



## **Indagine sulla qualità del trasporto urbano nella città di Potenza “BUS AMICO”**

L'Adoc, L'Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori, ha svolto un'indagine sul trasporto urbano a Potenza.

L'indagine ha avuto inizio ad ottobre 2004 e si è conclusa a gennaio 2005.

Gli obiettivi prefissi sono:

1. Informare i cittadini sui servizi offerti dalla STI;
2. Dare al Comune uno strumento per valutare ed eventualmente adeguare la programmazione sul servizio di trasporto urbano;
3. Ricercare insieme ai responsabili del Comune e della STI le soluzioni alle anomalie riscontrate.

L'Adoc ritiene infatti, che il ruolo dell'associazione dei consumatori sia quello di stimolare enti ed imprenditori lungimiranti che, facendo tesoro delle segnalazioni, riescano ad offrire servizi sempre più efficienti ed adeguati alle esigenze dei cittadini.



Tutta l'inchiesta è stata progettata e svolta in modo tale da essere quanto più possibile obiettiva e imparziale perciò sono stati predisposti due questionari e alcune schede di indagine.

Il primo questionario è stato studiato per raccogliere le informazioni e le opinioni dei cittadini. Le interviste sono state svolte nelle principali piazze e nei luoghi in genere più affollati della città.

Con questa indagine si è voluto accertare:

- il grado di conoscenza del servizio;
- il grado di utilizzo;
- il giudizio che i cittadini hanno sull'adeguatezza del trasporto urbano;
- le sensazioni che i cittadini hanno sui costi e sulla possibilità di reperire informazioni.

I cittadini hanno risposto di buon grado alle domande proposte ed hanno offerto anche molti suggerimenti per migliorare il servizio. I suggerimenti raccolti risultano coerenti con l'analisi complessiva dei dati rilevati.



Il secondo questionario è stato studiato per raccogliere informazioni e le opinioni degli utenti. Le interviste sono state svolte sugli autobus durante la normale attività. Con questa seconda indagine è stato possibile accertare:

- le fasce di utenza più interessate al servizio;
- le difficoltà incontrate nel reperire informazioni e biglietti;
- qual è la sensazione sulla regolarità e puntualità degli autobus.

La ricerca è proseguita con un'indagine mirata alle informazioni che i cittadini possono reperire. In un'apposita tabella sono stati raccolti i dati relativi alle informazioni messe a disposizione dalla Società STI con l'obiettivo di verificare anche il modo di reperire i biglietti.

Gli operatori si sono recati presso molti punti vendita, hanno esaminato le informazioni messe a disposizione nelle fermate, hanno visitato il sito internet della STI, hanno esaminato i depliant informativi e hanno telefonato al numero verde.

Per monitorare l'adeguatezza delle linee urbane e l'efficienza dei mezzi è stato valutato:



- il grado di adeguatezza dei mezzi (stato di conservazione, disponibilità posti a sedere, e disponibilità trasporto disabili);
- la puntualità del servizio.

Il monitoraggio si è concluso con la verifica, in due punti importanti della città (fermate di Piazza Vittorio Emanuele e di Piazza San Giovanni Bosco) per valutare:

- i tempi di attesa alle fermate;
- la frequenza delle corse;
- la puntualità degli autobus.

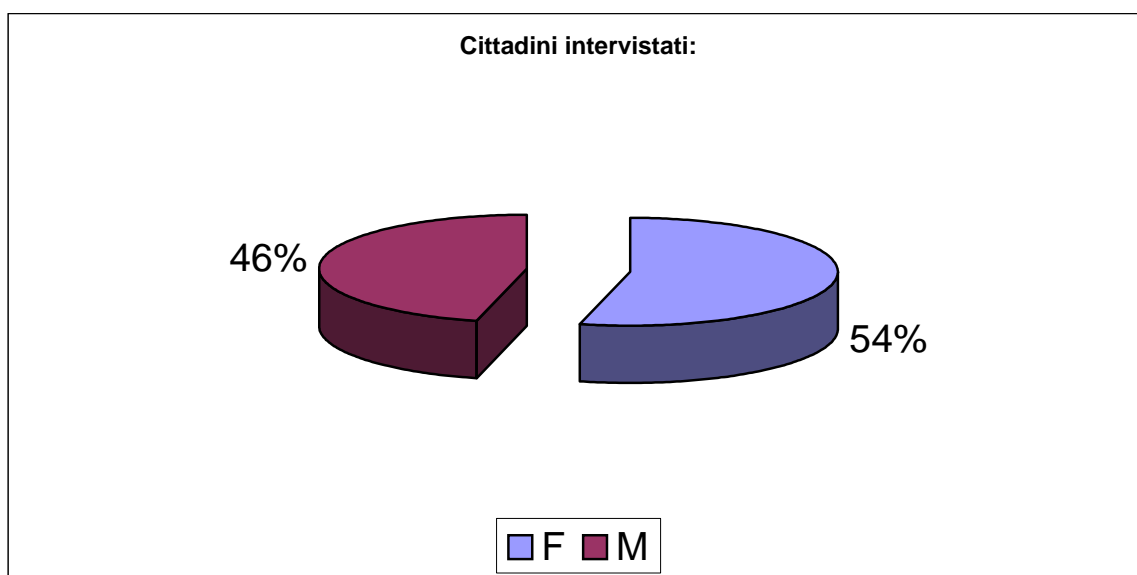
La raccolta di tutti i dati è stata effettuata da operatori muniti di apposito cartellino di riconoscimento.



