Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia

Il Trasporto Pubblico a Reggio Emilia

Il trasporto Pubblico a Reggio Emilia

PERCEZIONI E VALUTAZIONI DELL'UTENZA

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

Ufficio Ricerche

Ufficio Ricerche – Comune di Modena
Piazza Grande, 16 • 41121 Modena

Indice

Introduzione 3

1. Soddisfazione e Importanza 4

1.1 Giudizio Complessivo 10

2. Uno sguardo d’insieme 12

Nota Metodologica 14

Introduzione

A.M.RE – Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia – è impegnata già da tempo nel monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del trasporto pubblico urbano ed extraurbano di Reggio Emilia al fine di individuare le azioni per il miglioramento del servizio.

Tale monitoraggio si realizza dal 2013 attraverso una rilevazione di customer satisfaction, condotta in parte con interviste telefoniche ai possessori di abbonamenti mensili e annuali, ed in parte con interviste dirette, svolte alle principali fermate degli autobus, e rivolte a coloro che viaggiano con biglietto di corsa semplice o multicorsa.

L'indagine si pone l'obiettivo di individuare, attraverso un questionario strutturato che rileva importanza e soddisfazione dei principali aspetti del servizio, quali sono le aree di maggior criticità dell'offerta nella percezione dell'utenza. Questo permette di pianificare azioni migliorative e mirate per garantire una qualità più elevata del servizio di trasporto pubblico.

La rilevazione è stata condotta anche quest'anno dall'Ufficio Ricerche del Comune di Modena, utilizzando metodologie e strumenti analoghi a quelli dell'indagine precedente.

Capitolo

1

Soddisfazione e Importanza

Nel questionario rivolto agli utenti del servizio, oltre ad alcune domande di carattere socio - anagrafico, venivano richiesti voti di soddisfazione e di importanza su un elenco di aspetti riguardanti il servizio stesso. 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.

Il livello di soddisfazione e di importanza degli utenti del servizio pubblico locale di Reggio Emilia è stato rilevato su 8 aree ciascuna delle quali si articolava in aspetti più specifici, 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 ciascuna domanda 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 attribuita ad ogni singolo aspetto, con le stesse modalità di risposta.

Dall'esperienza di ricerca si evidenzia come l'utenza dei servizi locali in genere attribuisca 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 assegnati a quei servizi che raccolgono un netto gradimento.

