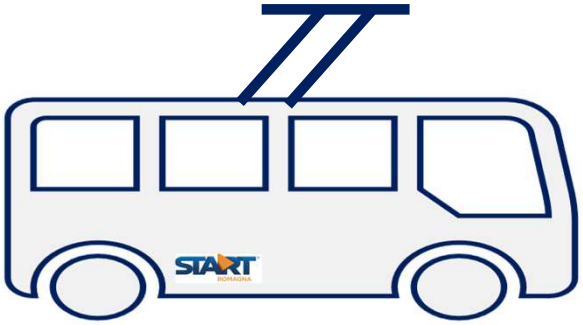
Indagine sui fattori della qualità percepita dei servizi TPL nell'Ambito Romagna

Autunno 2024 - Presentazione



Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

Nota Metodologica

Revisioni al questionario

Rilevazione del giudizio di valutazione Ex-Ante ed Ex-Post al giudizio di dettaglio degli aspetti del servizio

Rilevazione degli aspetti più importanti per un viaggio in bus

Riorganizzazione dei Microfattori di qualità del servizio

Aggiunta di Macrofattori e Microfattori di qualità del servizio

Aggiunta di domande a risposta aperta per ottenere maggiori informazioni sugli aspetti da migliorare

Le revisioni al questionario hanno consentito analisi di approfondimento per i singoli servizi con l'applicazione di modelli statistici di analisi multivariata

(tale analisi è stata realizzata sui servizi per i quali sono stati registrati dati significativi a livello statistico)

Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

Nota metodologica

La ricerca ha l'obiettivo di rilevare la soddisfazione degli utenti, nel periodo invernale, presso un campione di utilizzatori del servizio di TPL dei territori del Cesenatico, di Ravenna e Rimini.

L'indagine è stata condotta con metodologia C.A.P.I. su un campione di viaggiatori che nel periodo novembre - dicembre 2024 che hanno effettuato un viaggio sulle linee Urbane/Extraurbane/METROMARE di AMR.

Sono state realizzate **4500 interviste totali** di cui-

- **1942 interviste** per il **territorio di Forlì e Cesena, 1069 interviste** per il servizio urbano e **873 interviste** per il servizio extraurbano;
- **1150 interviste** per il **territorio di Ravenna, 545 interviste** per il servizio urbano e **605 interviste** per il servizio extraurbano;
- **1408 interviste** per il **territorio di Riminese, 635 interviste** per il servizio urbano, **426 interviste** per il servizio extraurbano e **347 interviste** per il Metromare.

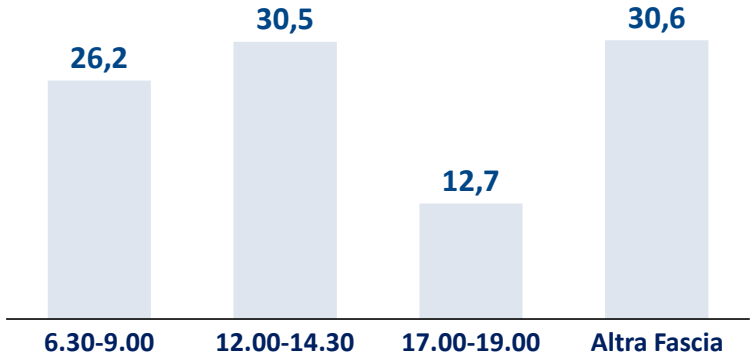
Il questionario di rilevazione è stato revisionato rispetto alle wave precedenti dell'indagine con l'obiettivo di approfondire i dati di CS registrati.

Nota metodologica

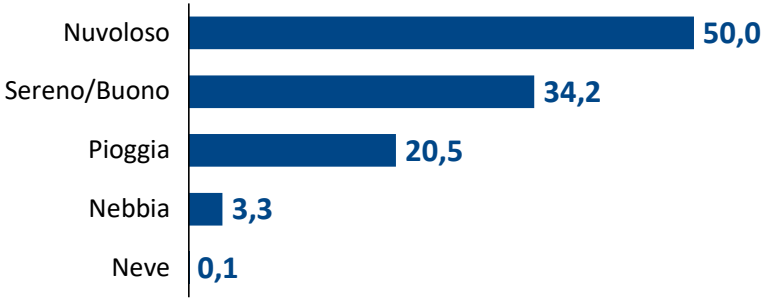
Territorio e servizi (%)

Campione	Forlì	Cesena	Ravenna	Rimini	TOTALE
Servizi Urbani	12	12	12	14	**50**
Servizi Extraurbani	19		13	9	**42**
Metromare				8	**8**

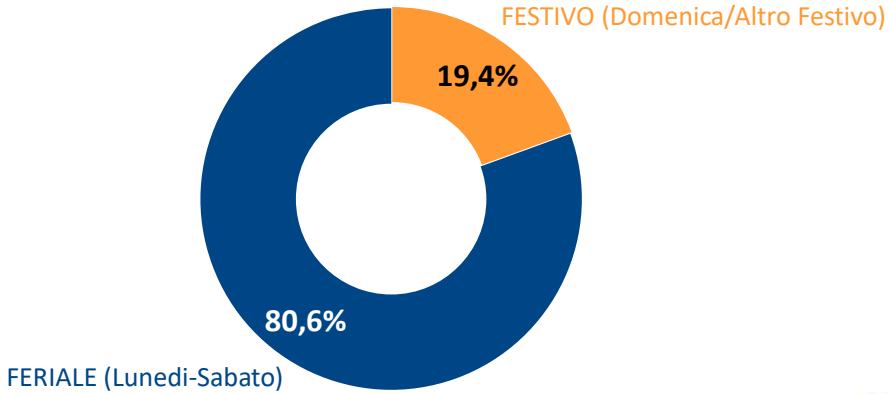
Fascia oraria di rilevazione (%)



Condizioni meteo durante la rilevazione (%)



Giorno di Rilevazione



I RISULTATI DELL'INDAGINE

PROFILO DELL’ UTENZA

Profilo dell’utenza

	%	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
	Maschio	47,5%	49,4%	**51,8%**	**58%**	57%	51,2%	56,1%	**57,3%**
	Femmina	**52,5%**	50,6%	48,2%	42%	**43%**	**48,8%**	43,9%	42,7%
Classe di età	Fino a 19 anni	**12,8%**	12,6%	7,9%	3,9%	**4,0%**	**2%**	1%	0,0%
	20-25 anni	7,7%	**14,4%**	7,9%	**9,5%**	8,8%	8%	**11%**	8,4%
	26-35 anni	**27,6%**	19,7%	24,3%	**19,6%**	19,1%	32%	28%	**36,6%**
	36-45 anni	37,7%	26,1%	**39,1%**	**30,5%**	31,1%	35%	**38%**	34,0%
	46-55 anni	9,1%	13,4%	**14,3%**	21,8%	**24,4%**	15%	**16%**	15,6%
	56-65 anni	3,7%	**8,2%**	5,4%	**11,2%**	10,6%	**7%**	5%	4,9%
	Oltre 65 anni	1,5%	**5,6%**	1,1%	**3,5%**	2,0%	0%	1&	0,6%
Nazionalità	Italiana	**94,1%**	90,8%	88,7%	**88%**	86%	**85,7%**	81,5%	85%
	Altre nazionalità	5,9%	9,2%	**11,3%**	12%	**14%**	14,3%	**18,5%**	15%

Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

Profilo dell'utenza

	%	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Condizione professionale	Imprenditore/dirigente	1,1%	**4,0%**	2,4%	**1%**	0%	0,0%	**0,2%**	0,0%
	Libero professionista	9,1%	8,4%	**10,4%**	14%	14%	7,2%	7,0%	**7,8%**
	Impiegato	**51,0%**	26,8%	34,2%	**26%**	23%	18,7%	15,5%	**24,8%**
	Artigiano/commerciante/esercente	1,8%	5,0%	**6,1%**	**11%**	8%	1,4%	1,9%	**2,3%**
	Operaio	10,1%	14,2%	**23,3%**	15%	**19%**	51,7%	**54,0%**	46,4%
	Insegnante	3,7%	0,8%	**3,8%**	3%	3%	4,6%	**5,9%**	3,2%
	Rappresentante	1,1%	**1,3%**	0,3%	3%	**4%**	3,8%	**5,6%**	5,2%
	Studente	17,6%	**27,0%**	13,2%	**8%**	4%	**2,7%**	1,2%	2,0%
	Casalinga	1,1%	**2,5%**	1,7%	**4%**	2%	4,6%	2,3%	**5,2%**
	Pensionato	1,8%	**9,4%**	3,2%	6%	**8%**	1,7%	**2,6%**	0,6%
	Disoccupato	**1,6%**	0,6%	1,3%	9%	**12%**	3,6%	**3,8%**	2,6%
	Altro	0,0%	0,0%	0,1%	2%	**3%**	0%	0%	0,0%
Titolo di studio	Formazione post laurea	0,4%	**5,0%**	2,4%	**0,9%**	0%	0,2%	0,2%	**0,3%**
	Laurea	20,7%	**28,2%**	23,8%	**5,9%**	4%	6,1%	**7,7%**	10,4%
	Diploma media superiore	**62,7%**	44,6%	60,7%	**63,9%**	61%	69,6%	**73,2%**	71,2%
	Diploma media inferiore	16,1%	**19,0%**	12,1%	26,4%	**32%**	**22,8%**	15,3%	17,9%
	Licenza elementare/ Nessuno	0,2%	**3,3%**	0,9%	2,9%	**3%**	1,3%	3,5%	0,3%

Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

Profilo dell'utenza

	%	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Frequenza di utilizzo del mezzo	Tutti i giorni (5 -7 giorni)	35,8%	57,7%	51,0%	26%	16,0%	21,4%	18,9%	23,7%
	3-4 giorni/sett	24,4%	14,2%	17,1%	38%	43,1%	25,5%	25,8%	25,6%
	1-2 giorni/ sett	31,4%	19,0%	23,7%	30%	34,8%	31,0%	33,3%	36,6%
	più raramente	8,4%	8,8%	7,9%	6%	6,1%	21,6%	21,8%	14,1%
	È la prima volta		0,3%	0,3%			0,5%	0,2%	
Titolo di viaggio utilizzato	Biglietto semplice una zona	9,5%	28,4%	1,3%	5%	5%	12,1%	9,4%	2,9%
	Biglietto semplice due o più zone	0,4%	1,3%	16,2%	5%	4%	1,3%	2,1%	1,2%
	Biglietto Giornaliero	25,0%	5,7%	14,2%	28%	33%	49,4%	54,0%	28,2%
	TOTALE BIGLIETTO	34,9%	35,4%	31,7%	38%	42%	62,8%	65,5%	32,3%
	Abbonam. Mensile	48,3%	25,5%	42,0%	39%	40%	14%	9,4%	14,1%
	Abbonam. Annuale	15,5%	39,1%	25,6%	20%	14%	20,5%	22,3%	0,6%
	TOTALE ABBONAMENTO	63,8%	64,6%	67,6%	59%	54%	34,5%	31,7%	14,7%
	Romagna Smart Pass	1,3%	0,0%	0,7%	3%	3%	2,7%	2,8%	53%
Motivo principale dello spostamento	Lavoro Abituale	20,3%	26,6%	35,7%	25,9%	23,3%	26,3%	27,0%	27,1%
	Lavoro Occasionale/Stagionale	10,1%	1,1%	10,1%	13,8%	16,2%	12,4%	12,7%	14,7%
	Studio (scuola/università)	13,3%	11,3%	6,4%	5,0%	2,5%	2,0%	0,7%	0,0%
	Acquisti	16,1%	26,2%	13,3%	12,5%	5,5%	19,4%	14,3%	29,7%
	Servizi (sociosanitari-assistenza)	2,9%	4,8%	2,1%	5,1%	6,4%	4,3%	2,1%	2,3%
	Visita a parenti amici	20,7%	13,2%	22,2%	10,8%	26,1%	23,9%	30,3%	14,7%
	Svago/tempo libero	16,1%	15,4%	10,0%	26,6%	19,7%	11,2%	12,9%	11,2%
	Turismo	0,5%	0,6%	0,2%	0,4%	0,2%	0,5%		0,3%
	Altro, cioè		0,8%						

Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

Acquisto e pagamento digitale

	%	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini	Metromare Rimini
Conoscenza e utilizzo servizi di acquisto e pagamento digitale (app smartphone/EMV a bordo)	Conosco ma non utilizzo	62,5%	51,0%	52,1%	28,3%	20,8%	43,0%	47,7%	7,8%
	Conosco e utilizzo	18,3%	42,0%	32,3%	15,2%	12,8%	25,8%	25,8%	90,5%
	Non conoscono	19,2%	7,0%	15,6%	56,5%	66,4%	31,2%	26,5%	1,7%
	TOTALE CONOSCONO	**80,8%**	**93,0%**	**84,4%**	**43,5%**	**33,6%**	**68,8%**	**73,5%**	**98,3%**

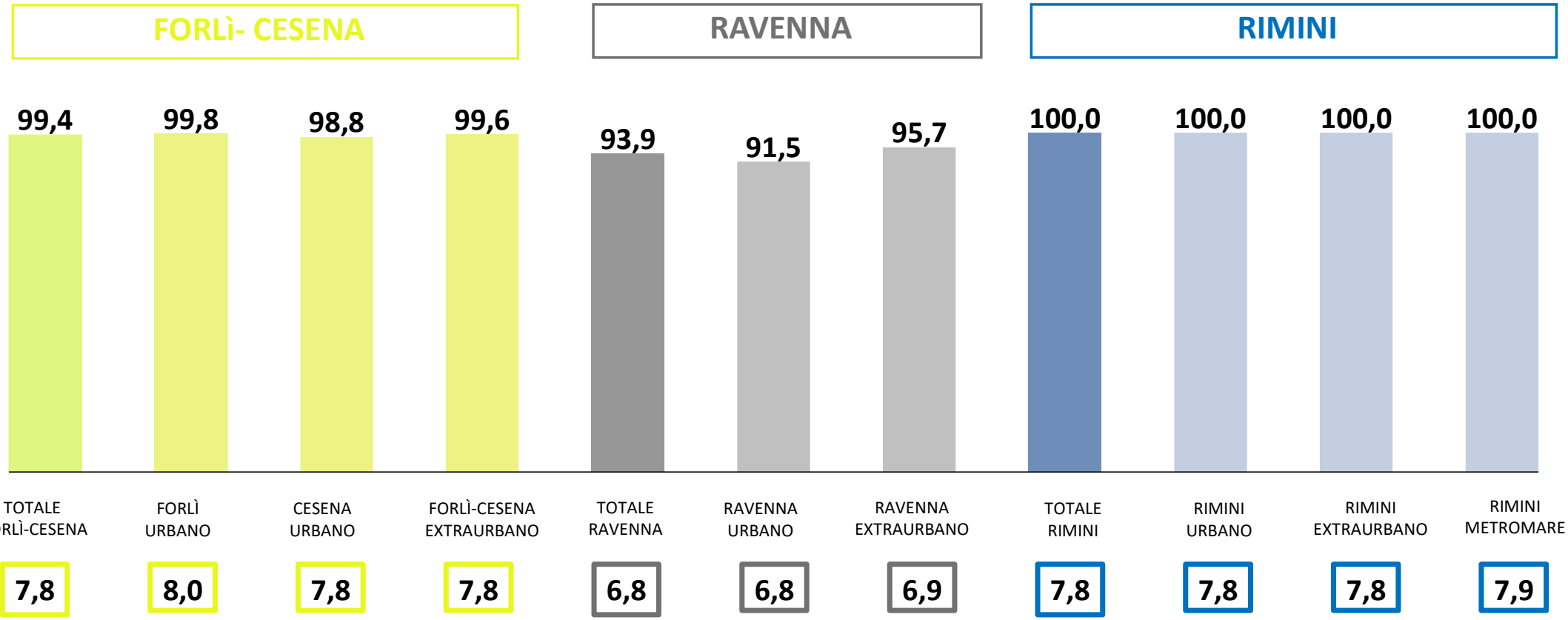
Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

