

La soddisfazione degli utenti del TPL nella Provincia di Reggio Emilia – edizione 2025

Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia



01

Metodologia

700 interviste face-to-face, a cura della società SWG, nel periodo 13-31 maggio 2025.

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

Il campionamento ha previsto una selezione casuale semplice degli utenti SETA di almeno 15 anni di età. *Le quote – per titolo di viaggio, tratta, genere e classe d'età – risalgono ancora al 2019 e richiederebbero un aggiornamento.*

Riepilogo contatti

	N	%
Numero di interviste realizzate	700	71,9
Rifiuti	169	17,4
Fuori quota	88	9,0
Cadute	17	1,7
Totale contatti	974	100
Tasso di risposta	72%	

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

02

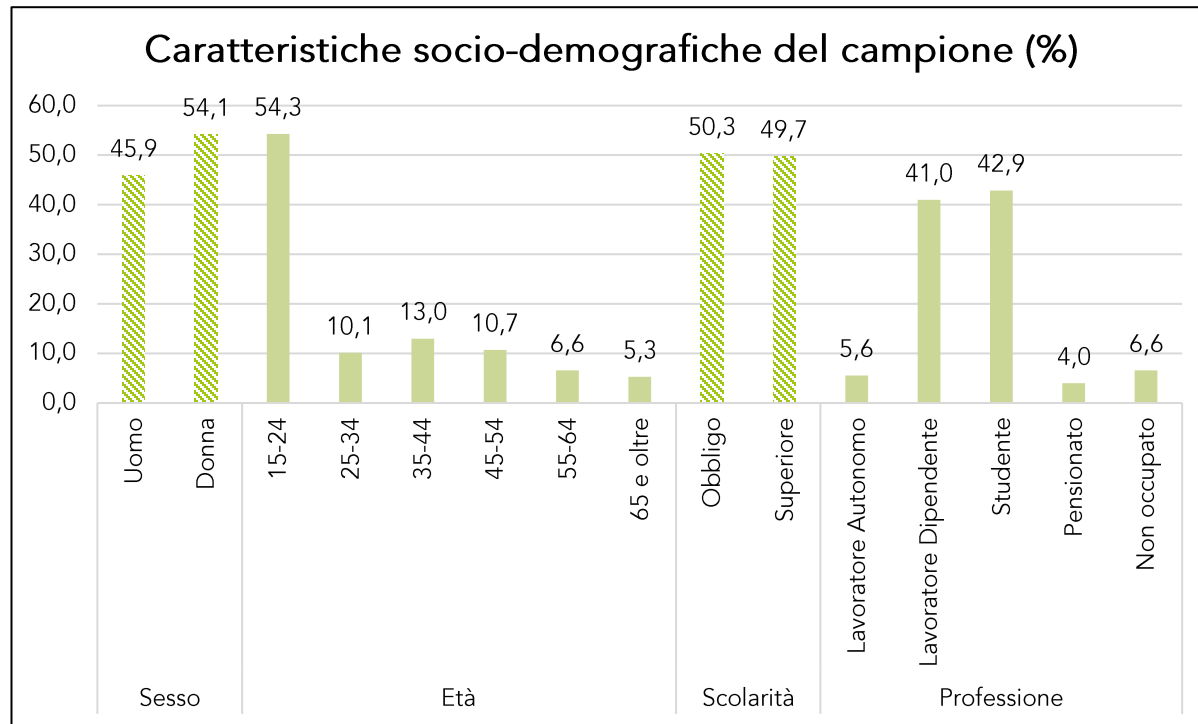
Il campione



Il campione

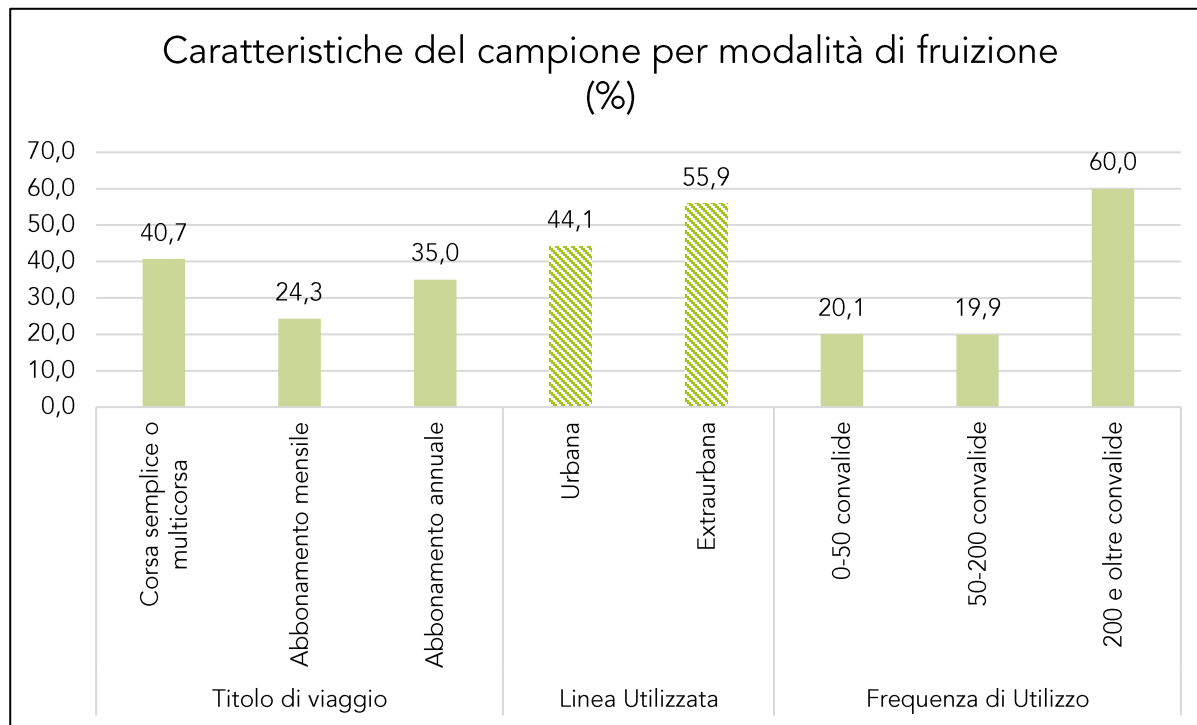
Nel confronto con il 2024, tra i 700 intervistati, rileviamo:

- Un parziale riequilibrio tra i generi, con un incremento del 3,1% dei maschi.
- Cresce del 9% l'incidenza dei possessori di titoli di istruzione superiori (dal diploma in su).
- Aumentano i lavoratori dipendenti (+5,1%).



Il campione

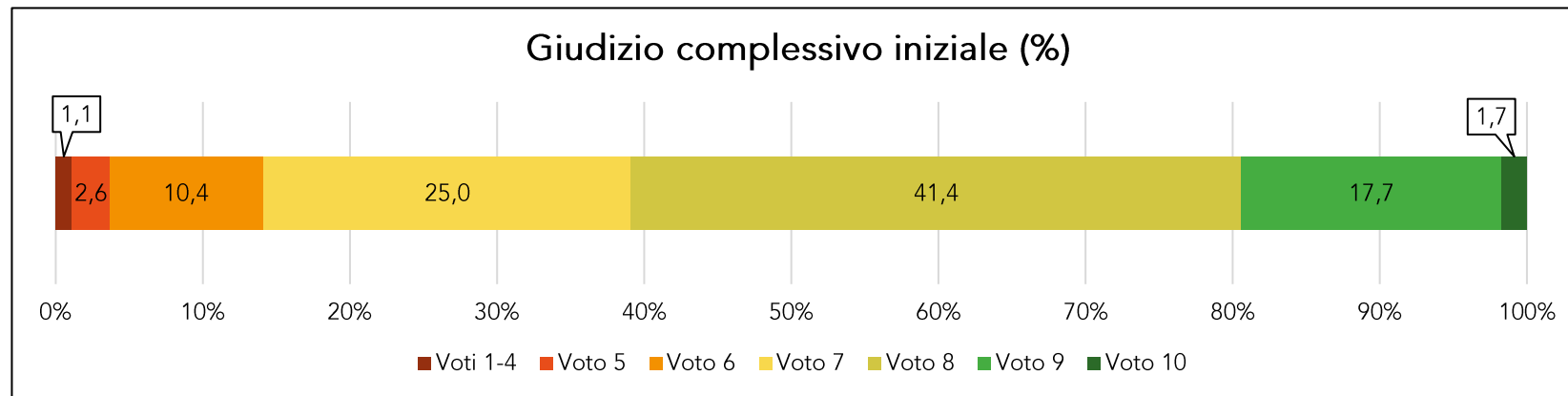
Tra i 700 intervistati, rimangono di fatto immutate le quote relative alle variabili di campionamento (titolo di viaggio e linea utilizzata), mentre aumenta l'incidenza dei viaggiatori occasionali, che non vanno oltre le 50 convalide annuali (+7,1%, pressoché completamente recuperati dal calo dei più assidui).



