

## **TRASPORTO PUBBLICO, DOPO LE MODIFICHE UN 7 PIENO**

*Buono il giudizio dei viaggiatori sul trasporto pubblico modenese, a tre mesi dalla fine della fase sperimentale del nuovo Piano urbano di Modena.*

Nonostante i disservizi segnalati dagli utenti del trasporto pubblico modenese tra settembre e novembre 2009, **il giudizio di chi utilizza il bus nel 2010 rimane buono, tanto da restare sopra il 7 per il quarto anno consecutivo.** L'indagine sul gradimento realizzata come ogni anno dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto dell'Agenzia per la mobilità **registra infatti un voto di 7,2 su 10**, in linea con quanto espresso dagli intervistati dal 2006 ad oggi. Anche se il risultato complessivo è lo stesso degli anni precedenti, le importanti modifiche apportate al servizio urbano del comune di Modena – utilizzato dal 68% degli utenti del bacino - e le criticità verificatesi durante la fase sperimentale, hanno influito sulla composizione del giudizio finale, cambiando gli equilibri nei giudizi espressi dalle diverse tipologie di utenti. **Ad aver risentito maggiormente dei cambiamenti intervenuti sono stati infatti gli abbonati** al servizio, coloro che hanno dovuto fare i conti con il mutamento di abitudini consolidate, e che in passato erano stati i più "generosi" nell'esprimersi. **Nel 2010 il loro gradimento passa da 7,3 a 7,1**, a causa di una lieve flessione generalizzata nei giudizi espressi rispetto ai singoli fattori. Nel dettaglio, tra chi possiede un titolo di abbonamento il **gradimento resta più alto per la comodità delle fermate (7,8)**, per la **comodità del percorso delle linee (7,5)**, per il **rispetto delle fermate (7,9)**, per la **sicurezza** rispetto a furti e borseggi (7,4) e per la **chiarezza delle informazioni** offerte (7,3). Cresce, invertendo il trend negativo, la soddisfazione rispetto ai controlli su chi non paga il biglietto (da 6,1 a 6,3). **Scendono invece sotto il 7 i giudizi rispetto al numero di corse disponibili (6,9)**, al **costo del viaggio** rispetto al servizio ricevuto (6,8), alla **puntualità dei bus (6,8)** e **alla pulizia dei mezzi (6,6)**. Su questi ultimi fattori, considerati dagli utenti più rilevanti, gli abbonati chiedono priorità d'intervento per innalzare la qualità del servizio. Da sottolineare comunque che, nonostante il costo del viaggio sia considerato relativamente elevato, coloro che conoscono i nuovi abbonamenti annuali e mensili (51% abbonati) li giudicano convenienti (voto assegnato 7), a riprova del fatto che è possibile risparmiare scegliendo tra i titoli di viaggio disponibili.

**Gli utenti occasionali** (utenti che utilizzano biglietti di corsa semplice, anche se nel 36% dei casi timbrano almeno 10 volte la settimana) **hanno dimostrato più entusiasmo per gli interventi attuati sul servizio: il loro giudizio è passato da 7,2 a 7,4, raggiungendo il livello di gradimento più alto dal 2005 ad oggi.**



Al contrario degli abbonati, il gradimento espresso da questo tipo di viaggiatori registra una crescita generalizzata negli ultimi 4 anni, sostenuta dalla diffusione e cura delle pensiline (da 6,4 a 7), l'affidabilità del viaggio (da 6,6 a 7,2) e i controlli su chi non paga il biglietto (da 6 a 6,7).

Nel complesso, sul totale dei viaggiatori, **il giudizio complessivo si attesta su 7,2, rispetto al 7,3 del 2009**. Nel 2010 resta stabile al 61% la percentuale di coloro che ritiene il servizio conforme alle proprie aspettative, mentre le percentuali di chi lo ritiene migliore o peggiore si equivalgono (19%). Rispetto all'anno precedente, aumentano tuttavia tra gli abbonati coloro che ritengono il servizio peggiorato (21%).

I motivi principali per cui gli utenti utilizzano il bus restano andare a scuola e all'università (37,9%), oltre che raggiungere il luogo di lavoro (27,5%). Elevata anche la percentuale di coloro che utilizzano il mezzo pubblico per fare acquisti e commissioni (14,2%)

In generale, rispetto alle caratteristiche socio-anagrafiche degli abbonati, le donne sono più soddisfatte degli uomini, gli ultracinquantenni sono più soddisfatti dei trentenni e i pensionati sono più soddisfatti dei lavoratori autonomi. Questi ultimi sono i più critici rispetto a tutti i fattori considerati.

## NOTA METODOLOGICA

Le interviste sono state realizzate nel marzo 2010. 1200 le persone intervistate: 800 abbonati (possessori Atcm Card o abbonamento) attraverso contatti telefonici con metodologia CATI e 400 viaggiatori "occasionalisti" (biglietto corsa semplice), attraverso colloqui personali nelle principali autostazioni. Gli intervistati rappresentano un campione rappresentativo: gli abbonati sono stati campionati mantenendo le proporzioni dell'universo degli utenti per genere, età, numero di viaggi compiuti nell'arco dell'anno e tipologia delle linee utilizzate; gli occasionalisti sono invece stati campionati casualmente rispettando tuttavia alcuni parametri socio-anagrafici emersi nel corso degli anni.