



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

## ***Il grado di soddisfazione degli utenti modenesi nei servizi di trasporto pubblico***

La recente indagine di Customer Satisfaction realizzata da aMo è stata al centro del seminario organizzato dalla locale Agenzia per la Mobilità che si è svolto mercoledì presso Promo. Effettuata in collaborazione con l'Ufficio ricerche del Comune di Modena e svoltasi tra il dicembre 2006 e il febbraio 2007, ha comportato 1628 interviste rivolte per  $\frac{3}{4}$  ad abbonati ATCM e per il resto ad utenti occasionali e la sua valenza acquista significativo spessore se si considera che la stessa costituisce riedizione di analoga indagine del 2005, con raffronto pertanto delle relative risultanze. Dalla Customer emerge il quadro di un servizio di TP sostanzialmente "promosso" dall'utenza, sia per quanto riguarda la sua qualità, anche in rapporto alle pur elevate aspettative, sia in termini di apprezzamento dello sforzo fatto per migliorare nell'anno intercorso tra le due rilevazioni, il cui trend testimonia una generale crescita di consenso. Emerge però anche la percezione di una immagine pregiudiziale del servizio piuttosto ingenerosa: tanto che gli utenti, solo dopo aver riflettuto punto per punto sui diversi aspetti sottoposti alla loro attenzione, elargiscono giudizi più elevati di quelli dati ad una prima superficiale valutazione. Ad un 7 attribuito in prima battuta infatti, i viaggiatori intervistati, dopo aver preso in considerazione una serie di elementi caratterizzanti il servizio, hanno fatto seguire un giudizio complessivo sul TP di 7,2 (era un 7 nel 2005), salito al 7,3 per gli abbonati, che nel 79,3% dei casi hanno comunque espresso, in una scala da 1 a 10, un voto pari o superiore al 7. Le aree sulle quali si è indagato attengono a organizzazione del servizio, pensiline, affidabilità, qualità del viaggio, professionalità del personale, informazioni disponibili e controllo su chi non paga. Proprio su questo ultimo aspetto si sono registrate le più dolenti note, con un 6,4 (addirittura 6 nella valutazione degli utenti occasionali), in ogni caso migliorato rispetto al 5,2 del 2005. A giudizio dei possessori di ATCM Card, con maggior esperienza dunque del servizio, il voto più elevato (8,1) va alla comodità delle fermate rispetto alle esigenze, seguito a ruota dalla comodità del percorso (7,9): e per entrambe le voci c'è uno scarto irrisorio (0,3) rispetto alle aspettative; lo scarto assume il valore più elevato (2,5) sulla puntualità dei bus, valutata 6,8. Solo 3 dei 20 fattori considerati hanno comunque ottenuto un punteggio, pur se di sufficienza, inferiore al 7 e lo scarto tra il grado di importanza attribuito alle singole voci e il relativo livello di soddisfazione appare sempre piuttosto contenuto; solo il 7,2% degli abbonati poi ritiene che il servizio sia peggiorato rispetto allo scorso anno, a fronte di un 31,1% che ne apprezza il miglioramento. Quanto agli utenti occasionali (pure per lo più risultati utilizzatori del mezzo pubblico in modo non sporadico), il giudizio migliore (7,6) è andato alla professionalità del personale, l'organizzazione del servizio ha registrato il minor scarto (1,1) rispetto alle aspettative, mentre quello maggiore (2,6) è riferito al controllo sul pagamento del biglietto.

Se Negri, Presidente del Comitato Utenti, ha criticato la metodologia di indagine seguita e ha lamentato, alla luce della sua costante prassi di ascolto dell'utenza, lacune nel servizio, Sernesi della Filt Cgil ha plaudito alla possibilità di affrontare una discussione sulle prospettive del TP con scelte strategiche mirate all'aumento dei passeggeri, partendo da dati reali tratti da un'indagine su campioni dell'intera popolazione e non ragionando "sulle lamentele". Gallerani, Presidente di aMo, pur avvertendo di una reale capacità di intervento condizionata dalla sussistenza o meno di risorse finanziarie e dalla problematicità insita nella consapevolezza che scelte a favore del TP spesso risultano in conflitto con interessi di altre categorie e in particolare con la mobilità privata, ha sottolineato la serietà metodologica dell'indagine e la sua valenza quale strumento di miglioramento continuo. Proprio quest'ultimo aspetto è stato colto nel corso degli altri interventi: da Formentin della Regione Emilia Romagna, che si è soffermato sulle diverse tipologie di rilevazione promosse dalla Regione; da Cerioli, Direttore di ATCM, che ha sottolineato lo sforzo compiuto dall'azienda per recuperare elementi di insoddisfazione emersi dalla precedente Customer, pur facendo presente che i miglioramenti attivati avranno riscontro sul lungo periodo; da Di Loreto di aMo, che ha parlato degli interventi progettati dall'Agenzia per migliorare quegli aspetti della mobilità sul territorio risultati più critici in sede di indagine; da Sitta, Assessore del Comune di Modena, che soffermandosi anche sulle modifiche che nei prossimi giorni verranno introdotte ai percorsi di linee importanti del servizio urbano e sul loro significato strategico, ha insistito sulla necessità di stimolare il TP a scapito di quello privato, destinandovi risorse ingenti con quello che ha definito "il coraggio della coerenza politica e sociale". E che ha tratto elementi di soddisfazione nel constatare che il giudizio sul TPL modenese non è negativo, facendo giustizia dei giudizi sommari espressi negli ultimi tempi sul servizio stesso e su chi lo gestisce.

\*\*\*\*\*  
lalinea - Direttore Responsabile Maria Grazia Fauché

Aut.Trib.Mo 1538 del 24.5.00

Redazione Str. Sant'Anna n. 210, 41100 Modena Tel. 059/416960 Fax 059/416850 e-mail: fauche@atcm.mo.it