

Comitato consultivo degli utenti del trasporto pubblico della provincia di Modena
Via Razzaboni 80 - 41122 Modena

LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO? QUESTIONE DI PUNTI DI VISTA

I risultati dell'annuale indagine di customer satisfaction sul trasporto pubblico locale, diffusi dall'Agenzia per la mobilità, spingono il Comitato utenti del trasporto ad alcune necessarie considerazioni e precisazioni.

Anzitutto, un dato chiaro è che **l'indice di soddisfazione è il più basso degli ultimi 5 anni e in calo costante dal 2009**. Calo contenuto, certo, ma sempre calo, senza tenere conto che le interviste si sono svolte a febbraio, prima dei tagli al servizio di fine aprile.

La valutazione appare media (circa sul 7), ma ciò che colpisce è che il 60% dichiara che il servizio è pari all'aspettativa: in sostanza, se gli utenti che usano l'autobus abitualmente sanno come funziona il servizio, si accontenteranno di quello che trovano e magari un non peggioramento o un piccolo miglioramento già sono una soddisfazione.

Non è un caso che a dare i giudizi più bassi siano gli utenti occasionali, i quali, se usano l'autobus solo quando costretti, evidentemente lo fanno perchè non sono poi così attratti dal servizio offerto.

Risulterebbe interessante una indagine che il Comitato utenti suggerisce, tra coloro che l'autobus non lo usano. Emergerebbero di sicuro dati più interessanti per migliorare il servizio con l'obiettivo di cercare di incrementare il numero dei passeggeri. Il parere di chi non prende l'autobus ed il perchè: secondo il Comitato **abbasserebbe notevolmente i voti che darebbero i non utenti sarebbero ancora più bassi!**

Destano poi perplessità alcune delle risposte fornite, anche laddove dall'indagine emergono problemi. Per esempio, pare che la puntualità del mezzo sia tra quelli più avvertiti, mentre dai reclami che pervengono al Comitato quelli più ricorrenti riguardano invece la professionalità degli autisti e la mancanza o le condizioni in cui versano le pensiline, ed il degrado in cui si trova l'autostazione di Modena. Elementi non secondari, che forse sfuggono agli intervistati nell'indagine, ma che sono un problema molto sentito dai tanti che scrivono al Comitato ma anche da chi non scrive perchè non ha intenzione nemmeno di usare un **servizio** che, negli ultimi tempi, è diventato **più caro al contempo riducendo**, anziché implementare, **il numero di corse**.

Servono prima di tutto **risorse** per migliorare il servizio, è fuori di dubbio; servono maggiori **controlli** e mezzi per rendere efficaci le sanzioni per chi non ha il biglietto (ma in quanti pagano tra coloro che

comitato **tpl**modena

Comitato consultivo degli utenti del trasporto pubblico della provincia di Modena
Via Razzaboni 80 - 41122 Modena

sono sanzionati? ; servono **incentivi anche economici per le famiglie all'uso del mezzo** pubblico. Su questi ed altri temi il Comitato ha da tempo avanzato proposte e dato la disponibilità, che rinnova, a collaborare con il gestore.

Attendiamo ancora di conoscere il Piano industriale in vista della fusione prossima con le Aziende di Reggio Emilia e Piacenza. Siamo preoccupati per le ricadute sull'utenza delle strategie elaborate dai soggetti coinvolti.

La situazione emersa dai risultati, comunque allarmanti, della indagine devono essere l'occasione per porre finalmente mano alla elaborazione di una reale politica per il trasporto pubblico locale.

Modena, 18 luglio 2011