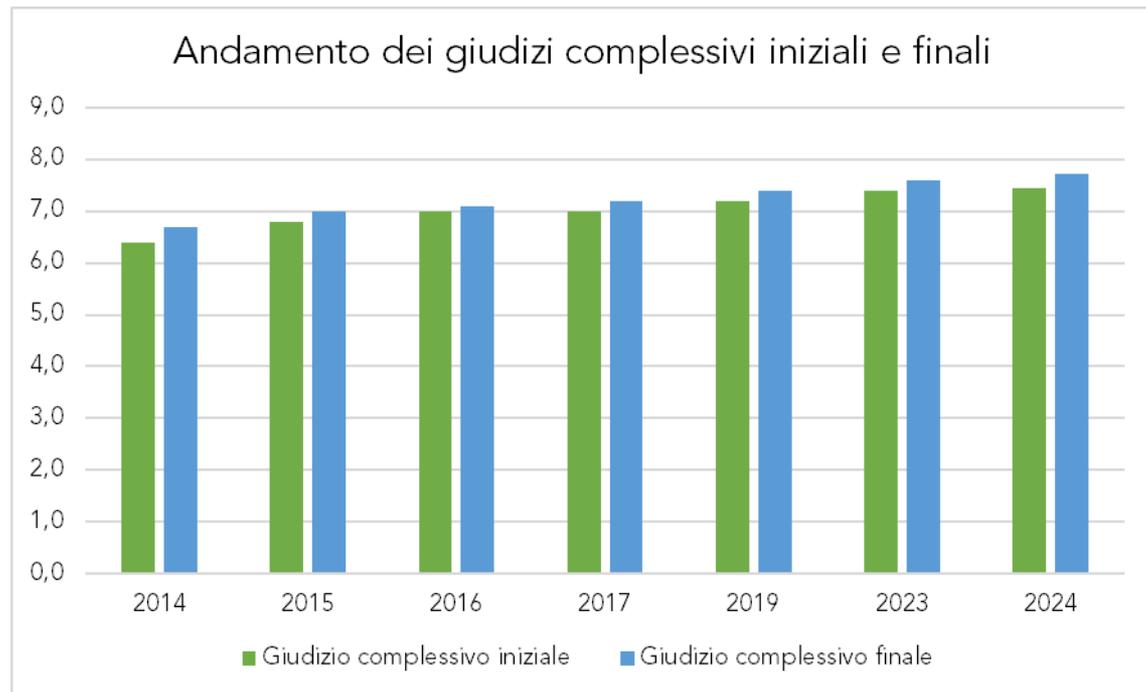
Voto medio 2023: 7,6

Giudizio complessivo iniziale medio: 7,4



Il giudizio complessivo finale

Rispetto al 2023, il giudizio iniziale medio rimane immutato (7,4), mentre quello finale cresce di un decimo, arrivando a 7,7. Si amplia dunque il gap tra le valutazioni di inizio e fine intervista, arrivando a 3 decimi (lo scarto maggiore dal 2014). La correlazione tra i due giudizi è significativa al 99% ($r=0,45$).





Il giudizio complessivo finale

12

Se, rispetto alla valutazione media iniziale, avevamo individuato il nucleo di utenti del trasporto scolastico come componente più «critica» del campione, con scarti minimi ma statisticamente significativi, ciò non può dirsi della valutazione media finale. Come lasciava presagire la bassissima deviazione standard, non riscontriamo profili di utenti che si discostano dalla media in misura degna di nota.



Il giudizio complessivo finale

Quali fattori contribuiscono maggiormente al giudizio complessivo finale? L'importanza dichiarata.

Il questionario richiedeva agli intervistati di esprimere, attraverso una scala da 1 a 10, quanto fossero importanti i vari fattori sottoposti a giudizio (come la sicurezza, la puntualità, la chiarezza delle informazioni...).

