



Agenzia per la Mobilità di Modena

LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
IN PROVINCIA DI MODENA

POLEIS

Indice

NOTA METODOLOGICA.....	2
La struttura del questionario.....	4
Gli indici di customer satisfaction.....	5
IL CAMPIONE	6
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO INIZIALE	8
I DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO: SODDISFAZIONE E IMPORTANZA	9
Organizzazione del servizio.....	9
Pensiline.....	10
Affidabilità del servizio	11
Qualità del viaggio	12
Professionalità del personale	13
Informazioni	14
Controllo e reperimento biglietti	15
Soddisfazione e importanza: un riepilogo	16
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE	18
LE ASPETTATIVE SUL SERVIZIO	19
LA CONVALIDA DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI.....	21
GLI INDICI DI CUSTOMER SATISFACTION	22
L'indice di customer satisfaction generale	22
L'indice di customer satisfaction relativo agli aspetti di competenza SETA	23
L'indice di customer satisfaction relativo agli aspetti di competenza AMO	24

NOTA METODOLOGICA

L'annuale indagine di gradimento del servizio di trasporto pubblico locale in Provincia di Modena ha visto un'importante novità nella ridefinizione delle quote campionarie, che risalivano al 2019, al fine di dotarsi di un campione maggiormente rappresentativo della popolazione di fruitori attuale.

Prima di illustrare nel dettaglio i cambiamenti operati in materia di campionamento, si dà conto di ciò che invece è rimasto immutato rispetto alle precedenti edizioni.

L'indagine si è infatti svolta con la conduzione di 700 interviste face-to-face ad utenti del TPL, svolte presso le fermate indicate nella tabella seguente:

Luogo di svolgimento dell'intervista e numero di risposte complete raccolte	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
Totale	700	100

Le interviste sono state condotte dagli operatori di SWG nel periodo compreso tra 13 e 29 maggio 2026, ed hanno avuto gli esiti riportati nel seguente prospetto dei contatti. Il tasso di risposta, pari al 62%, risulta inferiore rispetto a quello dei due anni precedenti (69% nel 2024 e 68% nel 2025). SWG ha garantito il controllo a posteriori del corretto svolgimento dell'intervista, tramite un 10% di contatti telefonici.

Prospetto dei contatti	
Numero di interviste realizzate	700
Rifiuti	264
Fuori quota	139
Cadute	21
Totale contatti	1124
Tasso di risposta	62%

Come anticipato in precedenza, mentre modalità di somministrazione e struttura dell'indagine sono rimaste immutate, occorre illustrare i cambiamenti avvenuti in materia di campionamento, a seguito della revisione delle quote della popolazione di riferimento. I principali mutamenti hanno riguardato la classificazione per titolo di viaggio e tratta percorsa. Come si può notare nella tabella sottostante, la principale differenza nelle quote è determinata dal fatto che le i viaggiatori su linee extra-urbane siano ora la maggioranza (54,1%), con una crescita di dodici punti percentuali a discapito dei precedentemente prevalenti viaggiatori su linea urbana (45,9%). Ciò è in parte correlato alla diminuzione di fruitori con biglietto di corsa semplice, che calano di 9,3 punti percentuali, in gran parte "persi" nelle tratte urbane. Calano, infine, anche gli abbonati mensili: ora il 18,6%, a fronte del precedente 29,3%.

All'estrema destra della tabella è proposta l'effettiva distribuzione percentuale delle 700 interviste raccolte, a conferma del rispetto delle quote proposte e dell'ottima rappresentatività del campione raggiunta secondo questo primo livello di classificazione degli utenti.

	Quote 2019			Quote 2026 (su dati 2025)			Interviste 2026		
%	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale
Biglietto corsa semplice	23,4	11,7	35,1	17,0	8,8	25,8	17,3	8,7	26,0
Abbonamento mensile	15,9	13,4	29,3	8,2	10,4	18,6	8,7	10,6	19,3
Abbonamento annuale	17,8	17,8	35,6	20,7	34,9	55,6	20,3	34,4	54,7
Totale	57,1	42,9	100	45,9	54,1	100	46,3	53,7	100

Per completezza, aggiungiamo che anche il secondo livello di stratificazione del campione, che riguardava i soli abbonati, è stato rispettato in fase di raccolta delle risposte, con scarti dalle quote previste mai oltre i due punti percentuali, per genere (con il 56,4% di donne), classe d'età (prevalentemente scolastica, 69,9% di giovani fino ai 24 anni), tipo di tratta (60,8% extraurbana), mentre vi è una leggera sovrarappresentazione degli abbonati annuali (73,9% contro il 69% previsto).

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. 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>
	<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 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).

IL CAMPIONE

L'indagine del 2026 si fonda su un campione di 700 intervistati, confermando una marcata prevalenza femminile pari al 59,1%. Analizzando il profilo sociodemografico, emerge con chiarezza come il bacino d'utenza principale sia solido tra i giovanissimi: il 62,6% del campione ha un'età compresa tra i 15 e i 24 anni, dato che trova logica corrispondenza nella vastissima percentuale di studenti (55,3%) e nel livello di istruzione, con il 52% degli intervistati in possesso della sola licenza media. A livello territoriale, il capoluogo modenese accoglie la maggioranza relativa dei residenti (42,9%), seguito a distanza dal Distretto Ceramico (16,7%) e dalle Terre d'Argine (12,1%).

Caratteristiche sociodemografiche del campione		N	%
Genere	Uomo	286	40,9
	Donna	414	59,1
Classe d'età	da 15 a 24 anni	438	62,6
	da 25 a 34 anni	75	10,7
	da 35 a 44 anni	59	8,4
	da 45 a 54 anni	52	7,4
	da 55 a 64 anni	47	6,7
Residenza	Modena	300	42,9
	Distretto ceramico	117	16,7
	Terre d'argine	85	12,1
	Area Nord	54	7,7
	Terre di castelli	56	8,0
	Comuni del Sorbara	28	4,0
	Frignano	17	2,4
	Altre province emiliano-romagnole	36	5,1
	Altre regioni	6	0,9
	Non classificabile	1	0,1
Condizione professionale	Lavoratore autonomo	21	3,0
	Lavoratore dipendente	218	31,1
	Studente	387	55,3
	Disoccupato/a	21	3,0
	Casalinga/o	16	2,3
	Pensionato/a	18	2,6
	Altro non occupato	19	2,7
Titolo di studio	Laurea specialistica o vecchio ordinamento	22	3,1
	Laurea triennale	33	4,7
	Diploma di maturità (5 anni)	228	32,6
	Diploma professionale (2/3 ann)	49	7,0
	Licenza media	364	52,0
	Fino a licenza elementare	4	0,6
Totale		700	100

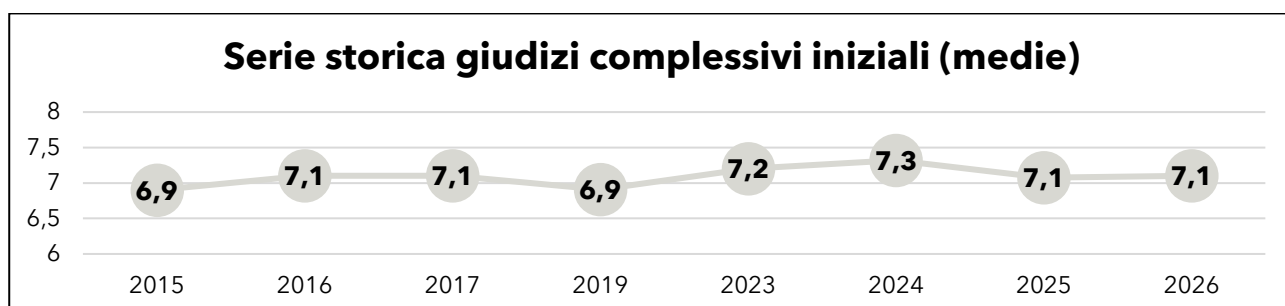
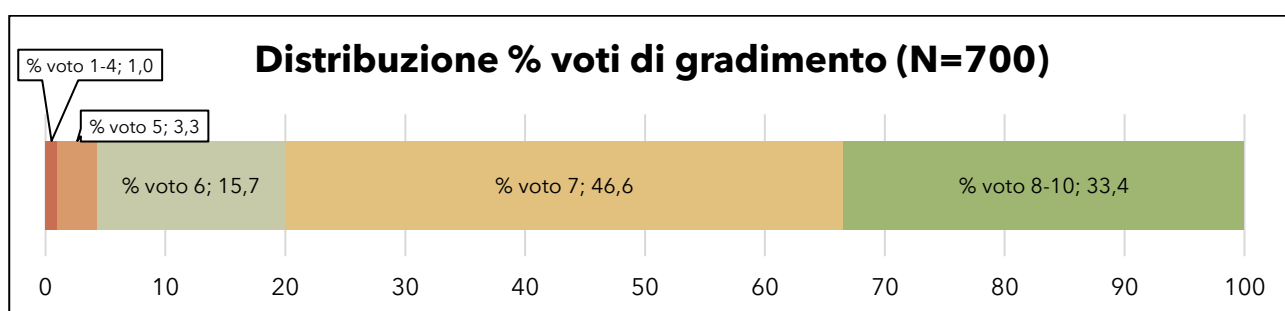
Osservando le abitudini di viaggio, prevale l'utenza delle tratte extra-urbane (53,7%) su

