



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 Organizzazione Qualità e Ricerche – Comune di Modena

Indice

Introduzione	3
1. Soddisfazione e Importanza	4
1.1 Giudizio Complessivo	11
2. Uno sguardo d'insieme	13
Nota Metodologica	15

Introduzione

L'Agenzia per la Mobilità di Modena (aMo), dal 2005, effettua annualmente un'indagine sulla customersatisfaction degli utenti del servizio di trasporto pubblico locale su gomma, urbano ed extraurbano, per valutare e misurare le variazioni nel tempo del livello di soddisfazione del servizio da parte degli utenti.

Attraverso l'ascolto e la comprensione dei bisogni che l'utente esprime, si vuole porre attenzione sul 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 Qualità e Ricerche del Comune di Modena, anche quest'anno aMo, 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 o multicorsa.

Soddisfazione e Importanza

Il questionario è suddiviso 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.

Per ognuno dei 22 fattori viene chiesto il livello di soddisfazione e quello di importanza che l'utente attribuisce tramite un voto che varia da un minimo di 1 a un massimo di 10 (come i voti scolastici). Per ciascun item gli intervistati avevano anche la possibilità di risposta "non saprei" o "preferisco non rispondere".

La differenza tra importanza e soddisfazione è fondamentale. Infatti mentre richiedere a un utente una valutazione di importanza equivale a chiedergli di comunicare le sue aspettative, le sue priorità a livello teorico sul servizio, la valutazione di soddisfazione fa riferimento a quello che lui ha potuto toccare con mano, alla sua esperienza di utente, alla sua percezione. 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 articolate ciascuna in più fattori, per un totale di 22item:

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

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

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 valutati come 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, ed è così possibile affermare che il servizio di trasporto pubblico a Modena, anche per l'anno 2015, è stato promosso dall'utenza, se pur con alcune criticità.

Nel dettaglio, è possibile notare che le voci che presentano le maggiori criticità, con voti rispettivamente di 6,4 e 6,5 sono “la pulizia dei bus” e “la cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)”. Seguono con voto medio di poco superiore e pari a 6,7, “il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto”, “la diffusione delle pensiline” e il “comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)”. Chiudono infine questa prima parte di aspetti più critici “il numero di corse disponibili” e “il controllo su chi non paga il biglietto” con voti medi rispettivamente di 6,8 e 6,9.

In una posizione intermedia si inseriscono “la puntualità dei bus”, “la diffusione delle informazioni” e “la tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio”, tutte con voti medi pari a 7.

Tutte le altre voci presentano voti medi compresi fra il 7,2 della “chiarezza delle informazioni” e il 7,9 della “sicurezza rispetto a furti, borseggi e molestie”.

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 meno del totale del *“numero di corse disponibili”*, mentre la classe d'età 45-54 anni assegna un voto medio di soddisfazione superiore al totale per *“la puntualità dei bus”* e un voto di soddisfazione significativamente inferiore al totale alle *“informazioni su orari e corse alle fermate”*. 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”*, *“il confort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)”* e *“la pulizia dei bus”*.

Si nota inoltre che inon occupati assegnano voti di soddisfazione inferiori al totale al *“costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto”*, *“alla cura delle pensiline”*, *“alla condotta di guida degli autisti”* e *“alle informazioni su orari e corse alle fermate”*. I pensionati tendono ad apprezzare il bus in tutti i suoi aspetti, con medie voti in linea con il totale e significativamente superiori al totale per le voci *“numero di corse disponibili”*, *“costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto”*, *“comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore”*, *“pulizia del bus”* e *“possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti”*.

Distinguendo poi gli intervistati in base al tipo di servizio utilizzato si nota che gli utenti del servizio extraurbano assegnano per quasi tutte le voci voti di soddisfazione inferiori o uguali ai voti di soddisfazione assegnati dagli utenti del servizio urbano.

Gli utilizzatori di un biglietto di corsa semplice o multi corsa risultano più insoddisfatti degli utenti abbonati ed in particolare assegnano voti medi di soddisfazione significativamente inferiori al totale al *“costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto”*, alla *“pulizia del bus”* e alle *“informazioni su orari e corse alle fermate”*.

