

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

31 gennaio 2016

Capo Progetto: dott. ssa Daniela Oliva, IRS.

Coordinatore territoriale e Ricercatore Senior: dott. Renato Turbati.

**Rilevazione realizzata per conto della Provincia di Mantova, Ente regolatore, del servizio fornito da
APAM, Ente gestore.**

Indice

Premessa metodologica	4
Universo di riferimento	4
Definizione del campione	6
Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario	6
Scala di valutazione	8
Fattori di qualità da rilevare	8
Sezione A Linee - Titoli utilizzati - Motivi del viaggio	10
Sezione B Fasce orarie – Tempo di permanenza sul mezzo – Scelta del mezzo pubblico	15
Sezione C Fattori di qualità del servizio	16
Sezione D Livello di importanza attribuito	16
Approfondimento sulle 8 linee con più Intervistati	19
Linea 2 – 147 Intervistati	19
Linea 35 – 76 Intervistati	21
Linea 7A – 60 Intervistati	23
Linea 13 – 60 Intervistati	25
Linea 29 – 47 Intervistati	27
Linea 46 – 45 Intervistati	29
Linea 8 – 39 Intervistati	31
Linea 17 – 32 Intervistati	33
Sezione E Dati generali relativi al profilo dell'intervistato	35
Sintesi interpretativa	37
Raffronti con la rilevazione precedente	38

Allegato Questionario

Premessa metodologica

La Delibera della Giunta Regionale X/2380 del 19/9/2014 ha definito nuove “Linee Guida regionali”, che hanno modificato alcuni sostanziali aspetti metodologici e di contenuto rispetto agli anni precedenti in cui si è svolta la medesima ricerca, in particolare al fine di rendere paragonabili gli esiti delle interviste agli utenti di tutte le provincie lombarde in cui si realizzano medesimi approfondimenti. Di seguito, a fianco della attuale situazione di riferimento definita in Delibera X/2380 riportata in corsivo fra virgolette, si riporta la modalità specifica di attuazione di quanto richiesto dalla Regione Lombardia per questa ricerca, svolta per conto della Provincia di Mantova, fra gli utenti del servizio interurbano gestito da APAM nel periodo ottobre/novembre 2015. Introducendo 8 nuovi “Macro Fattori” di qualità e 31 nuovi “Micro Fattori”¹ di qualità che compongono i singoli 8 “Macro Fattori” suddetti (Grafico 2), sarà possibile paragonare gli esiti delle ricerche realizzate in ogni provincia lombarda dal 2015 in poi, ma non saranno tecnicamente più possibili i paragoni con le ricerche degli anni precedenti sulla medesima materia. Dal secondo anno in poi in cui si applicheranno queste nuove determinazioni, sarà naturalmente possibile reintrodurre il confronto con l’anno precedente per misurare gli scostamenti nel giudizio relativamente ai parametri predefiniti da un anno all’altro. In questo caso, il primo termine di paragone è la medesima ricerca svolta, in forma sperimentale rispetto alla suddetta Delibera, i primi mesi del 2015 sempre da IRS.

Universo di riferimento

“L’universo di riferimento per l’indagine di customer satisfaction deve rappresentare il più possibile l’utenza effettiva, intervistando passeggeri con almeno 14 anni di età e considerando:

- a) passeggeri sia abituali sia occasionali;*
- b) passeggeri di tutte le modalità di trasporto”.*

Nel caso della provincia di Mantova sono stati intervistati i passeggeri che usufruiscono delle 43 “Linee interurbane” dell’Azienda di Trasporto APAM con sede legale in Via dei Toscani 3/c a Mantova.

“La numerosità dell’universo è data dai viaggiatori trasportati, stimati sulla base dei titoli di viaggio riferiti all’anno precedente a quello dell’indagine, considerando sia i titoli di viaggio propri che i titoli di viaggio integrati per la parte di competenza e facendo riferimento ai coefficienti moltiplicatori dei titoli indicati nel Sistema Informativo (S.I.) “Servizi di Trasporto Pubblico in Lombardia” di cui alla dgr n. X/1870 del 23 maggio 2014”. La presente ricerca ha definito la seguente determinazione campionaria per singola linea², in modo proporzionato in base agli ultimi dati disponibili messi a disposizione dal committente Provincia di Mantova (Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione):

¹ Da D1 a D 31 anche se manca il D14 in Delibera.

² E’ stato utilizzato un piano di campionamento stratificato e proporzionato in funzione dei “saliti” per singola linea nell’anno 2014. E’ stato rispettato l’intervallo di coincidenza del 95% e il livello massimo di errore al 5% previsto dalla Delibera regionale X/2380 del 19/9/2014.

Tab. 1: Determinazione campionaria di utenti da intervistare per Linea

Linea	Percorso	Saliti 2014 ³	Utenti da intervistare
2	Mantova-Castiglione delle Stiviere-Brescia		147
6	Mantova-Canedole		9
7A	Mantova-Volta M.na-Castiglione delle Stiviere		56
7B	Castiglione delle Stiviere-Sirmione		2
8	Asola-Castiglione delle Stiviere-Desenzano del Garda		39
10	Mantova-Soave		7
11	Mantova-Belvedere		8
13	Mantova-Gazoldo degli Ippoliti-Asola		56
15	Mantova-Roncoferraro-Villimpenta		21
16A	Mantova-Gazzuolo-Dosolo-Viadana		20
16B	Mantova-Gazzuolo-Bellaguarda-Viadana		3
17	Mantova-Gazzuolo-Sabbioneta-Viadana		35
20	Mantova-Gazzuolo-Spineda-Rivarolo Mantovano		10
21	Mantova-Scorzarolo		3
22	Mantova-Bagnolo San Vito-Governolo-Casale		3
23	Mantova-San Giacomo Po		7
25	Mantova-San Benedetto Po-San Giacomo d/Segnate-Schivenoglia		6
26	Mantova-San Benedetto Po-Pegognaga-Zovo		3
27	San Benedetto Po-Quistello		1
28	Mantova-San Benedetto Po-Moglia		5
29	Mantova-Suzzara-Gonzaga-Moglia		48
30	Mantova-Pegognaga-Moglia		9
31A	Mantova-San Benedetto Po-Quistello		21
31B	Quistello-Ostiglia		16
33	Ostiglia-Magnacavallo-Sermide		5
34	Poggio Rusco-San Giovanni del Dosso-Malcantone		2
35	Mantova-Ostiglia-Revere-Poggio Rusco prol.Mirandola		75
39	Mantova/Governolo-Suzzara		2
42	Soave-Bancole		2
46	Mantova-Valeggio sul Mincio-Peschiera del Garda		45
50	Ponti sul Mincio-Solferinocastiglione delle Stiviere		5
52	S.Lucia-Roverbella		4
54	S.Croce-Sermide		6
55	Mantova-Redonesco-Mariana M.na-Asola		16
57a	Mantova-Goito-Castel Goffredo-Acquafredda		23
57b	Castel Goffredo-Carpenedolo-Brescia		16
57c	Acquafredda-Casalmoro-Asola		8
58	Mantova-Acquanegra s/Chiese-Canneto s/Oglio-Asola		21
59	Mantova-Bozzolo-Rivarolo Mantovano		7
60	Ostiglia-Sermide-Felonica Po		9
61	Finalizzato Gazoldo degli Ippoliti		8
BAGN	Servizio finalizzato navetta bagnolo		6
BRES	Servizio finalizzato navetta viadana-brescello		5
Totale		21.978,5	800

³ La stima per la determinazione della numerosità campionaria per la rilevazione, è stata eseguita con la proporzione media della popolazione campionaria per singola linea, con la frequenza media dei passeggeri rilevati in 4 diverse rilevazioni realizzate tra il 2014 e il marzo 2015, per le medesime linee sopra riportate.

Definizione del campione

“Il campione d’indagine deve essere stratificato per contratto di servizio e per tutte le tipologie, se presenti, sotto elencate:

a) tipologia di passeggeri

b) modalità di trasporto

c) linee principali e linee secondarie

d) tipologia giorno

e) fasce orarie di maggior frequentazione (cd. punta) e di minor frequentazione (cd. morbida) per i soli giorni non festivi, secondo le seguenti definizioni:

a) tipologia di passeggeri: passeggeri abbonati ed occasionali;

b) modalità di trasporto: mezzo di trasporto bus, tram, metropolitano, trasporto a fune, navigazione, ecc.

c) linee principali e secondarie: definite in relazione alla frequenza del servizio in un giorno feriale tipo, come da programma d’esercizio, e comunque concordate con il soggetto competente per la programmazione del servizio;

d) tipologia di giorno: non festivo (giorni feriali e sabato) e festivo;

e) fascia di punta: corse in arrivo alla località di destinazione dalle ore 7:00 alle ore 9:00 e le corse in partenza dalle ore 12:30 alle ore 14:30 e dalle 17:00 alle ore 19:30 nei giorni feriali da lunedì a sabato”.