quelle urbane (46,3%), trainata da viaggiatori estremamente fidelizzati: il 54,7% si muove con un abbonamento annuale e il 19,3% con un titolo mensile. A riprova dell'alta frequenza di utilizzo, oltre un terzo del campione (35,7%) dichiara di superare le 400 convalide annue, mentre un ulteriore 37,9% si colloca nella fascia tra le 51 e le 200 convalide.

Caratteristiche del campione per profilo di utenza		N	%
Linea	Urbana	324	46,3
	Extra Urbana	376	53,7
Titolo di viaggio	Un biglietto di corsa semplice o multicorsa	182	26,0
	Un abbonamento mensile	135	19,3
	Un abbonamento annuale	383	54,7
Numero convalide annuali	0-50 convalide	50	7,1
	51-200 convalide	265	37,9
	201-400 convalide	123	17,6
	oltre 400 convalide	250	35,7
Totale		700	100

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO INIZIALE

Il giudizio di gradimento iniziale, richiesto in apertura di intervista, prima di addentrarsi in una valutazione dettagliata e ponderata del servizio, restituisce un voto medio di 7,1, replicando in modo esatto il valore già registrato nell'edizione 2025. Questa stabilità è accompagnata da una fortissima compattezza delle opinioni del campione: moda e mediana si posizionano stabilmente sul 7, con una deviazione standard estremamente bassa, pari a 0,99. Le manifestazioni di grave insoddisfazione sono marginali, con i voti insufficienti (inferiori a 6) relegati al 4,3% del totale, mentre le valutazioni di eccellenza (comprese tra 8 e 10) costituiscono un robusto 33,4%



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

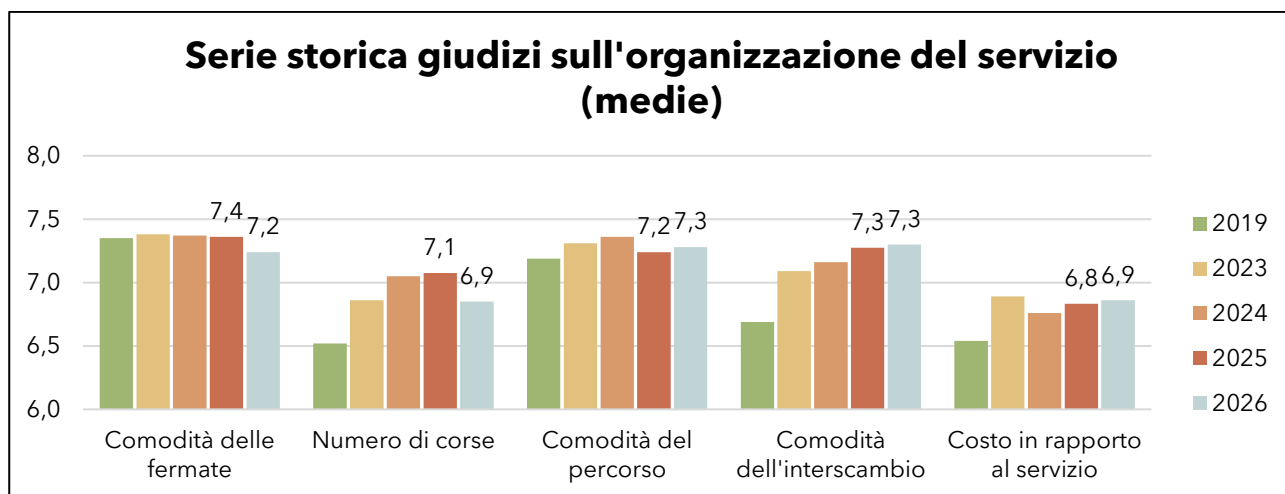
N	700
Media	7,1
Mediana	7
Moda	7
St. Dev.	0,99
% voti <6	4,3
% voti ≥8	33,4
Media 2025	7,1

I DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO: SODDISFAZIONE E IMPORTANZA

Organizzazione del servizio

Per ciò che concerne la macro-area dell'organizzazione, l'utenza esprime valutazioni di importanza vicinissime ai massimi teorici, con medie fisse tra l'8,6 e l'8,8 per tutti i parametri. A fronte di tali aspettative, i giudizi di soddisfazione del 2026 si confermano ampiamente sufficienti e in continuità con il biennio precedente. La *comodità dell'interscambio* si allinea sul 7,3, registrando appena il 3,5% di insufficienze complessive a fronte del 38,4% di voti eccellenti (8-10). Ottima anche la tenuta della *comodità del percorso*, anch'essa a quota 7,3, con il 2,5% di insufficienze e un 37% di giudizi estremamente positivi. Assestamento al ribasso per la *comodità delle fermate*, che passa dal 7,4 consolidato del biennio 2024-2025 all'odierno 7,2, pur contenendo i giudizi negativi al 3,4% e incassando il 39,1% di voti tra 8 e 10. I due fattori storicamente più complessi, ovvero il *numero di corse disponibili* e il *costo in rapporto al servizio*, si attestano su una media di 6,9. Per il costo si tratta di una conferma rispetto al 6,8 degli anni precedenti; il numero di corse sconta invece una lieve contrazione rispetto al 7,1 del passato, dovuta in particolar modo all'11,6% di valutazioni inferiori a sei, secondo aspetto del servizio per incidenza di giudizi negativi.

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		3,4	20,1	37,3	39,1		7,2	1,04	7,4
Il numero di corse disponibili	2,0	9,6	21,0	39,0	28,4		6,9	1,22	7,1
La comodità del percorso che fa il bus	0,1	2,4	17,9	42,6	37,0		7,3	1,12	7,2
La comodità dell'interscambio tra le linee	0,4	3,9	14,4	40,7	38,4	2,1	7,3	1,03	7,3
Il costo del viaggio in rapporto al servizio	2,7	7,6	19,4	38,0	31,7	0,6	6,9	1,40	6,8