Rispetto al 2023 si registra un calo generalizzato dei giudizi medi di importanza, nell'ordine dei quattro decimi, senza però scostamenti degni di nota nell'ampiezza della forbice tra gli aspetti che ricevono i punteggi medi più alti e quelli che ottengono i più bassi (8,6 – 8,2).

Condotta di guida degli autisti e comodità delle fermate emergono quali aspetti più importanti (8,6); cura delle pensiline (8,2) e pulizia del bus (8,3) raccolgono i punteggi medi più bassi. Questi scarti di pochi decimi richiedono però di verificare, oltre all'importanza dichiarata, quella cosiddetta «latente», per fare chiarezza su quali elementi incidano maggiormente sul gradimento del servizio.



Il giudizio complessivo finale

Quali fattori contribuiscono maggiormente al giudizio complessivo finale? L'importanza latente.

Come detto, studiamo l'importanza «latente», osservando quanto la soddisfazione espressa sui singoli aspetti «determini» la soddisfazione generale.

Lo abbiamo fatto attraverso l'analisi dei coefficienti Beta di un modello di regressione lineare multivariata.

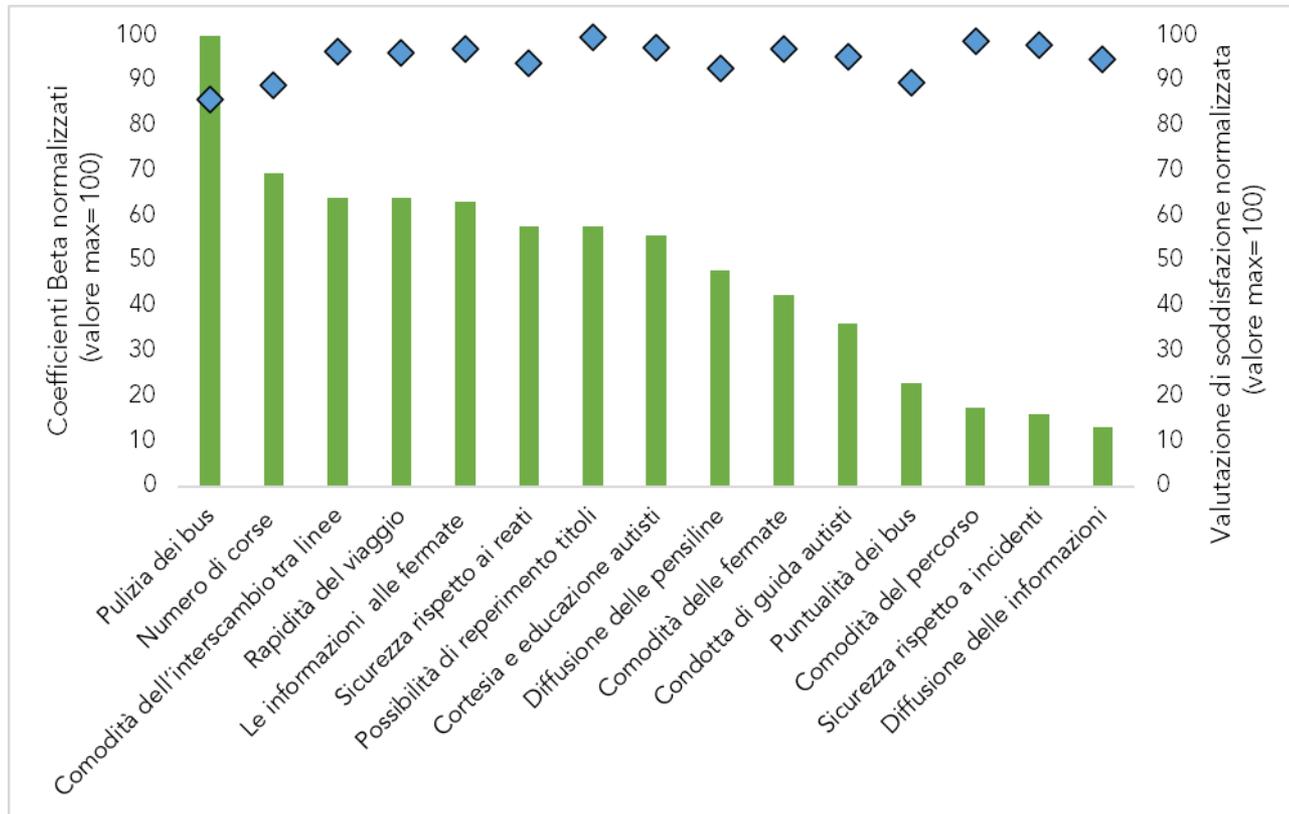
NB: Questa tecnica è alla base del metodo di calcolo tradizionalmente applicato per ottenere l'indice di customer satisfaction complessivo.

