

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

31 gennaio 2016

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 delle 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 contolleria	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, vetustà 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.