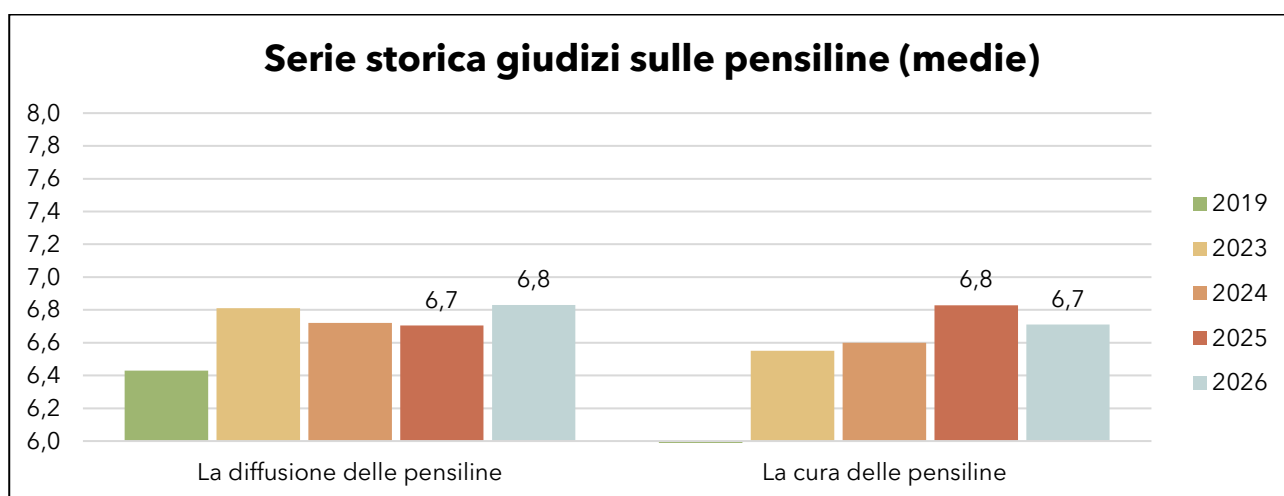


Importanza attribuita agli aspetti relativi all'organizzazione del servizio (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La comodità delle fermate			0,3	7,9	91,9		8,7	1,0	8,8
Il numero di corse disponibili			0,4	6,4	93,1		8,8	0,9	8,8
La comodità del percorso che fa il bus			0,1	7,6	92,3		8,6	1,0	8,8
La comodità dell'interscambio tra le linee	0,3		0,9	6,6	90,0	2,3	8,6	1,0	8,8
Il costo del viaggio in rapporto al servizio	0,1		1,1	5,9	92,3	0,6	8,7	1,0	8,8

Pensiline

Nel 2026 la *diffusione delle pensiline* incassa un gradimento medio di 6,8 e la *relativa cura e manutenzione* un 6,7, variazioni pressoché nulle rispetto agli anni precedenti. Questi punteggi medi discendono da distribuzioni delle risposte che vedono rispettivamente il 10% ed il 12% di insufficienze, ampiamente compensate dai pareri positivi, pur con una moda assestata a 7, a testimonianza di una soddisfazione moderata. Per ciò che concerne l'importanza attribuita a queste infrastrutture, nel contesto di un sostanziale appiattimento dei giudizi, va rimarcato che si tratta dell'area che ottiene le valutazioni medie inferiori.

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	1,9	8,1	28,7	36,1	25,1		6,8	1,18	6,7
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	2,9	9,1	25,0	38,1	24,9		6,7	1,34	6,8

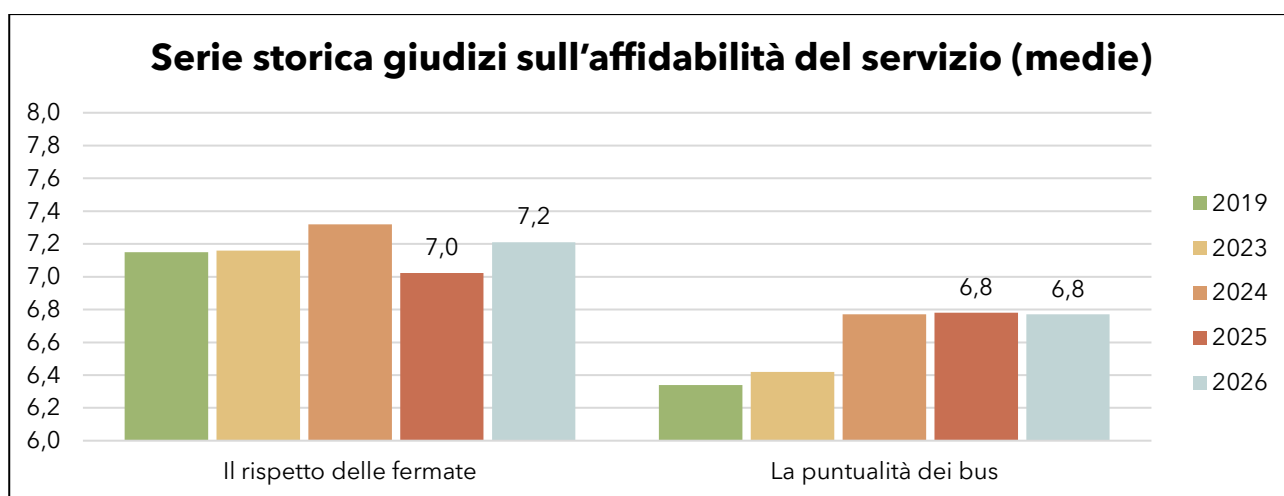


Importanza attribuita agli aspetti relativi alle pensiline (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La diffusione delle pensiline		0,3	0,3	13,0	86,4		8,5	1,1	8,6
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)		0,1	1,0	15,7	83,1		8,4	1,1	8,5

Affidabilità del servizio

In questo comparto cruciale, le dinamiche appaiono consolidate. Il *rispetto delle fermate* mostra un positivo rimbalzo, riposizionandosi a 7,2 (dopo la flessione a 7,0 del 2025). Questa ripresa è sostenuta da una distribuzione dei voti rassicurante: le insufficienze si contraggono al 6,0%, a fronte del 36,7% di punteggi di eccellenza. Il voto medio alla *puntualità dei bus*, invece, si cristallizza sul 6,8 per il terzo anno consecutivo, con le posizioni marcatamente negative limitate all'11,0% ed una maggioranza relativa di giudizi pari a 7 (37,3%). In termini di rilevanza percepita, l'affidabilità si conferma un requisito primario: l'importanza del rispetto delle fermate tocca quota 8,6, mentre quella della puntualità segue a brevissima distanza con 8,5

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	1,7	4,3	21,0	36,3	36,7		7,2	1,20	7,0
La puntualità dei bus	3,1	7,9	26,4	37,3	25,3		6,8	1,14	6,8

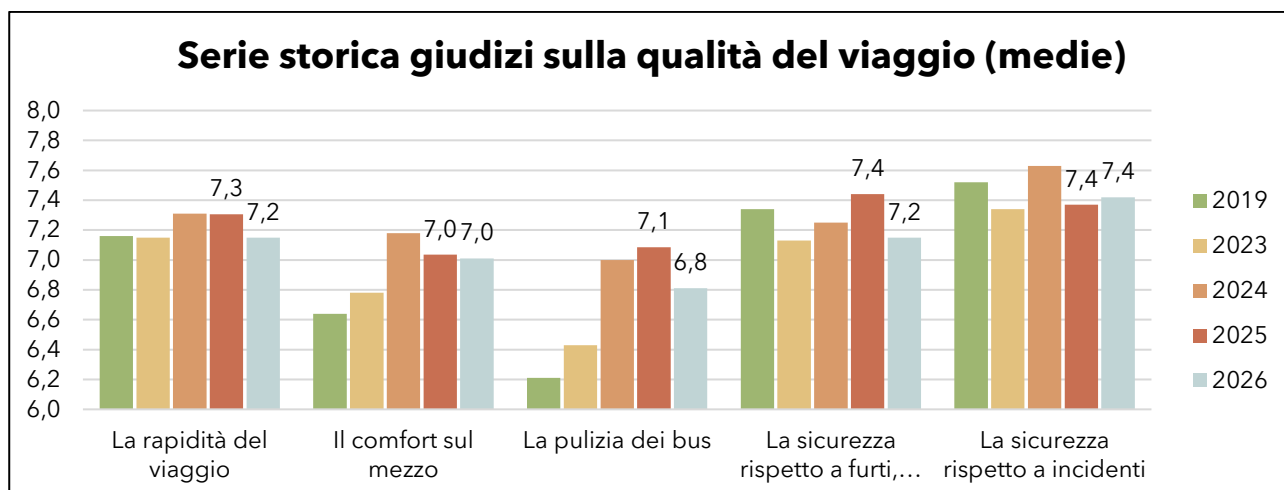


Importanza attribuita agli aspetti relativi all'affidabilità del servizio (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
Il rispetto delle fermate		0,3	0,3	13,0	86,4		8,6	1,1	8,7
La puntualità dei bus		0,1	1,0	15,7	83,1		8,5	1,1	8,6

Qualità del viaggio

L'esperienza a bordo restituisce un gradimento complessivamente alto, pur con flessioni in specifiche voci. La *pulizia dei bus* scende di tre decimi, a 6,8 (in presenza di un 7,6% di insufficienze complessive e un 31,0% di valutazioni pari o superiori a 8), e flette lievemente anche la percezione di *sicurezza rispetto a furti*, che si attesta a 7,2. Si rivelano invece stabili il *comfort generale* (stabile a 7,0), la *rapidità del viaggio* (7,2) e la *sicurezza contro incidenti*, che blinda il punteggio di 7,4, premiato da una schiacciante concentrazione apicale (43,0% di voti 8-10). Quanto all'importanza espressa, gli utenti si rivelano alquanto esigenti, con punteggi di importanza tra i più elevati del questionario: 8,8 per la sicurezza contro gli incidenti, 8,7 per la protezione da furti e per la rapidità, e 8,6 per comfort e pulizia.