Si osserva infine che all'aumentare della frequenza di utilizzo aumentano anche i voti medi di soddisfazione assegnati, per molte delle voci in elenco. Da notare è inoltre che chi utilizza il bus più raramente (0-50 convalide annuali) assegna un voto medio di soddisfazione significativamente inferiore al totale al *“costo del viaggi in rapporto al servizio ricevuto”* e alle *“informazioni su orari e corse alle fermate”*.

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.

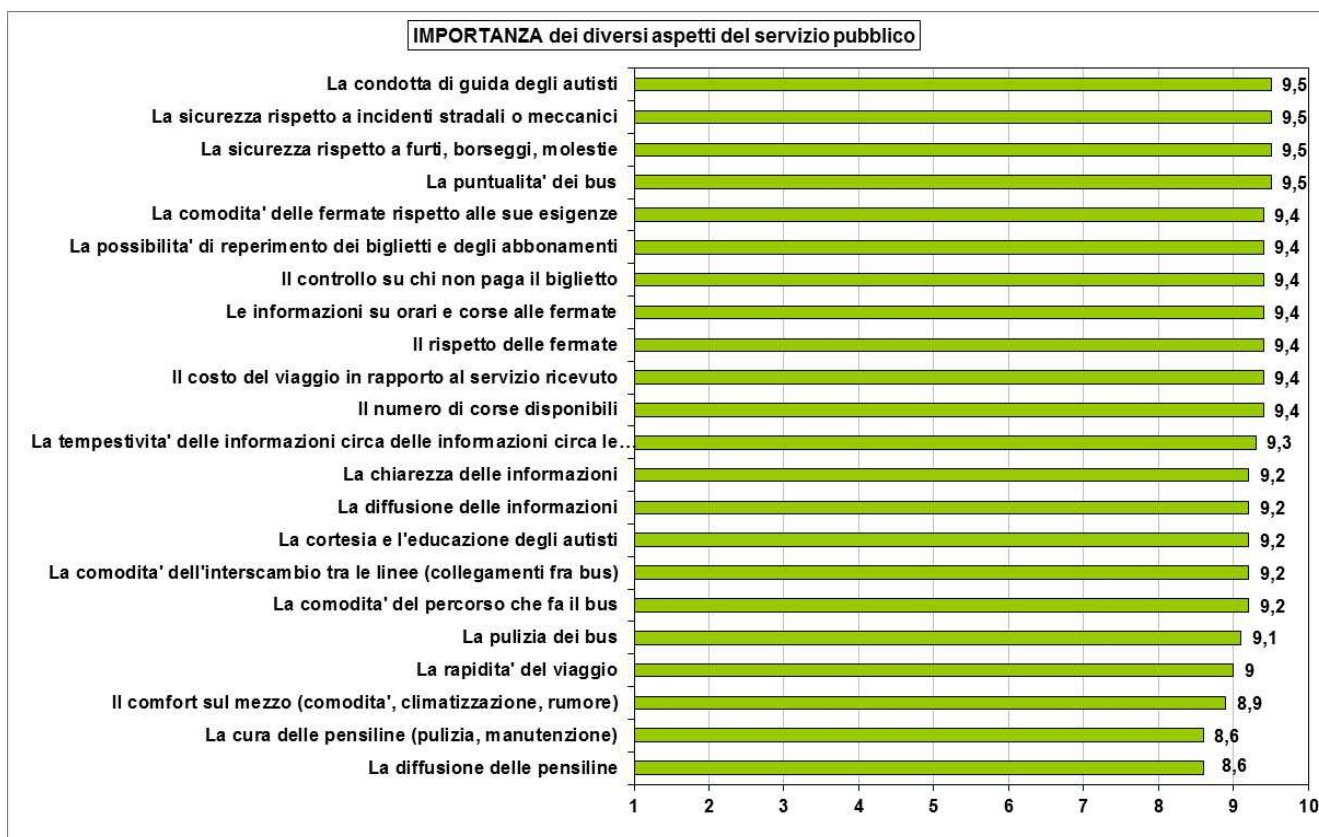


Grafico 2. *IMPORTANZA dei diversi aspetti del servizio di trasporto pubblico a Modena.*

Tutti gli aspetti in elenco registrano voti di importanza superiori all'8,5, ad indicare che per l'utenza del trasporto pubblico locale modenese tutti le voci sondate sono molto importanti. Volendo stilare una graduatoria, si può affermare che gli aspetti ai quali viene attribuita importanza maggiore sono “la condotta di guida degli autisti”, “la sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici”, “la sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie” e “la puntualità dei bus”, tutti con medie voto di 9,5.

