

COMUNE DI MODENA

Agenzia per la mobilità di Modena

Il Trasporto pubblico a Modena

Il trasporto pubblico a Modena

PERCEZIONI E VALUTAZIONI DELL'UTENZA

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI



Ufficio Ricerche

Ufficio Ricerche – Comune di Modena

Indice

Introduzione	3
1. Soddisfazione e Importanza	4
1.1 Giudizio Complessivo	10
2. Uno sguardo d'insieme	12
Nota Metodologica	14

Introduzione

Le indagini sulla soddisfazione percepita dall'utenza del servizio di trasporto pubblico locale permettono di ascoltare e comprendere i bisogni che il cittadino-utente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, individuare le azioni di miglioramento prioritarie, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, generando così fiducia costante.

Con la collaborazione dell'Ufficio Ricerche del Comune di Modena, anche quest'anno AMO – Agenzia per la Mobilità di Modena - come ogni anno dal 2005, attraverso un questionario strutturato che rileva importanza e soddisfazione dei principali aspetti del servizio, ha cercato di individuare quali sono le aree di maggior criticità dell'offerta nella percezione dell'utenza, al fine di poter meglio pianificare azioni migliorative e mirate a garantire una qualità più elevata del servizio di trasporto pubblico.

La metodologia e gli strumenti utilizzati sono analoghi a quelli degli anni precedenti, con interviste telefoniche ai possessori di abbonamento annuale o mensile e interviste dirette (face to face), svolte alle principali fermate degli autobus, per coloro che viaggiano con biglietto di corsa semplice.

Soddisfazione e Importanza

Il questionario proposto si suddivideva in tre aree principali:

- domande di carattere socio-anagrafico per individuare i profili degli utenti del servizio di trasporto pubblico;
- domande di soddisfazione su un elenco di aspetti riguardanti il servizio;
- domande di importanza sullo stesso elenco.

La necessità di misurare soddisfazione e importanza nasce dalla consapevolezza che, se richiedere a un utente una valutazione di importanza equivale a chiedergli di comunicare le sue aspettative e le sue priorità a livello teorico sul servizio ricevuto, la valutazione di soddisfazione fa invece riferimento alla sua esperienza diretta di utente e alla sua percezione del servizio stesso. Poter affiancare questi due voti permette quindi di avere un quadro più ampio del giudizio dato e di trarre utili suggerimenti per migliorare o modificare il servizio stesso.

Il livello di soddisfazione e di importanza degli utenti del servizio pubblico locale di Modena è stato rilevato su 8 aree all'interno delle quali comparivano gli aspetti più specifici dell'area stessa, per un totale di 21 item :

- Organizzazione del servizio
 - la comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze;
 - il numero di corse disponibili;
 - la comodità del percorso che fa il bus;
 - la comodità dell'interscambio tra le linee (collegamenti fra bus)
 - il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto.
- Pensiline
 - la diffusione delle pensiline;
 - la cura delle pensiline (pulizia, manutenzione).

- Affidabilità del servizio
 - il rispetto delle fermate;
 - la puntualità dei bus;
- Qualità del viaggio
 - la rapidità del viaggio;
 - il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore);
 - la pulizia del bus;
 - la sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie;
- Professionalità del personale;
 - la cortesia e l'educazione degli autisti;
 - la condotta di guida degli autisti;
- Informazioni;
 - la diffusione delle informazioni;
 - la chiarezza delle informazioni;
 - la tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio;
 - le informazioni su orari e corse alle fermate.
- Controlli
 - Il controllo su chi non paga il biglietto.
- Reperimento biglietti
 - La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti.

Per ciascun item gli intervistati potevano esprimere prima il proprio grado di soddisfazione, assegnando un voto su una scala da 1 a 10 (come i voti scolastici), più la possibilità di risposta "non saprei" o "preferisco non rispondere" e, successivamente, il grado di importanza attribuito, con le stesse modalità di risposta.

Dall'esperienza di ricerca all'interno del comune di Modena è emerso che la cittadinanza attribuisce voto 5 o inferiore per quei servizi che sono decisamente inadeguati rispetto alle proprie necessità e aspettative; voto 6 per una valutazione sufficiente ma con molte criticità. Il voto 7 è da considerarsi come una promozione ma rispetto alla quale c'è ancora un margine di miglioramento. Infine i voti dall'8 al 10 sono solitamente assegnati a quei servizi che hanno raccolto un netto gradimento da parte dell'utenza.

