

Indicele de satisfacție al utilizatorilor transportului public București-Ilfov 2019

Cercetare sociologică realizată la solicitarea

Asociației de Dezvoltare Intercomunitară pentru
Transport Public București-Ilfov
conform contract 51/25.09.2019

de către

Institutul de Cercetare a Calității Vieții
Academia Română
Livrabile etapa II

Obiective și
metodologie

Prezentarea
rezultatelor
cercetării

Valoare ISP
2019

Concluzii,
recomandări

© fotostefan.ro

Obiective și metodologie

Obiectiv general

- Realizarea unei cercetări sociologice privind indicele de satisfacție al utilizatorilor transportului public București-Ilfov (ISP)

- Identificarea/măsurarea percepțiilor, opiniilor și evaluărilor populației privind serviciul de transport public din București-Ilfov:
 - tipare de comportament în utilizarea transportului în regiunea București-Ilfov, atât transport public de suprafață, cât și alte mijloace de transport, în comun sau individuale
 - evaluare generală față de transportul public de suprafață și alte mijloace de transport
 - evaluări și percepții față de transportul public de suprafață, pe baza criteriilor specifice în standardul EN 13816:2002

- Cantitativă, specifică sondajelor de opinie
- Mix de metode de eșantionare
 - eșantion probabilist, stratificat în cele 6 sectoare din mun. București (N=358)
 - eșantion de disponibilitate, cu elevi din liceu (N=74)
 - eșantion de disponibilitate în jud. Ilfov (N=39)
- Marja de eroare la eșantionul probabilist, la un nivel de încredere de 95% este de 5,2%.
- În cazul eșantionului probabilist la nivel de București, 80% din respondenți au declarat că folosesc cel puțin o dată pe săptămână transportul public de suprafață.
- În cazul eșantionului de disponibilitate cu elevi, 95% au declarat că folosesc cel puțin o dată pe săptămână transportul public de suprafață.
- În cazul eșantionului de disponibilitate pe locuitori din Ilfov aproximativ 97% dintre respondenți au declarat că folosesc cel puțin o dată pe săptămână transportul public de suprafață
- Baza de eșantionare: listele electorale permanente (mun. București)
- Metoda de culegere a datelor: interviuri față în față, la domiciliul respondenților (mun. București), pe teren, la domiciliul respondenților (jud. Ilfov), auto-completare cu supervizare (elevi de liceu)

