

# La soddisfazione degli utenti del TPL nella Provincia di Modena – edizione 2024

*Agenzia per la Mobilità di Modena*

---



**Metodologia**

---

01

## Metodologia

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

I contatti si sono svolti presso **17 fermate** individuate dalla committenza, distribuite tra Modena, Carpi, Sassuolo, Mirandola, Finale Emilia, Vignola, Maranello, Pavullo, Castelfranco Emilia.

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.

## Metodologia

### Riepilogo contatti

	N	%
Numero di interviste realizzate	700	69
Rifiuti	206	20
Fuori quota	94	9
Cadute	12	1
<i>Totale</i>	<i>1012</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%.

**Il campione**

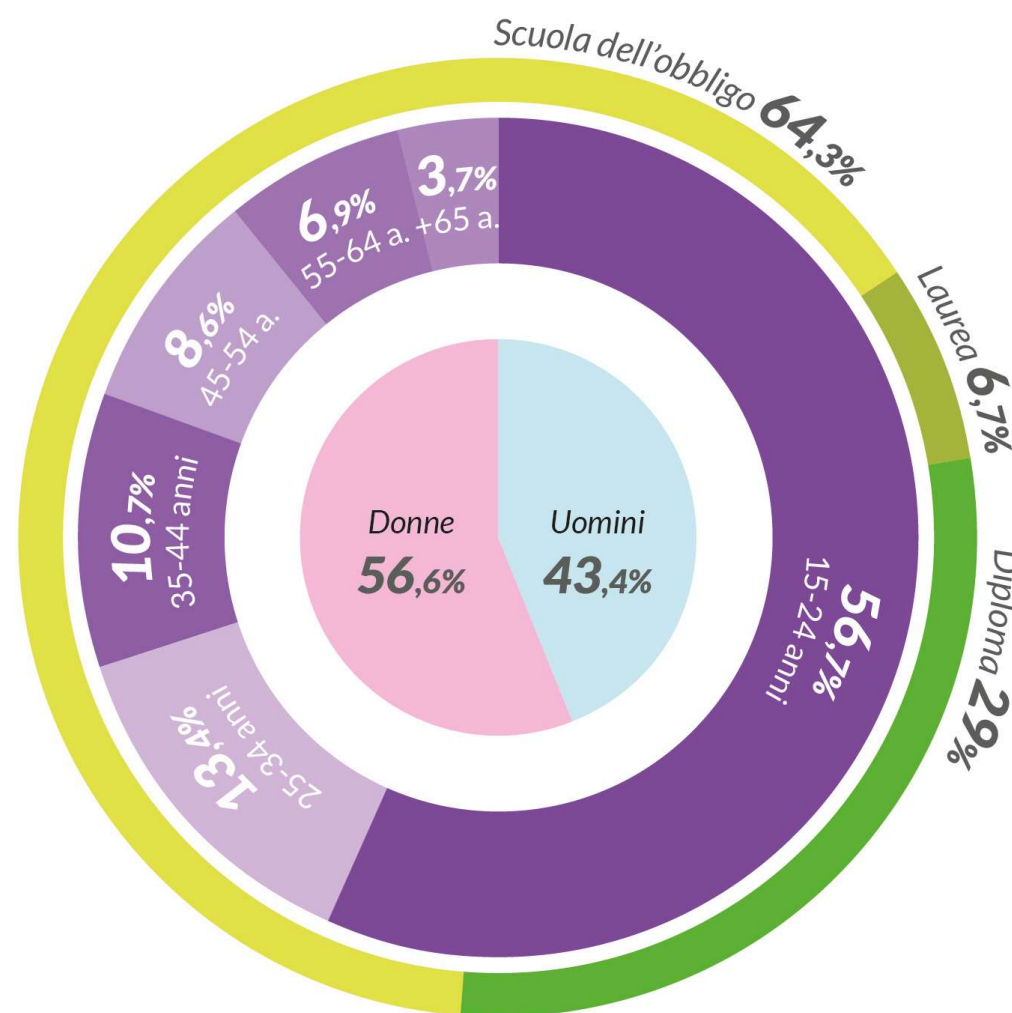
---

**02**

## Il campione

Tra i 700 intervistati:

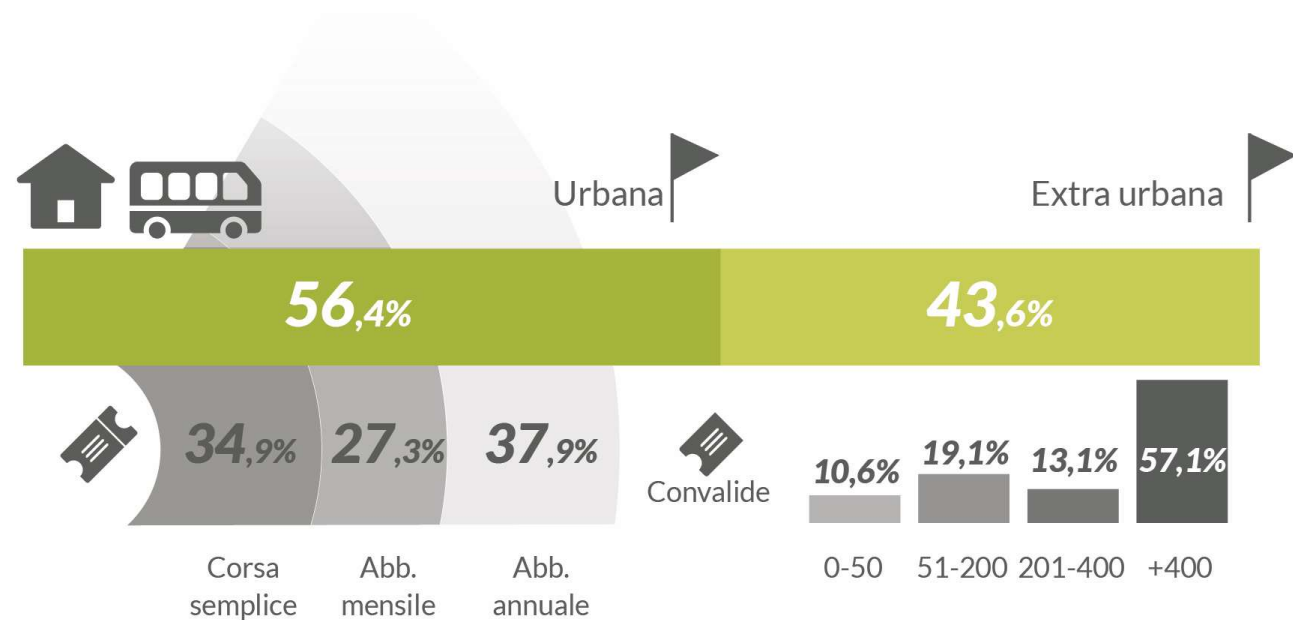
- Maggioranza assoluta di donne (56,6%) rispetto agli uomini (43,4%).
- Ampia prevalenza di giovani fino ai 24 anni (56,7%), età media di 29,7 anni.
- Il 64,3% degli intervistati ha maturato quale ultimo titolo di studio la licenza media o il diploma professionale (2/3 anni).
- Gli studenti sono il 48%: sei punti percentuali in meno rispetto al 2023, recuperati tra i lavoratori autonomi (5,3%) e dipendenti (28,3%).



## Il campione

Tra i 700 intervistati:

- Il 56,4% fa uso di una linea urbana (+4% sul 2023).
- Il 34,9% si muove con biglietti di corsa semplice o multicorsa; il 37,9% dispone di abbonamento annuale, il restante 27,3% di un titolo mensile. Una distribuzione sovrapponibile a quella del 2023.
- Il 57,1% dei rispondenti vanta oltre 400 convalide all'anno (nuovamente ricalcando i risultati 2023).



## Il campione

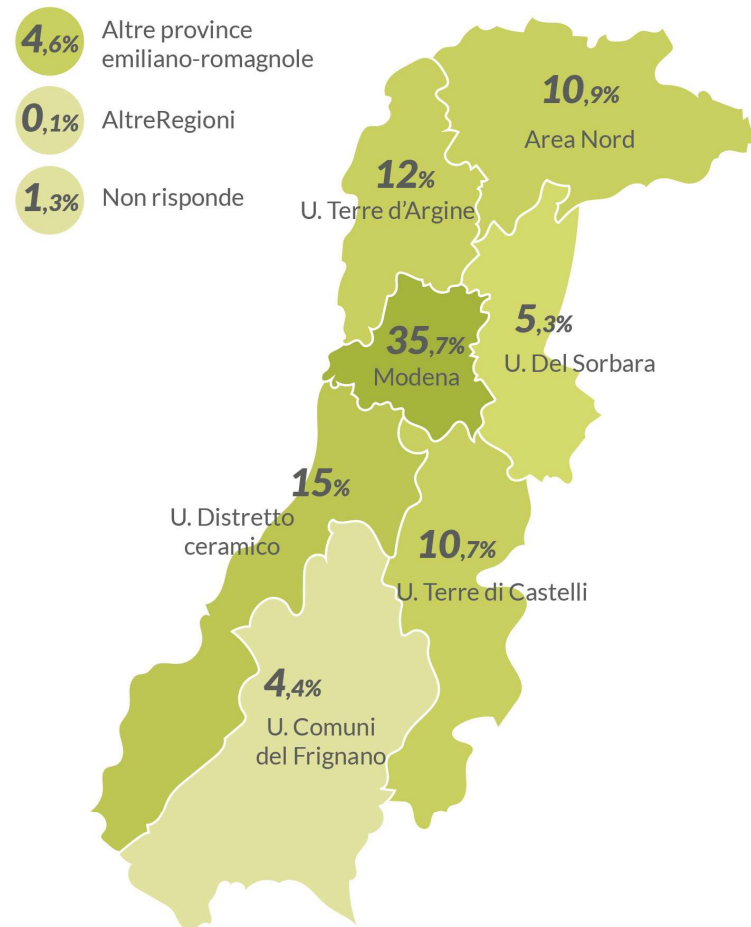
### Cenni rispetto alla stratificazione del campione:

- Rispetto al primo livello di stratificazione, per titolo di viaggio e tratta, raggiunta una quasi perfetta corrispondenza con le quote previste, con lo scarto maggiore che si ferma al -2% per gli abbonati mensili su linea urbana.
- Per quanto riguarda la stratificazione per genere, classe d'età, durata del titolo e tratta dei soli abbonati, si sconta la mancanza di dati aggiornati sulla popolazione di riferimento. Guardando ai soli marginali, le donne sono il 52,2%, gli under 24 il 65,4% (in lieve calo rispetto al 69,1% rilevato nella precedente edizione), il 58,1% ha un abbonamento annuale ed il 50,1% si muove su tratte urbane.