03

Il giudizio complessivo iniziale

Il giudizio complessivo iniziale



Giudizio complessivo iniziale medio: 7,6

Deviazione Standard: 1,12

Voto medio 2024: 7,4

% risposte insufficienti (fino a 5): 3,7%

% risposte 8-10: 60,9%

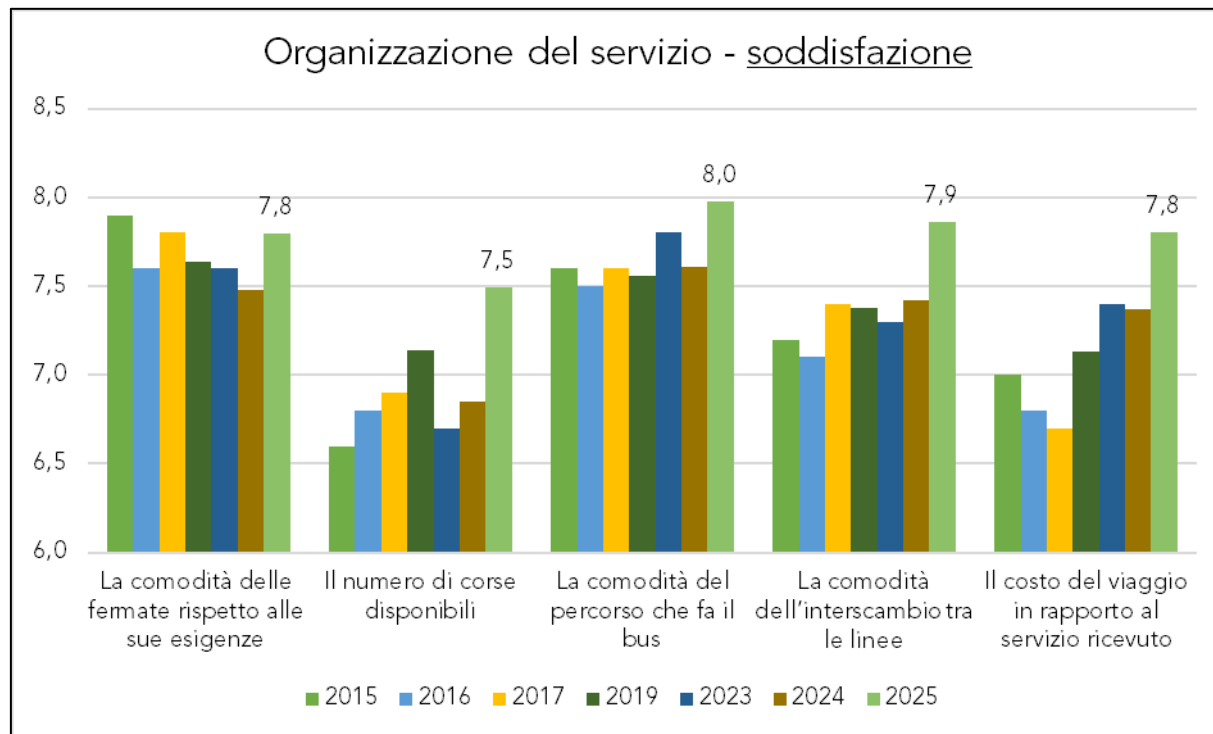
Le uniche differenze statisticamente significative, ad un livello di confidenza del 95%, si rilevano in materia di tratta fruita (tra il 7,5 dell'urbana ed il 7,75 dell'extra-urbana), e di condizione professionale, con una forbice di cinque decimi tra il 7,3 dei lavoratori autonomi ed il 7,8 dei dipendenti.

04

Organizzazione del servizio: soddisfazione e importanza

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	0,9	1,6	8,0	25,9	63,7		7,8	1,17
Il numero di corse disponibili	2,4	2,1	12,4	25,9	57,1		7,5	1,27
La comodità del percorso che fa il bus	0,7	1,1	7,0	25,7	65,4		8,0	1,24
La comodità dell'interscambio tra le linee	0,6	1,0	5,4	24,4	62,6	6,0	7,9	1,06
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	0,9	1,1	8,4	26,4	63,1		7,8	1,18

Organizzazione del servizio: soddisfazione e importanza



Organizzazione del servizio: soddisfazione e importanza

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2024
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze		0,4	0,6	3,9	95,1		8,6	0,84	8,6
Il numero di corse disponibili		0,7	0,3	5,4	93,6		8,7	0,86	8,5
La comodità del percorso che fa il bus	0,1	0,3	0,3	4,6	94,7		8,6	0,83	8,5
La comodità dell'interscambio tra le linee		0,1	0,7	4,9	88,1	6,1	8,6	0,84	8,4
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	0,3	0,3	0,4	4,7	94,3		8,6	0,93	8,4

05

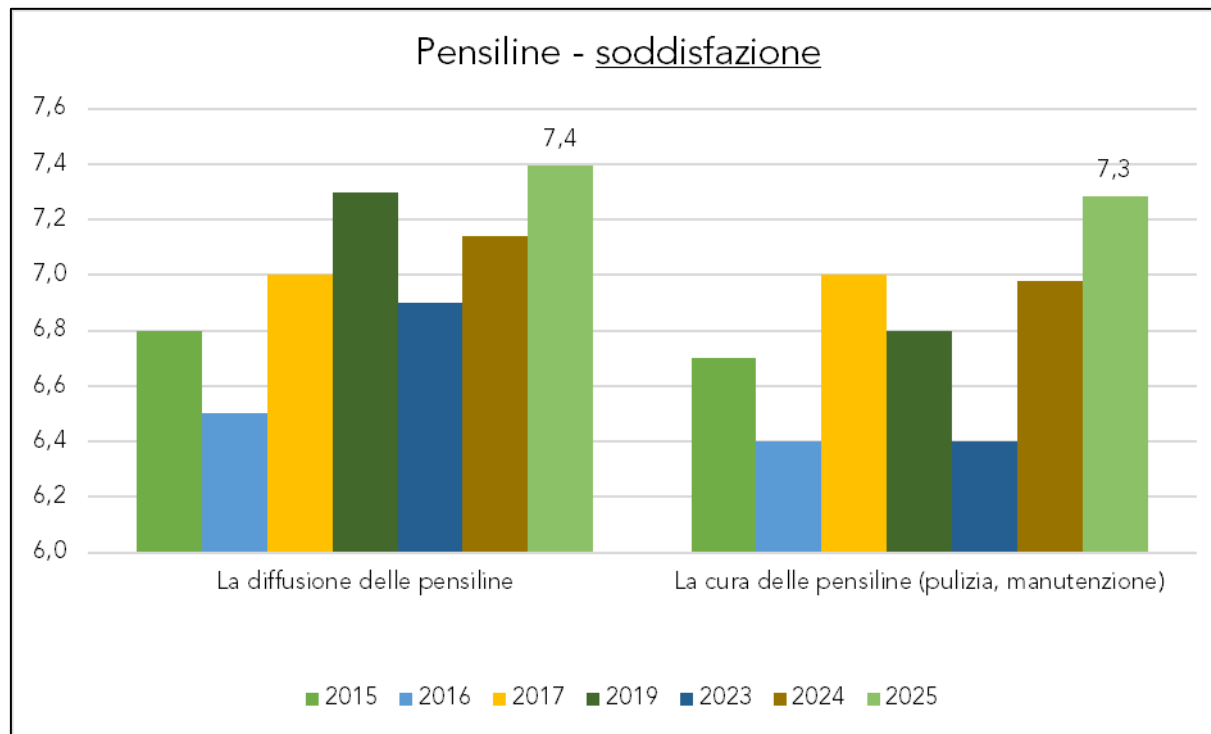
Pensiline: soddisfazione e importanza

Pensiline: soddisfazione e importanza

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La diffusione delle pensiline	1,6	2,4	14,6	34,4	47,0		7,4	1,21
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	2,7	4,0	17,7	20,9	51,9	2,9	7,3	1,32

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2024
La diffusione delle pensiline	0,4	0,4	0,6	6,1	92,4		8,5	0,92	8,4
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	0,1	1,0	1,4	6,6	88,0	2,9	8,4	0,91	8,2