Nel caso di questa specifica ricerca il mezzo di trasporto considerato è stato il bus interurbano. Le interviste nei giorni festivi sono state realizzate solo per le Linee n. 2 e 46, in quanto tutte le altre viaggiano nei giorni feriali⁴.

Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario

“Per la progettazione dell’indagine è essenziale definire per quali disaggregazioni si vogliono ottenere delle stime significative, poiché da tale scelta dipende la numerosità del campione. Si ritiene opportuno che l’indagine di customer satisfaction debba avere stime significative, per ciascuna rilevazione, almeno per:

a) tipologia di passeggeri;

b) modalità di trasporto.

Si ritiene opportuno fissare un livello un intervallo di confidenza al 95% e un livello massimo di errore del 5%. Il numero di interviste da effettuare, all’interno di ciascuno strato, è determinato in modo proporzionale ai dati dei passeggeri che utilizzano il servizio, determinato in base ai viaggiatori trasportati”.

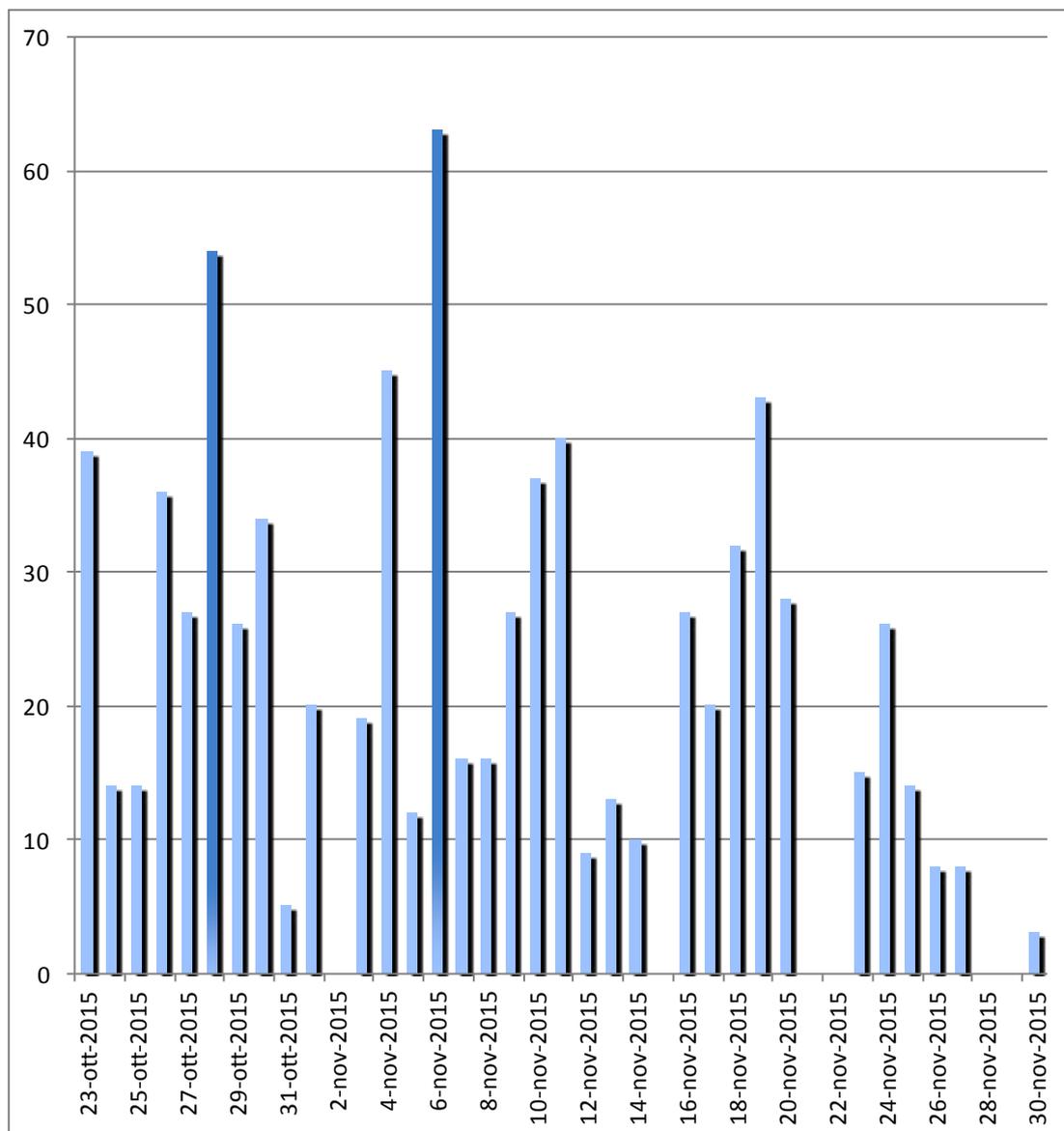
Le interviste valide effettuate da tre Rilevatrici, appositamente selezionate e formate, sono state 816 su un totale di 43 Linee considerate, così come previsto in accordo con il Committente.

⁴http://www.apam.it/it/ext_orari_mappe

“Le indagini di customer satisfaction devono essere realizzate almeno una volta all’anno nel periodo ottobre /novembre, in giorni non festivi (con distinzione delle fasce orarie di punta e di morbida) e in giorni festivi (senza distinzione di fascia oraria).

In questo caso, le interviste sono state effettuate proprio nei mesi indicati (23 ottobre – 2 dicembre 2015).

Grafico 1: Distribuzione delle interviste dal 23 ottobre 2015 al 2 dicembre 2015



Le indagini potranno essere effettuate attraverso interviste vis à vis a bordo mezzo, oppure alle fermate, oppure attraverso la compilazione di questionari on-line o telefoniche, nel rispetto di quanto previsto per la stratificazione del campione e stime significative”.

Le interviste sono state effettuate “vis a vis” a bordo e alla fermata delle linee considerate da parte di tre Rilevatrici appositamente selezionate e formate, come sopra descritto.

Scala di valutazione

La scala di valutazione utilizzata per le rilevazioni dell'utenza è stata, come richiesto in Delibera, da 1 a 10, corrispondente ai seguenti parametri di giudizio: 1=molto insoddisfatto o per nulla soddisfatto; 10 = molto soddisfatto, prevedendo la possibilità di risposta: Non sa / non risponde.

Fattori di qualità da rilevare

Il Questionario utilizzato (in Allegato) ha tenuto in considerazione le domande contenute nel "Questionario base" presente in delibera X/2380 del 19/9/2014, integrato con alcuni item che la Provincia di Mantova ha richiesto quando ancora non era vigente la suddetta Delibera di Giunta regionale, ritenute comunque utili. Questo questionario è lo stesso utilizzato per la rilevazione pilota, svolta precedentemente nel corso del 2015.