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	0,4	4,1	19,6	41,6	34,3		7,2	0,99	7,3
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	1,6	6,3	20,0	40,1	32,0		7,0	1,09	7,0
La pulizia dei bus	3,9	3,7	21,3	40,1	31,0		6,8	1,17	7,1
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	2,0	4,0	16,7	40,6	36,7		7,2	1,19	7,4
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	0,7	2,4	11,3	42,6	43,0		7,4	1,13	7,4

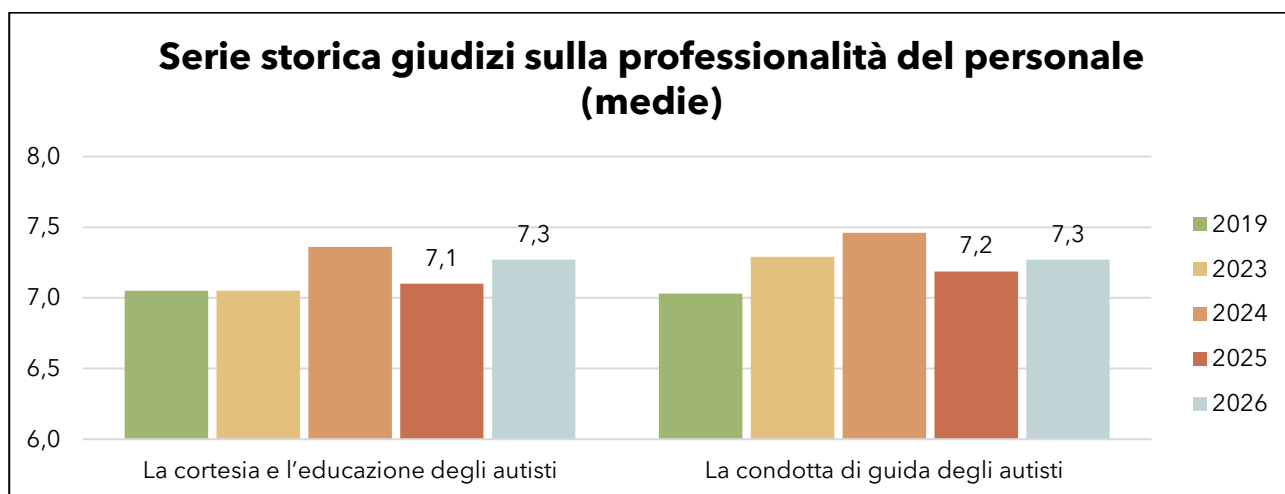


Importanza attribuita agli aspetti relativi alla qualità del viaggio (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La rapidità del viaggio	0,1	0,1	0,4	7,4	91,9	0,1	8,7	0,9	8,7
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)		0,4		6,3	93,3		8,6	0,9	8,8
La pulizia dei bus			0,3	6,9	92,9		8,6	0,9	8,8
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie			0,4	6,9	92,7		8,7	1,0	8,8
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici			0,3	5,0	94,7		8,8	1,0	8,8

Professionalità del personale

Gli item relativi al capitale umano dell'azienda lasciano intravedere una positiva inversione di tendenza rispetto all'anno precedente. Sia la *cortesìa degli autisti*, sia la loro *condotta di guida* risalgono a una solida media di 7,3. Questo recupero si innesta su distribuzioni di frequenza di chiaro significato: per l'educazione, le valutazioni ottime (8-10) toccano il 39,7% confinando le insufficienze al 4,3%; risultati ancora migliori per la condotta di guida, che sventa al 41,3% di eccellenza, con giudizi negativi ridotti al 2,3%. Questo eccellente riscontro si sposa con aspettative altissime che riconoscono la centralità del fattore umano: l'importanza assegnata alla cortesia degli autisti è solida a 8,7, affiancata dall'8,6 relativo alla condotta di guida.

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	0,7	3,6	23,6	32,4	39,7		7,3	1,25	7,1
La condotta di guida degli autisti	0,6	1,7	21,4	35,0	41,3		7,3	1,17	7,2



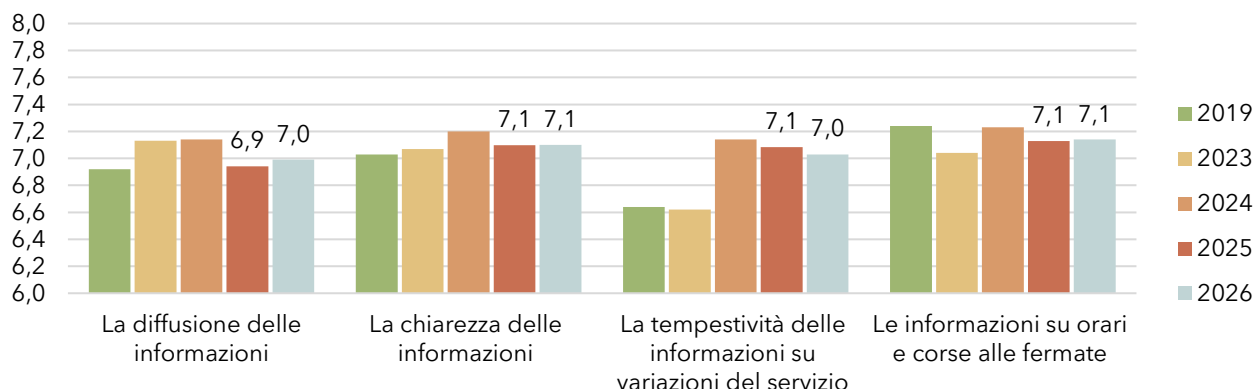
Importanza attribuita agli aspetti relativi alla professionalità del personale (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La cortesia e l'educazione degli autisti			0,9	14,6	84,6		8,7	1,2	8,7
La condotta di guida degli autisti			0,6	15,9	83,6		8,6	1,1	8,7

Informazioni

Gli aspetti relativi alla comunicazione e alla diffusione delle informazioni sul servizio denotano stabilità. Nel 2026, *chiarezza e informazioni alle fermate* segnano un 7,1, con i pareri insufficienti circoscritti al 4,5% e al 3,0% rispettivamente, mentre la fascia di voti eccellente racchiude in entrambi i casi oltre un terzo del campione. La *diffusione* e la *tempestività delle informazioni* si attestano a 7,0, incamerando un nutrito gradimento superiore all'8 (31,1% e 33,4%) e lamentele marginali. A specchio di questa omogeneità nei giudizi di soddisfazione, si rileva un totale livellamento anche nelle aspettative: l'utenza attribuisce a tutte e quattro le voci della comunicazione un'importanza media identica, pari a 8,6.

