REGIONE TOSCANA

LA CUSTOMER SATISFACTION NELLE AZIENDE DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DELLA REGIONE TOSCANA

Sintesi dei principali risultati anno 2005

LA CUSTOMER SATISFACTION NELLE AZIENDE DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DELLA REGIONE TOSCANA

Sintesi dei principali risultati anno 2005

Regione Toscana Giunta Regionale
Direzione Generale Ambiente e Territorio
Area Trasporti e Logistica

Il rapporto è stato curato dalla dott.ssa Monia Bartolozzi, funzionario statistico del Settore Pianificazione Mobilità e Trasporti e arch. Adriano Poggiali dirigente del Settore Pianificazione Mobilità e Trasporti.
Si ringraziano per la collaborazione le Scarl che hanno fornito i dati delle proprie rilevazioni.

REGIONE TOSCANA

Realizzazione editoriale
Regione Toscana Giunta regionale
Impaginazione grafica, stampa
p.o. Produzioni editoriali grafiche e multimediali
del Centro Stampa

Tiratura copie 1000
Distribuzione gratuita

Dicembre 2006

INDICE

5 **1. Introduzione**

1.1 Le previsioni del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica

1.2 L'attuazione del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica

1.3 L'indagine di customer satisfaction

13 **2. La delibera n° 7261 del 2/12/2005**

17 **3. I principali risultati dell'indagine 2005**

3.1 Il campione

3.2 Caratteristiche rispondenti

3.3 Titoli di viaggio e frequenza di utilizzo dell'autobus

3.4 Motivo di utilizzo e motivo di scelta dell'autobus

3.5 Il livello di soddisfazione sui fattori di qualità

41 **4. Conclusioni**

Appendice

Contenuti minimi del questionario

1.Introduzione

L'indagine di Customer Satisfaction è prevista dal sistrema contrattuale tra Province quali soggetti affidatari dei servizi di Trasporto Pubblico Locale e le Scarl quali aziende gestori dei servizi stessi come uno degli input principali per il Piano annuale di Miglioramento della Qualità del servizio ed i suoi risultati vanno riportati all'interno della Carta dei Servizi, questo anche per garantire una migliore gestione degli aspetti di qualità del contratto tra Province e Scarl.
La presente indagine di customer satisfaction si colloca a due anni dall'approvazione del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica e rappresenta uno degli elementi su cui fondare il monitoraggio del piano stesso.

1.1 Le previsioni del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica

Con Delibera n.63 del 22 Giugno 2004 il Consiglio Regionale ha approvato il Piano Regionale della Mobilità e della Logistica che costituisce l'atto di programmazione del sistema infrastrutturale e dei servizi di trasporto pubblico, in attuazione dei disposti dell'art.13 comma 2 del Piano di Indirizzo Territoriale Regionale (PIT), approvato con D.C.R. n.12 del 25.1.2000.

Il Piano Regionale della Mobilità e della Logistica prevede tra gli obiettivi quello della necessità di *Orientare la mobilità delle persone*, e quindi evidenzia la necessità della promozione dell'incremento del numero di passeggeri trasportati con i mezzi pubblici.
Tra gli strumenti per il miglioramento dell'offerta, il recupero di efficienza e l'incremento di utenza il Piano Regionale identifica poi tra l'altro :

- l'incremento della velocità commerciale (+1,5 km tramite la realizzazione di corsie protette sui percorsi urbani al 2009);
- l'incremento degli indici di regolarità del servizio;
- l'integrazione tariffaria e unificazione dei titoli di viaggio;
- lo sviluppo dell'informazione all'utenza (WEB, Call Center, messaggi su telefonia fissa e mobile)

Il PRML fondava i propri obiettivi su un'analisi attenta della situazione del sistema del trasporto pubblico locale sia in riferimento all'offerta dei servizi sia in riferimento alla domanda risalenti ai primi anni del 2000.
Tra le altre indagini il piano traeva spunto per gli obiettivi e le azioni proposte da un'indagine statistica di customer condotta nell'inverno 2002-2003 dall'Area Extradipartimentale Statistica della Regione Toscana per conto del Servizio Trasporti,dove veniva prima esaminato il tipo di utenza dell'autobus urbano poi la qualità percepita dalla stessa utenza.
L'ambito territoriale ai quali le stime si riferivano sono i 9 comuni capoluogo della Toscana e Firenze con i comuni limitrofi.
La situazione che scaturiva dall'indagine era la seguente:

- gli utenti dell'autobus urbano costituiscono una percentuale modesta della popolazione, infatti il 78,6% aveva usato l'autobus per meno di 4 giorni, ed il 59,5% nemmeno per un giorno;
- gli utenti occasionali (che lo utilizzano da 1 a 10 giorni al mese) rappresentava il 69,9%, del campione intervistato mentre e gli utenti sistematici il 30,1%;
- la principale motivazione di utilizzo dell'autobus urbano risultava essere il tempo libero (27,5%), seguita dagli acquisti (25,2%) e per lavoro (17%).
- la scelta di questo mezzo di trasporto era infine dettata principalmente dalla indisponibilità di mezzi alternativi, dalle difficoltà di parcheggio in particolare nei grandi centri urbani

In merito alla qualità percepita dagli utenti, risultava che i lavoratori, gli studenti e utenti sistematici sono più sensibili e quindi più critici ai fattori di qualità come la disponibilità del pulizia, lo spazio a disposizione e la puntualità.

In generale i giudizi erano molto positivi per la sicurezza, la facilità di reperire i biglietti o gli abbonamenti, per l'affidabilità, per la chiarezza degli orari esposti e la disponibilità del personale. personale, la

Emergevano comunque alcune differenziazioni importanti in base al bacino di utenza di provenienza.

Un'altra indagine per valutare il gradimento dei toscani per i servizi pubblici, effettuata da Cispel Confservizi Toscana evidenziava che vi erano ancora cose da migliorare, ma sostanzialmente tracciava un quadro positivo, dal momento che il 44,1% degli intervistati valutava positivamente l'offerta delle aziende del settore.

1.2 L'attuazione del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica

Nel processo di predisposizione ed approvazione del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica la Regione ha dato avvio alla riforma del trasporto pubblico locale prevista dalla L.R. 42/98.
Tale riforma, ha definitivamente confermato la strada dei processi di contrattualizzazione e liberalizzazione del trasporto pubblico locale intrapresi dalla Regione con una messa a punto degli strumenti per la realizzazione del sistema di concorrenza per il mercato, attraverso la previsione delle procedure di gara per la scelta dei gestori dei servizi di trasporto da parte degli enti competenti.
La finalità della riforma è stata centrata al miglioramento della qualità del servizio e dell'attenzione alle esigenze dei cittadini, ovviamente anche attraverso lo stimolo della concorrenza. Le procedure di gara sono state espletate dalle province, sulla base di lotti predeterminati ricomprendenti anche i servizi comunali attribuiti al lotto in seguito alla stipula di convenzioni per la gestione associata, così come le stesse linee regionali.
Il primo risultato, il più immediato, è stato il passaggio da circa 70 contratti e oltre 40 gestori della preesistente situazione, a soli 14 contratti e 14 gestori: un risultato quindi effettivo che ha imposto la presenza di un soggetto gestore unico per ciascun ambito territoriale. Gli effetti di questo passaggio sono poi a catena poiché si traducono in una semplificazione dell'offerta di trasporto; non solo un gestore unico ma un unico sistema tariffario, un unico centro informativo, un unico orario.

Questi elementi sono essenziali ai fini di un più efficace governo dei temi della conoscenza del servizio e dell'integrazione/articolazione del sistema di TPL su gomma con altri modi di trasporto.
I contratti di servizio stipulati sono lo strumento per responsabilizzare le stazioni appaltanti nel controllo dei servizi di trasporto e quindi del rispetto degli impegni presi dagli affidatari sul prodotto offerto in gara.
Infine, la contrattualizzazione del rapporto fra soggetto regolatore, rappresentato dalla Pubblica Amministrazione, e soggetto gestore dei servizi sta diventando il vero strumento di controllo che permette ai cittadini-utenti di verificare l'effettivo utilizzo degli elementi contrattuali previsti per la soddisfazione degli standard di qualità dichiarati.
Nei contratti di servizio, come già accennato, è prevista l'effettuazione annuale dell'indagine di customer satisfaction da parte dei soggetti gestori proprio al fine di predisporre il Piano Annuale di Miglioramento della Qualità del Servizio.
Sempre in attuazione dei disposti della L.R. 42/98 la Regione ha anche avviato la conferenza dei servizi minimi 2005-2006 che si è conclusa in data 11 Aprile 2005, per la ripartizione del fabbisogno in relazione anche alle gare per l'affidamento del TPL oramai sostanzialmente concluse in tutte le ripartizioni regionali.
Nell'ambito di tale conferenza sono state quindi introdotte ulteriori risorse da destinare al finanziamento dei servizi e degli investimenti conseguenti Piani Urbani della Mobilità finalizzate a migliorare e rendere qualitativamente superiore la mobilità nelle zone più critiche della Regione.

Le priorità sono state individuate in relazione:

- *all'accessibilità del capoluogo nella fase di cantierizzazione della tranvia;*
- *alla necessità di garantire l'interscambio mezzo privato/treno con i servizi ferroviari regionali e metropolitani;*
- *gli interventi di protezione del mezzo pubblico nell'area fiorentina nei sistemi metropolitani e nelle principali città della Toscana;*
- *a privilegiare quelle reti del TPL che collegando parcheggi scambiatori, con le stazioni ferroviarie e con i centri cittadini o con le aree a forte concentrazione di attività terziarie e direzionali, o con insediamenti che costituiscono veri e propri attrattori di traffico e mobilità, realizzate in sede protetta, possono garantire tempi certi di spostamento tra origine e destinazione e con alta frequenza di servizio e che costituiscano vere e proprie alternative all'utilizzazione dell'auto privata.*

La successiva Concertazione con le Province ha stabilito la ripartizione delle risorse tendendo a privilegiare interventi su linee di TPL ad alta mobilità e frequentazione che collegassero parcheggi scambiatori con i centri urbani e con le aree a forte concentrazione di attività e servizi e quindi di attrazione degli spostamenti e le infrastrutture di interscambio ferro-gomma nelle principali stazioni con il servizio ferroviario regionale.
Nell'ambito, infine, della riqualificazione dei servizi di TPL, la Regione ha avviato un processo di ammodernamento del materiale rotabile su gomma circolante in Toscana, ponendo particolare attenzione:

- all'abbattimento dei fattori di inquinamento atmosferico prodotto dai mezzi stessi

- al comfort dei viaggiatori
- all'accessibilità ai mezzi da parte dei disabili.

