



A.MO - Agenzia Locale per la Mobilità di Modena

Ricerca rivolta agli utenti del trasporto pubblico su gomma nella provincia di Modena

**Il servizio di trasporto pubblico
nella percezione e nelle
valutazioni degli utenti
maggio 2019**

Sintesi dei principali risultati

2:

Indice

Introduzione

Le aree d'indagine

Soddisfazione e importanza

Giudizio Complessivo

Soddisfazione ed aspettative

Nota Metodologica

L'Agenzia per la Mobilità di Modena (aMo), dal 2005, effettua un'indagine rivolta agli 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.

Anche quest'anno, dopo un'interruzione nel 2018, ha somministrato un questionario strutturato ad un campione di utenti al fine di individuare le aree di maggior criticità dell'offerta nella percezione dell'utenza, e di poter meglio pianificare azioni migliorative e mirate a garantire una qualità più elevata del servizio di trasporto pubblico.

Il questionario utilizzato è largamente coincidente e confrontabile con quelli degli anni precedenti. Le interviste sono state tutte dirette (face to face), svolte alle principali fermate degli autobus, sia per coloro che viaggiano con biglietto di corsa semplice o multicorsa sia per i possessori di abbonamento annuale o mensile. Qui si evidenzia una differenza rispetto agli anni precedenti quando si sono svolte interviste telefoniche ai possessori di abbonamento annuale o mensile; ciò non è stato possibile nel 2019 per indisponibilità della banca dati. (per gli aspetti metodologici si veda la nota nell'ultimo capitolo)

Infine le due agenzie per la mobilità di Modena AMO e Reggio Emilia AMRE hanno ritenuto opportuno utilizzare lo stesso strumento di indagine (questionario) e la stessa metodologia di ricerca in modo da ottenere un ulteriore strumento di valutazione derivante dal confronto fra i risultati di bacini diversi.

Le aree d'indagine

Il questionario è suddiviso in tre aree principali:

1. domande di carattere socio-anagrafico e relative all'utilizzo del trasporto pubblico per individuare i profili degli utenti del servizio;
2. domande di soddisfazione su un elenco di aspetti riguardanti il servizio;
3. domande di importanza sullo stesso elenco.

Per ognuno degli aspetti 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 hanno 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 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 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 22 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)
AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	Il rispetto delle fermate
	La puntualità dei bus
QUALITA' DEL VIAGGIO	La rapidità del viaggio
	Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)
	La pulizia dei bus
	La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie
	La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici
PROFESSIONALITA' 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

Vengono inoltre rilevati due giudizi complessivi sul servizio, uno ad inizio intervista, che coglie maggiormente un approccio immediato ed emotivo, l'altro a fine questionario e cioè dopo la disamina dei 22 fattori che compongono il servizio e dunque più di merito e basato anche su valutazioni di dettaglio.

Soddisfazione ed importanza

La tabella che segue riprende le valutazioni (voti sulla scala 1-10) del totale degli intervistati per tutti i 22 aspetti del servizio esaminati. La tabella (in ordine per media voto decrescente) riporta in modo distinto:

- il voto da 1 a 4, cioè la valutazione decisamente negativa
- distintamente il voto 5 e il voto 6, cioè il giudizio a cavallo della sufficienza, suscettibile di divenire positivo o negativo, che contiene comunque criticità rilevanti insieme ad alcuni apprezzamenti
- il voto 7 che ha indubbiamente una valenza positiva ma che comporta anche l'indicazione di possibili miglioramenti
- il voto tra 8 e 10, cioè la valutazione decisamente positiva
- la percentuale di non sa/non risponde
- la media voto totale
- la deviazione standard, cioè il grado di omogeneità della media.