Notiamo in particolar modo che la pulizia dei bus, che otteneva il secondo punteggio più basso in quanto a importanza dichiarata, è quello che risulta più «determinante», davanti al numero di corse, alla comodità dell'interscambio tra linee, alla rapidità del viaggio, alla diffusione di informazioni alle fermate.



Il giudizio complessivo finale

I fattori più importanti, secondo i coefficienti di regressione lineare multipla Beta (in verde) e i voti attribuiti loro (in blu).

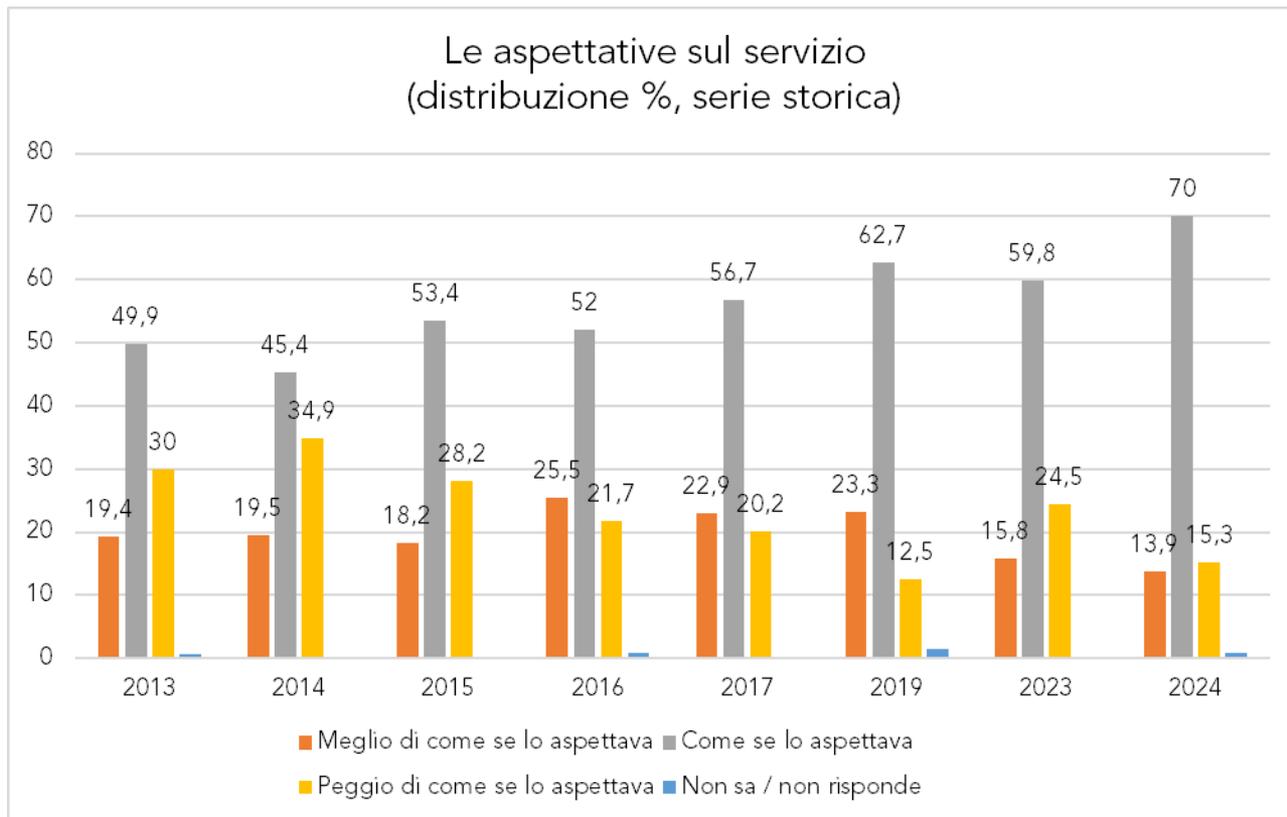


Le aspettative sul servizio