Pensiline: soddisfazione e importanza



06

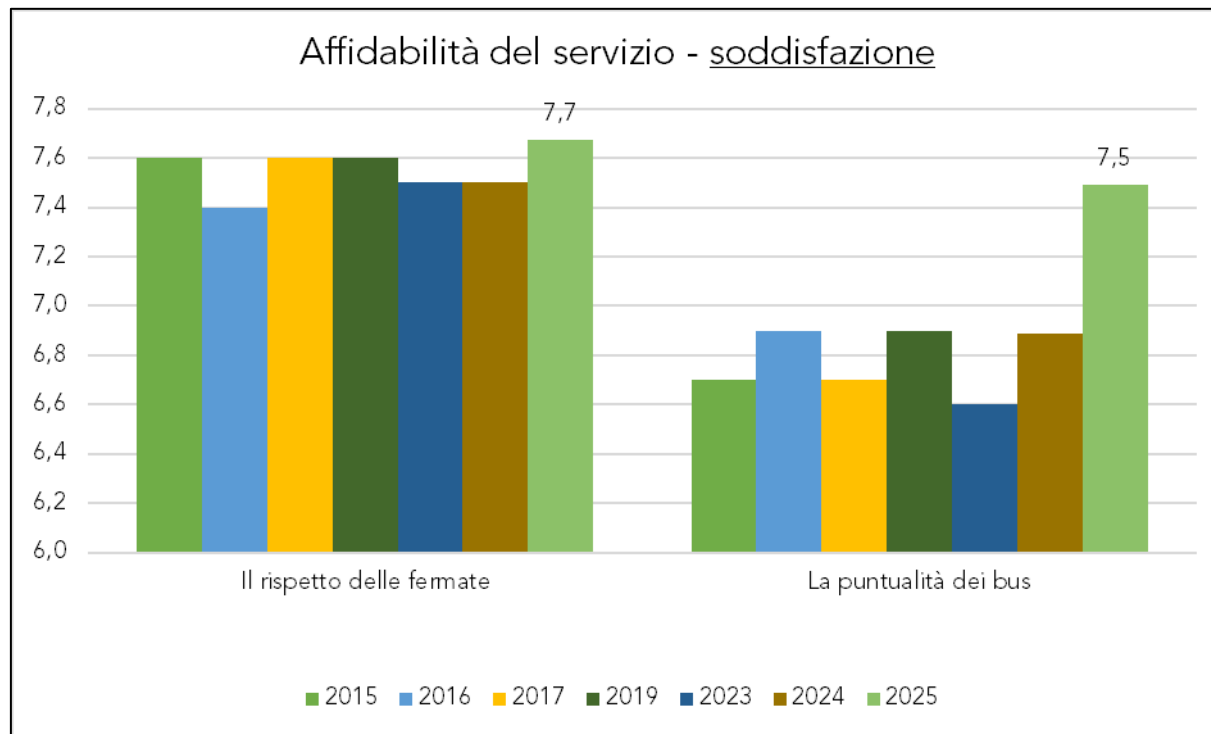
**Affidabilità del servizio:
soddisfazione e importanza**

Affidabilità del servizio: soddisfazione e importanza

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
Il rispetto delle fermate	1,6	1,7	6,7	34,0	56,0		7,7	1,25
La puntualità dei bus	3,0	2,3	10,3	26,3	58,1		7,5	1,33

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2024
Il rispetto delle fermate	0,1	0,3	0,3	4,7	94,4	0,1	8,6	0,87	8,5
La puntualità dei bus	0,1	0,3	0,4	7,9	91,1	0,1	8,6	0,89	8,4

Affidabilità del servizio: soddisfazione e importanza

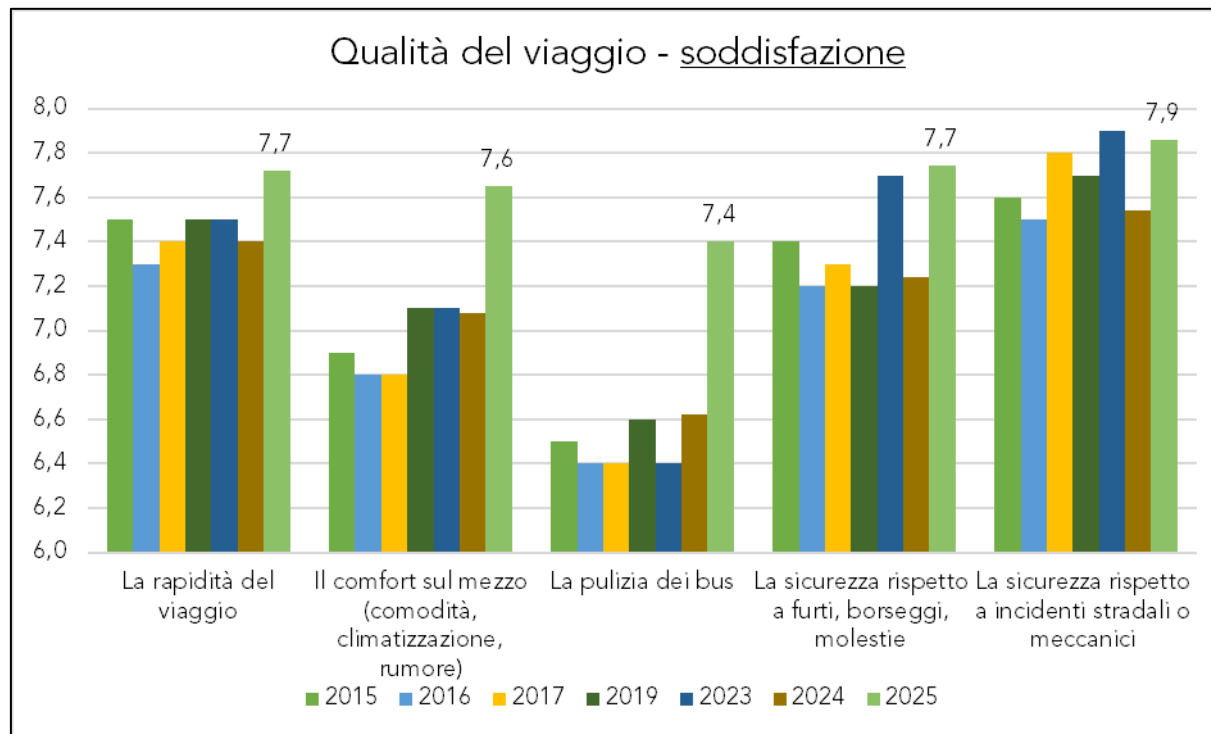


07

Qualità del viaggio: soddisfazione e importanza

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La rapidità del viaggio	1,1	1,6	6,9	29,9	60,6		7,7	1,17
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	1,4	1,9	9,6	26,0	61,1		7,6	1,17
La pulizia dei bus	2,3	2,6	12,7	32,6	49,9		7,4	1,29
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	2,0	1,0	6,6	24,1	61,4	4,9	7,7	1,20
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	1,0	0,9	5,4	24,0	65,3	3,4	7,9	1,12

Qualità del viaggio: soddisfazione e importanza



Qualità del viaggio: soddisfazione e importanza

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2024
La rapidità del viaggio	0,1	0,4	0,4	3,7	95,3		8,6	0,85	8,4
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	0,1	0,4		4,6	94,9		8,6	0,83	8,4
La pulizia dei bus	0,1	0,1	0,3	5,1	94,3		8,6	0,81	8,3
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	0,1	0,3	4,6	94,9	0,1		8,7	0,82	8,5
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	0,1	0,1	0,3	3,7	93,7	2,0	8,7	0,85	8,5