SODDISFAZIONE ORDINE MEDIA VOTO	voto 1-4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8-10	non sa non risponde	Media voto	Dev. Std.
	%	%	%	%	%	%		
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	2,5	10,3	13,9	15,6	46,6	11,1	7,5	1,8
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze	2,0	10,8	14,0	25,1	48,1	0,0	7,4	1,6
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	5,7	11,9	15,6	17,0	43,3	6,7	7,3	2,0
Le informazioni su orari e corse alle fermate	3,8	12,2	19,7	18,0	43,7	2,6	7,2	1,8
La comodità del percorso che fa il bus	2,9	11,3	17,4	22,5	45,6	0,1	7,2	1,5
La rapidità del viaggio	2,7	10,9	17,8	24,9	41,4	2,1	7,2	1,5
Il rispetto delle fermate	5,6	10,6	18,3	19,7	44,6	1,3	7,2	1,8
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	7,3	10,5	17,8	17,8	42,9	3,5	7,1	1,9
La cortesia e l'educazione degli autisti	4,4	11,2	20,1	21,2	40,3	2,7	7,1	1,7
La condotta di guida degli autisti	5,1	11,2	21,2	20,3	42,2	0,0	7,0	1,7
La chiarezza delle informazioni	4,4	14,2	17,0	21,0	37,4	5,9	7,0	1,7
La diffusione delle informazioni	5,2	15,3	17,0	19,0	36,0	7,7	6,9	1,7
La comodità dell'interscambio tra le linee (collegamenti fra bus)	5,7	13,3	20,7	24,9	26,0	9,3	6,7	1,6
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	7,4	14,4	23,1	23,2	31,7	0,1	6,6	1,7
La tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio	6,0	14,6	21,8	22,0	26,3	9,4	6,6	1,6
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	7,3	15,3	21,4	30,3	24,2	1,4	6,5	1,6
Il numero di corse disponibili	7,4	17,1	24,8	23,9	26,8	0,0	6,5	1,6
La diffusione delle pensiline	9,6	18,0	22,2	23,1	25,5	1,6	6,4	1,8
Il controllo su chi non paga il biglietto	12,7	14,7	24,6	19,4	26,0	2,5	6,4	1,8
La puntualità dei bus	9,2	17,8	27,1	23,4	21,9	0,6	6,3	1,6
La pulizia dei bus	12,3	18,4	25,2	22,5	20,5	1,0	6,2	1,7
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	18,4	17,3	23,4	17,0	18,4	5,5	5,9	2,0

I principali risultati possono essere così riassunti:

- 21 dei 22 aspetti esaminati ottengono una media voto sufficiente che oscilla nell'intervallo tra 6,2 e 7,5.
- Solo l'aspetto della cura delle pensiline ottiene una media voto di poco insufficiente (5,9) anche se i voti sufficienti (da 6 a 10) costituiscono il 59% delle risposte contro il 36% dei voti insufficienti (da 1 a 5).
- Dunque la valutazione positiva è più alta di quella negativa in tutti gli aspetti considerati, in nessun caso la somma dei voti insufficienti è superiore alla somma dei voti sufficienti.
- La deviazione standard descrive medie voto abbastanza omogenee, con punte massime a 2,0; pertanto la valutazione degli utenti risulta abbastanza condivisa, non si polarizza su valutazioni molto distanti fra loro.
- Le percentuali di non risposte sono contenute sotto il 10% per ogni aspetto esaminato, ad eccezione dell'item relativo alla sicurezza rispetto ad incidenti stradali o meccanici dove la percentuale raggiunge l'11,1%. Nel complesso la percentuale di chi non ha fornito una risposta non ha inciso in modo rilevante sulla rappresentatività delle risposte raccolte.
- Il primo punto di eccellenza (con una media voto di 7,5 e il 46,6% che esprime un voto tra 8 e 10) riguarda la *sicurezza rispetto ad incidenti stradali e meccanici*. Ciò conferma la rilevazione 2017 e il fatto che il trasporto pubblico è percepito dagli utilizzatori come sicuro.
- Il secondo punto di eccellenza è relativo a *la comodità delle fermate rispetto alle proprie esigenze* (voto medio 7,4 e 48,1% di voti tra 8 e 10), come a dire che questo aspetto non costituisce un problema, d'altra parte va sempre tenuto presente che questa indagine è rivolta agli utenti, a coloro che già utilizzano il servizio.
- Al terzo posto la sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie (voto medio 7,3 e 43,3% di voti tra 8 e 10); qui la disomogeneità del voto è un po' più alta (deviazione standard al 2,0). Rimane il fatto che la sicurezza del viaggio rispetto a criminalità e incidenti è ritenuta molto alta, nei primi tre posti della soddisfazione.
- Il punto di maggiore criticità riguarda, come già evidenziato, la *cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)* (voto medio pari a 5,9). Anche in questo caso la valutazione è più disomogenea (deviazione standard a 2,0). È l'aspetto che registra il calo maggiore rispetto al 2017.
- Altro aspetto critico riguarda la *pulizia dei bus* (media voto 6,2, voti insufficienti al 30,7%, voti sufficienti al 68,2%). Dunque gli aspetti della pulizia, cura e decoro, sia delle pensiline che dei bus, sono valutati criticamente e costituiscono una parte importante della qualità del servizio.
- Anche la *puntualità dei bus* ottiene un voto medio non particolarmente brillante (6,3) a sottolineare alcuni elementi problematici confermati da oltre il 27% di voti insufficienti.
- L'area relativa all'informazione non evidenzia problemi particolari e la media voto per ogni aspetto è sempre intorno al 7, ad eccezione della *tempestività circa le variazioni del servizio* che si ferma sul 6,6.
- Anche l'area relativa alla *professionalità del personale* non mostra problematiche e le valutazioni sono più che positive, anche se in calo sul 2017.
- Da sottolineare come il controllo su chi non paga il biglietto si attesti su un voto medio di 6,4 in calo di 0,9 rispetto alla rilevazione del 2017.

