

**La soddisfazione degli utenti del
Trasporto Pubblico Locale
in Provincia di Modena – ed. 2025**
Agenzia per la Mobilità di Modena



Nota metodologica

Anche nel 2025, l’Agenzia per la Mobilità di Modena ha indetto la consueta indagine di *customer satisfaction*, volta a rilevare il gradimento del servizio offerto agli utenti del trasporto pubblico.

La ricerca si è svolta mantenendo invariate le modalità di somministrazione, il questionario ed il piano di campionamento. Risulterebbe opportuno, in vista di successive edizioni, rivedere quantomeno gli ultimi due aspetti, aggiornando le quote campionarie attualmente ferme al 2019 ed eventualmente adeguando il testo dei quesiti ai mutamenti dell’offerta – specie da un punto di vista digitale.

Ciò detto, l’indagine ha richiesto la conduzione di 700 interviste face-to-face, a cura della società SWG di Trieste, nel periodo compreso tra il 13 ed il 31 maggio 2025, presso 17 fermate urbane ed extraurbane individuati dalla Committenza, a Modena e in provincia.

Luogo di svolgimento delle interviste	N	%
Modena: stazione ferroviaria	110	15,7
Modena: autostazione, approdo servizi urbani	70	10,0
Modena: autostazione, approdo servizi extraurbani	90	12,9
Modena: Polo scolastico Leonardo	60	8,6
Modena: Largo Garibaldi	30	4,3
Carpi: Autostazione	40	5,7
Carpi: stazione ferroviaria: area interscambio servizi urbani	30	4,3
Carpi: piscine	30	4,3
Mirandola: Polo scolastico	30	4,3
Mirandola: ospedale	20	2,9
Finale Emilia: Polo scolastico	20	2,9
Vignola: autostazione	30	4,3
Sassuolo: FFSS, approdo linee urbane	30	4,3
Sassuolo: FFSS, terminal extraurbane	30	4,3
Maranello: Terminal	30	4,3
Castelfranco Emilia: FFSS	30	4,3
Pavullo: autostazione	20	2,9
<i>Totale</i>	<i>700</i>	<i>100</i>

Il campionamento prevedeva la selezione casuale di utenti SETA con almeno 15 anni di età, secondo due livelli di stratificazione.

La prima aveva quali criteri discriminanti il tipo di tratta – urbana o extraurbana – ed il titolo di viaggio utilizzati – biglietto di corsa semplice o multi-corsa, abbonamento mensile o annuale. La seconda, invece si riferiva alla distribuzione per genere, classe d’età, tratta e durata del titolo dei soli abbonati. Si vedano, a questo proposito, le tabelle seguenti.

Ripartizione % utenti AMO-SETA Modena	URBANO	EXTRA-URBANO	<i>Totale</i>
Biglietto corsa semplice	23,4	11,7	35,1
Abbonamento mensile	15,9	13,4	29,3
Abbonamento annuale	17,8	17,8	35,6
<i>Totale</i>	<i>57,1</i>	<i>42,9</i>	<i>100,0</i>



Ripartizione % abbonati AMO-SETA Modena		15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55-64 anni	65 anni e oltre	Totale Maschi
URBANO	Mensile	2,4	1,1	0,8	0,7	0,5	0,2	5,7
	Annuale	9,2	1,1	0,5	0,5	0,5	0,7	12,4
<i>URBANO Totale</i>		11,6	2,2	1,2	1,2	1,0	0,9	18,1
EXTRAURBANO	Mensile	6,2	1,4	1,1	1,1	0,7	0,2	10,6
	Annuale	20,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	20,4
<i>EXTRAURBANO Totale</i>		26,2	1,5	1,2	1,2	0,8	0,2	31,0
<i>Totale Maschi</i>		37,7	3,7	2,4	2,4	1,8	1,1	49,1

Ripartizione % abbonati AMO-SETA Modena		15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55-64 anni	65 anni e oltre	Totale Femmine
URBANO	Mensile	2,2	2,1	2,1	1,6	0,4	10,5	2,2
	Annuale	1,0	0,8	0,9	0,9	1,3	13,5	1,0
<i>URBANO Totale</i>		11,6	3,2	2,9	3,0	2,4	1,7	24,0
EXTRAURBANO	Mensile	1,4	1,2	1,3	0,8	0,2	9,1	1,4
	Annuale	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	17,8	0,1
<i>EXTRAURBANO Totale</i>		21,4	1,5	1,3	1,4	0,9	0,4	26,9
<i>Totale Femmine</i>		32,2	4,7	4,1	4,4	3,4	2,1	50,9

Come anticipato, le quote fornite agli intervistatori erano basate su una ricognizione della popolazione particolarmente datata (2019), dunque è stato possibile effettuare una verifica molto "blanda" sulla rappresentatività del campione, basata prevalentemente sul confronto dei marginali con quelli riscontrati nelle precedenti edizioni.

A questo proposito, possiamo segnalare che le distribuzioni previste dal primo livello di stratificazione hanno trovato piena rispondenza nel campione. Non si può dire altrettanto per quanto concerne il secondo livello, dedicato agli abbonati: il campione presenta una più netta presenza di donne, viaggiatori urbani e abbonati mensili, con scarti sempre nell'ordine del 10%.

Non disponendo, tuttavia, di informazioni aggiornate rispetto alle reali caratteristiche dell'utenza di abbonati SETA, non è stato possibile correggere tali distorsioni (sempre che, in effetti, lo siano), attraverso una ponderazione.

Al termine della campagna di interviste, SWG ha svolto verifiche telefoniche sul 10% dei rispondenti, in modo da verificare la corretta somministrazione delle interviste.

Di seguito, per completezza, il riepilogo dei contatti.

Di 1029 contatti totali, 700 sono andati a buon fine, con un tasso di risposta del 68%, in linea con quelli riscontrati nei due anni precedenti.

Riepilogo contatti	N	%
Numero di interviste realizzate	700	68
Rifiuti	195	19
Fuori quota	103	10
Cadute	26	3
<i>Totale</i>	1029	100



La struttura del questionario

Il questionario è rimasto completamente inalterato rispetto alle precedenti edizioni, al fine di calcolare un indice complessivo di *customer satisfaction* che è da anni assunto a riferimento dall'azienda, anche in termini contrattuali. La continuità dello strumento di rilevazione è dunque una garanzia nell'analisi in serie storica; al contempo, tuttavia, è evidente che non possa cogliere con precisione le evoluzioni avvenute in vari ambiti del servizio, nel corso degli anni.

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. Li riportiamo 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>
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.



Il calcolo degli 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 AMO. 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 AMO 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-AMO** 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).



Glossario statistico

Nel corso della presentazione dei risultati dell'indagine si farà riferimento a vari strumenti o indicatori statistici. Di seguito proponiamo un breve glossario dei termini più ricorrenti, per facilitare la lettura del report.

Misure di tendenza centrale:

- **Moda:** si intende per categoria *modale* o *moda* quella che raccoglie la frequenza più alta, o, in altri termini, il maggior numero di risposte.
- **Mediana:** quando abbiamo a che fare con variabili a cui possiamo attribuire un ordine (come, ad esempio, il livello di inquadramento gerarchico), una misura di tendenza centrale che possiamo individuare è la mediana, ossia "la modalità del caso che occupa il posto di mezzo nella distribuzione ordinata dei casi secondo quella variabile"; in altre parole, la modalità entro cui ricade il 50% della distribuzione.
- **Media:** si intende la media aritmetica, ossia la "somma dei valori assunti dalla variabile su tutti i casi divisa per il numero di casi". Consideriamo ad esempio un campione di cinque rispondenti, chiamati ad attribuire un punteggio da 1 a 6 rispetto ad un determinato oggetto; raccogliamo i seguenti voti: 5, 4, 3, 1, 2. La media è data dalla loro somma (15), divisa per il numero dei casi (5), dunque equivale a 3.

Misure di dispersione e margine d'errore:

- **Deviazione standard** (abbreviata "st. dev."): è una misura sintetica che indica il grado di dispersione del campione rispetto alla media. È data dalla radice quadrata della somma degli scarti dei singoli casi dalla media, elevata al quadrato e divisa per il numero totale di casi.

$$St. dev = \sqrt{\frac{\sum(X_i - X)^2}{N}}$$

- **Margine d'errore:** detto anche intervallo di confidenza, restituisce un'indicazione rispetto all'affidabilità di un risultato rispetto all'effettivo orientamento della popolazione. Il suo valore è determinato dal rapporto tra la deviazione standard della misurazione di nostro interesse e la radice quadrata della numerosità del campione, il tutto moltiplicato per un valore critico corrispondente al livello di confidenza desiderato (nel nostro caso, si applica uno score di 1,96, a fronte di un livello di confidenza del 95%).

$$Margine d'errore = \frac{St. dev}{\sqrt{N}} * z$$

A titolo di esempio, nel 2019, l'indice di *customer satisfaction* rilevato sui 706 viaggiatori del bacino di Modena era di 66,73, con un margine d'errore, al 95% di confidenza, di +0,47. Ciò significa che, con il 95% di probabilità, l'indice calcolato sull'intera popolazione si collocherà all'interno di un intervallo compreso tra 66,56 e 67,20.

Misure di relazione:

- **r** (o coefficiente di correlazione): calcola l'intensità di una relazione tra due variabili cardinali o quasi-cardinali (come, ad esempio, giudizi di soddisfazione o di importanza espressi tramite punteggi di una scala). Può avere valori compresi tra -1 e +1, rispettivamente corrispondenti ad una perfetta correlazione negativa (una variazione unitaria di una variabile determina un'esatta e opposta variazione unitaria della seconda variabile) o positiva (al crescere del valore di una variabile ugualmente cresce l'altra). In assenza di associazione tra le due variabili, r assume valore 0. In certi casi può essere utilizzato il coefficiente di determinazione R², dato dal prodotto di r*r, avente campo di variazione tra 0 e 1.
- **η²** (Eta quadrato): calcola l'intensità di una relazione tra una variabile indipendente categoriale (come il genere) ed una variabile dipendente cardinale o quasi-cardinale (come, ad esempio, la soddisfazione per il servizio offerto, su una scala da 1 a 10). Può assumere valori compresi tra 0 e 1, dove a 0 corrisponde la completa assenza di relazione tra le due variabili e ad 1, invece, la massima associazione.
- **V di Cramèr:** questo indicatore, con campo di variazione tra 0 (nessuna associazione) e 1 (massima associazione), restituisce l'intensità di una relazione tra due variabili categoriali (dunque di natura non numerica).



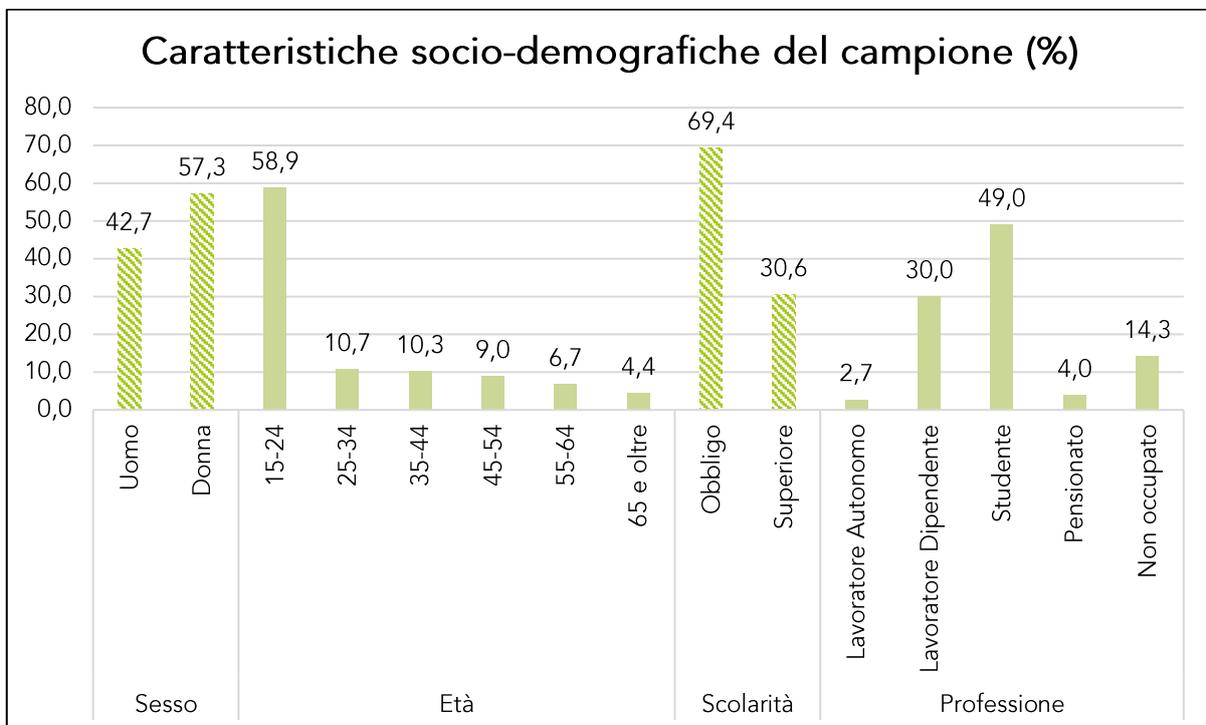
La descrizione del campione

Le variabili socio-demografiche

Come anticipato in nota metodologica, il campione è composto da 700 intervistati. Nel grafico e nella tabella seguente sono riportate le distribuzioni di frequenza delle variabili di natura socio-demografica, con particolare attenzione al confronto con la precedente edizione.