In dettaglio, sono stati acquistati 950 nuovi autobus di cui 220 ecologici e tutti a pianale ribassato, con spazio per carrozzina, con cartelliere luminose e annuncio vocale e con aria condizionata.

1.3 L'indagine di customer satisfaction

Uno degli strumenti fondamentali per giudicare l'efficacia delle azioni poste in essere dal PRML è rappresentato dal giudizio degli utenti sia sistematici che occasionali dei servizi di trasporto pubblico locale.
La Regione oltre a dotarsi di strumenti quali il Conctact Center, che raccoglie ed analizza le istanze ed i reclami dei cittadini, ed il Portale della Mobilità (in fase di realizzazione) che fornisce informazioni sull'organizzazione dei servizi, ritiene utile sondare periodicamente il giudizio dei utenti attraverso specifiche indagini sui servizi stessi.
L'indagine di customer satisfaction rappresenta quindi uno dei principali strumenti di valutazione della qualità percepita del sistema della mobilità collettiva sul territorio regionale.
In questa direzione, a due anni dall'approvazione del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica, la Regione Toscana si è posta quale obiettivo quello di coordinare il sistema di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale.
A tal fine, ha proposto delle linee guida per la conduzione dell'indagine.

L'individuazione di una metodologia comune è partita dalla definizione di pochi elementi comuni che fossero operativamente praticabili da parte delle singole realtà aziendali. È dunque il frutto di una partecipazione attiva dei soggetti coinvolti. Ciò non ha precluso però la possibilità di soddisfare esigenze ulteriori rispetto al nucleo comune dovute alle condizioni organizzative e interessi conoscitivi diversi di ogni realtà aziendale.

L'indagine di customer così come coordinata e condivisa tra la Regione, le Province e le Scarl consente di tracciare una panoramica generale su tutto il territorio regionale utilizzando i dati rilevati da ogni singola Scarl.
L'obiettivo è dunque quello di fornire una valutazione complessiva sul servizio di trasporto pubblico locale in Toscana così come percepito dagli utenti.
La lettura integrata dei dati non implica però nessuna valutazione di confronto e giudizio fra le singole realtà regionali.

2. La delibera n°7261 del 2/12/2005

La Regione Toscana si è posta quale obiettivo quello di coordinare il sistema di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale.
A tal fine, ha proposto delle linee guida per la conduzione dell'indagine.
In particolare, la Regione Toscana ha definito una metodologia comune e condivisa sia per la realizzazione sia per la documentazione delle indagini da parte di soggetti diversi con il duplice scopo di:
a) fornire una guida che descriva una metodologia comune e condivisa per la realizzazione delle rilevazione e uno schema di documentazione;
b) permettere il confronto nel tempo e nello spazio delle rilevazioni realizzate da strutture diverse
La definizione degli elementi metodologici riguarda sostanzialmente i seguenti aspetti:

1) popolazione obiettivo
2) definizione del campione
3) errore di campionamento e livello fiduciario
4) tempi e modi di somministrazione
5) contenuti minimi del questionario

1) L'universo di riferimento è costituito dalla popolazione dei clienti del Trasporto Pubblico Locale, in particolare, dall'utenza effettiva, sia essa rappresentata da utenti abituali o salturari. La numerosità dell'universo è stimata sulla base del numero di titoli semplici ed abbonamenti venduti l'anno precedente l'indagine.

2) Si è ritenuto opportuno analizzare distintamente i servizi urbani e quelli extraurbani; il campione fornisce dunque stime significative per questo livello di disaggregazione. L'analisi è stata differenziata tra linee principali (forti) e linee complementari (deboli); l'individuazione delle due tipologie di linee è stata effettuata dalle singole Scarl in rapporto alla propria struttura organizzativa e relativa offerta alla popolazione servita.
La dimensione campionaria è stata ottenuta assumendo come base le dimensioni utilizzate nelle indagini già condotte in passato dalle aziende.

Le interviste "da assegnare" a ciascuna tipologia di servizio (urbano/extraurbano) sono state distribuite tra linee forti/deboli e, all'interno di questa caratteristica, tra le diverse zone (per l'extraurbano), in modo proporzionale al numero di corse nel giorno-tipo prevalente
Per ciascuna tipologia di servizio (linee forti/deboli di un medesimo servizio urbano ovvero linee di ciascuna zona di un servizio extraurbano) è stato individuato un campione di linee e, all'interno di questo, un sottogruppo di corse rappresentativo delle diverse fasce orarie di punta e di morbida. Si è definita indicativamente fascia oraria di punta quella compresa tra le 6 e le 9, tra le

12 e le 15 e tra le 17 e le 20. Le restanti sono fasce orarie di morbida.
Le interviste sono state effettuate includendo tutte le fasce orarie del servizio, quelle di punta e quelle di morbida e articolate anche tenendo conto delle linee e delle fasce orarie dove il servizio presenta maggiori elementi di criticità.

3) La struttura e numerosità del campione devono esser tale da fornire stime per la popolazione obiettivo con analoghe precisioni. L'errore di campionamento, ovvero l'errore dovuto al fatto che non rileviamo l'universo ma un campione, dipende dalla numerosità dell'universo di riferimento delle singole realtà territoriali e dal numero di interviste.
   Il livello fiduciario, invece, ovvero il grado di certezza sulle stime, è stato fissato al 95%.

4) L'indagine è stata realizzata attraverso interviste dirette effettuate alle fermate degli autobus nel caso del servizio urbano e a bordo degli autobus nel caso del servizio extraurbano. Sono state effettuate nei giorni feriali inclusi nel periodo Gennaio-Febbraio 2005.

5) Il questionario da somministrare è stato strutturato sviluppando quanto richiesto dall'Ente affidante in termini di monitoraggio della soddisfazione dei clienti.
   In particolare, l'art. 21 del Regolamento n° 8/R del 3/1/2005 approvato ai sensi dell'art. 23 della L.R. N° 42/98 fa riferimento ai seguenti fattori di qualità:

a) Sicurezza;
b) Regolarità del servizio;

c) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni;
d) Comfort del viaggio a bordo e sul percorso;
e) Servizi per disabili;
f) Informazioni alla clientela;
g) Aspetti relazionali e di comunicazione;
h) Livello di servizio commerciale;
i) Integrazione modale;
j) Attenzione all'ambiente;
k) Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni.

I Questionari sono suddivisi prevedendo lo sviluppo delle seguenti fasi:

- Rilievo dati generali relativi al profilo dell'intervistato (età, sesso, condizione professionale,...);
- Rilevo dati in relazione a titolo di viaggio utilizzato, frequenza di utilizzo, motivazioni di spostamento con l'autobus, motivazione dell'utilizzo dell'autobus,
- Rilievo della percezione di soddisfazione dei fattori di qualità.
- Livello di importanza attribuito dall'intervistato ai macrofattori monitorati;

Per il livello di soddisfazione si adotta la seguente scala di valore:
da 1 "molto insoddisfatto/per niente soddisfatto" a 5 "molto soddisfatto" (2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto, 4=soddisfatto).
Sono, altresì, previste le seguenti risposte: 99 "non so";

In appendice sono riportati gli elementi minimi del questionario.

3. I principali risultati dell'indagine 2005

3.1 Il campione

La tab. 3.1 riporta tutte le interviste effettivamente realizzate dalle singole Scarl[1].
Complessivamente sono state effettuate 5509 interviste sul trasporto urbano e 5162 su quello extraurbano.
L'errore campionario si attesta tra il 3% ed il 5%.

Tab. 3.1 Numerosità campionaria per tipo di servizio e scarl.

Scarl	Zona	Numero interviste	
		Urbano	Extraurbano
Ataf&Linea	*Urbano fi*	1197	
ATL	*Livorno Nord*	460	395
Atm	*Piombino*	210	193
Blubus	*Pistoia*	435	430
CAP	*Prato*	430	400
CAT	*Massa Carrara*	395	380
Chianti	*Chianti*		608
CPT	*Pisa*	450	430
Mugello	*Mugello*		608
Piùbus	*Circondario Empolese Val d'Elsa*	345	350
Rama	*Grosseto*	352	528
Train	*Siena*	800	400
Vaibus	*Lucca*	435	440

[1] Si precisa che in ogni tabella del report sono riportati i dati pervenuti dalle Scarl. Ladove i dati non compaiono in tabella è perchè non pervenuti o non ritenuti omogenei rispetto ai restanti.

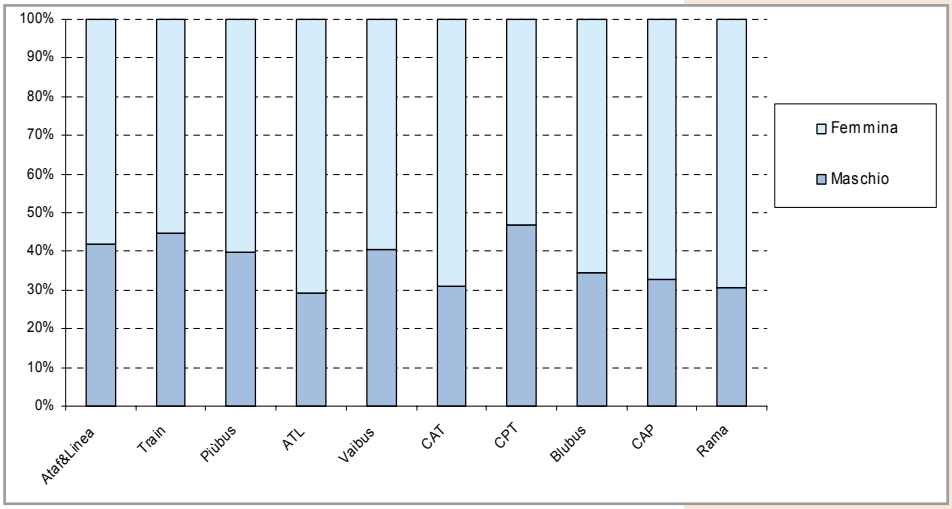
3.2 Caratteristiche rispondenti

Relativamente al profilo degli intervistati, è stato richiesta l'età, il sesso e la professione.
L'età non viene mostrata in quanto l'eterogeneità dei dati rilevati da ogni singola Scarl (modalità di raggruppamento delle classi di età diverse) non ha consentito una aggregazione di sintesi omogenea.
Le tab. 3.2 e 3.3 e le fig.3.1 e 3.2 evidenziano i risultati in merito al sesso; sia per i servizi urbani che per quelli extraurbani sono stati intervistati in maggioranza utenti di sesso femminile.