08

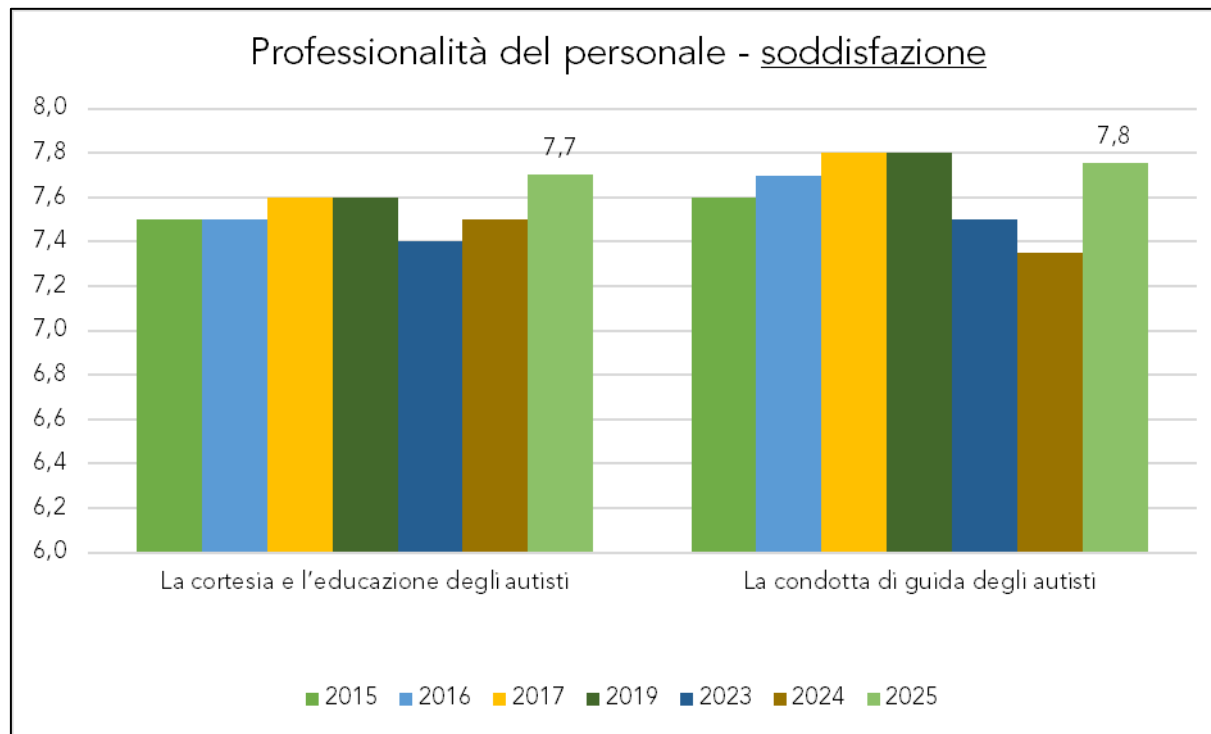
Professionalità del personale: soddisfazione e importanza

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	1,1	1,3	8,4	32,1	56,9	0,1	7,7	1,21
La condotta di guida degli autisti	1,1	1,4	8,0	23,9	65,6		7,8	1,17

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2024
La cortesia e l'educazione degli autisti	0,4	0,3	0,1	5,7	93,4		8,6	0,91	8,5
La condotta di guida degli autisti	0,3	0,1	0,1	6,9	92,6		8,6	0,92	8,6

Professionalità del personale: soddisfazione e importanza

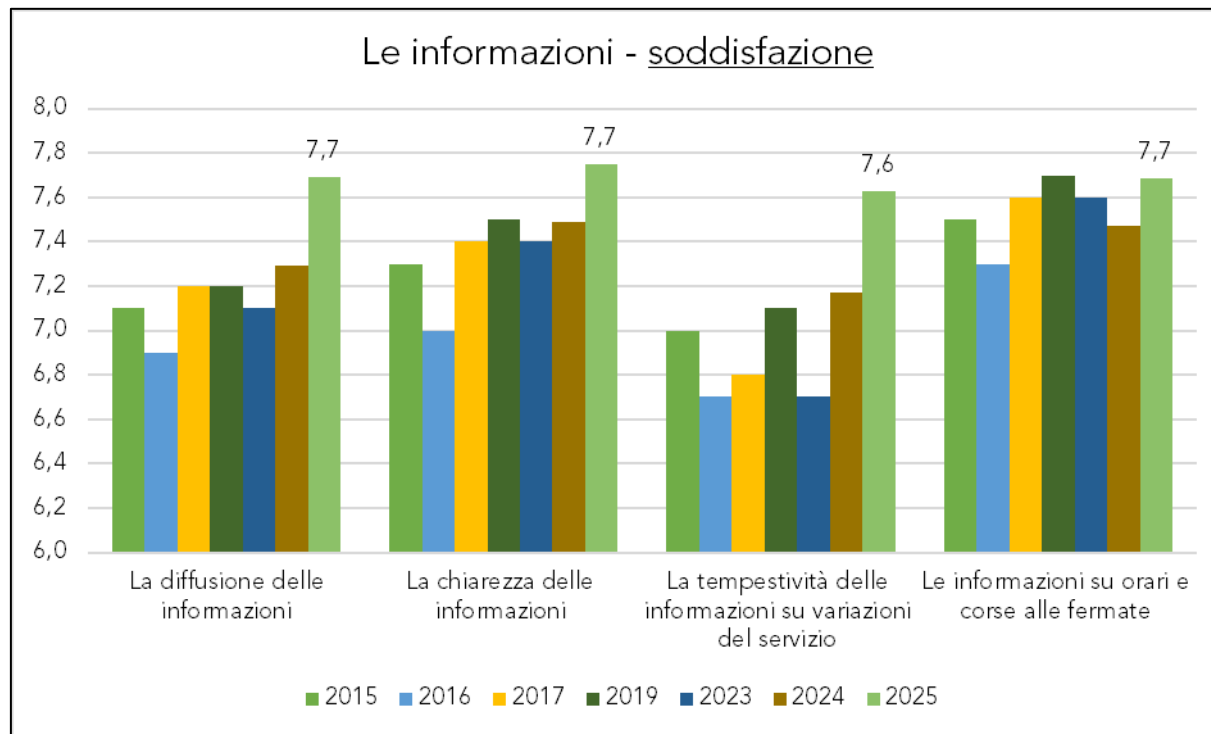


09

Informazioni: soddisfazione e importanza

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La diffusione delle informazioni	0,9	2,3	6,9	32,0	56,0	2,0	7,7	1,15
La chiarezza delle informazioni	0,7	2,0	8,3	25,9	62,4	,7	7,7	1,16
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	2,6	2,6	8,1	26,6	59,1	1,0	7,6	1,34
Le informazioni su orari e corse alle fermate	1,7	2,0	8,6	25,6	62,1		7,7	1,25

Informazioni: soddisfazione e importanza



Informazioni: soddisfazione e importanza

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2024
La diffusione delle informazioni	0,3	0,1	0,4	4,4	93,3	1,4	8,6	0,88	8,5
La chiarezza delle informazioni	0,1	0,3	0,3	4,3	94,4	0,6	8,6	0,86	8,5
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	0,1	0,3	0,3	4,9	93,4	1,0	8,7	0,88	8,5
Le informazioni su orari e corse alle fermate	0,1	0,3	0,1	6,3	93,0	0,1	8,6	0,85	8,5

Controlli e reperimento biglietti: soddisfazione e importanza

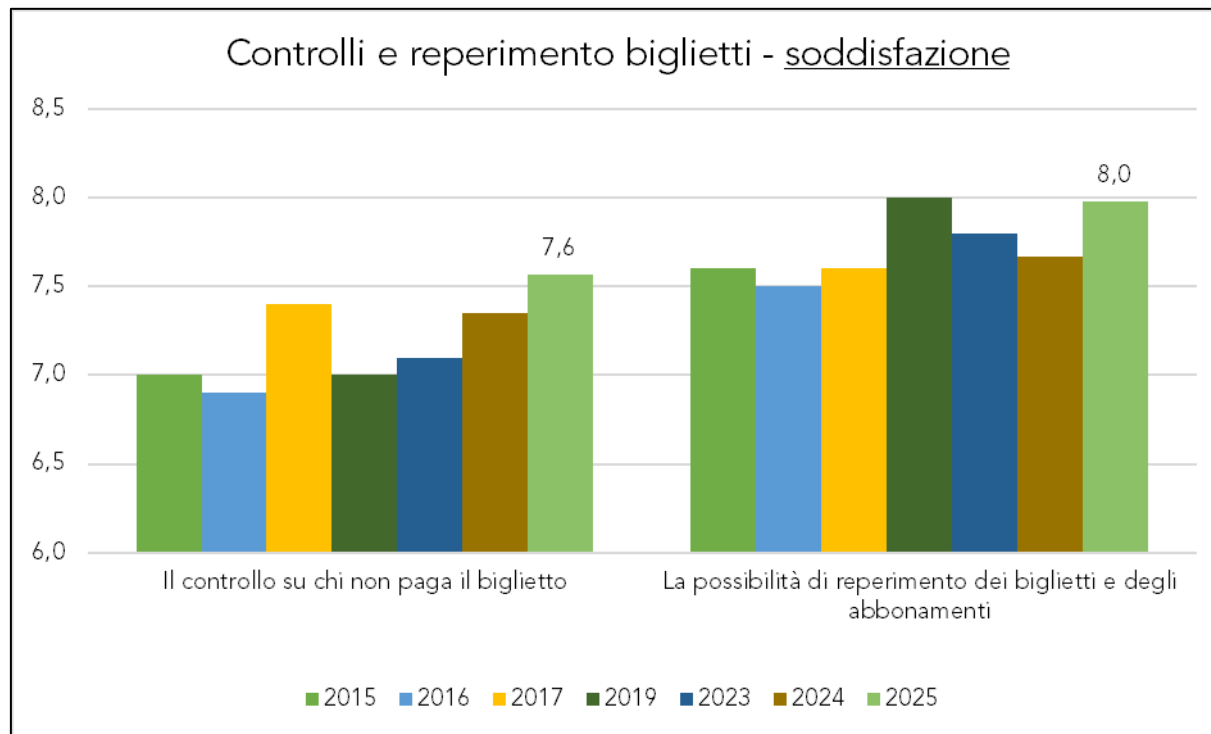
10

Controlli e reperimento biglietti: soddisfazione e importanza

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	0,9	2,1	11,1	36,4	49,4		7,6	1,25
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	1,0	1,0	4,4	23,1	70,4		8,0	1,17

