



Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia

LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN
PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

POLEIS

Indice

NOTA METODOLOGICA.....	2
La struttura del questionario.....	4
Gli indici di customer satisfaction.....	5
IL CAMPIONE	6
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO INIZIALE	9
I DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO: SODDISFAZIONE E IMPORTANZA	10
Organizzazione del servizio.....	10
Pensiline.....	11
Affidabilità del servizio	12
Qualità del viaggio.....	13
Professionalità del personale	14
Informazioni	15
Controllo e reperimento biglietti	16
Soddisfazione e importanza: un riepilogo	17
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE	20
LE ASPETTATIVE SUL SERVIZIO	21
LA CONVALIDA DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI.....	23
GLI INDICI DI CUSTOMER SATISFACTION.....	25
L'indice di customer satisfaction generale	25
L'indice di customer satisfaction relativo agli aspetti di competenza SETA	26
L'indice di customer satisfaction relativo agli aspetti di competenza AMRE	27

NOTA METODOLOGICA

La nuova edizione dell'annuale indagine di customer satisfaction sugli utenti del trasporto pubblico locale in Provincia di Reggio Emilia si è svolta attraverso la somministrazione di un questionario strutturato, rimasto invariato rispetto alle precedenti tornate, ad un campione di 700 fruitori.

Gli operatori SWG, opportunamente incaricati, hanno condotto 700 interviste face-to-face, nel periodo compreso tra 13 e 29 maggio, con i viaggiatori in transito presso dodici fermate e terminal dei servizi urbani ed extraurbani, secondo la ripartizione richiesta dalla Committenza e riportata nella tabella seguente.

Luogo di svolgimento dell'intervista e numero di risposte complete raccolte	N	%
Reggio Emilia-Caserma Zucchi	150	21,4
Reggio Emilia-Stazione FS Piazzale Marconi	100	14,3
Reggio Emilia-Mediopadana AV	30	4,3
Reggio Emilia-Giovanni Paolo II	30	4,3
Extraurbano Reggio Emilia: Piazzale Europa	150	21,4
Extraurbano Reggio Emilia: Porta Castello	50	7,1
Extraurbano Reggio Emilia-Tribunale (solo extraurbano)	50	7,1
Correggio-Autostazione	30	4,3
Castelnovo Monti-via Monzani	20	2,9
Castelnovo Monti- via Matilde di Canossa	30	4,3
Montecchio Emilia-Istituto d'Arzo	30	4,3
Scandiano- Istituto Gobetti	30	4,3
<i>Totale</i>	<i>700</i>	<i>100</i>

Di seguito, invece, si propone il prospetto dei contatti realizzati, che esplicita un tasso di risposta del 66%, in calo rispetto alle due edizioni precedenti, che raggiungevano il 72% (nel 2025) ed il 71% (nel 2024). SWG ha garantito il controllo a campione sul corretto svolgimento delle interviste, attraverso contatti telefonici sul 10% dei casi.

Prospetto dei contatti	
Numero di interviste realizzate	700
Rifiuti	218
Fuori quota	109
Cadute	26
Totale contatti	1053
Tasso di risposta	66%

Se la modalità di somministrazione e la struttura del questionario sono rimaste inalterate, è stata invece operata una profonda revisione delle quote di campionamento, il cui ultimo aggiornamento risaliva al 2019, a seguito di una verifica dell'universo di riferimento. Attraverso la tabella seguente si possono osservare i principali cambiamenti avvenuti tra le quote 2019 e quelle attuali, nonché la distribuzione degli intervistati effettivamente coinvolti.

Come si può notare, nella distribuzione dell'utenza si registra un'inversione tra linee extra-

urbane ed urbane, con le seconde che toccano ora il 53,3% dell'utenza contro il 46,8% delle prime. Inoltre, cala sensibilmente la quota degli abbonamenti mensili, che passa dal 25,9% dei viaggiatori al 15,6%, e, ancorché in misura minore, quella dei passeggeri con biglietto singolo (da 39,7% a 33,8%).

Questi cambiamenti sono stati certamente recepiti, nel campione, rispetto al titolo di viaggio utilizzato, con scostamenti rispetto alle quote previste mai oltre l'1,3%. Non è stata pienamente rispettata la stratificazione del campione per quanto concerne la linea utilizzata: vi è infatti una sovrarappresentazione dell'extra-urbano di circa 9 punti percentuali. Questo è dovuto, probabilmente, anche alla scelta dei luoghi di intervista, che potrebbero favorire la costituzione di campioni più simili a quelli previsti dalle precedenti stratificazioni.

Come si vedrà nel corso del report, tuttavia, questo sbilanciamento non comporta particolari distorsioni nei risultati: la linea utilizzata non è, ad esempio, non determina differenze statisticamente significative nei giudizi iniziali e finali (anzi nell'ultimo le due componenti sono separate da soli tre centesimi di punto).

	Quote 2019			Quote 2026 (su dati 2025)			Interviste 2026		
%	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale
Biglietto corsa semplice	21,1	18,6	39,7	24,5	9,4	33,8	19,3	13,4	32,7
Abbonamento mensile	10,8	15,0	25,9	7,7	7,9	15,6	8,3	8,6	16,9
Abbonamento annuale	12,5	21,9	34,5	21,1	29,5	50,6	16,7	33,7	50,4
Totale	44,4	55,6	100	53,3	46,8	100	44,3	55,7	100

Il secondo livello di stratificazione del campione riguardava i soli abbonati, per i quali, per completezza, è stato verificato il rispetto della distribuzione marginale rispetto a genere, classe d'età, tipo di tratta e di abbonamento. Per le prime due variabili, il campione rispetta pienamente le quote previste, con scarti mai oltre i sette decimi. Leggermente più ampie le differenze rispetto alla distribuzione dell'universo degli abbonati per tipo di linea (i viaggiatori su tratta urbana sono il 37,2%, quattro punti in meno rispetto alla quota) e per tipo di abbonamento, con una sottorappresentazione di quattro punti percentuali dei titoli mensili (25,1%).

La struttura del questionario

Se questa edizione dell'indagine di gradimento degli utenti ha visto l'opportuno ed importante aggiornamento delle quote campionarie, il questionario è rimasto immutato, anche per garantire la possibilità di calcolare l'indice finale che è strumento importante per la Committenza anche da un punto di vista gestionale.

Ciò detto, si propone di seguito la struttura del questionario:

- Le caratteristiche socio-demografiche (come genere, età, professione, titolo di studio, cittadinanza e residenza), e le abitudini di viaggio del rispondente (tipo di tratta e di titolo di viaggio, numero di convalide settimanali).
- Un giudizio complessivo sul servizio (su una scala da 1 a 10), richiesto inizialmente con l'obiettivo di trarne una risposta più istintiva e meno ponderata.
- Una valutazione di soddisfazione ed una di importanza (sempre su una scala da 1 a 10), relativamente a 22 aspetti specifici del servizio, afferenti ad otto macro-aree. Le si riportano di seguito, sottolineando quelli che andranno poi a determinare l'indice di *customer satisfaction* per ciò che concerne l'Agenzia per la Mobilità e riportando in corsivo quelli afferenti a SETA.

Organizzazione del servizio	<u>La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze</u>
	<u>Il numero di corse disponibili</u>
	<u>La comodità del percorso che fa il bus</u>
	<u>La comodità dell'interscambio tra le linee</u>
	<i>Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto</i>
Pensiline	<u>La diffusione delle pensiline</u>
	<u>La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)</u>
Affidabilità del servizio	<i>Il rispetto delle fermate</i>
	<i>La puntualità dei bus</i>
Qualità del viaggio	<i>La rapidità del viaggio</i>
	<i>Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)</i>
	<i>La pulizia dei bus</i>
	<i>La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie</i>
	<i>La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici</i>
Professionalità del personal	<i>La cortesia e l'educazione degli autisti</i>
	<i>La condotta di guida degli autisti</i>
Informazioni	<i>La diffusione delle informazioni</i>
	<i>La chiarezza delle informazioni</i>
	<i>La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio</i>
	<i>Le informazioni su orari e corse alle fermate</i>
Controlli	<i>Il controllo su chi non paga il biglietto</i>
Reperimento biglietti	<i>La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti</i>

- Un giudizio complessivo finale, sulla consueta scala, espresso tenendo conto di tutte le valutazioni di dettaglio appena indicate.
- Un quesito relativo alla rispondenza tra servizio fruito ed aspettative sullo stesso.
- Due ultime domande relative alla necessità di convalida multipla di biglietti di corsa singola o multi-corsa, da un lato, e degli abbonamenti dall'altro, rivolte ai relativi utenti.

Gli indici di customer satisfaction

Di seguito, la procedura per il calcolo degli indici di *customer satisfaction* generale, relativo agli ambiti di competenza di SETA e a quelli di AMRE. I risultati che emergono da questa elaborata procedura, adottata fin dalla prima edizione di questa indagine, saranno presentati in conclusione di report.

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.

A differenziare l'indice generale da quelli dedicati a SETA e ad AMRE sono i fattori di soddisfazione specifici inclusi nel calcolo. Se, naturalmente, nel primo caso si teneva conto di tutti gli aspetti, per quanto riguarda i due soggetti del trasporto pubblico modenese si prevede che:

- i fattori considerati nell'**ICS-SETA** siano: 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.
- I fattori considerati nell'**ICS-AMRE** siano: 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).

IL CAMPIONE

L'indagine del 2026, pur confermando l'estensione campionaria di 700 intervistati, è stata segnata dalla revisione strutturale del disegno di campionamento. Le quote- il cui ultimo aggiornamento risaliva al 2019 - sono state ricalibrate per riflettere più fedelmente l'attuale universo di riferimento dell'utenza.