La soddisfazione generale del servizio offerto – Overall

Soddisfazione 6-10



Base- totale (n =4500)

MICRO E MACRO FATTORI DI SODDISFAZIONE

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Voto medio	FORLI'-CESENA			RAVENNA		RIMINI		
MACROFATTORI DI SODDISFAZIONE	Forlì urbano	Cesena urbano	FC extraurbano	Ravenna urbano	Ravenna extraurbano	Rimini urbano	Rimini extraurbano	Rimini Metro Mare
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7,5	7,7	7,5	6,8	6,7	7,4	7,4	7,5
COMFORT DEL VIAGGIO	7,5	7,7	7,7	6,3	6,4	7,4	7,4	7,4
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	7,8	7,8	7,9	6,7	6,7	7,4	7,4	7,5
ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE DELL'AZIENDA	8,0	7,9	8,1	6,8	6,8	7,4	7,4	7,4
DISPONIBILITA' TITOLI DI VIAGGIO	8,0	8,2	8,1	7,4	7,7	7,4	7,4	7,4
SICUREZZA	7,5	7,7	7,7	6,4	6,5	7,4	7,4	7,4
ATTENZIONE AMBIENTE	7,4	7,9	7,9	6,9	7,0	7,4	7,3	7,3
SERVIZIO INFORMAZIONI E RECLAMI	7,4	7,7	7,7	6,9	6,9	7,4	7,4	7,5

DA MIGLIORARE
ACCETTABILE
BUONO

Base- totale (n =4500)

Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

TREND 2024 vs 2023

La soddisfazione generale del servizio offerto – Overall

TREND
Voto medio

Servizio complessivo del trasporto pubblico	FORLI'-CESENA			RAVENNA		RIMINI	
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	8,0	7,8	7,8	6,8	6,9	7,8	7,8
Inverno 2023	7,2	6,8	6,8	7,3	7,5	7,0	7,3

Base- totale (n =4500)

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

TREND
Voto medio

	Organizzazione del Servizio						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,5	7,7	7,5	6,8	6,7	7,4	7,4
Inverno 2023	7,3	7,0	6,6	7,3	7,3	6,9	7,8

	Comfort del Viaggio						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,5	7,7	7,7	6,3	6,4	7,4	7,4
Inverno 2023	7,1	6,7	6,5	7,4	7,5	7,1	7,7

	Attenzione verso il Cliente						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,8	7,8	7,9	6,7	6,7	7,4	7,4
Inverno 2023	7,1	6,8	6,5	7,5	7,5	6,9	7,7

	Aspetti relazionali del personale						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	8,0	7,9	8,1	6,8	6,8	7,4	7,4
Inverno 2023	7,2	6,9	6,8	7,4	7,6	7,1	7,5

	Attenzione problematiche ambientali						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,4	7,9	7,9	6,9	7,0	7,4	7,3
Inverno 2023	7,0	6,3	6,4	7,6	7,7	7,3	7,7

Base- totale (n =4500)

Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto

	Organizzazione Del Servizio						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,5	7,7	7,5	6,8	6,7	7,4	7,4
Inverno 2023	7,3	7,0	6,6	7,3	7,3	6,9	7,8

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

MICROFATTORI	Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Posizione delle fermate sul territorio	7,3	7,4	7,5	8,0	6,9	7,7	7,5	6,8	7,5	6,7	7,7	7,4	8,4	7,3
Orari adeguati alle sue esigenze	6,8	7,5	6,8	7,8	6,6	7,5	7,2	6,8	7,2	6,7	7,2	7,3	8,5	7,3
Puntualità del servizio (partenza)	6,9	7,4	7,2	7,2	6,8	7,2	7,3	6,7	7,4	6,7	7,0	7,4	8,3	7,4
Puntualità del servizio (arrivo)	6,9	7,4	7,2	7,3	6,8	7,2	7,3	6,8	7,4	6,6	7,0	7,3	8,3	7,4
Regolarità del servizio (espletamento di tutte le corse in orario)	7,1	7,5	6,8	7,2	6,5	7,2	7,3	6,8	7,4	6,6	7,0	7,3	7,9	7,4
Frequenza/Disponibilità delle corse nella giornata	7,2	7,5	7,3	7,8	6,4	7,4	7,3	6,8	7,3	6,7	6,9	7,3	7,9	7,4
Frequenza/Disponibilità delle corse nei gg festivi	7,2	7,3	7,3	7,5	6,4	6,9	7,3	6,7	7,3	6,6	6,9	7,3	7,9	7,4
Rispetto delle fermate stabilite	7,3	7,6	7,8	8,0	7,1	7,7	7,5	6,9	7,5	6,8	7,7	7,3	8,0	7,4
Gestione delle interruzioni di servizio, incidenti o deviazioni		7,3		7,1		6,9		6,7		6,7		7,3		7,3
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, aereo, altri bus ecc.)	6,8	7,4	6,9	7,7	6,4	7,4	7,4	6,8	7,3	6,7	7,5	7,3	8,2	7,4
Coincidenza tra le linee Start Romagna	7,0	7,3	7,2	7,7	6,7	7,4	7,3	6,8	7,2	6,7	6,9	7,3	7,9	7,4
Tempo di percorrenza adeguati per raggiungere la destinazione	7,6	7,5	7,6	7,8	7,0	7,4	7,3	6,8	7,1	6,7	6,7	7,3	7,6	7,3
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7,3	7,5	7,0	7,7	6,6	7,5	7,3	6,8	7,3	6,7	6,9	7,4	7,8	7,4

DA MIGLIORARE
ACCETTABILE
BUONO

Base- totale (n =4500)

Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto

	Comfort del Viaggio						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,5	7,7	7,7	6,3	6,4	7,4	7,4
Inverno 2023	7,1	6,7	6,5	7,4	7,5	7,1	7,7

COMFORT DEL VIAGGIO

DA MIGLIORARE
ACCETTABILE
BUONO

MICROFATTORI	Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	6,6	7,4	6,6	7,0	6,3	7,5	7,4	6,3	7,5	6,6	7,2	7,3	8,2	7,3
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,1	7,6	6,9	7,8	6,7	7,8	7,3	6,2	7,6	6,2	7,2	7,2	7,7	7,3
Pulizia del mezzo (a bordo)	6,8	7,4	6,5	7,6	6,4	7,5	7,2	5,9	7,5	5,9	7,2	7,3	7,8	7,3
Pulizia del mezzo (esterna)	6,8	7,4	6,5	7,8	6,4	7,7	7,2	6,0	7,5	5,9	7,2	7,3	7,8	7,3
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,1	7,6	7,0	7,9	6,9	7,7	7,4	6,4	7,6	6,4	7,0	7,3	7,6	7,4
Silenziosità dei mezzi		7,4		7,6		7,6		6,4		6,4		7,3		7,3
COMFORT DEL VIAGGIO	7,1	7,5	6,7	7,7	6,5	7,7	7,4	6,3	7,5	6,4	7,1	7,4	7,7	7,4

Base- totale (n =4500)

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto

	Attenzione verso il Cliente						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,8	7,8	7,9	6,7	6,7	7,4	7,4
Inverno 2023	7,1	6,8	6,5	7,5	7,5	6,9	7,7

ATTENZIONE AL CLIENTE

DA MIGLIORARE
ACCETTABILE
BUONO

MICROFATTORI	Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Facilità d'individuare le fermate degli autobus		7,8		7,9		7,9		6,7		6,7		7,3		7,4
Leggibilità della direzione e del numero di linea all'esterno dei mezzi		7,8		8,0		7,9		6,7		6,7		7,3		7,3
Facilità di salita e discesa dai mezzi		7,8		7,9		7,9		6,7		6,7		7,3		7,3
Comfort e manutenzione delle pensiline	6,9	7,7	6,9	7,3	6,5	7,3	7,4	6,4	7,3	6,4	6,6	7,3	7,6	7,3
Attenzione verso la clientela diversamente abile (portatori di handicap)	7,5	7,7	7,2	7,7	6,9	7,9	7,4	6,7	7,1	6,8	6,9	7,3	7,3	7,3
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	7,1	7,8	6,8	7,8	6,5	7,9	7,5	6,7	7,5	6,7	6,9	7,4	7,7	7,4

Base- totale (n =4500)

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto

	Aspetti relazionali del personale						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	8,0	7,9	8,1	6,8	6,8	7,4	7,4
Inverno 2023	7,2	6,9	6,8	7,4	7,6	7,1	7,5

ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

DA MIGLIORARE
ACCETTABILE
BUONO

MICROFATTORI	Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale dei Punti Bus	7,0	8,0	6,9	7,8	6,8	8,1	7,4	6,8	7,3	6,8	7,6	7,3	8,0	7,4
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,2	7,9	7,2	7,9	7,3	8,1	7,2	6,8	7,2	6,8	6,7	7,3	6,9	7,4
Cortesia verso il cliente da parte dei verificatori		7,9		7,8		8,0		6,8		6,8		7,4		7,4
Professionalità e fiscalità nel rilevamento delle infrazioni da parte del personale di verifica dei titoli di viaggio		7,9		7,9		8,0		6,8		6,8		7,4		7,4
Numero e presenza in vettura del personale di verifica dei titoli di viaggio		7,9		7,6		7,9		6,6		6,6		7,3		7,4
ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE DELL'AZIENDA	7,2	8,0	6,9	7,9	6,8	8,1	7,4	6,8	7,6	6,8	7,1	7,4	7,5	7,4

Base- totale (n =4500)

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto

ATTENZIONE PROBLEMATICHE AMBIENTALI

	Attenzione problematiche ambientali						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,4	7,9	7,9	6,9	7,0	7,4	7,3
Inverno 2023	7,0	6,3	6,4	7,6	7,7	7,3	7,7

DA MIGLIORARE
ACCETTABILE
BUONO

MICROFATTORI	Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,1	7,5	6,5	8,0	6,3	8,0	7,6	6,8	7,6	7,1	7,4	7,2	8,1	7,4
Rumorosità dei mezzi (con particolare attenzione a quanto percepito quando si è terra)	6,7	7,3	5,9	7,7	6,6	7,7	7,3	6,8	7,5	6,9	6,6	7,3	7,0	7,4
Adeguatezza dei mezzi per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità		7,4		7,9		7,9		6,9		7,0		7,3		7,3
PROBLEMATICHE AMBIENTALI	7,0	7,4	6,3	7,9	6,4	7,9	7,6	6,9	7,7	7,0	7,3	7,4	7,7	7,3

Base- totale (n =4500)

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto

SERVIZIO INFO START

	SERVIZIO INFO START						
	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Inverno 2024	7,3	7,2	7,2	6,8	6,1	7,3	7,5
Inverno 2023	5,7	6,4	6,1	7,9	7,7	7,1	7,9

DA MIGLIORARE
ACCETTABILE
BUONO

MICROFATTORI	Urbano Forli		Urbano Cesena		Extraurbano Forlì-Cesena		Urbano Ravenna		Extraurbano Ravenna		Urbano Rimini		Extraurbano Rimini	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Facilità di entrare in contatto con l'operatore INFO START	7,3	7,1	6,7	7,2	6,4	7,2	8,0	7,0	7,8	6,3	7,3	7,3	8,4	7,3
Cortesia del personale INFO START al telefono	8,7	7,6	6,7	7,4	6,2	7,6	7,7	6,8	7,7	5,9	7,7	7,2	8,0	7,2
Utilità della risposta di INFO START	6,7	7,3	6,5	6,7	6,0	7,0	7,8	6,7	7,6	6,0	6,6	7,2	7,9	7,3
Tempo di risposta al reclamo o segnalazione	5,7	7,3	6,8	7,0	6,4	7,3	8,1	6,6	7,7	6,0	6,6	7,2	8,4	7,3
Nel complesso che giudizio esprime sul servizio reclami fornito da INFO START?	5,7	7,3	6,4	7,2	6,1	7,2	7,9	6,8	7,7	6,1	7,1	7,3	7,9	7,5

Base- totale (n =4500)

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto (2024)

SICUREZZA

MICROFATTORI	Urbano Forli	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì- Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Sicurezza a bordo	7,3	7,6	7,6	6,2	6,2	7,3	7,4
Sicurezza presso Punti Bus/Stazioni di partenza/Arrivo bus o Nodi di interscambio	7,3	7,1	7,3	6,2	6,2	7,3	7,4
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,2	7,4	7,4	6,2	6,1	7,3	7,4
Capacità di guida degli autisti	7,6	7,9	8,1	6,7	6,8	7,3	7,4
Professionalità nella condotta del mezzo	7,6	7,9	8,0	6,7	6,8	7,3	7,4
Nel complesso che giudizio esprime circa la Sicurezza?	7,3	7,6	7,6	6,2	6,2	7,3	7,4

DA MIGLIORARE
ACCETTABILE
BUONO

DISPONIBILITA' DEI TITOLI DI VIAGGIO

MICROFATTORI	Urbano Forli	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
Disponibilità titoli di viaggio nelle biglietterie	7,9	8,2	8,1	7,3	7,7	7,3	7,4
Disponibilità titoli di viaggio nelle rivendite esterne	8,0	8,1	8,0	7,4	7,7	7,3	7,4
Disponibilità titoli di viaggio digitali (APP)	7,9	8,4	8,2	7,4	7,8	7,3	7,4
Nel complesso che giudizio esprime sulla disponibilità dei titoli di viaggio nelle biglietterie?	8,0	8,2	8,1	7,4	7,7	7,4	7,4

Base- totale (n =4500)

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto
Il focus su Metromare

MICROFATTORI DI SODDISFAZIONE	V. m.
Posizione delle fermate sul territorio	7,4
Orari adeguati alle sue esigenze	7,4
Puntualità nella partenza dalle fermate	7,4
Puntualità nell'arrivo a destinazione	7,4
Regolarità del servizio	7,4
Frequenza/Disponibilità delle corse nell'arco della giornata	7,3
Frequenza/Disponibilità delle corse nei gg festivi	7,4
Rispetto delle fermate stabilite	7,3
Gestione delle interruzioni di servizio, incidenti o deviazioni	7,4
Coincidenza con altri mezzi di trasporto pubblico	7,4
Coincidenza tra le linee del Servizio di Autobus	7,4
Tempi di percorrenza adeguati per raggiungere la destinazione	7,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7,5

MICROFATTORI DI SODDISFAZIONE	V. m.
Disponibilità titoli di viaggio nelle biglietterie	7,4
Disponibilità titoli di viaggio nelle rivendite esterne	7,4
Disponibilità titoli di viaggio digitali (APP)	7,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO DISPONIBILITA' TITOLI DI VIAGGIO	7,4

MICROFATTORI DI SODDISFAZIONE	V. m.
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	7,3
Integrità del mezzo e degli altri apparati di bordo	7,3
Pulizia a bordo dei mezzi	7,4
Pulizia esterna dei mezzi	7,4
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	7,4
Silenziosità dei mezzi	7,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO COMFORT DEL VIAGGIO	7,4

MICROFATTORI DI SODDISFAZIONE	V. m.
Facilità d'individuare le fermate degli autobus	7,3
Leggibilità della direzione e del numero di linea all'esterno dei mezzi	7,4
Facilità di salita e discesa dai mezzi	7,4
Comfort e manutenzione delle pensiline	7,4
Attenzione verso la clientela diversamente abile	7,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	7,5

MICROFATTORI DI SODDISFAZIONE	V. m.
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte del personale delle Biglietterie	7,4
Cortesia e rispetto verso il cliente da parte degli autisti	7,3
Cortesia verso il cliente da parte dei verificatori	7,4
Professionalità e fiscalità nel rilevamento delle infrazioni da parte del personale di verifica dei titoli di viaggio	7,4
Numero e presenza in vettura del personale di verifica dei titoli di viaggio	7,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE DELL'AZIENDA	7,4

Base- totale (n =4500)

La soddisfazione del servizio offerto – Microfattori servizio trasporto
Il focus su Metromare