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

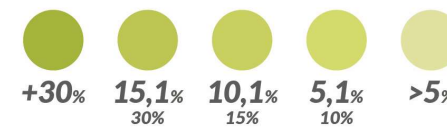


## Il campione



02

## Il campione per Unione o Comune di residenza



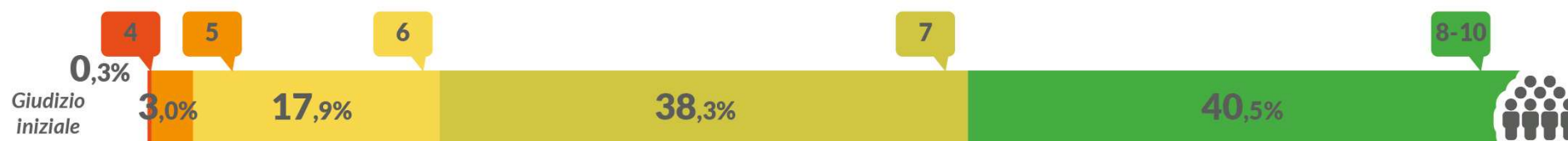
# 03

## 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: 7,3

Deviazione Standard: 1,08

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

% risposte 8-10: 40,5%

Voto medio 2023: 7,2

## 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 passeggeri occasionali danno un voto sopra media (7,5), mentre gli abbonati annuali si fermano a 7,2.
- Lavoratori autonomi (7,7) e pensionati (7,1) sono agli estremi della distribuzione per condizione professionale.
- Al crescere del numero di convalida, cala il giudizio medio (si va da 7,7 a 7,2, coerentemente con l'informazione sul titolo di viaggio).

# Organizzazione del servizio: soddisfazione e importanza

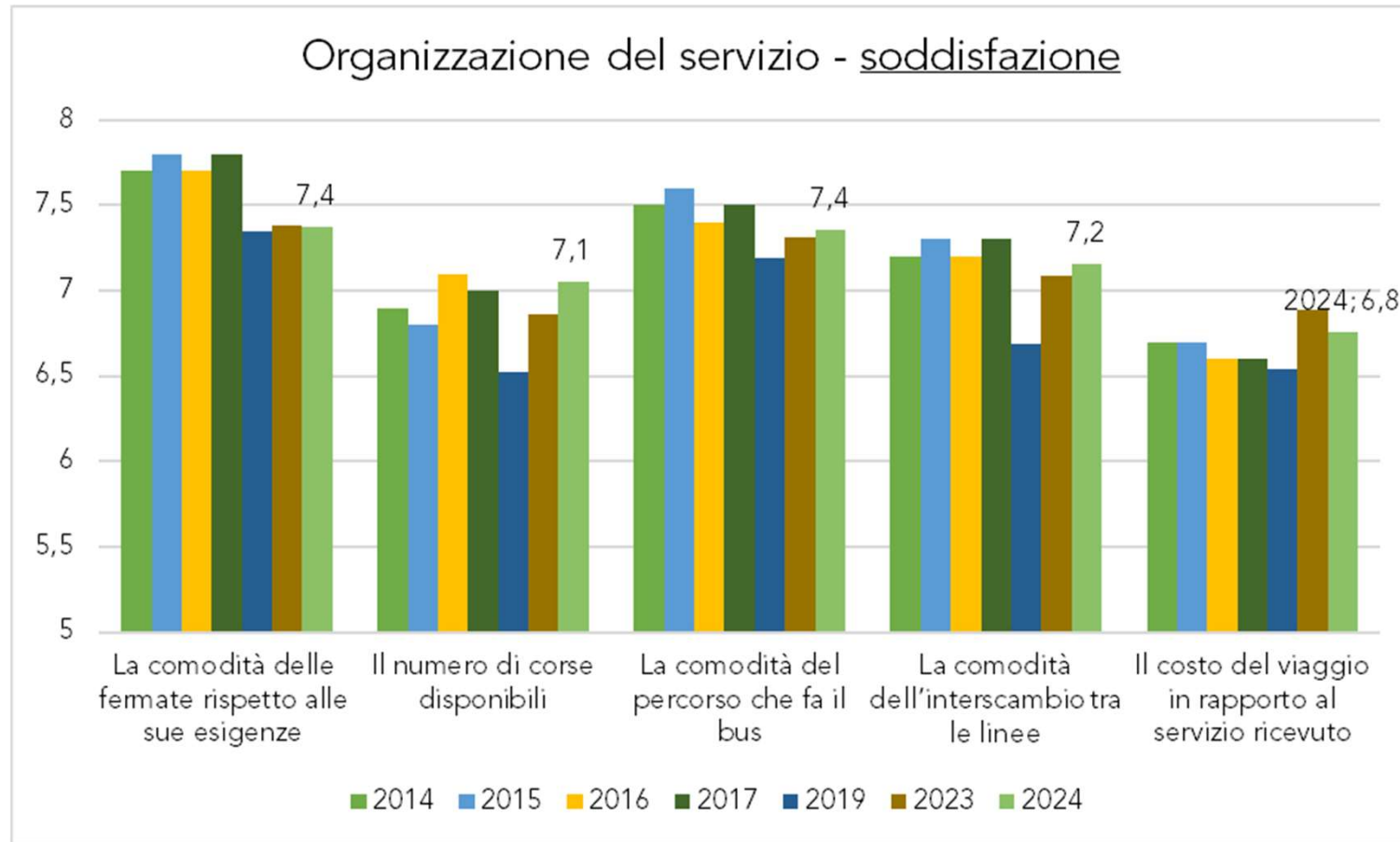
---

# 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	1,4	4,1	18,1	29,1	47,3		7,4	1,25
Il numero di corse disponibili	4,1	8,3	17,4	29,9	40,3		7,1	1,44
La comodità del percorso che fa il bus	0,6	4,1	19,4	28,6	47,3		7,4	1,19
La comodità dell'interscambio tra le linee	2,7	5,3	19,1	28,0	40,9	4	7,2	1,28
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	8,0	9,5	22,9	26,6	33,0		6,8	1,50

## 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 2023
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze	0,3	0,1	2,1	7,9	89,6		8,8	1,06	9,1
Il numero di corse disponibili	0,3	0,1	2,0	8,7	88,9		8,8	1,07	9,0
La comodità del percorso che fa il bus		0,4	2,4	9,6	87,6		8,7	1,06	9,0
La comodità dell'interscambio tra le linee	0,1	0,3	2,9	10,7	82,0	4	8,7	1,11	9,0
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	0,3	0,6	3,9	9,9	85,3		8,7	1,20	9,0



**Pensiline: soddisfazione e importanza**

---

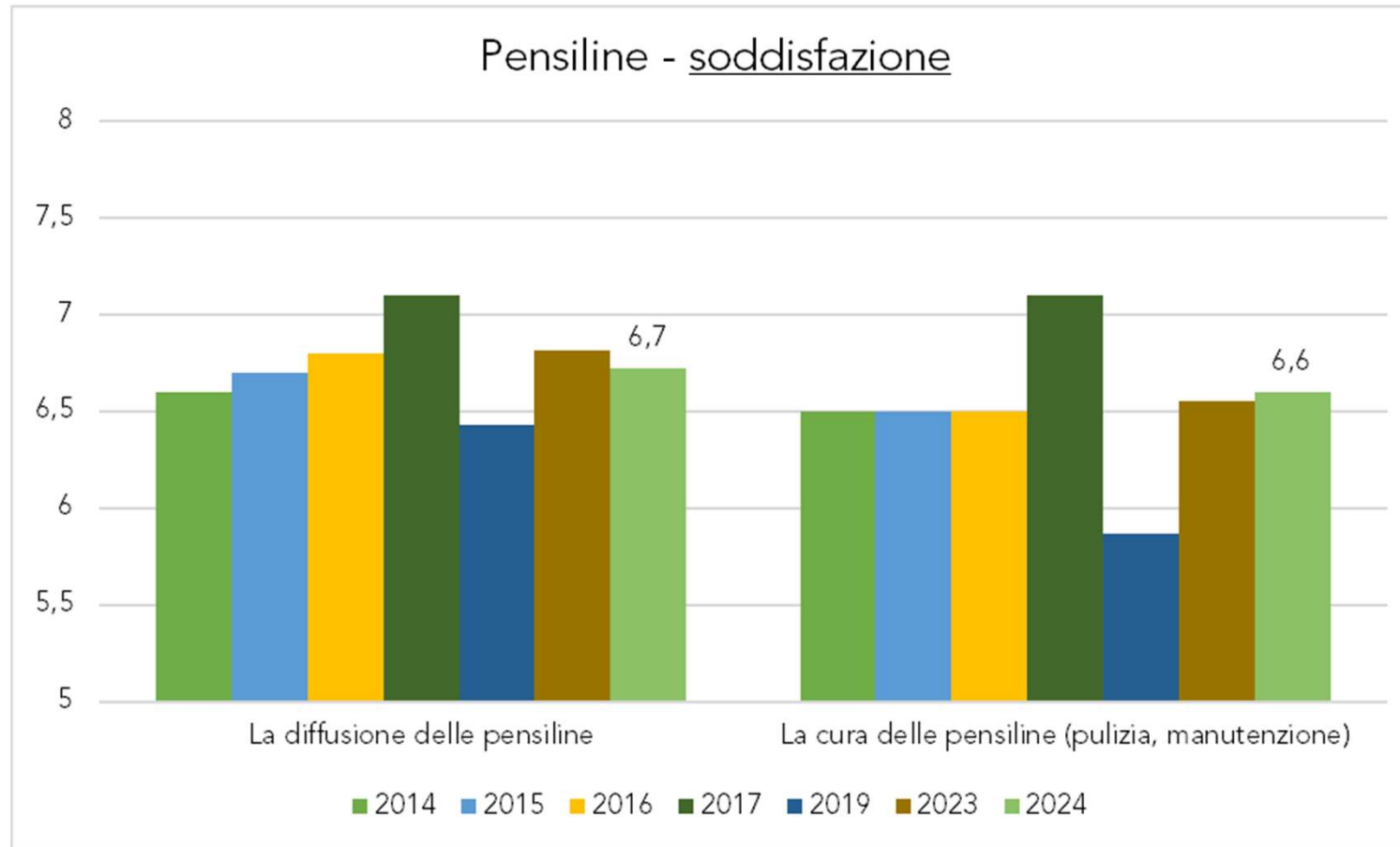
**05**

## 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	6,6	8,9	21,4	29,1	30,1	3,9	6,7	1,51
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	8,9	10,4	21,6	26,9	28,0	4,2	6,6	1,60