Di seguito i grafici con le graduatorie – in ordine decrescente – di soddisfazione e importanza dei singoli aspetti del servizio.



Grafico 1. SODDISFAZIONE dei diversi aspetti del servizio di trasporto pubblico a Modena.

Dall'osservazione del grafico di soddisfazione, si osserva che tutte le voci analizzate riportano voti medi superiori alla sufficienza, così che è possibile affermare che il servizio di trasporto pubblico a Modena è stato promosso per l'anno 2014, anche se con alcune criticità.

Effettuando una lettura più attenta, si nota che le voci che presentano le maggiori criticità sono "il controllo su chi non paga il biglietto", "la pulizia dei bus" e "la cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)", tutte con medie voto di 6,5. Seguono, con voti di poco superiori, "la diffusione delle pensiline" e "il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto" con voti medi rispettivamente di 6,6 e di 6,7.

Cinque aspetti si inseriscono in una posizione intermedia con voti medi di soddisfazione compresi fra il 6,8 e il 6,9 e sono: "la puntualità dei bus", "il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)", "la diffusione delle informazioni", "la tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio" e "il numero di corse disponibili".

Tutte le altre voci presentano voti medi superiori al 7.

Nessun aspetto raggiunge la media voto di 8 così che è possibile affermare che il servizio di trasporto pubblico è stato promosso ma sono varie le aree sulle quali l'utenza richiede un intervento di miglioramento.

Nel complesso, rispetto alle caratteristiche socio-anagrafiche degli intervistati, si osserva che la classe d'età 25-34 anni risulta soddisfatta più del totale del "controllo su chi non paga il biglietto", mentre la classe d'età 55-64 anni assegna un voto medio di soddisfazione superiore al totale per "la pulizia dei bus". Infine gli anziani (classe d'età 65 anni e oltre) assegna voti di soddisfazione superiori o in linea rispetto ai voti medi totali per tutte le voci evidenziando in particolare, una soddisfazione maggiore del totale per "il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto" e "il confort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)".

Si nota inoltre che i lavoratori autonomi sono i più critici e assegnano per diverse voci voti di soddisfazione inferiori al totale. Solo gli aspetti "la pulizia dei bus" e "il controllo su chi non paga il biglietto" registrano per questa condizione professionale voti medi superiori al totale. I pensionati tendono ad apprezzare il bus in tutti i suoi aspetti, con medie voti in linea con il totale o superiori.

Fra le tipologie di servizio utilizzato, si osserva che gli utenti del servizio extraurbano sono più insoddisfatti rispetto al totale, ed in particolare assegnano voti medi di soddisfazione inferiori per le voci: "la comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze" e "il numero di corse disponibili". Gli utenti del servizio urbano presentano invece, voti medi di soddisfazione in linea con i voti medi totali.

Coloro che utilizzano un biglietto di corsa semplice o multicorsa risultano insoddisfatti più del totale per tutte le voci elencate. I possessori di abbonamento mensile al contrario risultano particolarmente soddisfatti, con voti medi superiori al totale, per gli aspetti: "la comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze", "il numero di corse disponibili" e "la comodità dell'interscambio tra le linee (collegamenti fra bus)". Si osserva infine che all'aumentare della frequenza di utilizzo aumentano anche i voti medi di soddisfazione assegnati, per tutte le voci in elenco.

Per gli stessi aspetti sopra elencati è stato successivamente chiesto di attribuire un voto d'importanza compreso fra 1 – poco importante – e 10 – molto importante.