## Analisi ed Elaborazione dei dati e presentazione dei risultati

### 1° Questionario: Interviste ai cittadini

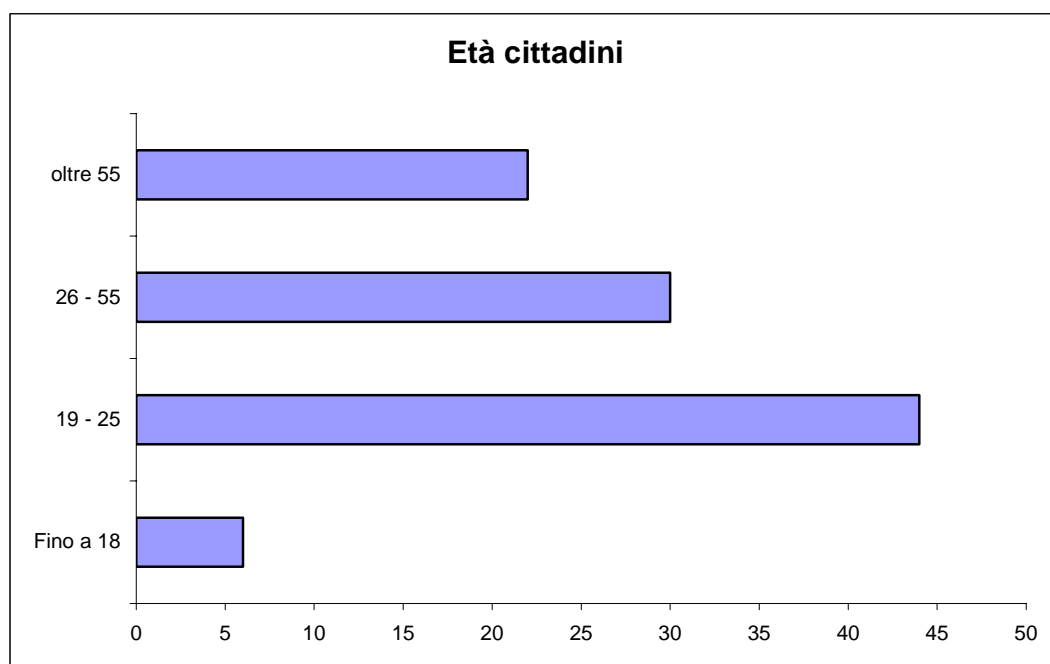
I cittadini intervistati sono per il 46 % uomini e per il 54 % donne.





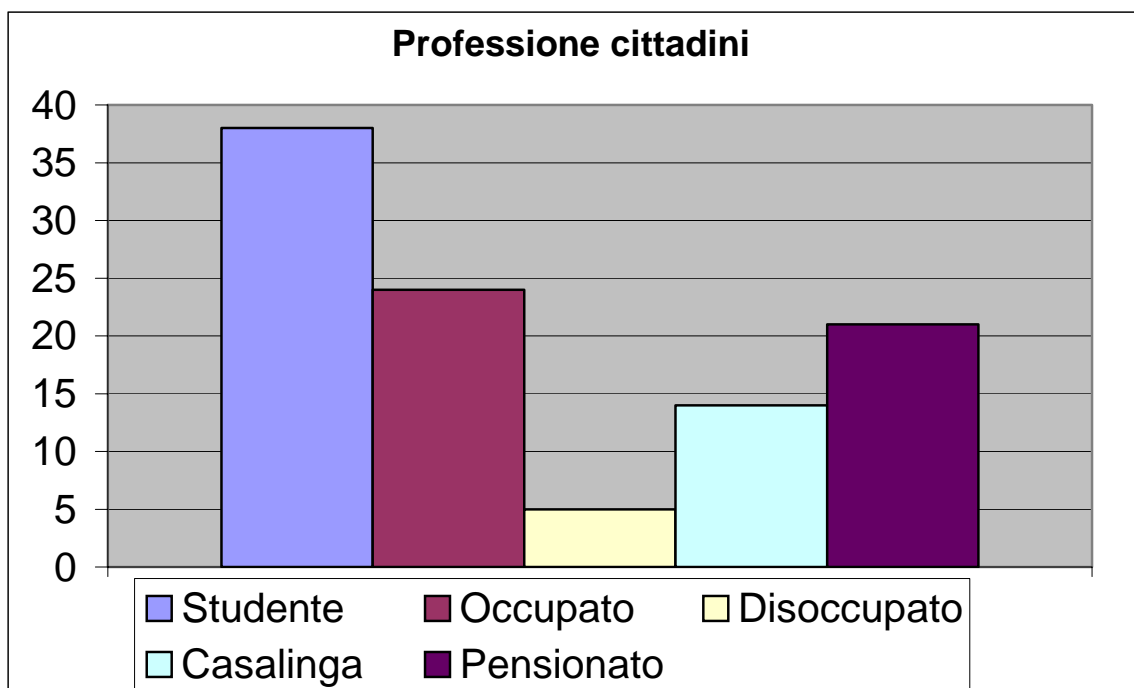
Le fasce d'età sono:

- fino a 18 anni il 6%
- dai 19 e i 25 anni il 43%
- dai 26 ai 55 anni il 29%
- oltre i 55 anni il 22%





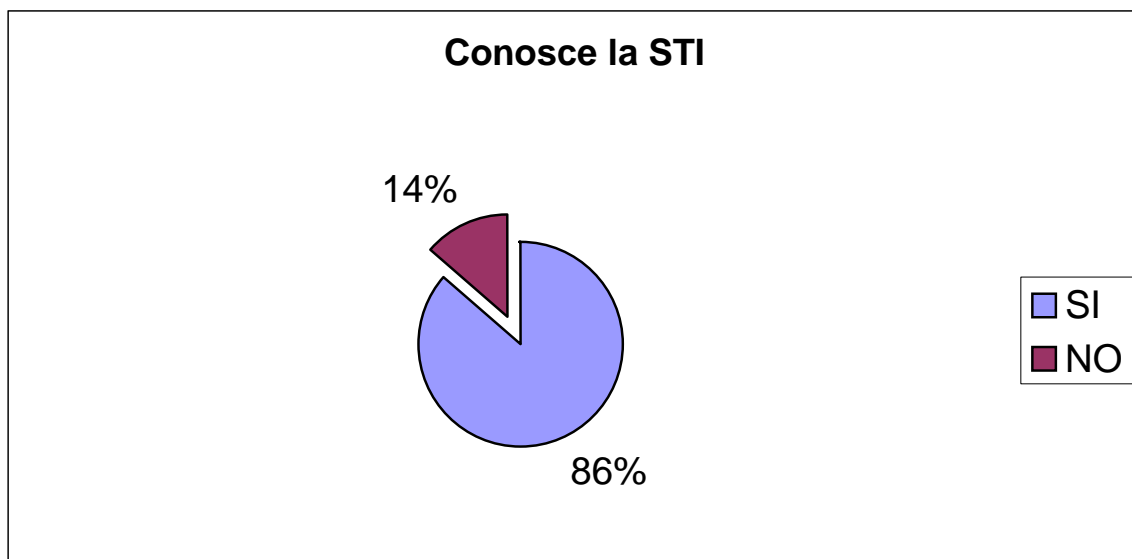
tra gli intervistati il 23% sono occupati, il 37% studenti, il 21% pensionati, il 14% casalinghe e, infine, il 5% disoccupati.