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	1,1	4,3	25,6	37,9	31,1		7,0	1,04	6,9
La chiarezza delle informazioni	0,4	4,1	23,4	38,0	34,0		7,1	1,08	7,1
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio	1,0	7,1	21,9	36,6	33,4		7,0	1,09	7,1
Le informazioni su orari e corse alle fermate	0,7	2,3	19,7	41,6	35,7		7,1	0,99	7,1

Serie storica giudizi sulle informazioni (medie)

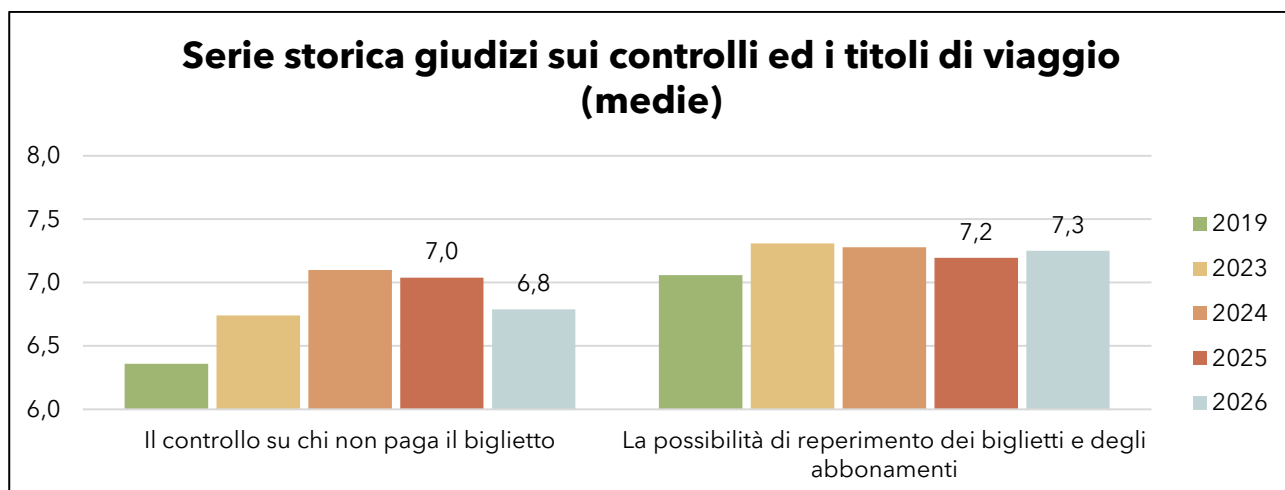


Importanza attribuita agli aspetti relativi all'informazione (N=700)	% voti 1-4	% voto 5	% voto 6	% voto 7	% voti 8-10	% NS/NR	Media	St.Dev	Media 2025
La diffusione delle informazioni			0,6	9,0	90,4		8,6	1,0	8,7
La chiarezza delle informazioni			0,7	6,9	92,4		8,6	0,9	8,7
La tempestività delle informazioni su variazioni del servizio			1,6	8,7	89,7		8,6	1,0	8,7
Le informazioni su orari e corse alle fermate	0,1	0,1	0,4	10,1	89,1		8,6	1,0	8,7

Controllo e reperimento biglietti

Quest'ultima sezione racchiude due aspetti concernenti i titoli di viaggio. Il *reperimento* dei biglietti si riconferma un punto di forza incassando un ottimo 7,3. Il dato è rafforzato dall'eccellente distribuzione, che vede il 38,4% di voti 8-10 e quasi una quota marginale di insufficienze (4,6%). Più severo resta il giudizio sull'*attività di controllo*, che arretra a 6,8, dal 7 del 2025, non tanto per un incremento dei voti insufficienti, che non superano l'8,0% del totale, quanto per il 21,4% di giudizi tra 8 e 10, dato più basso tra tutti gli item sottoposti a giudizio. Sul piano della rilevanza, queste due dimensioni operative chiudono il quadro confermando attese rigorose, valutate dagli intervistati in modo simmetrico con un punteggio di importanza di 8,5 per entrambe le voci.

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	1,7	6,3	31,0	39,6	21,4		6,8	1,13	7,0
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	0,3	4,3	20,7	36,1	38,4	0,1	7,3	1,16	7,2



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			1,0	16,7	82,3		8,5	1,1	8,5
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti			1,3	18,6	80,1		8,5	1,1	8,5

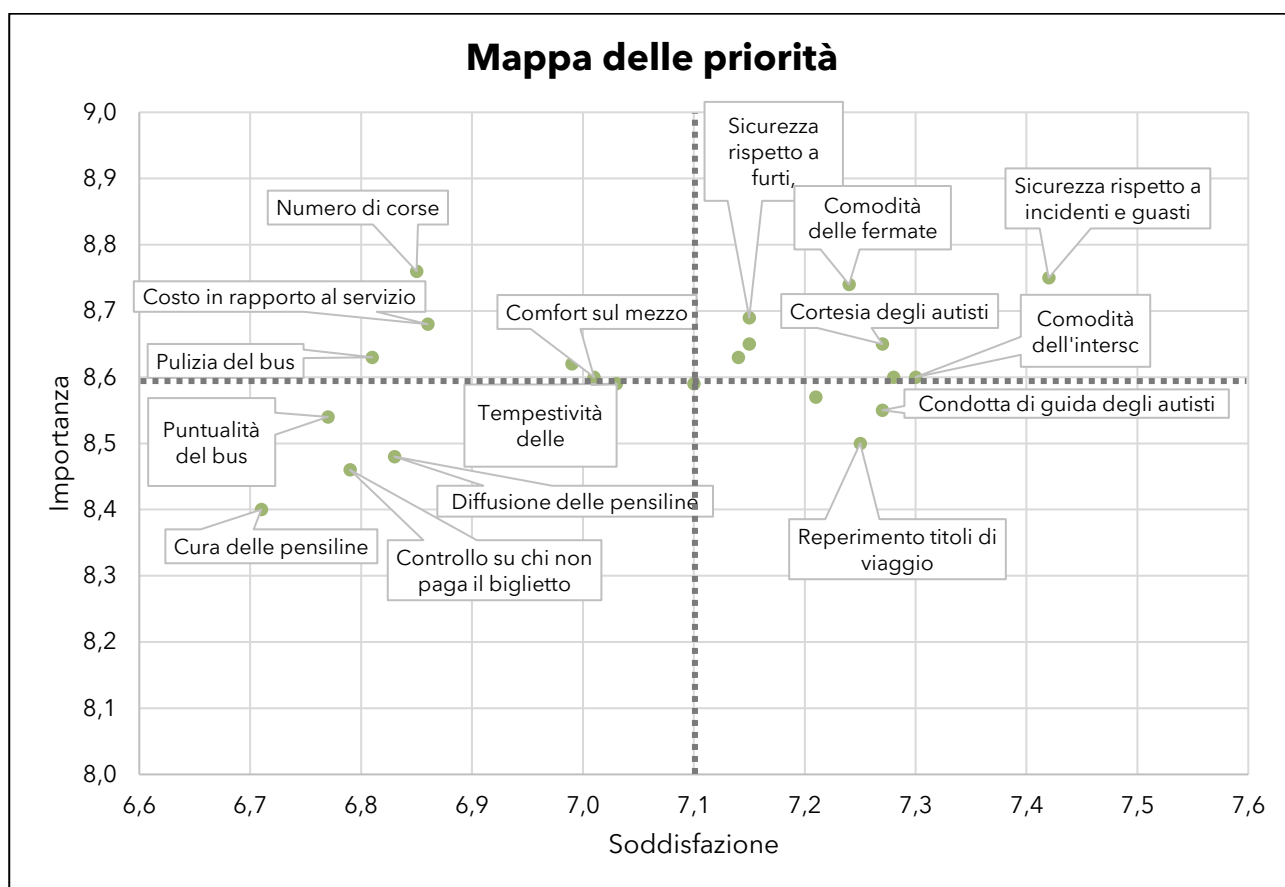
Soddisfazione e importanza: un riepilogo

Una sintetica mappatura delle priorità - ottenuto calcolando lo "scarto" (gap) tra l'importanza dichiarata e l'effettiva soddisfazione - restituisce la gerarchia dei margini di miglioramento. La fascia delle rigidità strutturali vede in testa il *numero di corse disponibili* (scarto massimo pari a 1,9). Seguono a strettissimo giro, con gap compresi tra 1,8 e 1,7, voci da sempre sensibili: *pulizia dei bus* (1,8), *costo in rapporto al servizio* (1,8), *puntualità* (1,8), *cura delle pensiline* (1,7) e *controllo sui titoli* (1,7). Nel versante opposto del quadrante, l'azienda si rivela sostanzialmente allineata alle aspettative dell'utenza sui fronti della *sicurezza contro incidenti*, *comodità del percorso*, *comodità dell'interscambio*, *condotta di guida* e *reperimento titoli*, tutte voci caratterizzate da uno scarto per certi versi "fisiologico", pari a 1,3.