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

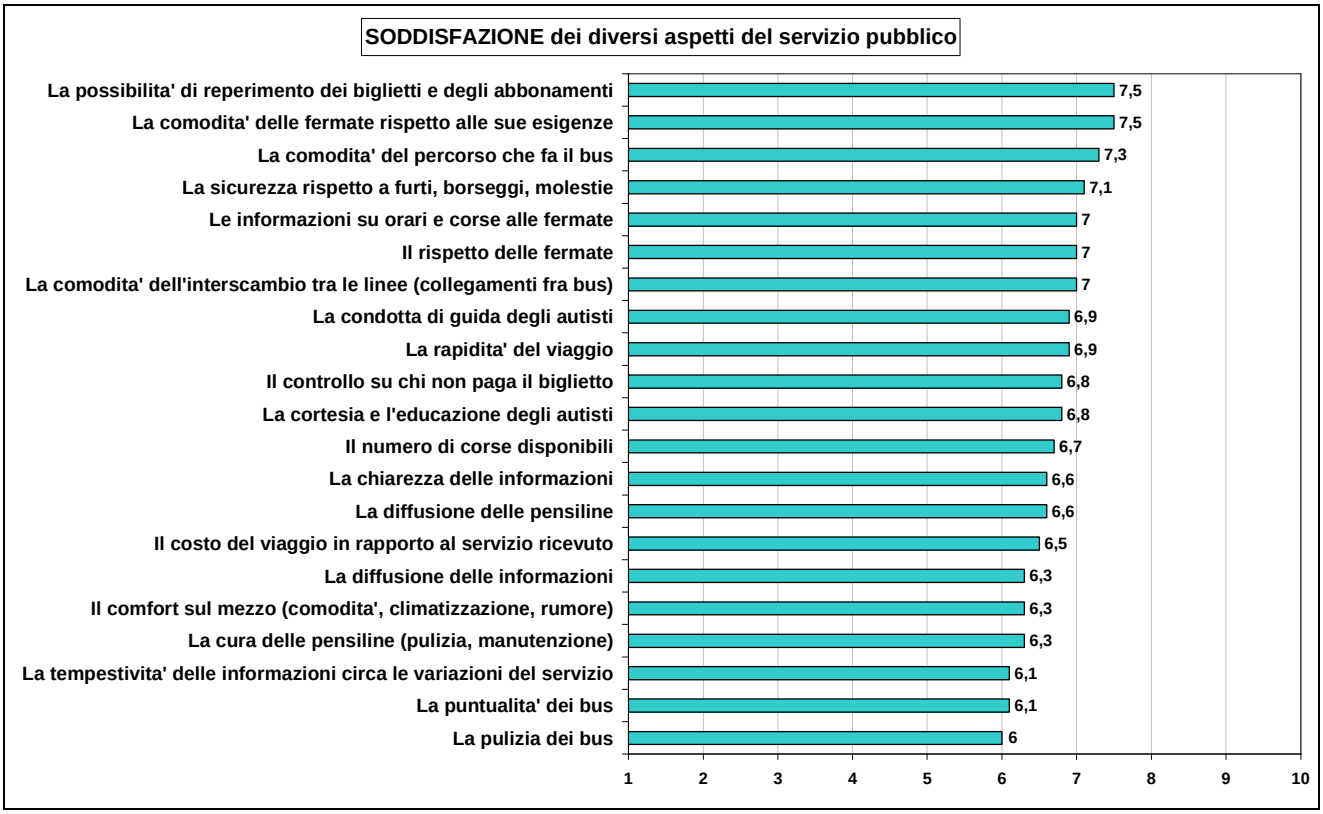

Grafico 1. *SODDISFAZIONE dei diversi aspetti del servizio di trasporto pubblico a Reggio Emilia.*

Come prima cosa si deve osservare che tutte le voci hanno avuto voti medi di soddisfazione uguali o superiori alla sufficienza; in questi termini è possibile affermare che il servizio di trasporto pubblico a Reggio Emilia può ritenersi promosso per l'anno 2014, anche se presenta alcune criticità.

Andando più nel dettaglio, si può osservare che le voci che presentano le maggiori criticità sono "*la pulizia dei bus*", "*la puntualità dei bus*" e "*la tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio*", con medie voto rispettivamente di 6 e 6,1. Seguono, sempre con voti inferiori al 6,5, "*la cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)*", "*il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)*" e "*la diffusione delle informazioni*", tutti con media voto 6,3.

Tutte le altre voci presentano voti medi compresi fra il 6,5 e il 7,5 ed in particolare le voci "*la possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti*" e "*la comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze*" sono quelle che presentano la media voti più alta, pari a 7,5.

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 al crescere dell'età i voti medi di soddisfazione tendono ad aumentare ed in particolare, le classi d'età 45-54 e 65 anni e oltre risultano quelle più soddisfatte del servizio, con medie voto significativamente superiori al totale per molte voci. La classe d'età 55-64 assegna voti medi superiori al totale per le voci "*il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto*", "*il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)*" e "*il controllo su chi non paga il biglietto*".

La scolarità non è una variabile che segnali differenze significative ad accezione della voce "*il controllo su chi non paga il biglietto*" che evidenzia una soddisfazione maggiore del totale fra coloro che possiedono una scolarità superiore.

Gli studenti si dimostrano essere i più critici con voti tutti in linea o inferiori a quelli totali. In particolare si evidenzia un voto medio significativamente inferiore al totale per le voci "*il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto*", "*il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)*" e "*il controllo su chi non paga il biglietto*". I pensionati al contrario tendono ad apprezzare il trasporto in bus in tutti i suoi aspetti, con medie voti in linea con il totale o superiori. Le altre categorie occupazionali si posizionano invece in linea con i voti totali.