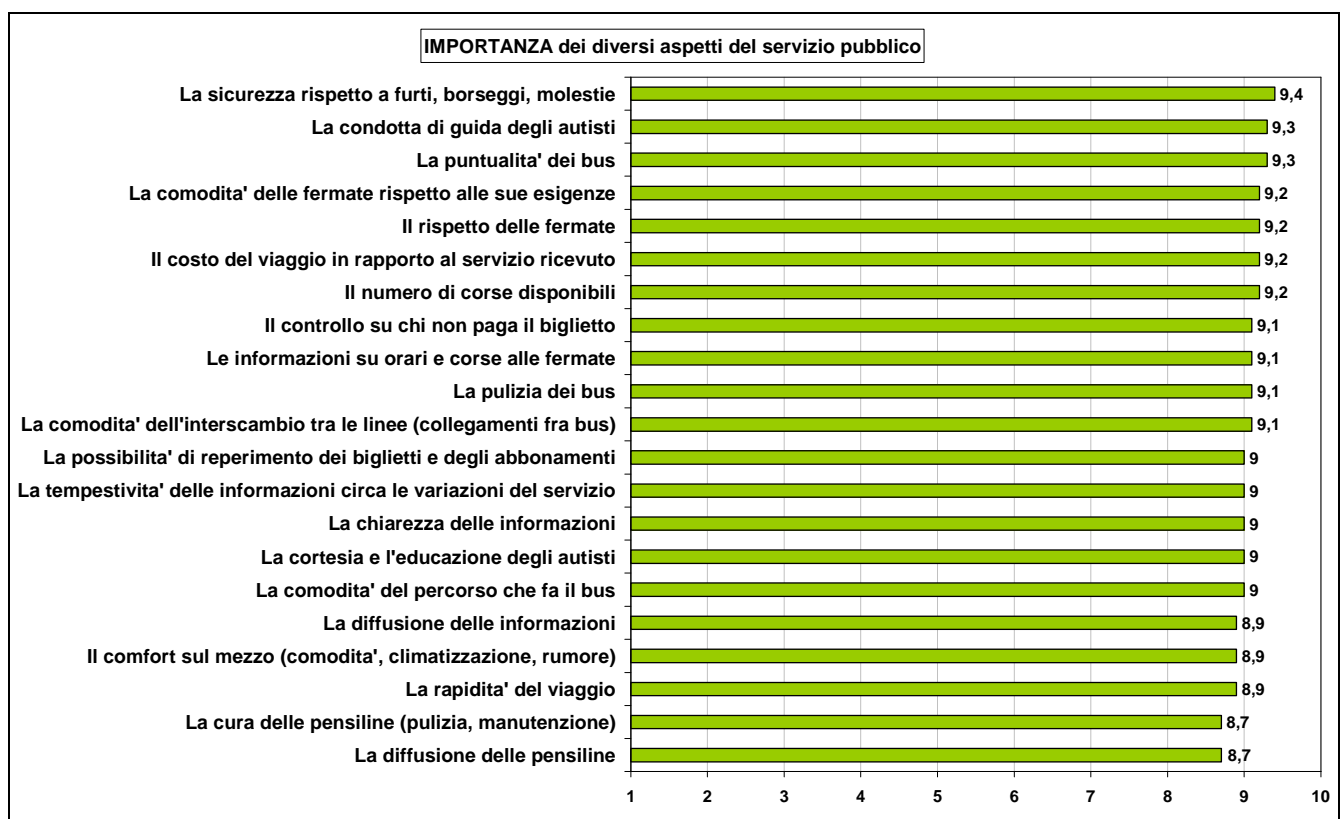


Grafico 2. *IMPORTANZA dei diversi aspetti del servizio di trasporto pubblico a Modena.*

Tutti gli aspetti sono considerati molto importanti, con medie voto comprese tra l'8,7 e il 9,4. Stilando una graduatoria, si può affermare che l'aspetto al quale viene attribuita importanza maggiore è quello relativo a *“la sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie”* (media voto 9,4), seguito da *“la condotta di guida degli autisti”* e *“la puntualità dei bus”*, entrambi con medie voto di 9,3.

Gli aspetti che registrano voti medi di importanza più bassi – ma comunque superiori all'8 (media voti 8,7) – sono *“la cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)”* e *“la diffusione delle pensiline”*.

Andando ad osservare, anche per l'importanza, le differenze socio-anagrafiche si osserva che gli over 65-enni sottolineano più del totale, l'importanza *“della diffusione delle pensiline”* e *“la cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)”*, oltre che *“il confort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)”* e *“la cortesia e l'educazione degli autisti”*. Le stesse voci sono evidenziate con media voto superiore al totale anche per i pensionati, ad eccezione del voto dato al confort sul mezzo.

Anche per l'importanza, i lavoratori autonomi assegnano voti medi inferiori al totale per tutte le voci.

