

## **L'INDAGINE MODENESE A (PARZIALE) CONFRONTO CON QUELLA REGIONALE**

*Il giudizio espresso dagli utenti del bacino passa da 6,7 a 7,2: in pochi mesi recuperato il calo di gradimento legato ai disservizi di fine 2009.*

**Dal 6,7 assegnato al servizio di trasporto pubblico a fine novembre 2009 dai viaggiatori modenesi**, intervistati da Irteco per conto della Regione Emilia Romagna, **al 7,2 assegnato a marzo 2010**, dagli utenti contattati dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto di aMo. Tra i due giudizi - spiega il sociologo Vittorio Martinelli responsabile dell'ufficio ricerche del capoluogo - **esiste un divario non solo temporale, ma anche metodologico**: cambia leggermente la composizione del campione e la metodologia di somministrazione delle interviste. Nonostante questo - spiega Martinelli - è possibile ed utile il confronto fra domande uguali così da cogliere il trend della percezione del servizio da parte degli utenti.

**L'indagine regionale**, nata con l'obiettivo di rilevare la qualità erogata e percepita del servizio di trasporto pubblico, **è stata realizzata a ridosso del periodo più critico** per gli utenti del trasporto pubblico modenese; mentre **l'indagine di aMo è seguita ai diversi interventi correttivi messi in campo** per riportare il servizio agli standard di regolarità richiesti.

Lo scarto fra i due voti evidenzia l'esito positivo degli sforzi fatti da aMo e dalle istituzioni locali per eliminare i disservizi verificatisi a fine 2009.

Per quel che riguarda il campione analizzato, l'ufficio ricerche del Comune di Modena ha eseguito una selezione rappresentativa delle proporzioni esistenti nell'intero bacino tra abbonati e utenti occasionali; mentre Irteco ha suddiviso gli utenti tra coloro che utilizzano il servizio urbano rispetto a quelli che utilizzano l'extraurbano. Le domande sono solo parzialmente sovrapponibili e aggregate in maniera diversa rispetto ai macro-fattori di paragone (ad es. "organizzazione del servizio" e "qualità" comprendono voci diverse nelle due ricerche).

Tenendo conto di quanto esposto, in media i viaggiatori intervistati da Irteco esprimono giudizi più bassi rispetto a quelli contattati 4 mesi dopo dall'Ufficio ricerche di Modena: organizzazione del servizio 6,7 - 7,1; puntualità dei bus 6,7 - 6,8; qualità del viaggio 6,9 - 7,1; professionalità del personale 6,6 - 7,3 e informazioni sul servizio 6,5 - 7,1.

I risultati della ricerca di aMo ricollocano il servizio nella media regionale.