Per quanto riguarda infine le tipologie di servizio (urbano ed extraurbano), non si evidenziano differenze statisticamente significative rispetto al totale, mentre rispetto ai titoli di viaggio, i possessori di biglietto di corsa semplice o multicorsa evidenziano con voti di soddisfazione inferiori al totale, le voci: "*la comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze*", "*il rispetto delle fermate*", "*la rapidità del viaggio*" e "*la condotta di guida degli autisti*" mentre si dichiarano più soddisfatti del totale rispetto a "*il controllo su chi non paga il biglietto*". Gli utenti in possesso di abbonamento mensile o annuale indicano voti medi di soddisfazione in linea con il totale o superiori per tutte le voci.

Una maggiore soddisfazione si evidenzia anche fra coloro che effettuano dalle 0 alle 50 convalide annue insieme a coloro che effettuano dai 50 ai 200 viaggi all'anno. In linea con i voti medi totali i viaggiatori con un numero di convalide annue superiore alle 200.

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

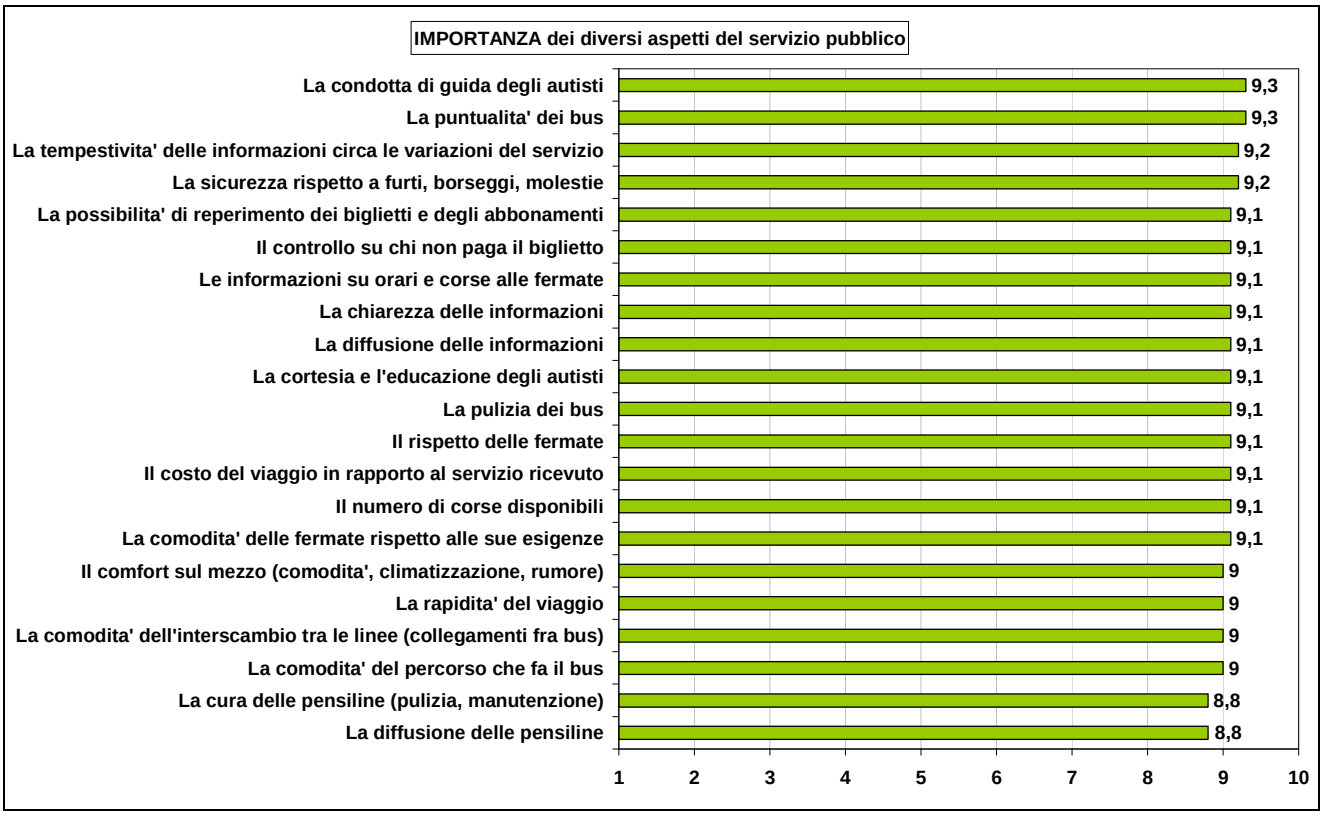

Grafico 2. *IMPORTANZA dei diversi aspetti del servizio di trasporto pubblico a Reggio Emilia.*