L'analisi anagrafica e professionale attesta un ulteriore ringiovanimento del bacino d'utenza, trainato in particolar modo dal trasporto scolastico. La fascia dei giovanissimi (15-24 anni) si espande raggiungendo il 59,4% del campione, in crescita rispetto al 54,3% misurato nel 2025. Speculare a questo andamento è la condizione occupazionale: la componente studentesca sale al 45,4% (era al 42,9% l'anno precedente), mentre si contrae lievemente il peso dei lavoratori dipendenti, che passano dal 41,0% al 39,0%. Sotto il profilo del genere, si rafforza la prevalenza femminile, che tocca il 55,6% (dal 54,1% del 2025). Invariato anche il quadro della scolarità, in cui le licenze medie (38,4%) e i diplomi di maturità (39,4%) si spartiscono quasi in equità il grosso dell'utenza.

Infine, la scomposizione territoriale segnala una fortissima polarizzazione geografica dei rispondenti: i passeggeri residenti nel Comune di Reggio Emilia registrano un balzo notevole, arrivando a costituire il 67,6% del campione (quasi venti punti percentuali in più, rispetto al 48,3% del 2025). Seguono, a larghissima distanza, l'Unione montana dei Comuni dell'Appennino Reggiano (8,1%) e l'Unione Tresinaro Secchia (7,6%), le quali arretrano leggermente rispetto alle loro quote storiche

Caratteristiche sociodemografiche del campione		N	%
Genere	Uomo	311	44,4
	Donna	389	55,6
Classe d'età	da 15 a 24 anni	416	59,4
	da 25 a 34 anni	61	8,7
	da 35 a 44 anni	85	12,1
	da 45 a 54 anni	66	9,4
	da 55 a 64 anni	44	6,3
Residenza	Reggio Emilia	473	67,6
	Unione montana dei Comuni dell'Appennino Reggiano	57	8,1
	Unione Tresinaro Secchia	53	7,6
	Unione dei Comuni Val d'Enza	27	3,9
	Unione Terra di Mezzo	5	0,7
	Unione Bassa Reggiana	11	1,6
	Unione Colline Matildiche	20	2,9
	Unione Comuni Pianura Reggiana	25	3,6
	Altre province emiliano-romagnole	16	2,3
	Altre regioni	12	1,7
	Non classificabile	1	0,1
Condizione professionale	Lavoratore autonomo	42	6,0
	Lavoratore dipendente	273	39,0
	Studente	318	45,4
	Disoccupato/a	31	4,4
	Casalinga/o	12	1,7
	Pensionato/a	24	3,4
Titolo di studio	Laurea specialistica o vecchio ordinamento	29	4,1
	Laurea triennale	65	9,3
	Diploma di maturità (5 anni)	276	39,4
	Diploma professionale (2/3 ann)	61	8,7
	Licenza media	269	38,4
Totale		700	100

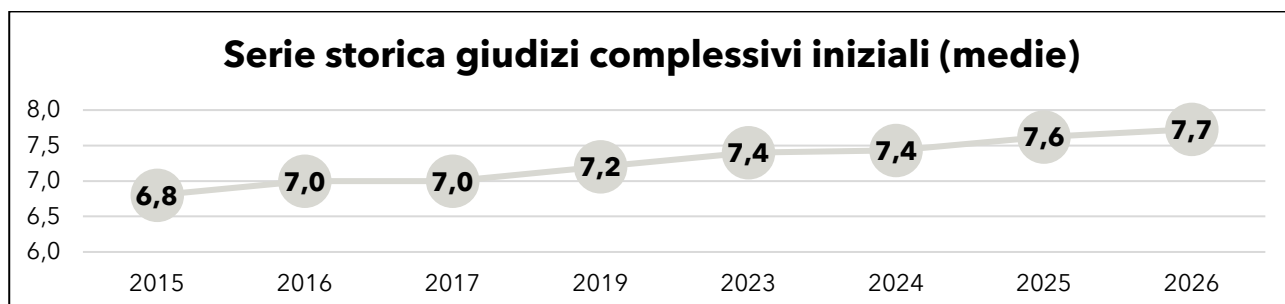
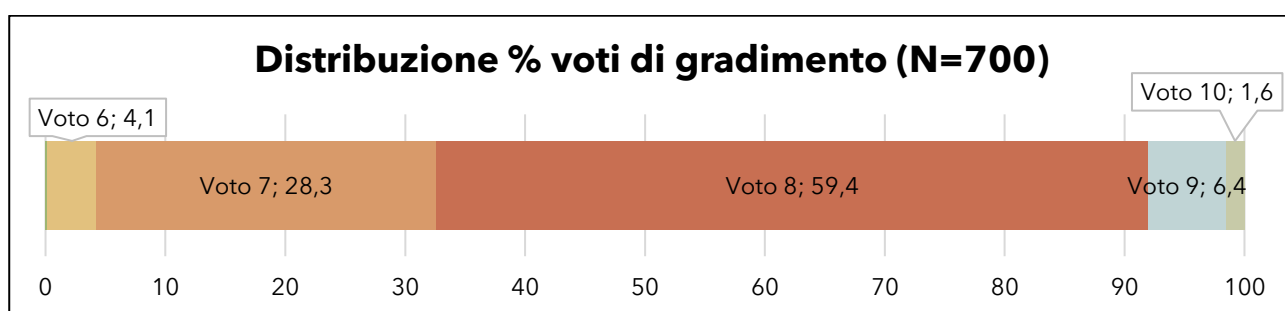
Come anticipato in nota metodologica, l'aggiornamento del disegno di campionamento ha prodotto mutamenti evidenti nella composizione del campione, specialmente per ciò che concerne il titolo di viaggio. Rispetto al 2025, i possessori di abbonamento annuale arrivano al 50,4% (dal 35,0% dell'anno precedente). Di riflesso, subiscono una netta contrazione sia i viaggiatori con abbonamento mensile, che scendono al 16,9% (erano il 24,3% nel 2025), sia l'utenza occasionale munita di biglietto singolo o multicorsa, che arretra al 32,7% (contro il 40,7% della passata rilevazione). Interessante risulta la dinamica relativa alla tipologia di tratta: il nuovo schema campionario teorico prevedeva un'inversione storica, stimando una prevalenza dell'utenza urbana (53,3%) su quella extra-urbana (46,8%). L'effettiva raccolta delle interviste ha tuttavia mantenuto intatto l'equilibrio tradizionale del bacino reggiano: l'extra-urbano si attesta al 55,7% (dato virtualmente identico al 55,9% del 2025), delineando una fisiologica

sovrarappresentazione campionaria dovuta, con ogni probabilità, al mantenimento di luoghi e orari consueti per lo svolgimento delle interviste.

Caratteristiche del campione per profilo di utenza		N	%
Linea	Urbana	310	44,3
	Extra Urbana	390	55,7
Titolo di viaggio	Un biglietto di corsa semplice o multicorsa	229	32,7
	Un abbonamento mensile	118	16,9
	Un abbonamento annuale	353	50,4
Numero convalide annuali	0-50 convalide	73	10,4
	51-200 convalide	160	22,9
	201-400 convalide	243	34,7
	oltre 400 convalide	224	32,0
<i>Totale</i>		<i>700</i>	<i>100</i>

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO INIZIALE

Il giudizio di gradimento "istintivo", richiesto in apertura di intervista prima di una scomposizione analitica del servizio, certifica un livello di approvazione eccellente e in ulteriore lieve ascesa. Il voto medio tocca quota 7,7 (guadagnando un decimo sul 7,6 del 2025). Il dato statisticamente più rilevante è la concentrazione delle opinioni: la deviazione standard si contrae a 0,72, con moda e mediana ancorate all'8. Questo si traduce in un sostanziale azzeramento della grave insoddisfazione: i voti insufficienti (inferiori al 6) riguardano un quasi invisibile 0,1% del campione, mentre oltre due terzi dei passeggeri (67,4%) si collocano in una fascia di eccellenza, assegnando voti compresi tra l'8 e il 10.



Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico in Provincia di Reggio Emilia che lei utilizza, quanto è soddisfatto? - Scala di gradimento 1-10

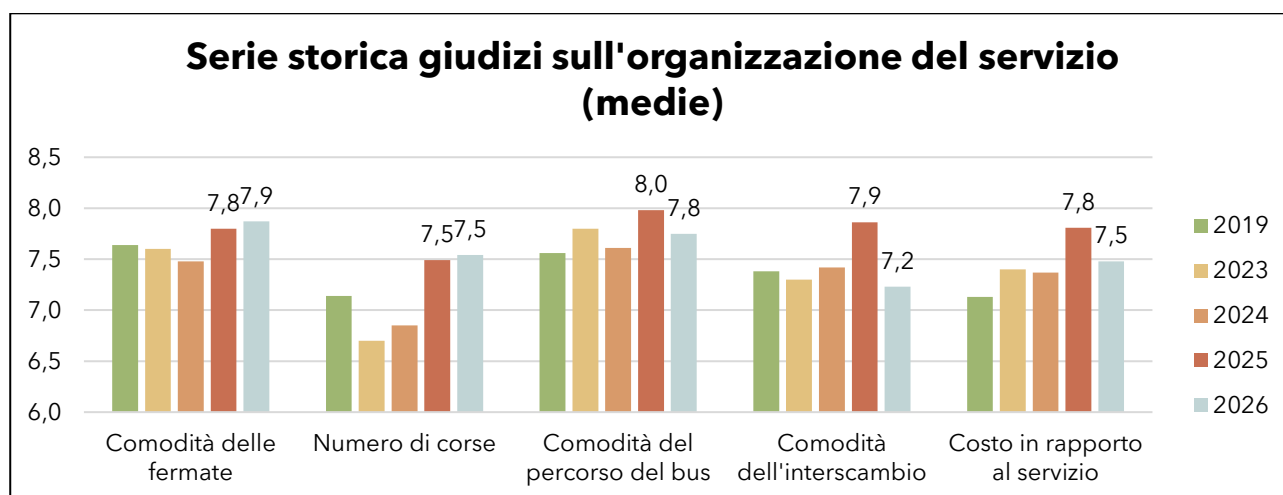
N	700
Media	7,7
Mediana	8
Moda	8
St. Dev.	0,72
% voti <6	0,1
% voti ≥8	67,4
Media 2025	7,6

I DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO: SODDISFAZIONE E IMPORTANZA

Organizzazione del servizio

Per ciò che concerne la macro-area dell'organizzazione, i giudizi di soddisfazione del 2026 confermano un generale quadro di apprezzamento, pur con alcuni cali percepibili. La comodità delle fermate si conferma il fiore all'occhiello salendo a 7,9 (dal 7,8 del 2025), supportata da un notevole 73,7% di voti eccellenti a fronte di una sostanziale assenza di insufficienze (voti 1-5 allo 0,4%). Tiene anche la comodità del percorso, con una media di 7,8 (1,0% di insufficienze e 66,0% di valutazioni 8-10), pur in calo di due decimi rispetto all'anno precedente. Più marcato il calo relativamente al costo (tre decimi in meno rispetto al 7,8 del 2025) e relativamente alla comodità dell'interscambio tra le linee (sette decimi in meno), nonostante le insufficienze rimangano comunque confinate a quote irrisorie.

Soddisfazione per gli aspetti relativi all'organizzazione del servizio (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La comodità delle fermate		0,4	3,7	22,1	73,7		7,9	0,8	7,8
Il numero di corse disponibili	0,1	2,1	13,3	22,0	62,4		7,5	0,9	7,5
La comodità del percorso che fa il bus		1,0	4,9	28,1	66,0		7,8	0,8	8,0
La comodità dell'interscambio tra le linee	1,6	3,6	16,9	24,6	43,4	10,0	7,2	1,1	7,9
Il costo del viaggio in rapporto al servizio		2,3	11,3	32,0	54,4		7,5	0,9	7,8



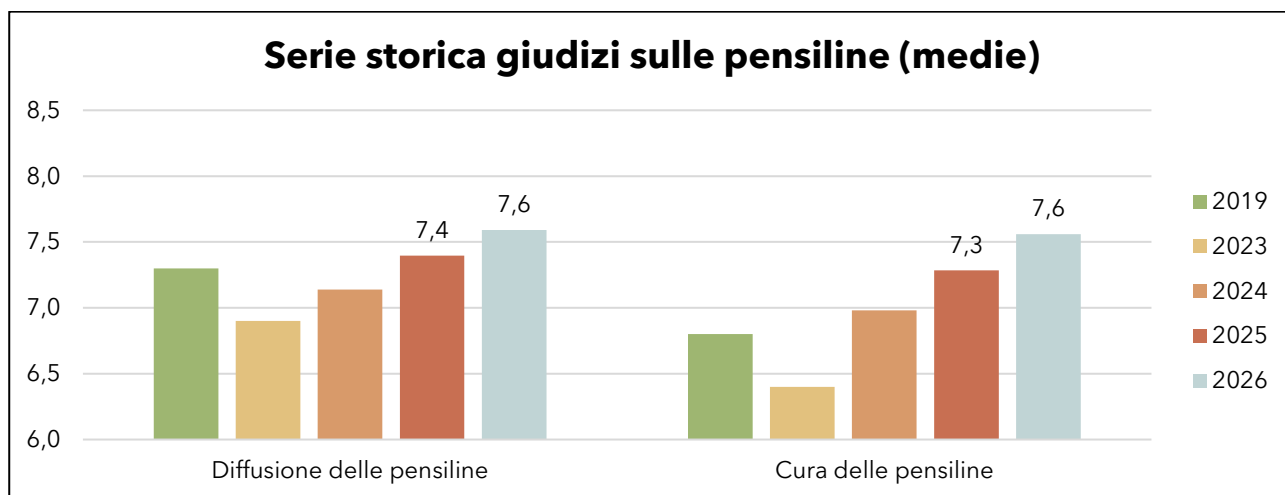
Per quanto concerne l'importanza attribuita ai vari aspetti, si comincia ad intravedere la tendenza per cui tutto è ugualmente e parimenti importante, cosa che rende complesso stabilire reali gerarchie. Qui, addirittura, i giudizi si appiattiscono sulla media di 9.

Importanza attribuita agli aspetti relativi all'organizzazione del servizio (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La comodità delle fermate		0,1	0,4	5,7	93,7		9,0	1,0	8,6
Il numero di corse disponibili	0,1	0,3	0,1	4,6	94,9		9,0	1,0	8,7
La comodità del percorso che fa il bus			0,1	4,9	95,0		9,0	0,9	8,6
La comodità dell'interscambio tra le linee			0,1	6,0	84,7	9,1	9,0	1,0	8,6
Il costo del viaggio in rapporto al servizio	0,1	0,3	1,0	3,9	94,7		9,0	1,0	8,6

Pensiline

Gli utenti del trasporto pubblico reggiano si dimostrano ampiamente soddisfatti della diffusione e della cura delle pensiline, che registrano analogo gradimento medio di 7,6, in crescita tra i due e i tre decimi rispetto al 2025, con insufficienze che non superano la soglia del 4%.

Soddisfazione per gli aspetti relativi alle pensiline (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La diffusione delle pensiline	0,6	0,9	9,3	30,6	58,7		7,6	0,9	7,4
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	1,0	1,9	13,4	19,0	64,7		7,6	1,0	7,3

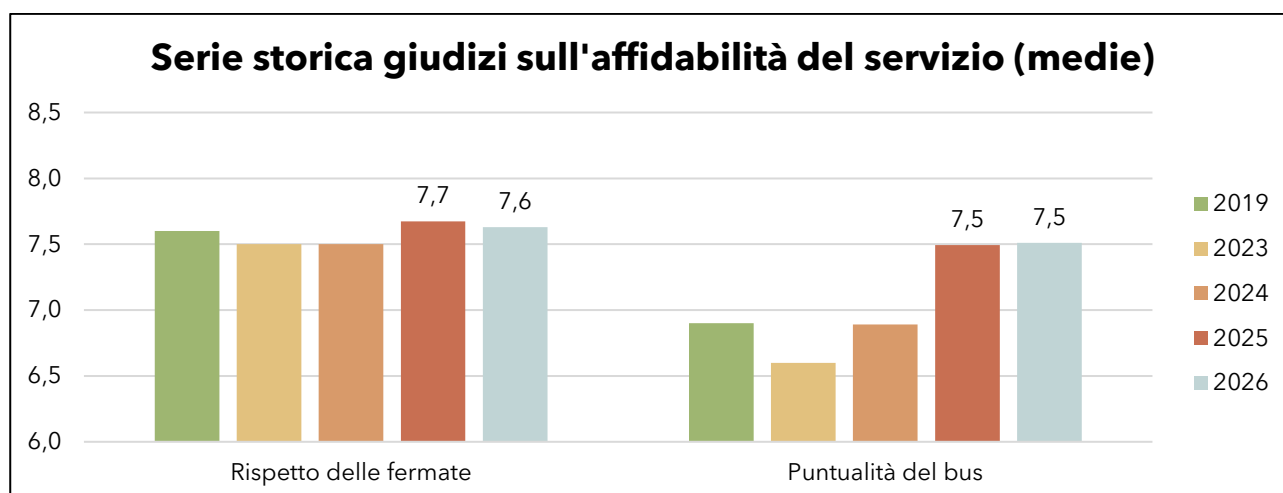


Alta anche l'importanza attribuita a questi aspetti, con una crescita di tre decimi rispetto all'edizione precedente: la diffusione delle pensiline merita una valutazione media pari a 8,8, mentre la loro cura si ferma un decimo sotto.

Importanza attribuita agli aspetti relativi alle pensiline (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La diffusione delle pensiline		0,7	1,1	9,7	88,3	0,1	8,8	1,1	8,5
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	0,3	0,3	0,3	12,3	86,9		8,7	1,1	8,4

Affidabilità del servizio

Per ciò che concerne l'affidabilità del servizio, le opinioni raccolte confermano, di fatto, le posizioni già esaminate nell'edizione 2025 dello studio. Il rispetto delle fermate si assesta ad un voto medio di 7,6, un decimo sotto ai valori della tornata precedente. Rimane stabile a 7,5, invece, l'apprezzamento della puntualità dei bus.



Soddisfazione per gli aspetti relativi all'affidabilità del servizio(N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
Il rispetto delle fermate	0,1	0,9	11,4	24,4	63,1		7,6	0,9	7,7
La puntualità dei bus	0,3	0,6	11,7	31,7	55,7		7,5	0,9	7,5

Anche in questa circostanza, l'importanza attribuita ai due fattori è alta e, di fatto, non consente di discriminare priorità: tanto il rispetto delle fermate che la puntualità del bus raggiungono una media di 8,9, in aumento di tre decimi dal 2025.