Seguono, con medie voto di 9,4, “la comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze”, “la possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti”, “il controllo su chi non paga il biglietto”, “le informazioni su orari e corse alle fermate”, “il rispetto delle fermate”, “il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto” e “il numero di corse disponibili”.

Gli aspetti che registrano voti medi di importanza più bassi – ma comunque superiori all'8 (media voti 8,6) – 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 e i pensionati sottolineano più del totale, l'importanza della "*cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)*". I pensionati assegnano inoltre un voto di importanza significativamente superiore al totale anche alla "*diffusione delle pensiline*".

Differenze significative si osservano poi fra gli utilizzatori di biglietto di corsa semplice o multicorsa e gli abbonati. Nello specifico, coloro che utilizzano un biglietto di corsa semplice o multicorsa, assegnano un voto medio di importanza inferiore al totale per tutti gli aspetti analizzati ed in particolare una differenza significativamente inferiore al totale si osserva per "*la diffusione delle pensiline*", "*la rapidità del viaggio*", "*il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)*", "*la sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie*" e "*la sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici*". Le stesse voci registrano voti di importanza significativamente inferiori al totale anche fra coloro che utilizzano l'autobus meno di frequente (0-50 convalide annue). Questi ultimi assegnano inoltre un voto di importanza significativamente inferiore al totale anche agli aspetti della "*comodità del percorso che fa il bus*", al "*rispetto delle fermate*", alla "*diffusione delle informazioni*" e alla "*chiarezza delle informazioni*". La "*rapidità del viaggio*" registra infine un voto di soddisfazione significativamente inferiore al totale anche fra coloro che utilizzano il bus più frequentemente con 50-200 convalide annue.