Notiamo una prevalenza femminile (57,3%) e di giovanissimi – specie alunni di scuole superiori – che compongono il principale bacino di utenza (58,9%). Coerentemente, osserviamo che il 69,4% degli intervistati ha conseguito, quale ultimo titolo, un diploma di scuola dell'obbligo, e che il 49% del campione è costituito da studenti.

Infine, rispetto al 2024, crescono di 8,2 punti percentuali i residenti a Modena, raggiungendo il 43,9%: un dato in linea con l'incremento degli abbonati che fruiscono di linee urbane – nell'ordine del 10% - di cui si parlava in nota metodologica, cui si rimanda per gli aspetti relativi alla rappresentatività del campione.



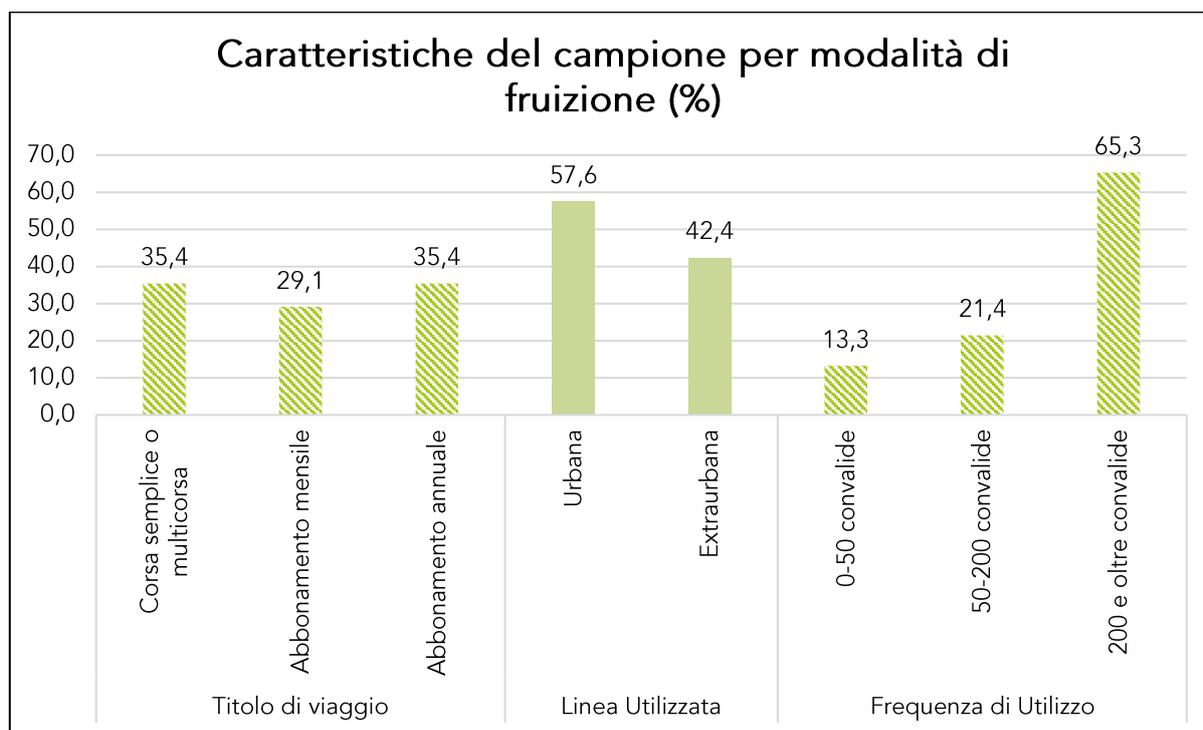
Aspetti socio-demografici del campione		N	%	% 2024
<u>Genere</u>	Uomo	299	42,7	43,4
	Donna	401	57,3	56,6
<u>Classe d'età</u>	da 15 a 24 anni	412	58,9	56,7
	da 25 a 34 anni	75	10,7	13,4
	da 35 a 44 anni	72	10,3	10,7
	da 45 a 54 anni	63	9,0	8,6
	da 55 a 64 anni	47	6,7	6,9
	65 anni ed oltre	31	4,4	3,7
<u>Ultimo titolo di studio conseguito</u>	Laurea specialistica o vecchio ordinamento	15	2,1	1,7
	Laurea triennale	49	7,0	5,0
	Diploma di maturità (5 anni)	150	21,4	29,0
	Diploma professionale (2/3 anni)	97	13,9	13,4
	Licenza media	378	54,0	47,1
	Fino a licenza elementare	11	1,6	3,7
<u>Condizione professionale</u>	Lavoratore autonomo	19	2,7	5,3
	Lavoratore dipendente	210	30,0	28,3
	Studente	343	49,0	48,0
	Disoccupato/a	61	8,7	6,4
	Casalinga/o	17	2,4	2,6
	Pensionato/a	28	4,0	4,7
	Altro non occupato	22	3,1	3,9
	Non risponde	0	0	0,9
<u>Cittadinanza</u>	Italiana	502	71,7	76,4
	Comunitaria Europea	75	10,7	11,1
	Extracomunitaria	123	17,6	12,4
<u>Residenza</u>	Area Nord	51	7,3	10,9
	Terre d'argine	82	11,7	12,0
	Comuni del Sorbara	29	4,1	5,3
	Distretto ceramico	132	18,9	15,0
	Terre di castelli	35	5	10,7
	Frignano	15	2,1	4,4
	Modena	307	43,9	35,7
	Altre province emiliano-romagnole	17	2,4	4,6
	Altre regioni	19	2,7	0,1
	Non risponde / Non classificabile	8	1,1	1,3
Totale	700	100	100	

Area di residenza degli intervistati (%)



I profili d'utenza

Per ciò che concerne le abitudini di fruizione del servizio di trasporto pubblico, il campione risulta di fatto immutato rispetto agli anni precedenti per quanto riguarda il titolo di viaggio e il tipo di tratta (e, d'altronde, non avrebbe potuto essere diversamente, trattandosi di variabili oggetto di campionamento). Dove, invece, si apprezzano cambiamenti, è nella distribuzione degli intervistati per numero di viaggi (o convalide) annuali: calano di quasi sette punti, infatti, quanti superano quota quattrocento, uno scarto recuperato pressoché uniformemente dalle restanti tre fasce di utilizzo.



Caratteristiche di fruizione del servizio		N	%	% 2024
Titolo di viaggio	Un biglietto di corsa semplice o multi-corsa	248	35,4	34,9
	Un abbonamento mensile	204	29,1	27,3
	Un abbonamento annuale	248	35,4	37,9
Tratta	Urbana	403	57,6	56,4
	Extra Urbana	297	42,4	43,6
Numero di convalide annue	0-50	93	13,3	10,6
	51-200	150	21,4	19,1
	201-400	105	15,0	13,1
	Oltre 400	352	50,3	57,1
Totale		700	100	100



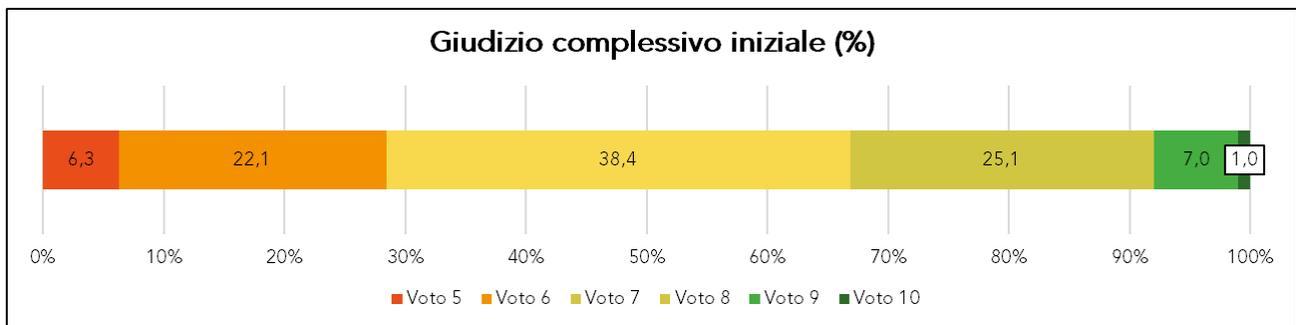
Il giudizio complessivo iniziale

L'intervista si apriva con la richiesta di una valutazione complessiva sul servizio, da esprimersi su una scala da 1 a 10, tesa a rilevare un giudizio il più possibile istintivo, prima che l'affrontare i diversi aspetti di cui si componeva potesse determinare un'opinione più ponderata.

Il grafico che segue riporta la distribuzione di frequenza dei voti espressi, soltanto il 6,3% dei quali risultano negativi (peraltro non scendendo al di sotto del 5). Il giudizio medio è di 7,1, coerentemente con il fatto che tanto la moda quanto la mediana si assestino a 7. Notiamo anche una limitatissima deviazione standard (1,04), che testimonia una sostanziale uniformità di vedute nel campione, al punto che non emergeranno differenze statisticamente significative al suo interno.

Le uniche che possiamo segnalare, ad un livello di confidenza del 95%, riguardano l'apprezzamento leggermente inferiore dalla platea degli studenti, dei giovani, di chi ha un titolo di scuola dell'obbligo.

Infine, segnaliamo che nel 2024, il giudizio medio iniziale si assestava a 7,3, per effetto del 3,3% di risposte inferiori a cinque e del 7% in più di voti pari o superiori a 8.



Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico in provincia di Modena che lei utilizza, quanto è soddisfatto? Scala da 1 a 10.

Media	7,1
Mediana	7
Moda	7
St. Dev.	1,04
Media 2024	7,3



I diversi aspetti del servizio: soddisfazione e importanza

Come illustrato in precedenza, descrivendo la struttura del questionario, l'intervista proseguiva richiedendo giudizi di soddisfazione e di importanza, rispetto a ventidue diversi aspetti del servizio, classificati in otto macro-aree: l'organizzazione del servizio, le pensiline, l'affidabilità del servizio, la qualità del viaggio, la professionalità del personale, le informazioni, i controlli sui titoli di viaggio, la facilità di reperimento dei biglietti.

Per ciascun aspetto proporranno un grafico, che riporterà l'andamento in serie storica del livello medio di soddisfazione (ancora una volta espresso attraverso una scala da 1 a 10), una tabella che approfondirà la distribuzione di frequenza dei medesimi voti, ed un'ulteriore tabella dedicata alle valutazioni di importanza.

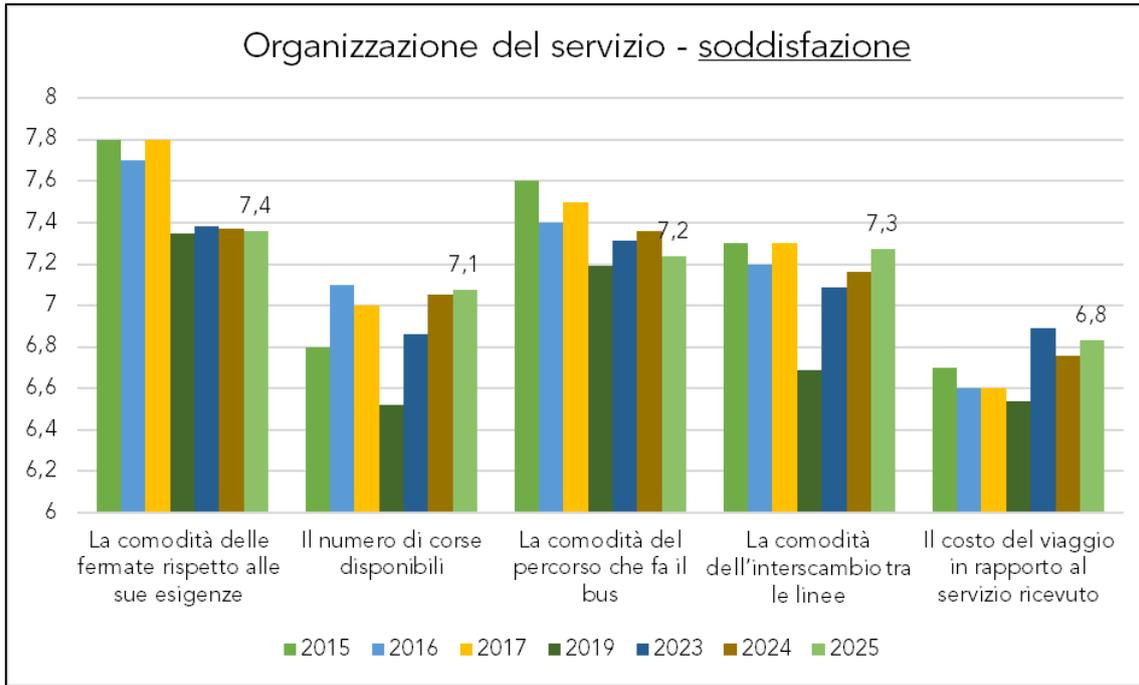
Organizzazione del servizio

Itinerari, fermate, numero di corse, rapporto costo-servizio: questi i primi aspetti oggetto di valutazione.