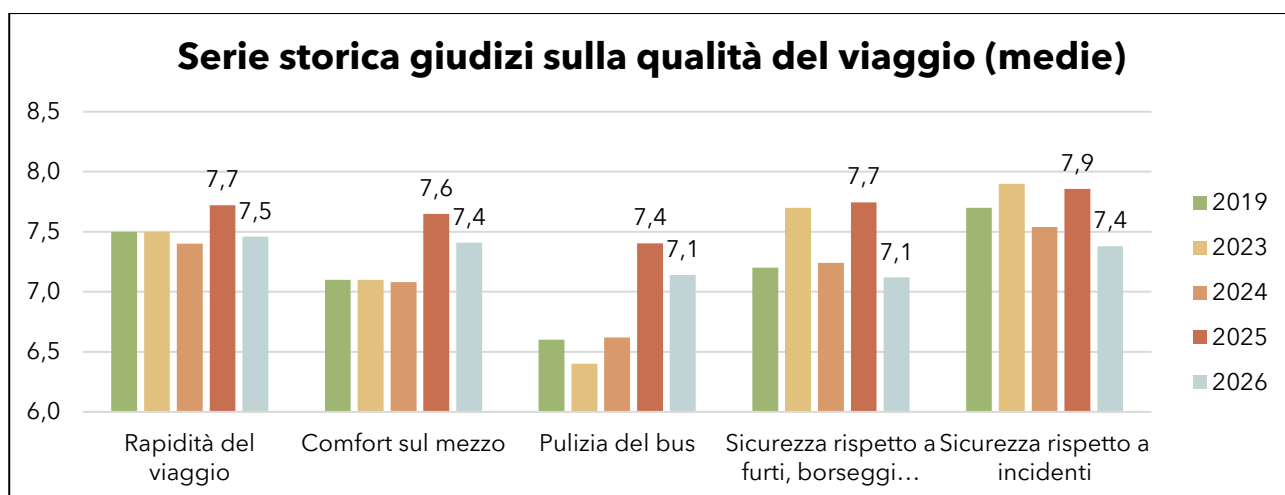
Importanza attribuita agli aspetti relativi all'affidabilità del servizio (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
Il rispetto delle fermate			0,1	8,7	91,1		8,9	1,0	8,6
La puntualità dei bus		0,1	0,4	9,4	90,0		8,9	1,1	8,6

Qualità del viaggio

L'esperienza a bordo restituisce un quadro in cui le valutazioni si normalizzano al ribasso rispetto ai picchi registrati nel 2025, pur mantenendosi ampiamente in un area di soddisfazione. La rapidità del viaggio "scivola" a 7,5 (dal 7,7 precedente), mentre il comfort si assesta a 7,4 (dal 7,6). La pulizia dei bus sconta un calo di tre decimi fermandosi a 7,1.

Particolare attenzione meritano le voci relative alla sicurezza, che fanno registrare cali più consistenti - i più marcati rispetto al 2025: la sicurezza rispetto a furti e borseggi scende a 7,1 (dal 7,7 del 2025) e la sicurezza contro incidenti arretra a 7,4 (era a 7,9). Ciononostante, l'analisi distributiva rassicura: le bocciature per furti/borseggi non superano il 4,8% e quelle per gli incidenti l'1,9%.

Soddisfazione per gli aspetti relativi alla qualità del viaggio (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La rapidità del viaggio		0,6	6,0	48,6	44,9		7,5	0,8	7,7
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	0,1	1,3	7,6	49,7	41,3		7,4	0,8	7,6
La pulizia dei bus	0,7	2,4	26,4	31,7	38,7		7,1	1,0	7,4
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	0,1	4,7	18,3	39,1	31,9	5,9	7,1	1,0	7,7
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici		1,9	14,0	39,0	41,3	3,9	7,4	1,0	7,9



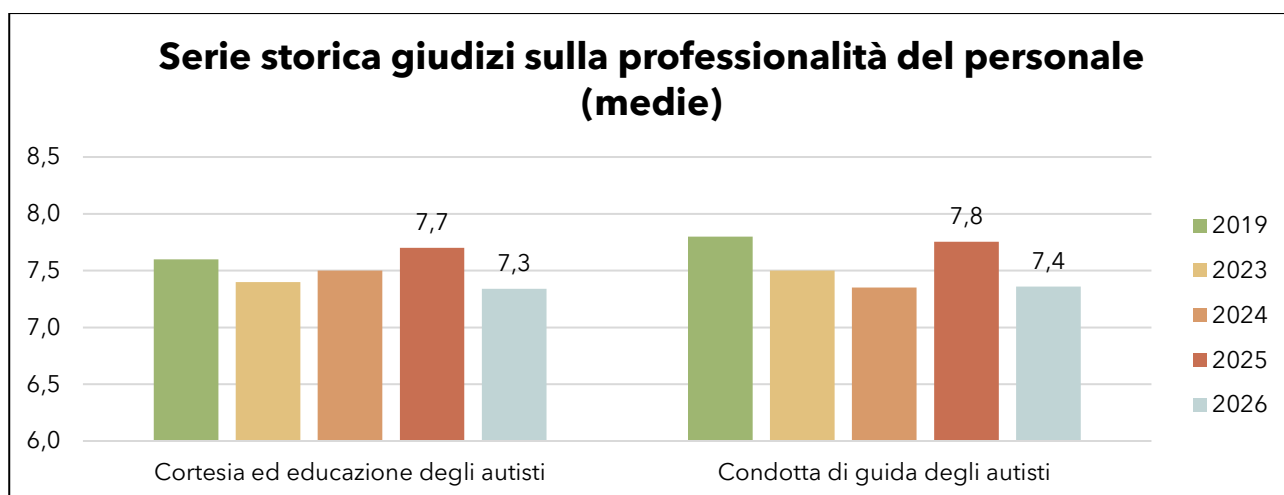
Quanto all'importanza, non ci si discosta dall'ormai consueta media del 9, con la sola eccezione della sicurezza rispetto a incidenti stradali che, con 9,1, appaia la diffusione delle informazioni come aspetto prioritario individuato dall'utenza.

Importanza attribuita agli aspetti relativi alla qualità del viaggio (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La rapidità del viaggio			0,4	6,3	93,3		9,0	1,0	8,6
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)		0,3	0,3	6,0	93,4		9,0	1,0	8,6
La pulizia dei bus			0,3	4,3	95,4		9,0	0,9	8,6
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie				4,7	95,3		9,0	0,9	8,7
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici				3,4	96,6		9,1	0,9	8,7

Professionalità del personale

La soddisfazione relativa al personale dell'azienda cala di quattro decimi rispetto all'edizione 2025 dell'indagine, non tanto per effetto di un incremento delle valutazioni insufficienti (che non raggiungono mai il 5%), ma per un calo significativo dei pareri estremamente positivi (voti tra 8 e 10). La cortesia e l'educazione degli autisti si attesta dunque a 7,3 (da 7,7), mentre la condotta di guida scivola a 7,4 (da 7,8).

Soddisfazione per gli aspetti relativi alla professionalità del personale (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La cortesia e l'educazione degli autisti		1,4	20,7	31,9	46,0		7,3	1,0	7,7
La condotta di guida degli autisti	1,3	3,1	16,6	31,3	47,7		7,4	1,1	7,8



Questi due aspetti del servizio si confermano estremamente rilevanti, nell'opinione degli intervistati, che attribuiscono ad entrambi una valutazione media di 8,9, in crescita di tre decimi rispetto al 2025. Questa crescita, tuttavia, è in linea con quella registrata per tutti gli altri giudizi di importanza, rendendo complesso definire un reale elenco di priorità.

Importanza attribuita agli aspetti relativi alla professionalità del personale (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La cortesia e l'educazione degli autisti			0,7	12,1	87,1		8,9	1,1	8,6
La condotta di guida degli autisti	0,3		0,7	10,4	88,6		8,9	1,1	8,6

Informazioni

Le dinamiche di comunicazione denotano un generalizzato, lieve arretramento rispetto all'anno precedente, posizionandosi comunque su medie saldamente positive. La chiarezza segna il risultato migliore a quota 7,5 (da 7,7). Seguono la diffusione delle informazioni a 7,4 (da 7,7), la tempestività a 7,2 (da 7,6) e le informazioni alle fermate a 7,1 (da 7,7). L'assenza di vere criticità è certificata dai tassi di insufficienza, che oscillano tra l'irrisorio 1,3% (tempestività) e l'altrettanto contenuto 4,4% (informazioni alle fermate).