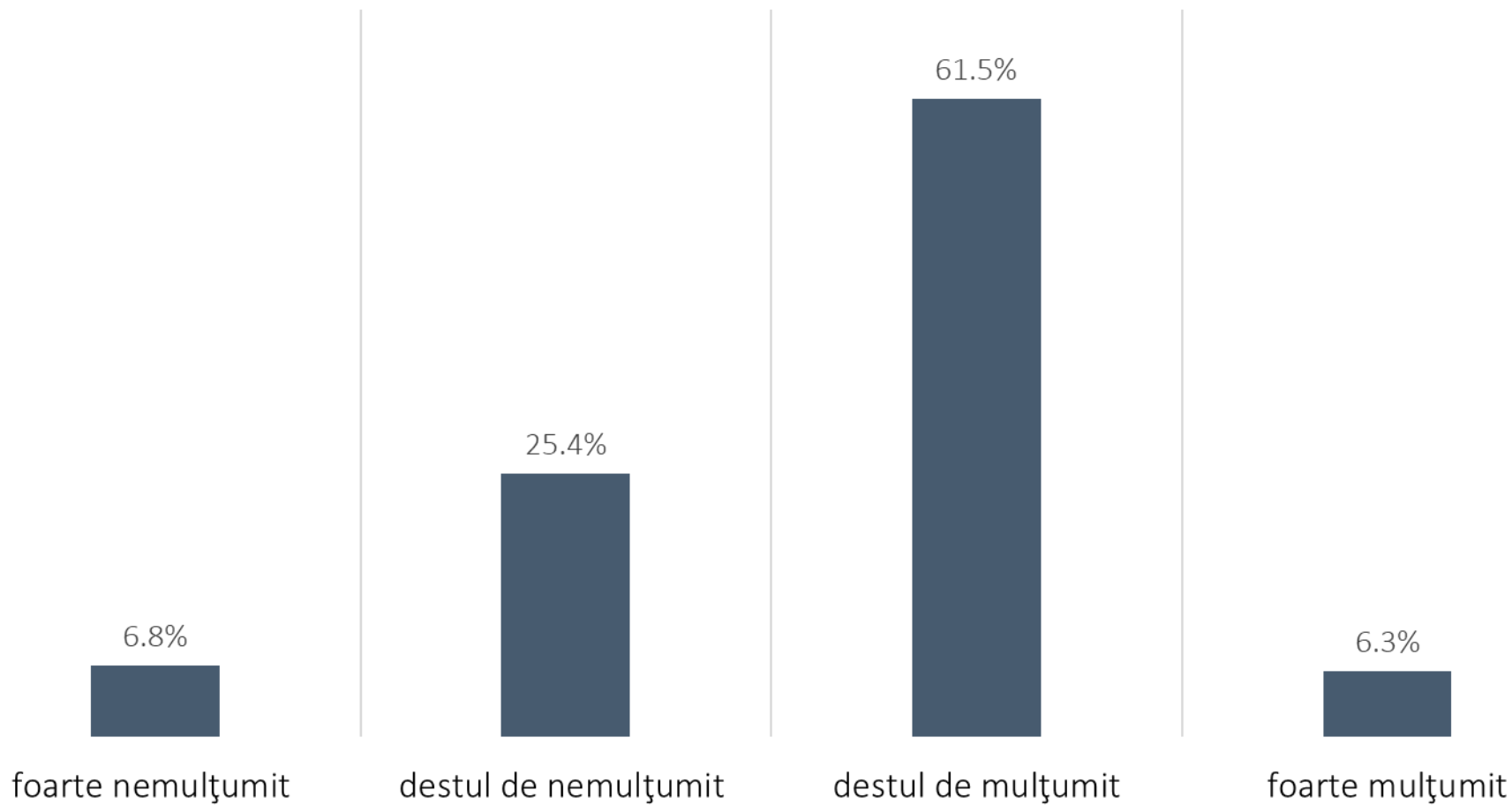
Chestionar standardizat cu întrebări pe următoarele teme

- tipare de comportament în utilizarea transportului în regiunea București-Ilfov, atât transport public de suprafață, cât și alte mijloace
- atitudini față de transportul public de suprafață și alte mijloace de transport
- evaluări și percepții față de transportul public de suprafață, pe baza elementelor de conținut (criterii specifice) ale Standardului EN 13816:2003

Rezultatele cercetării

Prezentarea rezultatelor cercetării

În general, cât de mulțumit/ă sunteți cu serviciile publice de transport la suprafață din localitatea dvs? Ați spune că sunteți...