Come possiamo notare dal grafico seguente, non rileviamo scostamenti significativi rispetto alla precedente edizione: sostanzialmente immutato il risultato della voce con il valore medio più basso, ossia "il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto" (6,8), mentre cala di un decimo "la comodità del percorso che fa il bus" (7,2), e migliora in egual misura "la comodità di interscambio tra le linee" (7,3). Oltre al rapporto tra costo e qualità del servizio, dove i giudizi insufficienti sono complessivamente il 16%, soltanto "il numero di corse disponibili" determina una proporzione di insoddisfatti attorno al 10%.

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	1,3	4,4	21,6	22,3	50,4		7,4	1,27
Il numero di corse disponibili	3,7	6,4	21,4	28,0	40,4		7,1	1,41
La comodità del percorso che fa il bus	0,9	3,3	19,0	35,7	41,1		7,2	1,07
La comodità dell'interscambio tra le linee	2,0	6,0	16,0	27,3	45,7	3,0	7,3	1,33
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	5,4	10,6	18,1	32,3	33,6		6,8	1,40





Venendo ai giudizi di importanza, dopo che tra 2023 e 2024 si era assistito ad un calo uniforme tra tutti e ventidue gli aspetti sondati, ora, almeno per le cinque voci di nostro interesse, possiamo parlare di stabilità. Tutte le componenti incluse nella macro-area "organizzazione del servizio" raccolgono un giudizio medio pari a 8,8 che, al più, si discosta di un decimo dai valori rilevati nel 2024.

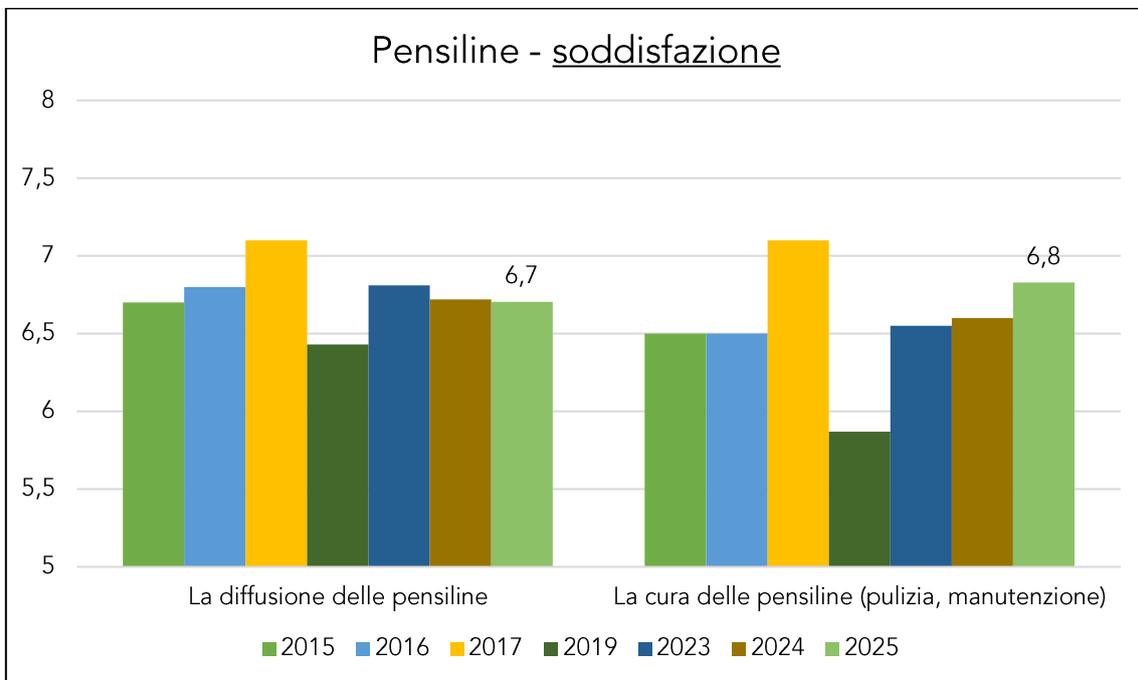
Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media 2025	St.Dev	Media 2024
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze		0,1	2,0	6,4	91,4		8,8	1,0	8,8
Il numero di corse disponibili		0,6	1,1	4,4	93,9		8,8	0,9	8,8
La comodità del percorso che fa il bus		0,1	2,3	4,7	92,9		8,8	1,0	8,7
La comodità dell'interscambio tra le linee	0,1	0,6	2,1	3,9	90,3	3,0	8,8	1,0	8,7
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	0,4	1,0	1,0	6,3	91,3		8,8	1,1	8,7



Pensiline

Anche quest'anno la diffusione delle pensiline e la relativa manutenzione risultano tra gli aspetti del servizio meno apprezzati. La prima voce, comunque, conferma il 6,7 dell'anno precedente, determinato più da una limitata incidenza dei voti più alti, che da una quota di insufficienze che non va oltre il 14%. La cura delle fermate migliora invece di due decimi, arrivando a 6,8.

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La diffusione delle pensiline	2,9	10,9	23,1	35,1	24,7	3,3	6,7	1,20
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	4,7	6,6	25,1	31,4	29,4	2,7	6,8	1,36



Entrambe le valutazioni di importanza crescono di un decimo: 8,6 per "la diffusione delle pensiline" e 8,5 per la relativa cura. Per quanto i giudizi di importanza così richiesti ed esplicitati finiscano di fatto per appiattirsi su valori non dissimili l'uno dall'altro, questi due aspetti risultano – almeno a giudicare dalle medie – tra i meno rilevanti a parere degli intervistati.

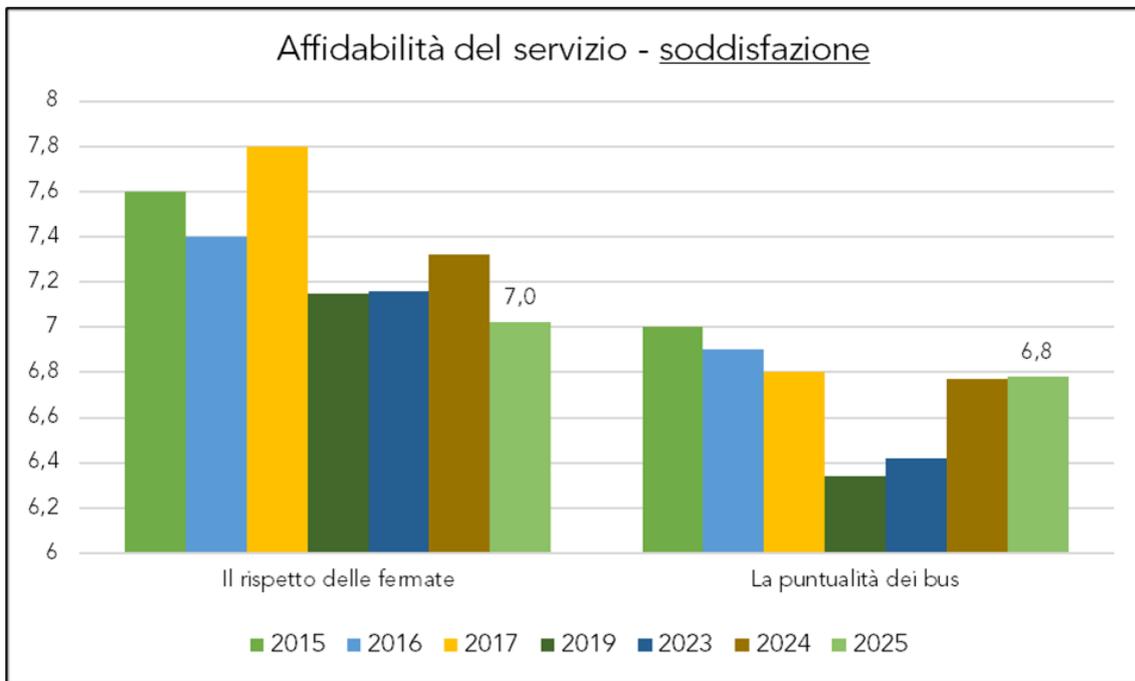
Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media 2025	St.Dev	Media 2024
La diffusione delle pensiline	0,4	0,7	1,7	8,0	85,6	3,6	8,6	1,1	8,5
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	0,3	1,1	2,3	9,4	84,1	2,7	8,5	1,1	8,4



Affidabilità del servizio

Se nella precedente edizione gli intervistati si rivelavano significativamente più soddisfatti del *"rispetto delle fermate"* rispetto che della *"puntualità dei bus"*, i risultati odierni mostrano un riavvicinamento dei giudizi di soddisfazione su questi due aspetti di affidabilità del servizio, determinati però dal calo di tre decimi della prima voce (voto medio 7), a fronte della conferma del 6,8 della seconda (con il 12,3% di risposte insufficienti) – che, ricordiamo, era migliorata sensibilmente tra 2023 e 2024.

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
Il rispetto delle fermate	0,6	5,7	24,0	37,0	32,7		7,0	1,03
La puntualità dei bus	2,0	10,3	24,3	36,9	26,6		6,8	1,17



Dopo il calo avvenuto tra 2023 e 2024, questa edizione conferma una continuità nei giudizi di importanza anche per questa macro-area del servizio, con *"il rispetto delle fermate"* e *"la puntualità dei bus"* che si attestano, rispettivamente ad una media di 8,7 e 8,6.

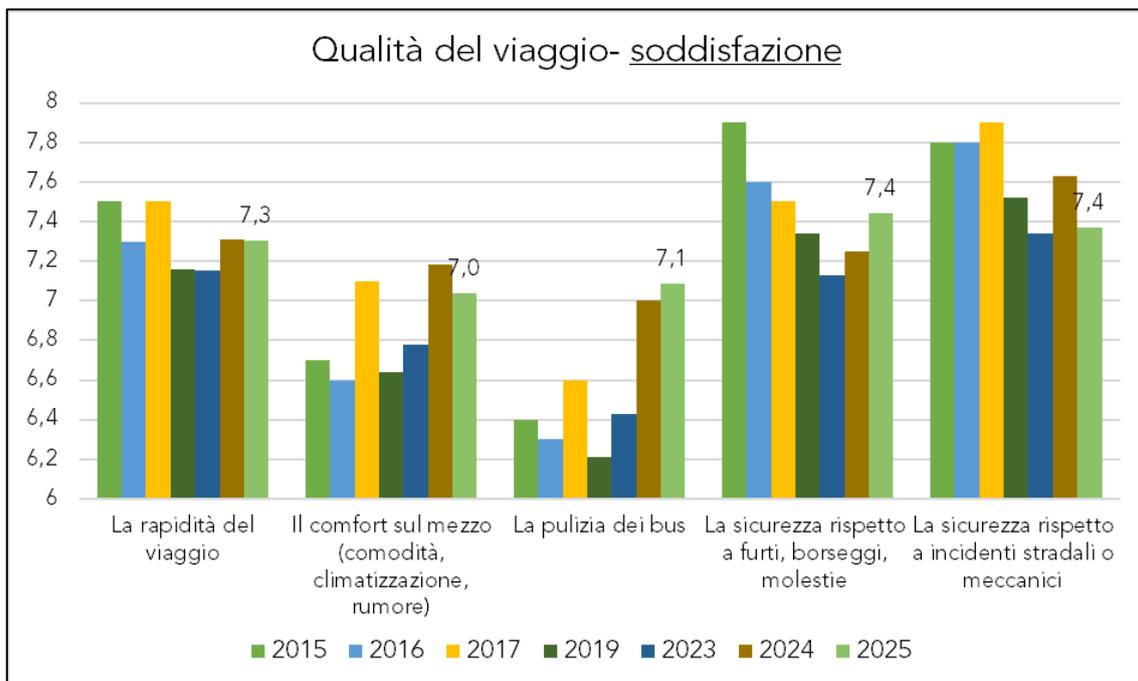
Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media 2025	St.Dev	Media 2024
Il rispetto delle fermate		0,6	1,3	7,9	90,3		8,7	1,0	8,7
La puntualità dei bus	0,1	0,9	1,7	9,1	88,1		8,6	1,1	8,6



Qualità del viaggio

Sono cinque gli aspetti oggetto di valutazione, relativamente alla qualità del viaggio e, osservando l'andamento dei giudizi rispetto al 2024, notiamo tra loro dinamiche differenti. Mentre, infatti, rimangono stabili e positivi i voti attribuiti alla *"rapidità del viaggio"* e alla *"pulizia dei bus"* (che, a dir la verità, cresce di un decimo), notiamo scarti maggiori, in negativo, per ciò che concerne *"il comfort sul mezzo"* (7, con l'11,6% di voti insufficienti) e *"la sicurezza rispetto a incidenti stradali o guasti meccanici"* (che rimane un comunque ottimo 7,4, ma ugualmente cala di due decimi), o in positivo, per quanto riguarda invece *"la sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie"*, che sale a 7,4. Un risultato degno di nota, e meritevole di approfondimento e verifica, in anni in cui alcune aree legate al trasporto pubblico, a partire dall'autostazione del capoluogo, sono al centro di vicende di microcriminalità.