La maggioranza degli intervistati, circa l'86%, ha dichiarato di conoscere il Servizio di Trasporto Urbano.

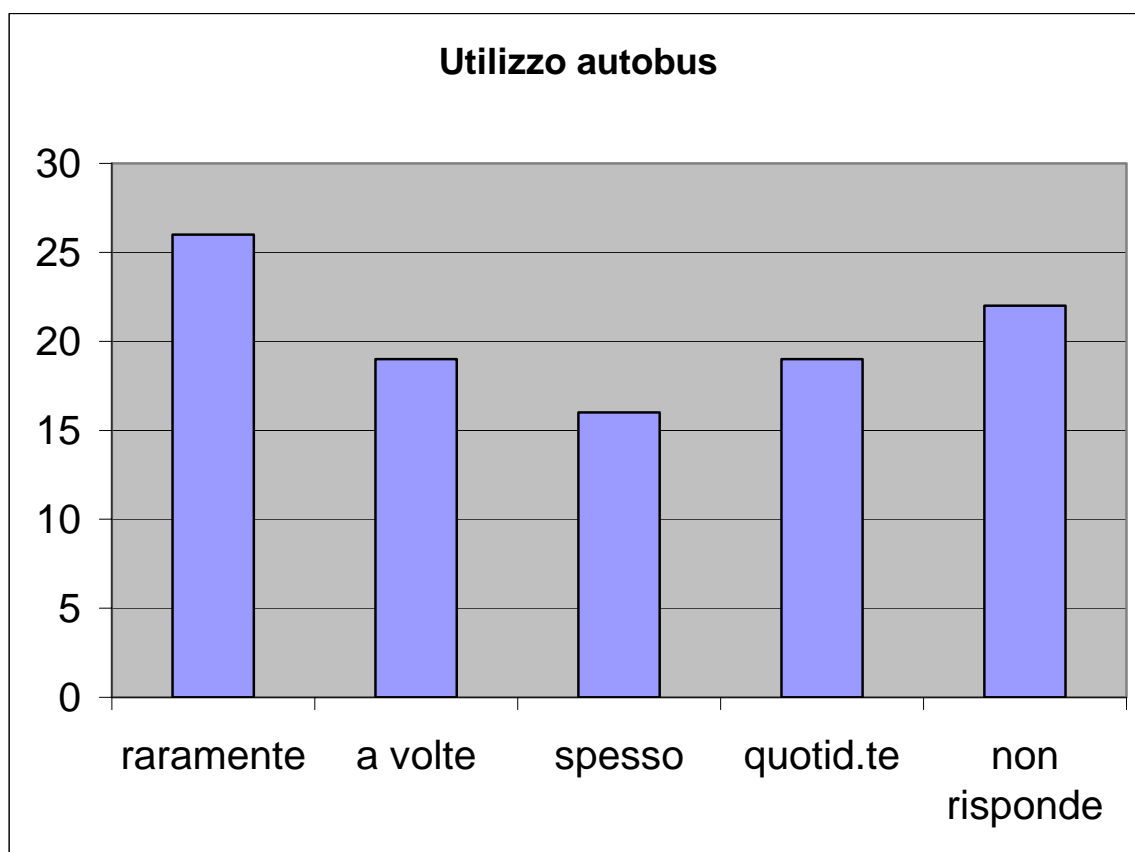
Indagine sulla qualità del trasporto urbano nella città di Potenza "BUS AMICO"





Oltre il 60% dei cittadini ritiene utile l'autobus per fare commissioni o shopping, mentre solo il 19% ha dichiarato di usare l'autobus quotidianamente.

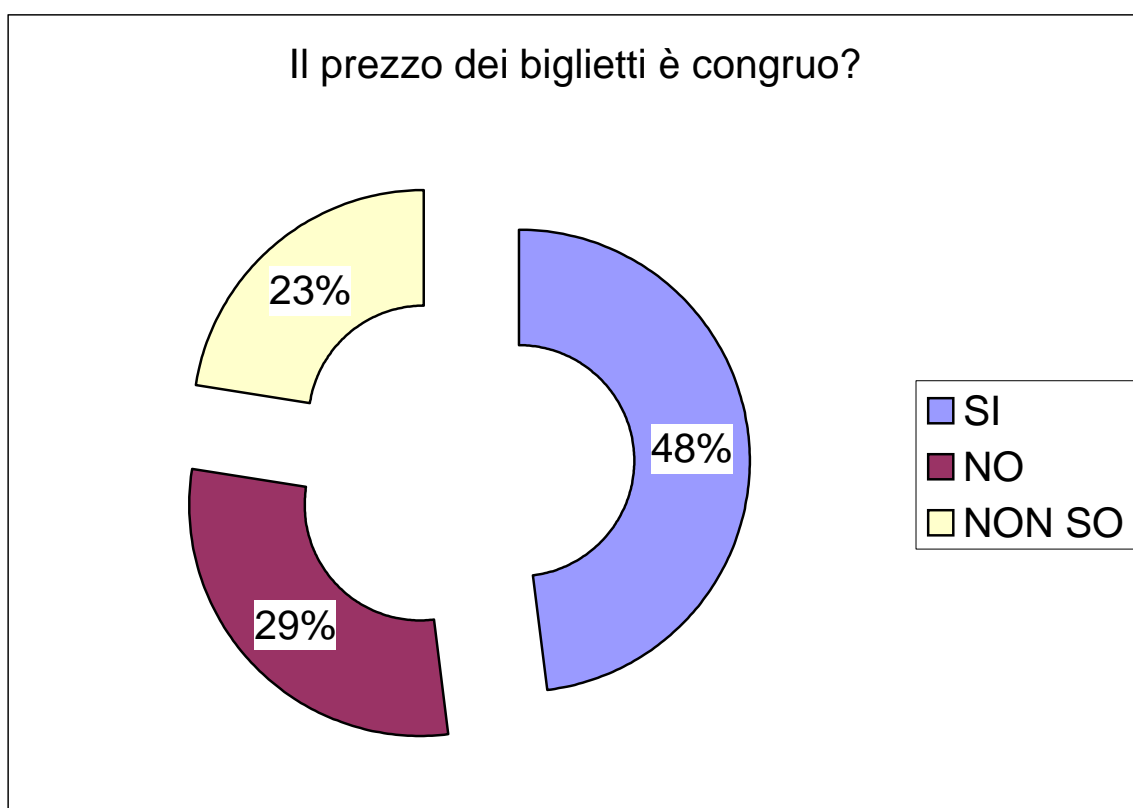
Indagine sulla qualità del trasporto urbano nella città di Potenza "BUS AMICO"