Riepilogo delle valutazioni di soddisfazione e importanza e relativo scarto	Soddisfazione (voto medio, 1-10)	Importanza (voto medio, 1-10)	Scarto
Numero di corse	6,9	8,8	1,9
Pulizia del bus	6,8	8,6	1,8
Costo in rapporto al servizio	6,9	8,7	1,8
Puntualità del bus	6,8	8,5	1,8
Cura delle pensiline	6,7	8,4	1,7
Controllo su chi non paga il biglietto	6,8	8,5	1,7
Diffusione delle pensiline	6,8	8,5	1,7
Diffusione delle informazioni	7,0	8,6	1,6
Comfort sul mezzo	7,0	8,6	1,6

Tempestività delle informazioni	7,0	8,6	1,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi...	7,2	8,7	1,5
Comodità delle fermate	7,2	8,7	1,5
Rapidità del viaggio	7,2	8,7	1,5
Informazioni alle fermate	7,1	8,6	1,5
Chiarezza delle informazioni	7,1	8,6	1,5
Cortesia degli autisti	7,3	8,7	1,4
Rispetto delle fermate	7,2	8,6	1,4
Sicurezza rispetto a incidenti e guasti	7,4	8,8	1,3
Comodità del percorso	7,3	8,6	1,3
Comodità dell'interscambio	7,3	8,6	1,3
Condotta di guida degli autisti	7,3	8,6	1,3
Reperimento titoli di viaggio	7,3	8,5	1,3

Nel dettaglio, questo grafico disloca le diverse componenti del servizio a seconda dei punteggi medi che essi raccolgono in materia di soddisfazione e di importanza, disegnando quattro quadranti a partire dalle medie complessive di tali punteggi. In particolare, il quadrante in alto a sinistra ospita gli item con maggiore margine di miglioramento, per soddisfare esigenze tra le più importanti - per quanto possa leggersi da giudizi medi racchiusi in poco più di tre decimi.

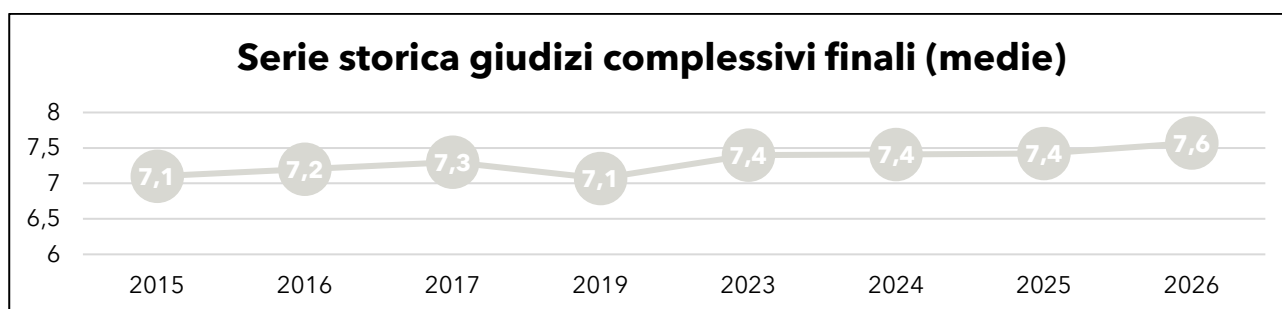
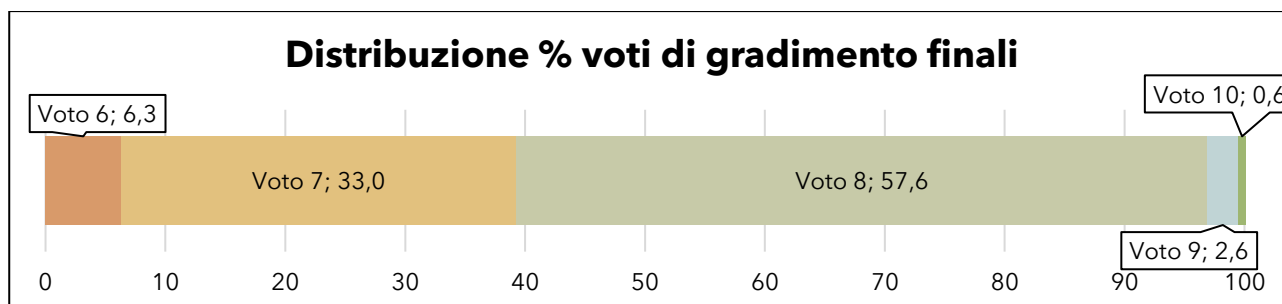


IL GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE

Se il giudizio sul servizio espresso ad inizio intervista risultava già ampiamente positivo (7,1), una volta considerate tutte le componenti del servizio, il parere complessivo cresce ulteriormente, raggiungendo una media pari a 7,6, il valore più alto degli ultimi dieci anni. Si tratta, peraltro, di una visione assolutamente concorde, come dimostra la deviazione standard estremamente ridotta (0,67), per effetto di una distribuzione di frequenza che parte addirittura da 6 - nella completa assenza di posizioni chiaramente critiche.

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

N	700
Media	7,6
Mediana	8
Moda	8
St. Dev.	0,67
% voti <6	0
% voti ≥8	60,8
Media 2025	7,4



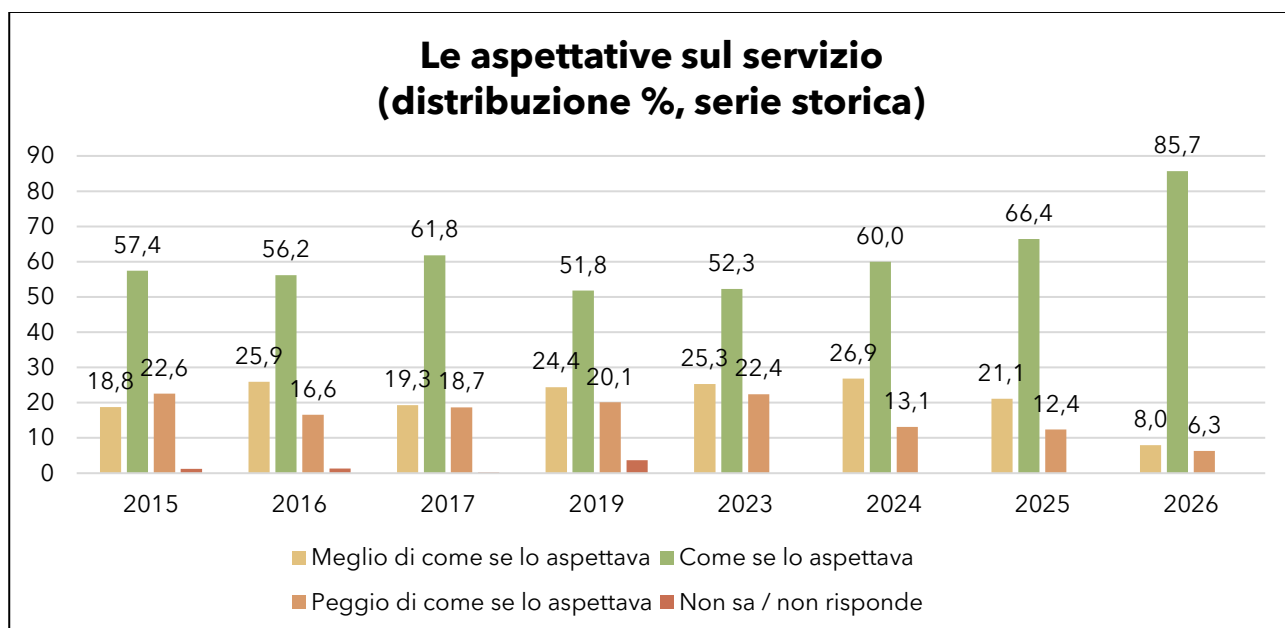
Di fronte ad un campione così uniformemente favorevole, sono rare le differenze statisticamente significative nei giudizi complessivi delle sue diverse componenti. Sono due le variabili testate che meritano di essere segnalate. Una riguarda il titolo di studio, per cui dai laureati proviene il voto inferiore (7,4), mentre dai diplomati arriva quello più alto (7,66). L'altra, invece, il luogo di svolgimento dell'intervista. A questo proposito, nella tabella seguente sono elencati i giudizi medi raccolti presso le diverse fermate, in ordine discendente.