Tutti gli aspetti sono considerati molto importanti, con medie voto comprese tra l'8,8 e il 9,3. Stilando una graduatoria, l'aspetto al quale viene attribuita importanza maggiore è quello relativo a "la *condotta di guida degli autisti*" (media voto 9,3), seguito da "*la puntualità dei bus*" (9,3), "*la tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio*" (9,2) e "*la sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie*" (9,2). Agli ultimi posti della graduatoria si trovano invece, "*la cura delle pensiline (pulizia e manutenzione)*" (8,8) e "*la diffusione delle pensiline*" (8,8).

Andando ad osservare, anche per l'importanza, le differenze socio-anagrafiche non si osservano variazioni statisticamente significative rispetto al totale. Prendendo in considerazione la variabile del titolo di viaggio, si nota che coloro che sono in possesso di biglietto di corsa semplice o multicorsa assegnano voto medio di importanza inferiore al totale per le voci "*la comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze*", "*il rispetto delle fermate*", "*la sicurezza rispetto a furti, borseggi e molestie*", "*la condotta di guida degli autisti"* e *"le informazioni su orari e corse alle fermate*". I possessori di abbonamento annuale al contrario evidenziano con voto medio di importanza superiore al totale la voce "*la sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie*".

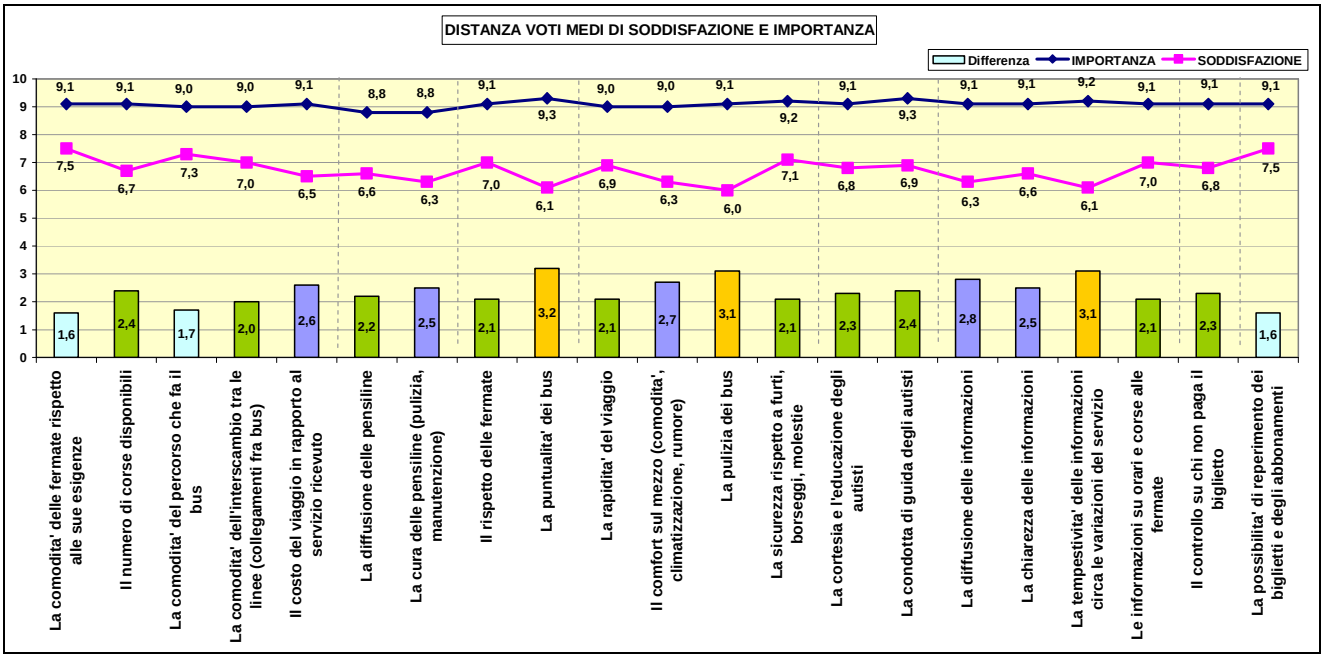

Grafico 3. DISTANZA VOTI MEDI DI SODDISFAZIONE E IMPORTANZA

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 puntualità dei bus (3,2);
- la pulizia dei bus (3,1);
- la tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio (3,1).