Nell'analisi per sottocampioni si riscontra una certa omogeneità di valutazioni, le differenze possono riguardare singoli aspetti ma nel complesso non si evidenziano scostamenti particolarmente significativi. Si può evidenziare una maggiore criticità da parte dei lavoratori autonomi, mentre valutazioni più positive si evidenziano fra chi dichiara un minore utilizzo del trasporto pubblico.

7:

Per quanto riguarda l'importanza la tabella che segue (in ordine decrescente per valori attribuiti) riassume la media voto per tutti gli aspetti, gli stessi considerati nella rilevazione della soddisfazione.

Tutti gli aspetti considerati ottengono un'importanza in un intervallo relativamente ristretto tra 8,3 e 8,8.

Gli aspetti ritenuti più importanti (media voto tra 8,7 e 8,8) riguardano *La condotta di guida degli autisti*, *La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici*, *La sicurezza rispetto a furti, borseggi e molestie*, *La puntualità dei bus*, *Il rispetto delle fermate*. L'elemento più importante indicato dagli intervistati è dunque quello della sicurezza del viaggio, declinata negli aspetti della condotta di guida, della sicurezza stradale, meccanica, a bordo.

Agli ultimi posti della graduatoria dell'importanza (media voto 8,3 e 8,4) vi è il tema delle pensiline negli aspetti della cura e della diffusione, la comodità dell'interscambio, il controllo sul pagamento del biglietto e la rapidità del viaggio.

IMPORTANZA ORDINE MEDIA VOTO	Media voto
La condotta di guida degli autisti	8,8
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	8,7
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	8,7
La puntualità dei bus	8,7
Il rispetto delle fermate	8,7
Il numero di corse disponibili	8,6
La cortesia e l'educazione degli autisti	8,6
Le informazioni su orari e corse alle fermate	8,6
La chiarezza delle informazioni	8,6
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze	8,6
La tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio	8,6
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	8,5
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	8,5
La pulizia dei bus: quanto è importante	8,5
La diffusione delle informazioni	8,5
La comodità del percorso che fa il bus	8,5
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	8,5
La rapidità del viaggio	8,4
La diffusione delle pensiline	8,4
Il controllo su chi non paga il biglietto	8,4
La comodità dell'interscambio tra le linee (collegamenti fra bus)	8,4
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	8,3

Va precisato che l'indicazione di importanza contiene anche l'aspettativa rispetto agli elementi del servizio esaminati; in questo caso indicare un'importanza bassa significa non avvertire su quell'aspetto particolari criticità.