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La rapidità del viaggio	1,6	5,1	23,1	19,0	51,1		7,3	1,27
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	2,9	8,7	16,1	33,0	39,3		7,0	1,28
La pulizia dei bus	2,9	3,9	19,0	36,9	37,4		7,1	1,16
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	2,0	3,1	12,9	31,9	50,1		7,4	1,24
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	0,3	2,9	14,1	37,1	45,6		7,4	1,03



Risultano, di fatto, tutti parimente importanti, gli aspetti relativi alla qualità del viaggio, a fronte di scostamenti che non vanno oltre il decimo, in negativo per quanto concerne *"la sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici"* o in positivo, come ad esempio per *"la pulizia dei bus"* e *"il comfort sul mezzo"*. I valori medi, oscillanti tra 8,8 e 8,7, testimoniano l'importanza attribuita a queste voci – almeno esplicitamente – dagli intervistati, ma, al tempo stesso, confermano la difficoltà



nell'interpretare questi risultati, andando al di là di un semplicistico "sono tutti ugualmente rilevanti".

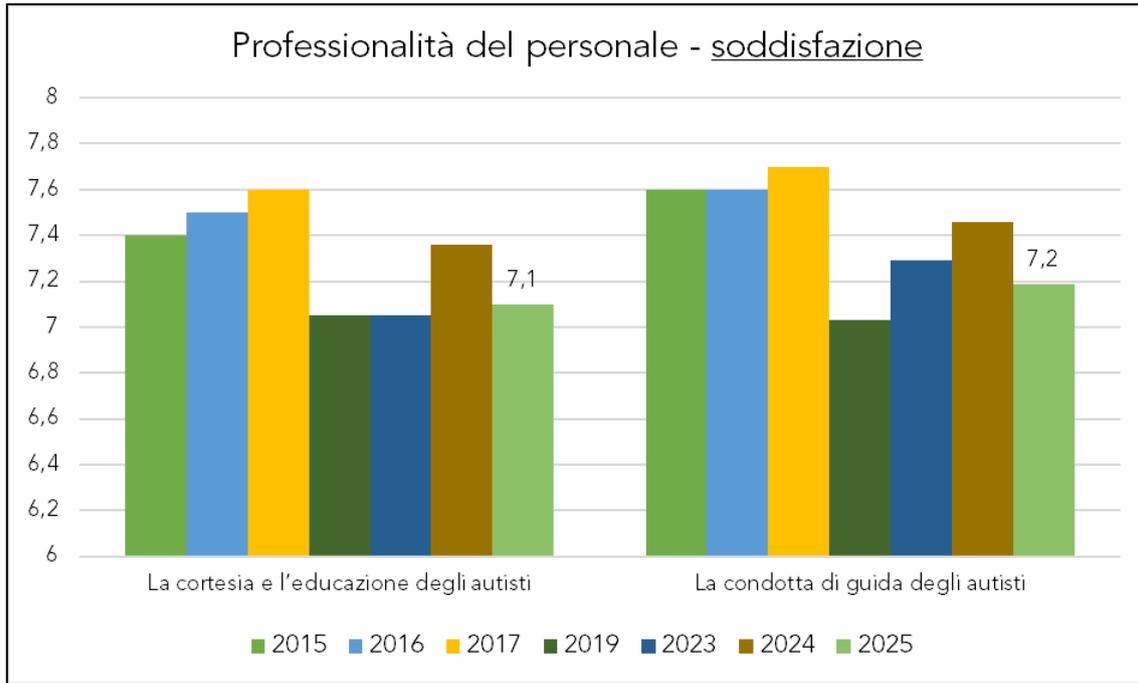
Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media 2025	St.Dev	Media 2024
La rapidità del viaggio		0,4	2,0	6,1	91,4		8,7	1,0	8,7
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)		0,9	1,0	6,6	91,6		8,8	1,0	8,7
La pulizia dei bus	0,4	0,6	0,9	6,3	91,9		8,8	1,0	8,7
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	0,6	0,4	1,3	4,0	93,7		8,8	1,0	8,8
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici		0,9	1,1	4,0	94,0		8,8	0,9	8,9

Professionalità del personale

I conducenti dei mezzi sono stati oggetto di valutazione per la loro cortesia ed educazione da un lato, e per la loro condotta di guida dall'altro. Entrambi gli aspetti sono ampiamente promossi, rispettivamente con giudizi medi di 7,1 e 7,2, e poco meno del 40% di valutazioni dall'8 in su. Occorre segnalare, tuttavia, il calo di tre decimi che le due voci fanno segnare, rispetto all'edizione precedente: soltanto "il rispetto delle fermate", come osservato in precedenza, ha fatto registrare uno scarto di simile entità.

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	2,6	3,1	21,9	33,7	38,7		7,1	1,17
La condotta di guida degli autisti	1,1	3,9	18,6	39,0	37,4		7,2	1,12





Confermato, invece, il livello di importanza attribuito a questi aspetti del servizio: entrambi, infatti, non si discostano dall'8,7 già rilevato nel 2024.

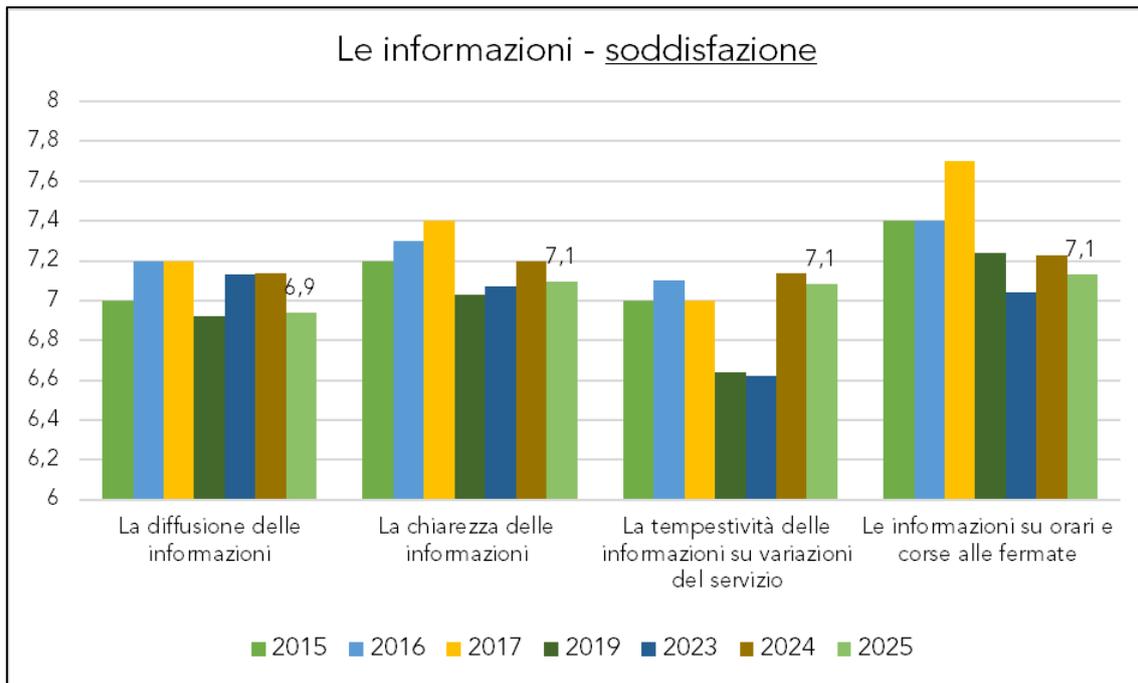
Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media 2025	St.Dev	Media 2024
La cortesia e l'educazione degli autisti		0,4	1,4	7,0	91,1		8,7	1	8,7
La condotta di guida degli autisti		0,3	1,0	8,3	90,4		8,7	1	8,7

Informazioni

Sostanzialmente stabili anche le valutazioni relative alla comunicazione delle informazioni in merito al servizio, con la sola parziale eccezione del calo di due decimi nel voto medio riservato alla "diffusione delle informazioni", che scende dal 7,1 del 2024 al 6,9 attuale. Scendono di un decimo, rimanendo tuttavia all'interno del margine d'errore, potendo dunque essere considerati invariati, i giudizi medi attribuiti alla "chiarezza delle informazioni", alla "tempestività delle informazioni su variazioni del servizio", e alle "informazioni su orari e corse alle fermate": le tre voci si attestano infatti a 7,1 su 10.

Soddisfazione	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev
La diffusione delle informazioni	3,1	6,7	22,1	33,9	34,1		6,9	1,25
La chiarezza delle informazioni	2,6	4,3	17,7	37,6	37,9		7,1	1,20
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	2,9	7,1	15,4	35,9	38,7		7,1	1,26
Le informazioni su orari e corse alle fermate	2,1	3,6	18,3	37,7	38,3		7,1	1,14





Ancora una volta, invece, le risposte espresse in merito all'importanza delle diverse voci non ci consentono di discriminare un ordine di priorità, dal momento che tutti e quattro gli aspetti indagati raggiungono una valutazione media di 8,7, frutto di distribuzioni di frequenza sostanzialmente identiche.

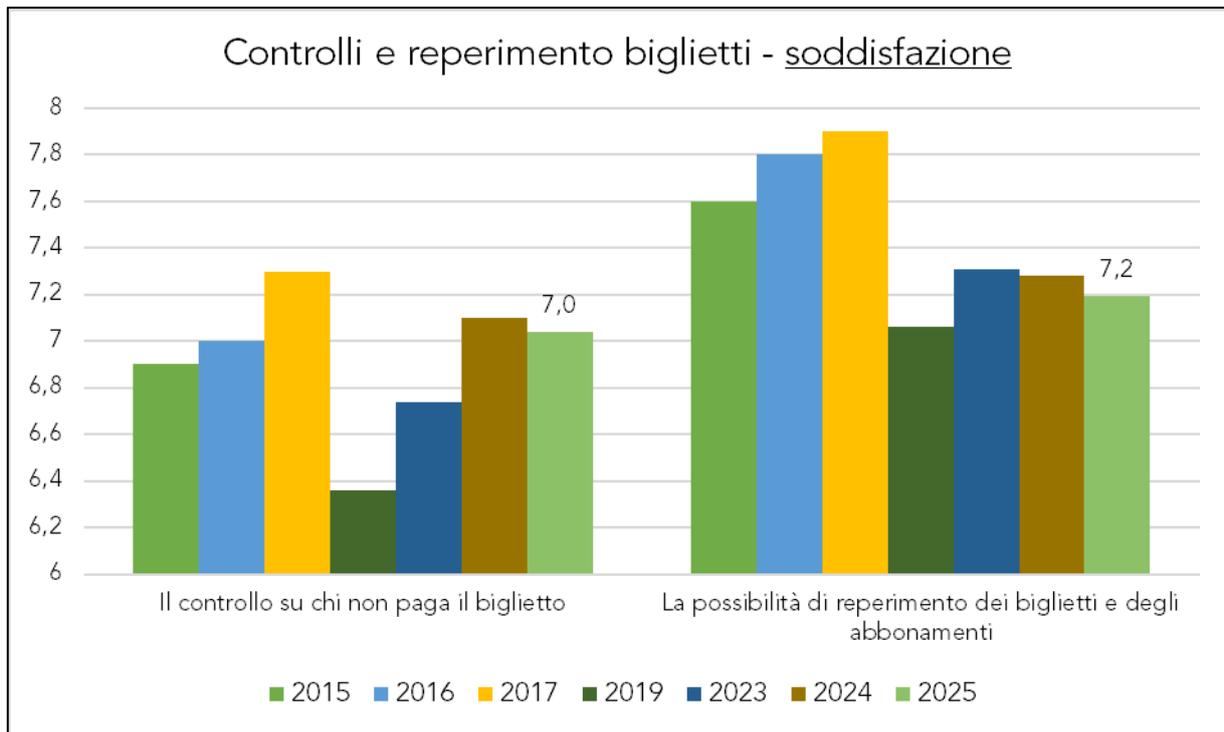
Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media 2025	St.Dev	Media 2024
La diffusione delle informazioni	0,3	1,0	1,7	5,9	91,1		8,7	1,0	8,7
La chiarezza delle informazioni	0,1	0,9	1,9	5,0	92,1		8,7	1,0	8,6
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	0,3	1,1	1,1	6,0	91,4		8,7	1,0	8,7
Le informazioni su orari e corse alle fermate	0,3	0,7	2,1	5,4	91,4		8,7	1,1	8,7

Controlli e reperimento biglietti

Per concludere questa ampia sezione del questionario dedicata alla valutazione approfondita del servizio, tocchiamo gli ultimi due aspetti concernenti i titoli di viaggio. Rispetto alla precedente edizione dell'indagine, si conferma decisamente agevole il reperimento dei biglietti e degli abbonamenti (7,2, con soltanto il 6,8% di giudizi pari o inferiori a cinque), mentre è leggermente superiore, ma comunque limitata all'11,4%, l'insoddisfazione rispetto ai controlli su chi non paga il biglietto (voto medio pari a 7).