Soddisfazione per gli aspetti relativi all'informazione (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La diffusione delle informazioni	0,4	2,6	10,1	42,7	41,6	2,6	7,4	1,0	7,7
La chiarezza delle informazioni	0,1	1,3	16,6	30,3	49,7	2,0	7,5	1,0	7,7
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	0,4	0,9	21,9	38,9	34,3	3,7	7,2	0,9	7,6
Le informazioni su orari e corse alle fermate	0,3	4,1	24,1	34,9	34,9	1,7	7,1	1,0	7,7

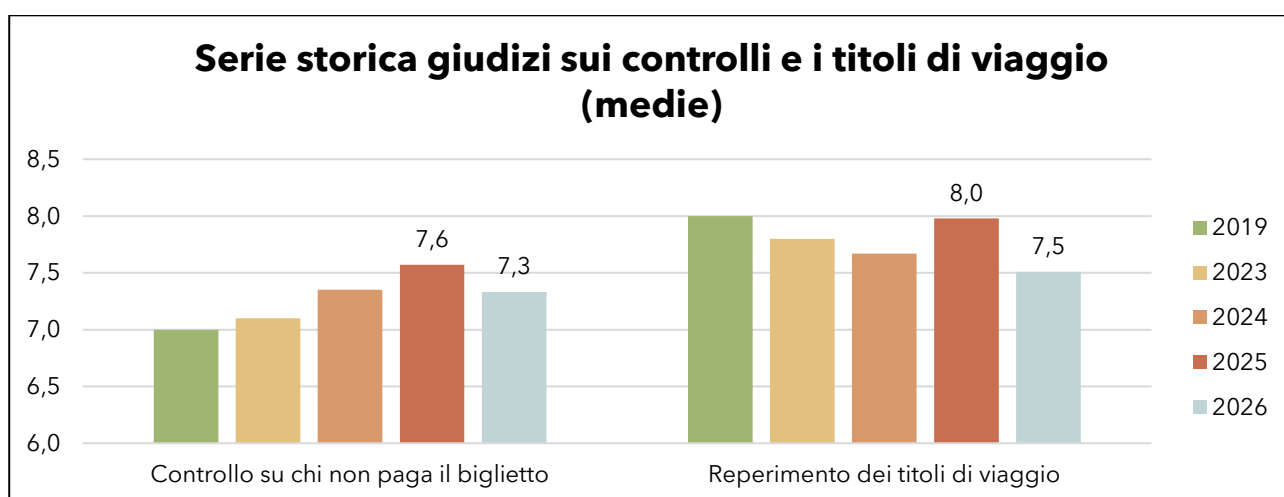
Anche in questo caso si assiste ad una crescita dei giudizi medi relativamente all'importanza: le informazioni assumono un valore cruciale, con un'importanza dichiarata pari a 9,1 per la diffusione (che fa registrare l'incremento più alto rispetto all'edizione precedente, corrispondente a cinque decimi), 9,0 per chiarezza e tempestività, e 8,9 per gli orari alle fermate.

Importanza attribuita agli aspetti relativi all'informazione (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La diffusione delle informazioni			0,3	6,4	93,3		9,1	1,0	
La chiarezza delle informazioni			0,6	6,6	92,9		9,0	1,0	
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio		0,3	0,7	5,9	93,1		9,0	1,0	
Le informazioni su orari e corse alle fermate			0,3	7,6	92,1		8,9	1,0	

Controllo e reperimento biglietti

Si procede ora con l'ultima batteria, relativa ai titoli di viaggio: la possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti continua a meritare un alto gradimento: nonostante una flessione da 8 a 7,5, le insufficienze non vanno oltre lo 0,4%, mentre i voti eccellenti sono il 52,7%. Cala lievemente anche il giudizio sull'attività di controllo, che si posiziona a 7,3 (dal 7,6 precedente), incassando appena l'1,6% di lamentele a fronte del 42,9% di voti tra 8 e 10.

Soddisfazione per gli aspetti relativi al controllo e al reperimento dei biglietti (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
Il controllo su chi non paga il biglietto	0,3	1,3	17,7	37,9	42,9		7,3	1,0	7,6
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti		0,4	19,6	27,3	52,7		7,5	1,1	8,0



Per ciò che concerne la rilevanza, queste due dimensioni chiudono la disamina confermando la "rigidità" del campione reggiano: le attese sono valutate in modo simmetrico con un elevato punteggio di importanza di 8,9 per entrambe le voci.

Importanza attribuita agli aspetti relativi al controllo e al reperimento dei biglietti (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
Il controllo su chi non paga il biglietto				6,7	93,3		8,9	1,0	8,5
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti			0,7	12,1	87,1		8,9	1,1	8,5

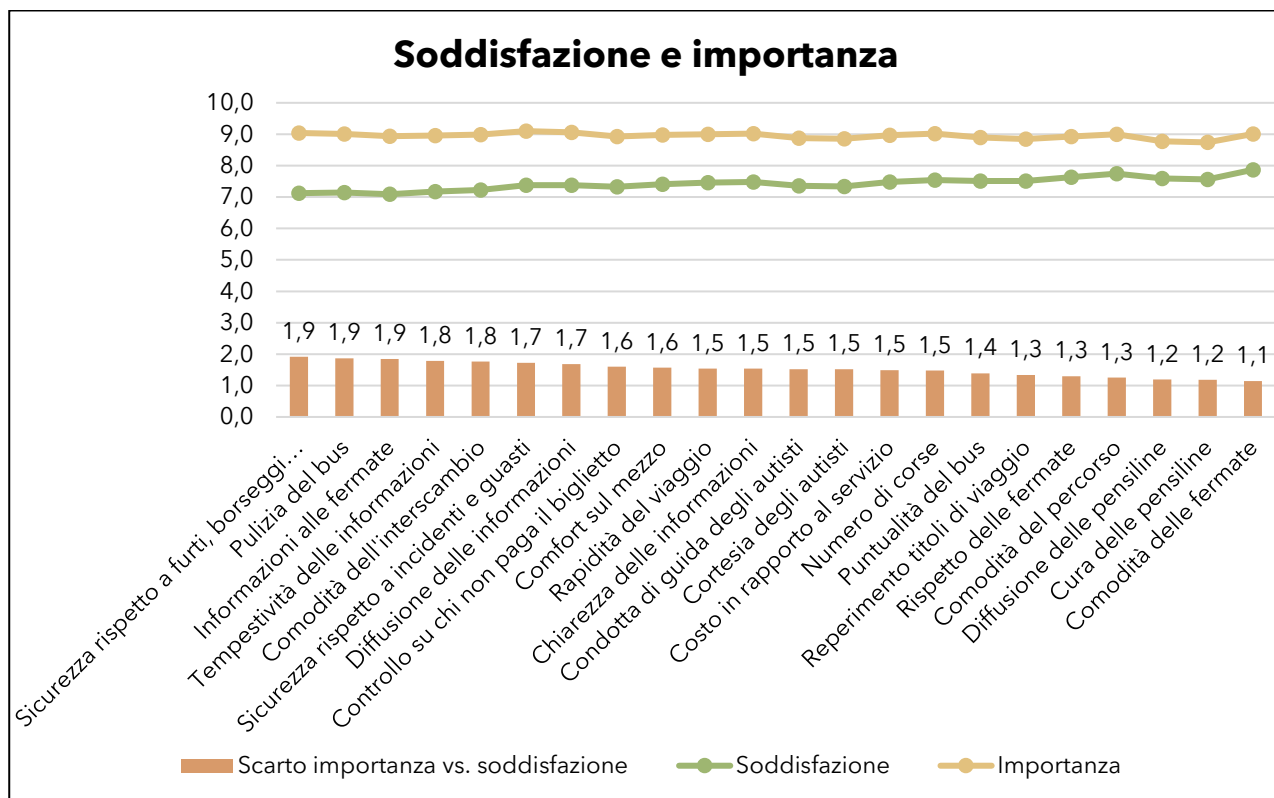
Soddisfazione e importanza: un riepilogo

La mappatura delle priorità - ottenuta calcolando lo "scarto" (gap) tra l'importanza dichiarata e l'effettivo gradimento espresso per i 22 micro-fattori indagati - restituisce per il 2026 un quadro peculiare, caratterizzato da una generale dilatazione degli scarti rispetto all'edizione precedente. Questa dinamica è il prodotto di due fenomeni speculari e concomitanti che hanno interessato il campione reggiano.

Da un lato, si assiste ad un calo generalizzato dei voti medi di gradimento. Come evidenziato nell'analisi delle singole voci, questa flessione non è determinata da un aumento delle insufficienze (i voti da 1 a 5 restano infatti stabili e del tutto marginali), bensì da una contrazione dei voti più alti (8-10). L'utenza, in altre parole, non boccia il servizio, ma "normalizza" i propri giudizi rispetto alle edizioni precedenti.