MICROFATTORI DI SODDISFAZIONE	V. m.
Sicurezza a bordo	7,4
Sicurezza presso Punti Bus/Stazioni di partenza/Arrivo bus o Nodi di interscambio	7,3
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,4
Capacità di guida degli autisti	7,4
Professionalità nella condotta del mezzo	7,3
GIUDIZIO COMPLESSIVO SICUREZZA	7,4

MICROFATTORI DI SODDISFAZIONE	V. m.
Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	7,4
Rumorosità dei mezzi	7,4
Adeguatezza dei mezzi per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità	7,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO ATTENZIONE AMBIENTE	7,3

MICROFATTORI DI SODDISFAZIONE	V. m.
Informazioni sul sito internet aziendale	7,5
Informazioni telefoniche	7,4
Informazioni nelle biglietterie	7,4
Informazioni nelle rivendite esterne	7,4
Facilità di contattare l'azienda per avere informazioni sul servizio	7,4
Informazioni tempestive e affidabili su modifiche del servizio/emergenze	7,4
Chiarezza e completezza delle informazioni generali alle fermate	7,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul Sito	7,4
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	7,4
Informazioni sui tempi di attesa alle fermate	7,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO SERVIZIO INFORMAZIONI E RECLAMI	7,5

Base- totale (n =4500)

VALUTAZIONE EX POST
VS
VALUTAZIONE EX ANTE

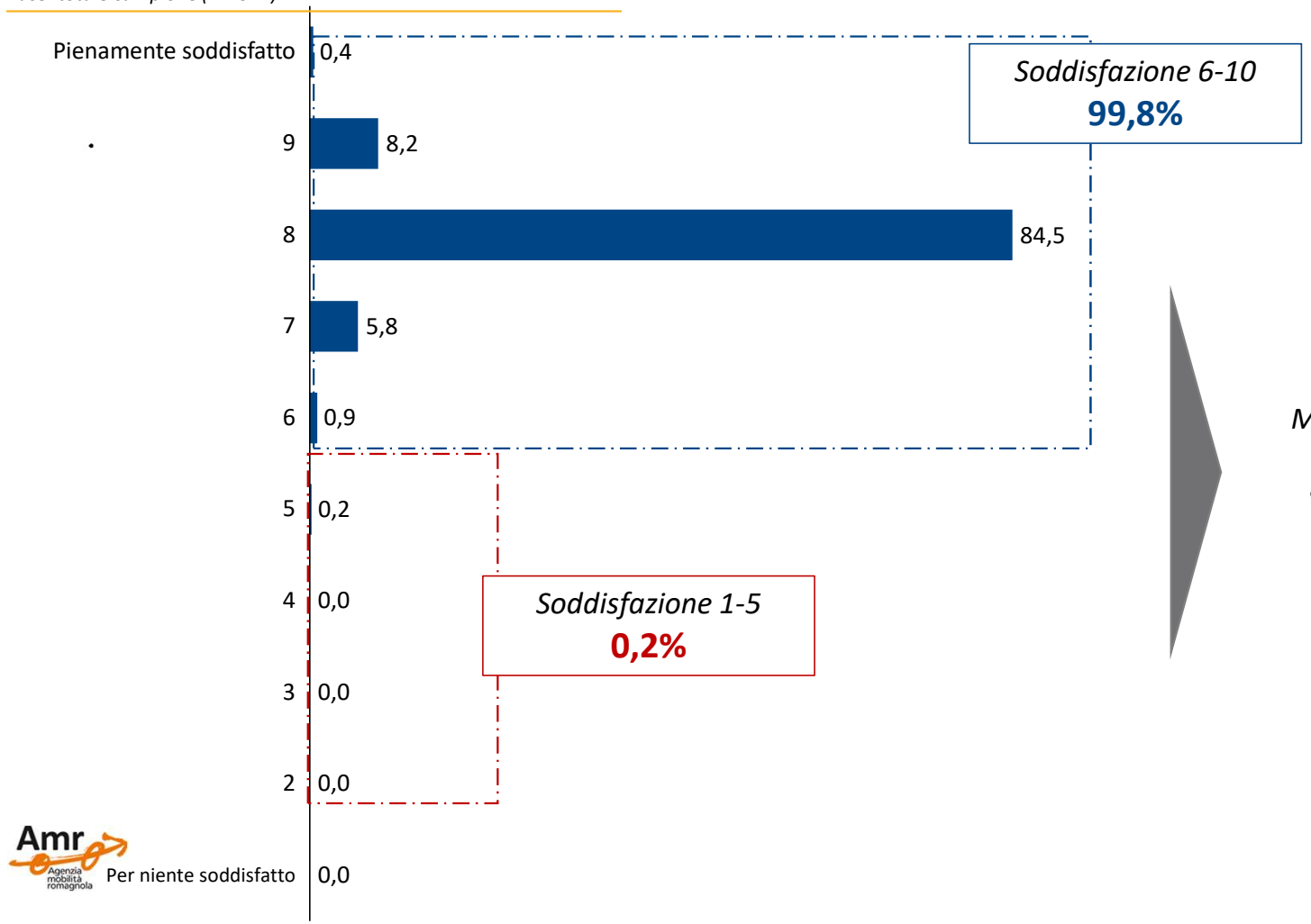
Amr Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

La soddisfazione complessiva del servizio Urbano–Valutazione ex post

Cosa pensa complessivamente del servizio di trasporto pubblico?

Base- totale campione (n = 547)



Chiediamo agli utenti di fornire la valutazione del servizio offerto dopo aver indagato gli aspetti di cui si compone il servizio. ***Questo è un giudizio più «consapevole»***

Media

8,0

Voti *(top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
99,8	98,9	93,1	8,6

Confronto
ex post vs ex ante

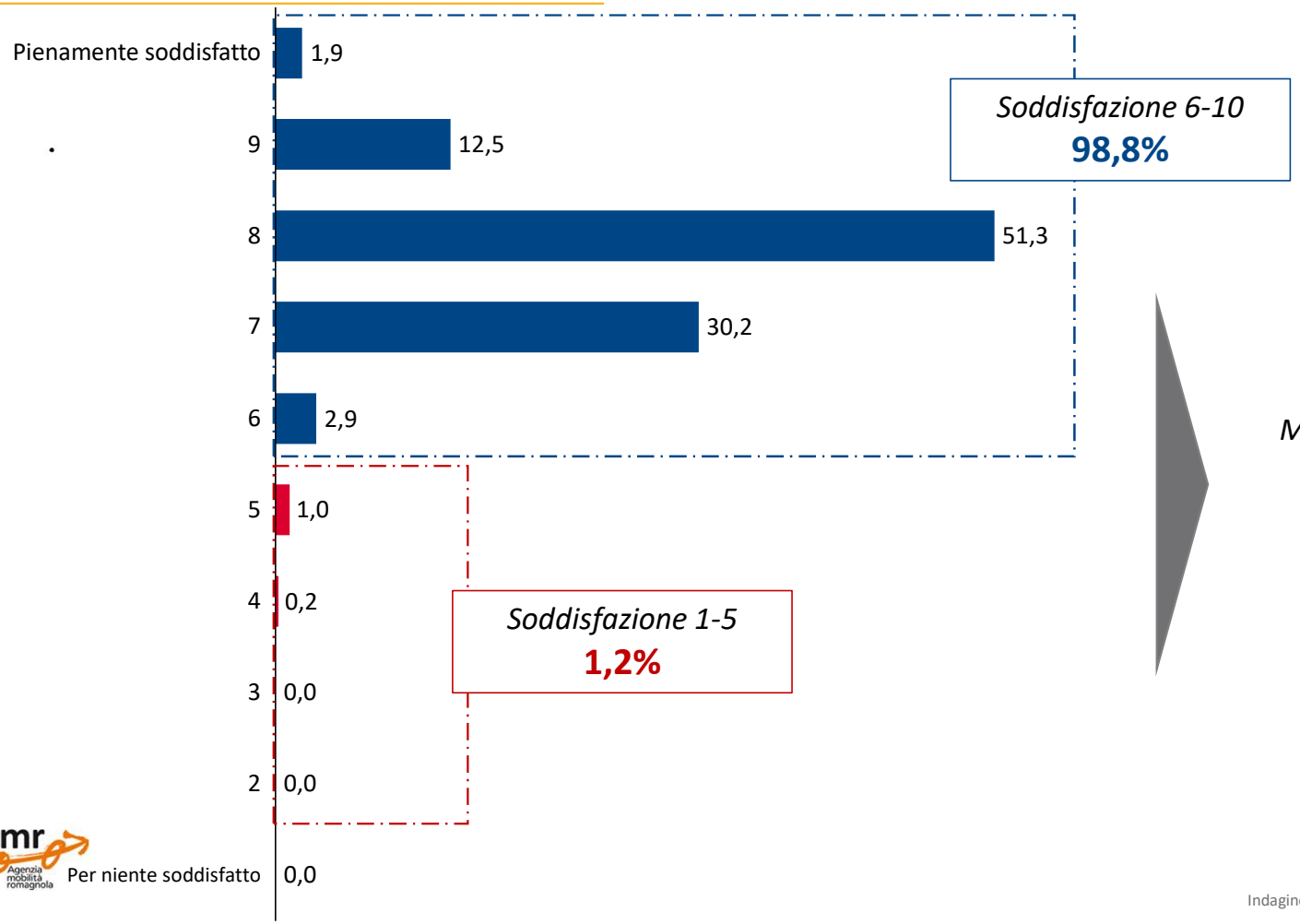
Voti *EX ANTE (top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
99,7	98,6	71	9,2

Δ	+0,1	+0,3	+22,1	**-0,6**

La soddisfazione complessiva del servizio Urbano–Valutazione ex post

Cosa pensa complessivamente del servizio di trasporto pubblico?

Base- totale campione (n = 522)



Chiediamo agli utenti di fornire la valutazione del servizio offerto dopo aver indagato gli aspetti di cui si compone il servizio. ***Questo è un giudizio più «consapevole»***

Media

7,8

Voti *(top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
98,8	95,9	65,7	14,4

Confronto
ex post vs ex ante

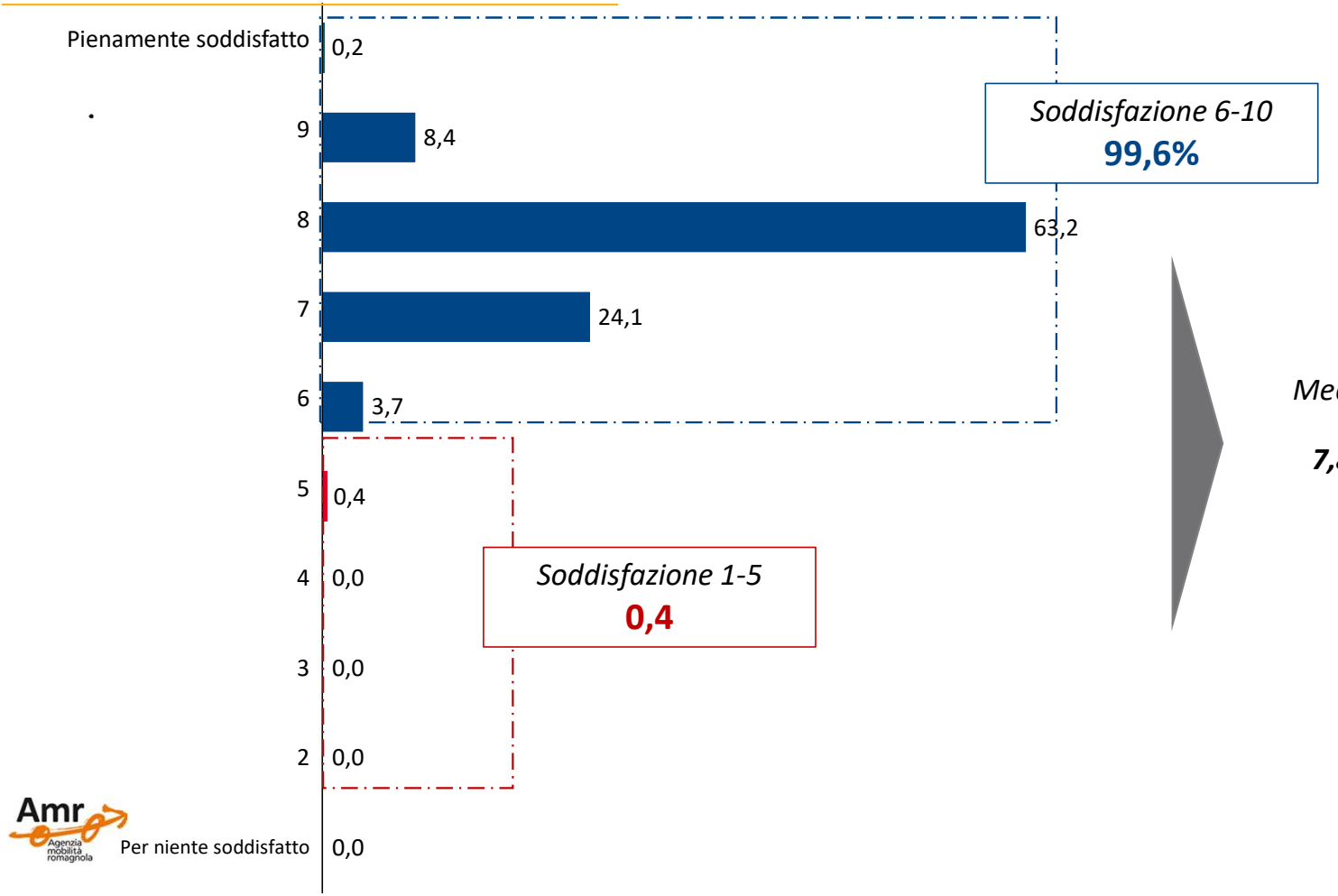
Voti *EX ANTE (top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
99,0	96,1	65,3	11,9

Δ	-0.2	-0,2	0,4	2,5

La soddisfazione complessiva del servizio Extraurbano–Valutazione ex post

Cosa pensa complessivamente del servizio di trasporto pubblico?