Da evidenziare sono anche le voci:

- la diffusione delle informazioni (2,8)
- il comfort sul mezzo (2,7);
- il costo del viaggi in rapporto al servizio ricevuto (2,6)
- la cura delle pensiline (2,5);
- la chiarezza delle informazioni (2,5).

Gli altri aspetti del servizio presentano differenze fra il voto di soddisfazione e quello di importanza uguale o inferiore a 2,4 quindi possono ritenersi di interesse non 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, raccoglie una valutazione immediata, più "istintiva" mentre è stato chiesto lo stesso giudizio a fine questionario per raccogliere una valutazione più meditata, in quanto i soggetti hanno 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.

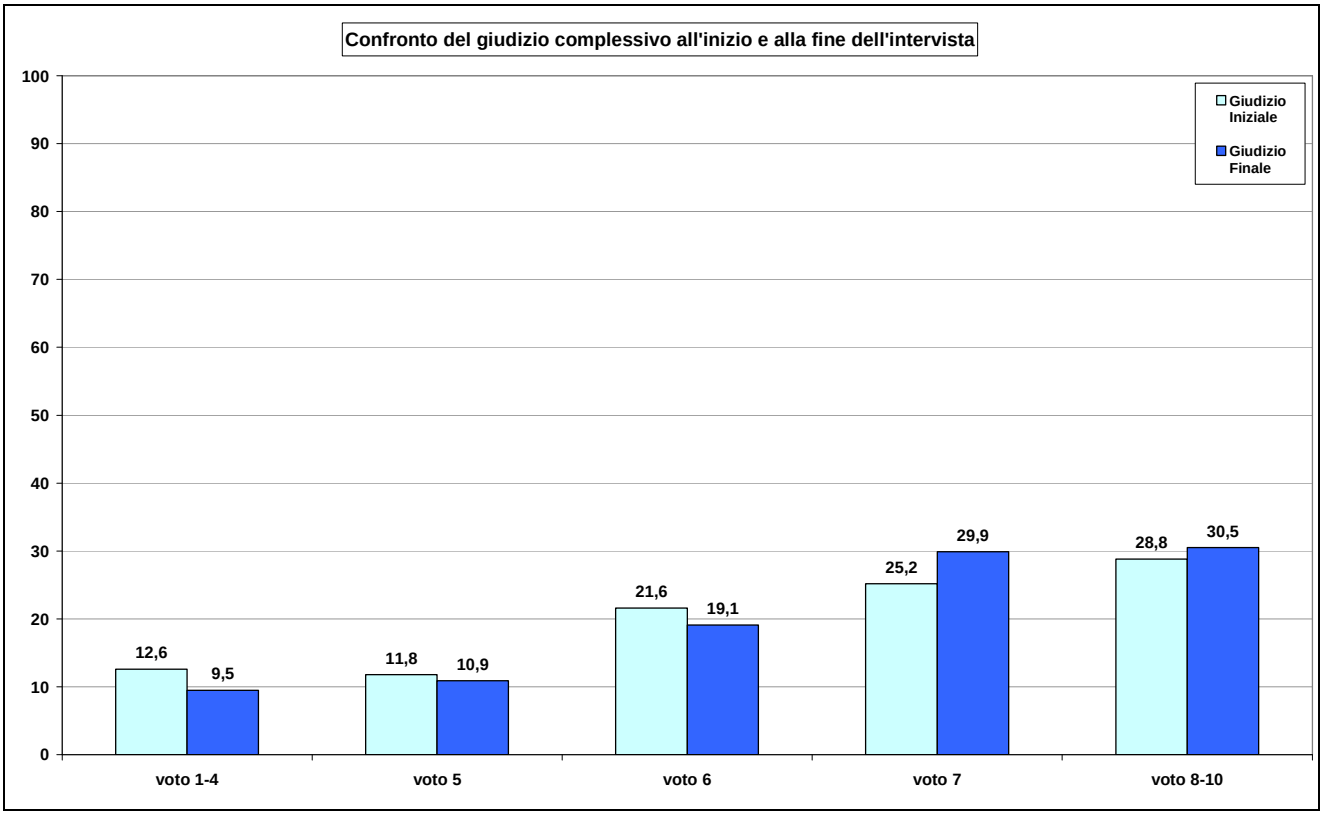

Grafico 4. *Confronto dei giudizio complessivo all'inizio e alla fine dell'intervista.*