Per quanto riguarda il prezzo dei biglietti, il 48% degli intervistati lo ritiene congruo,

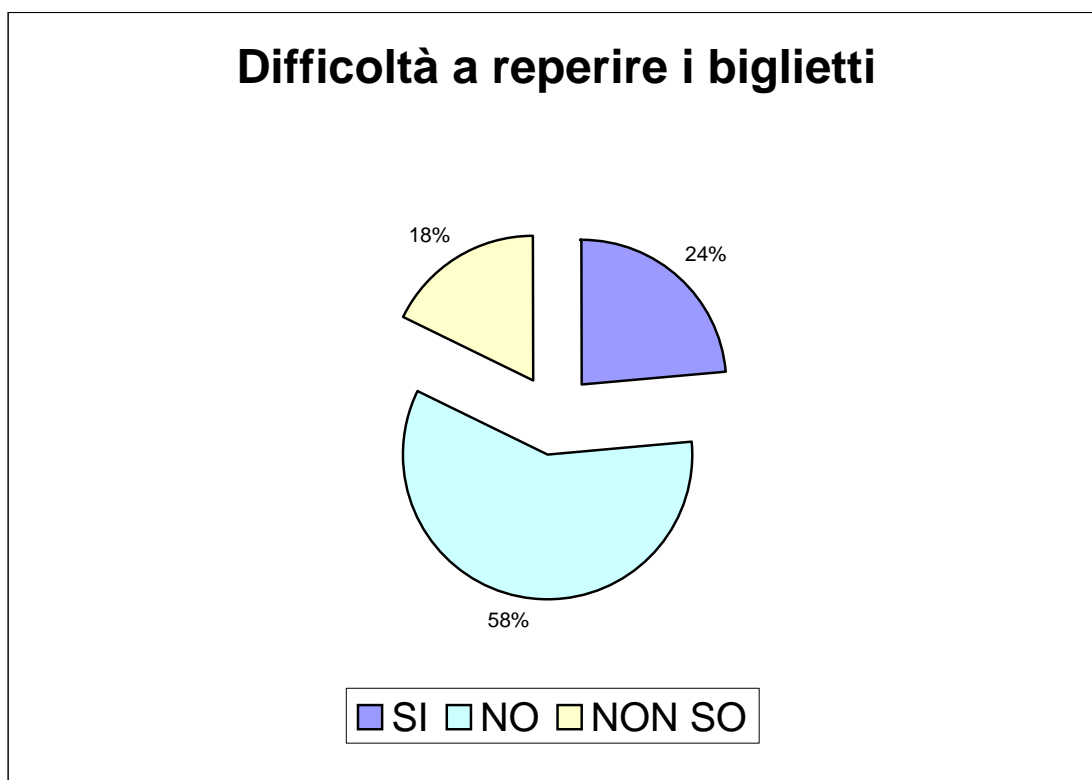
Indagine sulla qualità del trasporto urbano nella città di Potenza "BUS AMICO"





mentre quasi il 60% dei cittadini afferma di aver difficoltà a reperirli.

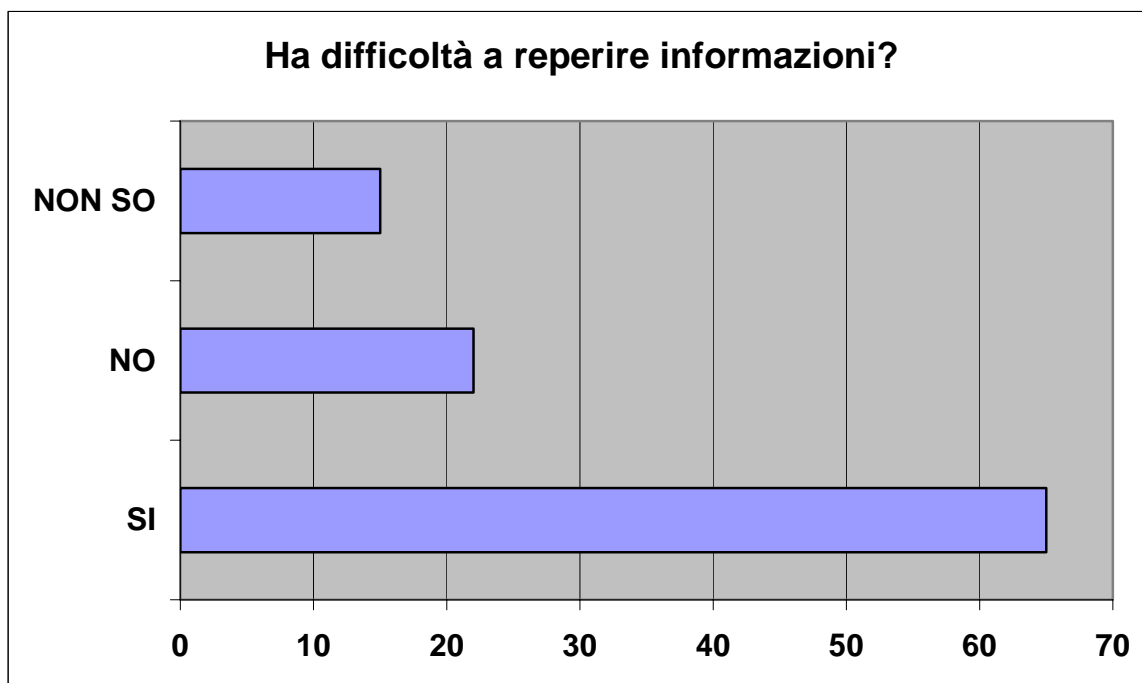
Indagine sulla qualità del trasporto urbano nella città di Potenza "BUS AMICO"