Base- totale campione (n = 873)



Chiediamo agli utenti di fornire la valutazione del servizio offerto dopo aver indagato gli aspetti di cui si compone il servizio. ***Questo è un giudizio più «consapevole»***

Media

7,8

Voti *(top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
99,6	95,9	71,8	8,6

Confronto
ex post vs ex ante

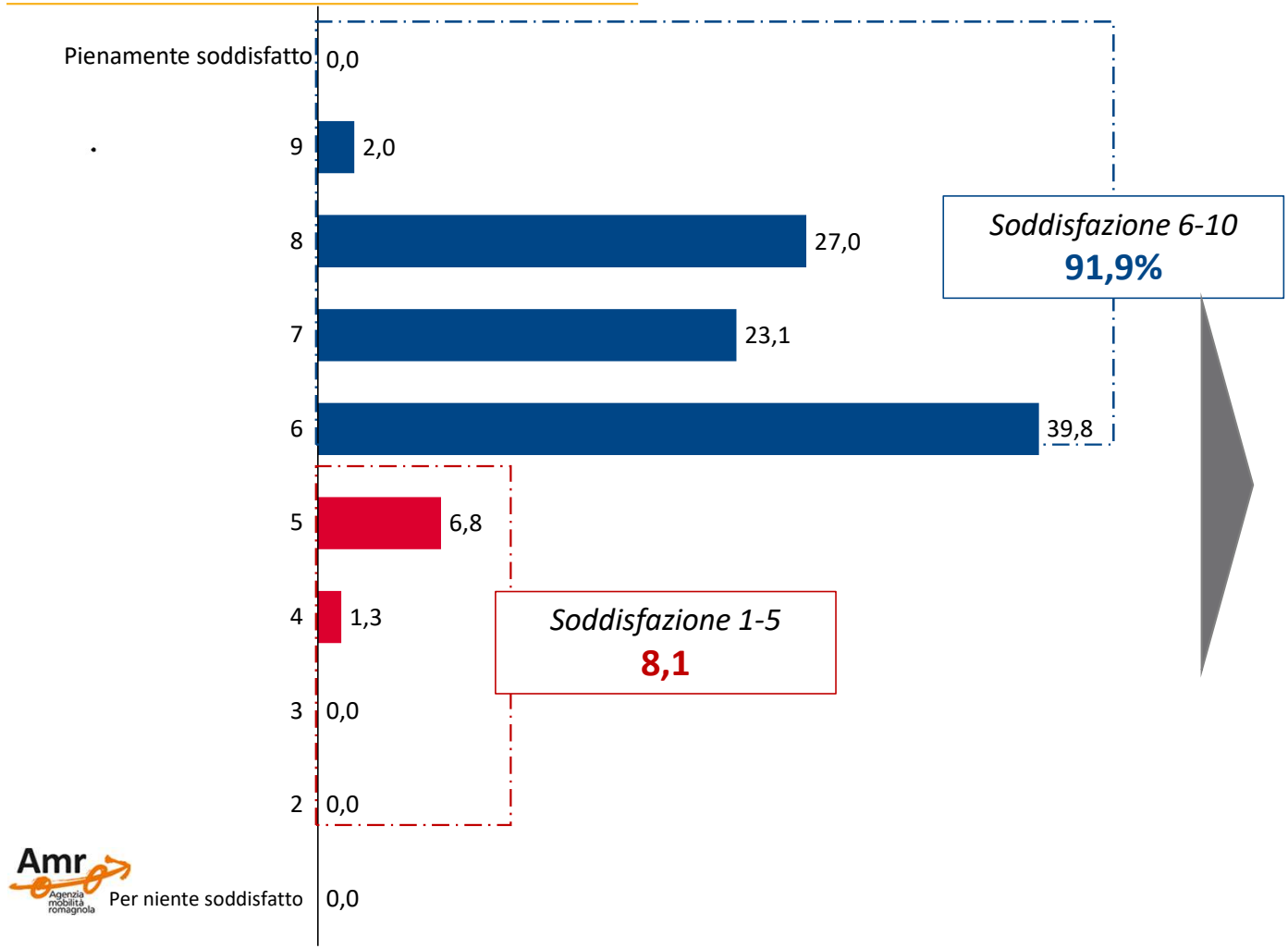
Voti *EX ANTE (top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
99,8	95,3	56,6	8,8

Δ	**-0,2**	0,6	15,2	**-0,2**

La soddisfazione complessiva del servizio Urbano–Valutazione ex post

Cosa pensa complessivamente del servizio di trasporto pubblico?

Base- totale campione (n = 545)



Chiediamo agli utenti di fornire la valutazione del servizio offerto dopo aver indagato gli aspetti di cui si compone il servizio. ***Questo è un giudizio più «consapevole»***

Media

6,8

Voti *(top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
91,9	52,1	29	2

Confronto
ex post vs ex ante

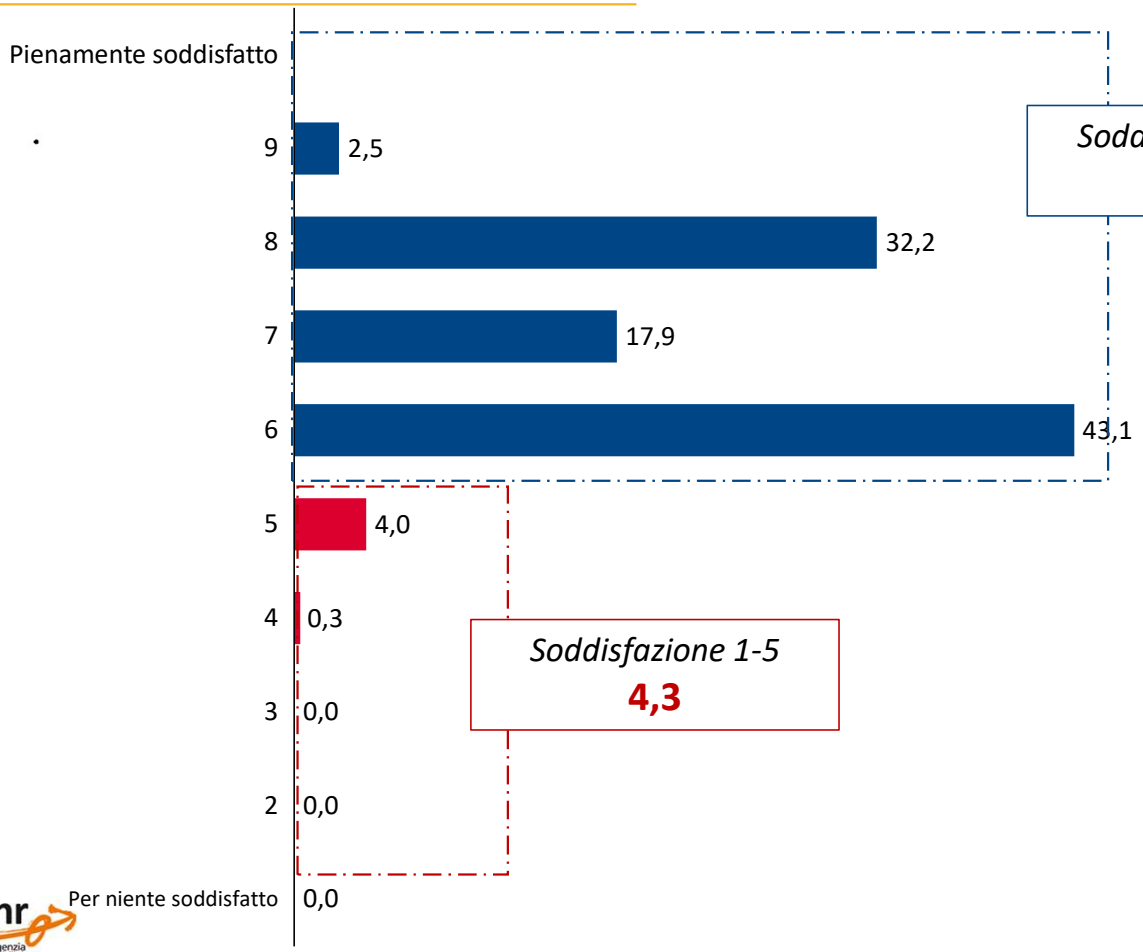
Voti *EX ANTE (top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
89,2	55,1	27,6	3,7

Δ				
	2,7	**-3,0**	1,4	**-1,7**

La soddisfazione complessiva del servizio Extraurbano–Valutazione ex post

Cosa pensa complessivamente del servizio di trasporto pubblico?

Base- totale campione (n = 605)



Soddisfazione 6-10
95,7%

Soddisfazione 1-5
4,3

Chiediamo agli utenti di fornire la valutazione del servizio offerto dopo aver indagato gli aspetti di cui si compone il servizio. ***Questo è un giudizio più «consapevole»***

Media

6,9

Voti *(top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
95,7	52,6	34,7	2,5

Confronto
ex post vs ex ante

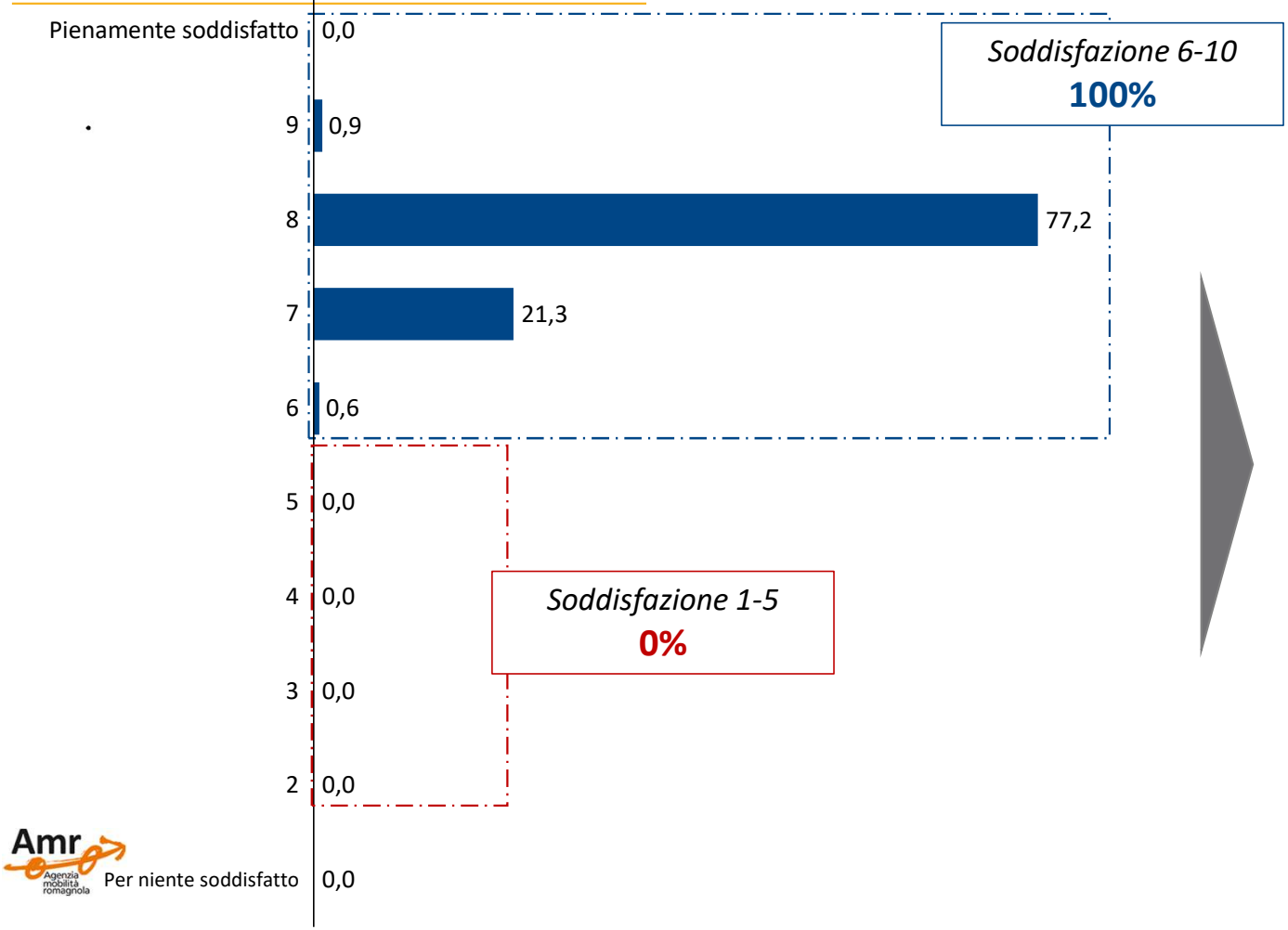
Voti *EX ANTE (top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
87,5	52,6	25,7	3,5

Δ	8,2	0	9,0	**-1.0**

La soddisfazione complessiva del servizio Urbano–Valutazione ex post

Cosa pensa complessivamente del servizio di trasporto pubblico?

Base- totale campione (n = 635)



Chiediamo agli utenti di fornire la valutazione del servizio offerto dopo aver indagato gli aspetti di cui si compone il servizio. ***Questo è un giudizio più «consapevole»***

Media

7,8

Voti *(top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
100	99,4	78,1	0,9

Confronto
ex post vs ex ante

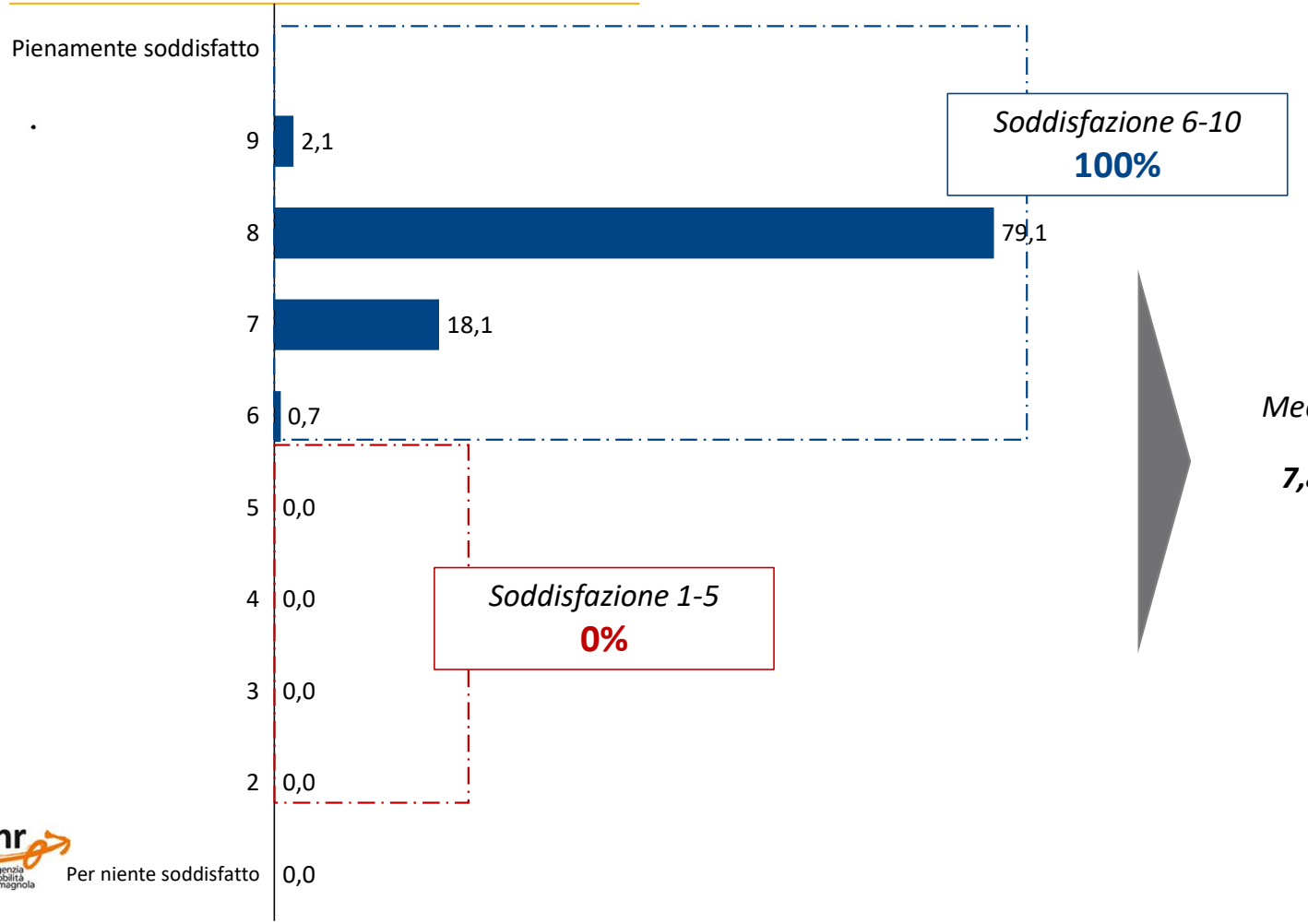
Voti *EX ANTE (top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
100	99,2	74	1,4

Δ				
	0	-0,2	4,1	**-0,5**

La soddisfazione complessiva del servizio Extraurbano–Valutazione ex post

Cosa pensa complessivamente del servizio di trasporto pubblico?