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	4,7	6,7	16,1	38,9	33,6		7,0	1,37
La possibilità di reperimento dei titoli	1,1	5,7	19,1	36,6	37,4		7,2	1,19



Nonostante la crescita di due decimi rilevata a proposito del "controllo su chi non paga il biglietto", queste due voci, insieme alla "cura delle pensiline", paiono essere, almeno a giudicare dai punteggi medi, le meno rilevanti. Quando, tuttavia, tutte le valutazioni di questo tipo sono racchiuse in soli tre decimi, risulta complesso stilare vere e proprie graduatorie di importanza.

Importanza	% voto 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voto 8-10	% NS/NR	Media 2025	St.Dev	Media 2024
Il controllo su chi non paga il biglietto	0,9	1,1	1,9	8,9	87,3		8,5	1,1	8,3
La possibilità di reperimento dei titoli		0,7	1,7	12,9	84,7		8,5	1,0	8,5



Soddisfazione e importanza: un riepilogo

Nel paragrafo che segue proponiamo un riepilogo dei giudizi di soddisfazione e importanza attribuiti dagli intervistati, sia attraverso una tabella che raccoglie tali valutazioni e il relativo scarto per ciascun item, sia attraverso due diverse rappresentazioni grafiche.

Nel commentare la prima, segnaliamo quali aspetti leggermente più critici, sulla base della distanza tra importanza percepita e gradimento espresso, *“il costo in rapporto al servizio ricevuto”, “la diffusione delle pensiline”, “la puntualità del bus”, “il comfort sul mezzo”, “la diffusione delle informazioni”, “il numero di corse”*.

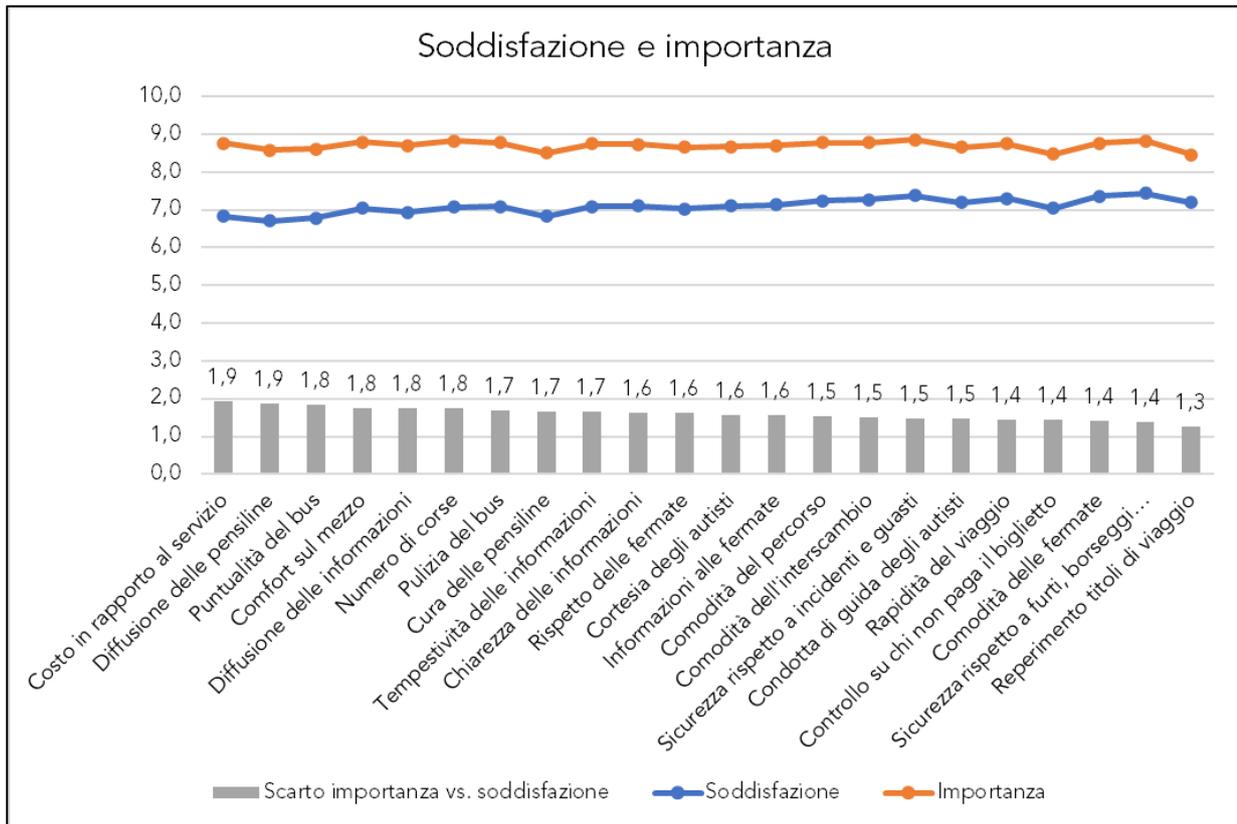
Quattro di queste voci si confermano dal 2024, mentre il comfort a bordo e *“la diffusione delle pensiline”* emergono come novità, scalzando *“la pulizia del bus”* e *“la cura delle pensiline”*.

Va detto, tuttavia, che a seguito dell’uniforme calo dei giudizi di importanza avvenuto nel 2024, risulta ancora più complesso discriminare con chiarezza gli ambiti che, più di altri, richiedono un miglioramento per rispondere alle aspettative degli utenti.

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

Di seguito, riproponiamo graficamente i dati esposti nella tabella precedente.





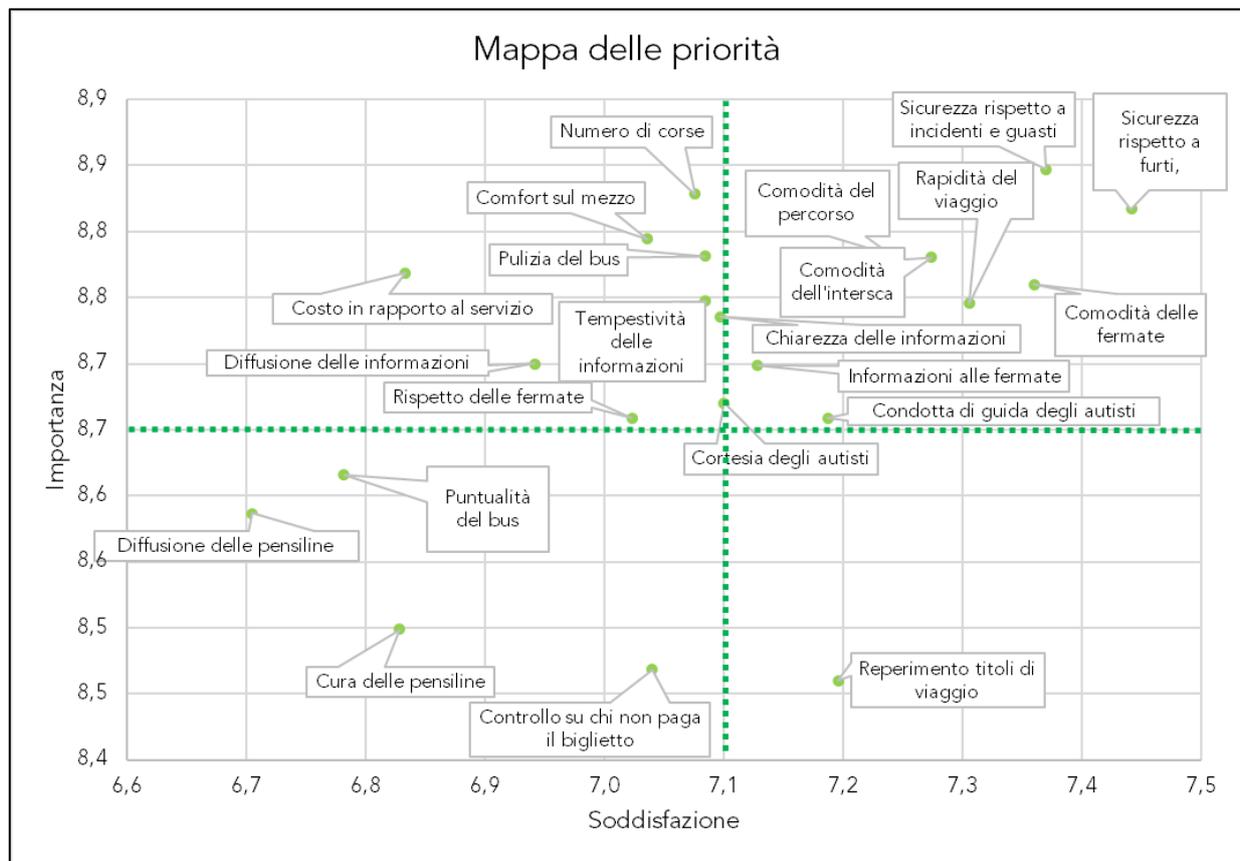
Da ultimo, concentriamoci ora sul seguente grafico a dispersione, avente, in ascissa, i giudizi medi di soddisfazione e, in ordinata, quelli di importanza. Le rette tratteggiate verdi evidenziano le relative medie, disegnando così quattro quadranti che consentono di evidenziare aree di eccellenza e di criticità.

In alto a destra, tra gli aspetti più importanti della media e che raccolgono valutazioni parimenti al di sopra della media, troviamo otto diversi item, alcuni dei quali sono stabilmente presenti ormai da alcuni anni (pensiamo ad esempio alle voci relative alla sicurezza).

In alto a sinistra, invece, si collocano quegli ambiti del servizio ritenuti tendenzialmente più rilevanti della media, ma ottengono un gradimento ad essa inferiore. Se sei di questi cadono entro un decimo dalla retta che simboleggia il gradimento medio, dunque non destano particolare preoccupazione, più staccati troviamo *“la diffusione delle informazioni”* e, ancor di più, *“il costo in rapporto al servizio ricevuto”*.

Se, in basso a destra, troviamo soltanto la facilità di reperimento dei titoli di viaggio (meno importante della media ma leggermente più gradito), in basso a sinistra hanno sede gli elementi meno apprezzati della media ma altrettanto considerati meno rilevanti: rispetto al 2024, ritroviamo le voci relative alle pensiline ma anche, sorprendentemente, *“la puntualità del bus”*.

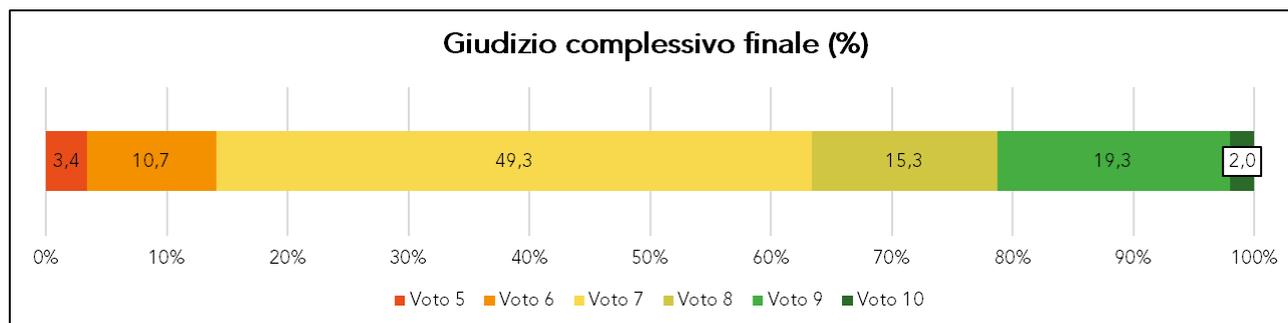




Il giudizio complessivo finale

A questo punto, dopo aver toccato i molteplici aspetti che concorrono a determinare la qualità del servizio di trasporto pubblico locale, gli intervistati erano nuovamente chiamati ad esprimere un giudizio complessivo, dopo quello immediato e, almeno nelle intenzioni, "istintivo" attribuito in apertura.