I fattori di qualità del servizio, determinati in Delibera anche tenendo conto della norma UNI EN 13816, sono stati suddivisi in 8 ambiti di primo livello (Liv.1), di seguito elencati⁵:

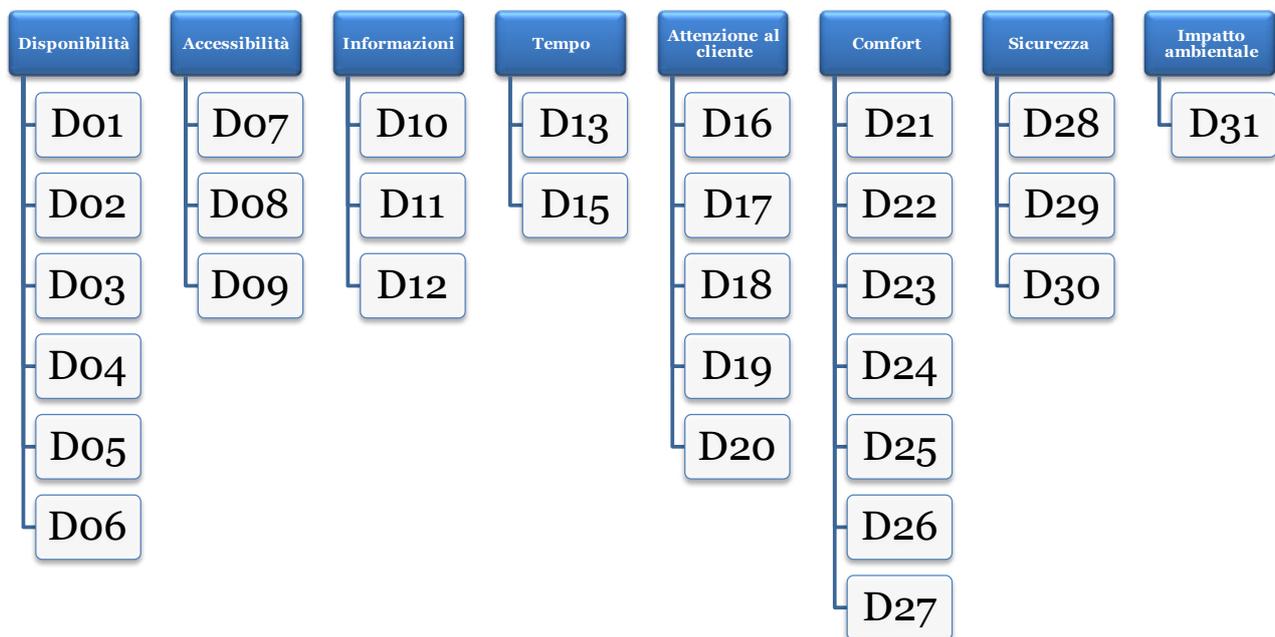
Oltre al cambiamento nei macro "Fattori di qualità", la Delibera X/2380 del 19/9/2014 ha determinato anche il cambiamento dei "Micro Fattori" che compongono i singoli Macro Fattori.

Da 24⁶ sono passati a 31 a cui si aggiunge il 32 che richiede il Voto di sintesi sulla soddisfazione complessiva del servizio offerto (Tab. 16).

⁵ I Macrofattori (MF) considerati precedentemente al 2015 erano 8: 1) Efficienza del trasporto; 2) Correttezza del personale di guida; 3) Sicurezza; 4) Comfort in fermata; 5) Comfort in viaggio; 6) Disponibilità di vendita del servizio; 7) Disponibilità informazioni; 8) Canali digitali.

⁶ MF 1: 1) Puntualità alla partenza; 2) Puntualità all'arrivo; 3) Durata del viaggio; 4) Numero coincidenze da utilizzare. MF 2: 5) Guida e gestione del servizio; 6) Cortesia e disponibilità. MF 3: 7) Riparo da furti e molestie; 8) Riparo da incidenti o infortuni. MF 4: 9) Presenza di pensiline e sedili nelle aree di attesa; 10) Pulizia delle aree di attesa. MF 5: 11) Disponibilità di spazio durante il tragitto; 12) Pulizia dei sedili e degli appoggi; 13) Porte, finestrini funzionanti; 14) Riscaldamento efficiente in inverno; 15) Rinfrescamento efficiente nei periodi estivi. MF6: 16) Gamma di biglietti/abbonamenti; 17) Vicinanza del punto vendita. MF 7: 18) Informazioni generali su linee, tariffe e regole; 19) Informazioni in fermata sui passaggi; 20) informazioni esterne autobus sui passaggi; 21) Indicazioni in autobus sulle fermate. MF 8: 22) Informazioni dal sito APAM; 23) Informazioni da APAM Mobile; 24) Informazioni dalla Community abbonati APAM, FB, Twitter.

Grafico 2: Distribuzione dei nuovi Micro Fattori per i nuovi Macro Fattori di qualità



Sezione A

Linee - Titoli utilizzati - Motivi del viaggio

Il campione di utenti delle 43 Linee di Trasporto Pubblico Interurbano effettivamente raggiunti (Tab.2), è sostanzialmente coincidente con quello commissionatoci (Tab. 1) in base ai criteri sopra esposti, eccedendo di 16 il numero di interviste valide realizzate rispetto alla richiesta del Committente.

Tab. 2: Campione effettivo - n. linea, n. interviste, % sul tot.

n. Linea	n. interviste	%
2	147	18,0
35	76	9,3
7A	60	7,4
13	60	7,4
29	47	5,8
46	45	5,5
8	39	4,8
17	32	3,9
31A	25	3,1
58	22	2,7
15	21	2,6
16A	20	2,5
57A	20	2,5
55	17	2,1
57B	16	2,0
31B	14	1,7
20	11	1,3
6	9	1,1
60	9	1,1
10	8	1,0
11	8	1,0
23	8	1,0
25	8	1,0
28	8	1,0
57C	8	1,0
61	8	1,0
30	7	0,9
50	7	0,9
59	7	0,9
54	6	0,7
BAGN	6	0,7
33	5	0,6
BRESC	5	0,6
26	4	0,5
52	4	0,5
16B	3	0,4
21	3	0,4
22	3	0,4
39	3	0,4
34	2	0,2
42	2	0,2
7B	2	0,2
27	1	0,1
Totale	816	100

A differenza delle ultime rilevazioni effettuate prima del 2015⁷, relativamente alla “Qualità percepita degli utenti del servizio di trasporto pubblico interurbano della provincia di Mantova”, che comprendevano un campione formato da utenti raggiunti telefonicamente tra gli abbonati di cui l’Azienda di Trasporto Pubblico aveva i riferimenti anche telefonici, e un numero (molto inferiore rispetto agli 816) di utenti raggiunti direttamente alla fermata e/o sul mezzo di trasporto durante il tragitto, il Committente ha preferito limitarsi all’utilizzo della seconda modalità, aumentando il numero di rilevazioni richieste ad almeno 800 da svolgersi, però, su tutte le 43 linee a disposizione della utenza/cittadinanza, come si desume dalla lista presente sul sito Internet dell’Azienda di Trasporto pubblico locale APAM: http://www.apam.it/it/ext_orari_mappe.

Le tre Rilevatrici selezionate e appositamente formate, che si sono occupate della somministrazione delle interviste a bordo e presso le fermate, sono riuscite, nonostante le difficoltà insite nella numerosità delle linee considerate e nella complessità del sistema di trasporto (tragitti, orari, fermate, etc) a realizzare, nel tempo dato⁸, il numero di interviste richieste dal campione statistico considerato, calcolato in base alla stima del n. dei saliti nel 2014 che contava 21.978,5 utenti giornalieri⁹, sui quali è stato stabilito il campione di 800 interviste totali suddivise percentualmente sulla numerosità degli utenti della singola linea (per tale ragione, in vari casi, dunque, il numero degli intervistati sulle linee con minor frequenza di utenti stimati nel 2014 risulta molto basso).

⁷ Nei primi mesi del 2015 ne è stata realizzata una con modalità similari che ha rappresentato la prima esperienza dopo la approvazione della Delibera del settembre 2014, la quale ha modificato le condizioni di attuazione e gli indicatori da rilevare.

⁸ Meno di un mese e mezzo come si vede dal Grafico 1.

⁹ Il Dato 2014 è l’ultimo disponibile al momento della realizzazione della presente ricerca, calcolato come media delle 4 rilevazioni giornaliere effettuate sui saliti tra il 2014 e il marzo 2015.