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2024
Il controllo su chi non paga il biglietto	0,7	0,7	0,9	5,4	92,3		8,5	1,05	8,4
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	0,1	0,1	0,7	6,9	92,1		8,5	0,91	8,5

Controlli e reperimento biglietti: soddisfazione e importanza



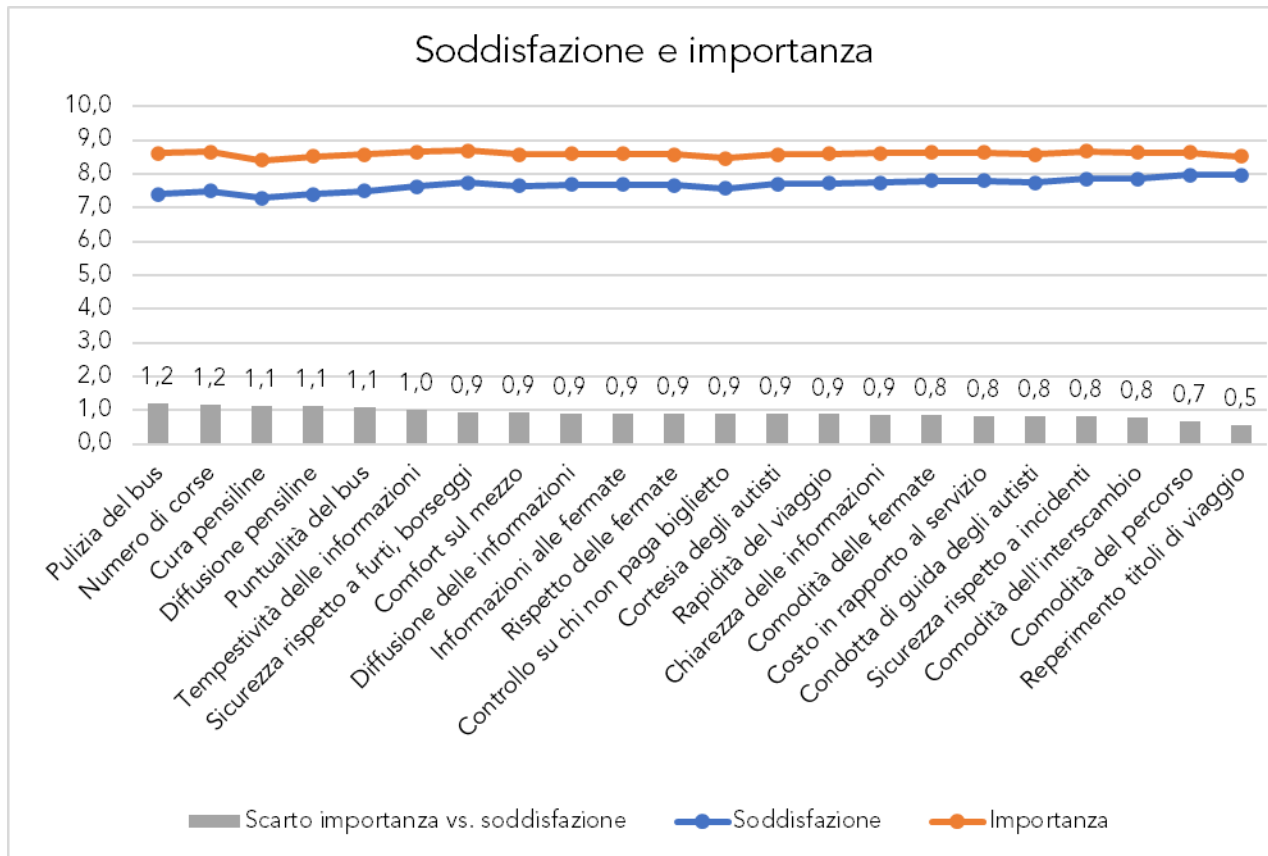
11

Soddisfazione e importanza: un riepilogo

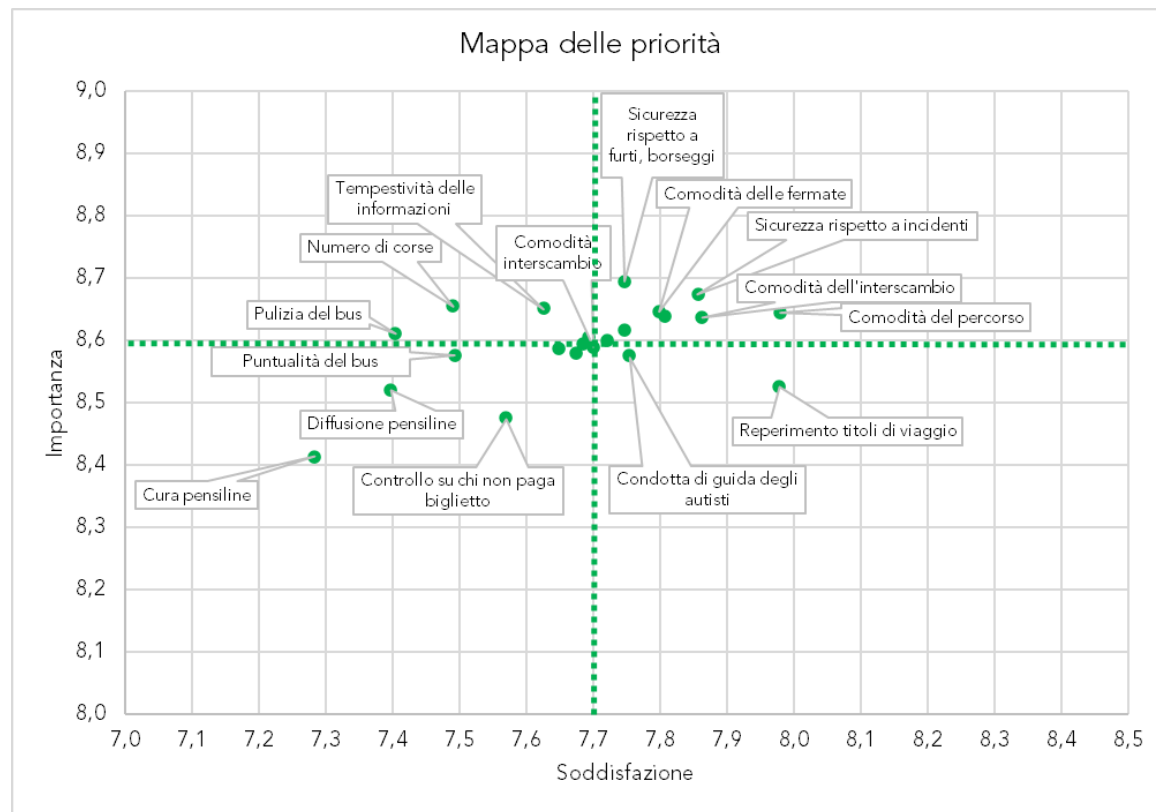
Soddisfazione e importanza: un riepilogo

	Soddisfazione	Importanza	Scarto importanza vs. soddisfazione
Pulizia del bus	7,4	8,6	1,2
Numero di corse	7,5	8,7	1,2
Cura pensiline	7,3	8,4	1,1
Diffusione pensiline	7,4	8,5	1,1
Puntualità del bus	7,5	8,6	1,1
Tempestività delle informazioni	7,6	8,7	1,0
Sicurezza rispetto a furti, borseggi	7,7	8,7	0,9
Comfort sul mezzo	7,6	8,6	0,9
Diffusione delle informazioni	7,7	8,6	0,9
Informazioni alle fermate	7,7	8,6	0,9
Rispetto delle fermate	7,7	8,6	0,9
Controllo su chi non paga biglietto	7,6	8,5	0,9
Cortesia degli autisti	7,7	8,6	0,9
Rapidità del viaggio	7,7	8,6	0,9
Chiarezza delle informazioni	7,7	8,6	0,9
Comodità delle fermate	7,8	8,6	0,8
Costo in rapporto al servizio	7,8	8,6	0,8
Condotta di guida degli autisti	7,8	8,6	0,8
Sicurezza rispetto a incidenti	7,9	8,7	0,8
Comodità dell'interscambio	7,9	8,6	0,8
Comodità del percorso	8,0	8,6	0,7
Reperimento titoli di viaggio	8,0	8,5	0,5