MEDIA VOTO INIZIALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico in provincia di Reggio Emilia, che lei utilizza, quanto e' soddisfatto?	6,4
MEDIA VOTO FINALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima, quanto è soddisfatto?	6,7

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 nel 2013 si nota che anche nell'anno passato il giudizio complessivo iniziale era inferiore a quello finale; i valori medi erano più alti rispetto a quelli registrati quest'anno.

MEDIA VOTO INIZIALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico in provincia di Reggio Emilia, che lei utilizza, quanto è soddisfatto?	7,0
MEDIA VOTO FINALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima, quanto è soddisfatto?	7,4

Tabella 2. *Confronto del giudizio complessivo all'inizio e alla fine dell'intervista – anno 2013.*

Sembra dunque che il trasporto pubblico locale risenta ancora di una parte di pregiudizio diffuso, 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.

Inoltre nel complesso il servizio erogato risulta, agli occhi dell'utenza, peggiorato rispetto a quello dell'anno passato e le ragioni possono essere ricercate analizzando le differenze fra importanza e soddisfazione prima elencate.

Capitolo 3

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 (0,2%), la maggioranza (45,4%) ritiene che il servizio è come se lo aspettava. Nello specifico, incrociando questa domanda con i voti medi di soddisfazione dati nella seconda domanda di soddisfazione complessiva, si evidenzia che coloro che ritengono di aver ricevuto un servizio "*come se lo aspettava*", danno un voto medio di soddisfazione pari a 6,2. Questo porta quindi a ritenere che gli utenti del trasporto pubblico locale di Reggio Emilia si aspettino un servizio da 6,2 e quando questo risulta inferiore si sentono insoddisfatti.

I restanti intervistati si sono divisi in modo differente fra coloro che hanno dichiarato di valutare il servizio migliore delle proprie aspettative (19,5%), assegnando un voto medio di 7,9, e coloro che lo hanno trovato peggiore rispetto a quanto si aspettavano (34,9%), i quali assegnano voto medio di 6,5.