A conferma della continuità osservata fin qui nelle valutazioni di dettaglio, il voto medio finale rimane 7,4, come già nella precedente edizione di indagine, con moda e media che si assestano a 7 ed una forte uniformità dei pareri (soltanto il 3,4% dei quali insufficienti), certificata da una deviazione standard di 1,08.

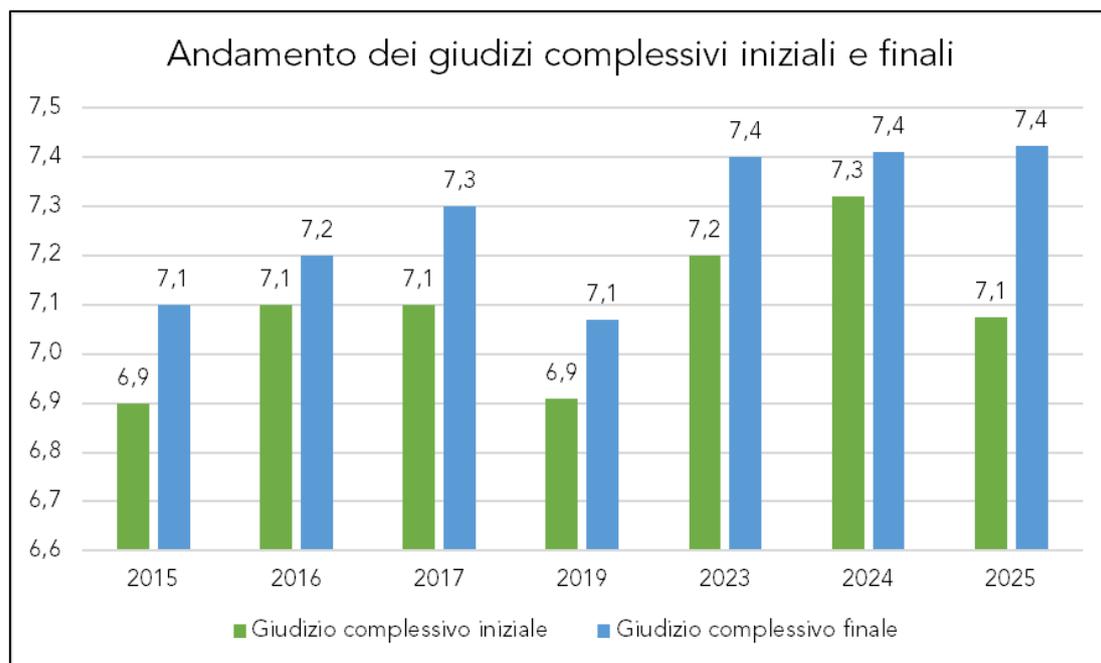


Se lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima, quanto è soddisfatto? Scala da 1 a 10.

Media	7,4
Mediana	7
Moda	7
St. Dev.	1,08
Media 2024	7,4

Se, dunque, il giudizio iniziale era apparso in calo rispetto al 7,3 del 2024 ed in controtendenza rispetto ad una crescita iniziata nel 2019, quello finale ristabilisce le cose, confermando il livello di gradimento osservato già dal 2023. Inevitabilmente, lo scarto tra le valutazioni, che rimangono comunque fortemente correlate (r di Pearson pari a 0,65 su un massimo di 1), risulta il più ampio dal 2015, come si può osservare nel grafico seguente.





Come già fatto in precedenza per il giudizio iniziale, anche in questa circostanza abbiamo verificato la presenza di differenze statisticamente significative nelle valutazioni complessive finali espresse dalle diverse componenti del campione.

Ad un livello di confidenza del 95%, gli unici scarti che appaiono degni di nota si rilevano quelli tra i diversi livelli di scolarità, con i possessori di un diploma di istruzione superiore (7,7) ed i laureati (7,5) leggermente più soddisfatti rispetto a chi è fermo alla scuola dell'obbligo (7,3). Quest'ultimo gruppo è in gran parte costituito da studenti – il principale bacino di utenza che, di fatto, "determina" la media generale. Lo confermano le differenze, significative ad un livello di confidenza del 90%, per condizione professionale (studenti e non occupati fermi a 7,35) e per classe d'età (dove i 15-24enni fanno registrare, ancora una volta, un punteggio medio di 7,35).

Queste evidenze appaiono pienamente coerenti con quelle riscontrate per il voto iniziale.

Quali fattori contribuiscono maggiormente al giudizio finale?

Ancor più che nelle precedenti edizioni di questa indagine, i giudizi di importanza attribuiti dal campione ai diversi aspetti del servizio non ci consentono di rispondere con certezza alla domanda: "cosa conta di più?". Se, nel 2024, il range di tali punteggi medi era compreso tra 8,3 e 8,9, quest'anno la forbice è ancor più stretta, rimanendo contenuta tra 8,5 ed 8,8.

Tutte queste variabili, inoltre, risultano sì positivamente correlate con il gradimento finale, ma in maniera più tenue rispetto al passato (i valori del coefficiente di Pearson non raggiungono mai 0,2, quando, lo scorso anno, oscillavano tra 0,23 e 0,35).

Sempre meno, dunque, l'importanza "dichiarata" ci aiuta a chiarire i dubbi sulla rilevanza delle diverse componenti dell'offerta di trasporto pubblico.

Abbiamo dunque proceduto a studiare le correlazioni bivariate tra i giudizi di gradimento di dettaglio e quello complessivo, ricavandone coefficienti statisticamente significativi ad un livello di confidenza del 99%, compresi tra 0,34 e 0,52 – dunque con una maggiore ampiezza della forbice rispetto al 2024. Ciò nonostante, si tratta comunque di un esercizio ben poco raffinato, perché non tiene conto delle reciproche influenze esercitate da ogni valutazione di dettaglio.

Per questo motivo, abbiamo sviluppato un modello di regressione lineare multivariata, avente per variabili indipendenti, i giudizi di soddisfazione specifici e come dipendente il voto complessivo finale. Questo modello risulta relativamente efficace (R^2 pari a 0,45, su un massimo di 1: in altri termini, è in grado di spiegare il 45% della varianza del giudizio complessivo).



Per individuare quali, tra le variabili indipendenti, risultassero più rilevanti, abbiamo osservato i coefficienti Beta di questo modello – i medesimi che saranno poi utilizzati per calcolare gli indici di *customer satisfaction* riassuntivi.

Nella tabella seguente le diverse componenti del servizio sono riportate in ordine decrescente di importanza, al calare, appunto, dei valori dei suddetti coefficienti. A fianco, inoltre, sono riportati anche i voti medi di gradimento per ciascuno di essi. Tanto i coefficienti Beta che questi ultimi, poi, sono normalizzati rendendo 100 il valore massimo, per facilità di lettura.

L'aspetto di gran lunga più "influyente" è "il costo in rapporto al servizio ricevuto", che tuttavia ricordiamo essere tra i meno graditi (6,8).

Ad un livello analogo di rilevanza, con valori di Beta compresi tra 0,141 e 0,132, troviamo le due voci relative al reperimento e al controllo dei titoli di viaggio e "la diffusione delle pensiline" (l'item che maturava il livello di apprezzamento inferiore, 6,7).

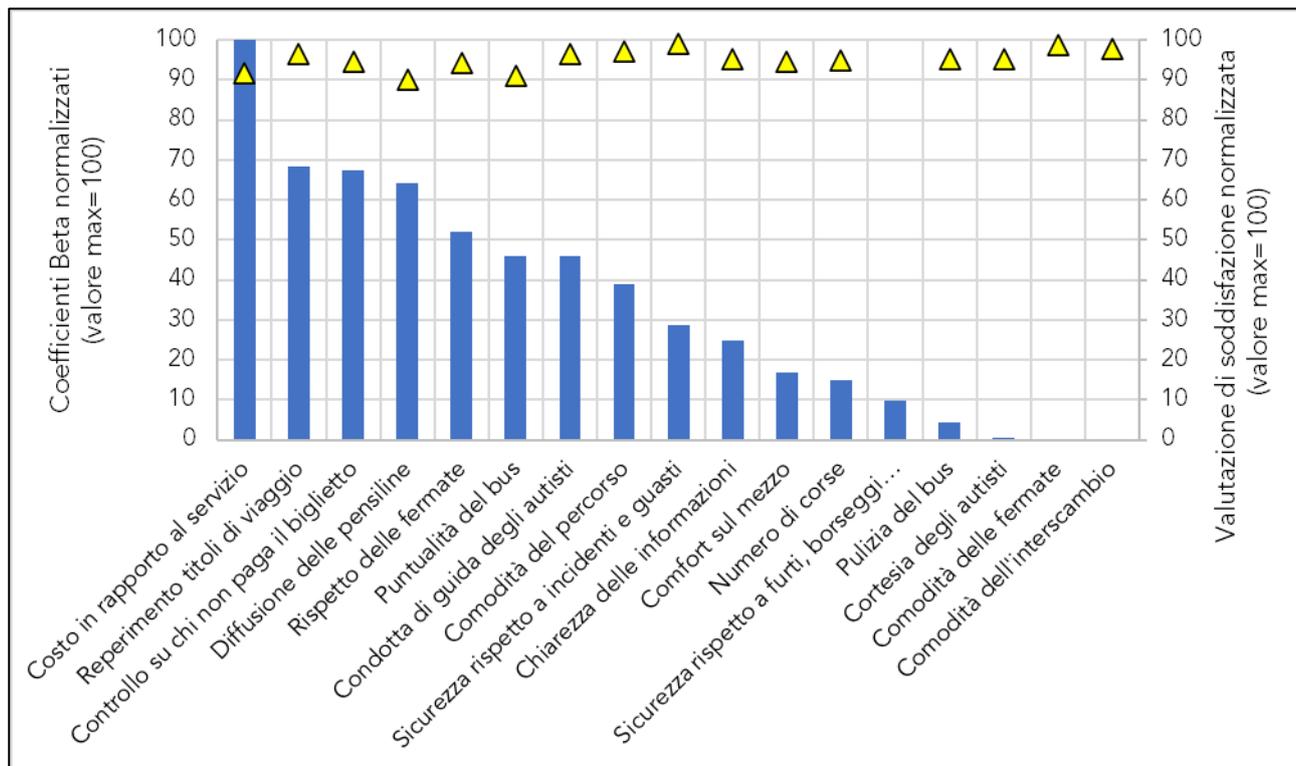
Più staccati, poi, "il rispetto delle fermate" (0,107), "la puntualità del bus" e "la condotta di guida degli autisti" (0,095).

Da ultimo, si noti che gli ultimi sette aspetti che troviamo nelle righe finali della tabella, aventi coefficienti Beta con segno negativo, e comunque tutti quelli molto vicini allo zero, non hanno alcuna influenza sulla soddisfazione per il servizio nel suo complesso, almeno da un punto di vista statistico.

Stima dell'importanza "latente" attraverso un modello di Regressione lineare multipla	Coefficienti standardizzati Beta regressione multipla	Coefficienti Beta normalizzati (valore max=100)	Rank importanza Beta	Valutazione di soddisfazione (scala 1-10)	Valutazione di soddisfazione normalizzata (max=100)
Costo in rapporto al servizio	0,206	100,0	1	6,8	91,8
Reperimento titoli di viaggio	0,141	68,4	2	7,2	96,7
Controllo su chi non paga il biglietto	0,139	67,5	3	7,0	94,6
Diffusione delle pensiline	0,132	64,1	4	6,7	90,1
Rispetto delle fermate	0,107	51,9	5	7,0	94,4
Puntualità del bus	0,095	46,1	6	6,8	91,1
Condotta di guida degli autisti	0,095	46,1	6	7,2	96,6
Comodità del percorso	0,08	38,8	8	7,2	97,3
Sicurezza rispetto a incidenti e guasti	0,059	28,6	9	7,4	99,1
Chiarezza delle informazioni	0,051	24,8	10	7,1	95,4
Comfort sul mezzo	0,035	17,0	11	7,0	94,6
Numero di corse	0,031	15,0	12	7,1	95,1
Sicurezza rispetto a furti, borseggi...	0,02	9,7	13	7,4	100,0
Pulizia del bus	0,009	4,4	14	7,1	95,2
Cortesia degli autisti	0,001	0,5	15	7,1	95,4
Comodità delle fermate	0,03	0,0	16	7,4	98,9
Comodità dell'interscambio	0	0,0	16	7,3	97,8
Cura delle pensiline	-0,029	0,0	16	6,8	91,8
Rapidità del viaggio	-0,003	0,0	16	7,3	98,2
Diffusione delle informazioni	-0,048	0,0	16	6,9	93,3
Tempestività delle informazioni	-0,084	0,0	16	7,1	95,2
Informazioni alle fermate	-0,019	0,0	16	7,1	95,8



Il grafico che segue non è altro che una diversa modalità di lettura del confronto tra importanza dei singoli fattori (colonne blu, asse a sinistra), e gradimento per gli stessi (indicatori gialli, asse a destra). In entrambi i casi, sono stati utilizzati i valori normalizzati come illustrati in precedenza.