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
La diffusione delle pensiline	0,1	1,0	5,4	12,3	77,3	3,9	8,5	1,21	8,9
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	0,3	1,0	5,4	14,7	74,2	4,4	8,4	1,24	8,9

## Pensiline: soddisfazione e importanza



# 06

**Affidabilità del servizio:  
soddisfazione e importanza**

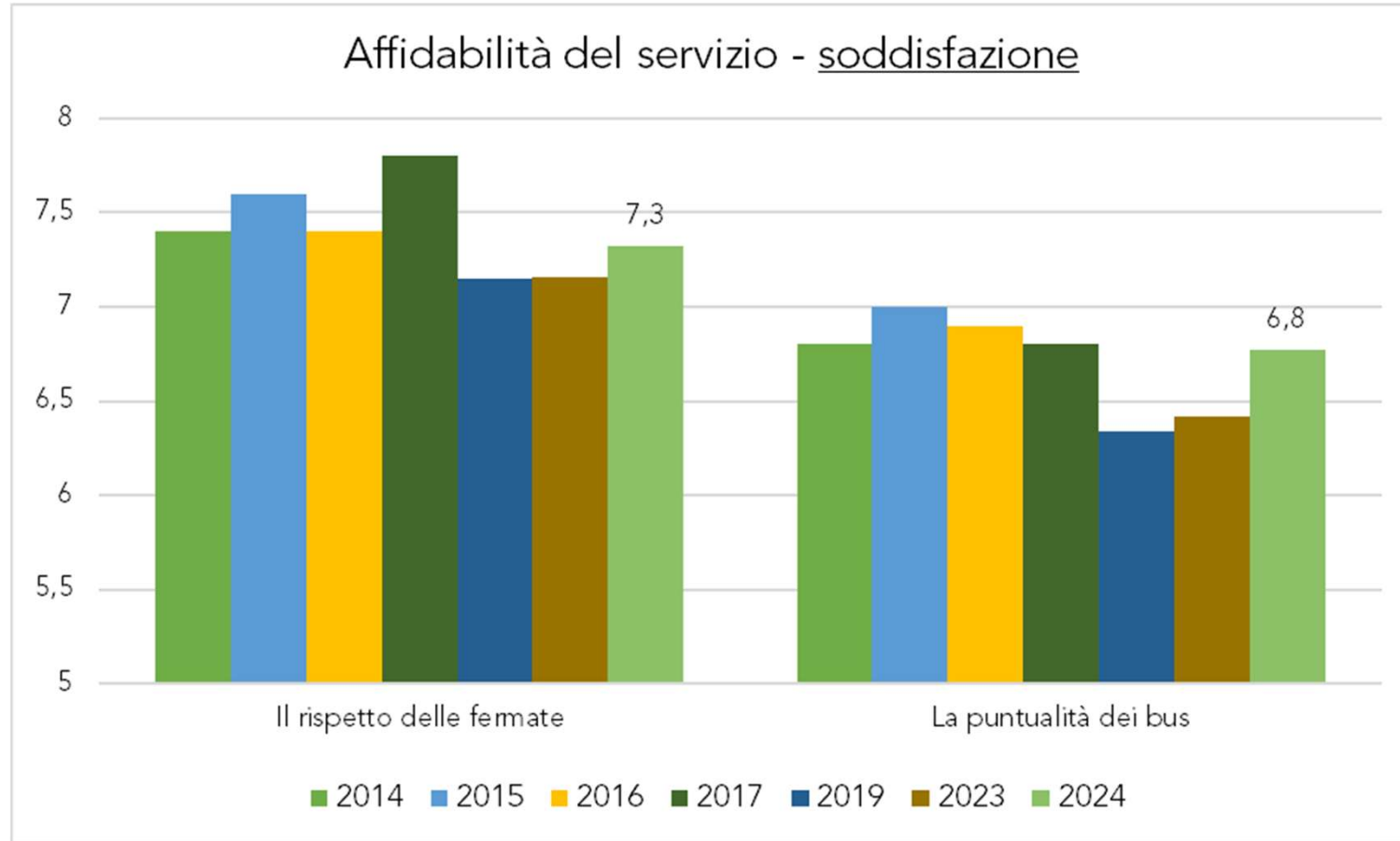
---

## 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	1,7	5,9	18,6	28,4	45,4		7,3	1,31
La puntualità dei bus	6,6	11,1	22,1	27,9	32,3		6,8	1,49

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2023
Il rispetto delle fermate	0,1	0,3	2,7	9,9	87,0		8,7	1,07	9,0
La puntualità dei bus	0,1	0,3	3,6	11,3	84,7		8,6	1,14	9,1

## Affidabilità del servizio: soddisfazione e importanza



# Qualità del viaggio: soddisfazione e importanza

---

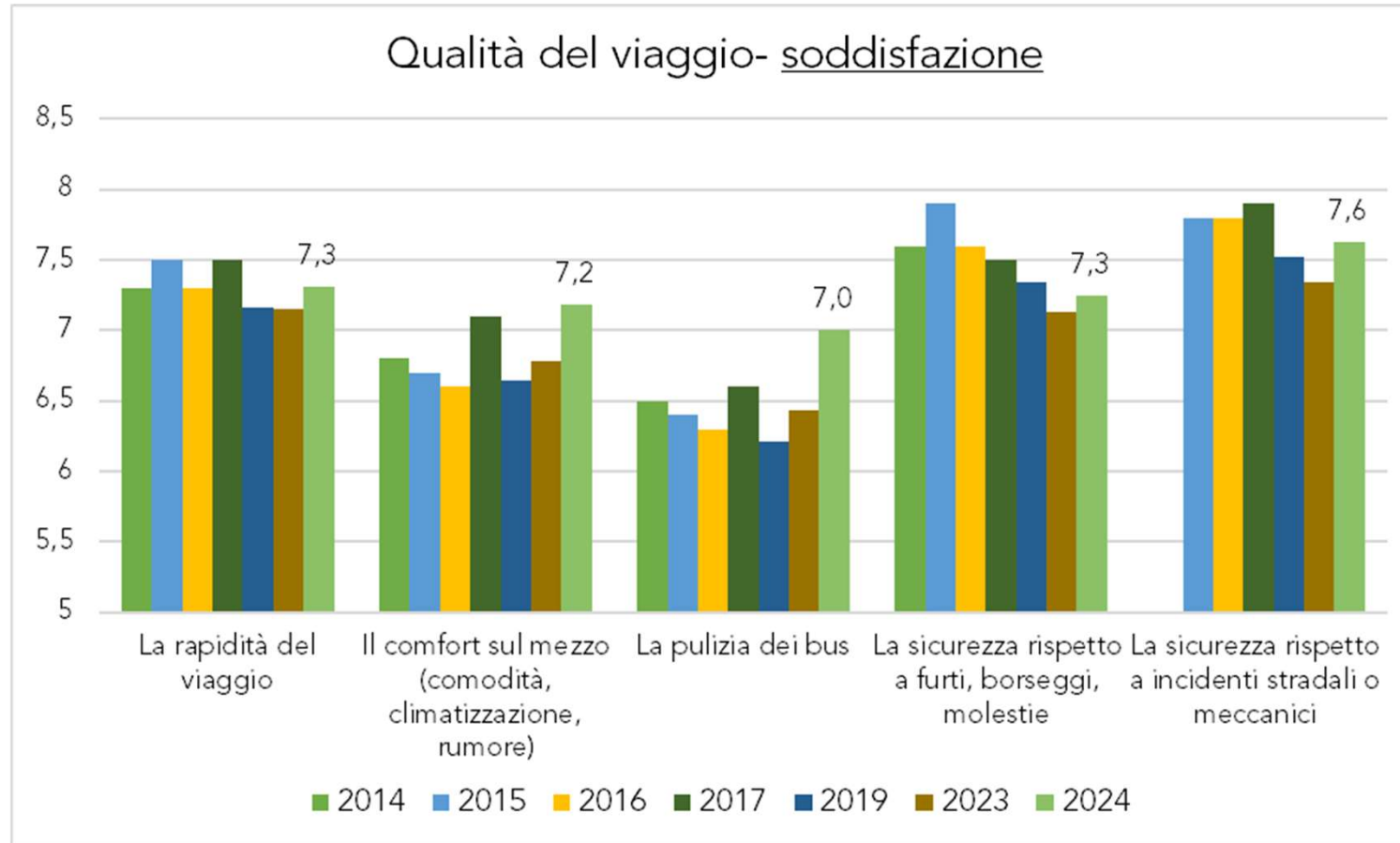
# 07

## 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	4,0	20,9	29,1	44,9		7,3	1,21
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	3,4	5,9	19,1	28,1	43,5		7,2	1,36
La pulizia dei bus	3,8	7,7	20,9	29,3	38,3		7,0	1,33
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	5,9	7,4	13,1	23,1	50,5		7,3	1,56
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	1,1	3,4	12,0	28,6	54,5	0,4	7,6	1,29



## 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		0,3	1,9	9,9	87,9		8,7	1,06	8,9
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	0,1	0,3	3,4	10,4	85,8		8,7	1,12	8,9
La pulizia dei bus		0,6	2,9	11,6	84,9		8,7	1,12	9,0
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	0,1	0,1	3,4	6,1	90,3		8,8	1,08	9,2
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici		0,3	2,3	4,0	93,4		8,9	0,98	9,2