Tab.3.2 Distribuzione delle interviste per sesso degli intervistati. Servizio urbano.

Scarl	Maschio	Femmina
Ataf&Linea	41,3	57,4
Train	44,8	55,2
Piùbus	39,7	60,3
ATL	29,1	70,9
Vaibus	40,5	59,5
CAT	31,0	69,0
CPT	46,8	53,2
Blubus	34,5	65,5
CAP	32,9	67,1
Rama	30,5	69,5

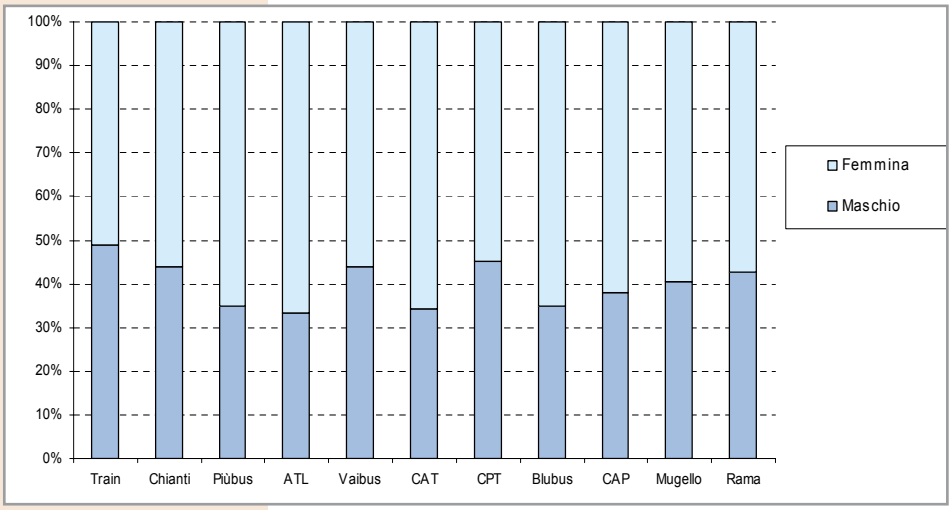
Fig. 3.1 Distribuzione delle interviste per sesso degli intervistati. Servizio urbano



Tab.3.3 Distribuzione delle interviste per sesso degli intervistati. Servizio extraurbano.

Scarl	Maschio	Femmina
Train	48,9	51,1
Chianti	43,8	56,2
Piùbus	34,9	65,1
ATL	33,2	66,8
Vaibus	43,8	56,2
CAT	34,4	65,6
CPT	45,3	54,7
Blubus	34,8	65,2
CAP	37,9	62,1
Mugello	40,4	59,6
Rama	42,6	57,4

Fig.3.2 Distribuzione delle interviste per sesso degli intervistati. Servizio extraurbano.



Tra gli intervistati prevalgono lavoratori dipendenti, studenti e pensionati (rif. tab.3.4 e 3.5).
Come ben comprensibile, la percentuale di studenti aumenta sensibilmente nei servizi extraurbani a discapito di lavoratori autonomi, pensionati e casalinghe.

Tab.3.4 Distribuzione delle interviste per professione degli intervistati. Servizio urbano.

	Train	Piùbus	ATL	Vaibus	CAT	CPT	Blubus	CAP
Lavoratore dipendente	28,2	38,0	32,3	20,1	19,1	23,7	31,7	29,0
Lavoratore autonomo	9,3	7,0	3,2	3,2	3,8	10,9	8,2	4,0
Commerciante/imprend/dirig	3,0	1,0	0	0,3	0	0	1,6	2,0
Casalingo/a	11,6	11,0	12,4	11,7	21,6	3,1	12,5	10,0
Pensionato	19,5	12,0	22,6	27,5	27,4	25,5	23,0	18,0
Studente	24,8	27,0	26,2	33,0	23,6	30,6	21,2	32,0
Disoccupato	2,3	3,0	2,8	4,0	3,0	1,8	1,4	4,0
Altro	1,4	1,0	0,4	0,3	1,5	1,1	0,5	1,0

Tab.3.5 Distribuzione delle interviste per professione degli intervistati. Servizio extraurbano.

	Train	Piùbus	ATL	Vaibus	CAT	CPT	Blubus	CAP	Chianti	Mugello
Lavoratore dipendente	25,8	24,0	37,8	20,7	18,4	33,2	30,1	38,0	38,2	39,4
Lavoratore autonomo	6,1	2,0	4,3	3,4	0,7	6,0	3,3	5,0	7,4	8,9
Commerciante/ imprend/dirig	3,0	0	0,3	1,1	0,2	0	2,8	1,0	0,5	0,3
Casalingo/a	7,1	5,0	5,6	7,0	16,2	2,2	11,7	13,0	5,2	4,2
Pensionato	12,9	13,0	3,6	10,8	22,4	12,8	12,1	13,0	10,8	11,6
Studente	43,2	55,0	46,9	52,1	38,3	41,7	38,5	25,0	35,1	33,5
Disoccupato	0,8	1,0	1,5	4,8	2,2	1,9	1,4	4,0	1,5	1,2
Altro	1,3			0	1,5	0,2	0	1,0		

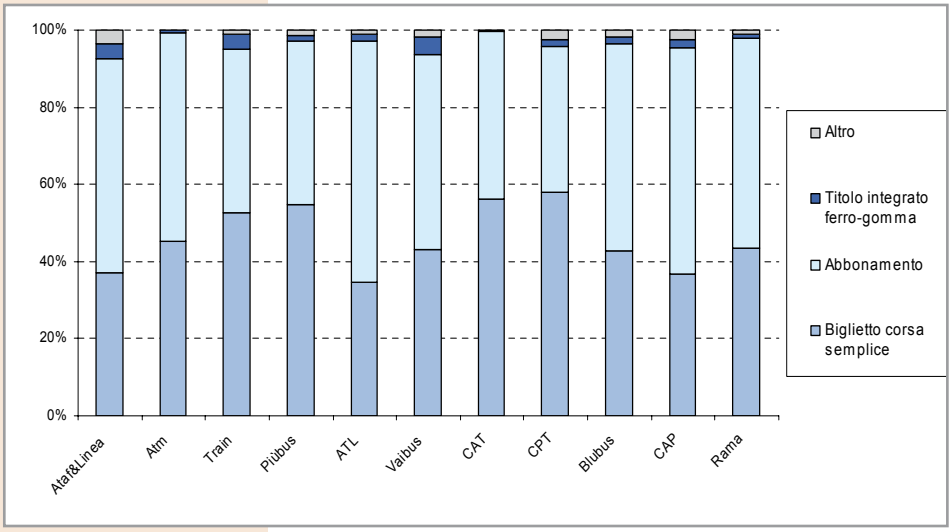
3.3 Titoli di viaggio e frequenza di utilizzo dell'autobus

In merito al titolo di viaggio utilizzato, dalla tab. 3.6 e fig. 3.3 possiamo ragionevolmente sintetizzare che, nel complesso, circa il 40% degli intervistati sul trasporto urbano possiede un biglietto di corsa semplice mentre oltre il 50% ha un abbonamento. Scarso è il ricorso al titolo integrato ferro-gomma (Pegaso), ad eccezione delle zone di Firenze e Lucca.

Tab.3.6 Distribuzione delle interviste per titolo di viaggio utilizzato dagli intervistati. Servizio urbano.

	Biglietto corsa semplice	Abbonamento	Titolo integrato ferro-gomma	Altro
Ataf&Linea	37,0	55,7	3,8	3,5
Atm	45,2	54,2	0,6	
Train	51,1	41,1	4,0	0,9
Piùbus	54,8	42,3	1,6	1,3
ATL	34,8	62,4	1,7	1,2
Vaibus	43,0	50,7	4,6	1,7
CAT	56,3	43,5	0	0,3
CPT	57,8	37,7	2,0	2,4
Blubus	42,6	54,0	1,6	1,8
CAP	36,9	58,7	1,9	2,6
Rama	43,4	54,6	1,1	0,9

Fig.3.3 Distribuzione delle interviste per titolo di viaggio utilizzato dagli intervistati. Servizio urbano.

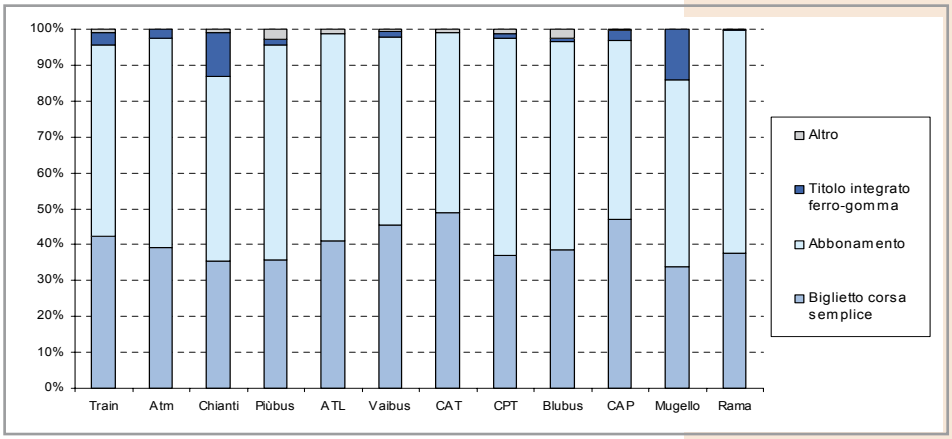


Ancora più rilevante è la percentuale di abbonati tra il campione del servizio di trasporto extraurbano. Pegaso risulta particolarmente utilizzato dagli utenti nelle zone del Chianti e Mugello (rif. tab.3.7 e fig. 3.4).

Tab.3.7 Distribuzione delle interviste per titolo di viaggio utilizzato dagli intervistati. Servizio extraurbano.