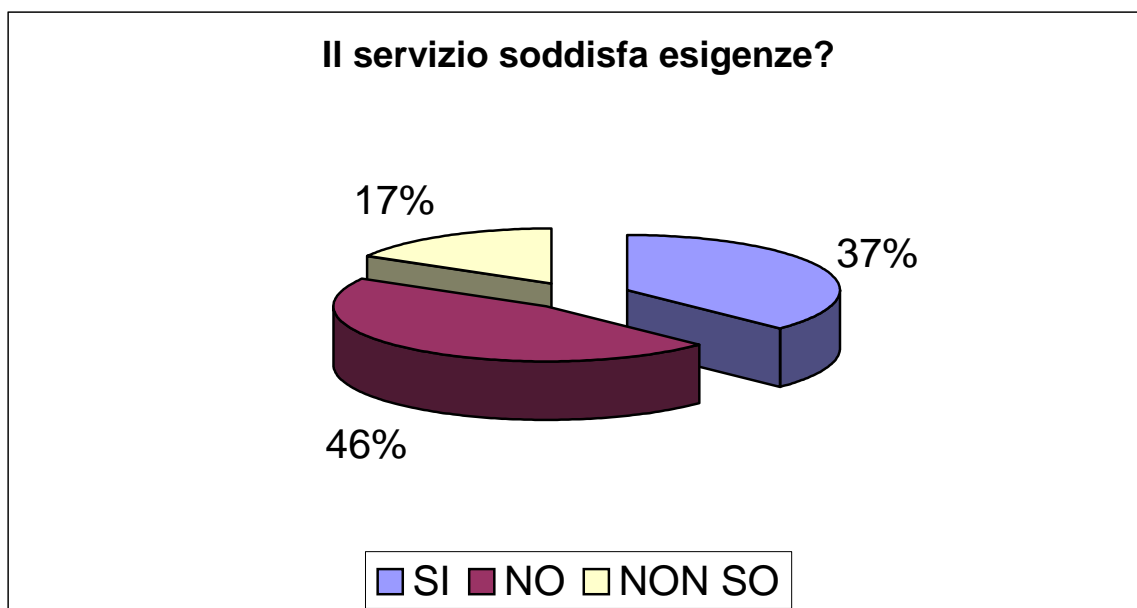
Più drastico è stato il giudizio relativo alle informazioni sulle corse e all'adeguatezza del servizio alle esigenze quotidiane. Infatti, nel primo caso solo il 22% dichiara di non aver difficoltà a reperire le informazioni necessarie ad usufruire del servizio

Indagine sulla qualità del trasporto urbano nella città di Potenza "BUS AMICO"





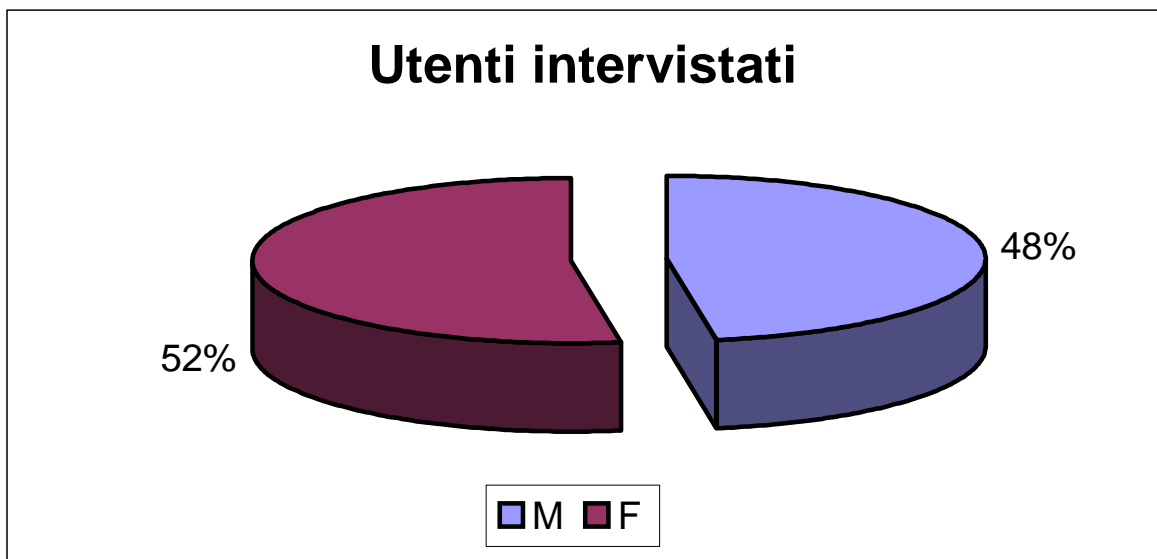
e, nel secondo caso, solo il 37% ritiene il servizio adeguato alle proprie esigenze.





## 2° Questionario: Interviste agli utenti

Gli utenti intervistati sono per il 48 % uomini e per il 52 % donne.