Differenze significative si osservano anche fra le varie tipologie di biglietto e abbonamento. Nello specifico, coloro che utilizzano un biglietto di corsa semplice o multicorsa, assegnano voto medio di importanza inferiore al totale per tutti gli aspetti analizzati, così come coloro che dichiarano una frequenza di utilizzo compresa fra le 0 e le 50 convalide annue.

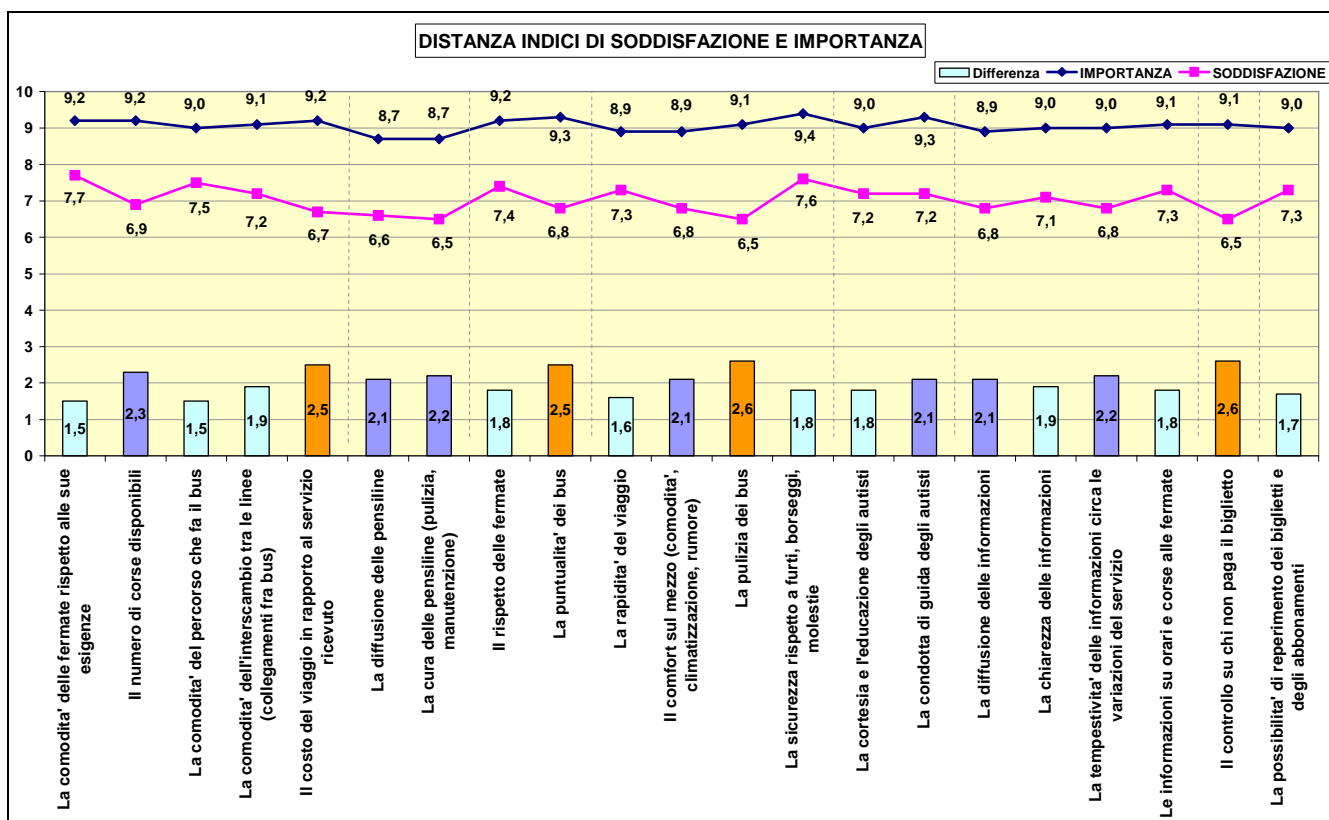


Grafico 3. Distanza voti medi di soddisfazione e importanza

Confrontando le medie voto date all'importanza e alla soddisfazione per ogni aspetto analizzato, si può notare che il divario più ampio, che rappresenta quindi i fattori più "critici", si trova in corrispondenza di:

- la pulizia dei bus (2,6);
- il controllo su chi non paga il biglietto (2,6);
- il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto (2,5);
- la puntualità dei bus (2,5).