Voto medio di gradimento per luogo di svolgimento dell'intervista (Differenze statisticamente significative al 99% di confidenza)	N casi	Media
Modena: Largo Garibaldi	30	7,9
Castelfranco Emilia: FFSS	30	7,9
Modena: stazione ferroviaria	110	7,7
Modena: Polo scolastico Leonardo	60	7,7
Carpi: stazione ferroviaria: area interscambio servizi urbani	30	7,7
Carpi: piscine	30	7,7
Finale Emilia: Polo scolastico	20	7,7
Sassuolo: FFSS, terminal extraurbane	30	7,7
Maranello: Terminal	30	7,7
Vignola: autostazione	30	7,0
Carpi: Autostazione	40	7,6
Modena: autostazione, approdo servizi urbani	70	7,5
Modena: autostazione, approdo servizi extraurbani	90	7,5
Mirandola: Polo scolastico	30	7,5
Sassuolo: FFSS, approdo linee urbane	30	7,5
Pavullo: autostazione	20	7,2
Mirandola: ospedale	20	7,1

Le aspettative sul servizio

Come abitualmente avviene nelle indagini di *customer satisfaction*, la valutazione puntuale del servizio è accompagnata da una domanda relativa alle aspettative pregresse sullo stesso e dal confronto tra queste e l'esperienza maturata.

Come si può notare dal grafico seguente, che riporta i risultati di questa domanda dal 2015 in poi, è sempre più marcata la prevalenza di quanti hanno trovato il servizio esattamente come se lo attendevano (85,7%, quasi venti punti percentuali in più rispetto al 2025), con il solo 6,3% del campione a risultare deluso.



La prassi di questa indagine prevede la costruzione di una tipologia di utenti, combinando i loro voti complessivi finali e le risposte espresse a proposito del confronto tra esperienza ed aspettative. Chiaramente, il progressivo uniformarsi del campione rispetto alla conferma delle attese rende meno densa di significati questa operazione. Detto questo, dalla tabella seguente è semplice desumere i criteri secondo cui sono definite le tre aree degli utenti:

- L'area critica è composta da quanti hanno trovato il servizio al di sotto delle attese o hanno dato un voto complessivo pari o inferiore a 6: in questa edizione, risponde a queste caratteristiche l'11,4% dei rispondenti.
- L'area del gradimento è quella prevalente: ad attribuire un voto tra 7 e 8, con una risposta neutra o positiva relativamente alle aspettative è l'85,4% del campione.
- Assai marginale (3,1%) è l'area della soddisfazione, cui corrispondono quanti hanno attribuito voti pari o superiori a 9.

Il profilo degli utenti del TPL (distribuzione congiunta voto complessivo finale e aspettative, %)		Giudizio complessivo finale							Totale
		Voti 1-4	Voto 5	Voto 6	Voto 7	Voto 8	Voto 9	Voto 10	
Rispetto alle sue aspettative, il servizio di TPL che utilizza è...	Meglio di come se lo aspettava	0	0	0	1,6	5,4	0,6	0,4	21,1
	Come se lo aspettava	0	0	5,1	28,0	50,4	2,0	0,1	66,4
	Peggio di come se lo aspettava	0	0	1,1	3,4	1,7	0	0	12,4
	<i>Totale</i>	0	0	6,3	33,0	57,6	2,6	0,6	100

Nella tabella seguente è riportato l'andamento della composizione delle aree, ed il voto medio finale espresso da ciascuna di esse - una relazione, peraltro, fortemente significativa, proprio per costituzione della tipologia di partenza stessa.

L'aspetto più significativo è la contrazione dell'area critica, che dal 23% del 2024 e 21,3% del 2025 scende all'11,4% del 2026, mentre cresce il giudizio complessivo espresso, che si mantiene ampiamente sufficiente (6,6 su 10).

Altro elemento da rimarcare è il giudizio medio espresso dall'area di gradimento: quattro decimi superiore al 2025, il 7,7 di questa edizione attribuisce un valore ancor più positivo alla crescita di quest'area, che avrebbe potuto altrimenti essere letta come una sostanziale accettazione passiva dei livelli di servizio.

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	23,0%	6,5	21,3%	6,2	11,4%	6,6
Area del gradimento	63,9%	7,4	57,6%	7,3	85,4%	7,7
Area della soddisfazione	13,1%	9,2	21,1%	9,1	3,1%	9,2
<i>Totale</i>	100%	7,4	100%	7,4	100%	7,6

LA CONVALIDA DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI

Se i risultati esaminati fin qui mostravano una sostanziale continuità, pur in presenza di un miglioramento del giudizio complessivo finale, gli atteggiamenti relativi alle modalità di validazione dei titoli di viaggio mostrano un cambiamento significativo nelle preferenze dagli intervistati rispetto alle rilevazioni precedenti.

Tra i possessori di biglietto, si osserva un'inversione di tendenza rispetto all'anno precedente. Se nel 2025 la maggioranza del campione (62,1%) esprimeva la preferenza per una singola obliterazione sul primo mezzo utilizzato nell'arco dei 75 minuti, nel 2026 l'orientamento maggioritario si sposta sulla validazione a ogni singolo accesso. Questa opzione ("deve convalidare su ogni autobus") è infatti indicata dal 57,1% degli utenti, segnando un incremento di 36,5 punti percentuali rispetto al 2025 e superando anche i livelli del 2024 (40,2%). Di conseguenza, la preferenza per la singola validazione iniziale si ridimensiona al 42,3%. Contestualmente, si riduce in modo drastico la quota di indecisi, che scende dal 12,9% del 2025 a un marginale 0,5%.

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	83	34,7	98	40,2	51	20,6	104	57,1
Deve convalidare solo sul primo	106	44,4	122	50,0	154	62,1	77	42,3
Non saprei	39	16,3	21	8,6	32	12,9	1	0,5
Non risponde	11	4,6	3	1,2	11	4,4		
<i>Totale (solo utenti biglietto corsa singola)</i>	<i>239</i>	<i>100</i>	<i>244</i>	<i>100</i>	<i>244</i>	<i>100</i>	182	100

Dinamiche del tutto analoghe si riscontrano all'interno del bacino dell'utenza abbonata. Fino all'indagine del 2025, la preferenza per l'esonero dalla validazione continua era largamente maggioritaria, raggiungendo il 64,4% delle risposte. Nel 2026, si registra invece un chiaro spostamento dell'orientamento verso la validazione sistematica: il 59,7% degli abbonati esprime infatti la propria preferenza per la convalida "ad ogni corsa", un dato in netta crescita rispetto al limitato 25,9% dell'anno precedente. L'opzione di non convalidare il titolo a ogni accesso scende pertanto al 37,1%, divenendo per la prima volta l'orientamento minoritario del campione.

Secondo lei, chi ha un abbonamento:	2023		2024		2025		2026	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deve convalidare ad ogni corsa	174	37,7	188	41,2	117	25,9	309	59,7
Non deve convalidare	199	43,2	232	50,9	291	64,4	192	37,1
Non saprei	51	11,1	29	6,4	39	8,6	17	3,3
Non risponde	37	8,0	7	1,5	5	1,1		
<i>Totale (solo abbonati)</i>	<i>461</i>	<i>100</i>	<i>456</i>	<i>100</i>	<i>456</i>	<i>100</i>	518	100