13



Le aspettative sul servizio



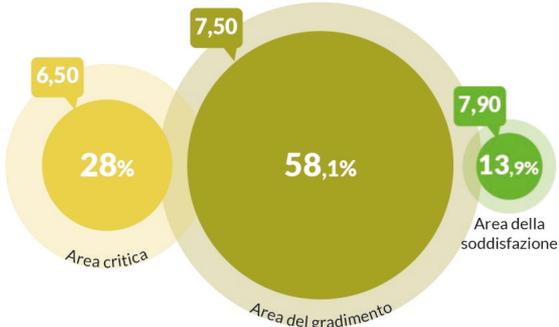


Le aspettative sul servizio

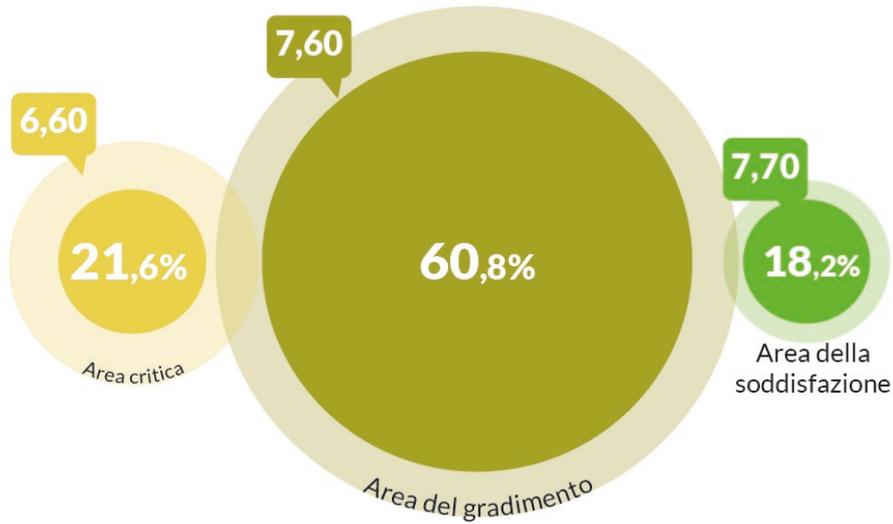
L'area critica è composta da quanti hanno trovato il servizio peggiore delle attese e/o hanno dato un voto complessivo fino a 6.

L'area del gradimento è data da quanti hanno trovato conferma o miglioramento rispetto alle aspettative e dato un voto di 7 o 8.

L'area della soddisfazione è costituita da chi ha confermato o migliorato le proprie attese e attribuito un voto da 9 a 10.