Da evidenziare sono anche le voci:

- il numero di corse disponibili (2,3);
- la cura delle pensiline (2,2);
- la tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio (2,2);
- la diffusione delle pensiline (2,1);
- il comfort sul mezzo (2,1);
- la condotta di guida degli autisti (2,1);
- la diffusione delle informazioni (2,1).

Gli altri aspetti del servizio presentano differenze fra il voto di soddisfazione e quello di importanza uguale o inferiore a 1,9 e possono quindi ritenersi non di interesse prioritario.

1.1 Giudizio Complessivo

Prima di chiudere questo capitolo relativo all'importanza e alla soddisfazione del servizio di trasporto pubblico, riportiamo i voti medi assegnati, nel complesso del servizio, prima e dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti che lo compongono.

Cercando di racchiudere in un unico voto la soddisfazione degli utenti sono stati chiesti due giudizi complessivi al servizio di trasporto pubblico, sempre con voto nella scala da 1 a 10. Il primo voto, all'inizio dell'intervista, aveva l'obiettivo di raccogliere una valutazione immediata, più "istintiva" mentre lo stesso giudizio chiesto al termine dell'intervista, si prefiggeva di raccogliere una valutazione più meditata, in quanto i soggetti avevano avuto il tempo necessario per esaminare e riflettere sui vari aspetti che compongono il servizio stesso.

Il secondo voto risulta generalmente superiore al primo, ed anche in questo caso si osserva che, se pur di poco, la soddisfazione complessiva "più ragionata" è superiore alla prima. Questa osservazione porta ad ipotizzare che l'immagine complessiva che il servizio di trasporto pubblico ha acquisito negli anni sia peggiore rispetto a quello che gli utenti percepiscono nell'esperienza.

