

Qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova

**Provincia di Mantova
Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione
24 marzo 2016**

**Capo Progetto: dott.ssa Daniela Oliva
Coordinatore territoriale e Ricercatore Senior: dott. Renato Turbati**

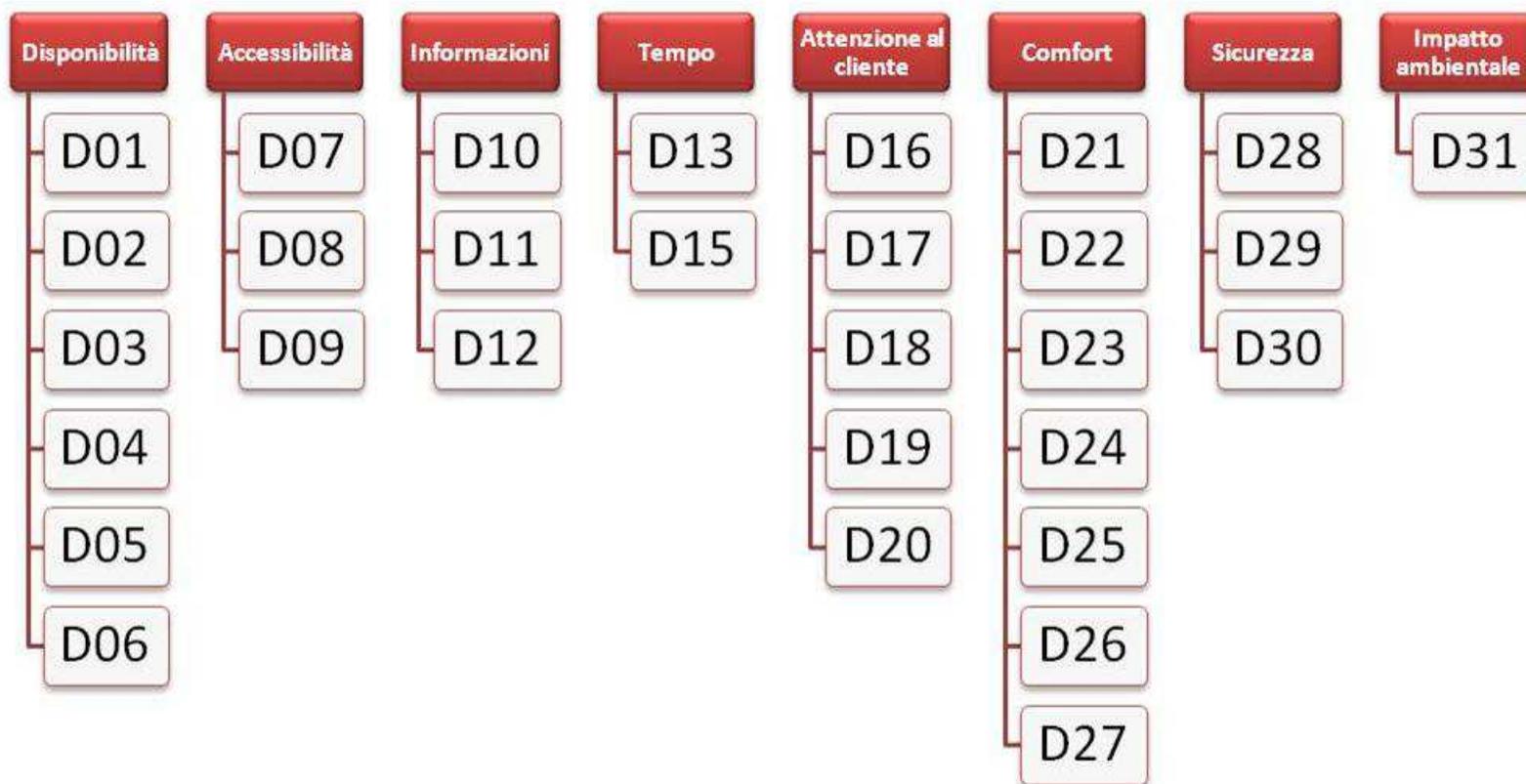


Delibera G.R. X/2380 del 19/9/2014 Nuove “Linee guida”

- La Delibera della Regione Lombardia X/2380 del 19 settembre 2014, ha introdotto nuove modalità di svolgimento della ricerca annuale in oggetto, con il fine di poter confrontare gli esiti in tutte le provincie della Lombardia.
- Il Questionario, sulla base del quale è stata interpellata l’utenza è, dunque, mutato rispetto agli anni precedenti il 2015, in particolare relativamente ai **“31 Fattori di qualità”** suddivisi nelle sotto riportate **8 Macro categorie** come evidenziato nel Grafico successivo:
 1. Disponibilità
 2. Accessibilità
 3. Informazioni
 4. Tempo
 5. Attenzione al cliente
 6. Comfort
 7. Sicurezza
 8. Impatto ambientale