Tab. 3: Titoli di viaggio utilizzati

	n.	%
Abbonamento mensile scolastico	340	41,7
Biglietto Corsa semplice	197	24,1
Abbonamento annuale scolastico	123	15,1
Abbonamento settimanale, mensile, annuale	59	7,2
Io Viaggio Provincia di Mantova	48	5,9
Abbonamento integrato	22	2,7
Altro	18	2,2
Biglietto integrato	7	0,9
<i>non risponde</i>	2	0,2
Totale	816	100

Tab. 4: Canale di acquisto dei titoli di viaggio

	n	%
Tabaccheria/giornalaio/cartoleria	515	63,1
Biglietteria APAM	130	15,9
Altri canali di acquisto	60	7,4
On line	50	6,1
Variabile	36	4,4
A bordo	14	1,7
Apam info point	9	1,1
<i>non risponde</i>	2	0,2
Totale	816	100

Tab. 5: Cambio del titolo utilizzato nell'ultimo anno e motivo

	n.	%
No	674	82,6
Sì, Altro	74	9,1
Sì, diversa modalità di utilizzo del servizio	35	4,3
Sì, economicità	16	2,0
Sì, possibilità di frazionare i pagamenti	10	1,2
Sì, comodità	5	0,6
<i>non risponde</i>	2	0,2
Totale	816	100

Tab. 6: Frequenza del viaggio¹⁰

	n.
Ogni giorno (feriali)	565
Sabato	177
Occasionalmente	125
2 o 3 volte a settimana	79
1 volta la settimana	44
Domenica	5
Totale	995

Tab. 7: Motivo del viaggio

	n.	%
Raggiungere il luogo di studio	520	63,7
Tempo libero/sport/svago	108	13,2
Raggiungere il luogo di lavoro	85	10,4
Altri motivi	36	4,4
Visite mediche/cure personali	25	3,1
Commissioni/pratiche	21	2,6
Acquisti	10	1,2
Lavoro/Affari	6	0,7
<i>Turismo</i>	3	0,4
<i>non risponde</i>	2	0,2
Totale	816	100

¹⁰ La somma delle risposte supera il numero degli intervistati perché a questa domanda era possibile più di una risposta.

Tab. 8: Utilizzo (anche) del servizio urbano

	%
No	63,6
Sì	34,7
Non risponde	1,7
Totale	100

Tab. 9: Linee urbane utilizzate

	Sì
CC	191
5	67
4T	49
7E	29
12	28
4S	23
8	21
9	20
6	18
4C	17
7M	15
11	15

Sezione B

Fasce orarie – Tempo di permanenza sul mezzo – Scelta del mezzo pubblico

Tab. 10: Fascia oraria inizio spostamento

	n.	%
Prima delle 7	14	1,7
7 – 9	36	4,4
9 – 12	111	13,6
12 – 14	284	34,8
14 – 16	249	30,5
16 – 18	94	11,5
18 – 20	25	3,1
<i>non risponde</i>	3	0,4
Totale	816	100,0

Tab. 11: Tempo di permanenza sul mezzo

	n.	%
0 – 15 minuti	74	9,1
15 – 30 minuti	234	28,7
30 – 45 minuti	186	22,8
45 – 60 minuti	191	23,4
Oltre 60 minuti	125	15,3
<i>non risponde</i>	6	0,7
Totale	816	100,0

Tab. 12: Motivo di utilizzo del mezzo pubblico¹¹

	n.
Non ho alternative	604
Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione	99
Evitare problemi di traffico/Non guidare	80
Comodità/Comfort del viaggio	79
Comodità degli orari	77
Sicurezza	75
Economicità del biglietto/Convenienza economica	51
Evitare problemi di parcheggio	50
Velocità dello spostamento	25
Altro	20
Totale	1.160

¹¹ La somma delle risposte supera il numero degli intervistati perché a questa domanda era possibile dare fino a tre risposte.

Sezione C
Fattori di qualità del servizio

Sezione D
Livello di importanza attribuito

A differenza delle rilevazioni precedenti al 2015, la Delibera di Giunta Regionale X/2380 del 19/9/2014, ha introdotto una serie di 31 “Fattori di qualità” suddivisi in 8 categorie sulle quali far pronunciare gli utenti dei servizi pubblici da coinvolgere nella rilevazione della qualità percepita del servizio di cui essi usufruiscono direttamente. Oltre a questi, viene richiesto anche un Giudizio sintetico generale sul servizio ricevuto (D32).

La ricchezza delle informazioni di sintesi a disposizione ha permesso di aggiungere ai dati complessivi alcuni approfondimenti sulle singole “Linee di trasporto interurbano” (Tab. 2), limitandoci a evidenziare in questo “Report” di analisi quelle per cui sono stati intervistati più utenti (oltre 30) : 2, 35, 7A, 13, 29, 46, 8, 17¹²

Alla domanda relativa a quali fra i 31 “**Micro Fattori**” di qualità gli intervistati giudicassero **essenziali rispetto a quanto un servizio di trasporto pubblico locale** dovrebbe soddisfare, le risposte relative ai primi tre (come richiesto dalla Delibera regionale) sono state:

- 1) Puntualità del servizio (D15);
- 2) Frequenza delle corse (D2);
- 3) Sicurezza e affidabilità dei mezzi (D30).

Relativamente agli 8 “Macro fattori” composti dai 31 “Micro fattori di qualità” definiti dalla Regione Lombardia, oltre al Giudizio complessivo sulla soddisfazione dell’utente relativamente al servizio offerto (D32), la Tab. 13 riassume il giudizio degli 816 utenti intervistati e la deviazione standard tra le singole risposte e la media della stesse.

¹² Le stesse linee che risultavano più frequentate anche nella rilevazione precedentemente svolta nel 2015.

Tab. 13: Voto medio per Micro fattori di qualità e deviazione standard¹³

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	Cortesia del personale	7,28	2,174
D19	Interventi personale di controlleria	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/Confort 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

¹³ In sostanza la deviazione standard dice, in media, quanto ogni valore si allontana dalla media aritmetica dei valori. Più piccolo è il valore della deviazione standard, più le risposte rilevate sono tra loro omogenee.

Tab. 14: Voto medio per Macro Fattore

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,72
Accessibilità	7,08
Informazioni	6,55
Tempo	6,68
Attenzione al cliente	6,70
Comfort	6,34
Sicurezza	6,42
Impatto ambientale	6,20

Tab. 15: Voto medio per Importanza dei Macrofattori¹⁴

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,87
Accessibilità	3,60
Informazioni	3,61
Tempo	3,59
Attenzione al cliente	3,50
Comfort	3,42
Sicurezza	3,75
Impatto ambientale	3,05

Tab. 16: Voto medio complessivo (D1-D31)¹⁵

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,59
-------------------------------	-------------

I 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. Di seguito, i Punti di forza e debolezza maggiormente citati.

Tab. 17: Principali “Punti di forza e debolezza” del servizio rilevati

Punti di Forza	Punti di Debolezza
1- Capillarità e affidabilità del servizio	1 - N. e frequenza delle corse ¹⁶
2- Gentilezza e cortesia degli autisti	2 - Eccessivo affollamento sui mezzi ¹⁷
3- Comodità e Comfort.	3 – Prezzi troppo alti

¹⁴ Voto sull'Importanza espresso su una scala da 1 a 5.

¹⁵ Il Voto medio complessivo (D1-D31), espresso invece su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto) come richiesto dalla Delibera regionale, è il valore medio dei voti assegnati ai “Micro Fattori” appartenenti ai rispettivi “Macro fattori” che li aggregano. Questo è il Voto paragonabile a quello che, nelle rilevazioni precedenti pre Delibera X/2380, era definito “Valutazione di sintesi del servizio”. Invece la media relativa ai voti assegnati alla D32 “Soddisfazione complessiva del servizio offerto”, è stata considerata dal ricercatore come “valore di ancoraggio” alla quantificazione con valore statistico comprovato quale quella rappresentata dalla media dei voti sui Macro fattori. Per completezza si attesta comunque che anche la media dei giudizi espressi per la D32 si attesta su 6,66, giudizio comunque molto vicino a quella di 6,59 di cui sopra.

¹⁶ In particolare in alcuni momenti dell'anno, della giornata e in alcuni luoghi della provincia particolarmente periferici.

¹⁷ In particolare in alcuni orari coincidenti con quelli scolastici.

