

## **Gli esiti dell'indagine di soddisfazione dell'utenza 2018 svolta da BluBus**

### **Presentazione dell'indagine e note di commento dei risultati**

Nella prima metà del mese di dicembre 2018 si è svolta l'indagine di soddisfazione dell'utenza, commissionata da BluBus alla società specializzata TiForma di Firenze. L'obiettivo dell'indagine è capire come il servizio di trasporto pubblico svolto da BluBus venga percepito dagli utenti, complessivamente e per diversi aspetti specifici individuati dalla Regione Toscana, allo scopo di ottenere una valutazione dell'efficacia di quanto fino ad ora realizzato e indicazioni utili per ricercare ulteriori miglioramenti dei servizi.

Il sondaggio è stato effettuato intervistando 730 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. Sono state effettuate 320 interviste ai passeggeri del servizio urbano, e 410 interviste sui servizi extraurbani.

#### **L'utenza intervistata**

L'utenza intervistata risulta al 57% femminile nel servizio urbano, al 59% nell'extraurbano. Nel servizio urbano è prevalente la fascia d'età compresa tra 46 e 55 anni (33%) mentre nell'extraurbano il 32% degli utenti intervistati è costituito da ultra65enni.

La maggior parte degli intervistati del servizio urbano ha dichiarato di utilizzare frequentemente il bus, almeno 3 giorni a settimana: complessivamente il 58%, ed il 57% è munito di abbonamento o di carnet multicorse. Nel servizio extraurbano, il 70% degli intervistati utilizza il mezzo pubblico abitualmente, almeno 3 giorni alla settimana (il 42% più di 5 giorni a settimana), il 50% è munito di abbonamento ed il 7% di carnet multicorse.

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato di usare il mezzo pubblico per difficoltà ad utilizzare altri mezzi.

#### **I giudizi**

La "valutazione complessiva del servizio" rileva una percentuale di soddisfazione del 79% per il servizio urbano, e del 73% per il servizio extraurbano. Si tratta di gradimento complessivo piuttosto elevato.

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, uguali per entrambi i servizi urbano ed extraurbano, la regolarità del servizio, la sicurezza complessiva del viaggio ed infine la frequenza delle corse, anche se, occorre rilevare, quest'ultimo aspetto dipende dalla programmazione del servizio attuata dagli Enti e non quindi dall'azione aziendale. Per gli aspetti del servizio che gli intervistati ritengono più importanti, vale la pena ricordare il livello di soddisfazione espresso dagli utenti: il 77% per la sicurezza ed il 67% per la regolarità.

Altri aspetti positivamente valutati risultano quelli riguardanti il comportamento del personale (aspetti relazionali e di comunicazione: 84%), il sistema di coincidenze (82%), il livello del servizio commerciale e di front-office (76% di gradimento).

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

Il giudizio più critico espresso dall'utenza, con un gradimento del 57,92%, riguarda l'informazione alla clientela. Su questo aspetto peraltro risulta una importante percentuale, pari al 21%, di utenti che non forniscono risposta, valore che incide sensibilmente sulla percentuale complessiva di gradimento.

Proprio sull'informazione all'utenza, nel corso del mese di dicembre 2018, BluBus-Copit ha attuato importanti iniziative, rese possibili dall'attivazione della rete di telelocalizzazione satellitare del parco veicolare. Si tratta di innovazioni che hanno richiesto un lungo periodo per la realizzazione e la sperimentazione ed importanti investimenti, ma che hanno prodotto un salto qualitativo nell'informazione all'utenza. E' stato così possibile attivare, nel dicembre 2018, un primo lotto di "paline intelligenti" che forniscono all'utenza informazioni sul tempo reale di attesa della prossima corsa, tramite display e sonoro. Ulteriori paline intelligenti saranno attivate nel corso del 2019.

Nel giugno 2018 viene resa disponibile anche la app "Teseo" un programma che consente dal proprio smartphone o tablet e dal pc, di ottenere informazioni sulla rete del servizio e di pianificare il proprio viaggio. Nel mese di dicembre 2018 "Teseo" è stata implementata con la funzione del "tempo reale": l'informazione sul tempo di attesa della prossima corsa. L'implementazione è stata resa possibile dall'entrata a regime del sistema di telelocalizzazione satellitare dei bus.

Altre iniziative, come la bigliettazione elettronica introdotta nel giugno 2018 per la rete urbana di Pistoia e la possibilità di "caricare" il proprio abbonamento urbano sulla propria Carta Mobile dal sito web di BluBus, rinnovato nella grafica e nei contenuti ed implementato, vanno nella direzione di permettere un accesso al servizio sempre più agevole, "leggero" ed informato. Già nel mese di Marzo 2019 è stato inoltre rinnovato anche il sito Copit SpA, con una linea grafica parallela a quella del sito BluBus, intuitiva e gradevole.

Il rinnovamento del parco veicolare, che dal 2013 ha registrato complessivamente l'acquisto di 83 autobus, di cui 31 nuovi, rispetto ad parco costituito da 150 mezzi, proseguirà anche nel 2019 con benefici che saranno apprezzabili in termini di miglior comfort per l'utenza e di una accresciuta ecosostenibilità, oltre che di maggiore affidabilità del servizio e conseguente contenimento dei costi aziendali.

BluBus S.c.a r.l.

Pistoia, 22/03/2018