	Biglietto corsa semplice	Abbonamento	Titolo integrato ferro-gomma	Altro
Train	41,0	52,0	3,2	1,0
Atm	39,1	58,3	2,6	
Chianti	35,0	51,0	12,0	1,0
Piùbus	35,6	59,9	1,6	2,8
ATL	41,2	57,6	0	1,2
Vaibus	45,3	52,6	1,5	0,6
CAT	49,0	50,0	0	1,0
CPT	36,9	60,7	1,2	1,2
Blubus	38,5	58,2	0,7	2,6
CAP	47,1	49,6	3,0	0,2
Mugello	34,0	52,0	14,0	0
Rama	36,9	61,0	0,4	0

Fig.3.4 Distribuzione delle interviste per titolo di viaggio utilizzato dagli intervistati. Servizio extraurbano.



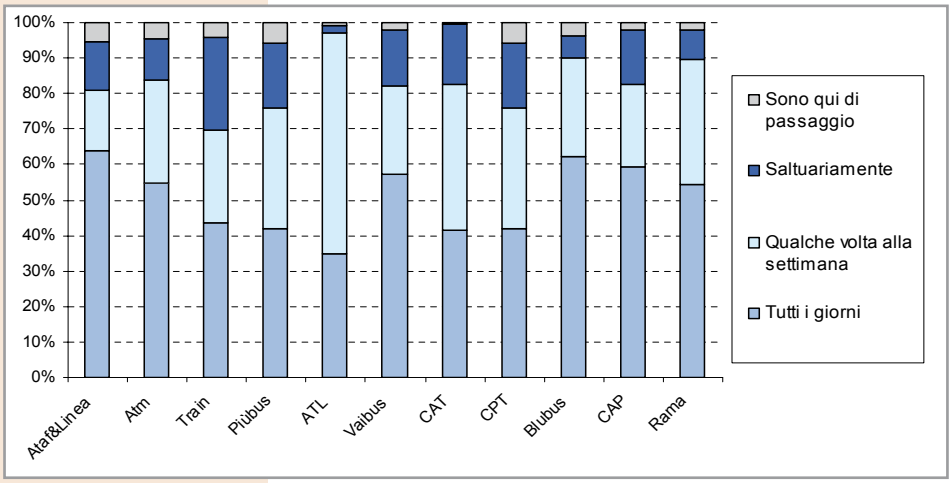
I dati relativi alla frequenza di utilizzo del mezzo pubblico hanno un andamento molto variabile tra gli intervistati nelle diverse realtà territoriali: si va da un minimo del 35% di utenti abituali per la Scarl ATL (zona Livorno) ad un massimo del 64% per l'Ataf (Firenze). Tale percentuale si capovolge per coloro che utilizzano l'autobus urbano qualche volta alla settimana, mentre nella zona di Siena sono stati intervistati il maggior numero di utenti occasionali (rif. tab. 3.8 e fig. 3.5).

Tab.3.8 Distribuzione delle interviste per frequenza di utilizzo dell'autobus. Servizio urbano.

	Tutti i giorni	Qualche volta alla settimana	Saltuariamente	Sono qui di passaggio
Ataf&Linea	64,0	16,9	13,5	5,6
Atm*	54,8	29,0	11,6	4,5
Train	43,0	25,6	26,0	3,9
Piùbus	41,7	34,2	18,3	5,7
ATL*	35,0	62,0	2,0	1,0
Vaibus	57,3	24,6	16,0	2,0
CAT	41,5	41,0	17,2	0,3
CPT	41,7	34,2	18,3	5,7
Blubus	62,2	28,0	6,2	3,6
CAP	59,5	23,1	15,5	1,9
Rama	54,0	34,8	8,3	2,0

* le modalità di risposta utilizzate per la rilevazione sono leggermente diverse

Fig.3.5 Distribuzione delle interviste per frequenza di utilizzo dell'autobus. Servizio urbano.



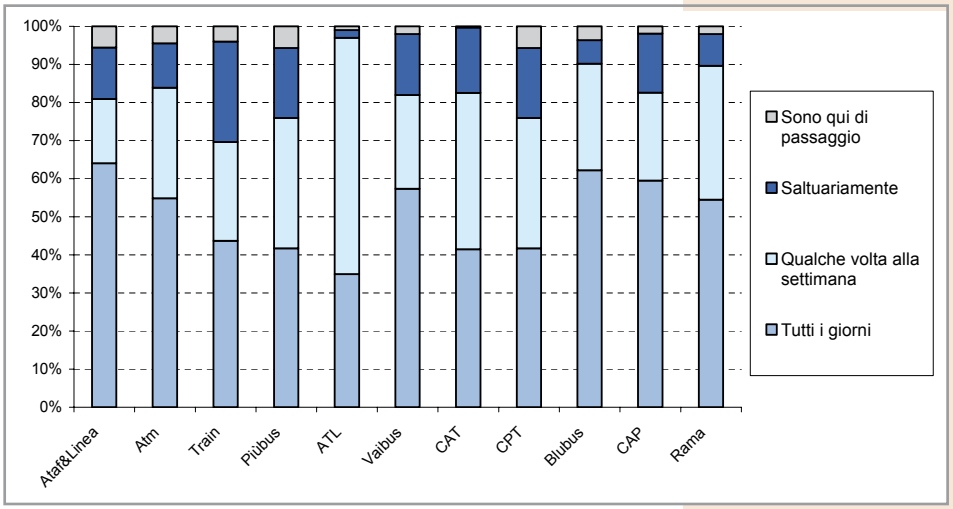
Un confronto con il servizio extraurbano (tab. 3.9 e fig. 3.6), invece, rivela come, nel complesso, è molto più rilevante la quota di intervistati che utilizzano l'autobus tutti i giorni. I maggiori scostamenti si hanno per le Scarl Piùbus (Circondario Empolese Valdelsa), CPT (Pisa), Blubus (Pistoia).

Tab.3.9 Distribuzione delle interviste per frequenza di utilizzo dell'autobus. Servizio extraurbano.

	Tutti i giorni	Qualche volta alla settimana	Saltuariamente	Sono qui di passaggio
Train	53,5	16,8	26	5,0
Atm*	60,9	23,7	13,5	1,9
Chianti	61,3	22,2	12,2	4,3
Piùbus	71,6	21,0	7,2	0,2
ATL	41,0	58,0	0	1,0
Vaibus	61,9	24,3	11	2,8
CAT	51,0	34,4	12,9	1,7
CPT	71,6	21,0	7,2	0,2
Blubus	72,3	22,6	2,1	3,0
CAP	46,9	27,0	25,1	1,0
Mugello	63,6	19,4	13,7	3,3
Rama	60,4	31,5	5,0	1,3

* le modalità di risposta utilizzate per la rilevazione sono leggermente diverse

Fig.3.6 Distribuzione delle interviste per frequenza di utilizzo dell'autobus. Servizio extraurbano.



3.4 Motivo di utilizzo e motivo di scelta dell'autobus

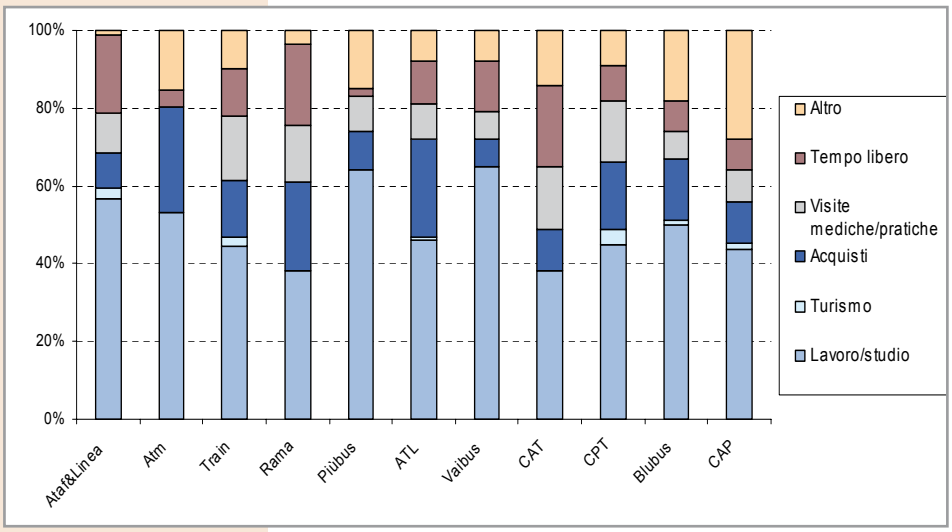
Analizziamo ora il motivo di utilizzo dell'autobus da parte degli intervistati.
Dalla tab. 3.10 e fig. 3.7 si può notare come, complessivamente, circa la metà degli utenti utilizza l'autobus per studio o lavoro ma un'elevata percentuale ricorre al mezzo pubblico anche per acquisti o comunque per il proprio tempo libero.
La distribuzione è comunque variabile all'interno delle singole Scarl: le percentuali più alte di intervistati che utilizzano l'autobus per motivi diversi da quelli di studio/lavoro tipici dei pendolari, si riscontrano nel servizio urbano di Siena, Grosseto, Livorno, Massa Carrara.

Tab.3.10 Distribuzione delle interviste per motivo di utilizzo dell'autobus al momento dell'intervista. Servizio urbano

	Lavoro/studio	Turismo	Acquisti	Visite mediche/pratiche	Tempo libero	Altro
Ataf&Linea	56,6	2,7	9,1	10,2	20,3	1,1
Atm*	53,0		27,0		4,5	15,3
Train	41,8	2,1	14,0	15,5	11,3	9,3
Rama	38,1	0	22,7	14,5	20,7	3,6
Piùbus	64,0		10,0	9,0	2,0	15,0
ATL	46,0	1,0	25,0	9,0	11,0	8,0
Vaibus	65,0	0	7,0	7,0	13,0	8,0
CAT	38,0	0	11,0	16,0	21,0	14,0
CPT	45,0	4,0	17,0	16,0	9,0	9,0
Blubus	50,0	1,0	16,0	7,0	8,0	18,0
CAP	43,8	1,4	10,6	8,3	7,9	28,0

* In Atm le modalità 'turismo' e 'visite mediche/pratiche' non sono presenti nella domanda.