# Professionalità del personale: soddisfazione e importanza

---

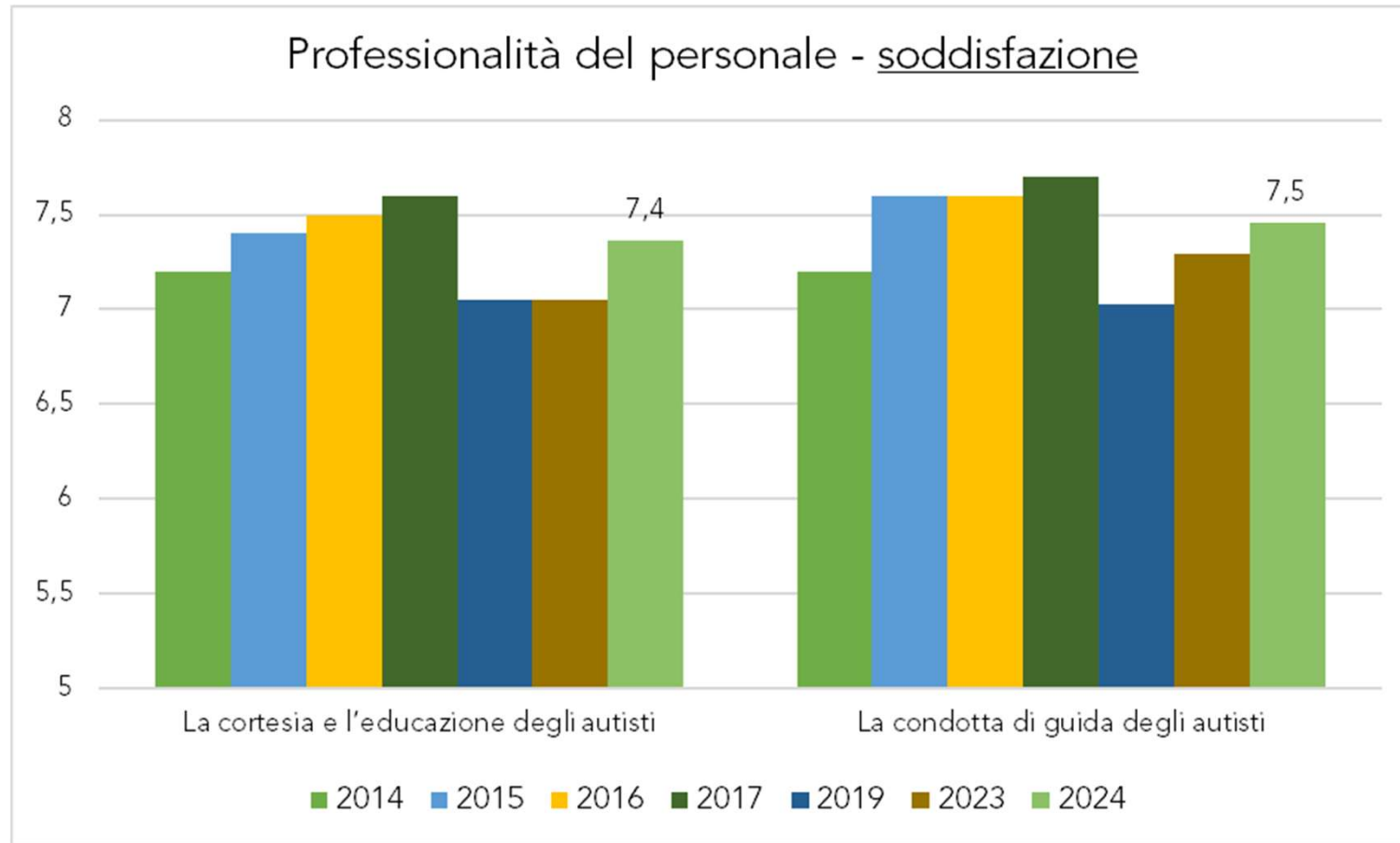
# 08

## 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	2,1	5,7	15,3	27,6	48,0	1,3	7,4	1,38
La condotta di guida degli autisti	1,0	4,6	17,7	25,9	50,8		7,5	1,30

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	0,1	0,4	3,1	9,9	86,5		8,7	1,10	8,9
La condotta di guida degli autisti		0,6	2,3	9,0	88,1		8,7	1,05	9,2

## Professionalità del personale: soddisfazione e importanza



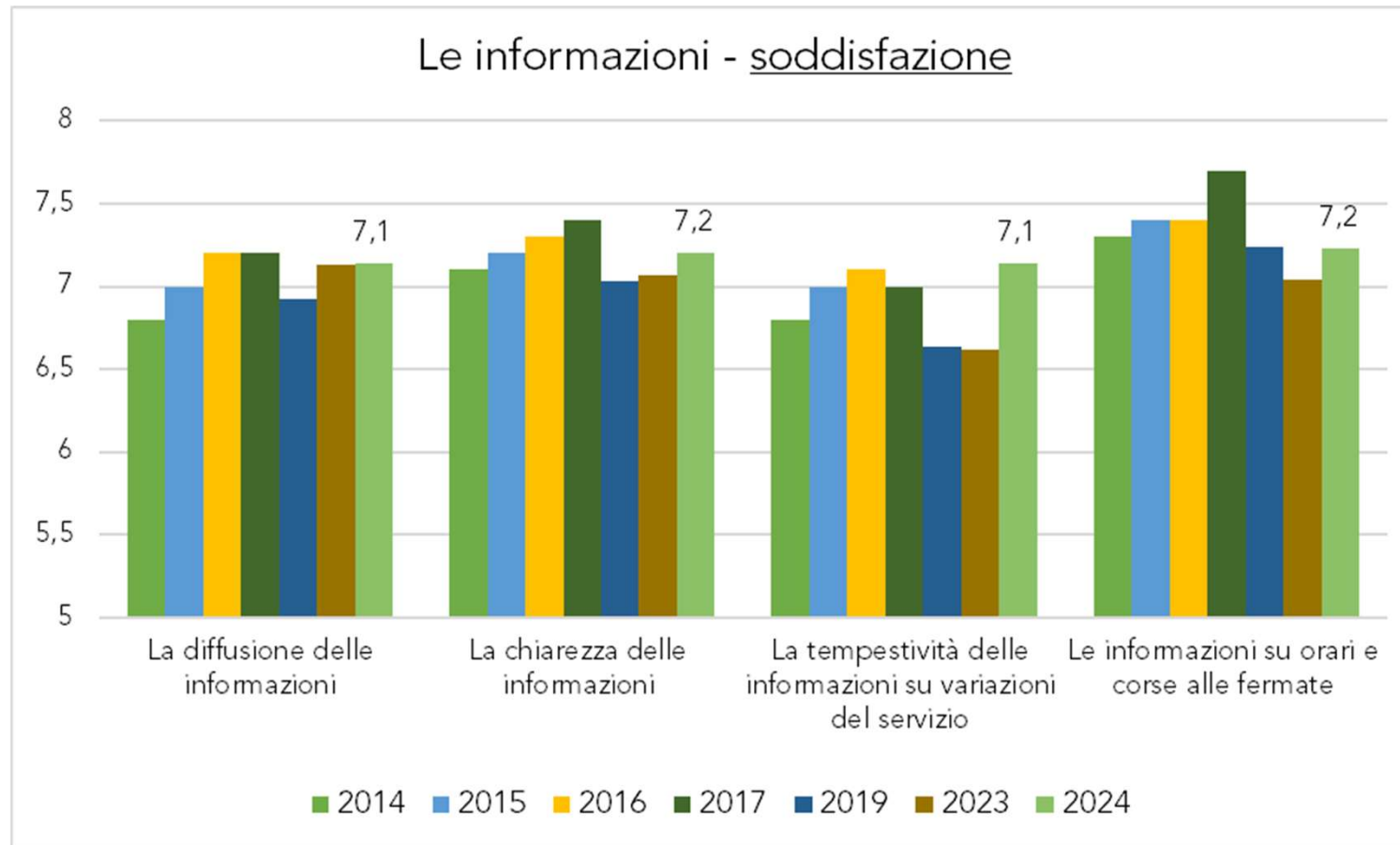
**Informazioni:  
soddisfazione e importanza**

---

09

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La diffusione delle informazioni	3,6	8,1	17,3	26,0	42,0	3	7,1	1,45
La chiarezza delle informazioni	2,4	7,1	17,1	26,4	43,3	3,7	7,2	1,28
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	4,1	8,7	15,6	26,1	45,5		7,1	1,39
Le informazioni su orari e corse alle fermate	2,6	6,0	16,4	28,9	46,1		7,2	1,25

## 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		0,6	3,1	9,7	86,6		8,7	1,11	8,9
La chiarezza delle informazioni	0,3	0,6	3,6	11,7	83,8		8,6	1,14	9,1
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	0,3	0,7	3,7	9,6	85,7		8,7	1,17	9,0
Le informazioni su orari e corse alle fermate		0,9	1,7	8,7	88,7		8,7	1,06	9,0

# Controlli e reperimento biglietti: soddisfazione e importanza

---

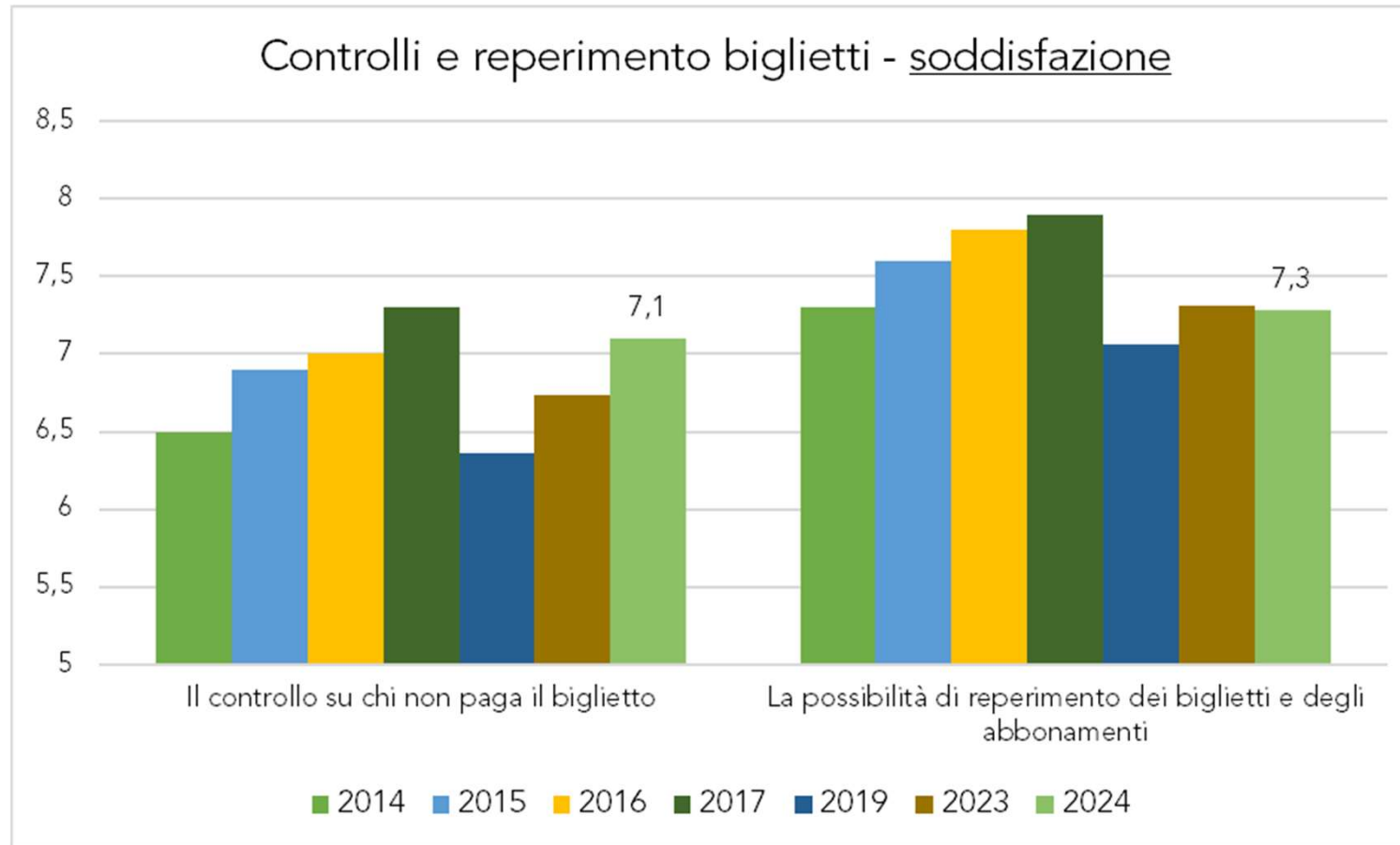
# 10

## 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	3,1	9,4	18,4	27,4	41,7		7,1	1,36
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	3,9	5,7	16,0	27,6	46,8		7,3	1,43

