



periodico d'informazione di ATCM S.p.A. - Modena

## *Ferrovia Modena-Sassuolo: il giudizio degli utenti*

Ancora lavori in corso, in questi giorni, sulla Modena-Sassuolo, a completamento degli interventi di ristrutturazione della linea ferroviaria ATCM attuati negli ultimi anni. E proprio in questi giorni sono stati illustrati al Consiglio di Amministrazione i risultati di un'indagine di Customer Satisfaction condotta tra gli utenti del servizio ferroviario gestito dall'azienda modenese. L'indagine, curata da 'publica ReS' in collaborazione con l'Ufficio ricerche del Comune di Modena, è stata effettuata con la realizzazione, nella seconda metà di gennaio, di interviste telefoniche rivolte ad un significativo campione di abbonati ATCM utilizzatori della linea ferroviaria Modena-Sassuolo, di età superiore a 14 anni.

La grande maggioranza degli intervistati ha motivato l'utilizzo del servizio con esigenze di studio (41,8%) o di lavoro (31,8%); le stazioni risultate essere maggiormente utilizzate (79,6%) sono le tre in Modena città, e in primo luogo quella delle FS (51%). Individuati una serie di fattori che caratterizzano il servizio, gli stessi sono stati sottoposti agli intervistati che ne hanno definito il livello di importanza e hanno indicato il relativo grado di soddisfazione personale. Ne è emerso il quadro di un'utenza esigente che, in una scala da 1 a 10, attribuisce un'importanza piuttosto elevata a tutti i 19 fattori presi in esame: si va da un 8,2 di aspettativa in ordine al comfort sul mezzo, in termini di comodità, climatizzazione e rumore, per arrivare ad un 9,3 che definisce l'importanza della puntualità dei treni. E' un'utenza che si dichiara in ogni caso abbastanza soddisfatta della risposta data dall'azienda alle esigenze avvertite: e qui si va da un modesto, pur se "sufficiente" 6,1 relativo alla cura delle stazioni (che però, nel caso della stazione FS che è proprio la più utilizzata, non è direttamente imputabile ad ATCM) al 7,7 che fa riferimento alla vicinanza delle stazioni rispetto alle esigenze. Si osserva che lo scarto tra il grado di importanza attribuito alle singole voci e il relativo livello di soddisfazione appare sempre piuttosto contenuto, con un picco di 2,7 riferito alla pulizia dei treni; tranne che in 5 casi comunque lo scarto è inferiore ai 2 punti. Tirando le somme, se da un primo sommario giudizio complessivo sul servizio ferroviario ATCM, in una scala di valori da 1 a 10, era emerso un 6,9, con il 67,3% degli intervistati che posizionava il proprio voto nella fascia 7/10, un giudizio più ragionato, effettuato alla luce dei diversi fattori caratterizzanti il servizio, ha espresso un voto medio complessivo pari a 7,1: è un voto che sale col salire dell'età degli intervistati e che risulta appena un po' più generoso quando espresso da passeggeri di sesso femminile. Il 70,5% degli intervistati ha comunque definito il servizio in linea con le aspettative e il 16,3% addirittura meglio di come se lo aspettava. Poiché solo il 29% dei viaggiatori ha dichiarato di non utilizzare il servizio ferroviario ATCM in abbinamento con altri servizi pubblici di trasporto, automobilistico o ferroviario, i rilevatori hanno allargato l'indagine ad un giudizio rivolto anche agli altri servizi utilizzati: e qui si osserva che, mentre il giudizio sui servizi automobilistici ATCM risulta appena un po' peggiore, attestandosi su un voto medio complessivo di 6,6 e con il voto del 55% degli intervistati posizionato nella fascia 7/10, la valutazione è risultata del tutto diversa quando si è rivolta l'attenzione al servizio ferroviario FS; qui infatti il voto medio è risultato essere un 4,3, con un 68,9% di giudizi che, stando ai tradizionali parametri di scolastica memoria, figura di "insufficienza". Stando agli intervistati, il servizio sulla Modena-Sassuolo si sta evolvendo in chiave positiva e in aderenza con le esigenze riscontrate: l'85% si divide equamente tra chi ritiene sia rimasto uguale e chi lo trova migliorato, mentre solo il 7,5% lo definisce peggiorato. Il miglioramento è individuato in primo luogo (27,1%) sulla voce che più interessa, che è quella della puntualità dei treni; segue a ruota (21,2%) il miglioramento nella pulizia e manutenzione dei treni, che figurava la voce sulla quale maggiore era il divario tra aspettativa e valutazione. E infine i suggerimenti: quello più gettonato, espresso dal 21% degli intervistati, è di avere più corse, anche in orario festivo e serale, e più fermate. La risposta più ricorrente (30,3%) allo specifico quesito però è stata una "non risposta": il che indirettamente induce a trarne un'ulteriore conferma di complessiva soddisfazione per questo servizio che negli ultimi anni sta registrando significativi e costanti livelli di crescita.