

BUS ANCORA DA 7, MA E' FORTE LA DOMANDA DI QUALITA'

Viaggiatori occasionali più severi, condizionati anche dalle notizie di tagli e aumenti tariffari

Il trasporto pubblico modenese è valutato con un 7. E' questo infatti il giudizio dei viaggiatori sul servizio, secondo quanto emerge dalla **sesta indagine sulla soddisfazione dell'utenza** (Customer care) realizzata dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto dell'Agenzia per la mobilità. La ricerca è stata presentata nei giorni scorsi presso la sede di aMo al Comitato permanente della mobilità e al Comitato degli utenti del trasporto pubblico.

Nell'illustrare i risultati più recenti è stato spiegato che il giudizio assegnato **dal 2005 ad oggi è rimasto sostanzialmente stabile.** Negli anni sono state rilevate solo modifiche nella composizione, con il miglioramento di aspetti prima più critici o viceversa il peggioramento di fattori inizialmente più soddisfacenti; o ancora con il mutamento di equilibrio nella valutazione tra viaggiatori abbonati – che rappresentano la maggior parte del campione di rilevamento – e viaggiatori occasionali.

Per quel che riguarda il 2011 sono **gli abbonati** ad essere più soddisfatti del servizio pubblico: il loro giudizio resta stabile sopra il 7 (7,1). **Peggiora invece in maniera significativa il giudizio dei viaggiatori occasionali,** che dopo aver toccato il massimo nel 2010 con 7,4, quest'anno scende sotto al 7 (6,9) ripercuotendosi su tutti i fattori oggetto dell'indagine. Da parte di chi utilizza il bus saltuariamente non vengono segnalate criticità puntuali, ma un generico calo nel livello qualitativo del servizio, tanto che passano dal 10% al 22% coloro che giudicano il servizio peggiorato. Resta comunque stabile al 60% la percentuale dei viaggiatori del trasporto pubblico modenese che trova il servizio conforme alle proprie aspettative.

"Nell'analizzare i dati disponibili – hanno spiegato in sede di presentazione i curatori della ricerca – va considerato che mentre gli abbonati assegnano in genere valutazioni basate su abitudini acquisite, che li portano ad esprimersi in maniera stabile e consolidata nei confronti del servizio, gli occasionali tendono a giudicare il trasporto pubblico in relazione ad un utilizzo casuale e temporaneo, che crea aspettative più elevate, perché legate di volta in volta ad esigenze urgenti da soddisfare".

"Da non dimenticare – hanno inoltre precisato i rappresentanti dell'Agenzia per la mobilità – il clima di incertezza sul futuro del trasporto pubblico che ha caratterizzato la fine del 2010 e l'inizio di quest'anno. La preoccupazione per la riduzione delle risorse destinate ai bus, legata agli annunci di tagli e aumenti tariffari, ha sicuramente pesato sull'immagine del servizio, influenzando i giudizi degli utenti in maniera negativa."



Nel dettaglio, è emerso che gli aspetti del servizio **più apprezzati** dagli abbonati (oggetto di indagine più approfondita proprio per la maggiore conoscenza del servizio) sono ancora una volta la **comodità delle fermate** rispetto alle esigenze personali (7,8) e **l'affidabilità nel rispetto delle fermate** (7,8), ritenuti elementi importanti nel valutare il servizio offerto, oltre alla **comodità del percorso che fa il bus** (7,6). Buono anche il giudizio sulla **sicurezza rispetto a borseggi e molestie** (7,6), altro fattore ritenuto fondamentale. Restano **sotto al 7 invece la pulizia dei bus** (6,9); **la cura delle pensiline** (6,9) e il **costo del viaggio** rispetto al servizio ricevuto (6,9). Anche il giudizio sulla **puntualità dei bus** - pur migliorato molto negli anni passando da circa 6 a 7 - resta critico in rapporto alla centralità affidata a questo fattore. Stessa considerazione per la valutazione sul **controllo su chi non paga il biglietto**, che pur **registrando un netto miglioramento** negli anni (è passata da 5,2 a 6,9), non soddisfa ancora pienamente l'utenza.

Il 64% degli intervistati (70% degli abbonati) utilizza il mezzo pubblico per recarsi a scuola, all'università o al lavoro, ovvero per compiere attività quotidiane fondamentali per una comunità. Tra gli abbonati resta stabile la percentuale di coloro che salgono sul bus perché lo ritengono comodo rispetto alle proprie esigenze (circa 30%), mentre aumenta quella di coloro che ammettono di non avere alternative (dal 41 al 46%). Il 10% degli utenti assidui del servizio lo utilizza per evitare problemi di parcheggio, mentre l'8% perché lo giudica conveniente dal punto di vista economico.

In generale, rispetto alle caratteristiche socio - anagrafiche degli intervistati, i giovani (15 - 24 anni) restano i più critici, mentre gli over 65 sono i più generosi nel giudicare il servizio. Ugualmente gli studenti danno voti più bassi, mentre i pensionati tendono ad apprezzare il bus in tutti i suoi aspetti. Le donne poi assegnano valutazioni più lusinghiere degli uomini. Per quanto riguarda infine le tipologie di servizio, l'urbano (utilizzato da oltre il 65% degli utenti) riscontra un gradimento maggiore dell'extraurbano.

NOTA INFORMATIVA

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 256/10/CSP, pubblicato su G.U. 301 del 27/12/2010)

Soggetto realizzatore: Ufficio Ricerche del Comune di Modena e Ipsos Public Affairs s.r.l.

Committente e Acquirente: Agenzia per la Mobilità di Modena

Universo di riferimento: Utenti del servizio di trasporto pubblico locale di Modena, suddivisi in abbonati e occasionali.

Estensione territoriale: provincia di Modena

Numerosità campionaria: 800 interviste telefoniche e 400 interviste face to face.

Numero di contatti: (riferito ai soli possessori di abbonamento)

- interviste complete: 800 (40,40%)

- rifiuti/sostituzioni: 1181 (59,60%)

- totale contatti effettuati: 1981 (100,0%)

Date di realizzazione sondaggio: Febbraio 2011

Il documento informativo completo riguardante il sondaggio è stato inviato per la sua pubblicazione al sito www.agcom.it