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	0,7	1,4	5,6	15,0	77,3		8,3	1,25	8,9
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	0,3	0,6	3,9	12,9	82,3		8,5	1,13	9,0

## Controlli e reperimento biglietti: soddisfazione e importanza



# Soddisfazione e importanza: un riepilogo

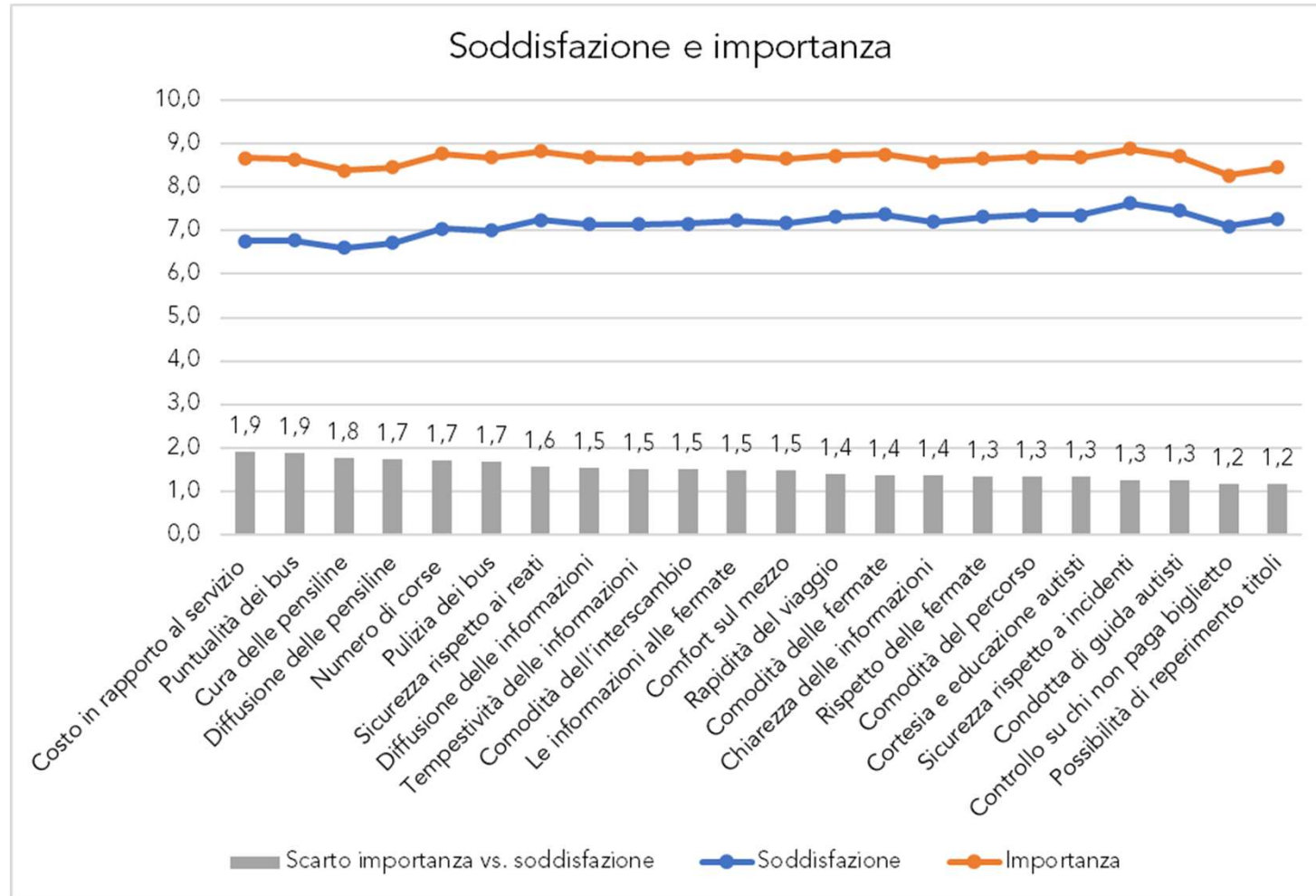
---

# 11

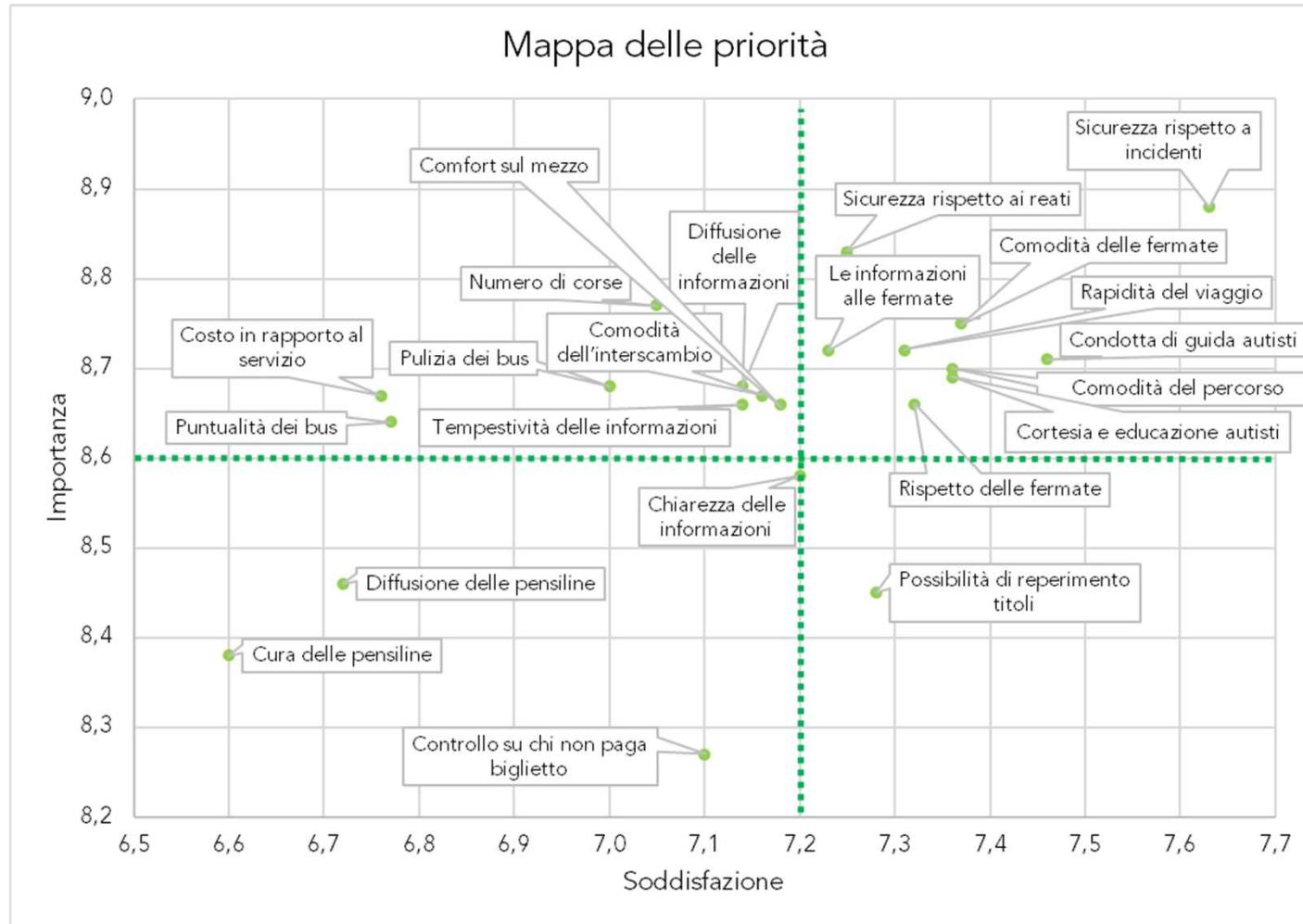
## Soddisfazione e importanza: un riepilogo