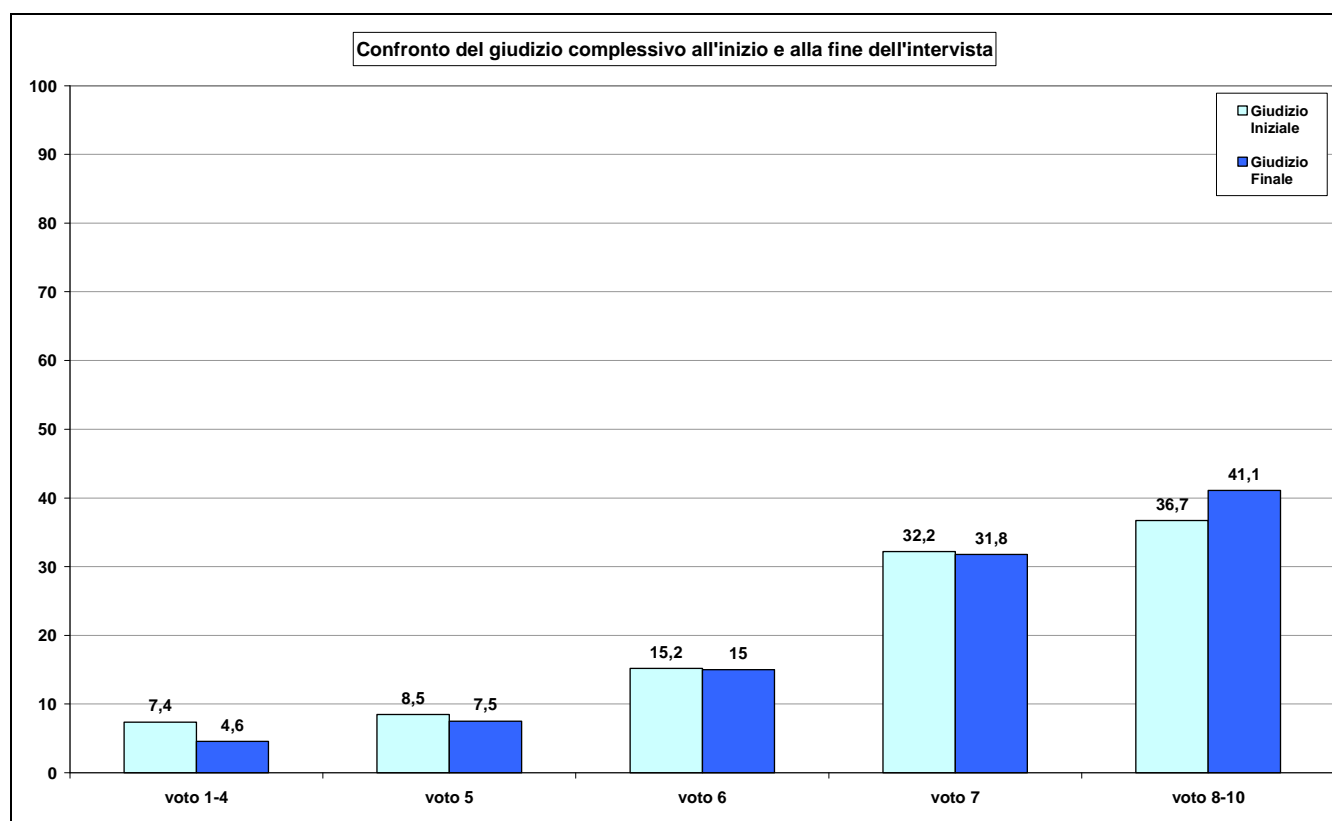


Grafico 4. Confronto del giudizio complessivo all'inizio e alla fine dell'intervista.

MEDIA VOTO INIZIALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico in provincia di Modena, che lei utilizza, quanto e' soddisfatto?	6,9
MEDIA VOTO FINALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima, quanto è soddisfatto?	7,1

Tabella 1. Confronto del giudizio complessivo all'inizio e alla fine dell'intervista – anno 2014.

Andando ad osservare come si presentavano i voti medi delle stesse domande nelle ricerche degli anni precedenti si osserva che le differenze fra i due voti di giudizio complessivo presentano differenze molto simili a quelle di quest'anno.

	2005	2006	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
MEDIA VOTO INIZIALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico in provincia di Modena, che lei utilizza, quanto è soddisfatto?	<i>domanda non effettuata</i>	7	7	7,1	7	6,9	7	7	6,9
MEDIA VOTO FINALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima, quanto è soddisfatto?	7	7,2	7,2	7,3	7,2	7	7,3	7,3	7,1

Tabella 2. Confronto del giudizio complessivo all'inizio e alla fine dell'intervista in trend.

Possiamo quindi affermare che il trasporto pubblico locale risente ancora di una parte di pregiudizio collettivo, di senso comune fatto proprio anche dagli utenti, che porta a valutare il servizio come peggiore – anche se di poco – rispetto a come realmente viene percepito nel dettaglio dell'esperienza.

Dalla tabella precedente si può inoltre osservare che nel corso di questi nove anni, la soddisfazione – iniziale e finale – dell'utenza si è mantenuta costante fra il 6,9 e il 7,3 senza evidenziare oscillazioni particolarmente significative.

Anche quest'anno i valori si collocano entro il trend, sia pure con una valutazione media complessiva del servizio erogato di poco inferiore a quello dell'anno passato.

Uno sguardo d'insieme

L'ultima sezione del questionario era dedicata a domande generali su aspettative personali e possibili suggerimenti. Veniva infatti chiesto agli intervistati come ritenessero il servizio di trasporto pubblico rispetto alle proprie aspettative.

Escludendo coloro che hanno preferito non rispondere (0,1%), la maggioranza relativa dichiara di aver ricevuto un servizio peggiore di come se lo aspettava. Nello specifico, il 48,2% ritiene il servizio “*peggio di come se lo aspettava*”, il 29,3% “*come se lo aspettava*” e solo il 22,3% dichiara il servizio migliore delle proprie aspettative. Tuttavia, incrociando questa domanda con i voti medi di soddisfazione dati nella seconda domanda di soddisfazione complessiva, si osserva che i delusi assegnano un voto medio di soddisfazione pari a 7,0 e superiore rispetto a coloro che ritengono di aver ricevuto un servizio pari alle proprie aspettative (voto medio di 6,5). Questo risultato apparentemente anomalo conduce ad una riflessione maggiore. E' infatti possibile ipotizzare che tra gli utenti che dichiarano di aver ricevuto un servizio all'altezza delle proprie aspettative vi siano coloro che avevano un pregiudizio negativo iniziale nei confronti del servizio stesso e quindi non si ritengono delusi anche se assegnano voti bassi. Al contrario, coloro che si dichiarano delusi sono utenti che avevano, probabilmente, aspettative maggiori e avrebbero desiderato un servizio superiore.