Approfondimento sulle 8 linee con più Intervistati

Linea 2 – 147 Intervistati

Tab. 18: Linea 2 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,56	1,86
D02	7,21	1,96
D03	7,67	2,03
D04	7,46	1,81
D05	7,37	1,99
D06	7,74	2,02
D07	8,26	1,72
D08	7,32	2,12
D09	7,41	1,97
D10	7,78	1,80
D11	7,62	1,86
D12	5,84	2,21
D13	7,35	2,01
D15	6,73	2,21
D16	6,94	1,96
D17	6,38	2,30
D18	7,84	1,56
D19	6,97	1,93
D20	7,44	2,78
D21	7,08	2,18
D22	7,41	1,91
D23	7,05	1,88
D24	6,58	2,04
D25	7,25	1,75
D26	7,38	1,62
D27	7,22	1,50
D28	7,13	1,75
D29	6,39	2,08
D30	7,33	1,69
D31	6,88	1,55
D 32	7,36	1,40

Tab. 19: Linea 2 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	7,50
Accessibilità	7,66
Informazioni	7,08
Tempo	7,04
Attenzione al cliente	7,11
Confort	7,14
Sicurezza	6,95
Impatto ambientale	6,88

Tab. 20: Linea 2 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,96
Accessibilità	3,55
Informazioni	3,60
Tempo	3,58
Attenzione al cliente	3,57
Comfort	3,50
Sicurezza	3,92
Impatto ambientale	3,31

Tab. 21: Linea 2 - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	7,18
-------------------------------	-------------

Linea 35 – 76 Intervistati

Tab. 22: Linea 35 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,31	1,60
D02	6,73	1,60
D03	7,52	2,06
D04	7,70	1,83
D05	7,58	1,98
D06	7,39	2,09
D07	7,99	1,88
D08	7,33	1,86
D09	6,53	2,51
D10	8,03	1,65
D11	7,44	1,75
D12	6,21	2,01
D13	7,86	1,72
D15	7,14	2,12
D16	7,11	1,97
D17	6,13	2,79
D18	8,26	1,33
D19	7,10	2,04
D20	7,88	2,34
D21	6,49	2,26
D22	7,39	1,88
D23	6,91	1,91
D24	7,17	1,80
D25	8,05	1,76
D26	7,89	2,17
D27	8,06	1,76
D28	7,43	2,03
D29	6,65	1,85
D30	7,43	1,98
D31	6,76	1,52
D32	7,25	1,29

Tab. 23: Linea 35 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	7,37
Accessibilità	7,28
Informazioni	7,23
Tempo	7,50
Attenzione al cliente	7,30
Confort	7,42
Sicurezza	7,17
Impatto ambientale	6,76

Tab. 24: Linea 35 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	4,18
Accessibilità	3,61
Informazioni	3,84
Tempo	3,82
Attenzione al cliente	3,72
Confort	3,58
Sicurezza	4,00
Impatto ambientale	3,26

Tab. 25: Linea 35 - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	7,26
-------------------------------	-------------

Linea 7A – 60 Intervistati

Tab. 26: Linea 7A - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	6,19	1,51
D02	6,28	2,04
D03	7,28	1,35
D04	6,38	1,88
D05	6,28	2,18
D06	6,56	2,20
D07	8,41	1,45
D08	7,55	1,51
D09	7,17	1,65
D10	7,59	1,76
D11	6,83	1,96
D12	5,23	2,33
D13	6,72	1,53
D15	5,67	1,69
D16	6,06	1,76
D17	5,39	2,05
D18	6,37	2,16
D19	5,73	1,65
D20	7,41	1,28
D21	4,50	2,01
D22	5,67	1,77
D23	4,82	2,21
D24	5,48	2,04
D25	5,90	1,86
D26	5,96	2,23
D27	6,10	2,45
D28	5,26	2,00
D29	5,19	1,82
D30	5,75	2,03
D31	5,80	1,26
D32	6,07	1,23

Tab. 27: Linea 7A - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,49
Accessibilità	7,71
Informazioni	6,55
Tempo	6,19
Attenzione al cliente	6,19
Confort	5,49
Sicurezza	5,40
Impatto ambientale	5,80

Tab. 28: Linea 7A - Voto medio per Importanza dei Macrofattori

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,72
Accessibilità	3,50
Informazioni	3,67
Tempo	3,67
Attenzione al cliente	3,24
Confort	3,07
Sicurezza	3,53
Impatto ambientale	3,13

Tab. 29: Linea 7A - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,25
-------------------------------	-------------

Linea 13 – 60 Intervistati

Tab. 30: Linea 13 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,26	1,68
D02	6,58	1,75
D03	6,73	1,76
D04	6,98	1,75
D05	6,80	1,94
D06	6,07	2,21
D07	7,66	1,65
D08	6,90	1,99
D09	6,61	1,31
D10	7,11	2,11
D11	6,76	2,00
D12	5,76	1,63
D13	7,77	1,13
D15	6,63	1,66
D16	6,50	0,94
D17	5,45	2,31
D18	7,37	2,22
D19	6,40	1,99
D20	6,75	2,52
D21	6,42	2,78
D22	6,78	2,16
D23	5,80	2,33
D24	6,47	1,70
D25	6,41	1,81
D26	5,68	1,80
D27	5,67	1,75
D28	6,38	2,30
D29	5,78	2,36
D30	6,81	1,98
D31	6,38	2,29
D32	6,97	1,46

Tab. 31: Linea 13 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,74
Accessibilità	7,05
Informazioni	6,54
Tempo	7,20
Attenzione al cliente	6,49
Confort	6,18
Sicurezza	6,33
Impatto ambientale	6,38

Tab. 32: Linea 13 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,82
Accessibilità	3,73
Informazioni	3,59
Tempo	3,71
Attenzione al cliente	3,75
Confort	3,64
Sicurezza	3,77
Impatto ambientale	2,98

Tab. 33: Linea 13 - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,62
-------------------------------	-------------

Linea 29 – 47 Intervistati

Tab. 34: Linea 29 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,41	1,26
D02	6,53	1,59
D03	7,76	1,49
D04	7,43	1,53
D05	7,55	1,58
D06	5,93	1,73
D07	8,40	1,57
D08	6,97	1,72
D09	6,76	1,86
D10	8,00	1,69
D11	6,19	1,64
D12	6,08	2,02
D13	7,66	1,71
D15	7,81	1,44
D16	6,77	2,10
D17	7,41	2,04
D18	7,83	1,88
D19	7,02	1,66
D20	8,00	1,77
D21	6,85	2,51
D22	7,70	1,94
D23	6,89	1,83
D24	6,91	1,60
D25	6,91	1,88
D26	6,56	1,98
D27	7,14	1,58
D28	7,27	2,17
D29	6,45	2,27
D30	7,19	1,99
D31	6,60	1,79
D32	7,00	1,25

Tab. 35: Linea 29 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	7,10
Accessibilità	7,38
Informazioni	6,76
Tempo	7,73
Attenzione al cliente	7,41
Confort	7,00
Sicurezza	6,97
Impatto ambientale	6,60

Tab. 36: Linea 29 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	4,36
Accessibilità	3,72
Informazioni	3,81
Tempo	3,81
Attenzione al cliente	3,79
Confort	3,70
Sicurezza	3,87
Impatto ambientale	3,26

Tab. 37: Linea 29 - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	7,13
-------------------------------	-------------

Linea 46 – 45 Intervistati

Tab. 38: Linea 46 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,91	1,31
D02	7,14	2,01
D03	7,63	1,83
D04	7,20	2,22
D05	6,73	2,50
D06	6,26	1,78
D07	7,68	1,94
D08	6,62	1,97
D09	7,60	1,45
D10	8,12	1,64
D11	7,16	1,77
D12	6,13	1,78
D13	7,55	1,99
D15	6,52	2,74
D16	7,70	1,16
D17	7,63	1,31
D18	7,73	2,86
D19	7,05	1,79
D20	4,50	4,95
D21	7,14	3,44
D22	7,16	2,92
D23	6,80	2,92
D24	6,67	2,38
D25	6,03	1,95
D26	6,95	1,36
D27	7,00	1,38
D28	7,36	1,84
D29	7,02	1,61
D30	6,95	2,13
D31	6,59	1,39
D32	7,70	1,59

Tab. 39: Linea 46 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	7,15
Accessibilità	7,30
Informazioni	7,14
Tempo	7,03
Attenzione al cliente	6,92
Comfort	6,82
Sicurezza	7,11
Impatto ambientale	6,59

Tab. 40: Linea 46 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,98
Accessibilità	3,80
Informazioni	3,64
Tempo	3,66
Attenzione al cliente	3,63
Comfort	3,24
Sicurezza	3,98
Impatto ambientale	2,89

Tab. 41: Linea 46 - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	7,02
-------------------------------	-------------