Base- totale campione (n = 426)



Chiediamo agli utenti di fornire la valutazione del servizio offerto dopo aver indagato gli aspetti di cui si compone il servizio. ***Questo è un giudizio più «consapevole»***

Media

7,8

Voti *(top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
100	93,7	81,2	2,1

Confronto
ex post vs ex ante

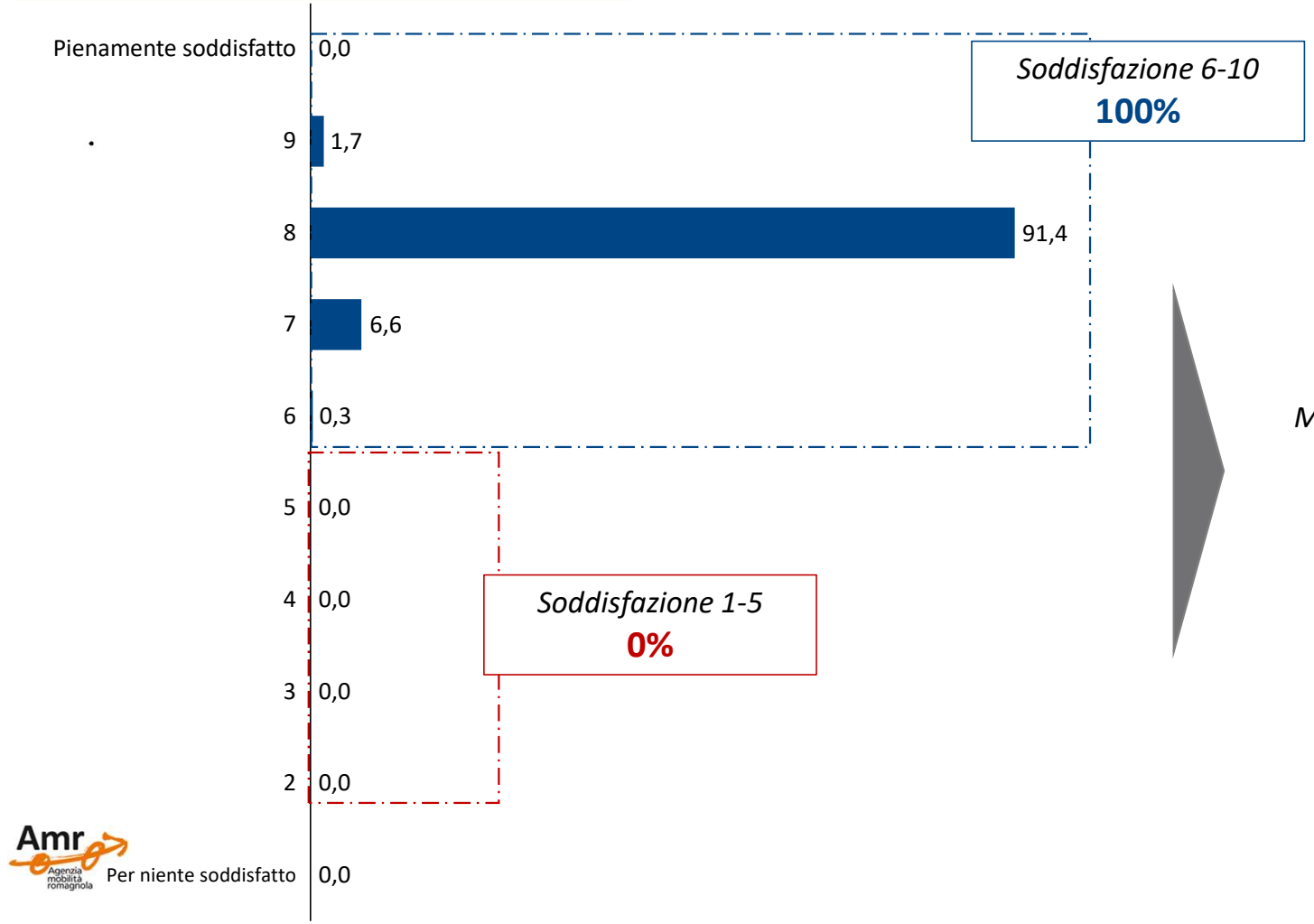
Voti *EX ANTE (top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
100	100	76,5	2,6

Δ	0	**-6,3**	4,7	**- 0,5**

La soddisfazione complessiva del servizio METROMARE–Valutazione ex post

Cosa pensa complessivamente del servizio di trasporto pubblico?

Base- totale campione (n = 347)



Chiediamo agli utenti di fornire la valutazione del servizio offerto dopo aver indagato gli aspetti di cui si compone il servizio. ***Questo è un giudizio più «consapevole»***

Media

7,9

Voti *(top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
100	99,7	93,1	1,7

Confronto
ex post vs ex ante

Voti *EX ANTE (top box)*			
6-10	**7-10**	**8-10**	**9-10**
0	100	86,5	0,3

Δ	**-100**	**-0,3**	6,6	1,4

I CONTROLLI A BORDO BUS

Amr
Agenzia mobilità romagnola

SCENARI

Ha recentemente incontrato i controllori a bordo dei bus?

2023	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
SI	25,3	28,2	18,8	32,8	15,4	27,5	29,1
NO	74,7	71,8	81,2	67,2	84,6	72,5	70,9

2024	Urbano Forlì	Urbano Cesena	Extraurbano Forlì-Cesena	Urbano Ravenna	Extraurbano Ravenna	Urbano Rimini	Extraurbano Rimini
SI	53,2	25,9	40,1	20,6	16,2	93,1	93,7
NO	46,8	74,1	59,9	79,4	83,8	6,9	6,3

QUADRANT ANALYSIS

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Quadrant Analysis

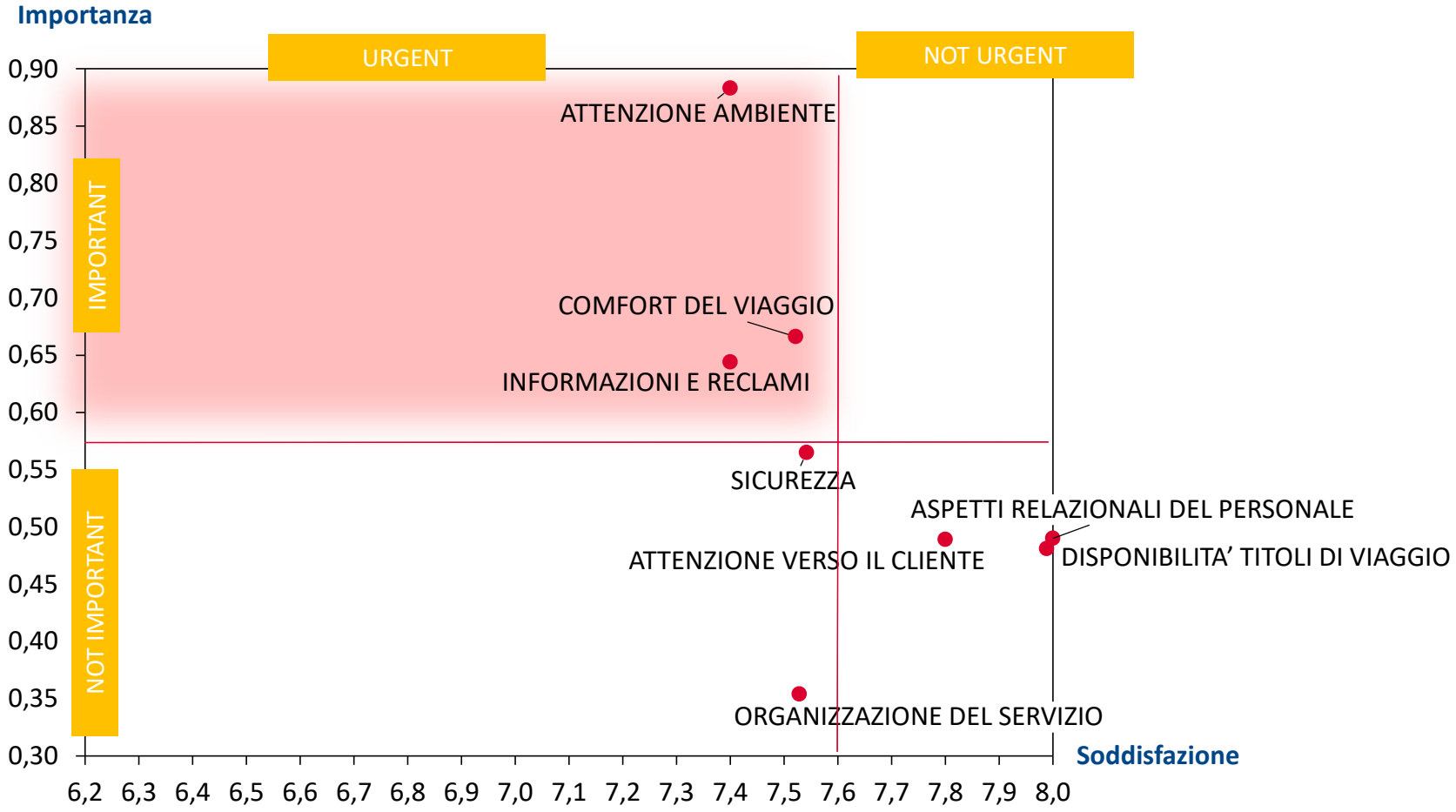
La matrice è calcolata in funzione della qualità percepita e attesa-

- ✓ Qualità percepita - giudizi medi
- ✓ Qualità attesa - coefficienti di correlazione lineare dei fattori sulla OVERALL QUALITY

	URGENT	NOT URGENT
IMPORTANT	Quadrant I *urgent and important* **DO**	Quadrant II *not urgent but important* **PLAN**
NOT IMPORTANT	Quadrant III *urgent but not important* **DELEGATE**	Quadrant IV *not urgent and not important* **ELIMINATE**

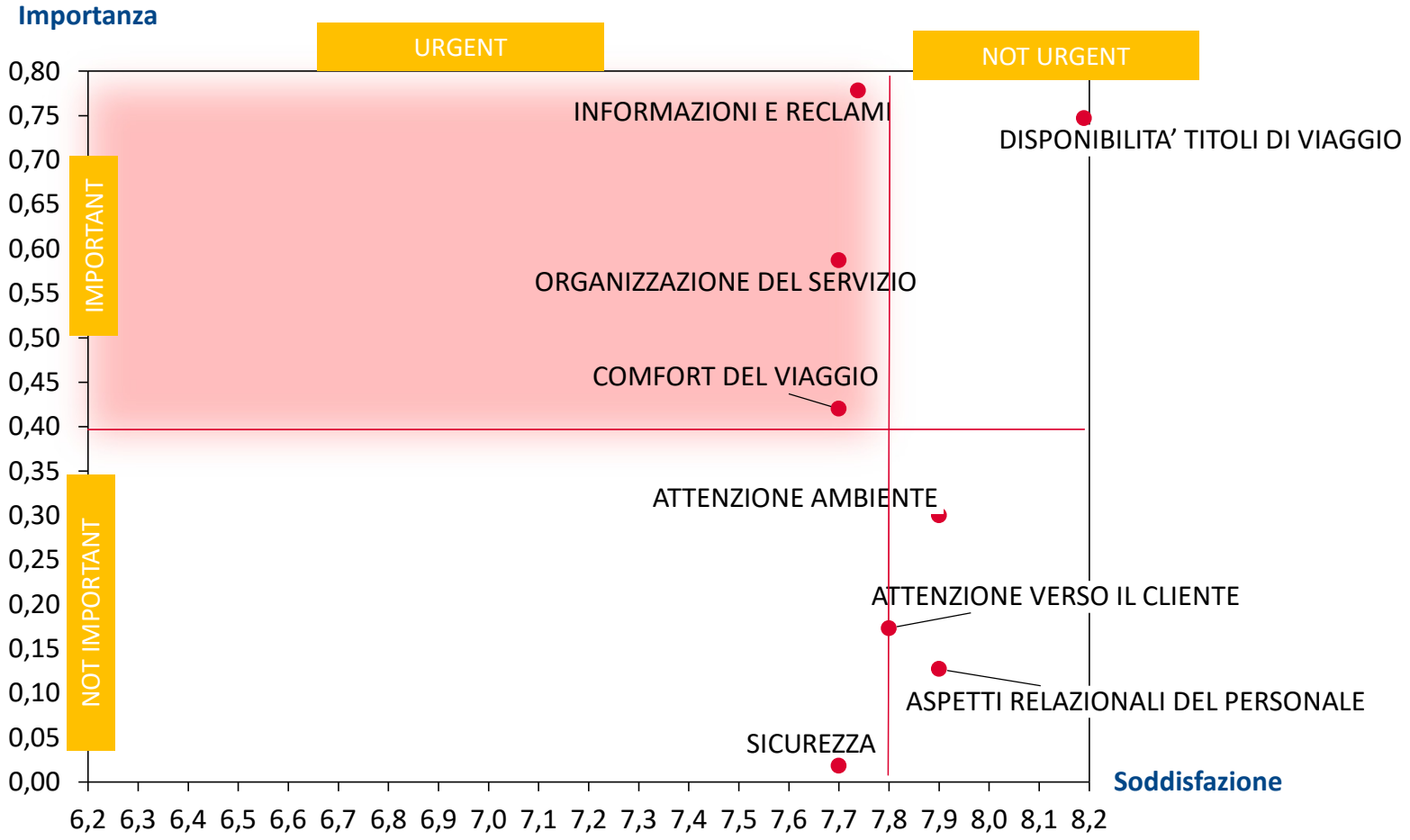
La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Quadrant Analysis



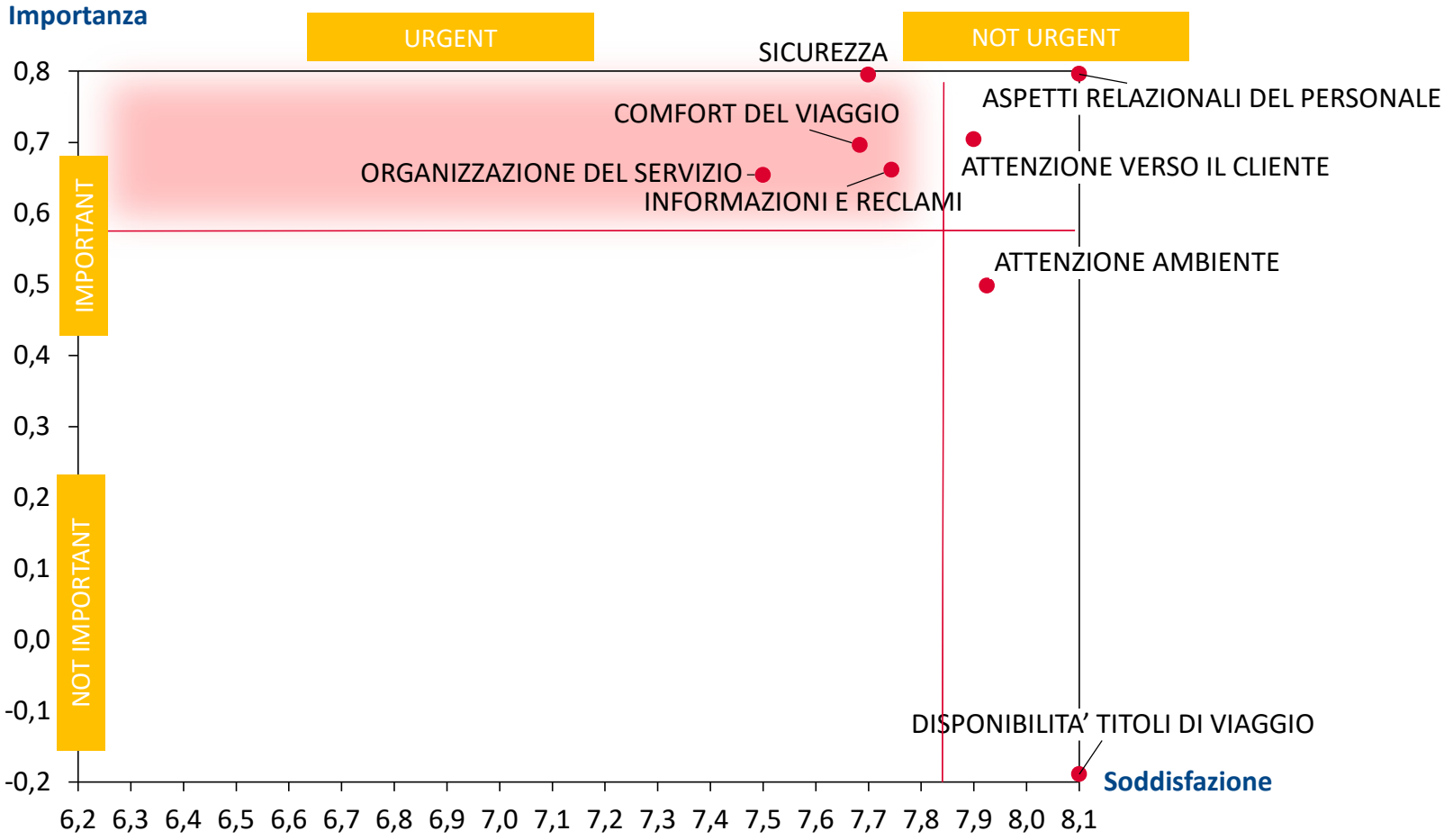
La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Quadrant Analysis