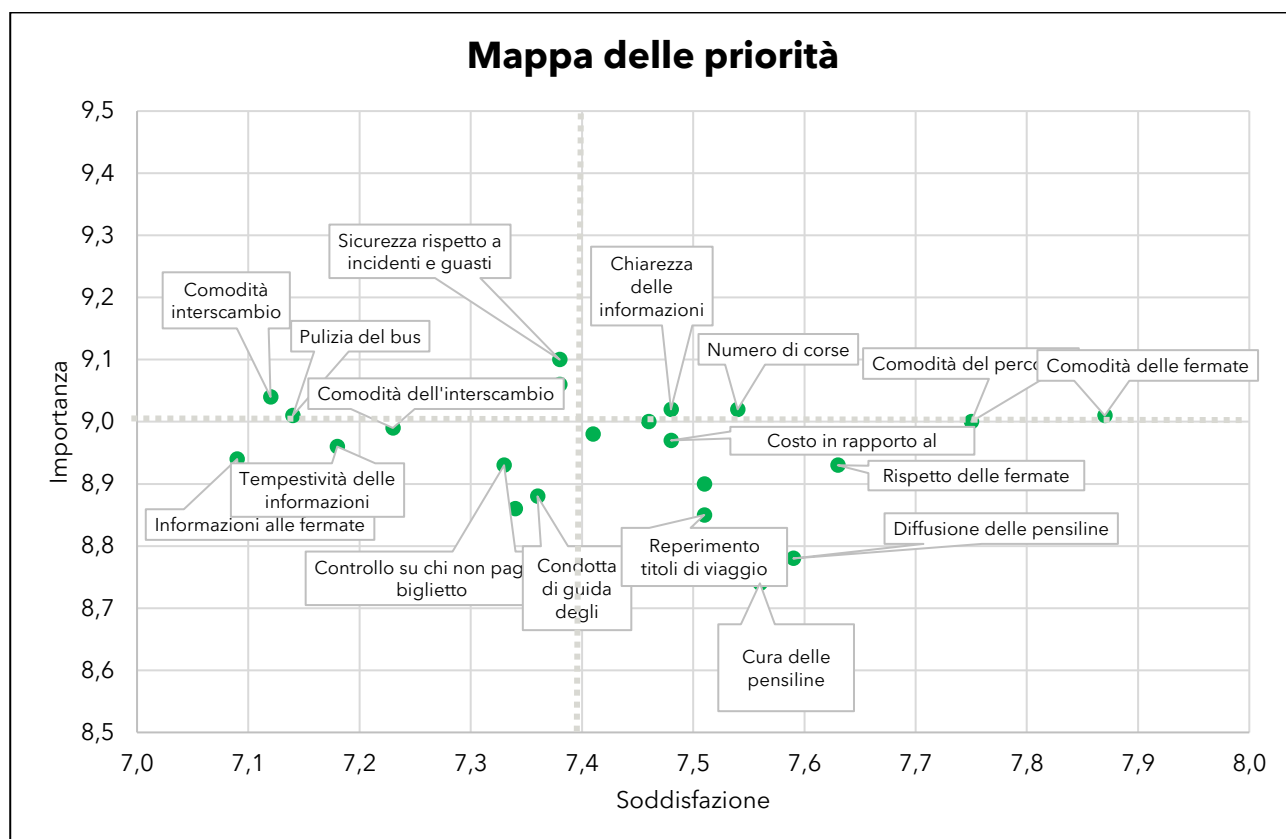
Dall'altro lato, sul fronte delle aspettative, si registra una crescita delle valutazioni di importanza attribuite a quasi tutti gli aspetti del servizio. Questa tendenza al rialzo genera tuttavia un evidente appiattimento statistico: i punteggi medi si compattano tutti in un intervallo strettissimo e vicinissimo al limite massimo teorico (tra l'8,7 e il 9,1). Presentandosi di fatto tutti appaiati su soglie di rilevanza assolute, questi valori perdono la loro funzione discriminante, rendendo virtualmente impossibile per l'analista stabilire un reale e netto ordine di priorità strategica basato sulle sole dichiarazioni degli intervistati (per i quali "tutto è ugualmente fondamentale").

Riepilogo delle valutazioni di soddisfazione e importanza e relativo scarto	Soddisfazione (voto medio, 1-10)	Importanza (voto medio, 1-10)	Scarto
Sicurezza rispetto a furti, borseggi...	7,1	9,0	1,9
Pulizia del bus	7,1	9,0	1,9
Informazioni alle fermate	7,1	8,9	1,9
Tempestività delle informazioni	7,2	9,0	1,8
Comodità dell'interscambio	7,2	9,0	1,8
Sicurezza rispetto a incidenti e guasti	7,4	9,1	1,7
Diffusione delle informazioni	7,4	9,1	1,7
Controllo su chi non paga il biglietto	7,3	8,9	1,6
Comfort sul mezzo	7,4	9,0	1,6
Rapidità del viaggio	7,5	9,0	1,5
Chiarezza delle informazioni	7,5	9,0	1,5
Condotta di guida degli autisti	7,4	8,9	1,5
Cortesia degli autisti	7,3	8,9	1,5
Costo in rapporto al servizio	7,5	9,0	1,5
Numero di corse	7,5	9,0	1,5
Puntualità del bus	7,5	8,9	1,4
Reperimento titoli di viaggio	7,5	8,9	1,3
Rispetto delle fermate	7,6	8,9	1,3
Comodità del percorso	7,8	9,0	1,3
Diffusione delle pensiline	7,6	8,8	1,2
Cura delle pensiline	7,6	8,7	1,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi...	7,1	9,0	1,9



La difficoltà a discriminare gli aspetti più rilevanti del servizio, almeno stando all'importanza dichiarata dagli utenti intervistati, emerge in maniera evidente dalla

seguente “mappa delle priorità”, dove gli item risultano schiacciati, orizzontalmente, attorno al 9, ossia alla media dei giudizi di rilevanza attribuiti. Ad esempio, il primo quadrante, in alto a destra, che dovrebbe racchiudere le componenti al contempo più rilevanti, risulta sostanzialmente “vuoto”.

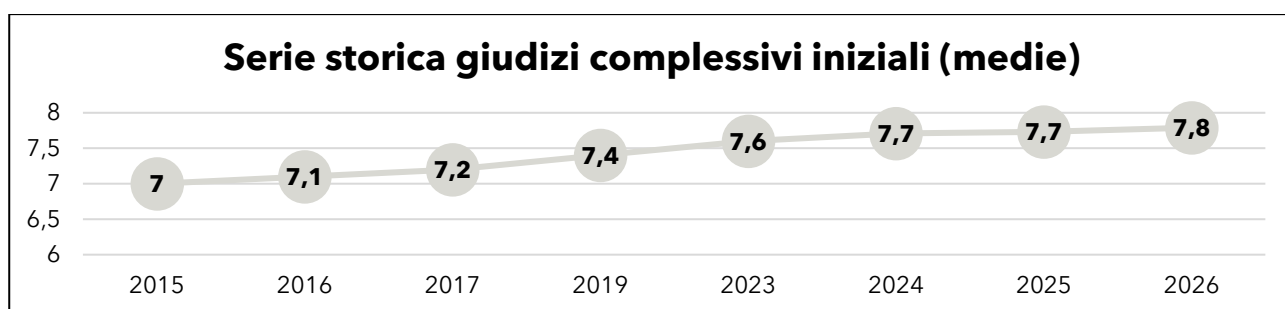
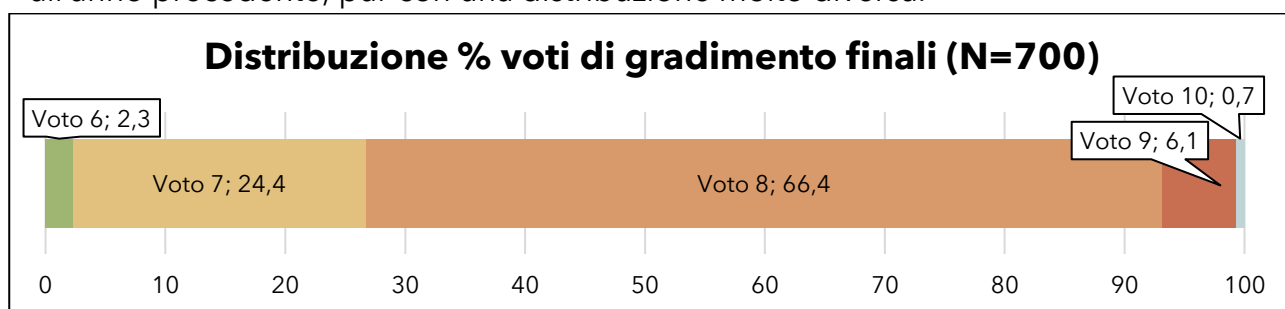


IL GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE

A fronte di un calo lieve ma generalizzato del gradimento per molti degli aspetti di dettaglio sottoposti a valutazione, ci si attenderebbe un peggioramento del voto complessivo. Invece, come mostrano i grafici seguenti, il giudizio medio finale migliora di un decimo, crescendo dal 7,7 del 2025 all'attuale 7,8.

Come mostra la distribuzione di frequenza dei voti, due terzi del campione attribuisce un otto: l'anno precedente tale valutazione era espressa soltanto dal 42,9% degli intervistati, mentre risultavano più diffusi tanto i pareri pari o superiori a 9 (20,7% contro l'odierno 6,8%), quanto quelli inferiori a sette (11,8%, con anche un 2,7% di 5, ora non presenti).

In altri termini, questo "taglio degli estremi", coerente con quanto osservato in precedenza, finisce per determinare un esito simile - per quanto superiore di un decimo - all'anno precedente, pur con una distribuzione molto diversa.



Se lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima, quanto è soddisfatto? - Scala di gradimento 1-10

N	700
Media	7,8
Mediana	8
Moda	8
St. Dev.	0,62
% voti <6	0
% voti ≥8	73,3
Media 2025	7,7

Pur a fronte di un campione estremamente concorde sui giudizi, come dimostra anche la deviazione standard limitata ad un bassissimo 0,62, si ravvisano comunque differenze statisticamente significative nei voti medi espressi da alcune componenti del campione

stesso. La tabella seguente riporta i voti di gradimento medi e la numerosità dei casi su cui essi sono calcolati.

In particolare, chi viaggia su linee extra-urbane risulta leggermente più soddisfatto rispetto a chi circola in Città (7,9 contro 7,6), e questo è riscontrabile anche nelle divergenze per luogo di svolgimento dell'intervista.

Inoltre, si notano differenze statisticamente significative, sempre ad un livello di confidenza del 99%, a seconda della classe d'età di appartenenza: in particolare, i 380 giovani fino ai 24 anni, che costituiscono il "core business" dell'azienda, si attestano un decimo al di sotto della media complessiva (7,7), mentre le classi a partire dai 55 anni varcano la soglia dell'8.