Le differenze per sottocampioni sono decisamente contenute e dunque le indicazioni di importanza e le aspettative sono molto coincidenti nei diversi strati di popolazione che utilizza il servizio di trasporto pubblico locale; una differenza significativa la si può rilevare fra coloro che svolgono un numero più elevato di corse e dunque fanno un utilizzo più intenso del trasporto pubblico: in questo caso le aspettative si alzano e il grado di importanza attribuito ai singoli aspetti è più alto rispetto al totale.

Nel raffronto, per ogni singolo aspetto, fra importanza attribuita e soddisfazione dichiarata, si rileva uno scarto che indica le priorità degli interventi di miglioramento del servizio.

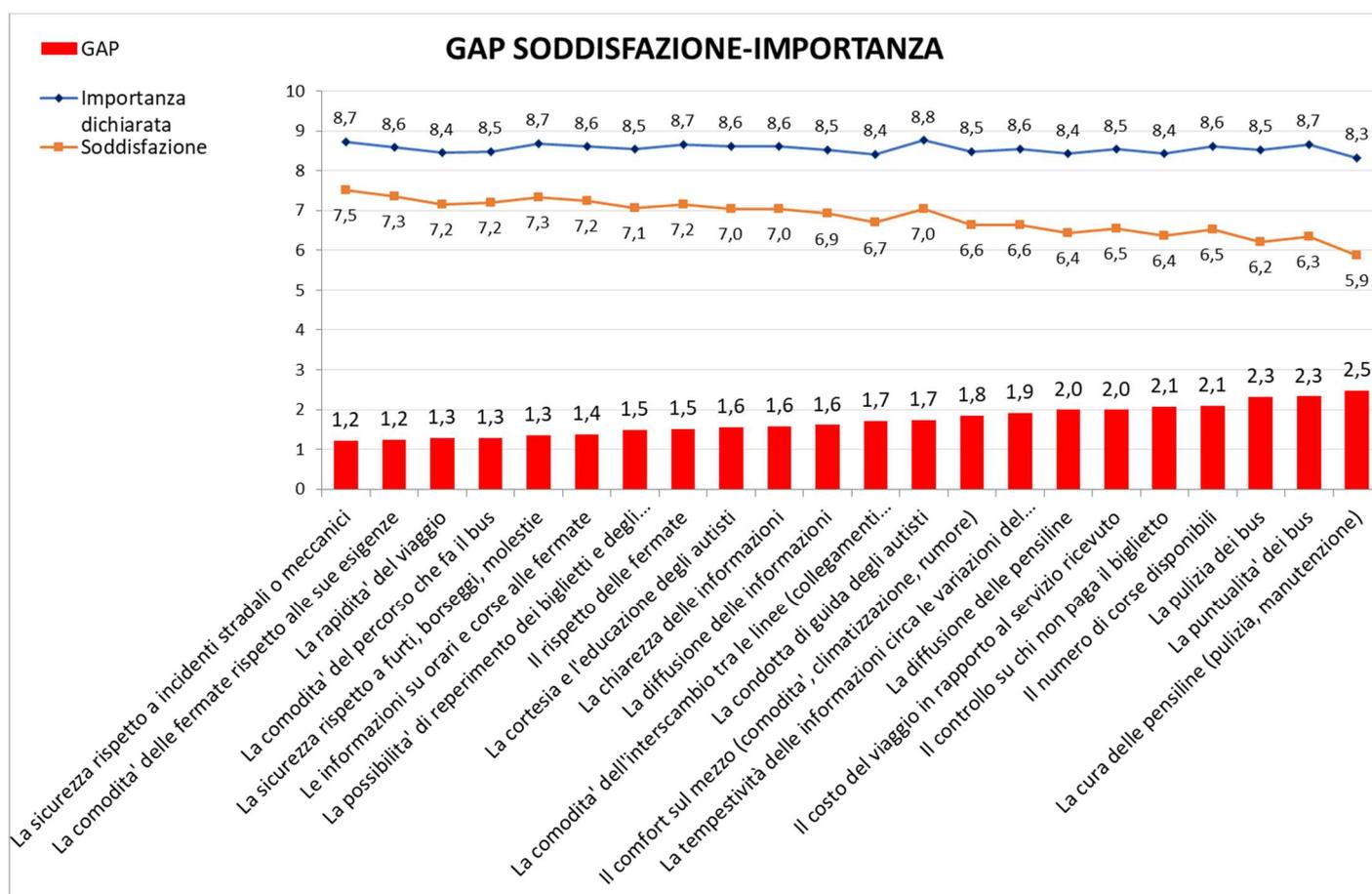
Gli aspetti dove risulta più rilevante lo scarto importanza-soddisfazione (superiore a 2 punti) sono:

- *La cura delle pensiline*
- *La puntualità dei bus*
- *La pulizia dei bus*
- *Il numero di corse disponibili*
- *Il controllo su chi non paga il biglietto*

Da notare come l'aspetto della cura delle pensiline registri la valutazione più bassa sia in termini di soddisfazione che di importanza.

All'opposto la sicurezza rispetto ad incidenti stradali o meccanici ha un alto grado di importanza ed insieme un alto grado di soddisfazione.

Dunque l'importanza "relativizza" il grado di soddisfazione dichiarato e per questo la definizione delle priorità richiede l'analisi combinata di importanza e soddisfazione.



Giudizio complessivo

Il voto iniziale (*Se dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto?*) posto all'inizio dell'intervista è più influenzato da valutazioni sedimentate nel tempo ma anche dal senso comune diffuso, si attesta su una media di 6,9, con voti sufficienti di poco inferiori al 90% e voti insufficienti intorno al 10%; in particolare il voto tra 8 e 10 si attesta sul 31,6%. È un voto omogeneo confermato da una deviazione standard contenuta (1,3).

Il voto finale (*Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima: il servizio, il viaggio, il personale, l'informazione, quanto è soddisfatto?*) richiesto dopo aver valutato 22 aspetti che compongono il servizio sia nella dimensione della soddisfazione che in quella dell'importanza, e dunque dopo un "percorso" nel merito del servizio, si attesta su una media di 7,1. Cresce, seppur di poco, rispetto alla valutazione iniziale, calano i voti insufficienti, aumenta la valutazione tra 8 e 10. Cresce ancora l'omogeneità del voto con il calo della deviazione standard.

Dunque i due voti sono entrambi positivi e le valutazioni tendono a crescere tra il voto iniziale e quello finale. La non risposta è inesistente e dunque le due domande hanno visto gli intervistati prendere posizione, schierarsi, senza scegliere o rifugiarsi nel non saprei o preferisco non rispondere.

Analizzando per sottocampioni non si evidenziano differenze particolarmente rilevanti nel voto medio.

Infine va evidenziato come la media dei voti di soddisfazione ai 22 aspetti esaminati sia di 6,8 e cioè molto vicina ai voti complessivi, un dato che conferma una continuità e coerenza di valutazione da parte degli intervistati nel corso di tutta l'intervista. Rimane un atteggiamento leggermente più critico nell'esame degli aspetti di dettaglio e uno più positivo nella valutazione d'insieme; ciò significa anche che non tutti i singoli aspetti concorrono allo stesso modo a determinare il voto complessivo.

		giudizio iniziale	giudizio finale
Voto 1-4	%	3,6	2,6
Voto 5	%	6,7	5,9
Voto 6	%	20,1	16,9
Voto 7	%	38,0	39,5
Voto 8-10	%	31,6	35,0
non sa, non risponde	%	0,0	0,0
Media voto		6,9	7,1
Dev.Std.		1,3	1,2

Infine il trend dei voti complessivi, quello iniziale e quello finale, che si basa ormai su 12 rilevazioni e un arco temporale ampio 2006-2019.

Nell'analisi dell'andamento dei voti medi si evidenziano due stabilità:

la prima riguarda il dato nel tempo con un'oscillazione nel giudizio iniziale di 0,2 punti tra 6,9 e 7,1 e nel giudizio finale di 0,3 tra 7 e 7,3;

la seconda evidenzia una crescita costante della media del giudizio finale rispetto a quello iniziale di 0,1-0,3 punti.

Nel corso degli anni la variabilità di singoli aspetti che compongono il servizio è più alta rispetto a quella delle valutazioni complessive, iniziale o finale. Anche le diverse riorganizzazioni del servizio o comunque i cambiamenti introdotti non hanno comportato variazioni rilevanti nel giudizio complessivo.