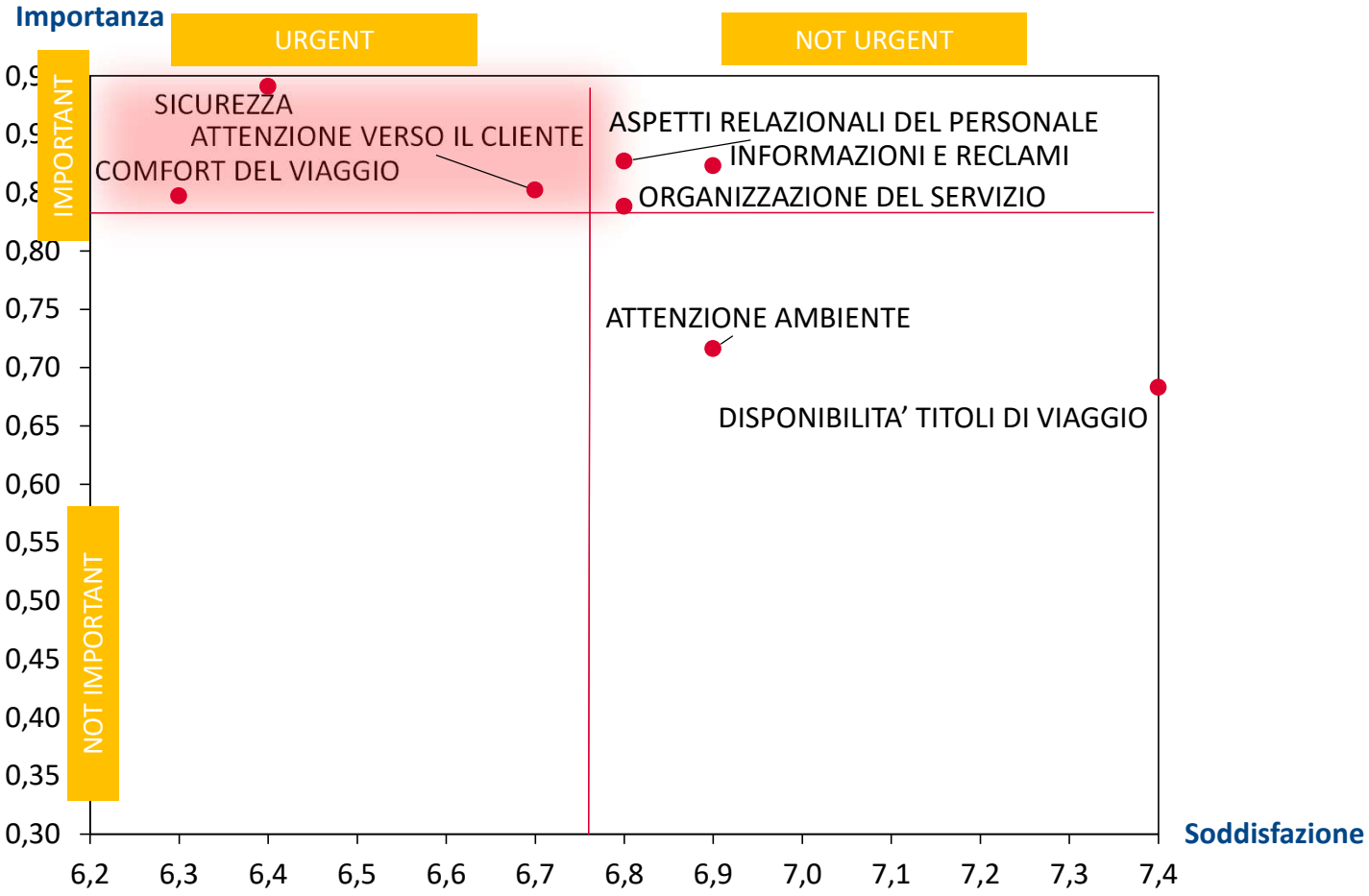
La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Quadrant Analysis



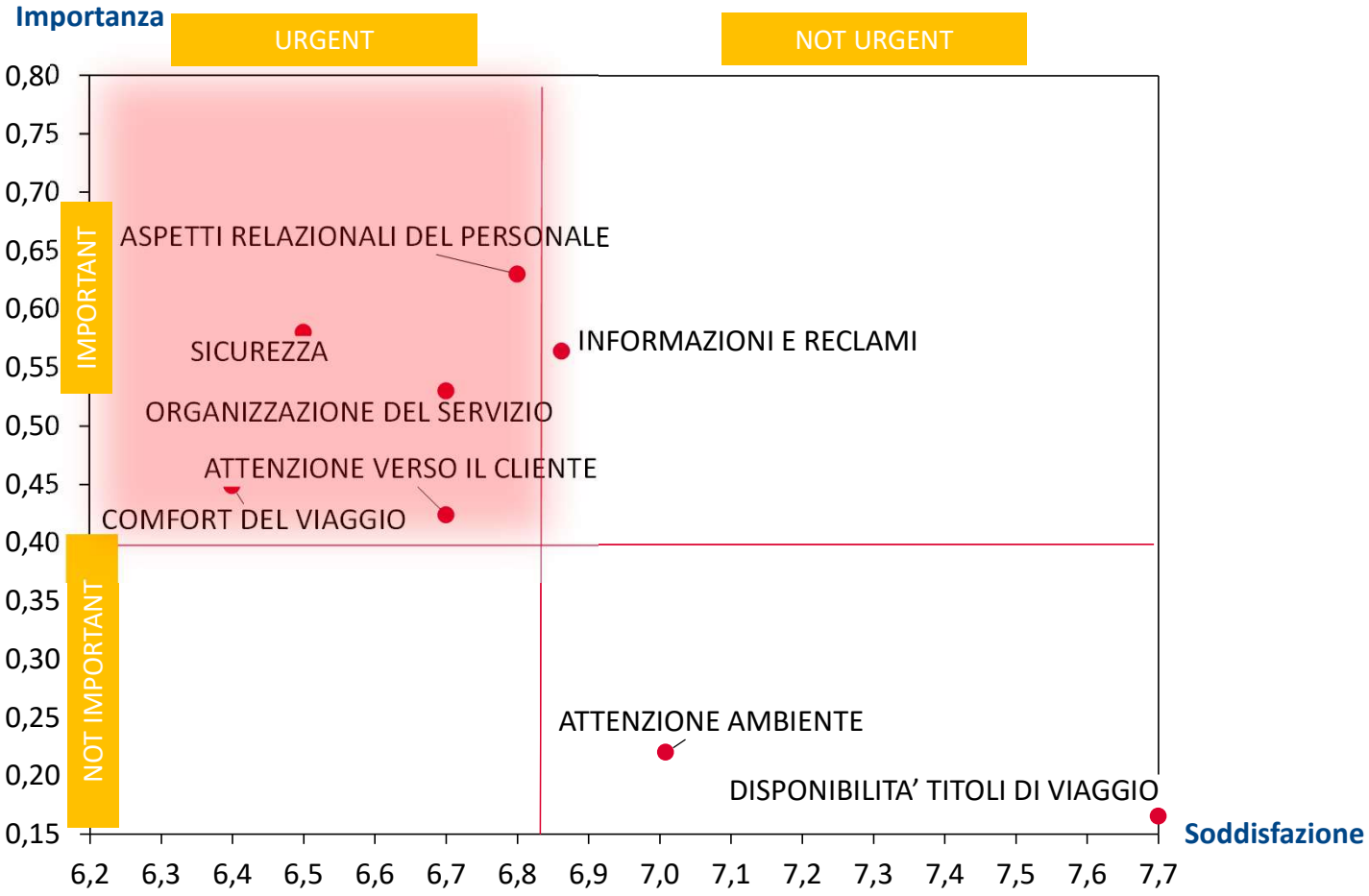
La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Quadrant Analysis



La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Quadrant Analysis



REGRESSIONE

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Regressione lineare multipla

Modello di regressione lineare multipla

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \cdots + \beta_8 \cdot X_8$$

OBIETTIVO

Studiare quali sono i fattori che più degli altri «spiegano» la soddisfazione generale del servizio

Variabili *(macrofattori)*

Y	**Soddisfazione complessiva**
X1	**Organizzazione del servizio**
X2	**Comfort del viaggio**
X3	**Attenzione verso il cliente**
X4	**Aspetti relazionali del personale**
X5	**Disponibilità titoli di viaggio**
X6	**Sicurezza**
X7	**Attenzione all'ambiente**
X8	**Informazioni e Reclami**

Stima dei coefficienti del modello-*

Variabile	*Coefficienti β*	*Significatività (p-value)*	*Interpretazione dei coefficienti*
Attenzione all'ambiente	***0,368***	0,002	Per ogni punto in più sulla scala di giudizio medio dell'Attenzione all'ambiente, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,368 punti

In tabella sono riportate SOLO le variabili statisticamente significative nella determinazione del giudizio complessivo (p-value <0,05). Il modello esclude le variabili non significative.

Interpretazione

Coefficienti positivi implicano una relazione diretta con la soddisfazione complessiva- più alto è il giudizio sui singoli fattori, maggiore è la valutazione generale del servizio.

**Indice di adattamento del modello R^2 =0,835 elevato, la variabilità degli errori tende a zero (estremamente elevata l'affidabilità del modello di regressione)*

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Regressione lineare multipla

Modello di regressione lineare multipla

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \cdots + \beta_8 \cdot X_8$$

OBIETTIVO

Studiare quali sono i fattori che più degli altri «spiegano» la soddisfazione generale del servizio

Variabili *(macrofattori)*

Y	**Soddisfazione complessiva**
X1	**Organizzazione del servizio**
X2	**Comfort del viaggio**
X3	**Attenzione verso il cliente**
X4	**Aspetti relazionali del personale**
X5	**Disponibilità titoli di viaggio**
X6	**Sicurezza**
X7	**Attenzione all'ambiente**
X8	**Informazioni e Reclami**

Stima dei coefficienti del modello-*

Variabile	*Coefficienti β*	*Significatività (p-value)*	*Interpretazione dei coefficienti*
Organizzazione del servizio	***1,048***	0,006	Per ogni punto in più sulla scala di giudizio medio dell'Organizzazione del Servizio, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,368 punti
Informazioni e Reclami	***0,569***	0,01	…di Informazioni e Reclami, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,368 punti

**Il modello di regressione ha escluso la variabile «Disponibilità dei titoli di Viaggio» seppur significativa in quanto risultante troppo «ridondante» con altre variabili indipendenti*

In tabella sono riportate SOLO le variabili statisticamente significative nella determinazione del giudizio complessivo (p-value <0,05). Il modello esclude le variabili non significative.

Interpretazione

Coefficienti positivi implicano una relazione diretta con la soddisfazione complessiva- più alto è il giudizio sui singoli fattori, maggiore è la valutazione generale del servizio.

**Indice di adattamento del modello R^2 =0,855 elevato, la variabilità degli errori tende a zero (estremamente elevata l'affidabilità del modello di regressione)*

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Regressione lineare multipla

Modello di regressione lineare multipla

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \cdots + \beta_8 \cdot X_8$$

OBIETTIVO

Studiare quali sono i fattori che più degli altri «spiegano» la soddisfazione generale del servizio

Variabili *(macrofattori)*

Y	**Soddisfazione complessiva**
X1	**Organizzazione del servizio**
X2	**Comfort del viaggio**
X3	**Attenzione verso il cliente**
X4	**Aspetti relazionali del personale**
X5	**Disponibilità titoli di viaggio**
X6	**Sicurezza**
X7	**Attenzione all'ambiente**
X8	**Informazioni e Reclami**

Stima dei coefficienti del modello-*

Variabile	*Coefficienti β*	*Significatività (p-value)*	*Interpretazione dei coefficienti*
Comfort	***0,308***	0,004	Per ogni punto in più sulla scala di giudizio medio del Comfort, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,308 punti
Aspetti relazionali del Personale	***0,302***	0,004	…di Relazioni del Personale, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,302 punti
Sicurezza	***0,275***	0,049	…di Sicurezza, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,275 punti

In tabella sono riportate SOLO le variabili statisticamente significative nella determinazione del giudizio complessivo (p-value <0,05). Il modello esclude le variabili non significative.

Interpretazione

Coefficienti positivi implicano una relazione diretta con la soddisfazione complessiva- più alto è il giudizio sui singoli fattori, maggiore è la valutazione generale del servizio.

**Indice di adattamento del modello R^2 =0,748 elevato, la variabilità degli errori tende a zero (estremamente elevata l'affidabilità del modello di regressione)*

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Regressione lineare multipla

Modello di regressione lineare multipla

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \cdots + \beta_8 \cdot X_8$$

OBIETTIVO

Studiare quali sono i fattori che più degli altri «spiegano» la soddisfazione generale del servizio

Variabili *(macrofattori)*

Y	**Soddisfazione complessiva**
X1	**Organizzazione del servizio**
X2	**Comfort del viaggio**
X3	**Attenzione verso il cliente**
X4	**Aspetti relazionali del personale**
X5	**Disponibilità titoli di viaggio**
X6	**Sicurezza**
X7	**Attenzione all'ambiente**
X8	**Informazioni e Reclami**

Stima dei coefficienti del modello-*

Variabile	*Coefficienti β*	*Significatività (p-value)*	*Interpretazione dei coefficienti*
Sicurezza	***0,442***	0,001	Per ogni punto in più sulla scala di giudizio medio della Sicurezza, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,442 punti

In tabella sono riportate SOLO le variabili statisticamente significative nella determinazione del giudizio complessivo (p-value <0,05). Il modello esclude le variabili non significative.

Interpretazione

Coefficienti positivi implicano una relazione diretta con la soddisfazione complessiva- più alto è il giudizio sui singoli fattori, maggiore è la valutazione generale del servizio.

**Indice di adattamento del modello R^2 =0,905 elevato, la variabilità degli errori tende a zero (estremamente elevata l'affidabilità del modello di regressione)*

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Regressione lineare multipla

Modello di regressione lineare multipla

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \cdots + \beta_8 \cdot X_8$$

OBIETTIVO

Studiare quali sono i fattori che più degli altri «spiegano» la soddisfazione generale del servizio

Variabili *(macrofattori)*

Y	**Soddisfazione complessiva**
X1	**Organizzazione del servizio**
X2	**Comfort del viaggio**
X3	**Attenzione verso il cliente**
X4	**Aspetti relazionali del personale**
X5	**Disponibilità titoli di viaggio**
X6	**Sicurezza**
X7	**Attenzione all'ambiente**
X8	**Informazioni e Reclami**

Stima dei coefficienti del modello-*

Variabile	*Coefficienti β*	*Significatività (p-value)*	*Interpretazione dei coefficienti*
Aspetti relazionali del personale	***0,630***	0,000	Per ogni punto in più sulla scala di giudizio medio degli Aspetti relazionali del personale, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,630 punti

In tabella sono riportate SOLO le variabili statisticamente significative nella determinazione del giudizio complessivo (p-value <0,05). Il modello esclude le variabili non significative.

Interpretazione

Coefficienti positivi implicano una relazione diretta con la soddisfazione complessiva- più alto è il giudizio sui singoli fattori, maggiore è la valutazione generale del servizio.