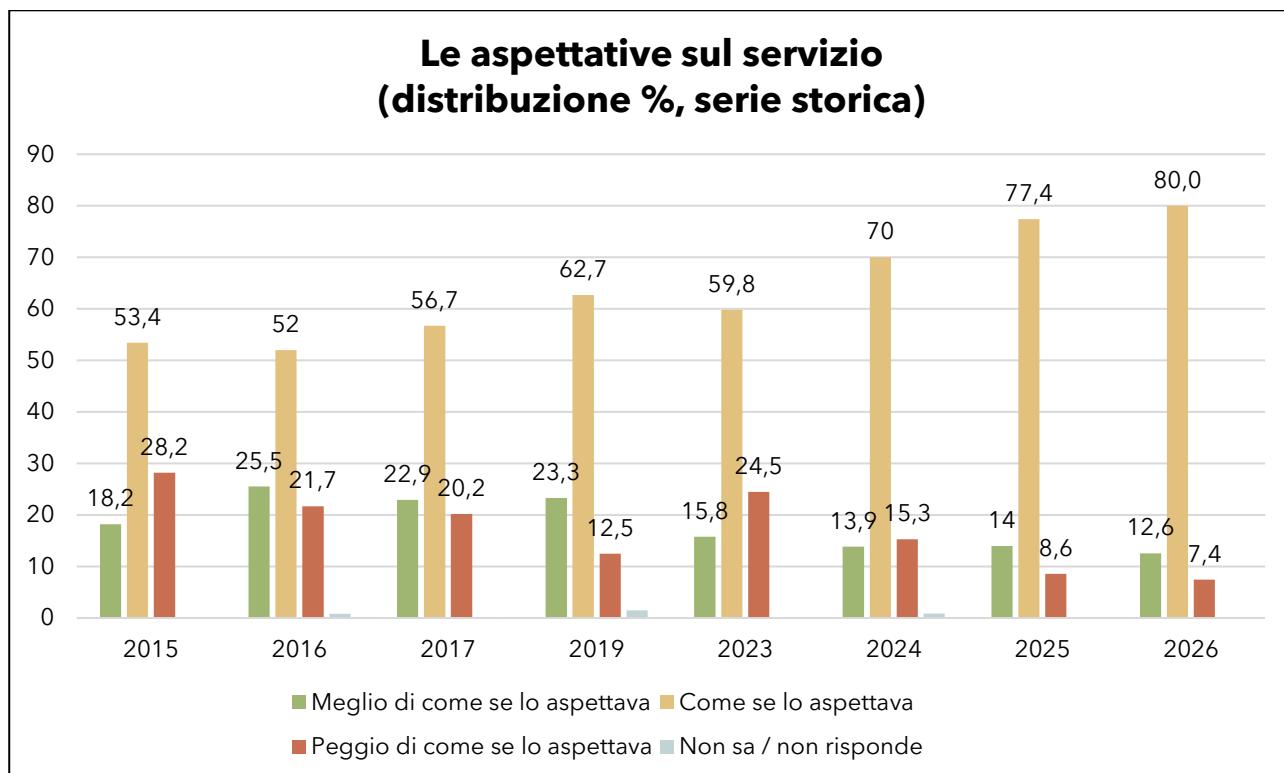
Voto medio di gradimento per componente del campione (Differenze statisticamente significative al 99% di confidenza)		N casi	Media
<i>Linea</i>	Urbana	309	7,6
	Extra Urbana	391	7,9
<i>Classe d'età</i>	da 15 a 24 anni	380	7,7
	da 25 a 34 anni	71	7,9
	da 35 a 44 anni	91	7,5
	da 45 a 54 anni	75	7,8
	da 55 a 64 anni	46	8,2
	65 anni ed oltre	37	8
<i>Luogo di intervista</i>	Reggio Emilia-Caserma Zucchi	150	7,5
	Reggio Emilia-Stazione FS Piazzale Marconi	100	7,4
	Reggio Emilia-Mediopadana AV	30	8,3
	Reggio Emilia-Giovanni Paolo II	30	7,7
	Extraurbano Reggio Emilia: Piazzale Europa	150	7,9
	Extraurbano Reggio Emilia: Porta Castello	50	8,2
	Extraurbano Reggio Emilia-Tribunale (solo extraurbano)	50	8,1
	Correggio-Autostazione	30	7,8
	Castelnovo Monti-via Monzani	20	8,2
	Castelnovo Monti- via Matilde di Canossa	30	7,5
	Montecchio Emilia-Istituto d'Arzo	30	7,2
	Scandiano- Istituto Gobetti	30	7,7

Le aspettative sul servizio

In perfetta coerenza con l'andamento dei giudizi evidenziato finora, anche il confronto tra le aspettative pregresse e l'esperienza effettiva restituisce l'immagine di un servizio ampiamente prevedibile e metabolizzato.

L'80,0% del campione reggiano (in ulteriore, marcata crescita rispetto al 77,4% del 2025 e al 70,0% del 2024) dichiara infatti di aver trovato il servizio esattamente "come se lo aspettava". A fronte di questa massiccia omogeneità, si restringono ulteriormente le componenti delle "sorprese", sia in positivo che in negativo: la quota di chi valuta il TPL al di sopra delle attese scende al 12,6% (dal 14,0% dell'anno precedente) e, specularmente, chi lo ritiene "peggio" del previsto si contrae al 7,4%, toccando un

minimo rispetto all'8,6% del 2025 e al 15,3% del 2024.



L'incrocio di questo dato con il giudizio complessivo finale consente di tracciare la consueta "geografia" dei profili di utenza. Le dinamiche strutturali del 2026 confermano quel fenomeno di contrazione delle posizioni estreme, positive o negative, ed un consolidamento del gradimento:

- L'Area del gradimento (composta da chi vede confermate o superate le proprie attese ed esprime un voto di 7 o 8) monopolizza di fatto lo scenario, arrivando ad assorbire esattamente l'80,0% del bacino d'utenza (con un balzo clamoroso rispetto al 64,7% del 2025 e al 60,8% del 2024). Il voto medio espresso da questa larghissima maggioranza si fissa su un rassicurante 7,7.
- Questa espansione va a svuotare in primis l'Area della soddisfazione (la fascia che esprime grande entusiasmo con voti 9-10), che cala significativamente al 7,4% (dal 20,6% del 2025 e 18,2% del 2024), pur conservando un eccellente voto medio interno pari a 9,1.
- Prosegue, infine, la costante erosione dell'Area critica (chi dichiara aspettative deluse e/o esprime un voto inferiore al 7). Questo segmento si restringe ulteriormente al 12,6% del campione (era al 14,7% nel 2025 e al 21,6% nel 2024). Il dato più rilevante di quest'area "critica" è che nel 2026 i passeggeri che vi appartengono esprimono comunque un voto medio pari a 7,3: segno evidente di come l'area del dissenso sia di fatto scomparsa, trasformandosi in una moderata richiesta di perfezionamento di un servizio percepito come ampiamente sufficiente.

Il profilo degli utenti del TPL (distribuzione congiunta voto complessivo finale e aspettative, %)		Giudizio complessivo finale							
		Voti 1-4	Voto 5	Voto 6	Voto 7	Voto 8	Voto 9	Voto 10	Totale
Rispetto alle sue aspettative, il servizio di TPL che utilizza è...	Meglio di come se lo aspettava			0,3	3,0	7,1	1,7	0,4	12,6
	Come se lo aspettava			1,9	19,4	54,1	4,3	0,3	80,0
	Peggio di come se lo aspettava			0,1	2,0	5,1	0,1		7,4
	Totale			2,3	24,4	66,4	6,1	0,7	100

I profili degli utenti ed il gradimento complessivo finale - serie storica	2024		2025		2026	
	% aree	Voto medio	% aree	Voto medio	% aree	Voto medio
Area critica	21,0	6,6	14,7	6,1	12,6	7,3
Area del gradimento	60,8	7,6	64,7	7,7	80,0	7,7
Area della soddisfazione	18,2	9,3	20,6	9,2	7,4	9,1
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>7,7</i>	<i>100</i>	<i>7,7</i>	100	7,8

La convalida di biglietti e abbonamenti

I dati relativi alle modalità di validazione dei titoli di viaggio evidenziano il consolidamento di un trend già in atto negli anni precedenti, rendendo ancor più netta la preferenza dell'utenza la validazione di biglietti e abbonamenti a ogni accesso sul mezzo.

Nel dettaglio, tra i possessori di biglietto (229 intervistati) il 68,6% del campione esprime questo orientamento, prolungando una dinamica di decisa crescita già osservata nel 2025 (53,3%) e staccando nettamente i valori del 2024 (36,5%).

Secondo Lei chi ha un biglietto per una corsa, e sale su due autobus entro 75 minuti:	2023		2024		2025		2026	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deve convalidare su ogni autobus	77	27,3	105	36,5	152	53,3	157	68,6
Deve convalidare solo sul primo	175	62,1	152	52,8	119	41,8	72	31,4
Non saprei	27	9,6	25	8,7	14	4,9		
Non risponde	3	1,0	6	2,1				
<i>Totale (solo utenti biglietto corsa singola)</i>	<i>282</i>	<i>100</i>	<i>282</i>	<i>100</i>	<i>285</i>	<i>100</i>	<i>229</i>	<i>100</i>

Dinamiche analoghe, e percentualmente ancor più pronunciate, si riscontrano all'interno del vasto bacino degli abbonati (471 casi).

Se, fino al 2024 la maggioranza di questo segmento riteneva che non fosse necessario convalidare ad ogni salita, questa edizione certifica il compimento di un radicale ribaltamento delle opinioni: ben il 76,4% degli abbonati esprime ora la propria preferenza per la validazione "ad ogni corsa", segnando un balzo in avanti di quasi 28 punti percentuali rispetto al 48,7% del 2025.

