

BUS DA 7,3. AUMENTA IL GRADIMENTO DEGLI UTENTI

Aumenta per il terzo anno consecutivo il giudizio degli utenti

Tra i più soddisfatti i lavoratori, che rappresentano circa il 30% dei viaggiatori

I viaggiatori del trasporto pubblico modenese promuovono il servizio con un 7,3, confermando anche nel 2017 il giudizio degli ultimi anni. E' quanto emerge dalla dodicesima indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Customer care), realizzata a marzo dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto dell'Agenzia per la mobilità e presentata nei giorni scorsi al Gestore e agli Enti Soci.

La qualità del servizio continua ad essere giudicata buona, e alcune voci sfiorano l'otto.

Nel 2017 le voci che hanno riscontrato il maggior apprezzamento sono la "sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici" (7,9); la "possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti" (voto 7,9); la "comodità delle fermate rispetto alle proprie esigenze" (voto 7,8); il "rispetto delle fermate" (voto 7,8) e la "condotta di guida degli autisti" (7,7). Per tutti questi fattori, nell'ambito di una certa stabilità rispetto al 2016, si registra un lieve aumento della soddisfazione. Da segnalare poi la piena "promozione" del "Controllo su chi non paga il biglietto", che negli ultimi 4 anni è passato dalla sufficienza (6,5 nel 2014), ad un 7 pieno (7,3 nel 2017), a conferma dell'apprezzamento delle azioni intraprese dal Gestore per contrastare il fenomeno dell'evasione. Aumenta anche la soddisfazione per la "cura e manutenzione delle pensiline" che passa dal 6,5 del 2016 al 7,1 del 2017.

Restano alcuni fattori di "criticità" che, ottenendo giudizi poco più che sufficienti da parte degli utenti, evidenziano una richiesta di maggiore attenzione: la "pulizia dei bus" (voto 6,6); il "costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto" (voto 6,6) e la puntualità del bus (6,8). Quest'ultimo fattore è giudicato molto importante per gli utenti, quindi da migliorare con priorità di intervento.

In generale, dal punto di vista socio-anagrafico, i più critici restano gli studenti, mentre tra i più generosi rispetto alla valutazione del servizio ci sono i lavoratori, che rappresentano circa il 30% degli utilizzatori del trasporto pubblico modenese. Il 77,4% dei lavoratori dipendenti che viaggiano in bus assegna un voto tra il 7 e il 10, percentuale che raggiunge l'88,8% nei lavoratori autonomi. La media dei voti per queste due categorie di utenti è superiore a quella degli utenti nel complesso e raggiunge il 7,5.

"Al di là della conferma del complessivo giudizio di soddisfazione - sottolinea l'Amministratore Unico di aMo Andrea Burzacchini - emerge un dato



importante, da non trascurare. Esiste una percentuale rilevante di utenti nella categoria dei lavoratori, di età compresa fra i 25 e 45 anni, di alta scolarità, che esprime un gradimento superiore alla media. Persone, quindi, che utilizzano i trasporti pubblici più per scelta che per necessità. Credo che si debba prendere in considerazione questo dato, che può segnare una svolta per la mobilità nel nostro territorio”

LA RICERCA

Le persone intervistate sono state 1.032, di cui 727 possessori di abbonamento annuale o mensile nominativo, attraverso contatti telefonici, e 305 viaggiatori “occasional”, ovvero in possesso di un biglietto di corsa semplice, attraverso colloqui personali nelle principali autostazioni/fermate. Le interviste sono state effettuate a marzo 2017.

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: ForModena - Formazione professionale per i territori modenesi Soc. cons. a r.l. e SWG S.p.a. 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: 727 interviste telefoniche e 305 interviste face to face.

Numero di contatti:

- interviste complete: 1032 (58,3%)
- rifiuti/sostituzioni: 736 (41,7%)
- totale contatti effettuati: 1771 (100%)

Date di realizzazione sondaggio: Marzo 2017

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

Sara Zanoli
Ufficio stampa aMo