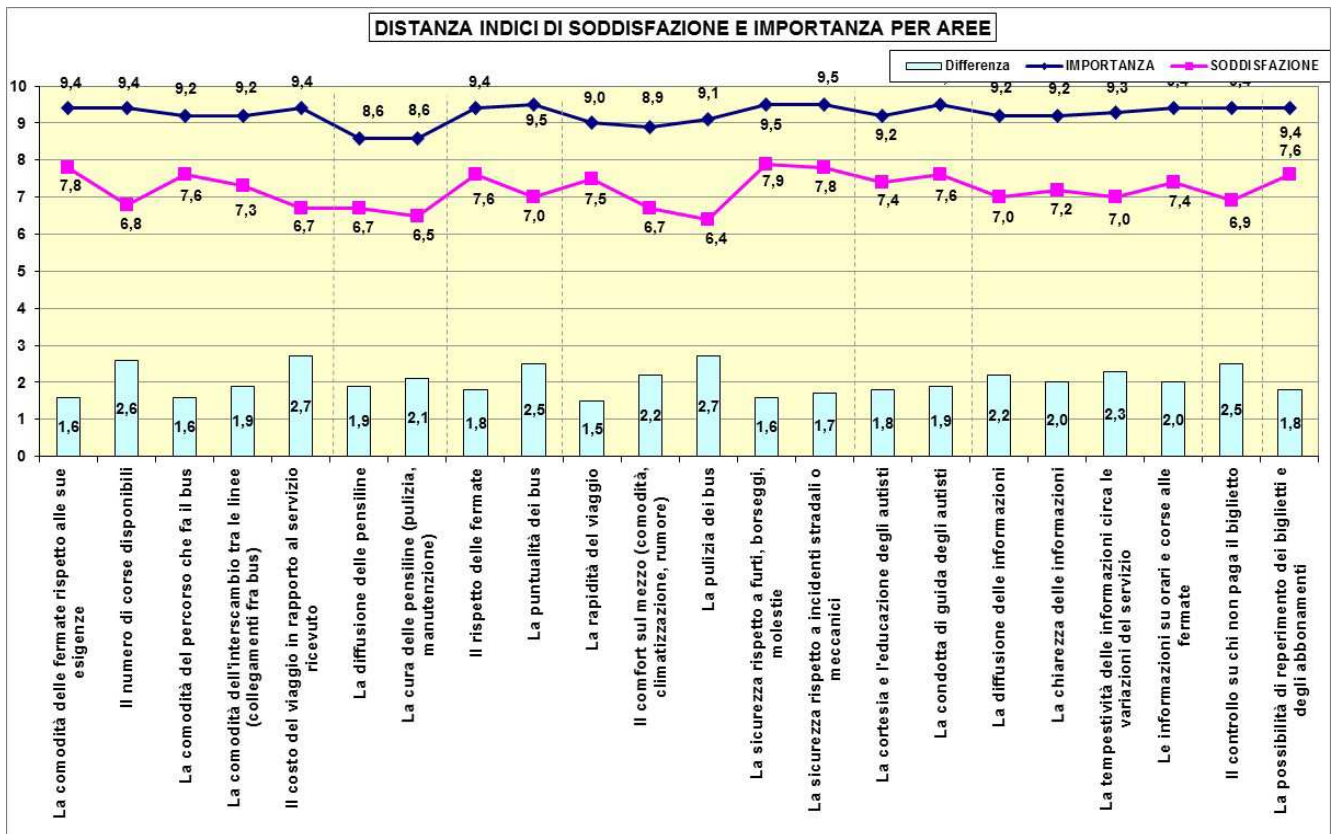


Grafico 3. Distanza voti medi di soddisfazione e importanza

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 (2,7);
- il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto (2,7);
- il numero di corse disponibili (2,6);
- il controllo su chi non paga il biglietto (2,5);
- la puntualità dei bus (2,5).

Da evidenziare sono anche le voci:

- la tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio (2,3);
- il comfort sul mezzo (2,2);
- la diffusione delle informazioni (2,2).
- la cura delle pensiline (2,1);
- le informazioni su orari e corse alle fermate (2,0);
- la chiarezza delle informazioni (2,0);

Gli altri aspetti del servizio presentano differenze fra il voto di soddisfazione e quello di importanza compreso fra 1,5 e 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 al 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.