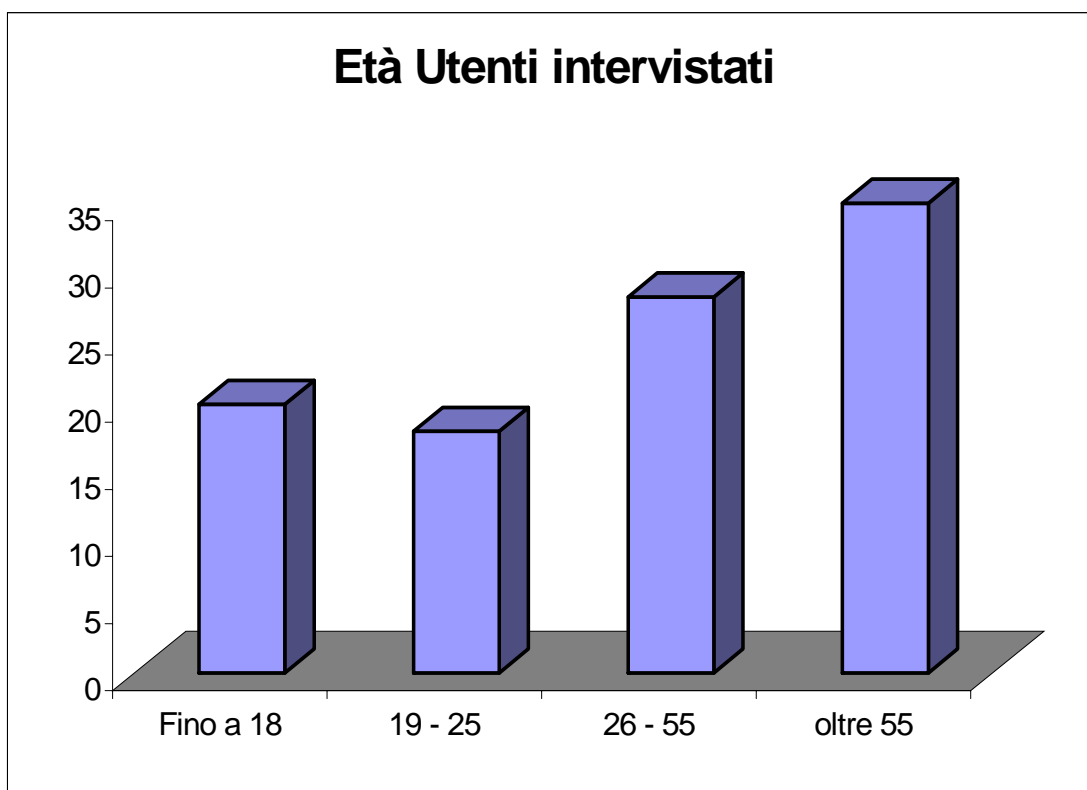




Per fascia di età sono:

- il 20% fino a 18 anni;
- il 18% da 19 a 25 anni;
- il 28% da 26 a 55;
- il 34% oltre i 55 anni.

Indagine sulla qualità del trasporto urbano nella città di Potenza "BUS AMICO"

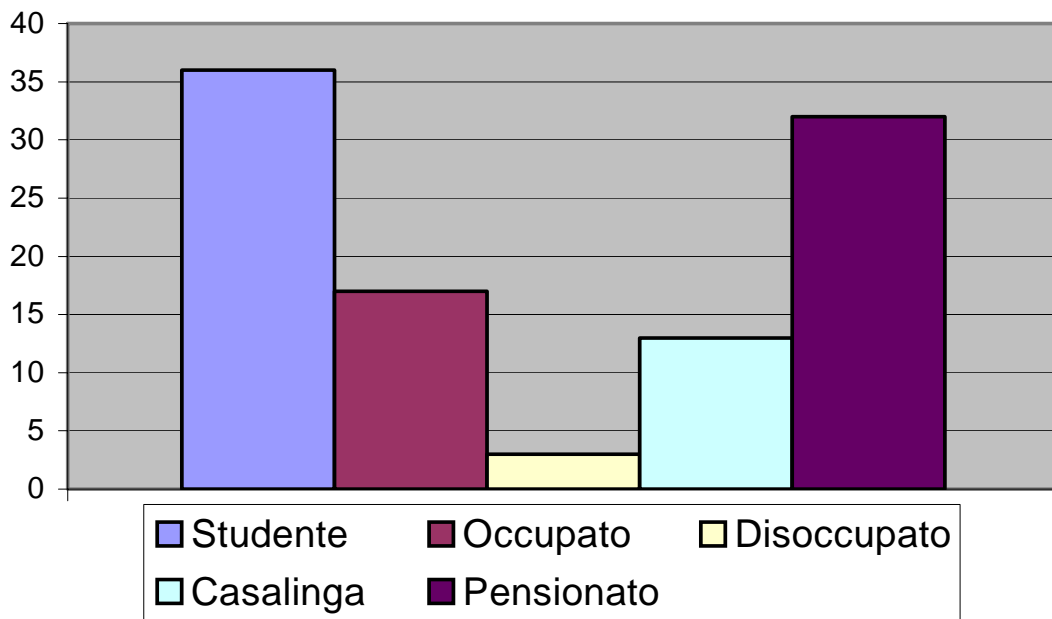




Mentre per professione sono:

- per il 16% occupati;