I restanti intervistati (22,3%) hanno dichiarato di ritenere il servizio “*miglior di come se lo aspettava*” e assegnano un voto medio di soddisfazione pari a 8,1.

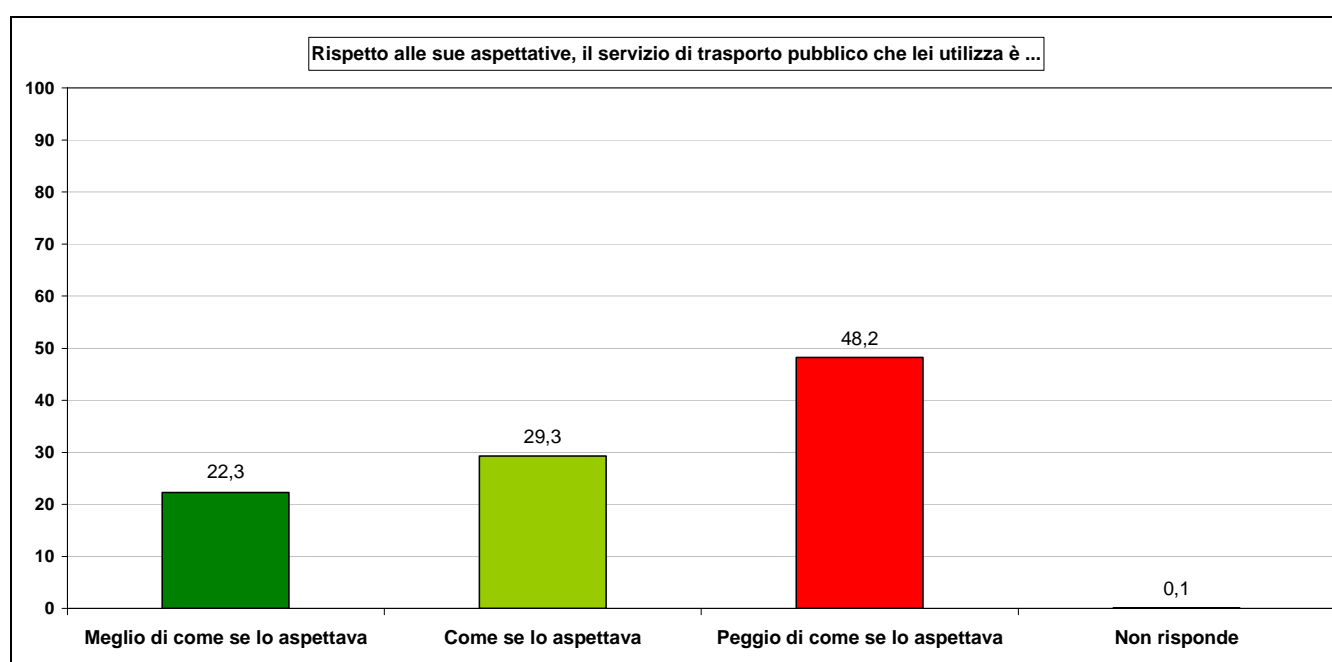


Grafico 5. Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è: .

	Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza e'		
	Miglior di come se lo aspettava	Come se lo aspettava	Peggior di come se lo aspettava
Media voto FINALE	8,1	6,5	7,0

Tabella 2. *Incrocio fra aspettative e voto medio complessivo – anno 2013.*

Nota Metodologica

La ricerca sulla soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale di Modena è stata promossa da AMO – Agenzia per la Mobilità di Modena e condotta dall'Ufficio Ricerche del Comune di Modena.

Piano di campionamento

La popolazione di riferimento è costituita da tutti gli utilizzatori del trasporto pubblico locale di Modena con i diversi titoli di viaggio: abbonamento (annuale e mensile), biglietto di corsa semplice o multicorsa.

Per definire il campione totale dei viaggiatori, sono state considerate due metodologie distinte per macro tipologia di titolo di viaggio:

il campione degli utenti con titolo nominativo, abbonati mensili o annuali, è composto da 702 unità estratte casualmente stratificando per categoria di abbonamento, genere, fasce d'età, e tipologia di servizio (urbano o extraurbano) e aventi almeno 15 anni compiuti;

il campione degli utenti con biglietto di corsa semplice è composto da 303 unità selezionate, con un campionamento casuale semplice con passo sistematico, fra tutti gli utenti del trasporto pubblico locale in possesso di tale titolo di viaggio aventi almeno 15 anni compiuti.