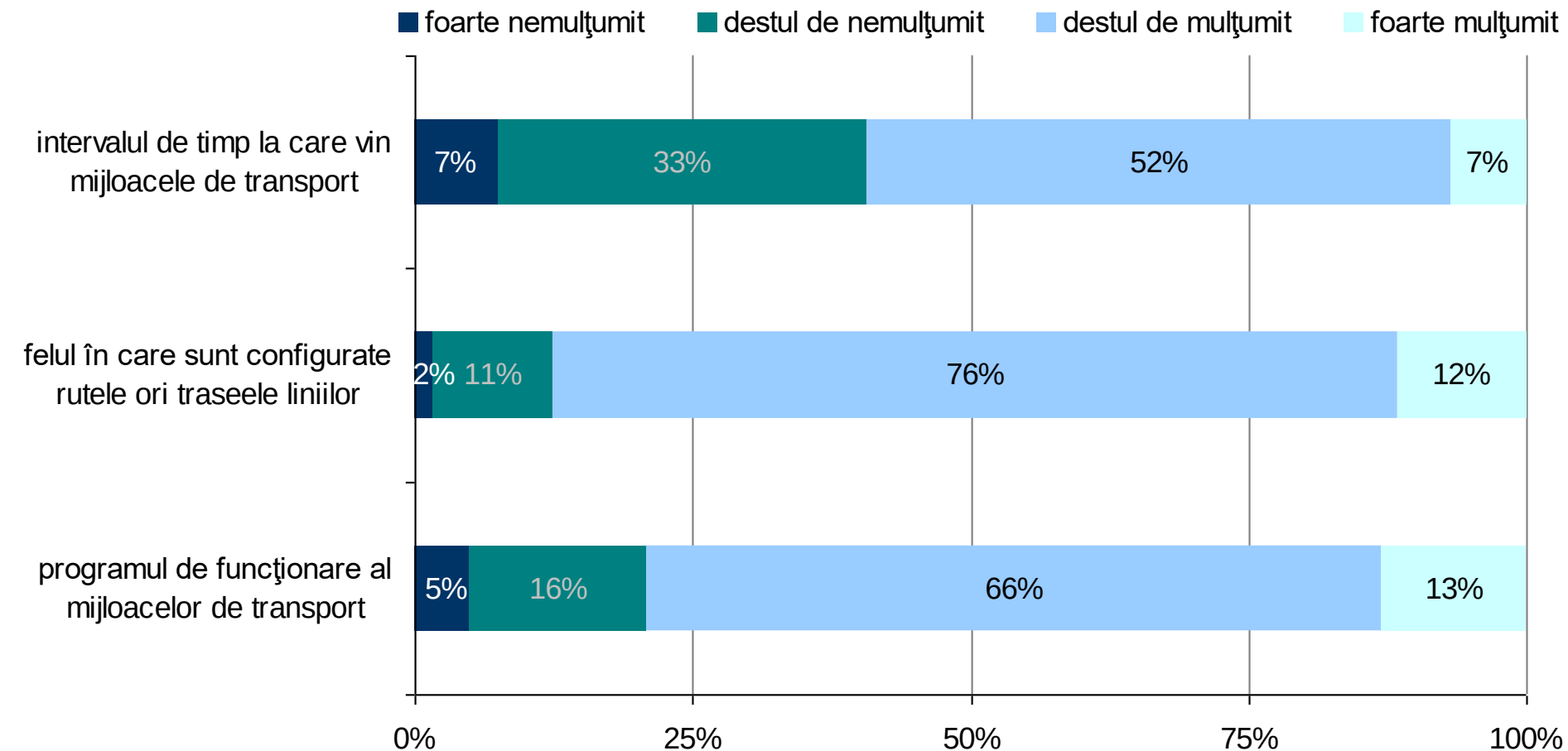


- În continuare prezentăm defalcăt răspunsurile la întrebările care măsoară satisfacția pasagerilor cu transportul public pe cele 6 dimensiuni: disponibilitate (3 itemi); informații (2 itemi); accesibilitate (4 itemi); durată (4 itemi); atenție clienți (1 item); confort (12 itemi); satisfacție generală (1 item).
- Rezultatele au fost calculate numai pentru cei care călătoresc cel puțin o dată pe săptămână cu transportul public de suprafață.

Oferta de servicii/ disponibilitate

Vă rog să vă gândiți la mijloacele de transport în comun la suprafață, tramvaie, autobuze, troleibuze.