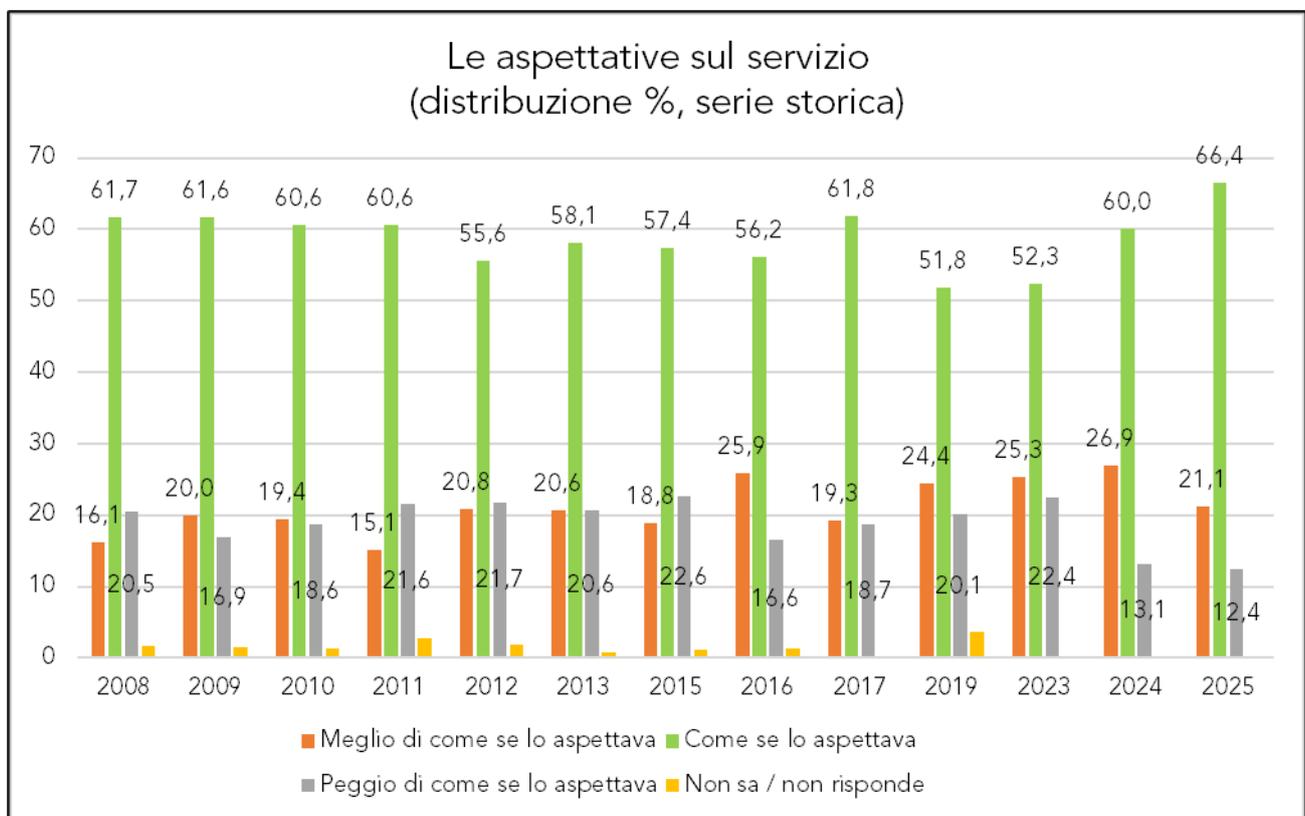


Le aspettative sul servizio

Un aspetto tradizionalmente toccato dalle indagini di *customer satisfaction* è quello del confronto tra l'esperienza di un servizio e delle aspettative nutrite su di esso.

Il grafico seguente mostra l'andamento delle risposte a questo quesito a partire dal 2008. Ebbene, possiamo osservare che questa edizione dell'indagine restituisce il massimo di intervistati che hanno trovato esatta corrispondenza tra servizio atteso e servizio fruito (66,4%, in crescita di oltre sei punti percentuali rispetto al 2024). Questo dato ha come contraltare una diminuzione di entità pressoché analoga di quanti hanno dichiarato di aver trovato il servizio di trasporto pubblico migliore delle proprie previsioni (21,1%, dato più basso dal 2019). Al contempo, però, rileviamo il minimo di delusi dal 2008: sono soltanto il 12,4% del campione.

In altri termini, da almeno quattro rilevazioni ci stiamo apparentemente avvicinando ad una situazione in cui l'utenza ha sempre più chiaro cosa attendersi dall'offerta, diminuendo il rischio di rimanere delusa dall'esperienza.



Come di consueto, analizziamo il rapporto tra aspettative e gradimento attraverso la tipologia degli utenti che combina i risultati della domanda precedente ed il voto complessivo finale al servizio.

Nella tabella seguente sono riportate le frequenze percentuali delle diverse possibili combinazioni, classificate in tre fasce:

- **L'area critica** (color arancione), che comprende coloro che hanno trovato il servizio peggiore delle attese e/o hanno dato un giudizio finale complessivo inferiore a 7. Complessivamente, vi rientra il 21,3% degli intervistati, in calo del 2% rispetto al 2024.
- **L'area del gradimento** (color giallo), composta da quanti hanno visto confermate o migliorate le proprie aspettative rispetto al servizio e attribuito un voto da 7 a 8. La compone il 57,6% degli intervistati, in significativo calo rispetto al 65,7% della precedente edizione.



- **L'area della soddisfazione**, data da chi ha trovato conferma o miglioramento rispetto alle proprie attese e assegnato un giudizio pari a 9 o 10, cresce di dieci punti percentuali, arrivando al 21,1%.

In altri termini, se il 2024 aveva visto una riduzione dell'entità delle due aree estreme rispetto al 2023, ora queste ultime, specie quella della soddisfazione, recuperano. Occorrerà verificare se si tratti di una normale oscillazione, o di un'inversione di tendenza che si confermerà in futuro.

Per completezza, segnaliamo che il giudizio medio finale espresso da chi appartiene all'area critica si ferma a 6,2, per poi crescere a 7,3 e a 9,1 delle due fasce successive. Chiaramente, area di appartenenza e voto complessivo sono fortemente correlate ($\eta^2=0,8$ su un massimo di 1) – non avrebbe potuto essere altrimenti, dato che il voto era una delle due variabili costitutive della tipologia degli utenti.

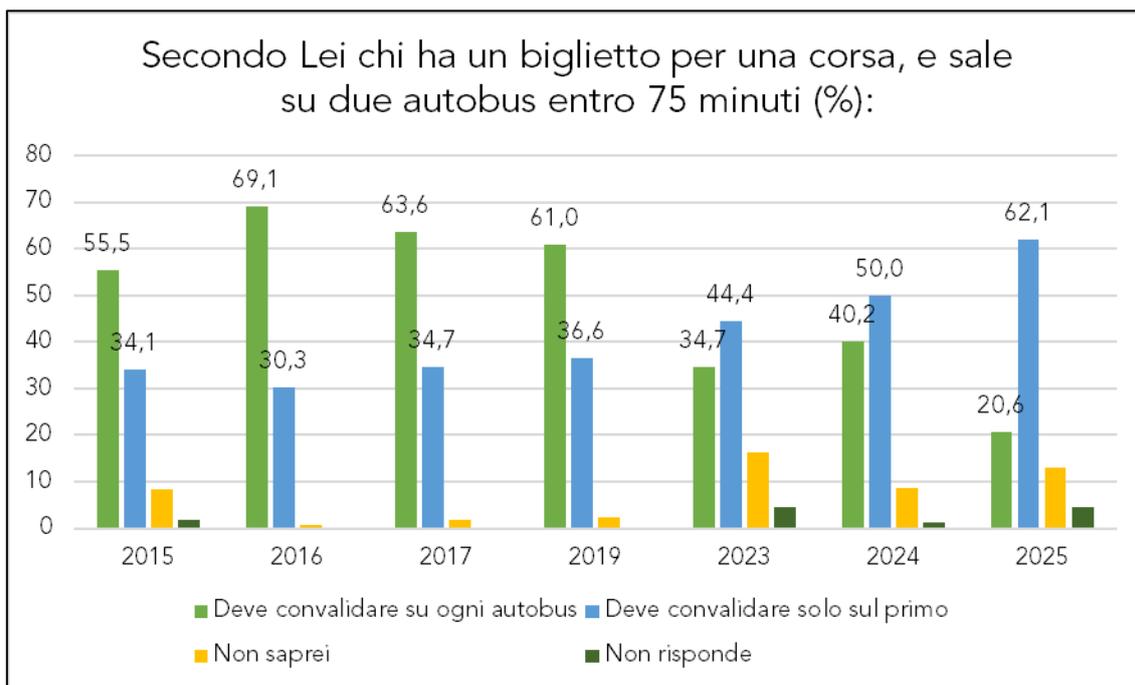
Distribuzione percentuale del campione per giudizio complessivo finale e aspettative		Giudizio complessivo finale							Totale
		Voti 1-4	Voto 5	Voto 6	Voto 7	Voto 8	Voto 9	Voto 10	
<i>Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è...</i>	Meglio di come se lo aspettava	0	0	0,3	3,3	3,1	12,4	2,0	21,1
	Come se lo aspettava	0	1,1	7,3	39,1	12,0	6,9	0,0	66,4
	Peggio di come se lo aspettava	0	2,3	3,1	6,9	0,1	0,0	0,0	12,4
	Totale	0	3,4	10,7	49,3	15,3	19,3	2,0	100,0

Le tre aree di utenza 2025 - giudizio finale e aspettative (%)



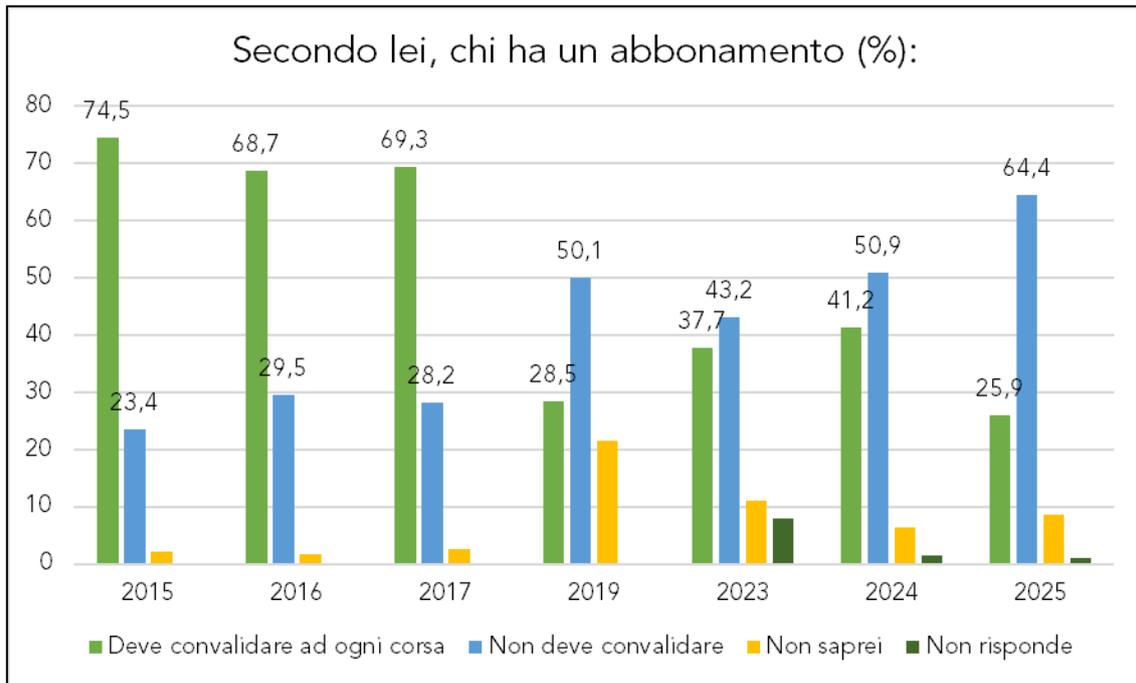
La convalida di biglietti e abbonamenti

Le ultime due domande del questionario riguardavano le modalità di convalida di biglietti ed abbonamenti, ed erano rivolte agli utenti a seconda del titolo di viaggio abitualmente utilizzato. Come possiamo notare nel grafico che segue, tra i 248 viaggiatori con titolo singolo cresce ancora la quota di quanti ritengono che il biglietto di corsa singola vada convalidato soltanto sul primo mezzo utilizzato, in caso di salita su più bus nei 75 minuti di validità del biglietto stesso: si passa, infatti, dal 50% del 2024 al 62,1% attuale, tre volte di più rispetto a quanti ritengono necessaria una convalida ad ogni mezzo.