Linea 8 – 39 Intervistati

Tab. 42: Linea 8 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	4,96	2,30
D02	4,31	2,45
D03	4,27	2,52
D04	4,58	2,84
D05	4,62	2,82
D06	5,00	2,81
D07	6,37	2,86
D08	6,03	2,70
D09	5,04	1,71
D10	4,10	2,20
D11	4,74	1,98
D12	3,18	2,00
D13	4,13	2,89
D15	5,10	2,34
D16	4,35	1,93
D17	4,80	1,61
D18	5,51	2,42
D19	5,74	2,06
D20	7,85	1,86
D21	2,64	2,12
D22	3,24	2,14
D23	3,03	2,53
D24	4,66	2,55
D25	3,90	2,62
D26	3,50	2,84
D27	4,00	3,16
D28	4,14	2,86
D29	4,46	2,67
D30	4,36	2,58
D31	3,59	2,83
D32	4,62	2,41

Tab. 43: Linea 8 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	4,62
Accessibilità	5,81
Informazioni	4,01
Tempo	4,62
Attenzione al cliente	5,65
Comfort	3,57
Sicurezza	4,32
Impatto ambientale	3,59

Tab. 44: Linea 8 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,08
Accessibilità	3,21
Informazioni	2,97
Tempo	2,69
Attenzione al cliente	2,82
Comfort	2,69
Sicurezza	3,38
Impatto ambientale	2,76

Tab. 45: Linea 8 - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	4,54
-------------------------------	-------------

Linea 17 – 32 Intervistati

Tab. 46: Linea 17 - Voto medio per Fattore di qualità e deviazione standard

	Voto medio	dev. st
D01	7,31	1,67
D02	5,81	2,21
D03	7,16	1,39
D04	6,47	2,36
D05	7,09	1,89
D06	5,52	1,65
D07	8,16	1,39
D08	5,92	2,52
D09	6,00	2,53
D10	6,90	1,21
D11	6,47	1,43
D12	4,29	2,21
D13	6,72	2,17
D15	6,19	1,69
D16	7,33	2,02
D17	6,57	1,51
D18	6,91	2,91
D19	5,75	2,66
D20	7,29	0,95
D21	4,69	2,95
D22	6,34	2,62
D23	5,09	2,48
D24	6,38	1,10
D25	5,30	1,99
D26	6,21	0,97
D27	6,23	0,93
D28	5,87	2,26
D29	5,63	1,73
D30	5,45	2,54
D31	6,03	2,17
D32	6,22	1,58

Tab. 47: Linea 17 - Voto medio per Macro Fattori

MACRO FATTORI	Voto medio
Disponibilità	6,56
Accessibilità	6,69
Informazioni	5,88
Tempo	6,45
Attenzione al cliente	6,77
Comfort	5,75
Sicurezza	5,65
Impatto ambientale	6,03

Tab. 48: Linea 17 - Voto medio per Importanza dei Macrofattori

MACRO FATTORI	Importanza
Disponibilità	3,69
Accessibilità	3,44
Informazioni	3,84
Tempo	3,91
Attenzione al cliente	3,25
Comfort	3,53
Sicurezza	3,78
Impatto ambientale	2,72

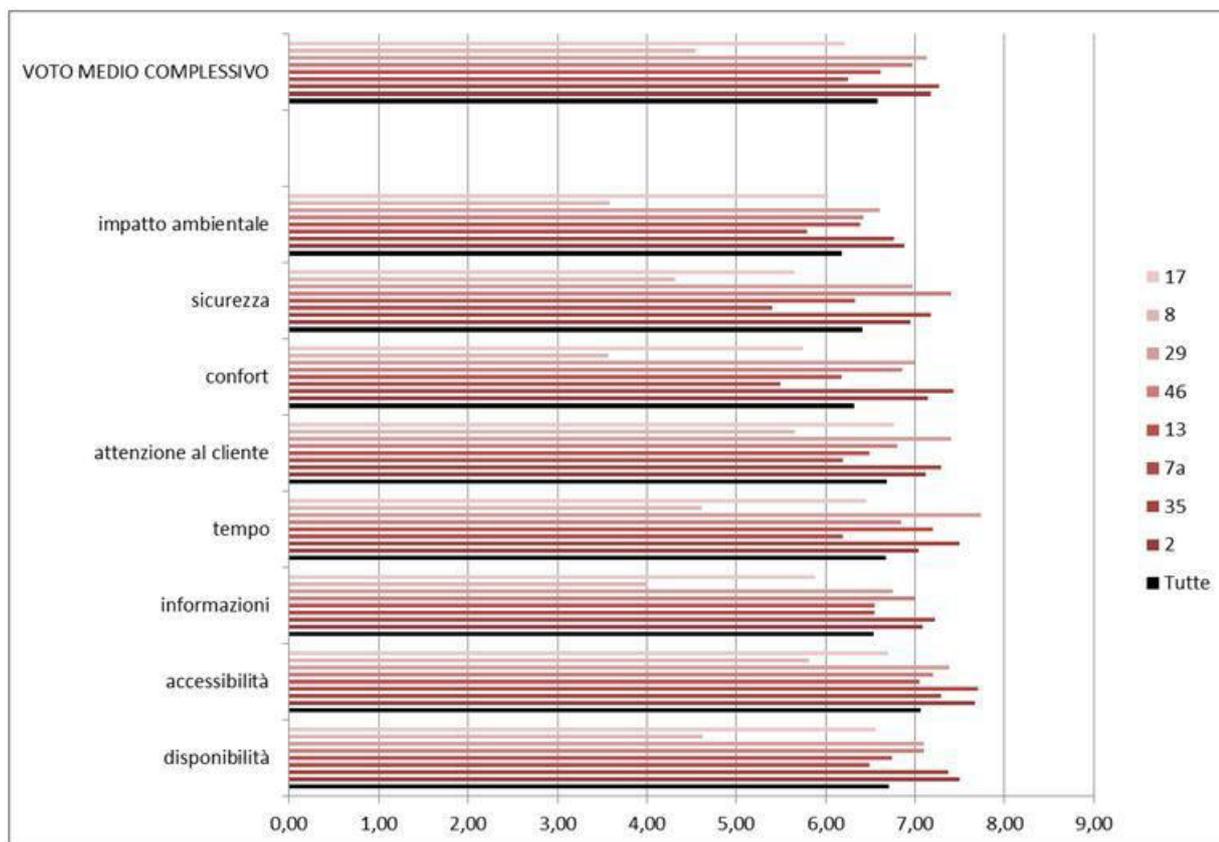
Tab. 49: Linea 17 - Voto medio complessivo

VOTO MEDIO COMPLESSIVO	6,22
------------------------	------

Tab. 50: Confronto “Voto medio complessivo” tra le 8 Linee con più interviste - 506 Intervistati

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

Grafico 3: Confronto Macro Fattori/Voti medi complessivi di tutte le 43 Linee e delle 8 Linee con più intervistati



Sezione E

Dati generali relativi al profilo dell'intervistato

Tab. 51: Genere cittadini/utenti intervistati

	n	%
M	332	40,7
F	483	59,2
Non risponde	1	0,1
Totale	816	100

Tab. 52: Et  cittadini/utenti intervistati

	n	%
14 -18	488	59,8
19 - 25	92	11,3
26 - 34	60	7,4
35 - 44	59	7,2
45 - 54	51	6,3
55 - 64	39	4,8
65 - 74	21	2,6
75 e oltre	4	0,5
<i>non risponde</i>	2	0,2
Totale	816	100

Tab. 53: Numero componenti famiglia dei cittadini/utenti intervistati

	n
1	63
2	104
3	165
4	295
5	122
6	29
8	1
<i>non risponde</i>	37
Totale	816

Tab. 54: Titolo di studio dei cittadini/utenti intervistati

	n	%
Laurea	49	6,0
Diploma	163	20,0
Licenza media	551	67,5
Licenza elementare	34	4,2
Altro	7	0,9
<i>non risponde</i>	12	1,5
Totale	816	100

Tab. 55: Condizione professionale dei cittadini/utenti intervistati

	n	%
Studente	559	68,5
Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)	115	14,1
Disoccupata/o o in cerca di lavoro	35	4,3
Pensionata/o	35	4,3
Casalinga/o	30	3,7
Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Professionista	27	3,3
Commerciante/Imprenditore/Dirigente	6	0,7
Altro	8	1,0
<i>non risponde</i>	1	0,1
Totale	816	100

Tab. 56: Disponibilità di mezzi propri dei cittadini/utenti intervistati¹⁸

	n
Auto	162
Bici	428
Moto/Scooter	123
Nessuno	199
<i>non risponde</i>	9
Totale	921

¹⁸ La somma delle risposte supera il numero degli intervistati perché a questa domanda era possibile dare fino a tre risposte.