		2006	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019
Giudizio Iniziale	media voto	7	7	7,1	7	6,9	7	7	6,9	6,9	7,1	7,1	6,9
Giudizio Finale	media voto	7,2	7,2	7,3	7,2	7	7,3	7,3	7,1	7,1	7,2	7,3	7,1

Soddisfazione e aspettative

È stata rilevata la corrispondenza del servizio alle aspettative individuali. L'aspettativa è composta da diversi fattori fra cui l'esperienza diretta e una parte di giudizi diffusi.

Il 51,8% dichiara che il servizio corrisponde a ciò che si aspettava; questi intervistati hanno espresso un voto complessivo iniziale pari a 7,0 e finale pari a 7,1, dunque l'aspettativa prevalente è quella di un servizio di buon livello.

Il 24,4% ha invece trovato il servizio migliore di quanto si aspettava, tanto che i due voti complessivi si attestano su 7,4 e 7,7.

Infine il 20,1% valuta il servizio peggiore rispetto alle aspettative, i due voti complessivi sono entrambi pari a 6,1; in questo caso anche quando viene espressa una delusione rispetto alle attese i voti medi complessivi non sono insufficienti.

Anche in questo caso la non risposta è decisamente contenuta.

Se oltre la metà degli intervistati dichiara la corrispondenza fra aspettative e valutazione del servizio, lo scarto tra chi lo valuta meglio e chi lo valuta peggio è a favore dei primi di 4,3 punti percentuali.

Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è:		
Meglio di come se lo aspettava	%	24,4
Come se lo aspettava	%	51,8
Peggio di come se lo aspettava	%	20,1
Non sa/Non risponde	%	3,7
Totale	n	706
	%	100

Differenza meglio-peggio	%	4,3
---------------------------------	---	------------

		Totale	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
Voto iniziale	Media voto	6,9	7,4	7,0	6,1
Voto finale	Media voto	7,1	7,7	7,1	6,1

La ricerca sulla soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale di Modena è stata promossa da AMO – Agenzia per la Mobilità di Modena.

La ricerca è stata svolta nella parte di somministrazione interviste ed elaborazione statistica da SWG Trieste, nella parte di progettazione, analisi, rapporto di ricerca da STUDIO MV 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.

Il campione degli utenti è composto di 706 unità stratificate per titolo di viaggio (411 con abbonamento annuale o mensile e 295 con biglietto di corsa semplice o multicorsa), genere, fasce d'età, e tipologia di servizio (urbano o extraurbano) e aventi almeno 15 anni compiuti.

Il metodo di rilevazione

La metodologia utilizzata è quella delle interviste face to face – metodologia CAPI – svolte alle principali fermate dell'autobus attraverso una selezione casuale semplice.

La rilevazione, su questionario strutturato, è stata svolta tra il 9 e il 22 maggio 2019.

Per lo svolgimento delle interviste richieste sono stati effettuati i seguenti numeri di contatti:

	n	%
Numero di interviste realizzate	706	68.1
Rifiuti	207	20.0
Fuori quota	86	8.3
Cadute	38	3.6
Totali	1037	100

Il margine d'errore dei totali percentuali delle risposte con un intervallo di confidenza del 95% è al massimo di +/-3,37%.

12:

Caratteristiche degli intervistati

Sesso	n	%
Uomo	338	47,9
Donna	368	52,1
Totale	706	

Età	n	%
15-24	350	49,6
25-34	91	12,9
35-44	84	11,9
45-54	74	10,5
55-64	61	8,6
65 e oltre	46	6,5
Totale	706	

Scolarità	n	%
Obbligo	457	64,7
Superiore	245	34,7
Non risponde	4	0,6
Totale	706	

Professione	n	%
Lavoratore Autonomo	54	7,6
Lavoratore Dipendente	176	24,9
Studente	341	48,3
Pensionato	44	6,2
Non Occupato	91	12,9
Totale	706	

Frequenza di Utilizzo	n	%
0-50 convalide	62	8,8
50-200 convalide	134	19,0
200 e oltre convalide	477	67,6
non risponde	33	4,7
Totale	706	