η^2 (0-1, 1=massima associazione) Eta2 (0,63)



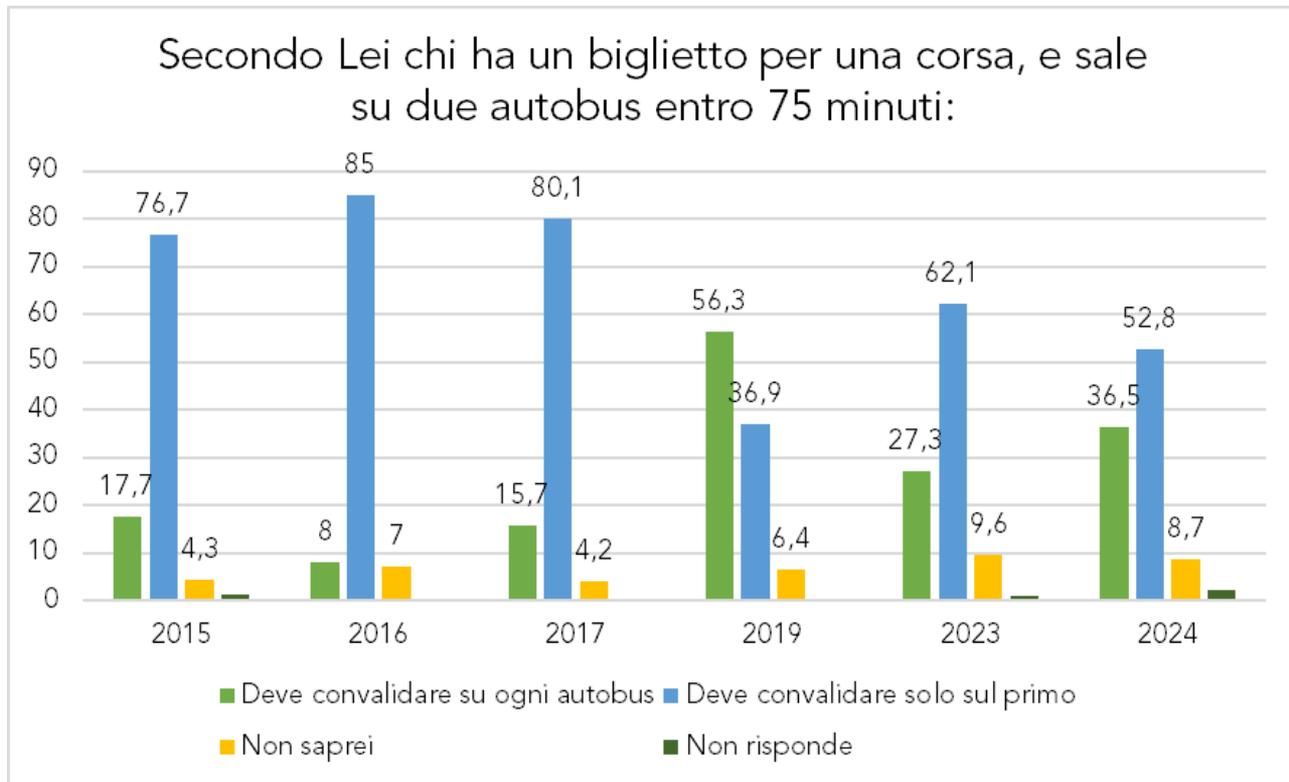
2024 ($\eta^2=0,64$).