Sintesi interpretativa

Anche in questa seconda ricerca svolta nel corso del 2015 relativa alla “Soddisfazione dell’utenza del servizio di trasporto pubblico locale extra urbano”, la Provincia di Mantova ha scelto un periodo considerato tipico per svolgere le rilevazioni e quindi corretto dal punto di vista statistico (MPT¹⁹) evitando periodi particolari prevedibili (ad. es. le vacanze natalizie o il periodo pasquale) che avrebbero potuto incidere sul valore di quanto rilevato. Questa volta, il periodo è esattamente quello previsto dalla Delibera Regionale del 2014 sopra citata (ovvero i mesi di ottobre e novembre).

Anche in questo caso, come nella precedente rilevazione svolta nel 2015 (in Tab. 57 considerata riferita all’anno 2014), sono stati intervistati utenti di tutte le linee alla fermata e/o in viaggio, a differenza di quello che succedeva per le rilevazioni precedenti in cui una parte significativa delle interviste realizzate era telefonica.

Il “Voto medio complessivo del servizio offerto” della rilevazione appena effettuate, risultante dalla media dei voti conseguiti rispetto ai singoli “Fattori di qualità” sui quali la Regione ha richiesto di pronunciarsi agli utenti è 6,59.

Tab. 57: Voti medi complessivi dal 2005 al 2015²⁰

Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Voto medio complessivo	6,78	6,84	6,71	6,5	6,65	6,81	7,42	7,08	6,98	5,83	6,59

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, proprio nel periodo in cui si stava svolgendo la precedente ricerca, 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 neviccate che invece, per alcuni giorni consecutivi, avevano avuto luogo in quel periodo²¹ o altri particolari eventi di tipo politico e/o atmosferico in grado di incidere significativamente 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. Gli unici due giudizi sotto la sufficienza sono riportati dagli items D12 (5,45) e D21 (5,82).

¹⁹ A. Cazzola (in coll. indivisa), “La qualità percepita nei servizi e nelle attività di front-office” in “La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche”, Dipartimento della Funzione Pubblica - Consiglio dei Ministri, Rubettino editore, Roma 2003.

²⁰ Il dato dei “Voti medi complessivi” precedenti alla ricerca 2014, è stato tratto dalle slide di presentazione della ricerca 2013 sulla stessa tematica, realizzata da un altro consulente esterno.

²¹ Vanno comunque ricordati gli articoli usciti sulla stampa locale (Gazzetta Mantova) che testimoniano di alcune difficoltà pubblicamente percepite e denunciate dagli utenti del servizio pubblico. Ad es: Venerdì 30 ottobre 2015 “Gli studenti sui bus come sardine”; Martedì 1 Dicembre 2015 “Il bus salta la fermata e venti studenti non arrivano a scuola”; Venerdì 11 Dicembre 2015 “Autista in manette, studenti a piedi”; Sabato 12 Dicembre 2015 “Disguido sulla fermata, studenti inseguono il bus”.

I principali “Punti di Forza e Debolezza” risultanti dall’analisi delle risposte di tipo qualitativo registrate oltre i giudizi quantitativi previsti dal Questionario utilizzato, risultano quelli sopra citati e qui sotto riportati per comodità, che rispetto ai punti di debolezza richiamano in parte i giudizi riportati da uno degli item risultati sotto la soglia di sufficienza (D21) di cui sopra, che riguarda proprio la scarsa disponibilità di posti sui mezzi in alcuni orari della giornata e, indirettamente, la frequenza delle corse dunque.

Punti di Forza	Punti di Debolezza
1- Capillarità e affidabilità del servizio	1 - N. e frequenza delle corse ²²
2- Gentilezza e cortesia degli autisti	2 - Eccessivo affollamento sui mezzi ²³
3- Comodità e Comfort.	3 – Prezzi troppo alti

Nella parte relativa all’approfondimento che si propone anche in questa seconda rilevazione svolta nel corso del 2015, relativo alle 8 Linee su cui si sono realizzate il maggior numero di interviste (oltre 30), va sottolineato il Voto 4,54 risultante dalla media dei giudizi espressi da parte degli utenti della Linea n. 8 (Asola – Castiglione delle Stiviere – Desenzano del Garda) già risultata deficitaria anche nella rilevazione precedente.

Per la Linea 17 e la Linea 7A il voto conseguito, pur essendo al di sotto della media generale, è comunque sopra il 6; mentre per tutte le altre Linee considerate il voto medio è superiore a quello medio generale.

Raffronti con la rilevazione precedente

Come anticipato nella rilevazione precedentemente effettuata, non è “tecnicamente” possibile confrontare le rilevazioni pre e post Delibera X/2380 del 2014 in quanto sono stati modificati sia i Macro fattori che i Micro Fattori sul quali si è chiesto agli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale interurbano di esprimere un voto da 1 a 10 rispetto al grado della loro soddisfazione.

Per cui questa volta ci concentriamo sul confronto fra quanto emerso nelle ultime due rilevazioni svolte entrambe dopo l’entrata in vigore della Delibera X/2380.

²² In particolare in alcuni momenti dell’anno, della giornata e in alcuni luoghi della provincia particolarmente periferici.

²³ In particolare in alcuni orari coincidenti con quelli scolastici.

Tab. 58: Confronto fra le due Indagini svolte nel corso del 2015 su una selezione di item

1° Rilevazione 2015 (3 febbraio-19 marzo) (Sperimentale rispetto alla Delibera Regionale 2014)	2° Rilevazione 2015 (23 ottobre -2 dicembre)
N. Interviste vis a vis valide 812	N. Interviste vis a vis valide 816
Linee extra urbane considerate 42 ²⁴	Linee extra urbane considerate 43 (tutte)
Titolo di viaggio principalmente utilizzato Abbonamento mensile scolastico 48,5%	Titolo di viaggio principalmente utilizzato Abbonamento mensile scolastico 41,7%
Canale di acquisto principale Tabaccheria/Giornalaio/Cartoleria 62,9%	Canale di acquisto principale Tabaccheria/Giornalaio/Cartoleria 63,1%
Utilizzo anche del servizio urbano Sì 45,5%	Utilizzo anche del servizio urbano Sì 34,7%
Motivo principale di utilizzo del mezzo extra urbano Non ho alternative	Motivo principale di utilizzo del mezzo extra urbano Non ho alternative
Le tre caratteristiche più importanti di un servizio di trasporto pubblico locale secondo gli utenti intervistati 1) Puntualità del servizio (D15); 2) Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi (D21); 3) Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie (D28).	Le tre caratteristiche più importanti di un servizio di trasporto pubblico locale secondo gli utenti intervistati 1) Puntualità del servizio (D15); 2) Frequenza delle corse (D2); 3) Sicurezza e affidabilità dei mezzi (D30).
Giudizio medio rilevato sui 31 Micro Fattori di Qualità 5,83	Giudizio medio rilevato sui 31 Micro Fattori di Qualità 6,59
Principali Punti di Forza del servizio 1- Capillarità e affidabilità del servizio; 2 – Gentilezza e cortesia degli autisti; 3 – Puntualità.	Principali Punti di Forza del servizio 1- Capillarità e affidabilità del servizio; 2- Gentilezza e cortesia degli autisti; 3- Comodità e Comfort.
Principali Punti di Debolezza del servizio 1- Condizione dei mezzi; 2 – Prezzi troppo alti; 3 – Carenza di corse e affollamento in alcuni orari.	Principali Punti di Debolezza del servizio 1- N. e frequenza delle corse; 2- Eccessivo affollamento sui mezzi in alcuni orari; 3- Prezzi troppo alti.

²⁴ La linea 39 Mantova/Governolo-Suzzara non era stata considerata ai fini della realizzazione delle Interviste per il basso numero di utenti saliti stimati nel 2013, ultimo dato disponibile allora.

1° Rilevazione 2015 (3 febbraio-19 marzo) (Sperimentale rispetto alla Delibera Regionale 2014)	2° Rilevazione 2015 (23 ottobre -2 dicembre)
Fra le Linee più frequentate Voto più Alto Linea 2 (6,43) Voto più Basso Linea 8 (4,26)	Fra le Linee più frequentate Voto più Alto Linea 35 (7,26) Voto più Basso Linea 8 (4,54)
Condizione professionale principale degli intervistati Studenti 84,6% Lavoratori dipendenti 8,6%	Condizione professionale principale degli intervistati Studenti 68,5% Lavoratori dipendenti 14,1%

“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.”