Secondo lei, chi ha un abbonamento:	2023		2024		2025		2026	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deve convalidare ad ogni corsa	106	24,7	176	42,7	202	48,7	360	76,4
Non deve convalidare	291	67,8	212	51,5	174	41,9	111	23,6
Non saprei	28	6,6	22	5,3	35	8,4		
Non risponde	4	0,9	2	0,5	4	1,0		
<i>Totale (solo abbonati)</i>	<i>429</i>	<i>100</i>	<i>429</i>	<i>100</i>	<i>415</i>	<i>100</i>	<i>471</i>	<i>100</i>

GLI INDICI DI CUSTOMER SATISFACTION

In conclusione, il report presenta l'andamento degli indici di customer satisfaction complessivo, relativo agli aspetti di competenza di SETA e, a seguire, di AMRE.

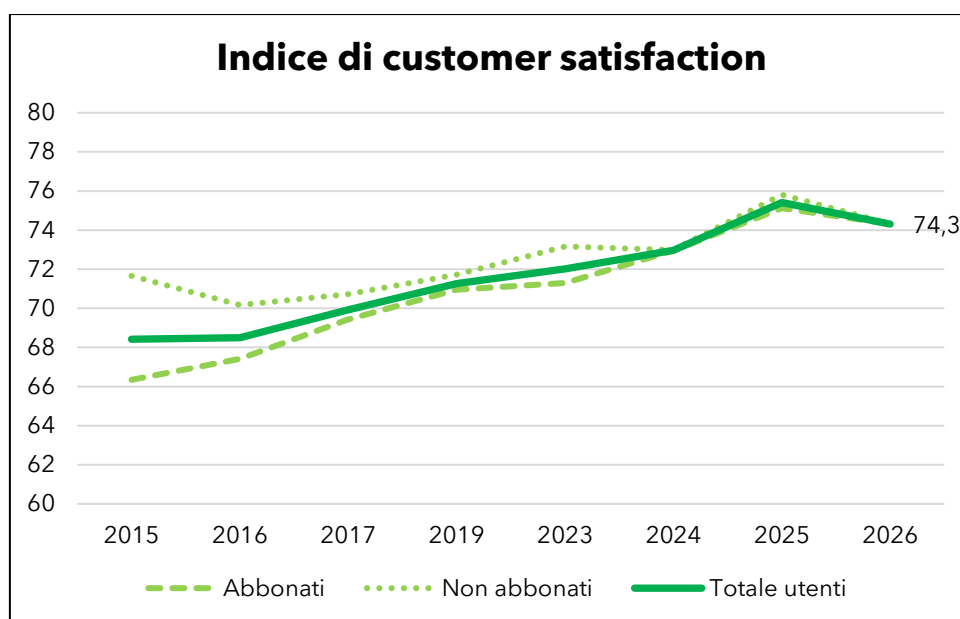
È interessante osservare come, pur a fronte di un incremento di un decimo dei giudizi complessivi iniziali e finali, questi indici – sulla cui procedura di calcolo si rimanda alla nota metodologica – non possano non tenere conto del fatto che i voti medi di sedici aspetti del servizio su ventidue siano calati, di circa quattro decimi, rispetto al 2025.

Ecco dunque che, pur a fronte di un sostanziale annullamento delle posizioni critiche, l'indice generale cala per il campione, per gli abbonati e (per quanto all'interno del margine di errore), per i non abbonati.

La diminuzione più marcata emerge quando si prendono in considerazione gli aspetti di competenza di SETA, con scarti sempre oltre il margine di errore statistico.

Diversamente, l'indice relativo ad AMRE rimane stabile, con scostamenti di pochi decimi, quindi soggetti al margine d'errore: non a caso le valutazioni relative all'organizzazione del servizio e alle pensiline presentavano uno scarto negativo "consistente" soltanto a proposito dell'interscambio tra le linee (-0,6), mentre tutte le altre voci, pur con qualche scostamento positivo o negativo, delineavano un quadro di sostanziale continuità.

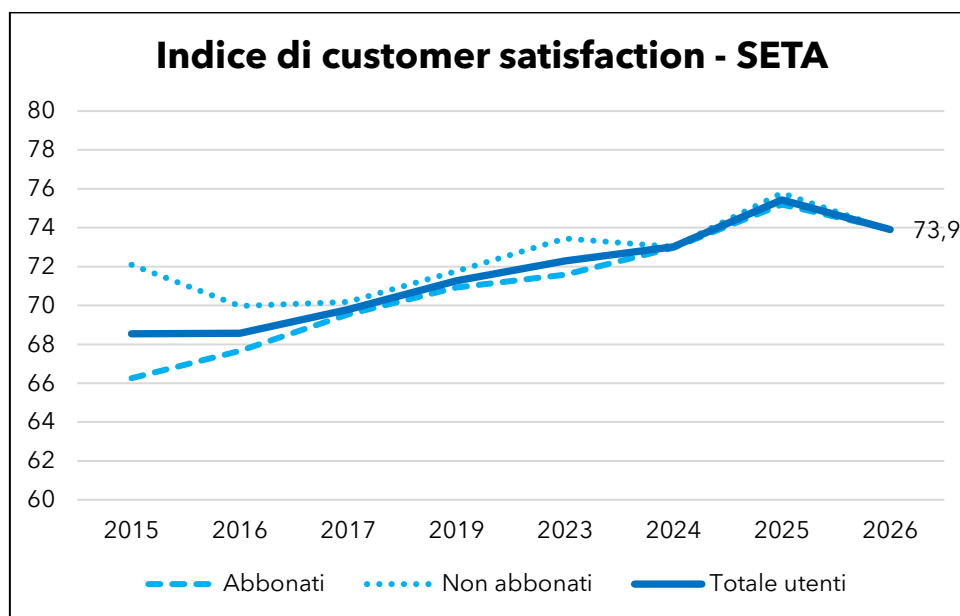
L'indice di customer satisfaction generale



Indice di customer satisfaction	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025	2026
Abbonati	66,3	67,4	69,4	70,9	71,3	73,0	75,1	74,3
Non abbonati	71,7	70,2	70,7	71,7	73,2	73,0	75,8	74,3
Totale utenti	68,4	68,5	69,9	71,3	72,0	73,0	75,4	74,3

	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
Casi	471	229	700
ICS TOTALE	74,31	74,32	74,31
Deviazione standard	5,03	5,22	5,08
Margine d'errore +/-	0,45	0,68	0,38
Voto medio microfattori	7,43	7,42	7,43
Deviazione standard	0,53	0,60	0,55
Margine d'errore +/-	0,05	0,08	0,04

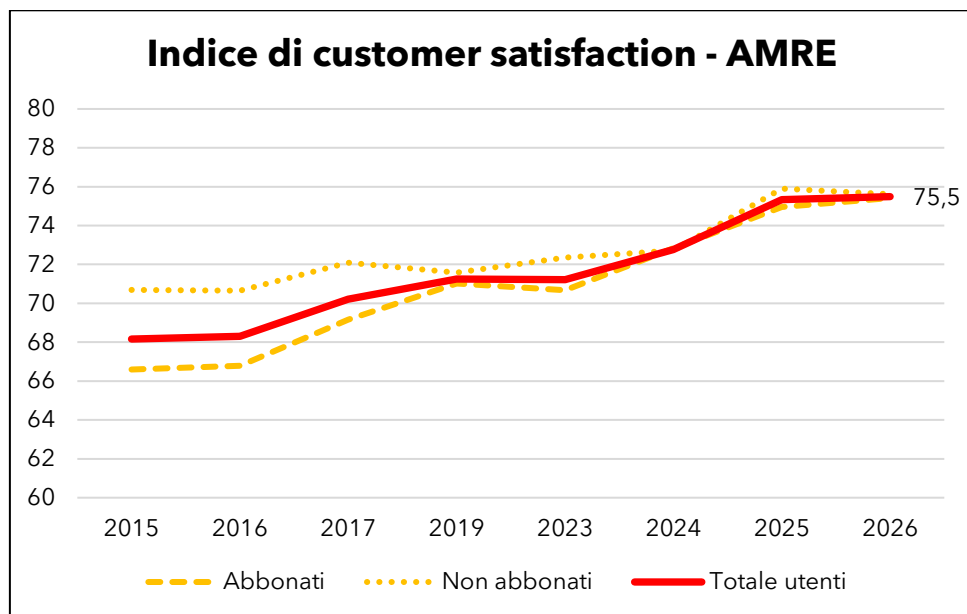
L'indice di customer satisfaction relativo agli aspetti di competenza SETA



Indice di customer satisfaction - SETA	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025	2026
Abbonati	66,3	67,7	69,5	70,9	71,6	73,0	75,2	73,9
Non abbonati	72,1	70,0	70,2	71,8	73,4	73,0	75,8	73,9
Totale utenti	68,5	68,6	69,8	71,3	72,3	73,0	75,4	73,9

	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
Casi	471	229	700
ICS SETA	73,92	73,88	73,91
Deviazione standard	5,17	5,33	5,20
Margine d'errore +/-	0,47	0,69	0,39
Voto medio microfattori	7,37	7,35	7,37
Deviazione standard	0,56	0,63	0,59
Margine d'errore +/-	0,05	0,08	0,04

L'indice di customer satisfaction relativo agli aspetti di competenza AMRE



Indice di customer satisfaction - AMRE	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025	2026
Abbonati	66,6	66,8	69,2	71,0	70,7	72,8	75,0	75,4
Non abbonati	70,7	70,7	72,1	71,6	72,4	72,7	75,9	75,6
Totale utenti	68,2	68,3	70,2	71,2	71,2	72,8	75,3	75,5

	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
Casi	471	229	700
ICS AMRE	75,42	75,61	75,49
Deviazione standard	5,19	5,31	5,22
Margine d'errore +/-	0,47	0,69	0,39
Voto medio microfattori	7,59	7,61	7,59
Deviazione standard	0,61	0,64	0,62
Margine d'errore +/-	0,06	0,08	0,05