Il totale delle interviste utili è pari a **1005** unità.

Il metodo di rilevazione

L'indagine era rivolta a tutti gli utilizzatori del servizio di trasporto pubblico di Modena con vario titolo di viaggio.

La metodologia utilizzata è distinta in due modalità di rilevazione:

- interviste telefoniche – metodologia CATI – per i possessori di un titolo di viaggio personale (abbonamento annuale e abbonamento mensile);
- interviste face to face – metodologia PAPI – svolte alle principali fermate dell'autobus, per i possessori di un biglietto di corsa semplice o multicorsa.

Entrambe le rilevazioni, su questionario strutturato, sono state svolte nel mese di marzo 2013 dalla società SWG di Trieste. L'elaborazione dei dati e l'analisi statistica è stata eseguita dall'Ufficio Ricerche del Comune di Modena.

Rappresentatività dei risultati

Prima di effettuare l'elaborazione dei dati raccolti è stata effettuata la verifica della correttezza della frazione di campionamento effettiva (rapporto fra il numero di individui intervistati e il numero di unità dell'universo) rispetto alla frazione di campionamento reale. Tale controllo è stato fatto solo per le interviste telefoniche rivolte agli utenti abbonati e dei quali è disponibile un'anagrafica, mentre nulla si conosce della distribuzione per genere ed età, sugli utenti occasionali.

Si è provveduto ad effettuare la ponderazione¹ del campione CATI al fine di avere una corretta rappresentazione della popolazione di riferimento secondo categoria di biglietto, genere, fasce età, servizio urbano ed extraurbano. Inoltre, in fase di unione dei dati provenienti dalle due diverse rilevazioni (CATI e PAPI), i due campioni sono stati poi riproporzionati tra loro sulla base della composizione dell'universo degli utilizzatori per numero di convalide effettuate e analizzati complessivamente come viaggiatori del trasporto pubblico di Modena.

Il margine d'errore dei totali delle risposte con un intervallo di confidenza del 95% è al massimo di +/-3,44%.

¹ Lo stimatore utilizzato per l'analisi dei dati è quello del campionamento stratificato con un fattore "correttivo" che ha il fine di produrre delle analisi che mantengano le numerosità (in valori assoluti) del campione. Dato lo stimatore corretto per la media nel campionamento stratificato :

$$m_s(y) = \sum_{k=1}^L \sum_{i=1}^{n_k} y_{ki} \frac{N_k}{N} \frac{1}{n_k}$$

dove L è il numero di strati, N è la numerosità totale dell'universo, N_k è la numerosità di ogni strato nell'universo, n è la numerosità totale del campione, n_k è la numerosità di ogni strato nel campione, si

moltiplica per un fattore correttivo $\frac{n}{n_k} = 1$, così da lasciare inalterato il valore finale, e si ottiene lo stimatore corretto:

$$m_s(y) = \sum_{k=1}^L \sum_{i=1}^{n_k} y_{ki} \frac{N_k}{N} \frac{1}{n_k} \frac{n}{n_k}$$

Caratteristiche degli intervistati

Il campione ponderato è così caratterizzato:

Genere		
	n	%
Uomo	461	45,9
Donna	544	54,1
Totale	1005	100

Età		
	n	%
15-24	526	52,3
25-34	113	11,2
35-44	92	9,1
45-54	91	9
55-64	81	8
65 e oltre	104	10,3
Totale	1005	100

Linea Utilizzata - dato dichiarato		
	n	%
Urbana	709	70,5
Extraurbana	296	29,5
Totale	1005	100

SOLO CATI (776 interviste ponderate)

Tipo di Abbonamento (dichiarato)		
	n	%
Abbonamento annuale	299	38,6
Abbonamento mensile	379	48,9
Pensionati \ invalidi	60	7,8
Studenti universitari	36	4,6
Altro abbonamento	1	0,2
Totale	776	100

Comune di Modena

Ufficio Ricerche - Direzione Generale

Vittorio Martinelli - Direzione ricerca

Silvia Loschi e Nicola Burani – Elaborazione statistica