Fig.3.7 Distribuzione delle interviste per motivo di utilizzo dell'autobus al momento dell'intervista. Servizio urbano



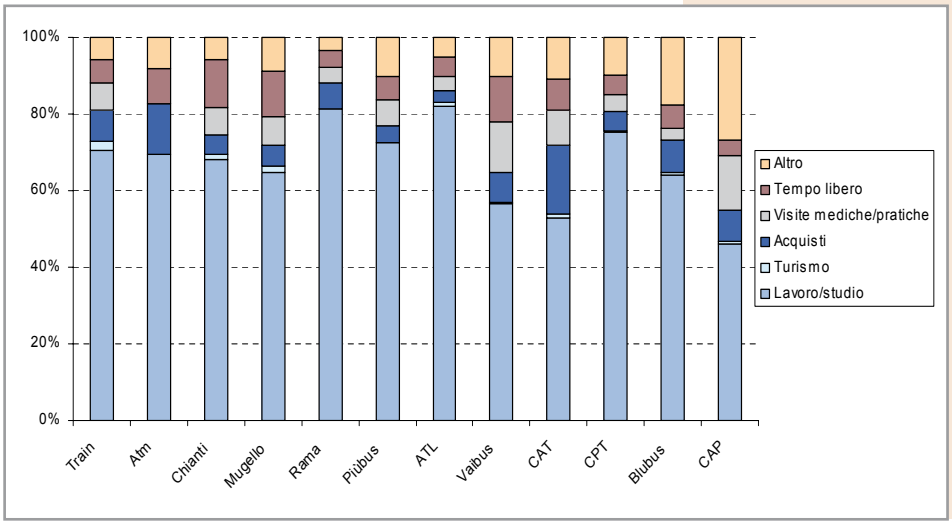
In coerenza con la frequenza di utilizzo, nel trasporto extraurbano aumenta sensibilmente la percentuale di intervistati che ricorre all'autobus per motivi di studio e lavoro (rif.

tab.3.11 e fig. 3.8). Anche in questo caso si ha variabilità tra le singole distribuzioni campionarie.
Ricorrono soprattutto all'autobus urbano gli intervistati nelle zone di Grosseto, Livorno, Pisa e Valdelsa.

Tab.3.11 Distribuzione delle interviste per motivo di utilizzo dell'autobus al momento dell'intervista. Servizio extraurbano

	Lavoro/studio	Turismo	Acquisti	Visite mediche/ pratiche	Tempo libero	Altro
Train	67,5	2,3	8,0	6,8	5,8	5,5
Atm	69,4		13,2		9,2	8,1
Chianti	68,1	1,5	5,1	7,1	12,3	5,9
Mugello	64,8	1,5	5,4	7,7	11,7	8,9
Rama	81,4	0	6,8	3,8	4,6	3,3
Piùbus	72,4	0,3	4,1	7,0	6,2	10,0
ATL	82,0	1,0	3,0	4,0	5,0	5,0
Vaibus	56,7	0,2	7,8	13,3	11,8	10,2
CAT	53,0	1,0	18,0	9,0	8,0	11,0
CPT	75,2	0,5	5,1	4,3	5,1	9,9
Blubus	64,0	0,7	8,6	3,0	6,0	17,6
CAP	46,2	0,5	8,2	14,4	4,0	26,8

Fig.3.8 Distribuzione delle interviste per motivo di utilizzo dell'autobus al momento dell'intervista. Servizio extraurbano



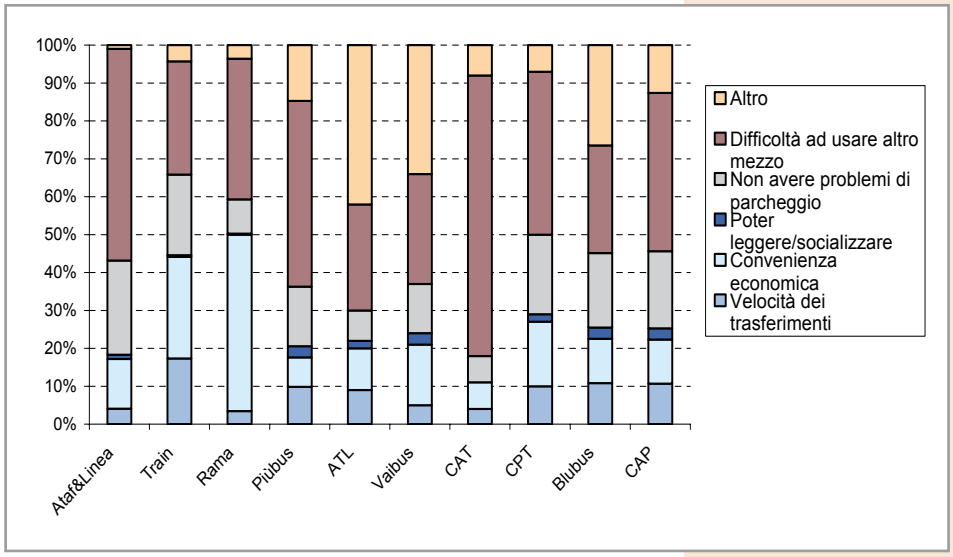
Il questionario prevedeva anche una domanda sul motivo di utilizzo abituale dell'autobus piuttosto che del momento dell'intervista.
Relativamente al servizio urbano possiamo dire che aumenta sostanzialmente la modalità del "tempo libero" a discapito di quella relativa a "studio/lavoro"; lo stesso vale per il servizio extraurbano ma con più variabilità all'interno delle singole Scarl.
In entrambe le tipologie di servizio, inoltre, a differenza della domanda relativa al momento dell'intervista, molte risposte sono associate alla categoria "altro".
Analizziamo ora il motivo di scelta del mezzo pubblico.

La tab. 3.12 e la fig. 3.9 indicano la propensione degli intervistati al ricorso all'utilizzo dell'autobus urbano principalmente perché "obbligati" dalla difficoltà ad usare altri mezzi. In particolare, questo vale per le Scarl Ataf, Piùbus e CAT. Soltanto per gli utenti della Scarl Rama (zona di Grosseto) la motivazione più ricorrente è la convenienza economica.
Tale motivazione è frequente anche in una elevata percentuale di utenti Train, seguita dalla velocità dei trasferimenti e per evitare problemi di parcheggio.
Quest'ultima motivazione sembra particolarmente sentita anche dagli utenti che si spostano nelle zone di Firenze (Ataf), Prato (CAP), Pistoia (Blubus) ,Pisa (CPT) e Siena (Train).

Tab.3.12 Distribuzione delle interviste per motivo di scelta dell'autobus. Servizio urbano

	Velocità dei trasferimenti	Convenienza economica	Poter leggere/ socializzare	Non avere problemi di parcheggio	Difficoltà ad usare altro mezzo	Altro
Ataf&Linea	3,8	12,3	1,1	23,3	52,4	0,9
Train	22,8	35,3	0,6	28,0	39,4	5,6
Rama	3,4	45,7	0,3	8,9	36,5	3,5
Piùbus	10,0	8,0	3,0	16,0	50,0	15,0
ATL	9,0	11,0	2,0	8,0	28,0	42,0
Vaibus	5,0	16,0	3,0	13,0	29,0	34,0
CAT	4,0	7,0	0	7,0	74,0	8,0
CPT	10,0	17,0	2,0	21,0	43,0	7,0
Blubus	11,0	12,0	3,0	20,0	29,0	27,0
CAP	11,0	12,0	3,0	21,0	43,0	13,0

Fig.3.9 Distribuzione delle interviste per motivo di scelta dell'autobus. Servizio urbano



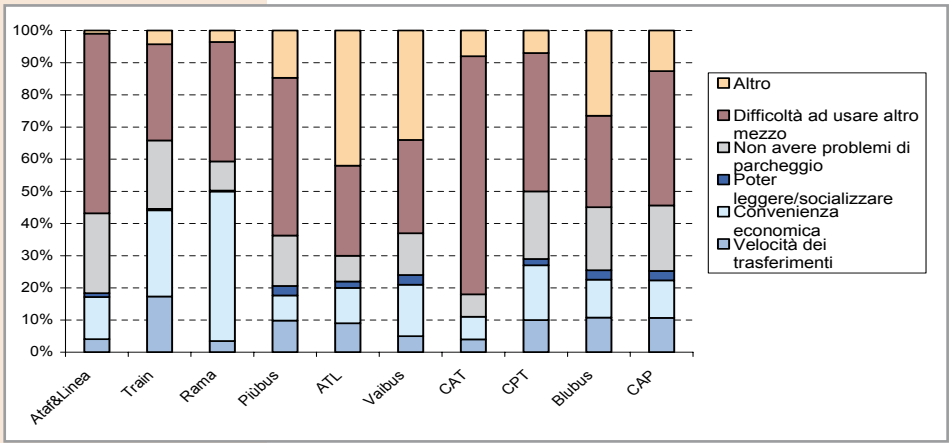
La difficoltà ad usare altri mezzi rimane la motivazione prevalente di scelta dell'autobus anche per gli intervistati del servizio extraurbano (rif. tab.3.13 e fig.3.10).

Ancora una volta soltanto per la Rama prevale la convenienza economica e la velocità dei trasferimenti.
Nelle zone del Chianti e del Mugello si ha anche una quota rilevante di utenti che ricorre al mezzo pubblico per non avere problemi di parcheggio.

Tab.3.13 Distribuzione delle interviste per motivo di scelta dell'autobus. Servizio extraurbano.

	Velocità dei trasferimenti	Convenienza economica	Poter leggere/ socializzare	Non avere problemi di parcheggio	Difficoltà ad usare altro mezzo	Altro
Train	26,3	27,0	0	17,0	52,3	3,5
Chianti	9,5	19,9	0,2	20,6	62,7	5,4
Mugel-lo	14,0	16,9	1,3	22,5	57,1	6,1
Rama	31,7	35,1	1,3	4,8	22,8	2,6
Piùbus	15,0	6,0	3,0	6,0	56,0	15,0
ATL	6,0	16,0	2,0	13,0	34,0	28,0
Vaibus	6,0	19,0	9,0	12,0	28,0	26,0
CAT	6,0	5,0	1,0	3,0	82,0	3,0
CPT	7,0	18,0	2,0	10,0	50,0	12,0
Blubus	13,0	12,0	9,0	11,0	43,0	20,0
CAP	10,0	8,0	3,0	12,0	48,0	21,0

Fig.3.10 Distribuzione delle interviste per motivo di scelta dell'autobus. Servizio extraurbano.