Si ringrazia la Provincia di Mantova – Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione e l’APAM (personale amministrativo e personale a bordo) per la cortesia e la collaborazione ottenuta dai rilevatori incaricati nel corso del periodo in cui si è svolta la rilevazione sul campo.

RILEVATORE _____

DATA _____ ora _____ fascia oraria _____

Luogo di partenza (in cui l'utente intervistato prende il mezzo pubblico):

Luogo di arrivo (in cui l'utente intervistato scende dal mezzo pubblico):

Sezione A: Dati relativi all'intero viaggio

A.1) Numero della Linea Interurbana

2 - 6 - 7A - 7B - 8 - 10 - 11 - 13 - 15 - 16A - 16B - 17 - 20 - 21 - 22 - 23 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 - 31A - 31B - 33 - 34 - 35 - 39 - 42 - 46 - 50 - 52 - 54 - 55 - 57A - 57B - 57C - 58 - 59 - 60 - 61 - BAGN - BRESC

A.2) Titolo di viaggio utilizzato AL MOMENTO DELLA INTERVISTA

a.2.1 Biglietto Corsa semplice (singolo, giornaliero, carnet 14 viaggi)

a.2.2 Abbonamento settimanale, mensile, annuale

a.2.3 Abbonamento mensile scolastico

a.2.4 Abbonamento annuale scolastico

a.2.5 Biglietto integrato (specificare) _____

a.2.6 Abbonamento integrato (specificare es: lo Viaggio Lombardia) _____

a.2.7 lo Viaggio Provincia di Mantova

a.2.8 Altro (specificare) _____

A.3) GENERALMENTE, Quale è il canale attraverso cui acquisti i titoli di viaggio?

a.3.1 Biglietteria APAM

a.3.2 A bordo

a.3.3 Apam info point

a.3.4 Tabaccheria/giornalaio/cartoleria

a.3.5 On line

a.3.6 Variabile (non sempre nello stesso luogo o nella stessa modalità)

a.3.7 Altro specificare _____

A.4) Nell'ultimo anno ha cambiato il titolo utilizzato?

a.4.1 No

a.4.2 Sì (specificare): 1 economicità

2 comodità

3 possibilità di frazionare i pagamenti

4 diversa modalità di utilizzo del servizio

5 Altro (specificare) _____

A.5) Frequenza del viaggio - Quante volte effettua questo spostamento?

- a.5.1. Ogni giorno (feriali)
- a.5.2. Sabato
- a.5.3. Domenica
- a.5.4. 1 volta la settimana
- a.5.5. 2 o 3 volte a settimana
- a.5.6. Occasionalmente

A.6) Motivo del viaggio

- a.6.1. Raggiungere il luogo di lavoro
- a.6.2. Raggiungere il luogo di studio
- a.6.3. Commissioni/pratiche
- a.6.4. Lavoro/Affari
- a.6.5. Visite mediche/cure personali
- a.6.6. Acquisti
- a.6.7. Tempo libero/sport/svago
- a.6.8. Turismo
- a.6.9. Altro
(specificare_____)

A.7) Utilizza anche il servizio urbano?

- a.7.1 No
- a.7.2 Si (indicare la linea o le linee utilizzate)

CC – 4T – 4S – 4C – 5 – 6 – 7E – 7M – 8 – 9 – 11 – 12

Sezione B: Dati relativi allo spostamento

B.1) Fascia oraria in cui inizia lo spostamento

- b.1.1. Prima delle 7
- b.1.2. 7 – 9
- b.1.3. 9 – 12
- b.1.4. 12 – 14
- b.1.5. 14 – 16
- b.1.6. 16 – 18
- b.1.7. 18 – 20
- b.1.8. Dopo le 20

B.2) Tempo di permanenza a bordo del mezzo di trasporto pubblico

- b.2.1. 0 – 15 minuti
- b.2.2. 15 – 30 minuti
- b.2.3. 30 – 45 minuti
- b.2.4. 45 – 60 minuti
- b.2.5. Oltre 60 minuti

B.3) Motivo di utilizzo del mezzo pubblico (Max. 3 risposte)

- b.3.1. Comodità degli orari
- b.3.2. Economicità del biglietto/Convenienza economica
- b.3.3. Comodità/Comfort del viaggio
- b.3.4. Velocità dello spostamento
- b.3.5. Evitare problemi di traffico/Non guidare
- b.3.6. Evitare problemi di parcheggio
- b.3.7. Sicurezza
- b.3.8. Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione
- b.3.9. Non ho alternative
- b.3.10. Altro, specificare_____

Sezione C: Fattori di qualità del servizio e Sezione D: Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità

C.1) Indicare tra quelli sottostanti, in ordine di priorità, i primi 3 Fattori di qualità che un servizio di trasporto pubblico locale ottimale dovrebbe soddisfare secondo lei:

- 1° _____;
- 2° _____;
- 3° _____.

C.2) Inserire un Voto da 1 a 10 per i servizi di cui usufruisce effettivamente con il mezzo pubblico che utilizza

ID	Fattori di qualità	Voto 1-10
	Disponibilità	
D01	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	
D02	Frequenza delle corse	
D03	Orario di inizio e fine servizio	
D04	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	
D05	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	
D06	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)	
	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)	
D08	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car sharing (se disponibile)	
D09	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)	
	Informazioni	
D10	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)	
D11	In condizioni normali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	
D12	In condizioni anormali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	
	Tempo	
D13	Durata dello spostamento	
D15	Puntualità del servizio	
	Attenzione al cliente	
D16	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es. Disponibilità della Carta dei Servizi, Trasparenza, Procedure per rimborso, Conciliazione)	
D17	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)	
D18	Cortesìa del personale	
D19	Interventi personale di controlleria	
D20	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	
	Confort	
D21	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	
D22	Qualità/Confort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia servizi, climatizzazione)	
D23	Pulizia dei mezzi	
D24	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	
D25	Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc)	
D26	Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	
D27	Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva	
	Sicurezza	
D28	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	
D29	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	
D30	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustità del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)	
	Impatto ambientale	
D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	
	Giudizio complessivo	
D32	Soddisfazione complessiva del servizio offerto	

C.3) In sintesi, secondo lei, tra gli aspetti analizzati che descrivono il servizio, quale è il più importante?

(dare 5 al più importante e da 1 a 4 ai restanti)

c.3.1 Disponibilità	1 – 2 – 3 – 4 - 5
c.3.2 Accessibilità	1 – 2 – 3 – 4 - 5
c.3.3 Informazioni	1 – 2 – 3 – 4 - 5
c.3.4 Tempo	1 – 2 – 3 – 4 - 5
c.3.5 Attenzione al cliente	1 – 2 – 3 – 4 - 5
c.3.6 Confort	1 – 2 – 3 – 4 - 5
c.3.7 Sicurezza	1 – 2 – 3 – 4 - 5
c.3.8 Impatto ambientale	1 – 2 – 3 – 4 - 5

C.4) Indichi la principale criticità e il principale punto di forza che riscontra nel servizio offerto da APAM

Criticità	
Punto di forza	

Sezione E: Dati generali relativi al profilo dell'intervistato

<p>E.1) Sesso: e.1.1 M e.1.2 F</p> <p>E.3) Componenti della famiglia con l'intervistato: _____ (1, 2, 3, 4, 5, 6, + di 6)</p>	<p>E.2) Età: e.2.1. 14 -18; e.2.2. 19 – 25; e.2.3. 26 – 34; e.2.4. 35 – 44; e.2.5. 45 – 54; e.2.6. 55 – 64; e.2.7. 65 – 74; e.2.8. 75 e oltre</p>
<p>E.5) Condizione professionale: e.5.1. Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante) e.5.2. Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Professionista e.5.3. Commerciante/Imprenditore/Dirigente e.5.4. Casalinga/o e.5.5. Pensionata/o e.5.6. Studente e.5.7. Disoccupata/o o in cerca di lavoro e.5.8. Altro (da specificare)</p>	<p>E.4) Titolo di studio: e.4.1. Nessuno e.4.2. Licenza elementare e.4.3. Licenza media e.4.4. Diploma e.4.5. Laurea e.4.6. Altro</p> <p>E.6) Disponibilità di mezzi propri: e.6.1. Auto e.6.2. Moto/Scooter e.6.3. Bici e.6.4. Nessuno</p>

Grazie per la collaborazione.