Soddisfazione e importanza: un riepilogo



Soddisfazione e importanza: un riepilogo

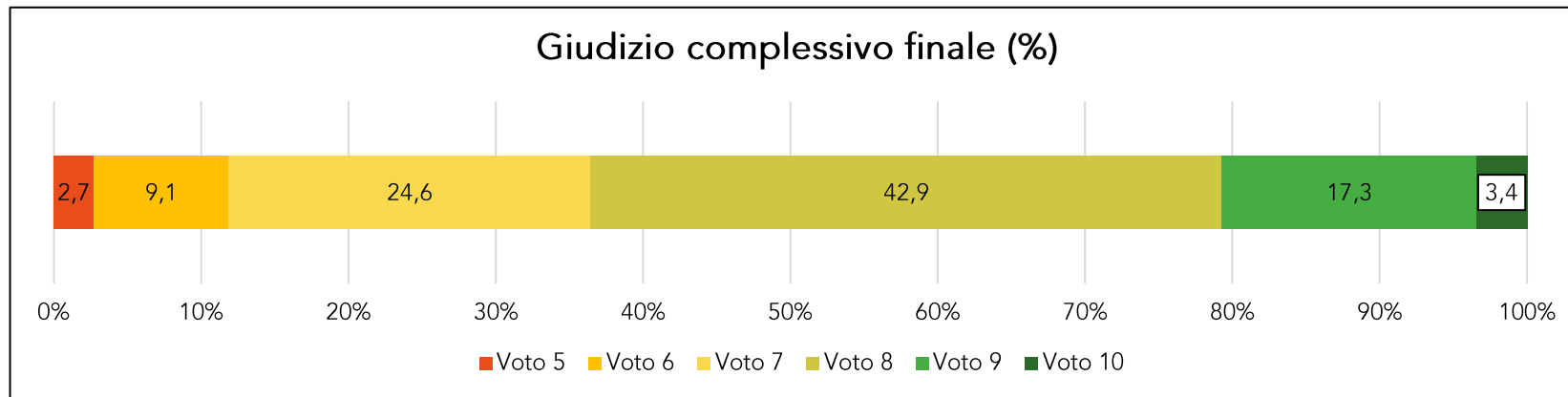


Il giudizio complessivo finale

12



Il giudizio complessivo finale



Giudizio complessivo finale medio: 7,7

Deviazione Standard: 1,05

Voto medio 2024: 7,7

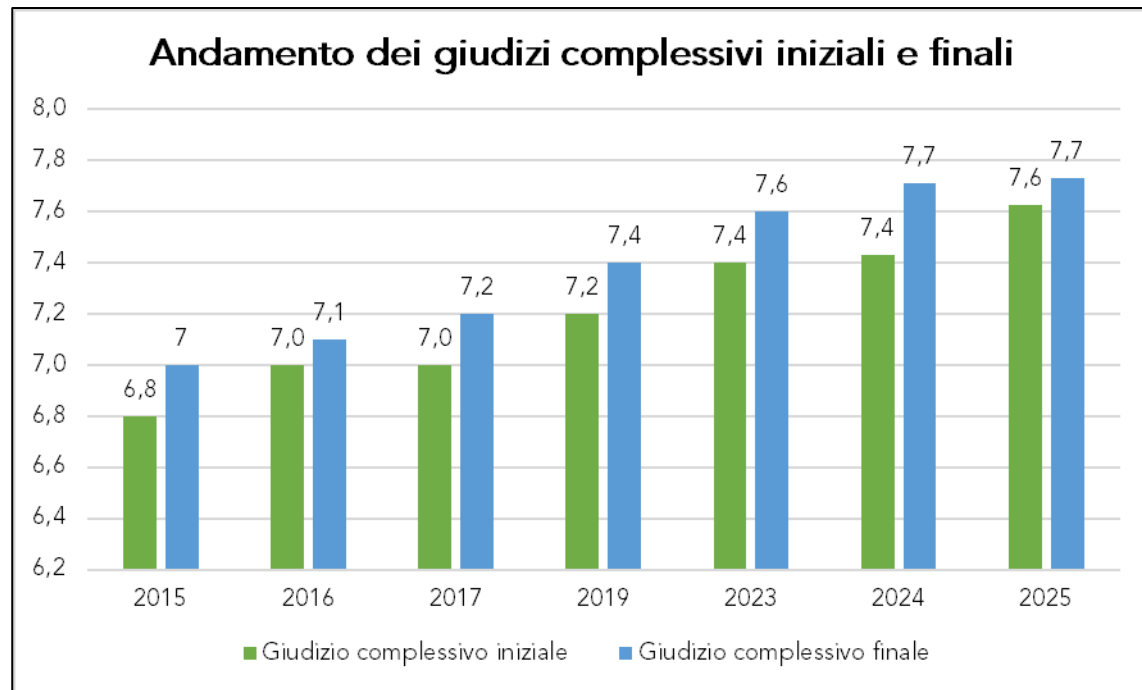
% risposte insufficienti (fino a 5): 2,7%

% risposte 8-10: 63,6%

Come avveniva per il giudizio iniziale, anche in questa circostanza gli utenti extra-urbani sono significativamente più soddisfatti di quelli urbani (7,85 contro 7,6). Diventano rilevanti anche le differenze di valutazione per classe d'età, con le due fasce più anziane che raggiungono o superano l'8.

Il giudizio complessivo finale

La differenza tra le valutazioni medie iniziali e finali si assottiglia ad un decimo, contro i tre del 2024. I due valori sono ancor più strettamente – e significativamente – correlati (r di Pearson = 0,76, su un massimo di 1).