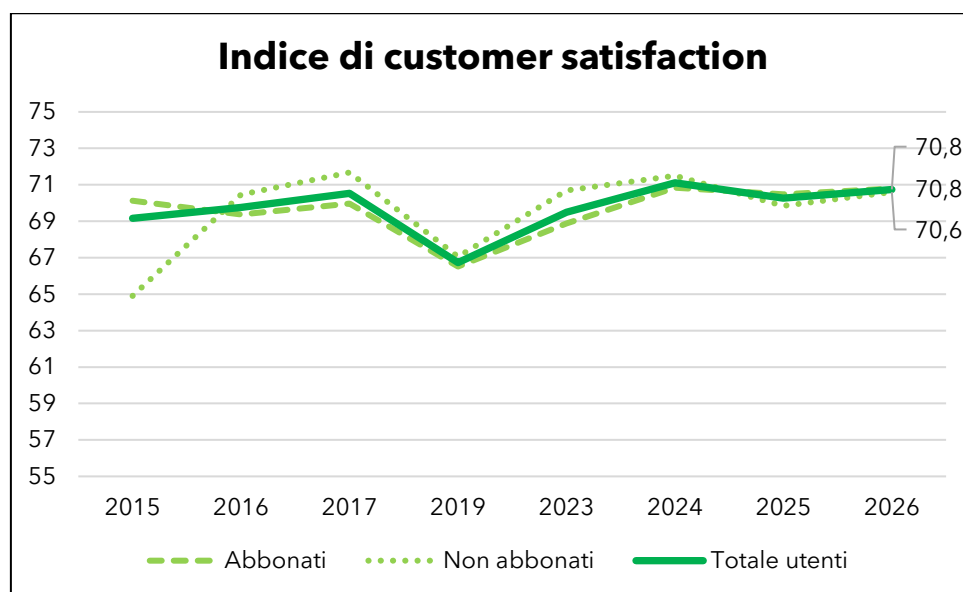
GLI INDICI DI CUSTOMER SATISFACTION

Di seguito sono riportati i valori degli indici di customer satisfaction complessivo e per gli specifici aspetti di competenza di SETA, prima, e di AMO, poi. Si rimanda alla nota metodologica per l'illustrazione delle modalità di calcolo.

Sono due gli aspetti da sottolineare. Innanzitutto gli indici assorbono il miglioramento delle opinioni degli intervistati visibile, forse in maniera più evidente, già dalla crescita di due decimi del voto di gradimento finale.

Il secondo aspetto, invece, riguarda il sostanziale annullamento delle differenze nei valori calcolati sull'intero campione, sui soli abbonati e sui soli viaggiatori occasionali (ossia con titolo di viaggio singolo o multicorsa), proprio per effetto della più marcata crescita dei valori di questi ultimi utenti che, pur rimanendo per non più di due decimi la componente meno favorevole, si sono sensibilmente avvicinati agli abbonati.

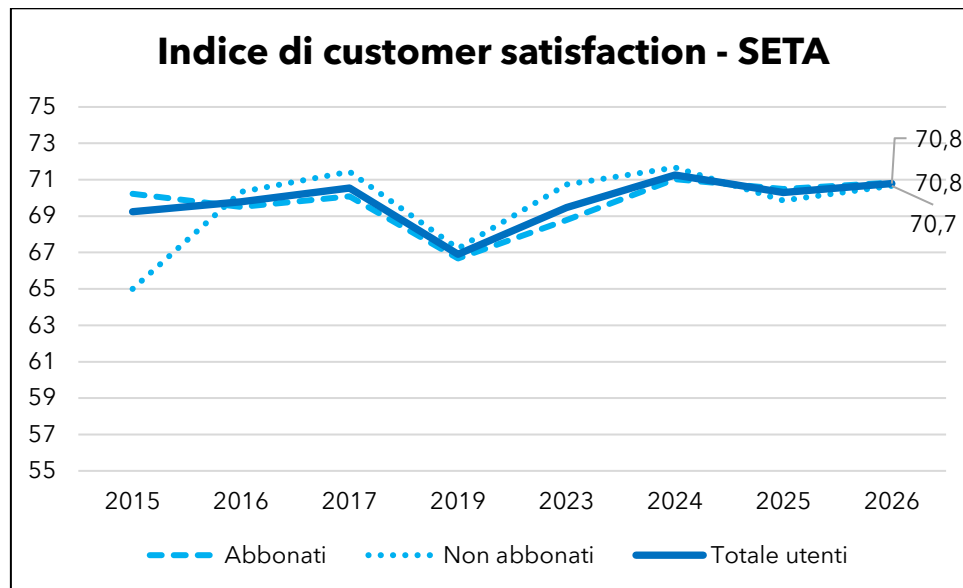
L'indice di customer satisfaction generale



Indice di customer satisfaction	2014	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025	2026
Abbonati	70,8	70,1	69,4	70,0	66,5	68,9	70,8	70,5	70,8
Non abbonati	59,5	64,9	70,5	71,7	67,1	70,7	71,5	69,8	70,6
Totale utenti	68,3	69,2	69,8	70,5	66,7	69,5	71,1	70,3	70,8

	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
Casi	518	182	700
ICS TOTALE	70,80	70,60	70,75
Deviazione standard	6,93	6,45	6,80
Margine d'errore +/-	0,60	0,94	0,50
Voto medio microfattori	7,09	7,07	7,08
Deviazione standard	0,75	0,69	0,73
Margine d'errore +/-	0,06	0,10	0,05

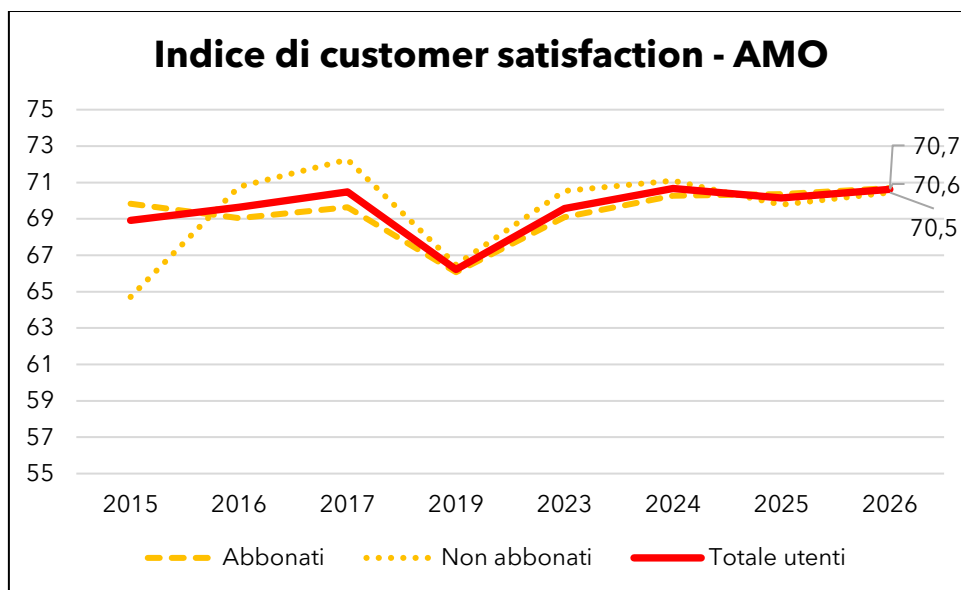
L'indice di customer satisfaction relativo agli aspetti di competenza SETA



Indice di customer satisfaction - SETA	2014	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025	2026
Abbonati	70,7	70,2	69,5	70,1	66,7	68,8	71,0	70,5	70,8
Non abbonati	59,9	65,0	70,3	71,4	67,2	70,7	71,7	69,9	70,7
Totale utenti	68,2	69,2	69,8	70,5	66,9	69,5	71,3	70,3	70,8

	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
Casi	518	182	700
ICS SETA	70,84	70,66	70,79
Deviazione standard	6,93	6,49	6,82
Margine d'errore +/-	0,60	0,94	0,51
Voto medio microfattori	7,10	7,08	7,09
Deviazione standard	0,75	0,70	0,73
Margine d'errore +/-	0,06	0,10	0,05

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



Indice di customer satisfaction - AMO	2014	2015	2016	2017	2019	2023	2024	2025	2026
Abbonati	71,3	69,8	69,0	69,6	66,1	69,1	70,3	70,4	70,7
Non abbonati	58,6	64,7	70,8	72,3	66,5	70,5	71,1	69,8	70,5
Totale utenti	68,4	68,9	69,6	70,5	66,2	69,6	70,7	70,2	70,6

	Abbonati	Non abbonati	Totale utenti
Casi	518	182	700
ICS AMO	70,69	70,45	70,62
Deviazione standard	7,25	6,78	7,13
Margine d'errore +/-	0,62	0,99	0,53
Voto medio microfattori	7,07	7,04	7,06
Deviazione standard	0,86	0,62	0,85
Margine d'errore +/-	0,07	0,09	0,06