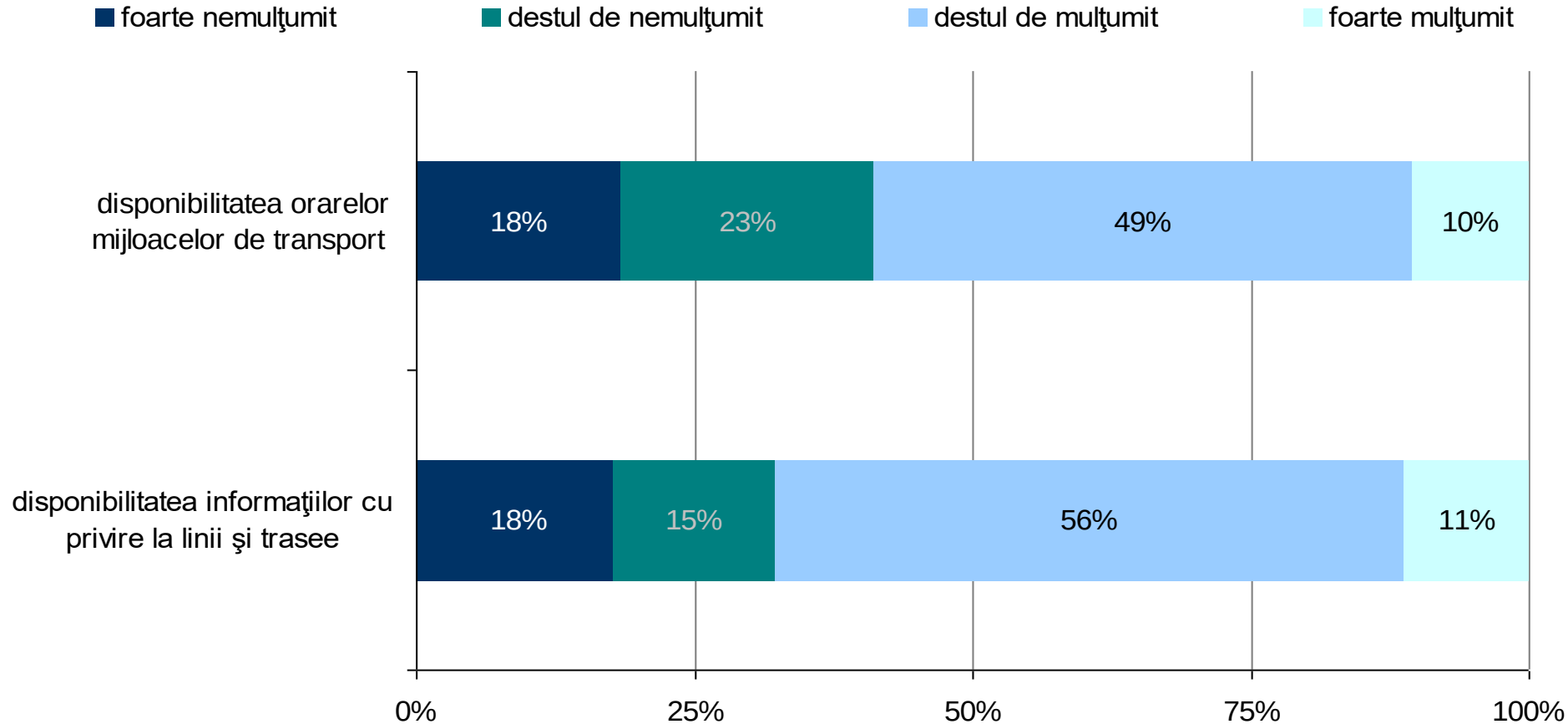
Din experiența dvs, cât de mulțumit sunteți cu....



Sistem de informare călători

Vă rog să vă gândiți la mijloacele de transport în comun la suprafață, tramvaie, autobuze, troleibuze.