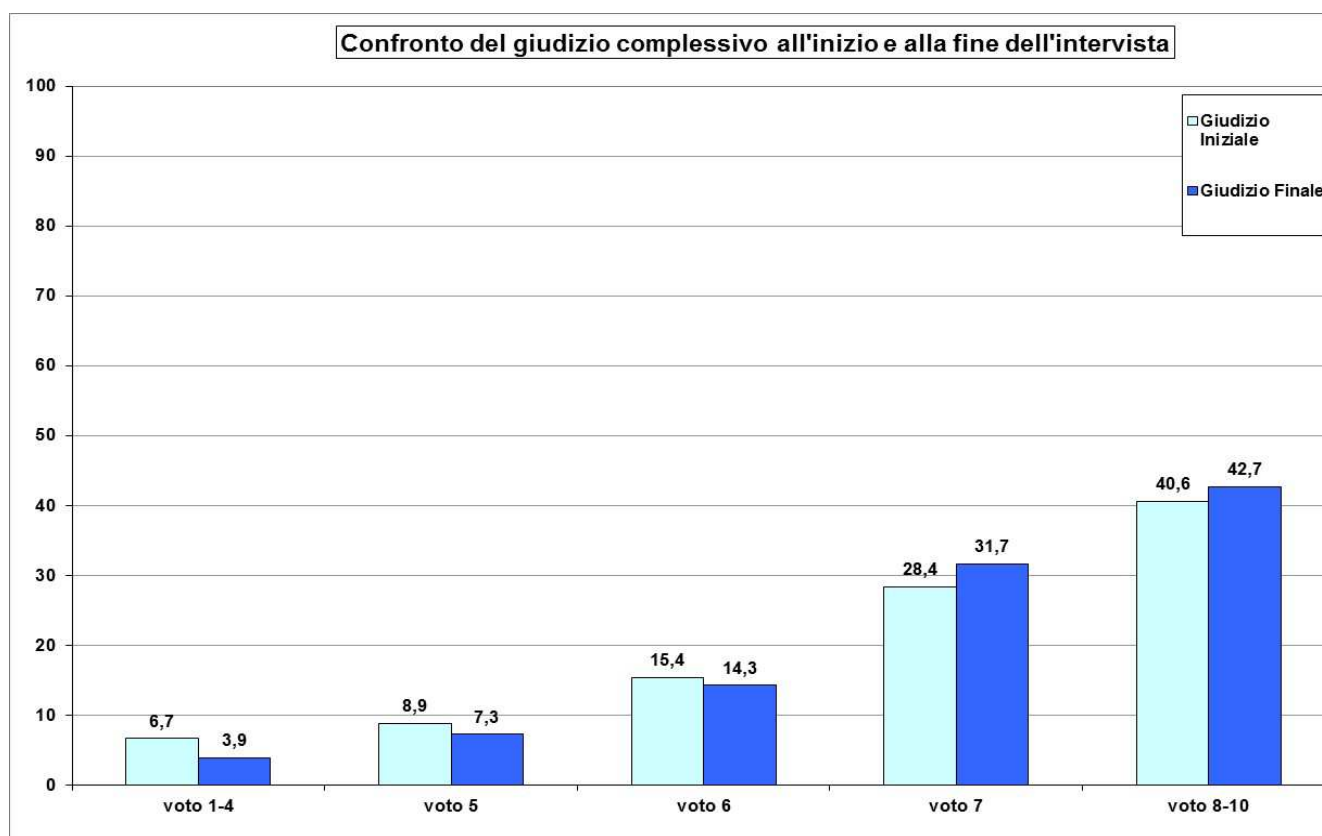


Grafico 4. Confronto del giudizio complessivo all'inizio e alla fine dell'intervista.

MEDIA VOTO INIZIALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico in provincia di Modena, che lei utilizza, quanto è 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 2015.

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 differenzemolto simili a quelle di quest'anno.

	2005	2006	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
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	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	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, con una valutazione media complessiva del servizio erogato stabile rispetto all'anno 2014.

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 (1,2%), la maggioranza relativa dichiara di aver ricevuto un servizio al pari delle proprie aspettative. Nel dettaglio, andando ad incrociare questa domanda con i voti medi di soddisfazione dati nella seconda domanda di soddisfazione complessiva, si osserva che coloro che hanno dichiarato di aver ricevuto un servizio pari alle proprie aspettative assegnano un voto medio di soddisfazione di 7,4. Questo porta quindi a ritenere che gli utenti del trasporto pubblico locale di Modena si aspettino un servizio da 7,4 e quando questo risulta inferiore si sentono insoddisfatti.

I restanti intervistati si sono divisi fra coloro che hanno dichiarato di aspettarsi il servizio migliore delle proprie aspettative (18,8%) e coloro che hanno trovato il servizio peggiore rispetto a quanto si aspettavano (22,6%). I primi hanno assegnato al servizio un voto medio di 7,9 mentre i secondi di 5,8 a conferma di quanto detto precedentemente.