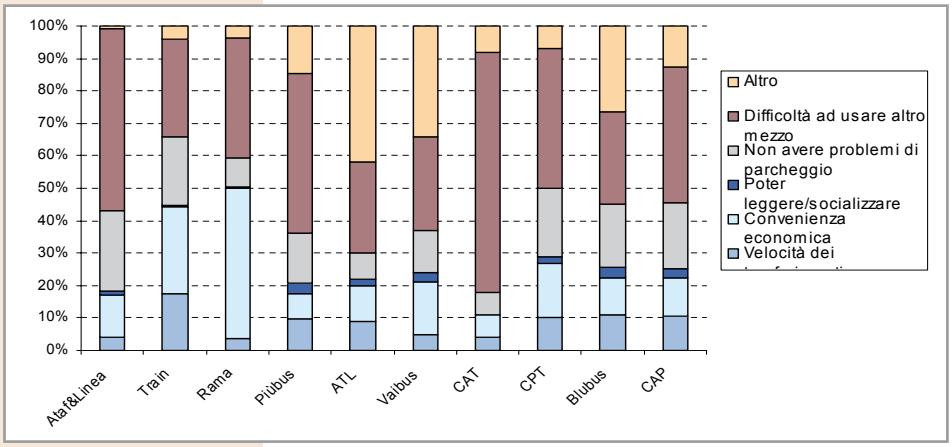
3.5 Il livello di soddisfazione sui fattori di qualità

In questo paragrafo entriamo in merito ai giudizi che gli intervistati hanno espresso in merito alla qualità percepita del servizio. Innanzitutto è stato chiesto una valutazione complessiva del servizio.
I risultati evidenziano una percezione sostanzialmente positiva. Indipendentemente dalle singole realtà aziendali, dalla tab. 3.14 e dalla fig. 3.11 possiamo notare come, nel complesso, circa l'80% degli intervistati si ritiene da abbastanza a molto soddisfatto del servizio di trasporto urbano.
Depurando il risultato dalla modalità centrale ("abbastanza soddisfatto") la percentuale si abbassa sensibilmente e va da un minimo del 16% per la Rama ad un massimo del 78% dell'Atm (escludendo l'Atm tale valore si abbassa al 57% della CAP).

Tab.3.14 Livello di soddisfazione complessiva sul servizio di trasporto su gomma urbano.

Soddisfazione complessiva	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Ataf&Linea	4,2	16,1	44,6	29,1	5,9
Atm	0	2,4	20,0	48,0	29,6
Train	0,5	8,2	40,6	47,8	3,0
Rama	1,7	20,7	59,2	15,5	0,3
Piùbus	2,0	7,1	42,0	48,3	0,6
ATL	1,5	11,1	60,5	25,8	1,1
Vaibus	2,0	12,7	21,1	46,8	6,4
CAT	0	16,8	57,1	25,5	0,5
CPT	2,9	11,0	53,0	32,0	1,1
Blubus	0,9	4,8	47,0	42,5	4,8
CAP	1,4	7,7	34,2	47,9	8,8

Fig.3.11 Livello di soddisfazione complessiva sul servizio di trasporto su gomma urbano.

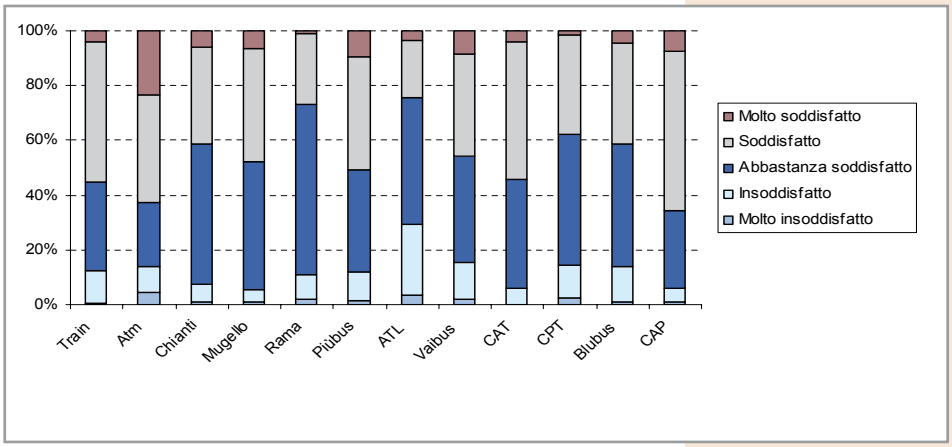


Le percentuali di soddisfazione aumentano ancora di più per il servizio extraurbano fino a raggiungere percentuali vicine al 90%. In questo caso i più soddisfatti risultano gli utenti dei servizi nelle zone del Chianti e del Mugello. Depurando ancora la modalità centrale la percentuale di soddisfatti va da un minimo del 24% per ATL al un massimo del 65% per la CAP (rif. tab. 3.15 e fig. 3.12).

Tab.3.15 Livello di soddisfazione complessiva sul servizio di trasporto su gomma extraurbano.

Soddisfazione complessiva	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Train	0,5	11,8	32,7	50,9	4,1
Atm	4,6	9,3	23,3	39,5	23,3
Chianti	1,0	6,4	51,1	35,4	6,1
Mugello	0,8	4,4	46,9	40,6	6,6
Rama	1,9	9,0	61,2	25,7	0,9
Piùbus	1,5	10,6	37,3	41,2	9,4
ATL	3,6	25,5	46,4	21,1	3,3
Vaibus	2,1	13,2	38,8	37,6	8,3
CAT	0	6,2	39,6	50,1	4,0
CPT	2,4	11,9	48,1	35,9	1,7
Blubus	1,2	12,6	45,0	36,8	4,4
CAP	1,0	4,8	28,7	57,8	7,7

Fig.3.12 Livello di soddisfazione complessiva sul servizio di trasporto su gomma extraurbano.



Entriamo ora in merito dei singoli fattori di qualità. Prima del livello di soddisfazione, è stato chiesto a quali aspetti del servizio gli intervistati davano maggiore importanza; tale valutazione ha fondamentale rilevanza non solo al fine di dare un "giusto peso" al livello di soddisfazione dichiarati ma anche quale orientamento aziendale per la programmazione e le azioni di miglioramento del servizio stesso.

In modo piuttosto netto i due fattori predominanti nel livello qualitativo del servizio urbano sono la regolarità e puntualità seguiti dalla sicurezza. Nel servizio extraurbano assumono una certa rilevanza anche la pulizia ed il comfort.

Relativamente al livello di soddisfazione espresso dagli intervistati sui singoli aspetti del servizio riportiamo le percentuali di utenti che si ritengono da "abbastanza soddisfatti" a "molto soddisfatti" sul totale degli intervistati e, dunque, tenendo conto anche delle non risposte; nella tab. 3.16 e 3.17 per ogni fattore sono evidenziati i valori massimi e minimi rilevati tra tutte le Scarl.

Come possiamo notare, in merito al servizio urbano (rif. ta.b3.16) i maggiori livelli di soddisfazione si hanno per la sicurezza, la reperibilità dei titoli di viaggio ("livello di servizio commerciale"); gli intervistati sembrano particolarmente soddisfatti anche per la frequenza delle corse ("adeguatezza del servizio") ma questo fattore presenta un notevole scarto tra il valore minimo e(46,6%) quello massimo (94,4%).
In merito alla regolarità e puntualità del servizio, ricordiamo il fattore ritenuto più importante, i livelli di soddisfazione sono risultati più bassi (da un minimo del 44,5% ad un massimo dell'84,5% di intervistati soddisfatti). È inoltre significativo evidenziare la scarsa soddisfazione per le coincidenze dei mezzi di trasporto ("integrazione modale").

Tab.3.16 Percentuali di intervistati che si sono ritenuti da "abbastanza soddisfatti" a "molto soddisfatti". Valori massimo e minimo rilevato fra tutte le Scarl. Ordine dei fattori in senso decrescente rispetto al valore massimo. Servizio urbano

Fattori di qualità	Valore Minimo	Valore Massimo
sicurezza a bordo degli autobus	69,5	98,6
livello di servizio commerciale e nel front office	45,5	97,4
sicurezza del viaggio	83,1	95,8
adeguatezza del servizio	46,6	94,4
informazioni alla clientela	53,0	94,2
aspetti relazionali e di comunicazione	81,7	94,1
comfort del viaggio	62,9	91,2
regolarità e puntualità del servizio	44,5	84,5
attenzione all'ambiente	26,7	84,2
pulizia delle autostazioni e delle fermate	40,9	83,6
pulizia degli autobus	41,6	82,8
servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	30,5	81,7
integrazione modale	22,2	69,2
servizi per disabili	37,6	68,5

Per quanto riguarda il servizio extraurbano (rif. tab. 3.17), considerando i valori percentuali massimi, sono ancora ai primi posti la sicurezza e la reperibilità dei titoli di viaggio mentre possiamo notare come gli utenti in questo caso siano molto meno soddisfatti in relazione alla frequenza delle corse, dove al massimo l'86% di intervistati si è dichiarato soddisfatto.

Tab.3.17 Percentuali di intervistati che si sono ritenuti da "abbastanza soddisfatti" a "molto soddisfatti". Valori massimo e minimo rilevato fra tutte le Scarl. Ordine dei fattori in senso decrescente rispetto al valore massimo. Servizio extraurbano

Fattori di qualità	Valore Minimo	Valore Massimo
sicurezza a bordo degli autobus	78,8	98,8
sicurezza del viaggio	76,5	98,0
aspetti relazionali e di comunicazione	75,3	95,1
comfort del viaggio	68,4	93,8
livello di servizio commerciale e nel front office	50,5	92,3
informazioni alla clientela	69,1	90,3
regolarità e puntualità del servizio	53,3	90,1
pulizia degli autobus	32,7	88,1
adeguatezza del servizio	53,7	86,1
attenzione all'ambiente	19,1	81,3
pulizia delle autostazioni e delle fermate	37,4	80,7
servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	29,3	79,0
integrazione modale	41,6	68,6
servizi per disabili	24,3	66,7

Le fig. 3.13 e 3.14 ci aiutano a visualizzare un confronto tra servizio urbano ed extraurbano per i principali fattori di qualità. In coerenza tra i valori massimi e quelli minimi di percentuali di utenti soddisfatti, il servizio extraurbano prevale su quello urbano in relazione al comfort ed alla regolarità del e puntualità; in relazione alla frequenza delle corse e l'integrazione modale, invece, con-

siderando i valori massimi risultano più soddisfatti gli utenti del servizio urbano mentre l'opposto vale se si prendono in considerazioni le percentuali minime. Per la pulizia il discorso si capovolge: più elevata la soddisfazione nell'extraurbano sulla base dei valori massimi ed inferiore al servizio urbano considerando i valori minimi.