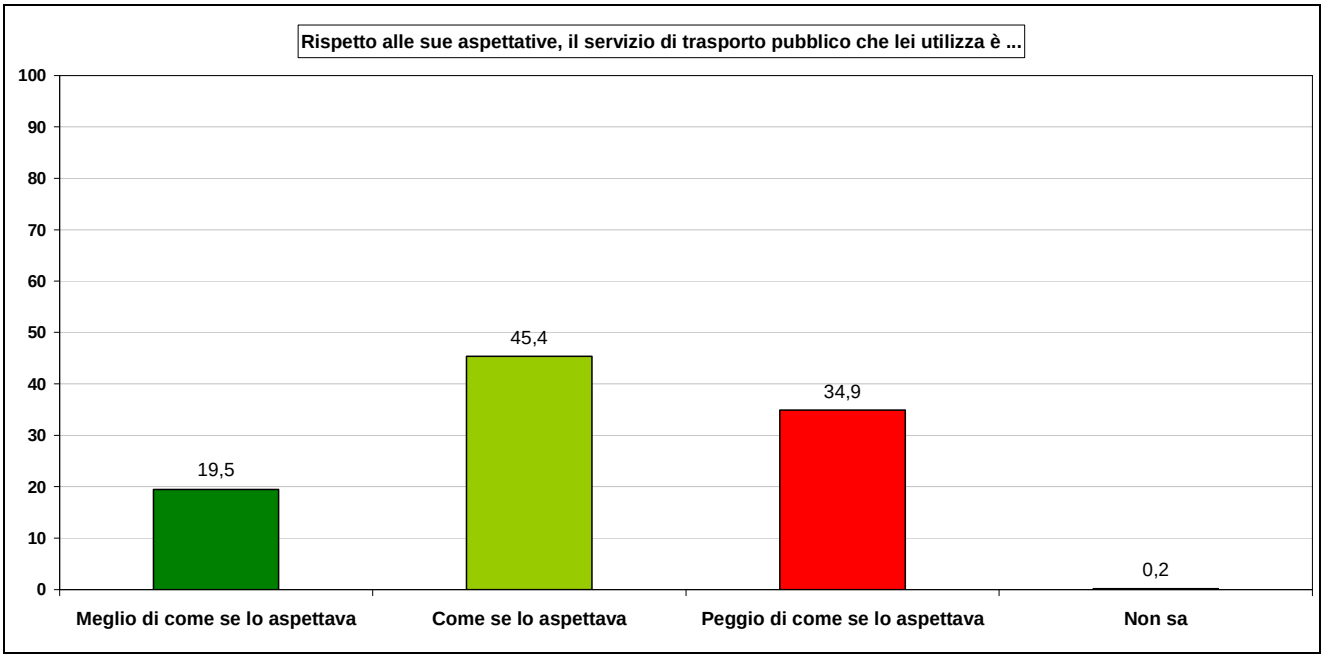

Grafico 5. *Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è:* **.**

	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**	**6,2**	**6,5**

Tabella 3. *Incrocio fra aspettative e voto medio complessivo – anno 2013*.

Questo risultato apparentemente anomalo conduce ad una riflessione maggiore. E' infatti possibile ipotizzare che il gruppo di utenti che dichiarano di aver ricevuto un servizio all'altezza delle proprie aspettative sia composto da coloro che avevano un pregiudizio negativo iniziale nei confronti del servizio e quindi non si ritengono delusi anche se assegnano voti bassi al servizio stesso. Al contrario, coloro che si dichiarano delusi sono utenti che avevano probabilmente aspettative maggiori e avrebbero desiderato un servizio migliore.

Nota Metodologica

La ricerca sulla soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale di Reggio Emilia è stata promossa dall'Agenzia per la Mobilità di Reggio Emilia 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 Reggio Emilia con vario titolo di viaggio: abbonamento (annuale e mensile) o biglietto di corsa semplice.

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) è composto da 703 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 301 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 risultato pari a **1004** unità.

Il metodo di rilevazione

L'indagine era rivolta a tutti gli utilizzatori del servizio di trasporto pubblico di Reggio Emilia 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.

Entrambe le rilevazioni, su questionario strutturato, sono state svolte nel mese di marzo 2014 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 possibile 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.

Poiché la frazione di campionamento degli utenti abbonati è risultata essere differente in alcuni strati, si è provveduto ad effettuare la ponderazione[1] del campione al fine di avere una corretta rappresentazione della popolazione di riferimento secondo categoria di biglietto, genere, fasce età, servizio urbano ed extraurbano; quindi, in sede di analisi, si disponeva di stime corrette.

Il margine d'errore dei totali delle risposte con un intervallo di confidenza del 95% è al massimo di +/- 3,72%.

[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 $\frac{n}{n} = 1$, così da lasciare inalterato il valore finale, e si ottiene lo stimatore corretto:

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

Caratteristiche degli intervistati

Il campione è così rappresentato:

Genere		
	n	%
Uomo	431	42,9
Donna	573	57,1
Totale	1004	100

Età		
	n	%
15-24	457	45,5
25-34	102	10,2
35-44	120	11,9
45-54	107	10,7
55-64	90	9
65 e oltre	128	12,8
Totale	1004	100

Linea Utilizzata		
	n	%
Urbana	597	59,5
Extraurbana	398	39,6
Altro	1	0,1
Non risponde	8	0,8
Totale	1004	100

SOLO CATI (613 interviste ponderate)

Tipo di Abbonamento (dichiarato)		
	n	%
Abbonamento annuale	287	46,8
Abbonamento mensile	214	34,9
Pensionati \ invalidi ('Insieme')	86	14
Studenti universitari	26	4,2
Totale	613	100

Comune di Modena

Ufficio Ricerche - Direzione Generale

Vittorio Martinelli - Direzione ricerca

Silvia Loschi e Nicola Burani – Elaborazione statistica