

TRASPORTO PUBBLICO: GLI UTENTI CONFERMANO IL 7

Stabile nel 2013 il giudizio sul gradimento del servizio modenese.

Da migliorare pulizia dei mezzi, puntualità e controlli su chi non paga.

I viaggiatori del trasporto pubblico modenese promuovono il servizio con un 7,1, confermando anche nel 2013 il trend degli ultimi anni. E' questo infatti il giudizio che emerge dalla **nona indagine sulla soddisfazione dell'utenza** (Customer care), realizzata lo scorso marzo dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto dell'Agenzia per la mobilità.

La qualità del servizio continua ad essere giudicata buona, ma permane una richiesta di miglioramento su diversi aspetti. Se infatti nessuna voce scende sotto al sei e mezzo, allo stesso tempo nessuna arriva a meritare l'otto pieno.

In generale, dal punto di vista socio-anagrafico i pensionati e gli anziani sono i più soddisfatti del servizio. Meno severi rispetto al passato gli studenti e i giovanissimi. Per tutti si rileva, all'aumentare del numero dei viaggi effettuati, un aumento dei voti medi di soddisfazione espressi.

Nel 2013 tra le voci che hanno riscontrato il maggior apprezzamento ci sono la "comodità delle fermate rispetto alle proprie esigenze" (voto 7,7), la "sicurezza rispetto a furti e borseggi" (7,6), "il rispetto delle fermate" (7,4) e "la comodità del percorso che fa il bus" (7,5).

Restano alcuni fattori di "criticità", che pur ottenendo giudizi sopra la sufficienza evidenziano una richiesta di attenzione da parte degli utenti: la "pulizia dei bus" (voto 6,5); la "pulizia e manutenzione delle pensiline" (6,5); la "diffusione delle pensiline" (6,6); e ancora il "controllo su chi non paga il biglietto" (6,5). Infine, la "puntualità dei bus" pur avvicinandosi al 7 (voto 6,8) non soddisfa gli utenti in rapporto all'importanza assegnatale, tra le più elevate. Resta quindi uno dei fattori su cui è richiesta maggiore priorità di intervento.

Anche **l'Indagine regionale sulla qualità erogata del trasporto pubblico**, realizzata da Irteco a livello regionale nel novembre 2013, evidenzia un peggioramento dello stato di pulizia dei mezzi modenesi rispetto al 2012 (giudizio sceso da 7,5 a 6,9). Diversamente da quanto percepito dai viaggiatori però, la ricerca effettuata sul servizio realmente fornito evidenzia un miglioramento della puntualità degli autobus nel 2013: oltre il 95% delle corse rilevate sono risultate in orario.



LA RICERCA

Le persone intervistate sono state 1.005, di cui 702 possessori di abbonamento annuale o mensile nominativo, attraverso contatti telefonici, e 303 viaggiatori "occasionalisti", ovvero in possesso di un biglietto di corsa semplice, attraverso colloqui personali nelle principali autostazioni/fermate. Le interviste sono state effettuate a marzo 2014.

Le due metodologie di rilevazione hanno permesso di avere un campione totale che rispecchiasse le caratteristiche dei viaggiatori complessivi: **in fase di analisi dei dati i due campioni sono stati riproporzionati (ponderazione) sulla base della composizione dell'universo degli utilizzatori.**

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 SWG di Trieste.

Committente e Acquirente: Agenzia per la Mobilità di Modena (aMo)

Universo di riferimento: Utenti del servizio di trasporto pubblico locale di Modena.

Estensione territoriale: provincia di Modena

Numerosità campionaria: 702 interviste telefoniche e 303 interviste face to face.

Numero di contatti:

- interviste complete: 1005 (74,7%)
- rifiuti/sostituzioni: 341 (25,3%)
- totale contatti effettuati: 1346 (100%)

Date di realizzazione sondaggio: Marzo 2014

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

Sara Zanolli
Ufficio stampa aMo
Tel: 377-6702108