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

## Soddisfazione e importanza: un riepilogo



## Soddisfazione e importanza: un riepilogo





**Il giudizio complessivo finale**

---

**12**

## Il giudizio complessivo finale



Giudizio complessivo finale medio: 7,4

Deviazione Standard: 1

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

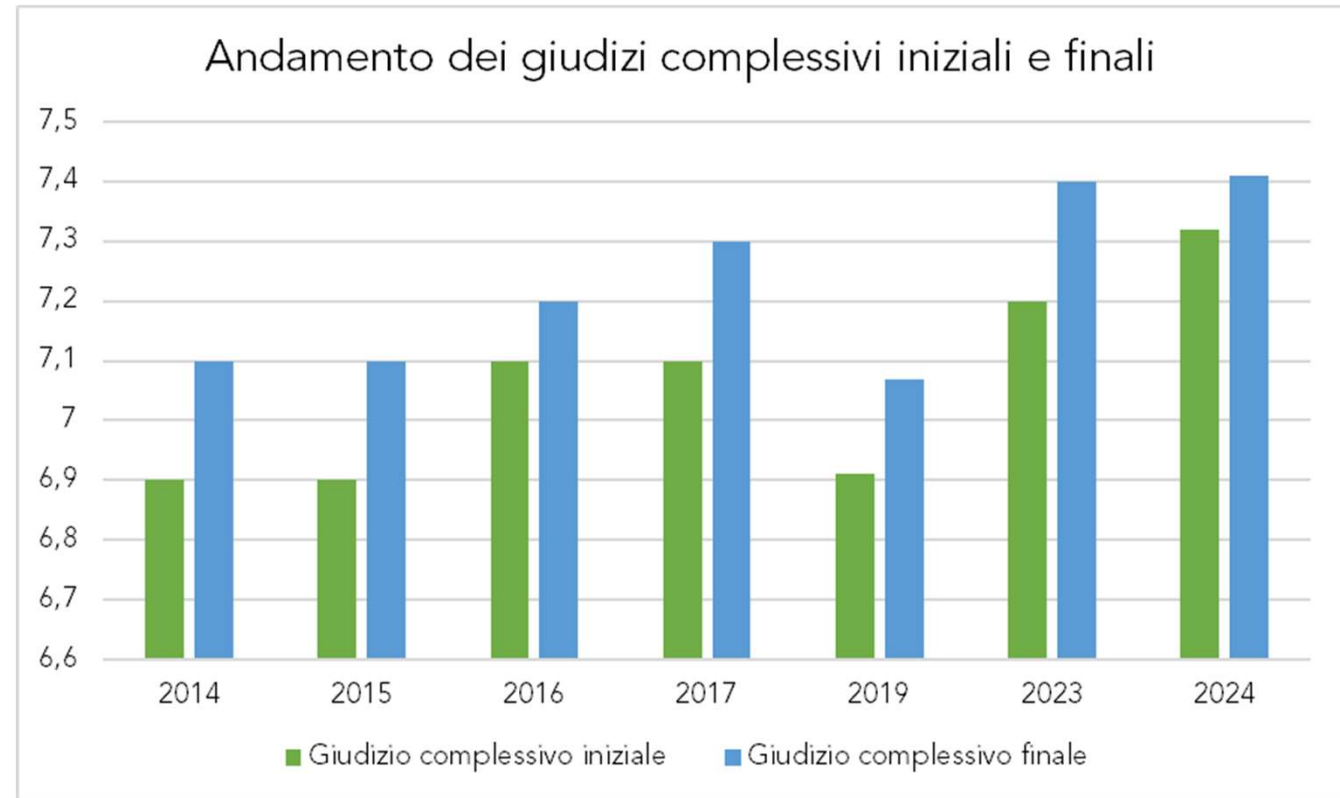
% risposte 8-10: 43,8%

Voto medio 2023: 7,4

Giudizio complessivo iniziale medio: 7,3

## Il giudizio complessivo finale

Rispetto al 2023, cresce il giudizio iniziale, mentre quello finale rimane sostanzialmente immutato. Lo scarto tra i due torna ad un solo decimo. La correlazione tra i due è alta – anche se inferiore al 2023 - e statisticamente significativa (coefficiente  $r$  di Pearson = 0,52).



## Il giudizio complessivo finale

Come la bassa deviazione standard (1) lasciava presagire, non si intravedono differenze statisticamente significative nei giudizi medi finali delle diverse componenti del campione, ad un livello di confidenza del 95%.

Scendendo ad un livello di confidenza del 90%, possiamo segnalare che al crescere delle **convalide**, cala il voto medio (dal 7,7 degli utenti occasionali al 7,37 dei più assidui).

Non sono invece più significative, come avveniva a proposito del giudizio iniziale, le differenze per condizione professionale e titolo di viaggio.

Come vedremo più avanti, le aspettative pregresse determinano in modo rilevante, invece, la valutazione complessiva.

## 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, ed un ampliamento della forbice tra gli aspetti dichiarati più rilevanti e quelli che lo sono meno (8,9-8,3).

Riepilogando, gli aspetti più importanti sono la sicurezza rispetto a incidenti e guasti (8,9), rispetto a furti e borseggi (8,8), il numero di corse e la comodità delle fermate (8,8). I meno importanti, la cura delle pensiline (8,4) e il controllo su chi non paga il biglietto (8,3).

## Il giudizio complessivo finale

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

Oltre all'importanza dichiarata - che può portare a far risultare ogni aspetto del servizio come molto rilevante - è opportuno studiare l'importanza «latente», osservando quanto la soddisfazione espressa sui singoli aspetti «determini» la soddisfazione generale.

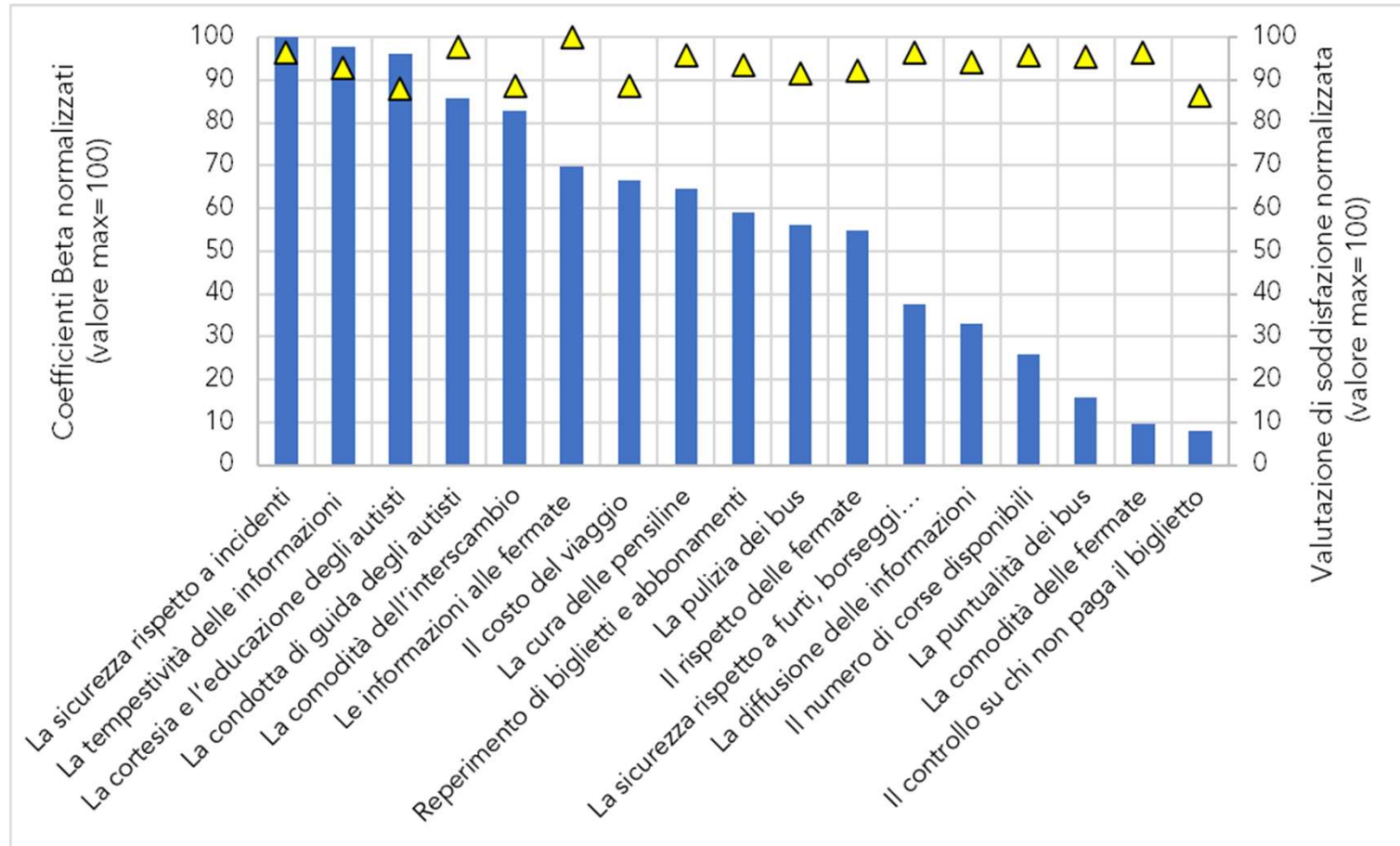
Lo abbiamo fatto attraverso l'analisi dei coefficienti Beta di un modello di regressione lineare multivariata.

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

I coefficienti più alti si registrano per la sicurezza rispetto a incidenti; la tempestività delle informazioni sul servizio; la cortesia e l'educazione degli autisti, mentre risultano irrilevanti, nel modello, i seguenti cinque aspetti: la diffusione delle pensiline; la rapidità del viaggio; il comfort sul mezzo; la chiarezza delle informazioni; la comodità del percorso che fa il bus.