**Indice di adattamento del modello R^2 =0,380 di medio valore (abbastanza buona l'affidabilità del modello di regressione)*

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Regressione lineare multipla

Modello di regressione lineare multipla

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \cdots + \beta_8 \cdot X_8$$

OBIETTIVO

Studiare quali sono i fattori che più degli altri «spiegano» la soddisfazione generale del servizio

Variabili *(macrofattori)*

Y	**Soddisfazione complessiva**
X1	**Organizzazione del servizio**
X2	**Comfort del viaggio**
X3	**Attenzione verso il cliente**
X4	**Aspetti relazionali del personale**
X5	**Disponibilità titoli di viaggio**
X6	**Sicurezza**
X7	**Attenzione all'ambiente**
X8	**Informazioni e Reclami**

Stima dei coefficienti del modello-*

Variabile	*Coefficienti β*	*Significatività (p-value)*	*Interpretazione dei coefficienti*
Sicurezza	***0,153***	0,001	Per ogni punto in più sulla scala di giudizio medio della Sicurezza, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,153 punti
Attenzione verso il cliente	***0,190***	0,004	…di Attenzione verso il cliente, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,190 punti
Disponibilità titoli di viaggio	***0,195***	0,008	…di Disponibilità titoli di viaggio, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,195 punti

In tabella sono riportate SOLO le variabili statisticamente significative nella determinazione del giudizio complessivo (p-value <0,05). Il modello esclude le variabili non significative.

Interpretazione

Coefficienti positivi implicano una relazione diretta con la soddisfazione complessiva- più alto è il giudizio sui singoli fattori, maggiore è la valutazione generale del servizio.

**Indice di adattamento del modello R^2 =0,491 elevato, la variabilità degli errori tende a zero*
(Elevata l'affidabilità del modello di regressione)

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Regressione lineare multipla

Modello di regressione lineare multipla

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \cdots + \beta_8 \cdot X_8$$

OBIETTIVO

Studiare quali sono i fattori che più degli altri «spiegano» la soddisfazione generale del servizio

Variabili *(macrofattori)*

Y	**Soddisfazione complessiva**
X1	**Organizzazione del servizio**
X2	**Comfort del viaggio**
X3	**Attenzione verso il cliente**
X4	**Aspetti relazionali del personale**
X5	**Disponibilità titoli di viaggio**
X6	**Sicurezza**
X7	**Attenzione all'ambiente**
X8	**Informazioni e Reclami**

Stima dei coefficienti del modello-*

Variabile	*Coefficienti β*	*Significatività (p-value)*	*Interpretazione dei coefficienti*
Organizzazione del servizio	***0,229***	0,014	Per ogni punto in più sulla scala di giudizio medio dell'Organizzazione del servizio, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,229 punti
Disponibilità titoli di viaggio	***0,303***	0,020	…di Disponibilità titoli di viaggio, mediamente la soddisfazione generale incrementa di 0,303 punti

In tabella sono riportate SOLO le variabili statisticamente significative nella determinazione del giudizio complessivo (p-value <0,05). Il modello esclude le variabili non significative.

Interpretazione

Coefficienti positivi implicano una relazione diretta con la soddisfazione complessiva- più alto è il giudizio sui singoli fattori, maggiore è la valutazione generale del servizio.

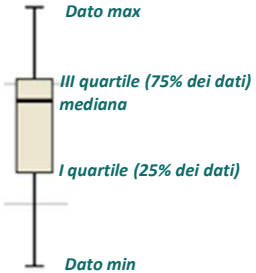
**Indice di adattamento del modello R^2 =0,608 elevato, la variabilità degli errori tende a zero*
(Estremamente elevata l'affidabilità del modello di regressione)

BOX PLOT

La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Box-plot

Legenda

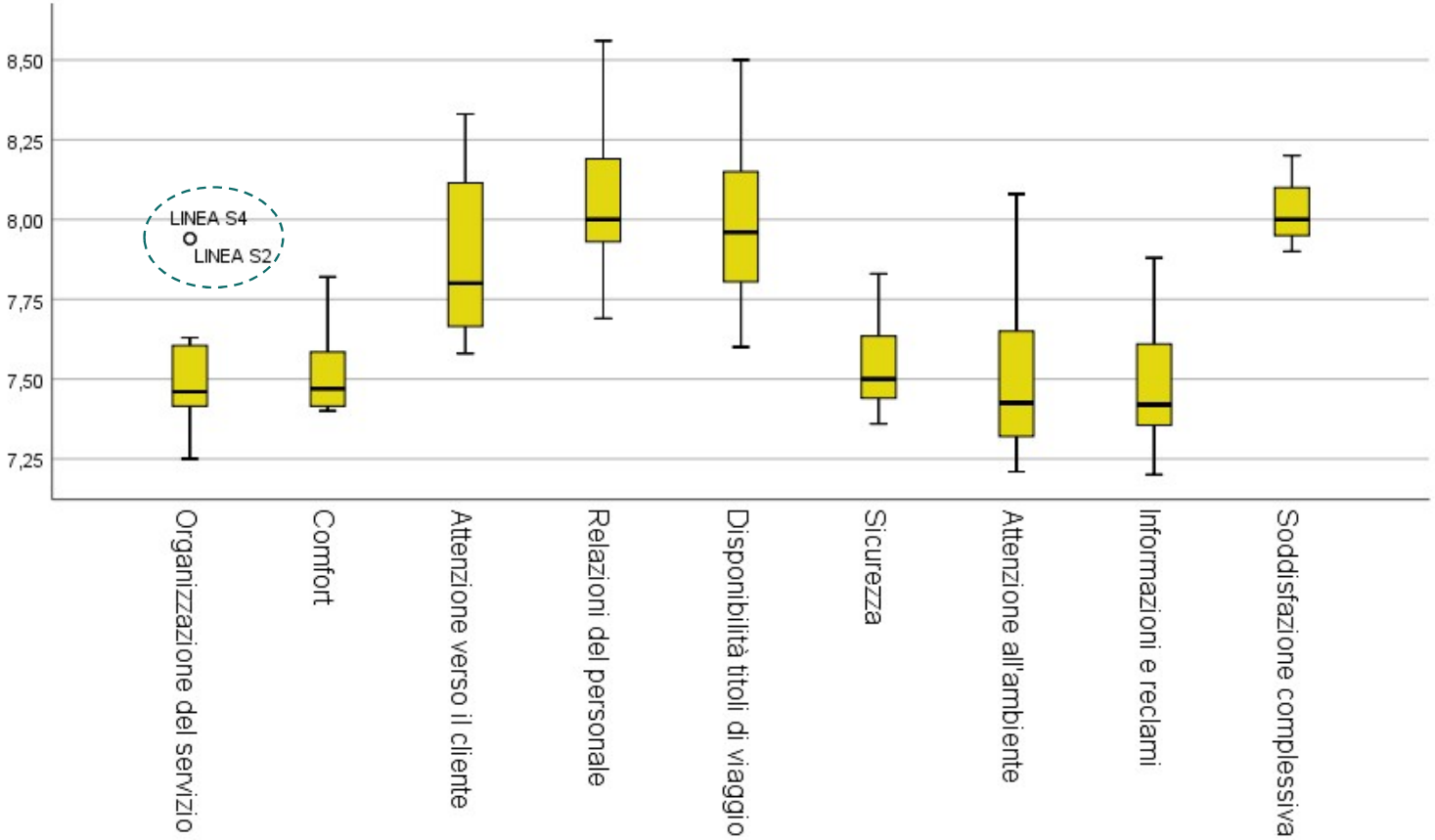


Outliers negativi

Linee con giudizi significativamente più bassi rispetto al campione

Outliers positivi

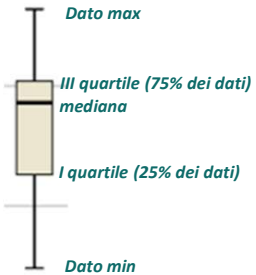
Linee con giudizi significativamente più alti rispetto al campione



La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Box-plot

Legenda

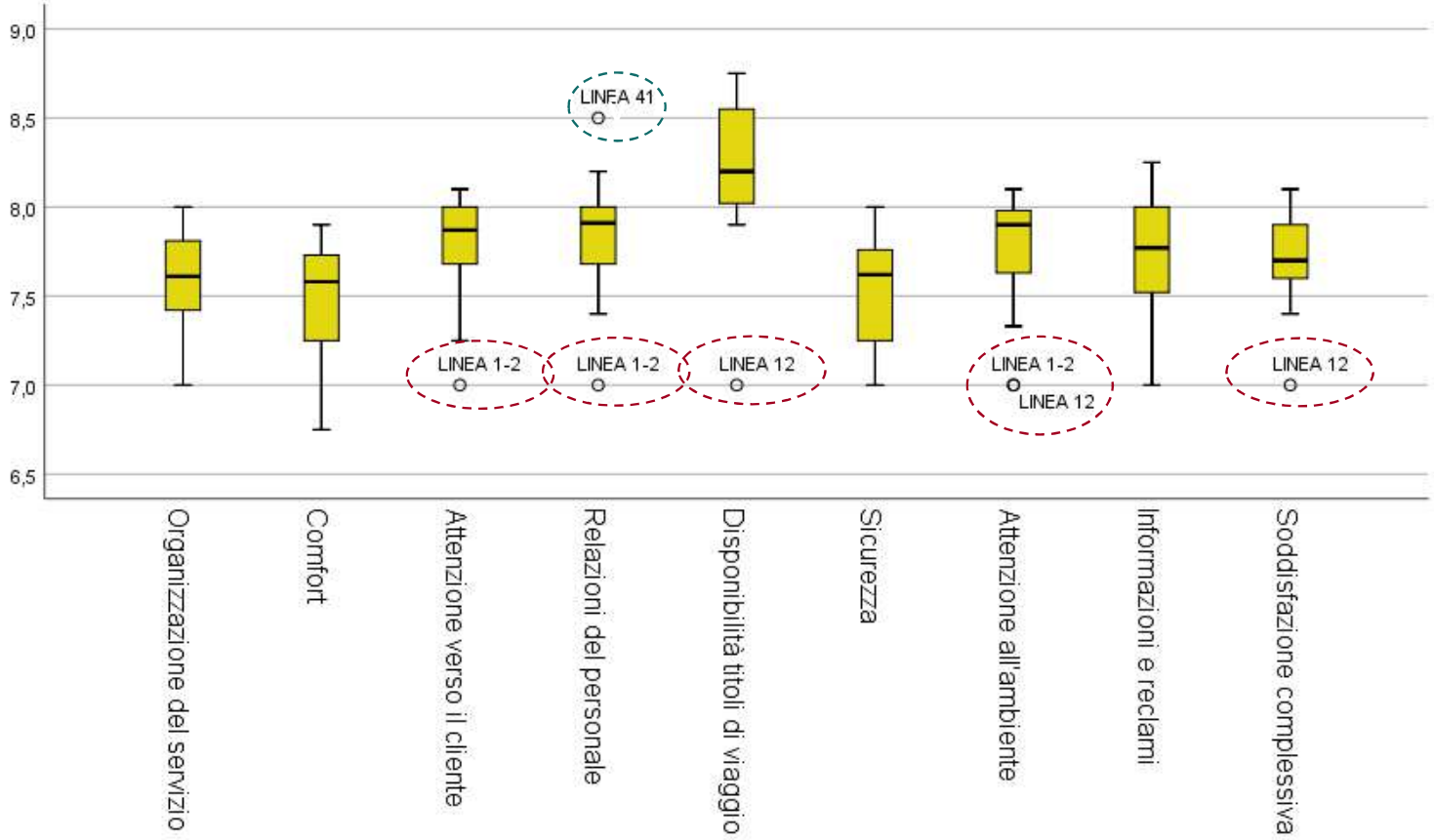


Outliers negativi

Linee con giudizi significativamente più bassi rispetto al campione

Outliers positivi

Linee con giudizi significativamente più alti rispetto al campione



La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Box-plot

Legenda

Dato max

III quartile (75% dei dati)
mediana

I quartile (25% dei dati)