Fig.3.13 Valori massimi delle percentuali di intervistati che si sono ritenuti da "abbastanza soddisfatti" a "molto soddisfatti". Confronto tra servizio urbano ed extraurbano.

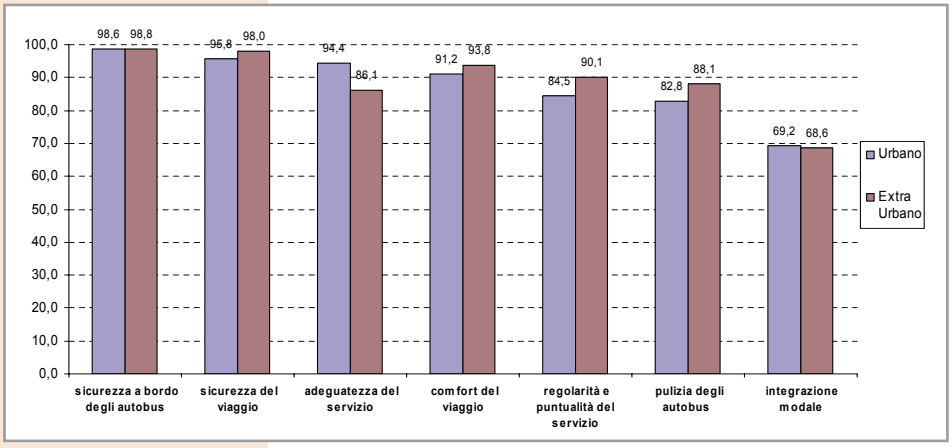
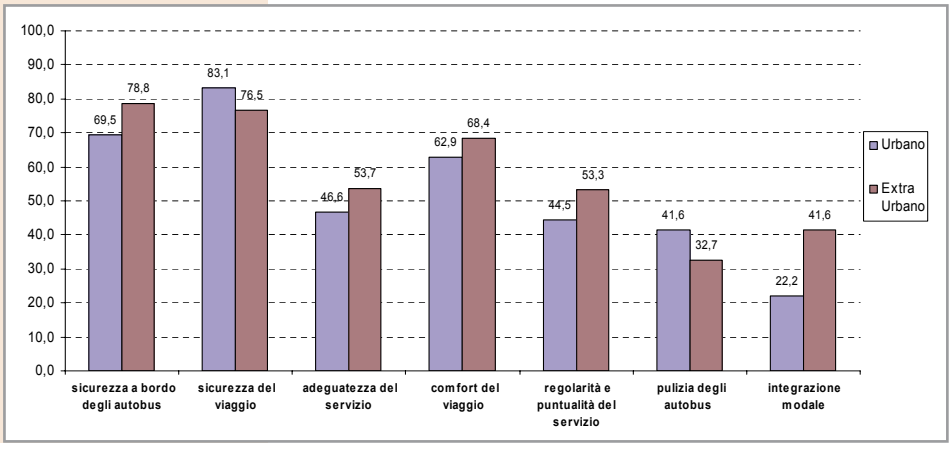


Fig.3.14 Valori minimi delle percentuali di intervistati che si sono ritenuti da "abbastanza soddisfatti" a "molto soddisfatti". Confronto tra servizio urbano ed extraurbano.



Evidenziata l'elevata concentrazione di giudizi all'interno della modalità centrale "abbastanza soddisfatto", è utile analizzare i livelli di soddisfazione depurati da questo giudizio centrale.
Le tab. 3.18 e 3.19 riportano, come sopra, rispettivamente per il servizio urbano e per quello extraurbano, le percentuali massime e minime tra gli intervistati delle singole Scarl che si sono dichiarati "soddisfatti" o "molto soddisfatti".
In termini di ordine di soddisfazione nella sostanza i risultati non cambiano, sia per il servizio urbano che per quello extraurbano, ma possiamo notare come, nel complesso, le percentuali di intervistati soddisfatti diminuiscono fino ad un massimo del 30%.

Tab.3.18 Percentuali di intervistati che si sono ritenuti "soddisfatti" o "molto soddisfatti". Valori massimo e minimo rilevato fra tutte le Scarl. Ordine dei fattori in senso decrescente rispetto al valore massimo. Servizio urbano

Fattori di qualità	Valore Minimo	Valore Massimo
livello di servizio commerciale e nel front office	16,6	87,9
sicurezza a bordo degli autobus	46,2	83,3
sicurezza del viaggio	32,7	81,9
comfort del viaggio	25,5	72,3
informazioni alla clientela	23,6	68,8
aspetti relazionali e di comunicazione	33,7	66,0
regolarità e puntualità del servizio	15,5	51,1
adeguatezza del servizio	14,7	50,5
attenzione all'ambiente	3,7	46,5
servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	0,0	46,1
pulizia degli autobus	6,8	42,6
servizi per disabili	10,6	40,3
pulizia delle autostazioni e delle fermate	9,9	39,2

Tab.3.19 Livello Percentuali di intervistati che si sono ritenuti "soddisfatti" o "molto soddisfatti". Valori massimo e minimo rilevato fra tutte le Scarl. Ordine dei fattori in senso decrescente rispetto al valore massimo. Servizio extraurbano

Fattori di qualità	Valore Minimo	Valore Massimo
sicurezza a bordo degli autobus	54,6	89,9
sicurezza del viaggio	41,6	81,9
livello di servizio commerciale e nel front office	21,8	80,4
aspetti relazionali e di comunicazione	51,0	79,9
comfort del viaggio	31,6	76,7
informazioni alla clientela	29,1	67,5
regolarità e puntualità del servizio	20,6	57,8
adeguatezza del servizio	23,2	46,3
pulizia degli autobus	9,7	43,7
servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	3,2	43,6
pulizia delle autostazioni e delle fermate	12,1	42,9
attenzione all'ambiente	5,9	41,3
servizi per disabili	4,5	41,3
integrazione modale	16,1	32,5

Anche un confronto tra i valori massimi e minimi del servizio urbano ed extraurbano (rif. fig.3.15 e 3.16) evidenzia sostanzialmente gli stessi risultati evidenziati sopra (rif. fig.3.13 e 3.14).

Fig.3.15 Valori massimi delle percentuali di intervistati che si sono ritenuti "soddisfatti" o "molto soddisfatti". Confronto tra servizio urbano ed extraurbano.

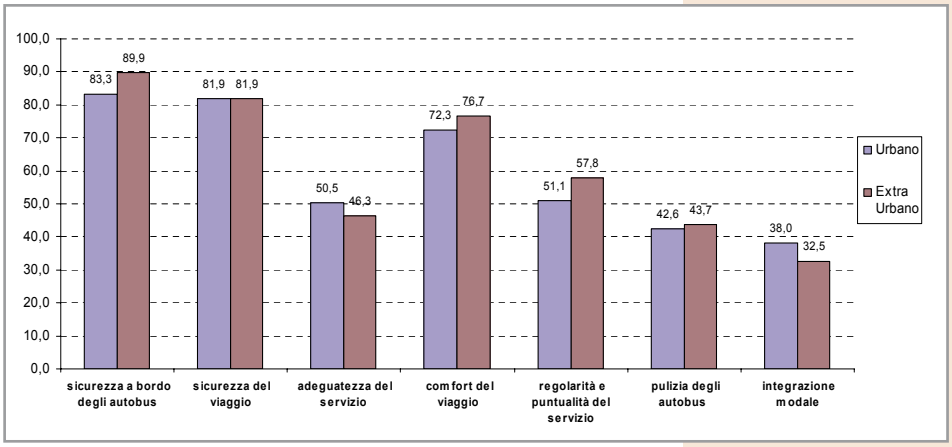
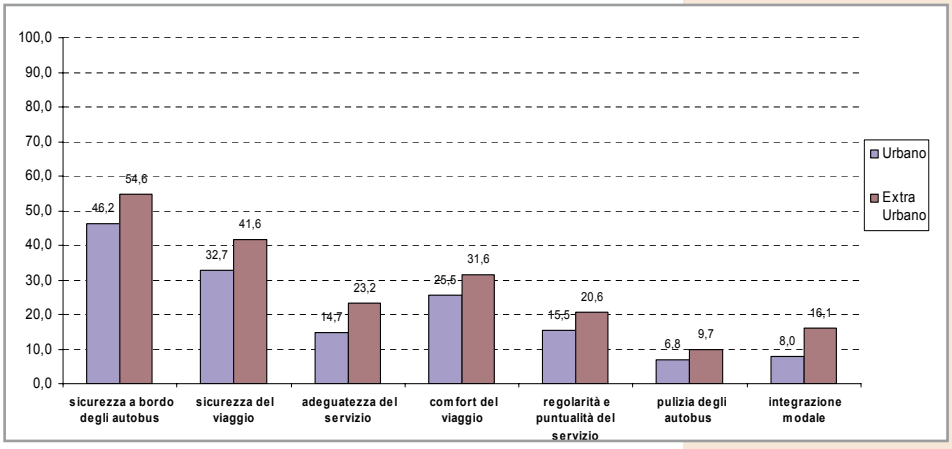


Fig.3.16 Valori minimi delle percentuali di intervistati che si sono ritenuti "soddisfatti" o "molto soddisfatti". Confronto tra servizio urbano ed extraurbano.



