

L'INDAGINE MODENESE A (PARZIALE) CONFRONTO CON QUELLA REGIONALE

Il giudizio espresso dagli utenti del bacino passa da 6,7 a 7,2: in pochi mesi recuperato il calo di gradimento legato ai disservizi di fine 2009.

Dal 6,7 assegnato al servizio di trasporto pubblico a fine novembre 2009 dai viaggiatori modenesi, intervistati da Irteco per conto della Regione Emilia Romagna, **al 7,2 assegnato a marzo 2010**, dagli utenti contattati dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto di aMo. Tra i due giudizi - spiega il sociologo Vittorio Martinelli responsabile dell'ufficio ricerche del capoluogo - **esiste un divario non solo temporale, ma anche metodologico**: cambia leggermente la composizione del campione e la metodologia di somministrazione delle interviste. Nonostante questo - spiega Martinelli - è possibile ed utile il confronto fra domande uguali così da cogliere il trend della percezione del servizio da parte degli utenti.

L'indagine regionale, nata con l'obiettivo di rilevare la qualità erogata e percepita del servizio di trasporto pubblico, **è stata realizzata a ridosso del periodo più critico** per gli utenti del trasporto pubblico modenese; mentre **l'indagine di aMo è seguita ai diversi interventi correttivi messi in campo** per riportare il servizio agli standard di regolarità richiesti.

Lo scarto fra i due voti evidenzia l'esito positivo degli sforzi fatti da aMo e dalle istituzioni locali per eliminare i disservizi verificatisi a fine 2009.

Per quel che riguarda il campione analizzato, l'ufficio ricerche del Comune di Modena ha eseguito una selezione rappresentativa delle proporzioni esistenti nell'intero bacino tra abbonati e utenti occasionali; mentre Irteco ha suddiviso gli utenti tra coloro che utilizzano il servizio urbano rispetto a quelli che utilizzano l'extraurbano. Le domande sono solo parzialmente sovrapponibili e aggregate in maniera diversa rispetto ai macro-fattori di paragone (ad es. "organizzazione del servizio" e "qualità" comprendono voci diverse nelle due ricerche).

Tenendo conto di quanto esposto, in media i viaggiatori intervistati da Irteco esprimono giudizi più bassi rispetto a quelli contattati 4 mesi dopo dall'Ufficio ricerche di Modena: organizzazione del servizio 6,7 - 7,1; puntualità dei bus 6,7 - 6,8; qualità del viaggio 6,9 - 7,1; professionalità del personale 6,6 - 7,3 e informazioni sul servizio 6,5 - 7,1.

I risultati della ricerca di aMo ricollocano il servizio nella media regionale.