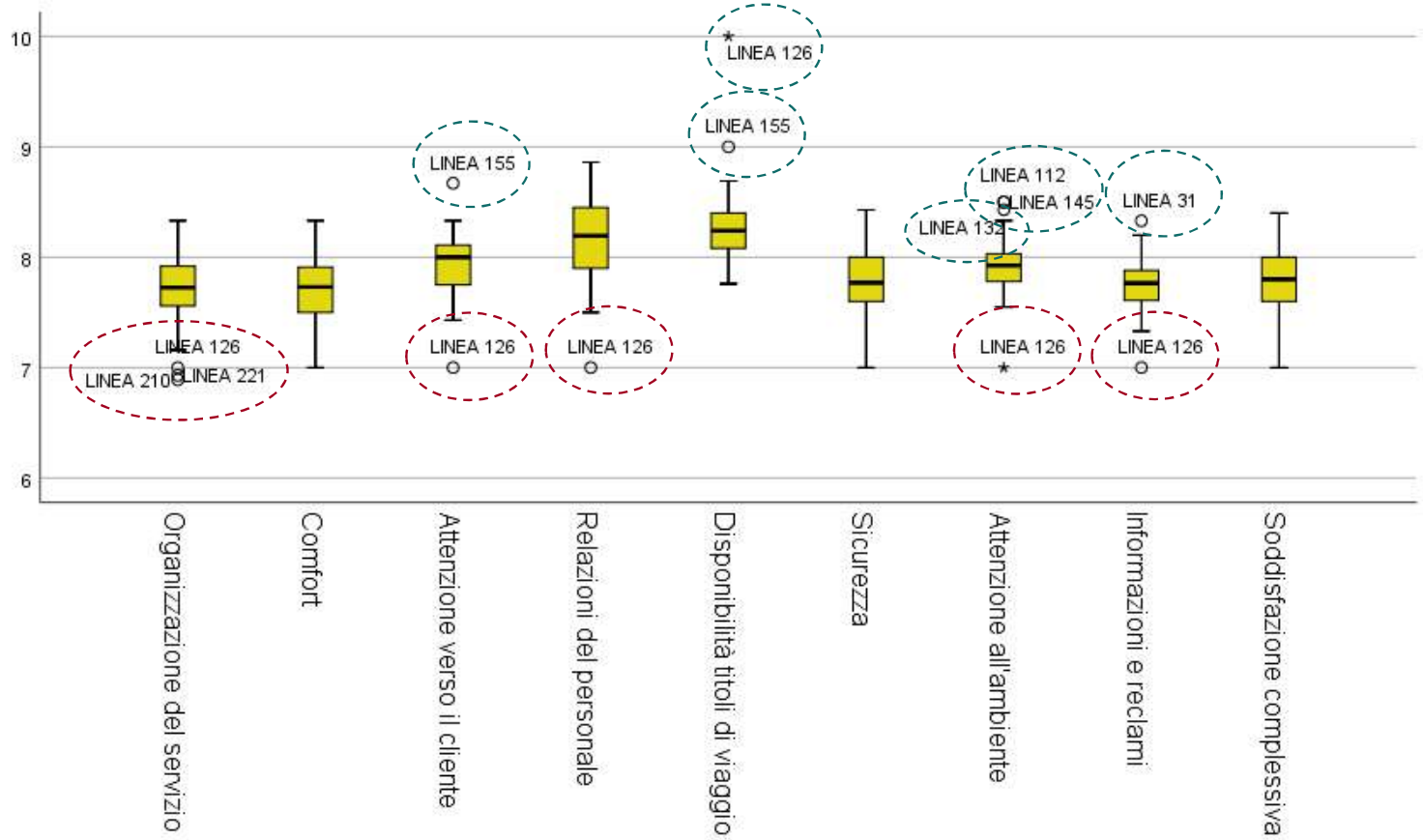
Dato min

Outliers negativi

Linee con giudizi significativamente più bassi rispetto al campione

Outliers positivi

Linee con giudizi significativamente più alti rispetto al campione



La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Box-plot

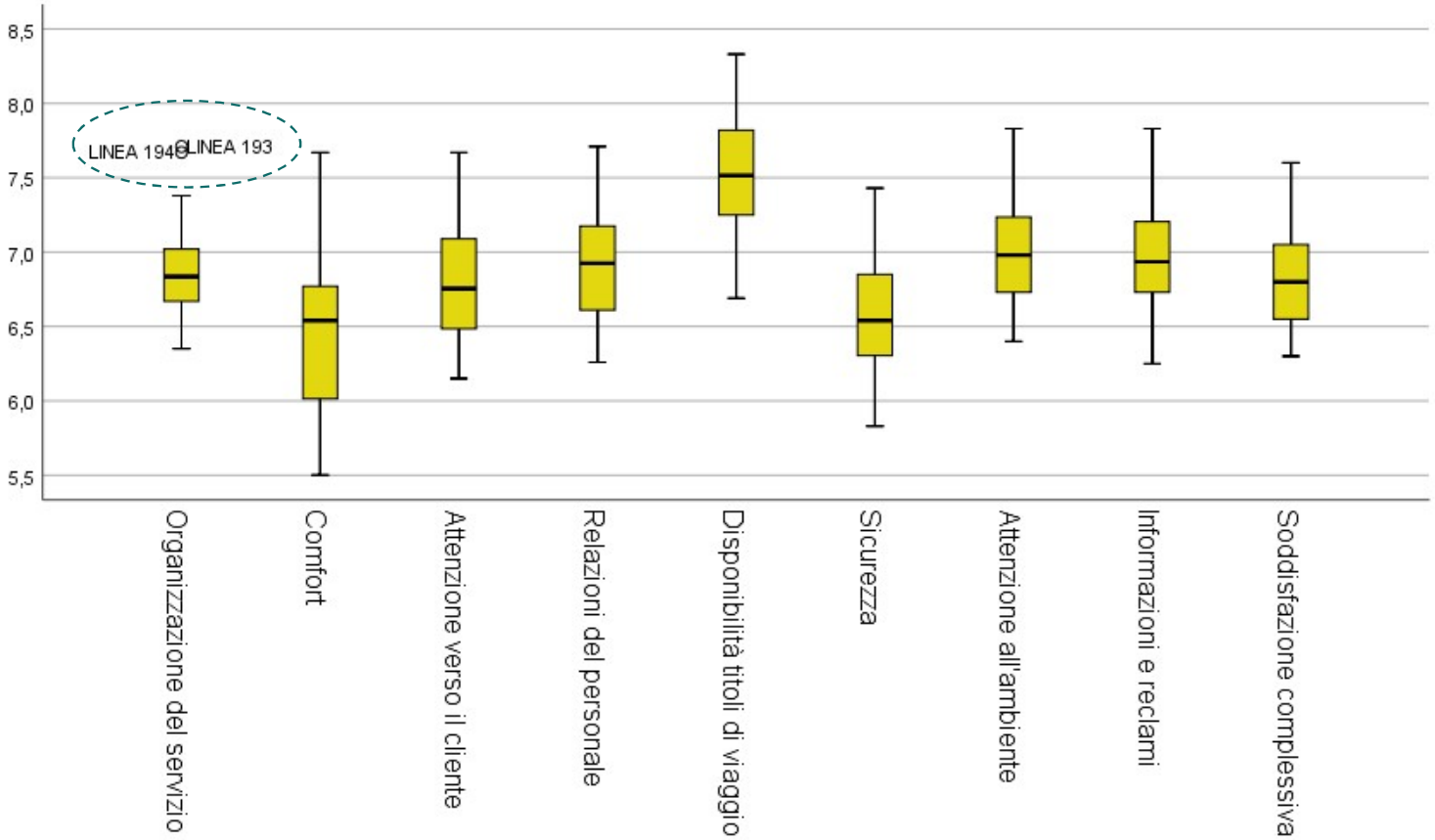
Legenda

Outliers negativi

Linee con giudizi significativamente più bassi rispetto al campione

Outliers positivi

Linee con giudizi significativamente più alti rispetto al campione



La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Box-plot

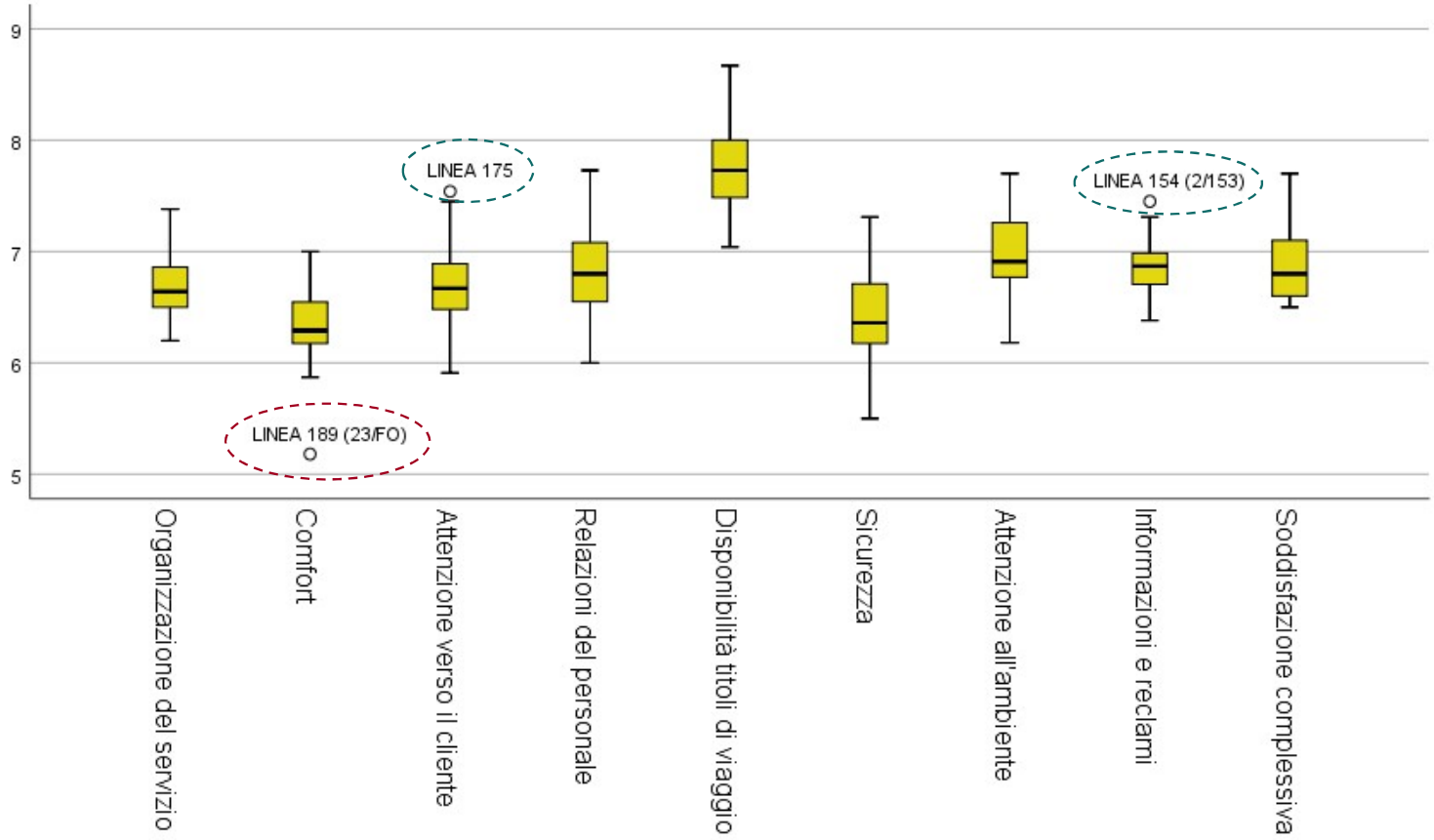
Legenda

Outliers negativi

Linee con giudizi significativamente più bassi rispetto al campione

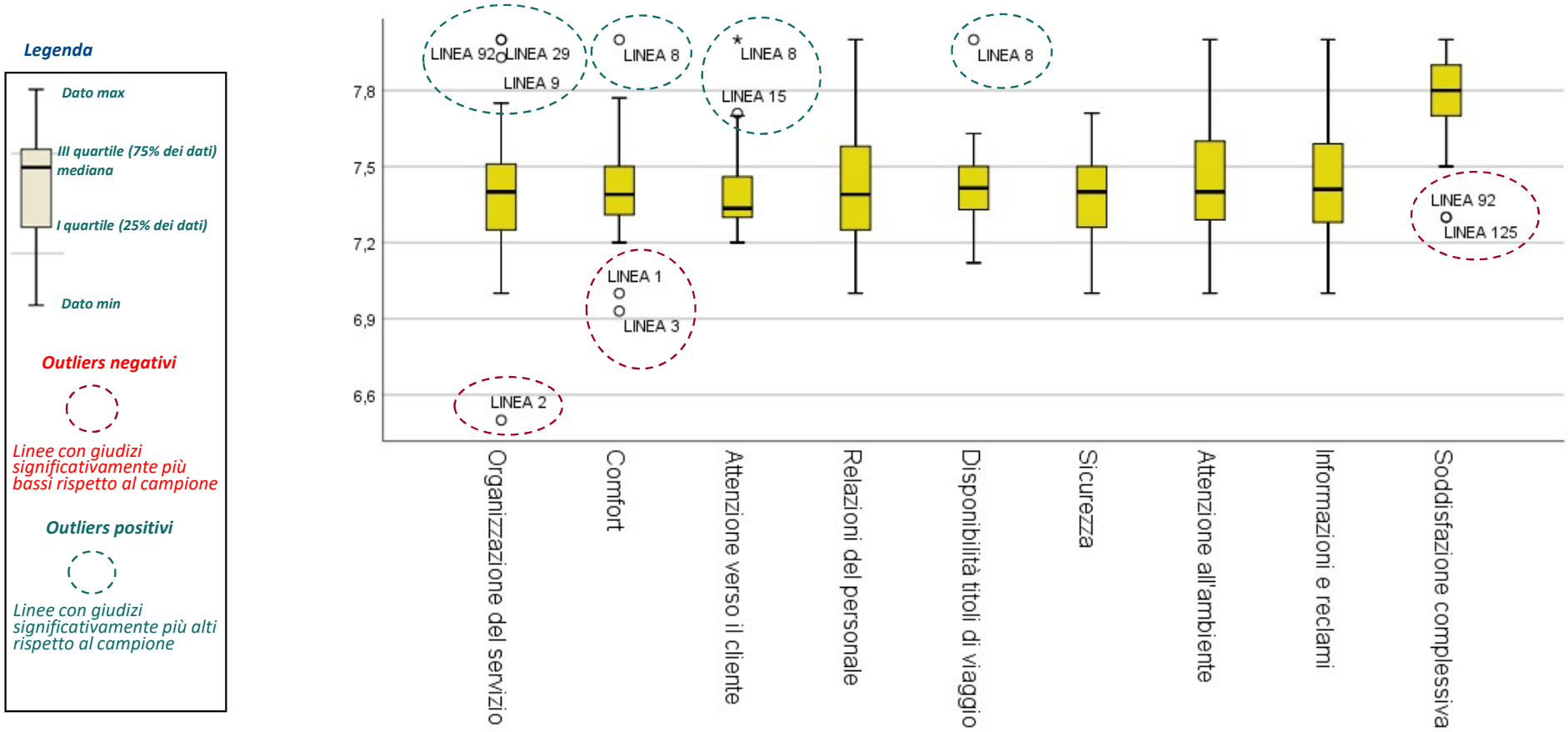
Outliers positivi

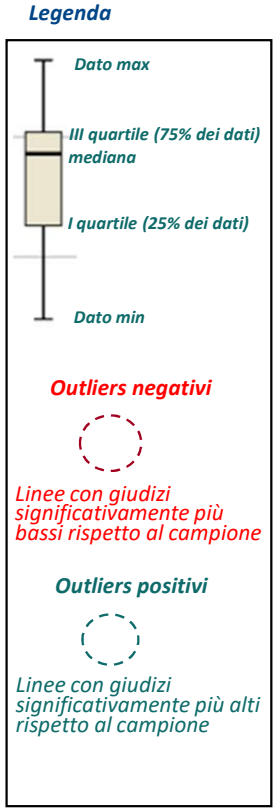
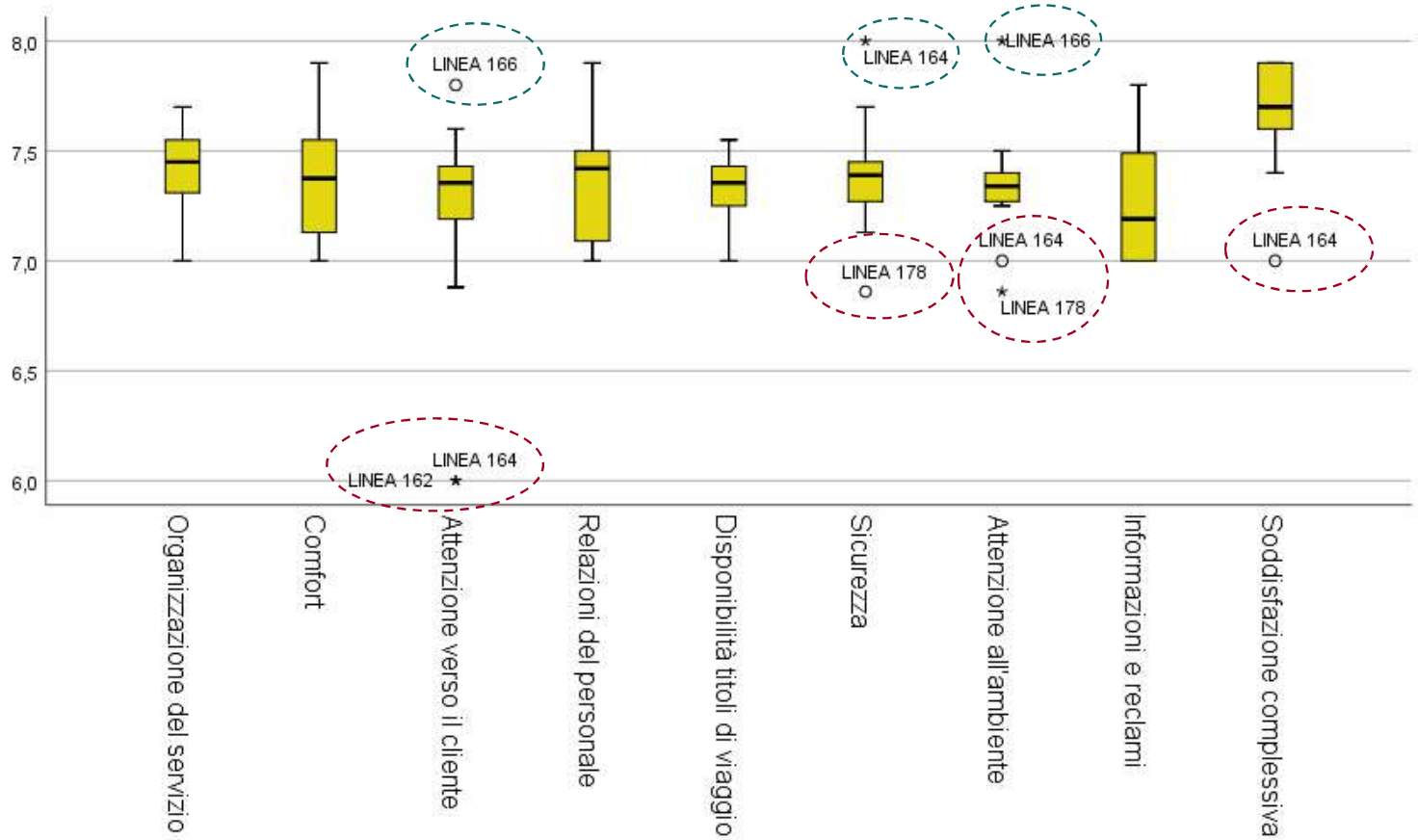
Linee con giudizi significativamente più alti rispetto al campione



La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Box-plot



La soddisfazione del servizio offerto – Macrofattori servizio trasporto

Box-plot