## Il giudizio complessivo finale

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



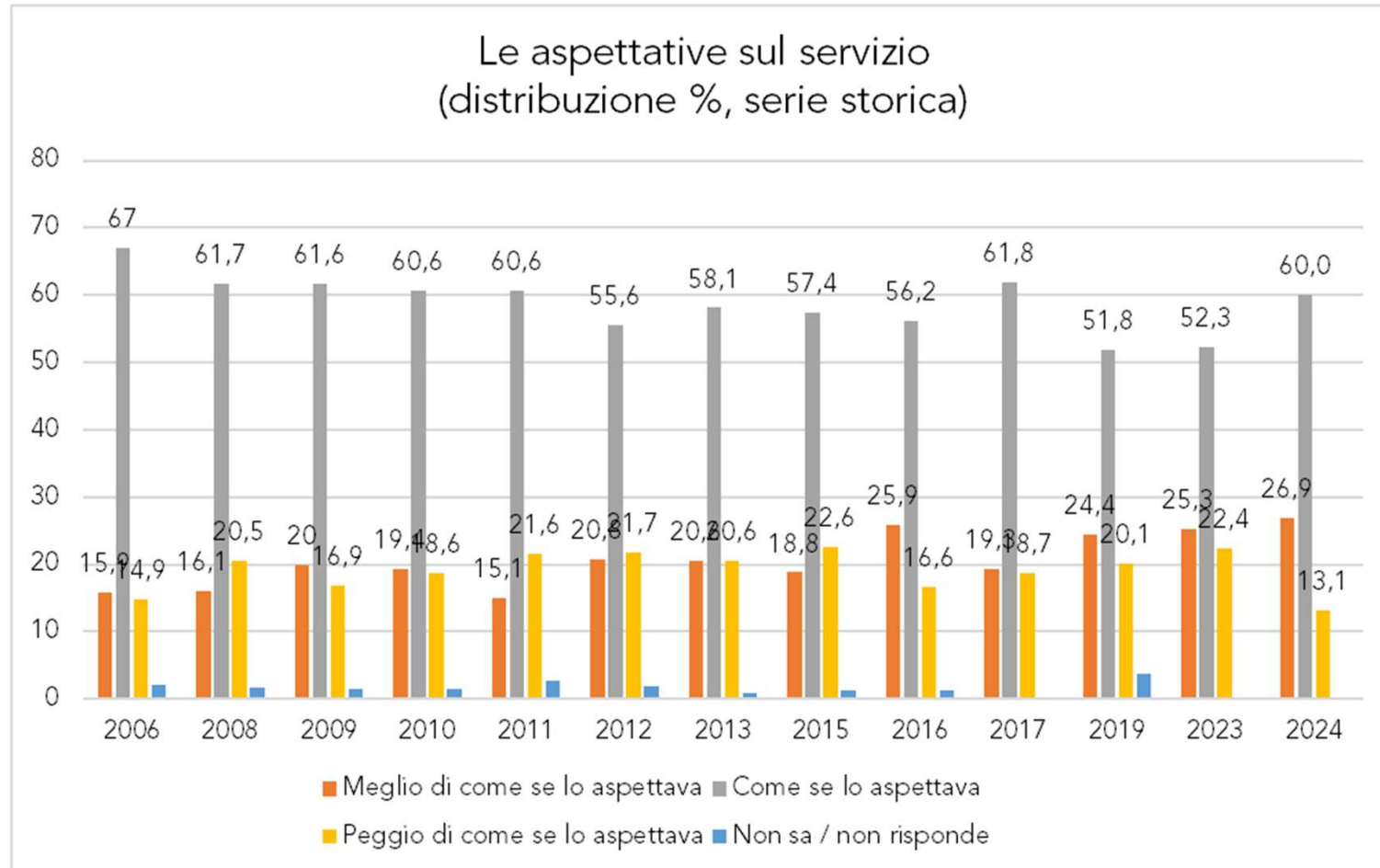
**Le aspettative sul servizio**

---

**13**



## Le aspettative sul servizio

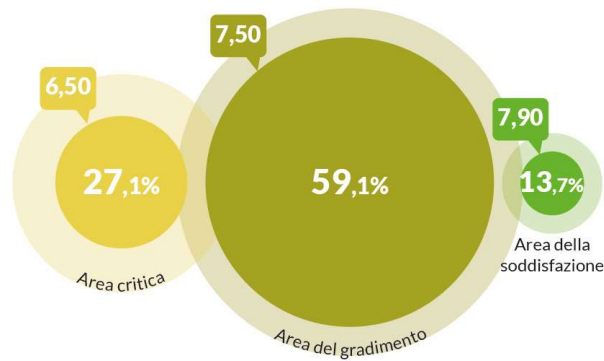


## Le aspettative sul servizio

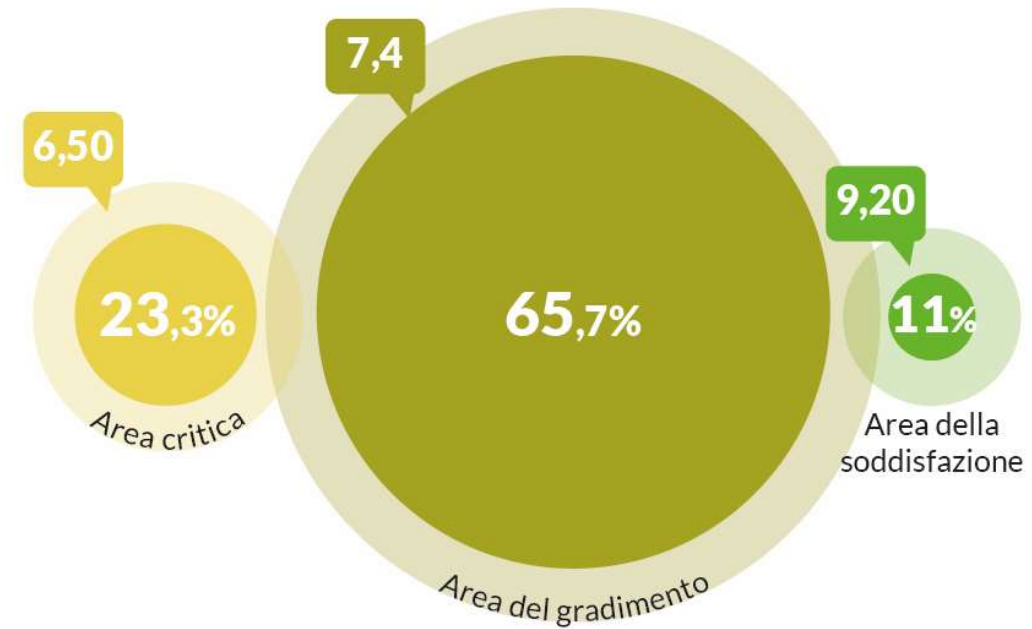
L'area critica è composta da quanti hanno trovato il servizio peggiore delle attese e/o hanno dato un voto complessivo fino a 6.

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.



2023 ( $\eta^2=0,57$ )



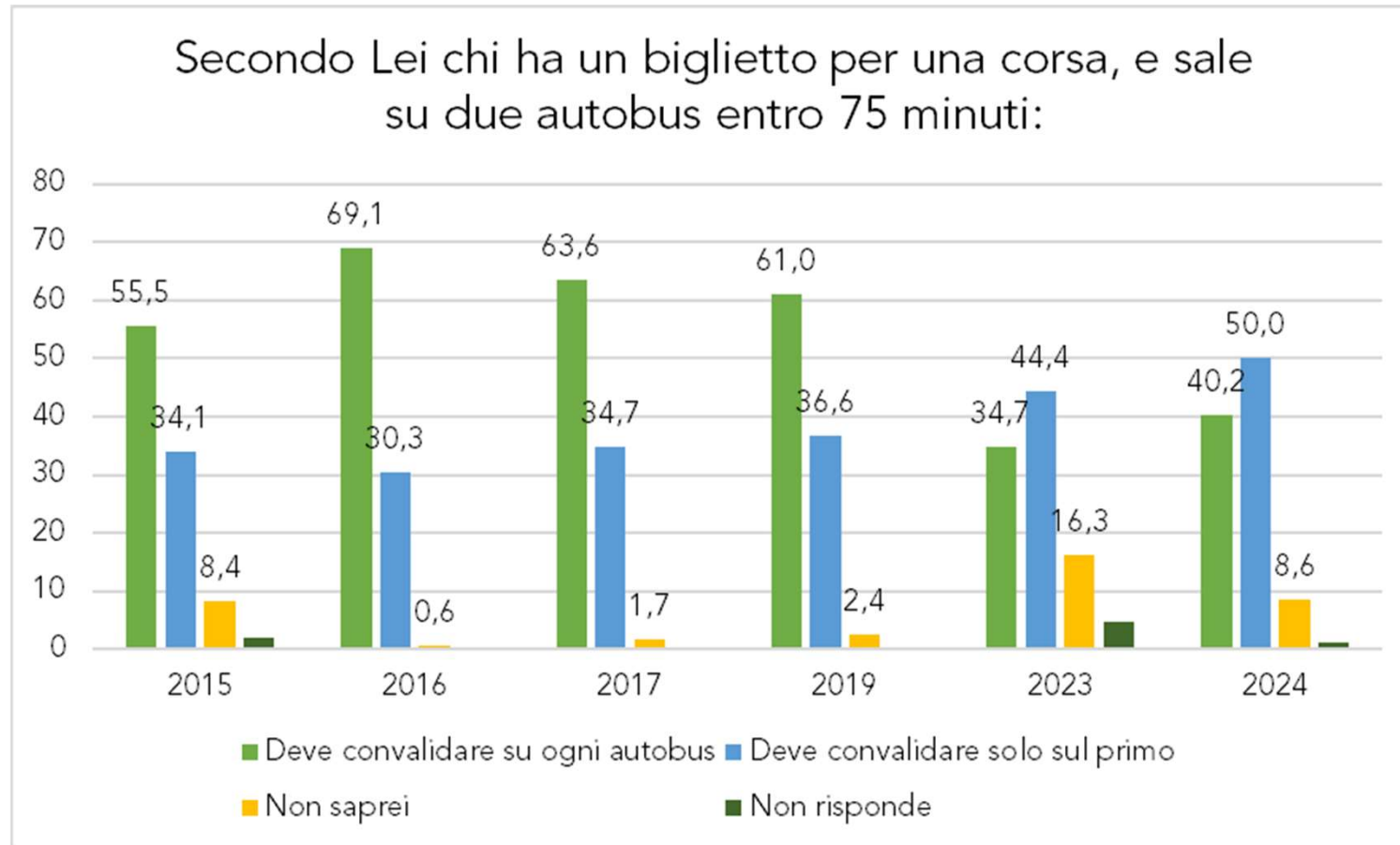
2024 ( $\eta^2=0,55$ ).

# 14

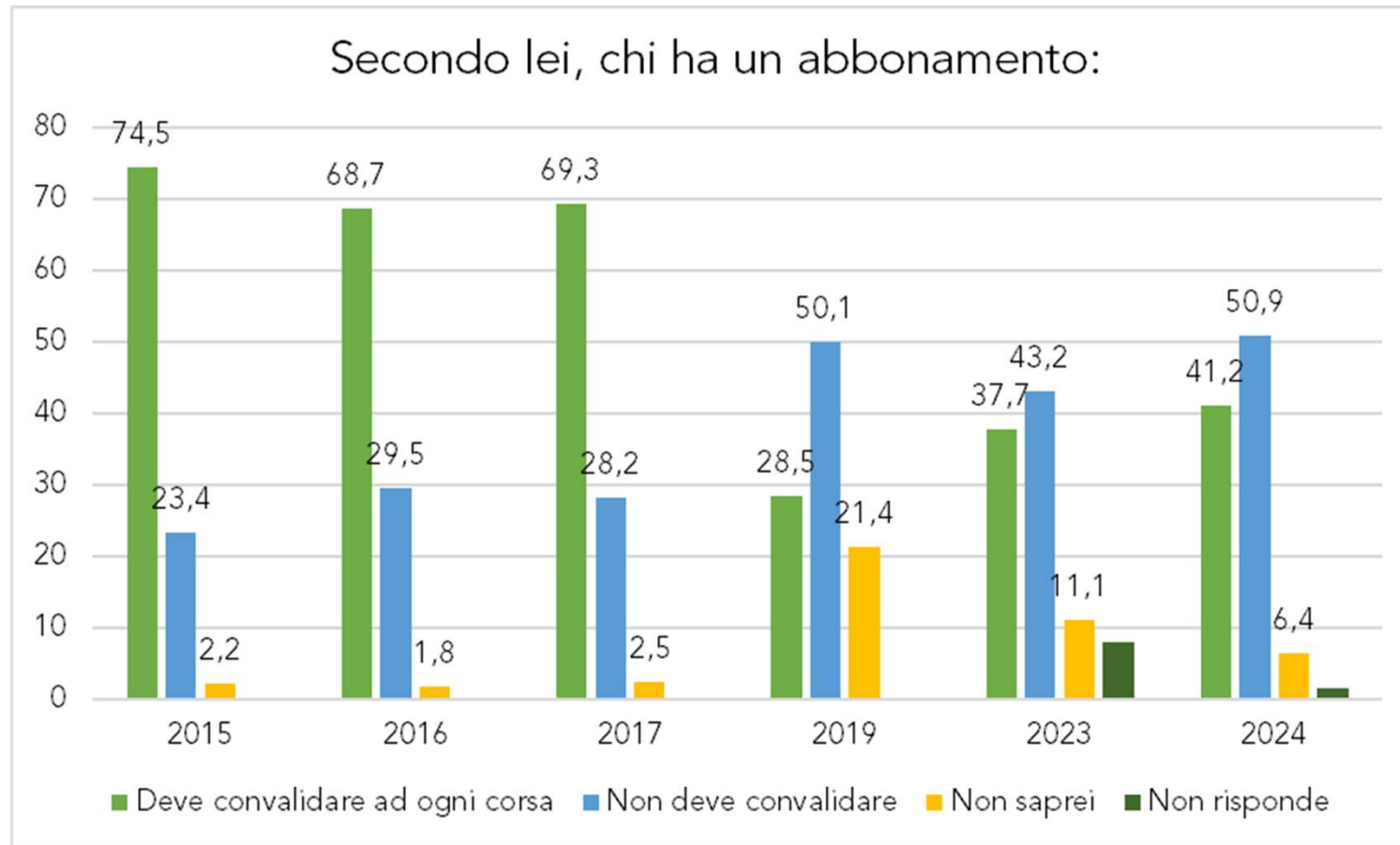
**La convalida di biglietti e abbonamenti**

