

## Gli esiti dell'indagine di soddisfazione dell'utenza 2017 svolta da BluBus

Nella seconda metà del mese di novembre 2017 si è svolta l'indagine di soddisfazione dell'utenza, commissionata da BluBus alla società specializzata TiForma di Firenze. L'obiettivo dell'indagine è, come di consueto, quello di capire come il servizio di trasporto pubblico svolto da BluBus venga percepito dagli utenti, complessivamente e per diversi aspetti specifici stabiliti dalla Regione Toscana, allo scopo di ottenere una valutazione dell'efficacia di quanto fino ad ora realizzato e indicazioni utili a fini di ulteriore miglioramento dei servizi.

Il sondaggio è stato effettuato intervistando 841 passeggeri a bordo dei bus oppure in attesa alle fermate. Le interviste sono state pianificate per linea ed orario, in modo da interessare l'intera rete del servizio, nelle diverse fasce orarie della giornata.

### L'utenza intervistata

L'utenza intervistata risulta al 60% femminile, in età compresa fra i 19 e i 60 anni (58% nel servizio urbano e 64% nell'extraurbano), le professioni/occupazioni prevalenti risultano "lavoratori dipendenti" (31% nel servizio urbano e 22% nell'extraurbano) e "studenti" (29% nell'urbano e 27% nell'extraurbano).

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato di utilizzare frequentemente il bus, tutti i giorni o qualche volta la settimana (83% nell'urbano, 70% nell'extraurbano), prevalentemente per la difficoltà ad utilizzare altri mezzi (38% nell'urbano, 46% nell'extraurbano), ma per gli utenti del servizio urbano è rilevante anche la motivazione della convenienza economica (24%) e di "non avere problemi di parcheggio" (23%).

### I giudizi

La "valutazione complessiva del servizio" rileva una percentuale alta di soddisfazione (quasi l'81%, pur in leggero calo rispetto al 2016), con un gradimento per il servizio urbano in marcata crescita e superiore all'89%, mentre l'extraurbano registra una sensibile flessione e si attesta al 77%.

Tra le domande poste all'utenza, vi era la richiesta di individuare i più importanti aspetti del servizio di trasporto pubblico, che sono risultati nell'ordine, non diversamente dal passato, la regolarità e frequenza del servizio, la sicurezza complessiva del viaggio e poi il comportamento del personale per il servizio urbano e, nel servizio extraurbano, il livello delle coincidenze. Dall'indagine, per questi aspetti fondamentali emergono giudizi certamente positivi, con un gradimento dell'86% per la sicurezza, del 74% per la regolarità del servizio, dell'88% per il comportamento del personale e dell'82% per il sistema delle coincidenze e più in generale dell'intermodalità.

Altri aspetti del servizio positivamente valutati risultano il livello del servizio commerciale e di front-office (90% di gradimento) e l'attenzione all'ambiente (72%).

Meno positivo il gradimento espresso dall'utenza su altri aspetti, che rendono quindi necessari specifici approfondimenti e l'individuazione di opportune azioni di miglioramento.

Infatti, soltanto il 59% degli intervistati si dichiara soddisfatto della "pulizia dei mezzi", mentre il gradimento è un po' più alto (66%) per l'aspetto della "comodità del viaggio", che rileva la comodità dei bus, l'efficacia della climatizzazione e l'accessibilità dei mezzi. In quest'ultimo caso, si tratta di un aspetto che trarrà progressivo miglioramento dal rinnovo del parco autobus, già in atto. Anche l'aspetto dei "servizi per i disabili" (55% di gradimento, pur con un'importante progressione rispetto al passato) è collegato all'accessibilità dei

mezzi ed alle caratteristiche di allestimento, con pedana per l'accesso agli utenti in carrozzina e vano di alloggio dedicato. Gli autobus che vengono man mano acquistati sono dotati di questi ausili e potranno concorrere ad un miglioramento del gradimento anche di questo aspetto.

Gli aspetti "servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni" (44% di gradimento) e "informazione alla clientela" (56%) potranno anch'essi registrare un importante miglioramento, già in tempi brevi, grazie alla prossima attuazione, nel 2018, della bigliettazione elettronica ed alla realizzazione del progetto di localizzazione satellitare dei mezzi e quindi di tutte le funzionalità collegate (informazioni in tempo reale all'utenza tramite pannelli intelligenti e app).

I giudizi degli utenti rilevati dall'indagine confermano sostanzialmente, in una logica di miglioramento continuo del servizio, la validità degli sforzi compiuti dall'azienda in questi ultimi anni in condizioni operative certo non semplici e degli interventi già in corso di attuazione, a partire dal fondamentale rinnovo del parco autobus che ha visto, negli ultimi cinque anni, la sostituzione di oltre il 50% del parco veicolare con autobus nuovi o usati in buono stato e che sta proseguendo con l'immissione in servizio di almeno altri 12 autobus nuovi (di cui 11 già presentati pubblicamente di recente) entro il primo semestre 2018.

<b>BLUBUS Indagine di soddisfazione dell'utenza 2017</b> <b>Gradimento dell'utenza per Fattori della Qualità</b> (valori %)			
<b>Fattori della QUALITA'</b> (da normativa Regionale - schema Carta dei Servizi)	<b>Gradimento servizio urbano</b>	<b>Gradimento servizio extraurbano</b>	<b>Gradimento servizio complessivo</b>
<b>Sicurezza</b>	<b>91,94</b>	<b>83,39</b>	<b>86,37</b>
<b>Regolarità e frequenza del servizio</b>	<b>83,27</b>	<b>70,74</b>	<b>74,52</b>
<b>Pulizia dei mezzi</b>	<b>60,89</b>	<b>58,26</b>	<b>59,21</b>
<b>Comodità del viaggio</b>	<b>66,13</b>	<b>65,94</b>	<b>66,23</b>
<b>Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni</b>	<b>43,55</b>	<b>43,84</b>	<b>44,07</b>
<b>Servizi per disabili</b>	<b>67,34</b>	<b>49,58</b>	<b>55,08</b>
<b>Informazione alla clientela</b>	<b>67,34</b>	<b>52,28</b>	<b>56,79</b>
<b>Aspetti relazionali e di comunicazione</b>	<b>91,13</b>	<b>86,85</b>	<b>88,11</b>
<b>Livello di servizio commerciale e front-office</b>	<b>91,94</b>	<b>89,04</b>	<b>90,32</b>
<b>Integrazione modale</b>	<b>89,52</b>	<b>77,23</b>	<b>82,22</b>
<b>Attenzione all'ambiente</b>	<b>84,27</b>	<b>66,44</b>	<b>72,83</b>