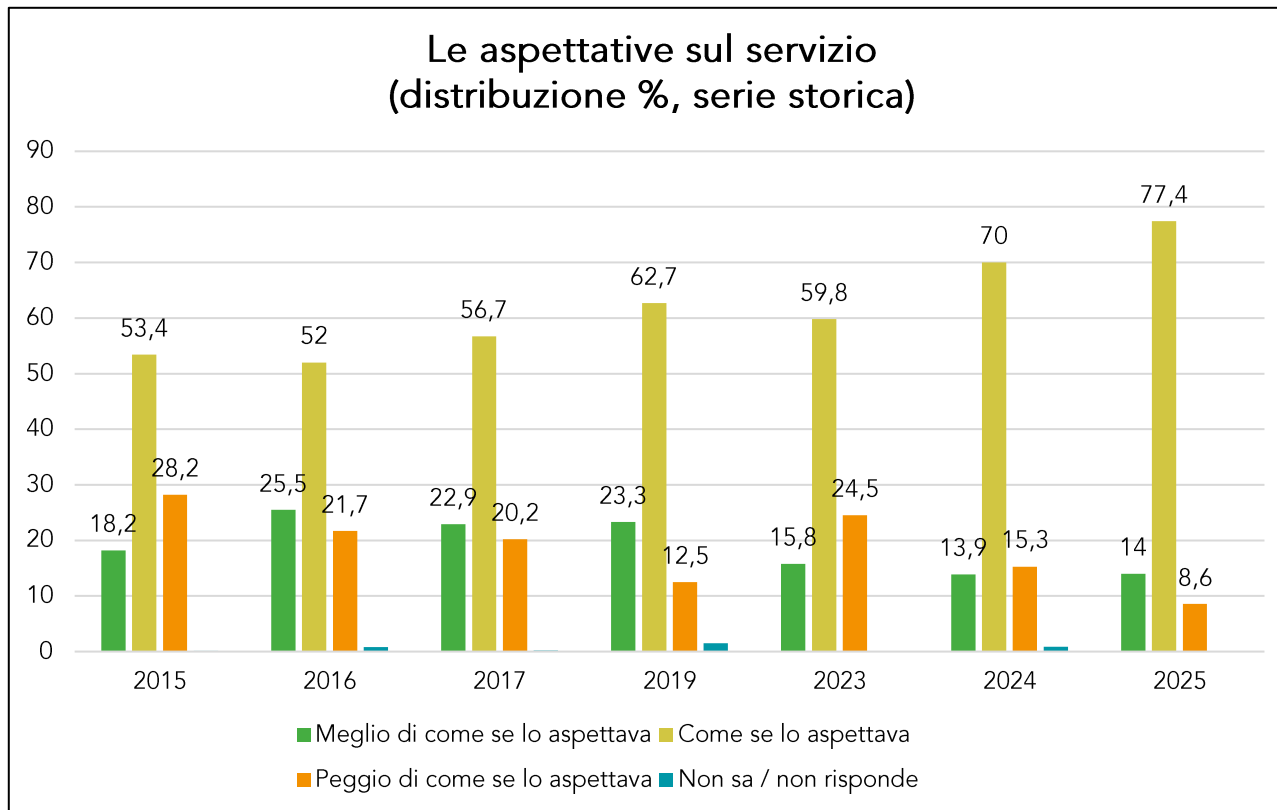


Le aspettative sul servizio

13



Le aspettative sul servizio

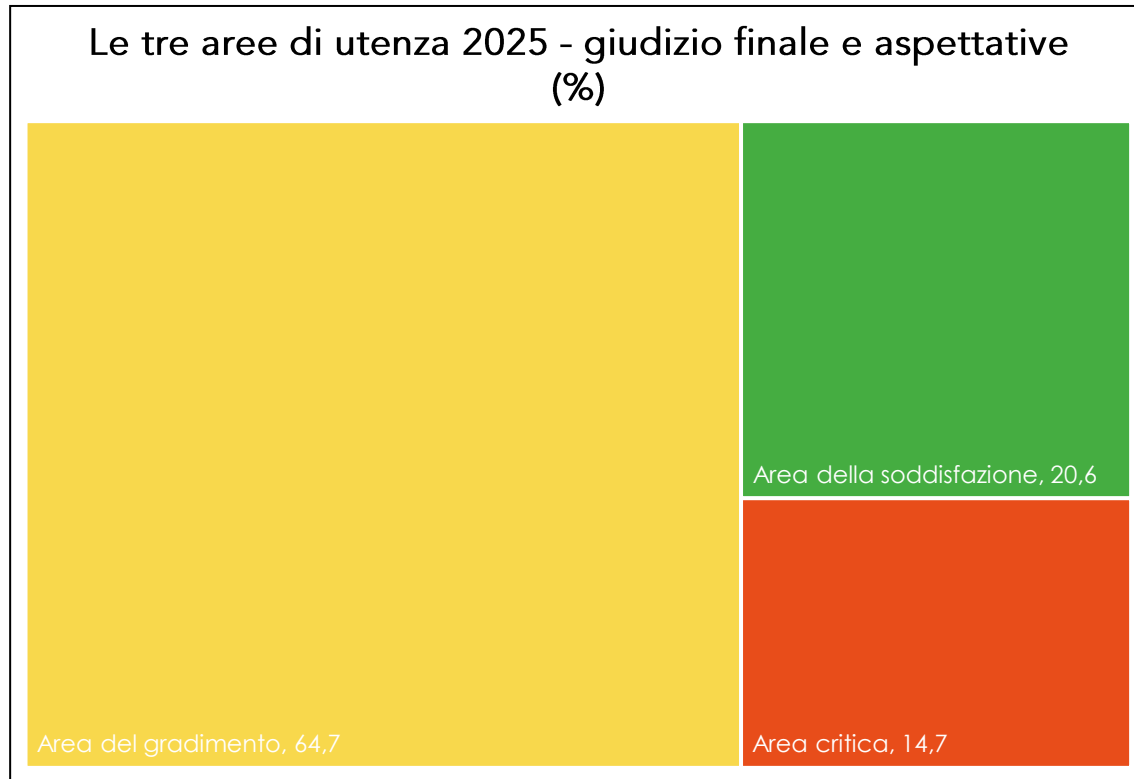


Le aspettative sul servizio

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.