---

## La convalida di biglietti e abbonamenti



## La convalida di biglietti e abbonamenti



**Gli indici di customer satisfaction**

---

**15**

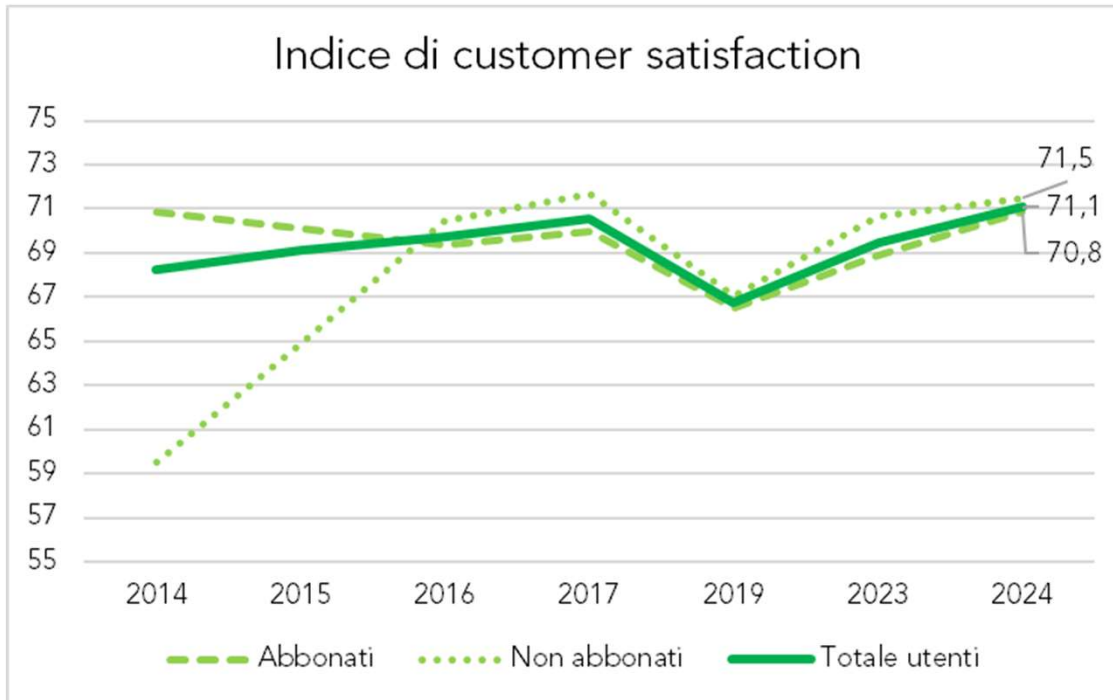
## Gli indici di customer satisfaction

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**.

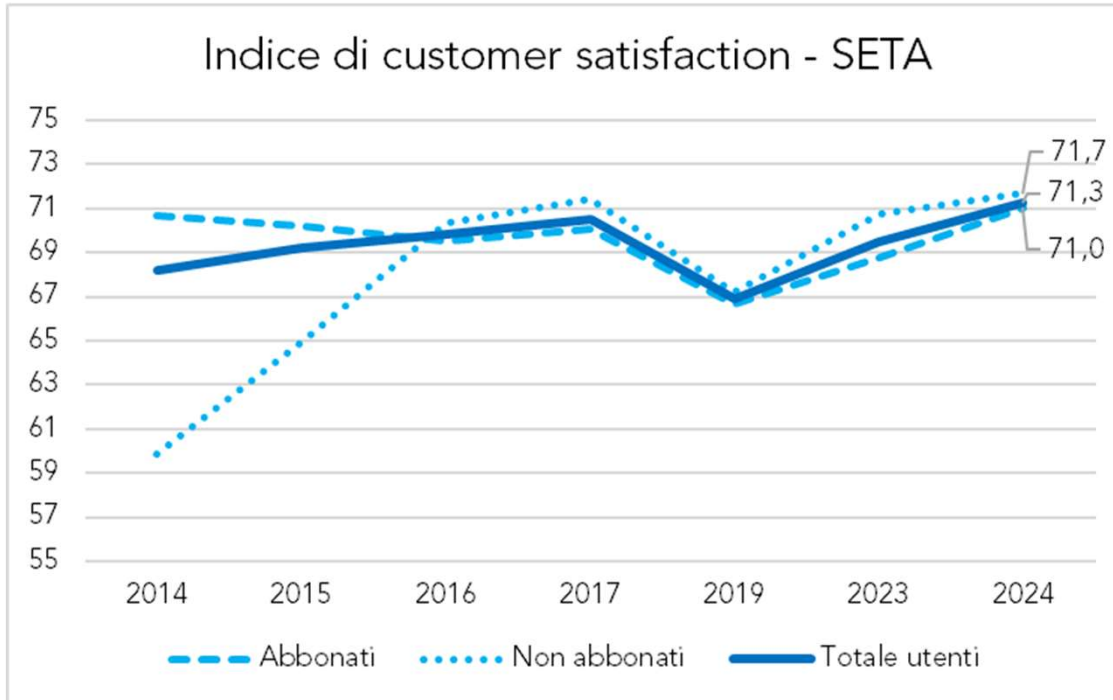
## Gli indici di customer satisfaction



	Abbonati	Non abbonati	Viaggiatori
<i>Casi</i>	<b>456</b>	<b>244</b>	<b>700</b>
ICS TOT	70,84	71,50	71,11
Deviazione standard	8,70	9,31	8,91
marginie d'errore +/-	0,80	1,17	0,66
Voto medio fattori	7,17	7,14	7,16
Deviazione standard	0,94	1,00	0,96
marginie d'errore +/-	0,09	0,13	0,07



## Gli indici di customer satisfaction

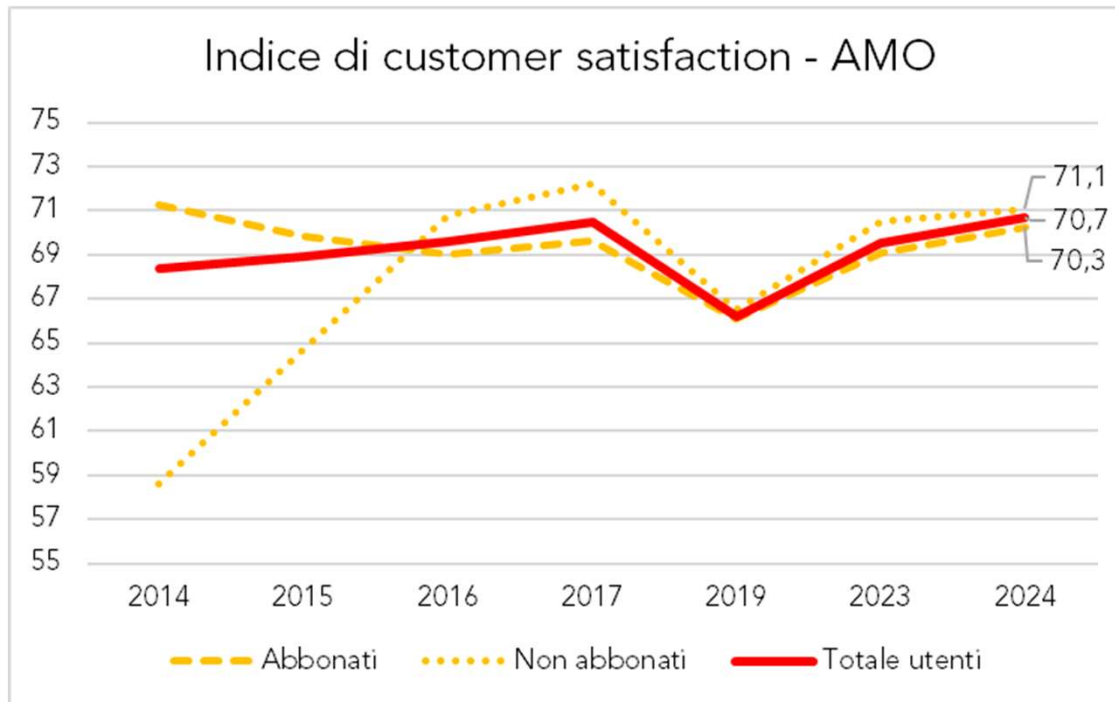


	Abbonati	Non abbonati	Viaggiatori
<i>Casi</i>	<b>456</b>	<b>244</b>	<b>700</b>
ICS TOT	71,03	71,67	71,26
Deviazione standard	8,80	9,27	8,97
margine d'errore +/-	0,81	1,16	0,66
Voto medio fattori	7,21	7,17	7,19
Deviazione standard	0,97	1,01	0,99
margine d'errore +/-	0,09	0,13	0,07

### *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>	<b>456</b>	<b>244</b>	<b>700</b>
ICS TOT	<b>65,1%</b>	<b>34,9%</b>	<b>100%</b>
Deviazione standard	70,27	71,09	70,67
margin e d'errore +/-	8,98	9,86	9,24
Voto medio fattori	7,04	7,08	7,05
Deviazione standard	1,06	1,07	1,06
margin e d'errore +/-	0,10	0,13	0,08

### *I fattori considerati nell'ICS-AMO 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).*