Poco meno dei due terzi dei 452 abbonati ritengono preferibile non dover validare il proprio titolo ad ogni salita sull'autobus; anche questo valore, analogamente a quanto osservato per i biglietti singoli, risulta in decisa crescita rispetto al biennio precedente, passando dal 43,2% del 2023 (dove si registrava un sostanziale equilibrio con la componente del campione che invece richiedeva la validazione) al 50,9% del 2024, fino all'attuale 64,4%.





Gli indici di *customer satisfaction*

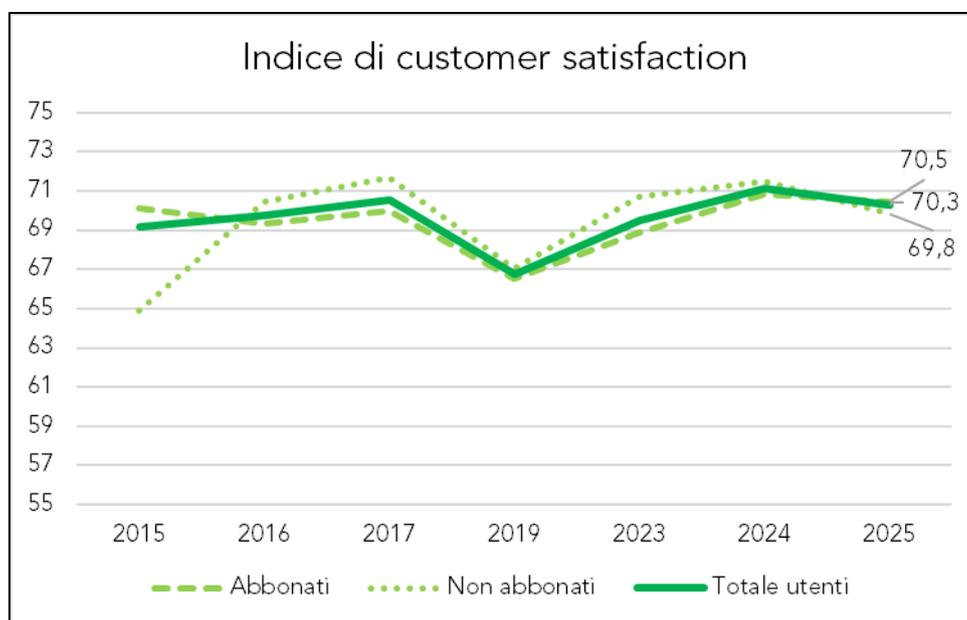
Per concludere, diamo conto dei risultati indici sintetici di *customer satisfaction* calcolati fin dalla prima edizione di questa indagine. In nota metodologica si è dato conto puntualmente delle procedure di calcolo alla base degli stessi. Per quanto queste ultime rimangano immutate, la confrontabilità dei valori annuali di questi indici è parzialmente inficiata dal mutare del contesto di svolgimento della ricerca, dalle modalità di somministrazione, dalla definizione di un campione che potrebbe non essere più aderente alla popolazione di riferimento. Oltre a consigliare prudenza nella lettura degli stessi, si ritiene che, all'interno di una più ampia revisione che coinvolga campionamento e strumento di indagine, di cui si è già parlato in avvio, anche questi indici debbano essere ripensati, per non rimanere complesse elaborazioni statistiche fini a sé stesse.

L'indice di *customer satisfaction* generale

L'indice di *customer satisfaction* generale tiene in considerazione tutti gli elementi del servizio su cui gli intervistati hanno espresso un voto, indipendentemente dal fatto che siano di competenza dell'Agenzia della Mobilità di Modena o di SETA.

Nel grafico e nelle tabelle che seguono riportiamo i valori dell'indice per la totalità del campione, per i soli abbonati e per i viaggiatori con biglietto. Si ricorda che, per costruzione, il valore dell'indice può oscillare tra 0 e 100 e che a quest'ultimo estremo corrisponde la massima soddisfazione.

Come possiamo notare, si registra un lieve calo rispetto al 2024, che risulta significativo – o comunque oltre il margine di errore statistico, per il totale degli utenti (70,3, -0,8) e per i non abbonati (69,8, -1,7), mentre lo scostamento di tre decimi tra i soli abbonati non è influente.



	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
<i>Casi</i>	452	248	700
ICS Totale	70,47	69,84	70,26
Deviazione standard	8,86	8,52	8,76
margine d'errore +/-	0,82	1,06	0,65
Voto medio fattori	7,10	7,09	7,10
Deviazione standard	0,82	0,78	0,81
margine d'errore +/-	0,08	0,10	0,06



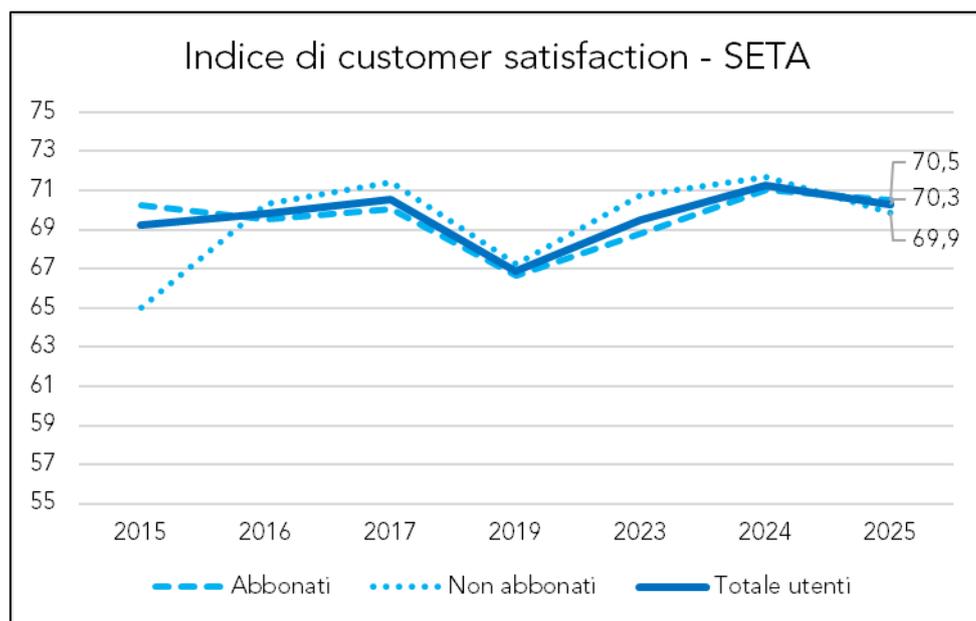
Serie storica – indice di <i>customer satisfaction</i>	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025
Abbonati	70,1	69,4	70,0	66,5	68,9	70,8	70,5
Non abbonati	64,9	70,5	71,7	67,1	70,7	71,5	69,8
Totale utenti	69,2	69,8	70,5	66,7	69,5	71,1	70,3

L'indice di *customer satisfaction* di SETA

L'indice di *customer satisfaction* dedicato a SETA include nel calcolo soltanto i fattori di dettaglio di diretta competenza dell'azienda, che abbiamo dettagliatamente elencato in nota metodologica e che, per sommi capi, riguardano tutto ciò che avviene sui mezzi.

Nella presentazione dei risultati ci aiutiamo nuovamente con il grafico che riporta i risultati odierni e in serie storica, e con le relative tabelle.

Vi ritroviamo la medesima dinamica illustrata a proposito dell'indice complessivo, con una diminuzione dei valori che va oltre il margine di errore statistico quando si considera il campione nella sua interezza (70,3, un punto in meno) e i soli non abbonati (69,9, -1,8), mentre, nonostante il calo di cinque decimi, il risultato relativo agli abbonati può essere ancora interpretato come stabile rispetto al 2024.



	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
<i>Casi</i>	452	248	700
ICS SETA	70,50	69,86	70,29
Deviazione standard	8,82	9,48	8,70
margine d'errore +/-	0,81	1,18	0,64
Voto medio fattori	7,11	7,09	7,10
Deviazione standard	0,82	0,94	0,80
margine d'errore +/-	0,08	0,12	0,06

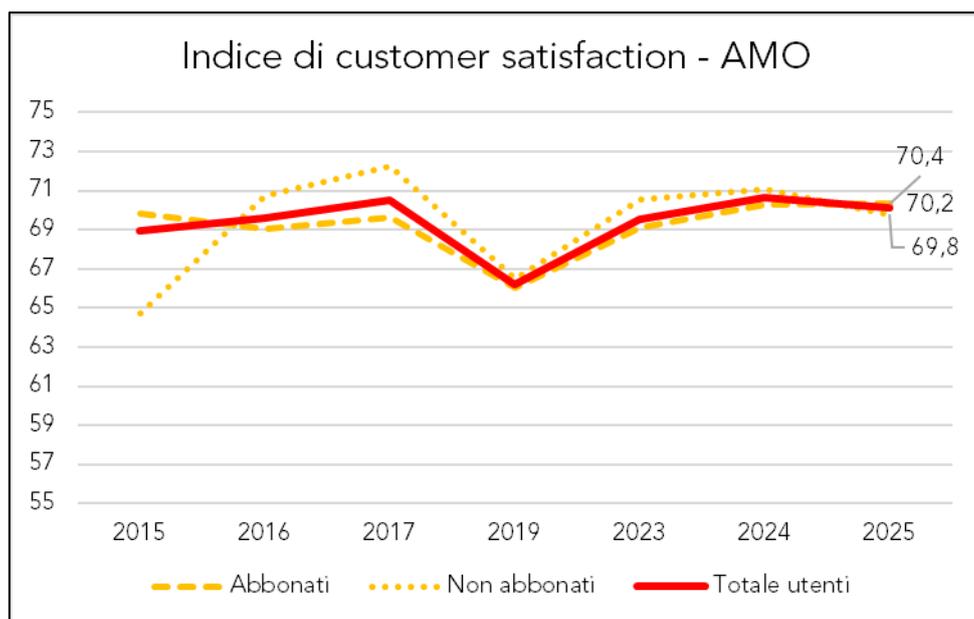
Serie storica – indice di <i>customer satisfaction</i> SETA	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025
Abbonati	70,2	69,5	70,1	66,7	68,8	71,0	70,5
Non abbonati	65,0	70,3	71,4	67,2	70,7	71,7	69,9
Totale utenti	69,2	69,8	70,5	66,9	69,5	71,3	70,3



L'indice di *customer satisfaction* di AMO

Infine, l'indice di *customer satisfaction* calcolato a partire dai fattori di competenza dell'Agenzia per la Mobilità di Modena, anch'essi estesamente citati in nota metodologica, riguardanti, in breve, la pianificazione dell'offerta di servizio pubblico sul territorio.

In questa circostanza il calo rispetto al 2024 appare meno marcato: gli scarti negativi rilevati sul totale del campione (70,2, -0,5) e sugli abbonati (70,4, -0,1) rimangono all'interno del margine d'errore, dunque non sono da leggersi come un peggioramento. Sfugge a questa dinamica il dato calcolato sui soli viaggiatori con biglietto singolo, che peggiora di 1,3 punti, un valore appena superiore al margine d'errore.



	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
<i>Casi</i>	452	248	700
ICS AMO	70,35	69,77	70,15
Deviazione standard	9,34	9,01	9,26
margine d'errore +/-	0,86	1,12	0,69
Voto medio fattori	7,08	7,09	7,08
Deviazione standard	0,97	0,94	0,96
margine d'errore +/-	0,09	0,12	0,07

Serie storica – indice di <i>customer satisfaction</i> AMO	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025
Abbonati	69,8	69,0	69,6	66,1	69,1	70,3	70,4
Non abbonati	64,7	70,8	72,3	66,5	70,5	71,1	69,8
Totale utenti	68,9	69,6	70,5	66,2	69,6	70,7	70,2

