

## **AGENZIA MOBILITÀ: GLI UTENTI PROMUOVO IL TRASPORTO PUBBLICO REGGIANO**

*Prima indagine post COVID sul gradimento dell'utenza. Tra gli aspetti più apprezzati, la sicurezza del viaggio e la comodità dei percorsi.*

**Reggio Emilia, 24 luglio 2023** – I viaggiatori del trasporto pubblico reggiano promuovono il servizio con un 7,6, con un miglioramento rispetto al 7,4 del 2019. E' quanto emerge dalla prima indagine sulla soddisfazione dell'utenza (condotta su un campione di 711 persone, di cui il 60% possessori di abbonamento annuale o mensile nominativo, e il 40% viaggiatori "occasionalisti"), realizzata dopo uno stop di 3 anni legato alla pandemia di Covid. La ricerca è stata svolta nei mesi di aprile e maggio 2023 da Swg e coordinata dalla Società Poleis, per conto dell'Agenzia per la mobilità di Reggio Emilia e in collaborazione con l'agenzia per la mobilità modenese. I risultati sono stati presentati nei giorni scorsi ai Soci, riuniti in Assemblea.

La qualità del servizio anche nel 2023 continua ad essere giudicata nel complesso più che buona. Le voci che hanno riscontrato il maggior apprezzamento sono la "sicurezza rispetto ad incidenti stradali" (7,9); la "comodità del percorso che fa il bus" (7,8); la "possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti" (voto 7,8) e la "sicurezza rispetto a furti e borseggi" (7,7).

Restano alcuni fattori di "criticità" che, ottenendo giudizi poco più che sufficienti da parte degli utenti, evidenziano una richiesta di maggiore attenzione: la "pulizia dei bus" (voto 6,4); la cura delle pensiline (6,4) e la puntualità del bus (6,6). Quest'ultimo fattore è giudicato molto importante per gli utenti, quindi da migliorare con priorità di intervento. Gli utenti, per migliorare il proprio giudizio, chiedono anche più corse e informazioni tempestive sul funzionamento del servizio.

In generale, dal punto di vista socio-anagrafico, i giudizi più critici vengono dai giovanissimi e dai laureati (in entrambi i casi 7,5, comunque soltanto un decimo sotto la media). Poco numerosi ma molto soddisfatti del servizio gli utenti tra i 55 ed i 64 anni e quelli dai 65 in su, che raggiungono e superano il voto medio di 8.

Il 58,1% trova il servizio conforme alle proprie aspettative. Il 13,9% lo giudica superiore alle aspettative, assegnando un voto medio di 7.9. Il restante 28% reputa il servizio peggiore rispetto alle aspettative, assegnandogli un voto tra 6 e 7.

In riferimento all'andamento in serie storica dei giudizi complessivi finali emerge una dinamica di crescita costante.

AGENZIA MOBILITÀ