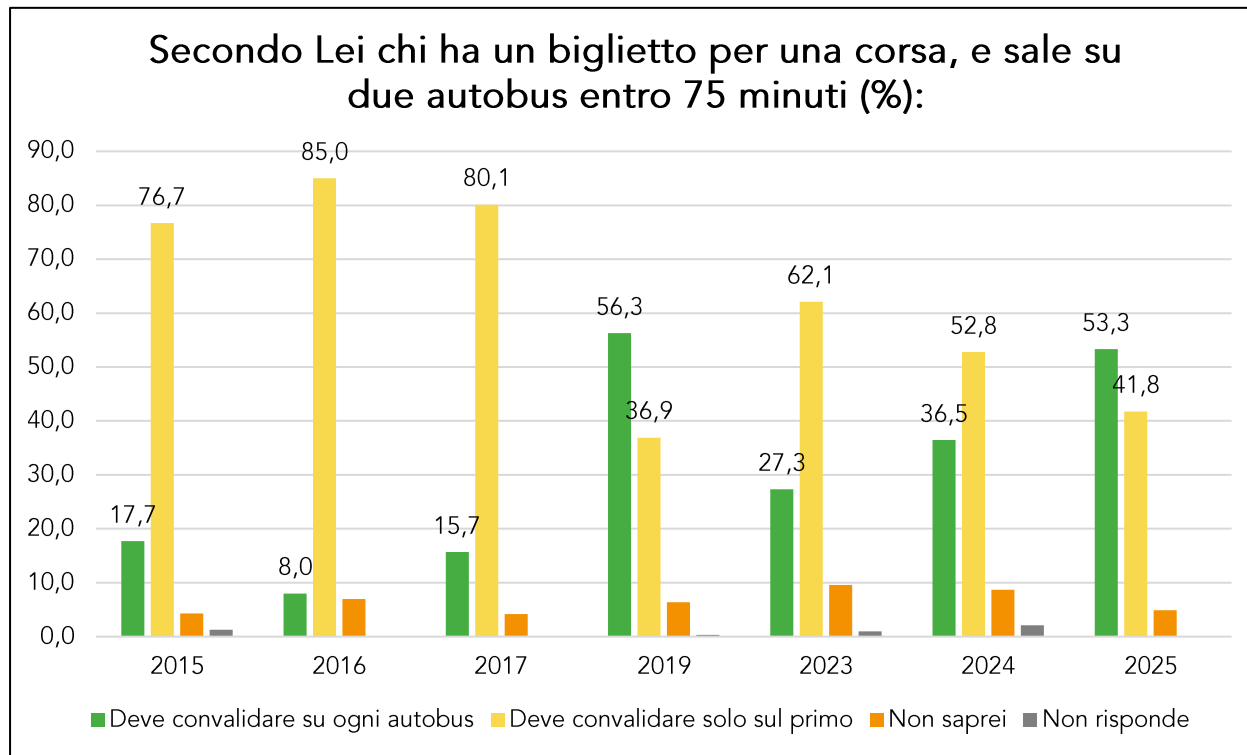


14

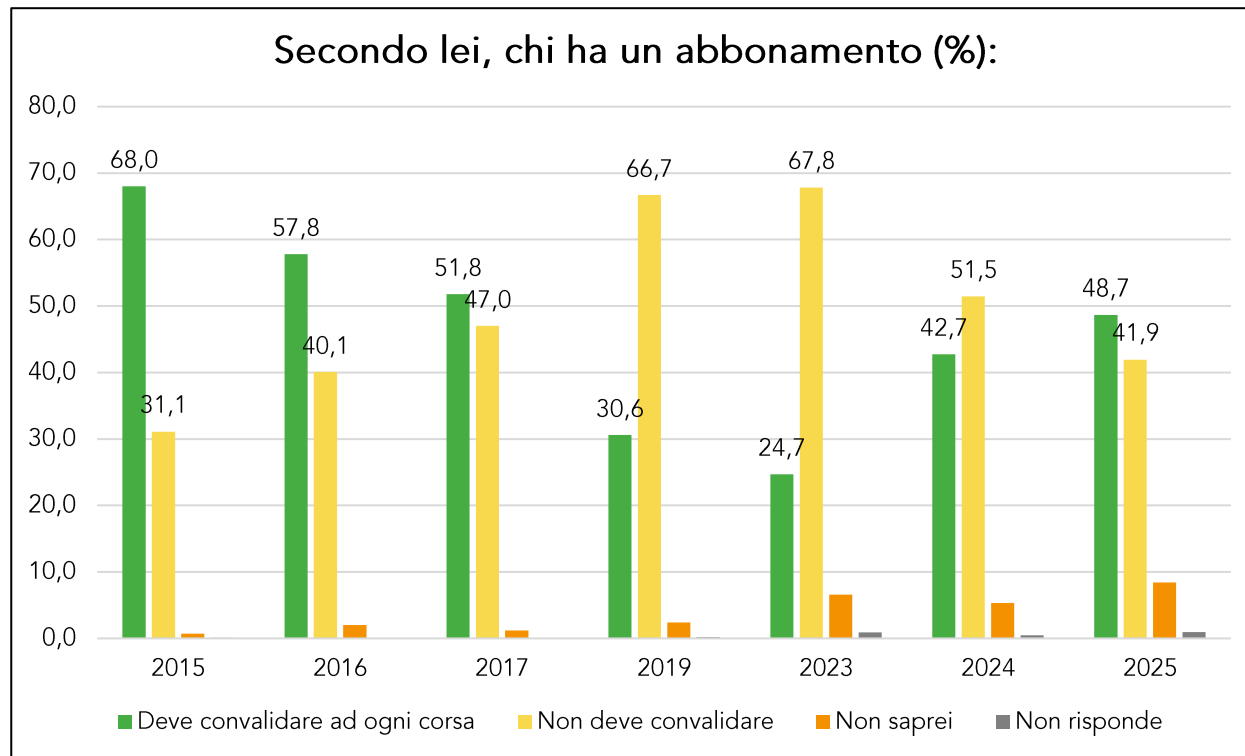
La convalida di biglietti e abbonamenti



La convalida di biglietti e abbonamenti



La convalida di biglietti e abbonamenti



Gli indici di customer satisfaction

15



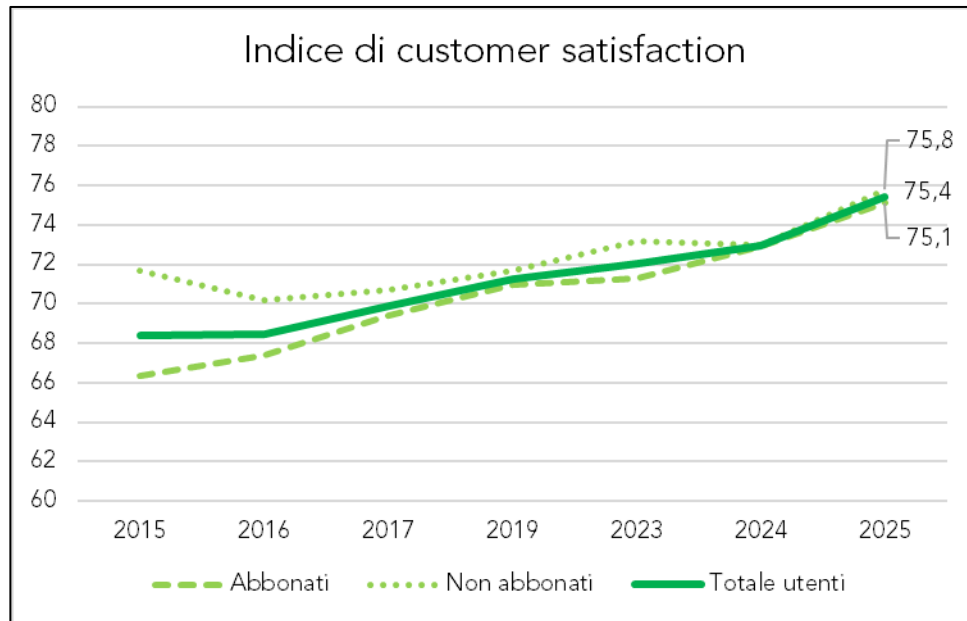
Gli indici di customer satisfaction

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.

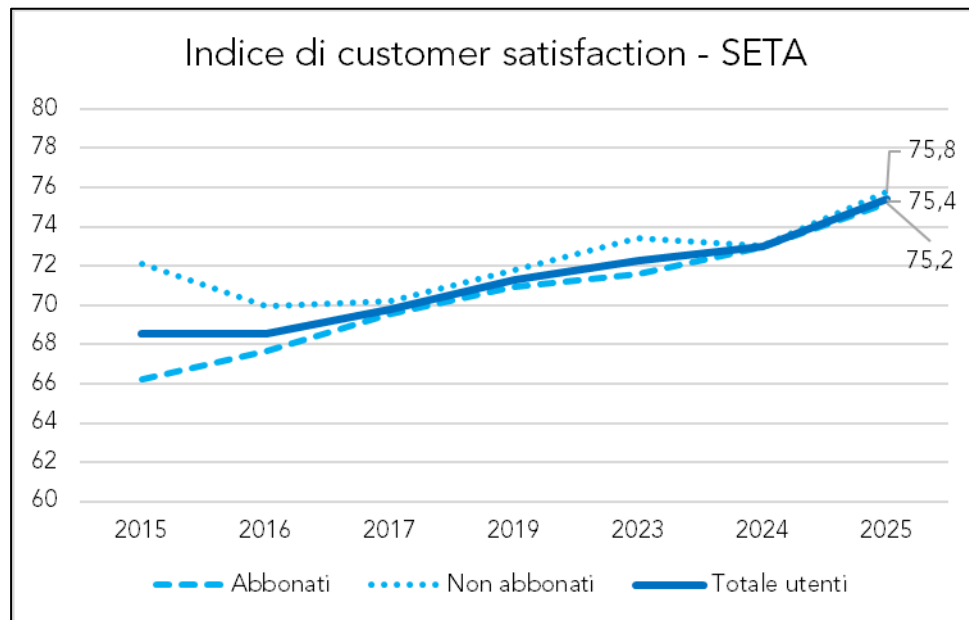
Gli indici di customer satisfaction



	Abbonati	Non abbonati	Viaggiatori
Casi	415	285	700
ICS TOT	75,12	75,81	75,41
Deviazione standard	9,41	9,26	9,34
margin e d'errore +/-	0,91	1,08	0,69
Voto medio fattori	7,65	7,73	7,68
Deviazione standard	0,82	0,87	0,84
margin e d'errore +/-	0,08	0,10	0,06

Scarto oltre il margine di errore

Gli indici di customer satisfaction



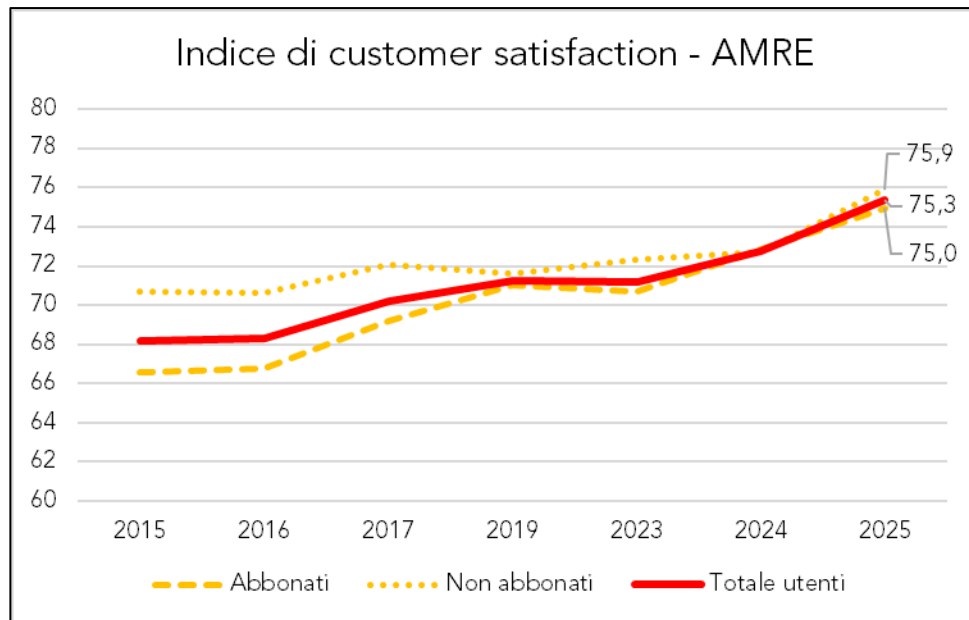
	Abbonati	Non abbonati	Viaggiatori
Casi	415	285	700
ICS TOT	75,19	75,78	75,43
Deviazione standard	9,52	9,29	9,42
marginale d'errore +/-	0,92	1,08	0,70
Voto medio fattori	7,67	7,73	7,70
Deviazione standard	0,86	0,89	0,87
marginale d'errore +/-	0,08	0,10	0,06

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.

Scarto oltre il margine di errore

Gli indici di customer satisfaction



	Abbonati	Non abbonati	Viaggiatori
Casi	415	285	700
ICS TOT	74,95	75,90	75,34
Deviazione standard	9,39	9,43	9,41
margin e d'errore +/-	0,90	1,09	0,70
Voto medio fattori	7,59	7,71	7,64
Deviazione standard	0,86	0,92	0,88
margin e d'errore +/-	0,08	0,11	0,07

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).

Scarto oltre il margine di errore