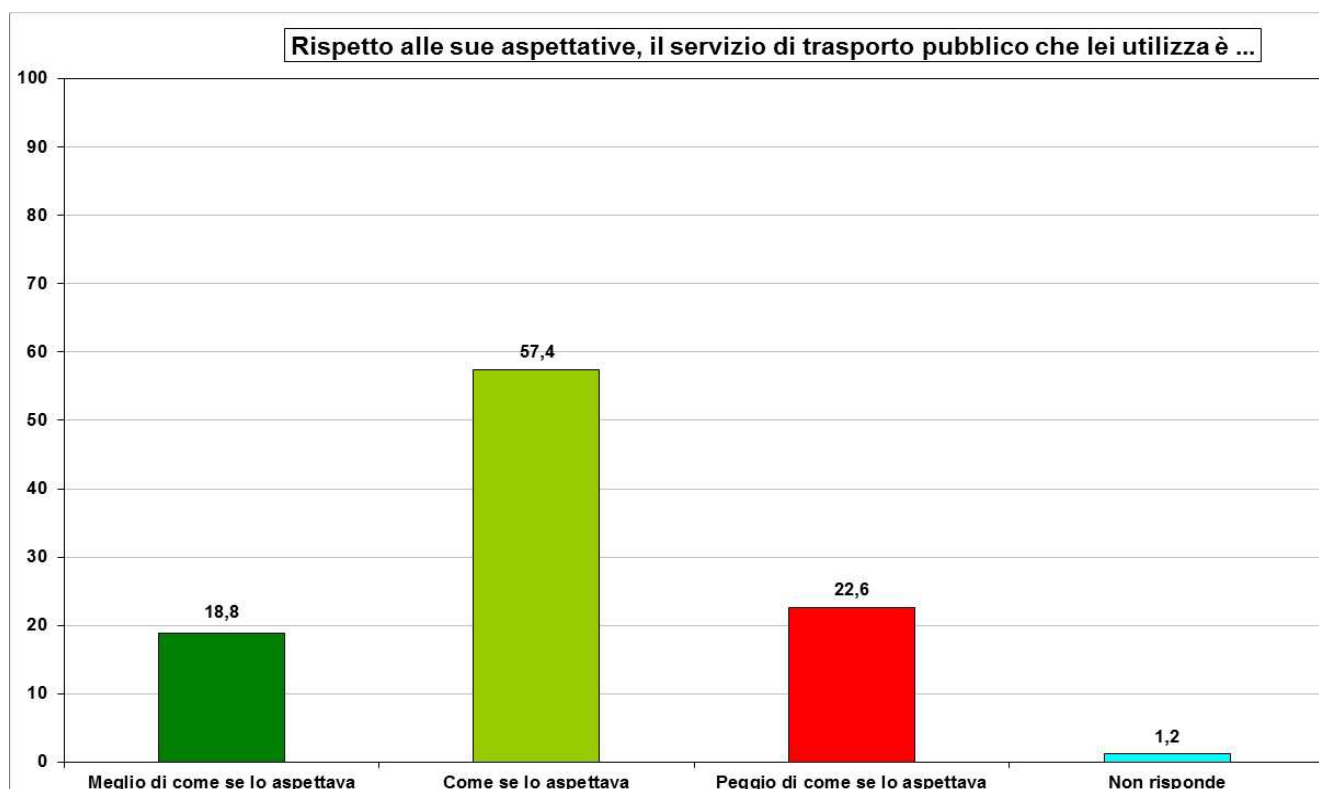


Grafico 5. Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è: .

	Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è		
	Meglio di come se lo aspettava	Come se lo aspettava	Peggio di come se lo aspettava
Media voto FINALE	7,9	7,4	5,8

Tabella 2. *Incrocio fra aspettative e voto medio complessivo – anno 2015.*

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 Organizzazione, Qualità e 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 stati 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 706 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 308 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 **1014** 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 2015 dalla società SWG di Trieste. L'elaborazione dei dati e l'analisi statistica è stata eseguita dall'Ufficio Organizzazione, Qualità e 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 del numero di convalide effettuate che rispecchia il rapporto tra viaggiatori abbonati e viaggiatori di corsa semplice in quanto utilizzatori del trasporto pubblico di Modena.

Successivamente alla ponderazione il campione in rientro è composto da 822 utenti possessori di abbonamento mensile o annuale e 192 utenti utilizzatori di biglietto di corsa semplice o multi corsa.

Il margine d'errore dei totali delle risposte con un intervallo di confidenza del 95% è al massimo di +/-3,34%.

¹Lo 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	541	53,3
Donna	473	46,7
Totale	1014	100

Età		
	n	%
15-24	537	52,9
25-34	96	9,5
35-44	81	8
45-54	106	10,4
55-64	80	7,9
65 e oltre	114	11,2
Totale	1014	100

Linea Utilizzata - dato dichiarato		
	n	%
Urbana	646	63,7
Extraurbana	368	36,3
Totale	1014	100

SOLO CATI (822 interviste)

Tipo di Abbonamento (dichiarato)		
	n	%
Abbonamento annuale	349	42,5
Abbonamento mensile	342	41,6
Pensionati \ invalidi	62	7,5
Studenti universitari	68	8,3
Totale	822	100

Comune di Modena

Ufficio Organizzazione, Qualità e Ricerche - Direzione Generale

Vittorio Martinelli - Direzione ricerca

Silvia Loschi e Nicola Burani – Elaborazione statistica