La convalida di biglietti e abbonamenti

14

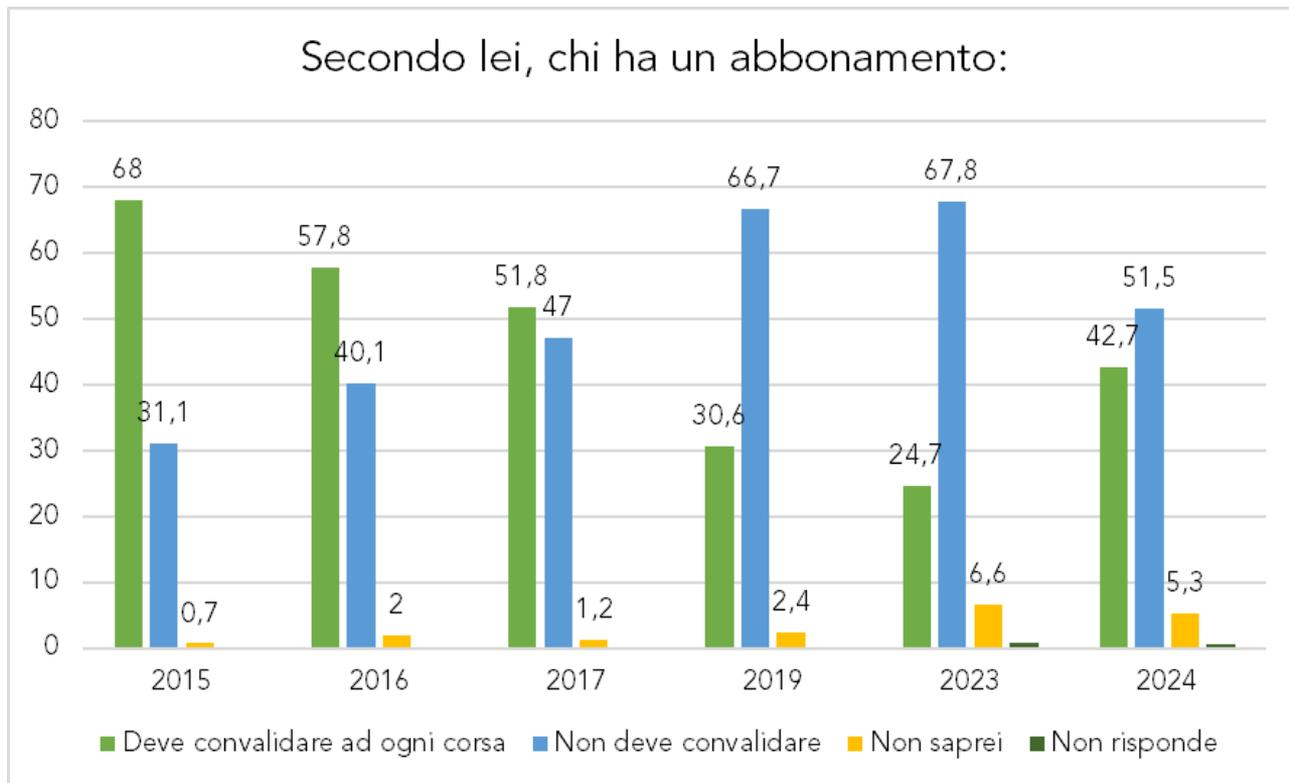


La convalida di biglietti e abbonamenti





La convalida di biglietti e abbonamenti



Gli indici di customer satisfaction

15



Presentiamo ora i risultati degli indici di customer satisfaction, elaborazioni da tempo utilizzate con l'obiettivo di sintetizzare in un unico valore il gradimento espresso dagli utenti a proposito del servizio.

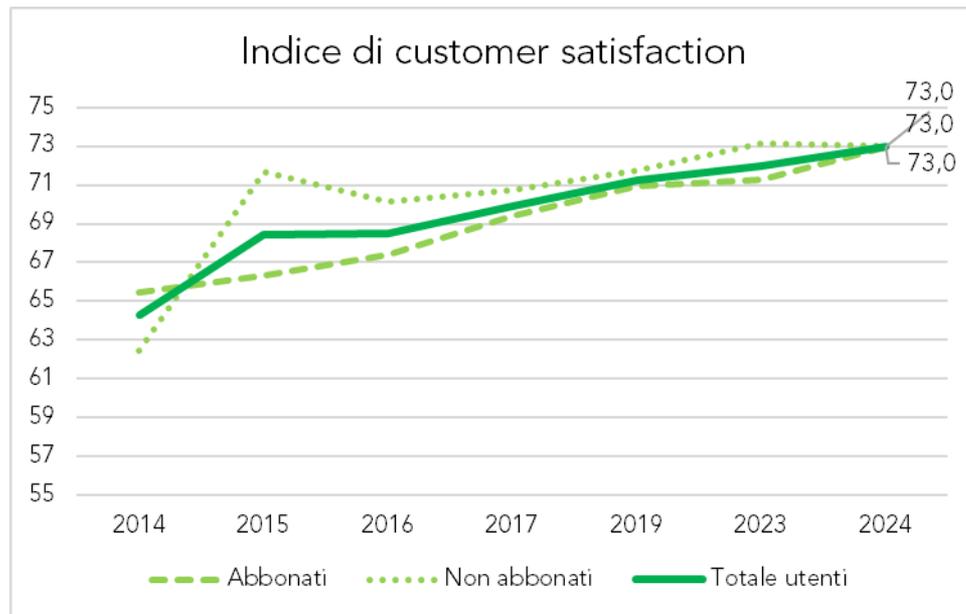
In breve, l'indice di customer satisfaction è così ottenuto:

- Calcolo della media tra giudizio complessivo iniziale e finale (**giudizio espresso**);
- Normalizzazione in scala 0-100 del punteggio così ottenuto;
- Regressione lineare multipla tra i fattori di soddisfazione specifici (indipendenti) e il giudizio complessivo finale (dipendente): *il coefficiente Beta di ciascuna indipendente ne determina l'importanza latente*;
- Calcolo di un coefficiente di importanza (**importanza complessiva**) per ciascun fattore specifico, dato dal voto di **importanza dichiarata** per la rispettiva **importanza latente**;
- Ponderazione dei giudizi di soddisfazione specifici per il relativo coefficiente di importanza (**giudizio totale**);
- Media tra la somma del **giudizio totale** di ogni fattore specifico e la somma dell'**importanza complessiva** sugli stessi (**giudizio ricavato**);
- **Indice di customer satisfaction: media tra giudizio espresso e giudizio ricavato.**



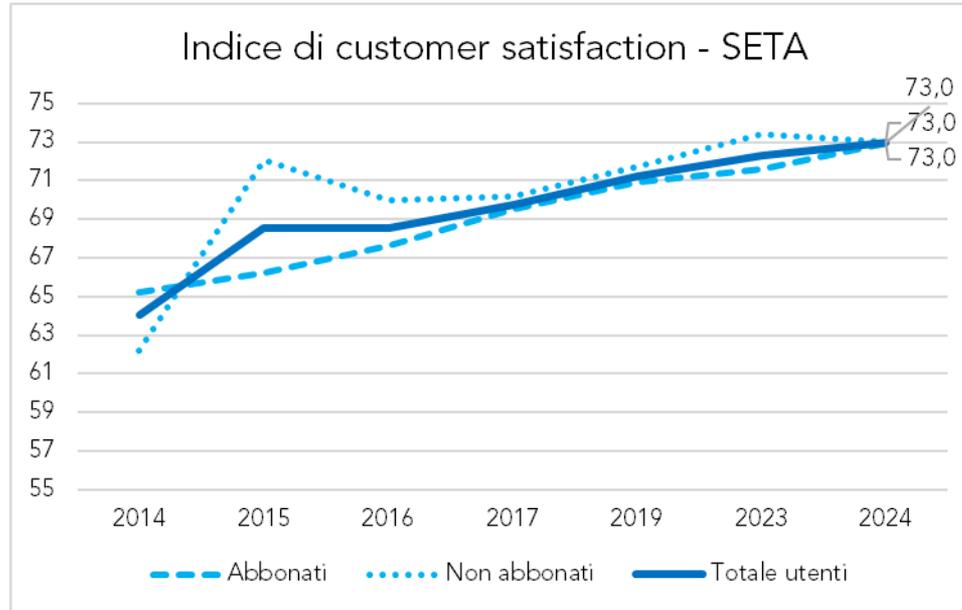
Gli indici di customer satisfaction

15



	Abbonati	Non abbonati	Viaggiatori
<i>Casi</i>	412	288	700
ICS TOT	72,95	72,99	72,97
Deviazione standard	8,70	8,23	8,51
margin e d'errore +/-	0,84	0,95	0,63
Voto medio fattori	7,29	7,31	7,29
Deviazione standard	0,92	0,84	0,89
margin e d'errore +/-	0,09	0,10	0,07