Delibera G.R. X/2380 del 19/9/2014

Nuove “Linee guida”



Rilevazione censuaria su 43 Linee

- In provincia di Mantova è stata, quindi, svolta, per la seconda volta nel corso del 2015, una “**Rilevazione censuaria**” su tutte le **43 Linee di Trasporto pubblico interurbano fornite da APAM**, proporzionando il numero di interviste sulla stima del numero dei saliti giornalieri nel 2014/2015 su ogni linea (ultimo dato disponibile fornito dal committente) come definito nella Delibera X/2380 (Tab. 1 e 2 pag. 5 e 10 del Report).
- Le interviste sono state realizzate **dal 23 ottobre al 2 dicembre 2015** da 3 rilevatrici appositamente reclutate e formate da IRS, munite di apposito tesserino di riconoscimento fornito da APAM, con l’ausilio di un “Questionario” strutturato in base a quanto richiesto dalla Regione e a quanto ritenuto utile richiedere dal committente rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti. (Allegato al Report)
- Gli **utenti intervistati** sui mezzi e/o in attesa di salire, sono stati **816**.
- Sono state richieste loro le **informazioni anagrafiche e in merito al viaggio** previste dalla Regione, **giudizi qualitativi** rispetto ai punti di forza e debolezza del servizio di cui usufruiscono quotidianamente, **giudizi quantitativi** su una scala da 1 a 10 rispetto ai 31 “Fattori di qualità”.

Risultati quantitativi

- Nella sezione A e B del Report sono riportate le risposte relative ai Titoli di viaggio utilizzati, ai Motivi del viaggio, alle Fasce orarie, al tempo di permanenza sul mezzo etc .
- In sintesi, il **63,7 % degli intervistati dichiara di usare il mezzo pubblico per raggiungere il luogo di studio**, dunque la maggior parte di titoli di viaggio utilizzati sono l'abbonamento mensile scolastico (41,7%) o l'abbonamento annuale scolastico (15,1%). Il motivo principale è la mancanza di alternative (604 su 1.160 risposte).
- Il canale di acquisto preferito è **Tabaccheria/Giornalaio/Cartoleria per il 63,1% e** la Biglietteria APAM per il 15,9%. L'82,6% ha dichiarato di non aver cambiato il titolo di viaggio rispetto all'anno precedente.
- **Il 34,7% ha dichiarato che oltre al servizio interurbano, usa anche il servizio urbano.** Le Linee urbane più utilizzate da chi usa il mezzo interurbano sono la CC (191 utenti intervistati), la 5 (67 utenti intervistati), la 4T (49 utenti intervistati).
- La **fascia oraria più utilizzata è quella dalle 12 alle 14 (34,8%);** mentre il 28,7% che permane di più sul mezzo lo usa dai 15 ai 30 minuti per viaggio.

Risultati quantitativi

- La Delibera X/2380 prevede che si richieda agli intervistati quale fra i 31 “Fattori di qualità” previsti, posizionerebbero ai primi 3 posti.
- Gli intervistati hanno risposto:
 - 1° **Puntualità del servizio (D15);**
 - 2° **Frequenza delle corse (D2);**
 - 3° **Sicurezza e affidabilità dei mezzi (D 30).**
- La media dei voti assegnati dagli 816 utenti intervistati, a ciascuno dei 31 Fattori di qualità suddivisi nelle 8 Macro categorie è riportata nel Grafico successivo (Tab 13 pag. 17 del report).
- Per ognuna delle 8 Macro categorie la media rilevata (scala 1-10) è:

Disponibilità: Voto 6,72

Accessibilità: Voto 7,08

Informazioni: Voto 6,55

Tempo: Voto 6,68

Attenzione al cliente :Voto 6,70

Comfort: Voto 6,34

Sicurezza: Voto 6,42

Impatto ambientale: Voto 6,20

Risultati quantitativi

Fattori di qualità DR X/2380 del 19/9/2014		Voto medio	dev. st
Disponibilità			
D01	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	7,05	1,877
D02	Frequenza delle corse	6,35	2,131
D03	Orario di inizio e fine servizio	6,92	2,057
D04	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	6,77	2,141
D05	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	6,75	2,246
D06	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)	6,46	2,356
Accessibilità			
D07	Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti vendita, orari biglietterie, presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)	7,82	1,937
D08	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car sharing (se disponibile)	6,80	2,121
D09	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)	6,62	2,022
Informazioni			
D10	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)	7,32	2,125
D11	In condizioni normali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	6,89	1,868
D12	In condizioni anormali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	5,45	2,188
Tempo			
D13	Durata dello spostamento	6,97	2,095
D15	Puntualità del servizio	6,39	2,195
Attenzione al cliente			
D16	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es. Disponibilità della Carta dei Servizi, Trasparenza, Procedure per rimborso, Conciliazione)	6,46	2,001
D17	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)	6,21	2,140
D18	Cortesìa del personale	7,28	2,174
D19	Interventi personale di controlloria	6,52	2,031
D20	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	7,04	2,108
Comfort			
D21	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	5,82	2,767
D22	Qualità/Comfort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia servizi, climatizzazione)	6,60	2,361
D23	Pulizia dei mezzi	6,03	2,377
D24	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	6,30	2,063
D25	Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc)	6,43	2,212
D26	Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	6,44	2,071
D27	Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva	6,73	1,876
Sicurezza			
D28	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	6,68	2,191
D29	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	6,07	2,130
D30	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustità del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)	6,50	2,133
Impatto ambientale			
D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	6,20	1,923