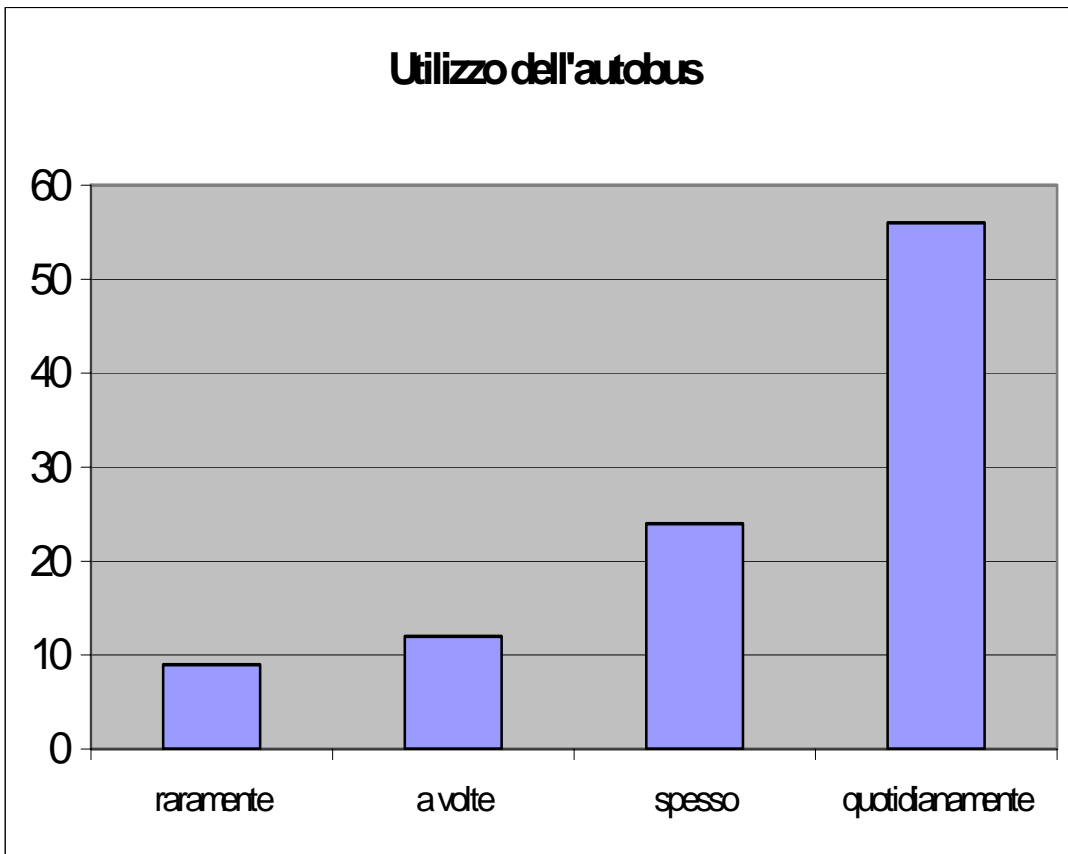
### Professione utenti





### Utilizzo dell'autobus

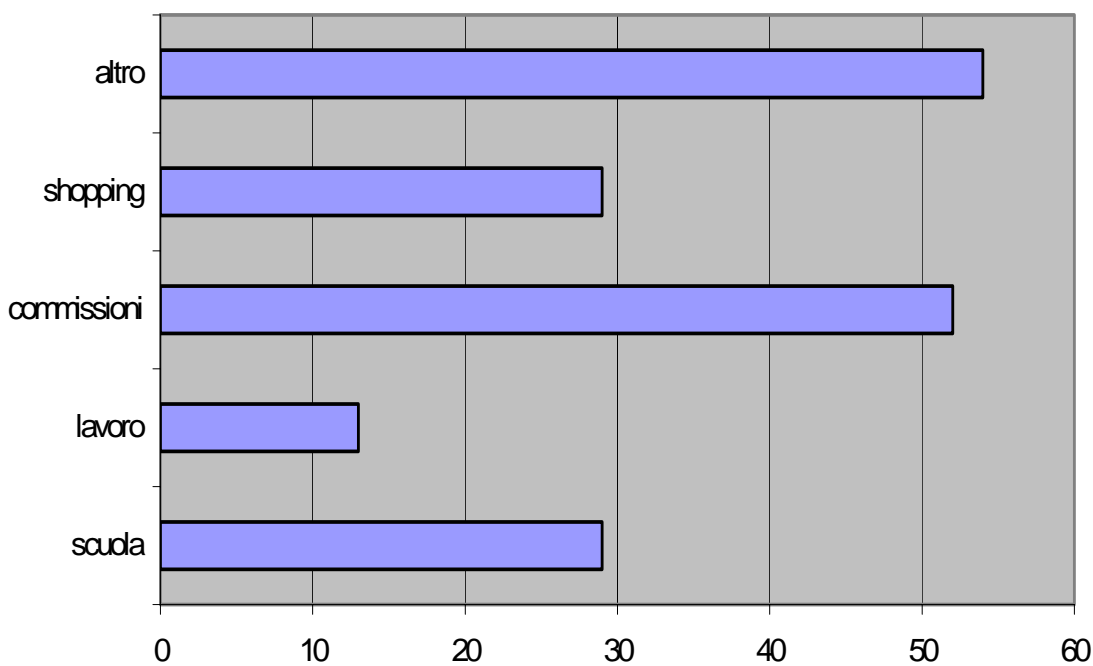
zizzare l'autobus



Indagine su



### Motivo di utilizzo dell'autobus

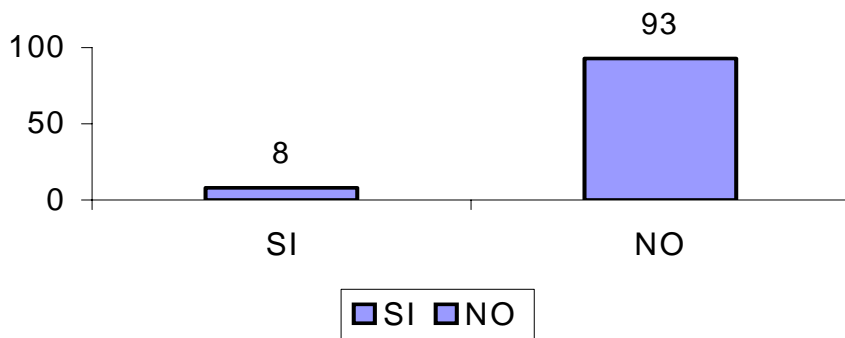


allo shopping degli utenti.