4. Conclusioni

I risultati dell'indagine di customer satisfaction relativi alle singole Scarl e sintetizzati nei paragrafi precedenti, seppur riferiti ai rispettivi campioni di utenti intervistati e non alla popolazione complessiva oggetto di indagine, ci aiutano a delineare un quadro abbastanza preciso non solo di chi è l'utente del trasporto pubblico locale ma anche di come viene percepita da questo in termini qualitativi l'offerta del servizio stesso.
Possiamo innanzitutto dire che tra gli intervistati prevalgono lavoratori dipendenti, studenti e pensionati che, nella maggior parte delle Scarl, possiedono un abbonamento e che, di conseguenza, utilizzano il mezzo pubblico in modo assiduo (tutti i giorni o qualche volta la settimana).
Si tratta dunque di un'utenza abituale ed, in quanto tale, titolata ad esprimere giudizi sul servizio pubblico in modo ragionevole.
La mobilità degli utenti è legata soprattutto al lavoro/studio che rappresenta la ragione principale dei propri spostamenti; tale risultato appare coerente con quello evidenziato da una recente indagine Eurispes sul trasporto pubblico italiano (fonte Aci).
Tuttavia, in coerenza tra tutte le realtà territoriali toscane, emerge anche una quota rilevante di intervistati che ricorre al mezzo pub-

blico per acquisti o comunque per il proprio tempo libero, e soprattutto nell'ambito dell'utilizzazione dei servizi offerti dalla città.
Il fatto che nei sistemi metropolitani e nelle aree urbane gli spostamenti della popolazione in generale sono dettati da altre motivazioni rispetto al semplice lavoro/studio è oramai elemento acquisito e viene confermato anche per l'uso del mezzo pubblico. Si può citare a titolo esemplificativo una recente indagine sulla mobilità delle persone nell'area metropolitana Firenze-Prato-Pistoia (effettuata da Asel srl) che evidenzia come oltre la metà degli spostamenti abituali dei cittadini intervistati (con esattezza il 58%) non hanno a che fare con il lavoro, bensì sono dovuti a tempo libero e motivi personali.
Relativamente al motivo di scelta del mezzo pubblico, i dati evidenziano una netta propensione degli intervistati al ricorso all'utilizzo dell'autobus sia urbano che extraurbano principalmente perché "obbligati" dalla difficoltà ad usare altri mezzi e per problemi di parcheggio.
Tale risultato dimostra come la limitazione dell'accessibilità nell'uso del mezzo privato alle attività, ai servizi ed alle attrezzature spesso localizzati in ambiti di regolazione del traffico, resa necessaria per garantire la qualità del vivere quotidiano, sposta consistente utenza verso l'uso del trasporto pubblico.
Ciò a dimostrare che la politica ormai necessaria di riequilibrio verso l'utilizzazione dei mezzi pubblici, rispetto all'auto privata, oltre che incentrarsi su azioni tese a garantire una migliore qualità dei servizi di trasporto stessi, dovrà basarsi su politiche di riorganizzazione della città.

Queste politiche fondate da una parte, su corsie preferenziali, alta frequenza dei servizi, rete integrata tra le varie modalità di trasporto e dall'altra su zone a traffico limitato ed a sosta regolamentata, sono state più o meno recentemente avviate in varie realtà territoriali della Toscana.
Pur tuttavia non hanno prodotto a pieno i loro effetti, spesso per mancanza di coordinamento e sinergie tra le stesse, e spesso perché realizzate ancora su poche linee della rete complessiva dei trasporti pubblici.
In questo senso la *customer* conferma come il fattore di qualità valutato come più importante anche dagli utenti, cioè la regolarità e puntualità dei servizi di trasporto, ottiene livelli di soddisfazione inferiori rispetto ad altri aspetti quali sicurezza, reperibilità dei titoli di viaggio ed adeguatezza del servizio.
Un altro dei fattori che non ottiene giudizi positivi pari ad altri è proprio l'integrazione modale, ovvero le coincidenza tra i diversi mezzi di trasporto sia nelle aree urbane che in quelle extraurbane.
Ciò nonostante gli utenti dei servizi sono sostanzialmente soddisfatti del servizio offerto, sia per i servizi urbani che per quelli extraurbani. In termini generali, circa l'80% degli intervistati sul territorio regionale si dichiara da "abbastanza soddisfatto" a "molto soddisfatto", tale percentuale aumenta in ambito extraurbano.
Il giudizio centrale "abbastanza soddisfatto" è stato poi espresso dalla prevalenza degli utenti, in particolare, da un minimo del 20% ad un massimo del 60% a secondo della realtà territoriale e laddove si attestano al 20% prevale il giudizio di qualità superiore (ovvero la modalità "soddisfatto").

Anche escludendo tale modalità di risposta, le percentuali di utenti che si sono dichiarati "soddisfatti" o "molto soddisfatti" sono almeno doppie (tranne che in un caso) rispetto agli "insoddisfatti" o "molto insoddisfatti".
Questo risultato è sostanzialmente in linea con quello scaturito dalla già citata indagine Eurispes nella quale i soggetti che danno un giudizio sufficiente almeno per molte delle province toscane sono la maggioranza; anche in questa sede, i fattori di qualità maggiormente critici sono il mancato rispetto degli orari, e l'insufficienza del servizio pubblico, soprattutto nelle città metropolitane.
In generale, dunque, la Customer, così come coordinata su tutto il territorio regionale, evidenzia come i cittadini utenti del trasporto pubblico, giudichino in modo sostanzialmente positivo i servizi offerti.
Ciò nonostante è da sottolineare come il giudizio sulla qualità percepita da parte degli utenti non sia il solo elemento su cui fondare una valutazione complessiva sullo stato del sistema di servizi di trasporto.
Altri fondamentali indicatori sono rappresentati dai Contact Center delle aziende e della Regione che quotidianamente rilevano i disagi che l'utenza subisce nell'utilizzazione dei servizi di trasporto. Esistono inoltre indicatori oggettivi di qualità quali percentuali di corse in orario, in ritardo, km svolti, distanza fermate, parco veicolare,vetustà mezzi, frequenza pulizie, numero punti vendita,..
È proprio facendo riferimento all'insieme degli indicatori che risulta necessario che i soggetti attori dell'organizzazione dei servizi di trasporto pubblico locale (Regione, Province, Comuni, Scarl) continuino ad operare in modo sinergico per migliorare l'offerta di trasporto nei confronti del cittadino.

Del resto i cittadini utilizzano ancora troppo il mezzo privato, condizionando fortemente l'accessibilità alle nostre realtà urbane ove il traffico ormai rappresenta uno dei principali problemi.
Per migliorare ulteriormente il sistema di trasporto pubblico è dunque determinante attivare politiche integrate sulla mobilità ove quelle settoriali debbono essere accompagnate da politiche più generali di riassetto e di accessibilità delle città.

Appendice – Contenuti minimi del questionario

Tipologia di servizio
- Servizio urbano
- Servizio extraurbano

Titolo di viaggio
- Biglietto corsa semplice
- Abbonamento
- Titolo integrato ferro-gomma (Pegaso)
- Altro (a discrezione delle aziende da chiedere all'intervistato la "specificazione")

Lei utilizza l'autobus dell'azienda:
- Tutti i giorni (feriali)
- Qualche volta alla settimana
- Saltuariamente
- Sono qui di passaggio

Per quale motivo lei utilizza ora l'autobus?
- per recarsi a lavoro/studio
- turismo
- acquisti
- per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani
- tempo libero
- altro (a discrezione delle aziende da chiedere all'intervistato la "specificazione")

Per quale motivo lei utilizza abitualmente l'autobus? (max due risposte)
- per recarsi a lavoro/studio Si |__| 1 No |__| 2
- turismo
- acquisti
- per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani
- tempo libero
- altro (a discrezione delle aziende da chiedere all'intervistato la "specificazione")

Per quale motivo sceglie di utilizzare l'autobus? (lasciar parlare e segnare, max due risposte)
- velocità dei trasferimenti
- convenienza economica
- poter leggere/socializzare
- non avere problemi di parcheggio
- difficoltà ad usare altro mezzo
- altro (specificare)_____

Le chiedo ora di indicare i due fattori più importanti
- Sicurezza
- Regolarità e Puntualità
- Pulizia
- Comfort
- Informazioni alla clientela
- Servizio commerciale (Reperibilità titoli di viaggio)
- Attenzione all'ambiente

Quanto è soddisfatto in merito ai seguenti aspetti del servizio?
Esprimere un voto da 1=per niente soddisfatto a 5= molto soddisfatto

Sicurezza
- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza a bordo (da furti e molestie)

Regolarità e puntualità del servizio
- Puntualità

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Pulizia degli autobus
- Pulizia e cura delle autostazioni e delle fermate

Comfort del viaggio a bordo
- Comfort del viaggio (comodità degli autobus, aerazione/climatizzazione degli autobus, facilità di accesso alle vetture)

Informazioni alla clientela
- Informazioni sul servizio (orari e avvisi alle fermate, reperibilità del libretto degli orari, servizio informazioni telefonico, internet)

Aspetti relazionali e di comunicazione
- Professionalità, disponibilità, riconoscibilità e cortesia del personale

Livello di servizio commerciale e nel front office
- Reperibilità titoli di viaggio (biglietto/abbonamento)

Adeguatezza del servizio
- Frequenza corse

Integrazione modale
- Coincidenze con altri mezzi di trasporto (urbano, extraurbano, treno)

Attenzione all'ambiente
- Riduzione inquinamento

Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
- Servizi aggiuntivi a bordo e a terra (annuncio fermate, emettitrice biglietti automatica, audiovisi a bordo)

Servizi per disabili
- Servizi per viaggiatori portatori di handicap (pedane, bus attrezzati, ausili visivi e acustici)

Giudizio complessivo
In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio ….? Esprima un voto da 1 a 5, dove 1=molto insoddisfatto e 5=molto soddisfatto.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

1. Età:
2. Sesso:
3. Occupazione attuale:
   - lavoratore dipendente (operaio/ impiegato/ insegnante)
   - lavoratore autonomo (artigiano/ rappresentante/ libero professionista)
   - commerciante/ imprenditore/ dirigente
   - casalinga/o
   - pensionato/a
   - studente
   - disoccupato
   - altro (specificare)

LUOGO DI EFFETTUAZIONE DELL'INTERVISTA (DA COMPILARE A CURA DELL'INTERVISTATORE)

Via (se a terra)…… N° fermata (se a terra) ……

Linea n.: …… Corsa n.: …… N°. aziendale del mezzo: ……

data effettuazione dell'intervista: ……

ora di partenza della corsa (solo se extraurbana) ……

ora dell'intervista (sia urbano che extraurbano) ……

situazione metereologica : ….. (sereno, coperto/variabile, piovoso) …….