Gli indici di customer satisfaction

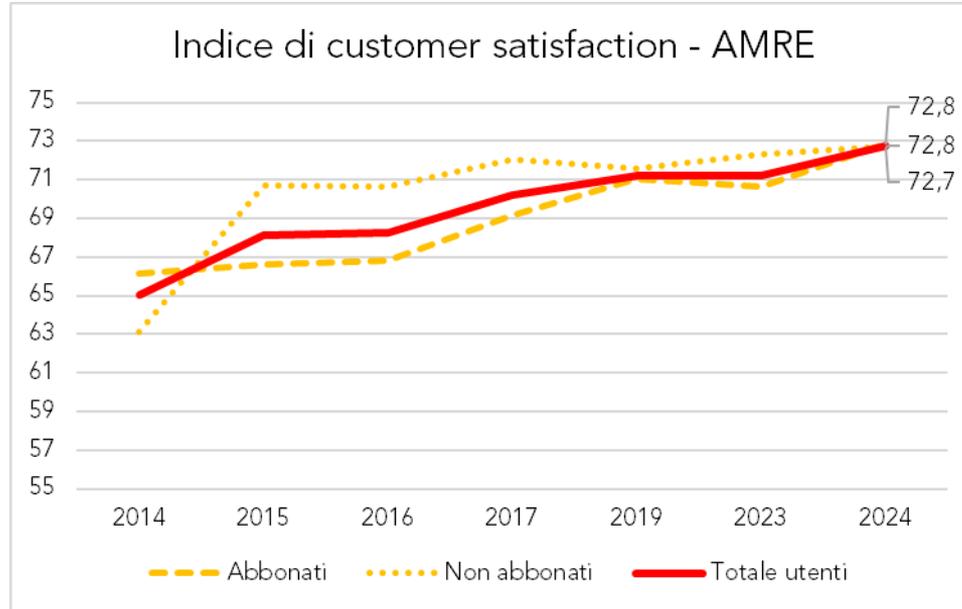


	Abbonati	Non abbonati	Viaggiatori
<i>Casi</i>	412	288	700
ICS TOT	72,96	73,01	73,01
Deviazione standard	8,67	8,21	8,49
margin e d'errore +/-	0,84	0,95	0,63
Voto medio fattori	7,29	7,34	7,31
Deviazione standard	0,93	0,88	0,91
margin e d'errore +/-	0,09	0,10	0,07

I fattori considerati nell'ICS-Seta sono:

Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto; il rispetto delle fermate; la puntualità dei bus; la rapidità del viaggio; il comfort sul mezzo; la pulizia dei bus; la sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie; la sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici; la cortesia e l'educazione degli autisti; la condotta di guida degli autisti; la diffusione delle informazioni; la chiarezza delle informazioni; la tempestività delle informazioni su variazioni del servizio; le informazioni su orari e corse alle fermate; il controllo su chi non paga il biglietto; la possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti.

Gli indici di customer satisfaction



	Abbonati	Non abbonati	Viaggiatori
<i>Casi</i>	412	288	700
ICS TOT	58,9%	41,1%	100%
Deviazione standard	72,83	72,71	72,76
margin e d'errore +/-	9,52	8,90	9,26
Voto medio fattori	7,26	7,22	7,25
Deviazione standard	1,12	0,98	1,07
margin e d'errore +/-	0,11	0,11	0,08

I fattori considerati nell'ICS-AMRE sono:

La comodità delle fermate; il numero di corse disponibili; la comodità del percorso che fa il bus; la comodità dell'interscambio tra le linee; il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto; la diffusione delle pensiline; la cura delle pensiline (pulizia, manutenzione).