Risultati quantitativi

- L'importanza attribuita ad ogni Macro categoria (scala 1 – 5) è stata:

Disponibilità: Voto 3,87

Accessibilità: Voto 3,60

Informazioni: Voto 3,61

Tempo: Voto 3,59

Attenzione al cliente :Voto 3,50

Comfort: Voto 3,42

Sicurezza: Voto 3,75

Impatto ambientale: Voto 3,05

Risultati quantitativi

- Nelle rilevazioni effettuate dal 2005 al 2014/5 sul servizio di Trasporto pubblico interurbano, i “**Voti medi complessivi**” erano stati:

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014- 2015
6,78	6,84	6,71	6,5	6,65	6,81	7,42	7,08	6,98	5,83

- Il **Voto medio complessivo** che risulta in questa rilevazione (ottobre/novembre 2015, come richiesto dalla Delibera regionale suddetta) è di **6,59**.

Motivazioni possibili del giudizio

- Rispetto alla rilevazione precedentemente svolta nel corso del 2015, non si sono verificate problematiche di particolare rilievo, come fu per il dibattito politico/tecnico riportato per alcuni giorni consecutivamente dalla stampa locale relativamente alla possibilità che al Sabato potesse interrompersi il servizio di trasporto locale extra urbano anche per gli studenti; non si sono verificate nemmeno le copiose nevicate che, invece, per alcuni giorni consecutivi, avevano avuto luogo in quel periodo o altri particolari eventi di tipo politico e/o atmosferico in grado di incidere negativamente sulla percezione dell'utenza in un periodo limitato e breve.
- Dunque il giudizio degli utenti ha probabilmente risentito di queste situazioni maggiormente favorevoli e, a differenza della scorsa rilevazione, il “Voto medio complessivo” risulta leggermente sopra la sufficienza e non leggermente sotto. Il giudizio dell'utenza, dunque, anche questa volta risulta sostanzialmente in linea con le rilevazioni precedenti.

Risultati qualitativi

- I 3 principali “Punti di forza” e “Punti di debolezza” del servizio fornito da APAM tramite le 43 Linee oggetto di questa analisi, risultano da una sintesi delle risposte di carattere qualitativo, dunque non numeriche, che il Questionario sottoposto agli utenti permetteva di dare.
- I primi 3 “Punti di forza” rilevati sono:
 - ✓ 1° **Capillarità e affidabilità** del servizio;
 - ✓ 2° **Gentilezza e cortesia** degli autisti;
 - ✓ 3° **Comodità e Comfort**.
- I primi 3 “Punti di debolezza” rilevati sono:
 - ✓ 1° N. e **frequenza** delle corse;
 - ✓ 2° Eccessivo **affollamento** sui mezzi;
 - ✓ 3° **Prezzi** troppo alti.

Approfondimento sulle Linee più frequentate

- Fra le 43 Linee Interurbane sondate, abbiamo deciso di evidenziare i “Voti medi complessivi” assegnati ai Macro fattori di qualità relativamente alle 8 Linee sulle quali sono state svolte almeno 30 interviste 30 (506 interviste su 816).

Linea	2	35	7A	13	29	46	8	17
Voto medio	7,18	7,26	6,25	6,62	7,13	7,02	4,54	6,22

- Anche nella precedente rilevazione svolta nel corso del 2015, la linea 8 (Asola, Castiglione delle Stiviere, Desenzano del Garda) risultava quella più problematica.



“La presente indagine costituisce parte integrante e sostanziale del processo di controllo interno sulla qualità dei servizi erogati, che compete alla Provincia di Mantova, ai sensi del D.L. n.174/2012, in quanto ente regolatore dei servizi stessi.

La successiva analisi incrociata tra qualità erogata (costantemente monitorata dalla Provincia) e qualità percepita dagli utenti permetterà di far emergere le maggiori criticità, che saranno poi oggetto di approfondimento mediante la tecnica del focus group.

In questo modo sarà possibile pianificare specifiche azioni correttive, da implementare tramite un piano di miglioramento che verrà condiviso con il gestore.”

Grazie per l'attenzione.