Indagine sulla c



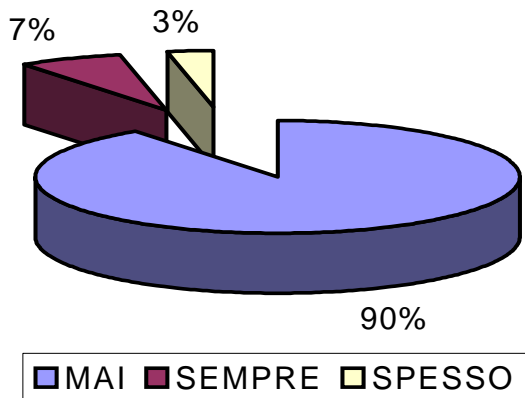
### Difficoltà a reperire i biglietti



...i, gli utenti hanno  
...erire i biglietti né

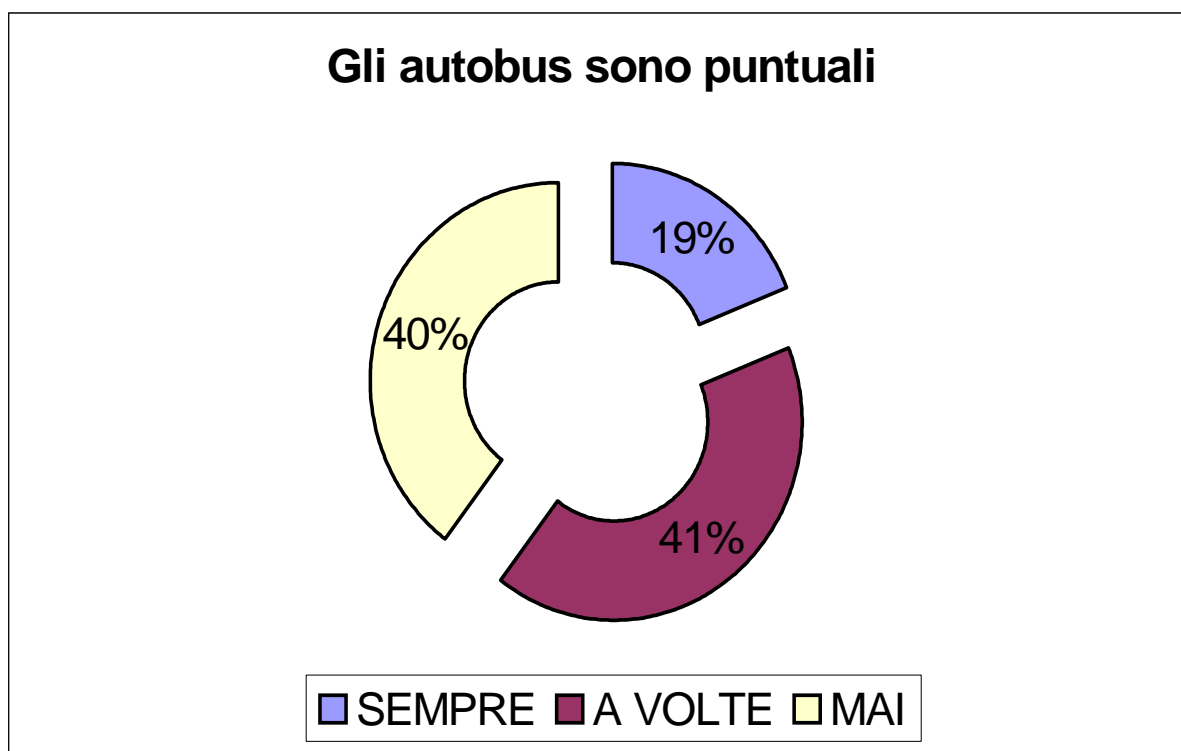
la città di F

### Difficoltà ad usare il biglietto





Il giudizio degli utenti è più drastico circa la regolarità del servizio. Il 50% degli intervistati ha affermato che il servizio non è regolare e solo il 19% ha dichiarato che gli autobus sono sempre puntuali.







## **Informazioni offerte dalla STI**

La STI ha predisposto una serie di strumenti per informare la cittadinanza circa il servizio. In primo luogo ha prodotto dei depliant informativi che riportano i percorsi e gli orari di partenza dai capolinea, poi ha approntato un sito internet e ha apposto in ogni fermata avvisi. Le indagini svolte direttamente dagli operatori dell'Adoc hanno portato alla seguenti conclusioni:

- 1) i punti vendita visitati erano sprovvisti di depliant e le informazioni erano carenti.
- 2) Le fermate, nella maggior parte dei casi, sono:
  - sprovviste di panche per l'attesa;
  - prive di protezione dalle intemperie;
  - e carenti di informazioni relative al transito degli autobus.
- 3) Il sito internet della STI presenta le seguenti anomalie:
  - per circa due mesi non è stato possibile visualizzare gli orari relativi ad ogni fermata (informazioni che comunque non sono esposte nelle fermate)



- quando si tenta di individuare qualche percorso, le risposte fornite dal sistema sono cervelotiche, incomprensibili e comunque poco chiare.
- La stessa società STI ha fornito risposte poco chiare quando è stata interpellata telefonicamente tramite numero verde.
- Per quanto attiene ai depliant, L'ADOC li ha chiesti alla STI e li ha ottenuti.  
In verità, la prima richiesta inviata via fax alla STI in data 20 ottobre 2004 non ha avuto esito, mentre la seconda inviata il 20 dicembre 2004, indirizzata oltre che alla STI anche al Sindaco e agli Assessori della città, ha avuto immediata risposta.



## Segnalazioni dei cittadini

Molti cittadini hanno segnalato che alcune aree sono scarsamente servite dagli autobus.

Precisamente le aree di :

- Macchia Romana;
- Via del Gallitello;
- Viale del Basento.

Risulta invece ben servito ed agevolmente raggiungibile da gran parte dei punti della città, il centro storico anche grazie all'utilizzo delle scale mobili.

A tal proposito è importante segnalare che molte persone nel lamentare la difficoltà a raggiungere punti intermedi (quali ad esempio da via del Gallitello a Piazza Crispi), hanno ritenuto eccessivamente oneroso il costo dell'abbonamento che comprende anche il passaggio nelle scale mobili. In pratica i cittadini richiedono:

- maggiori informazioni sul servizio;
- il servizio nelle zone adesso escluse;
- migliori strutture per l'attesa;
- agevolazioni per coloro che usano soltanto gli autobus.



In conclusione i dati rilevati, che affidiamo alla riflessione di tutti, possono essere la base per una revisione del trasporto urbano e l'Adoc è certamente a disposizione per studiare le integrazioni ed i miglioramenti da apportare al servizio.

Potenza, 01.03.2005