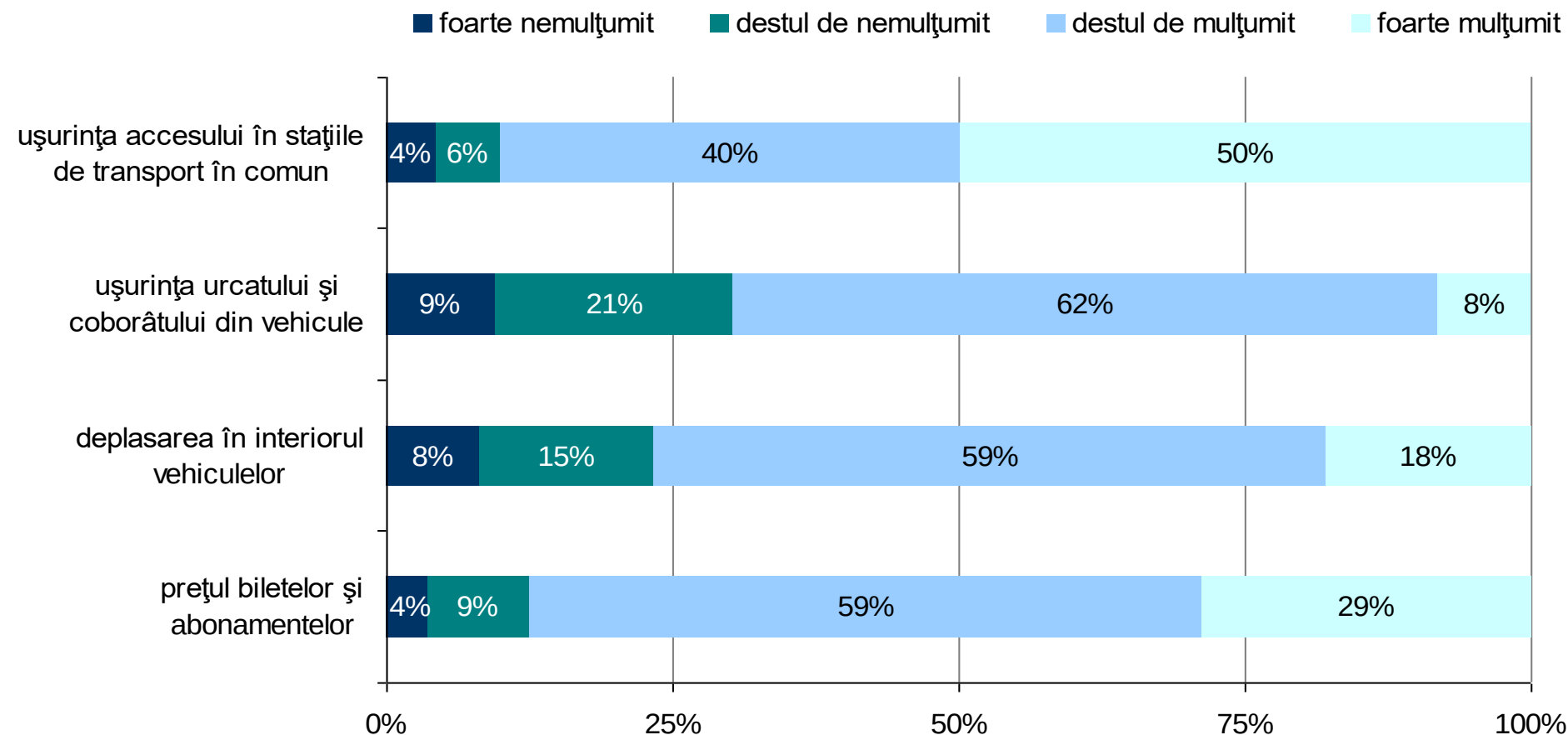
Din experiența dvs, cât de mulțumit sunteți cu....



Accesibilitate

Vă rog să vă gândiți la mijloacele de transport în comun la suprafață, tramvaie, autobuze, troleibuze.

Din experiența dvs, cât de mulțumit sunteți cu....

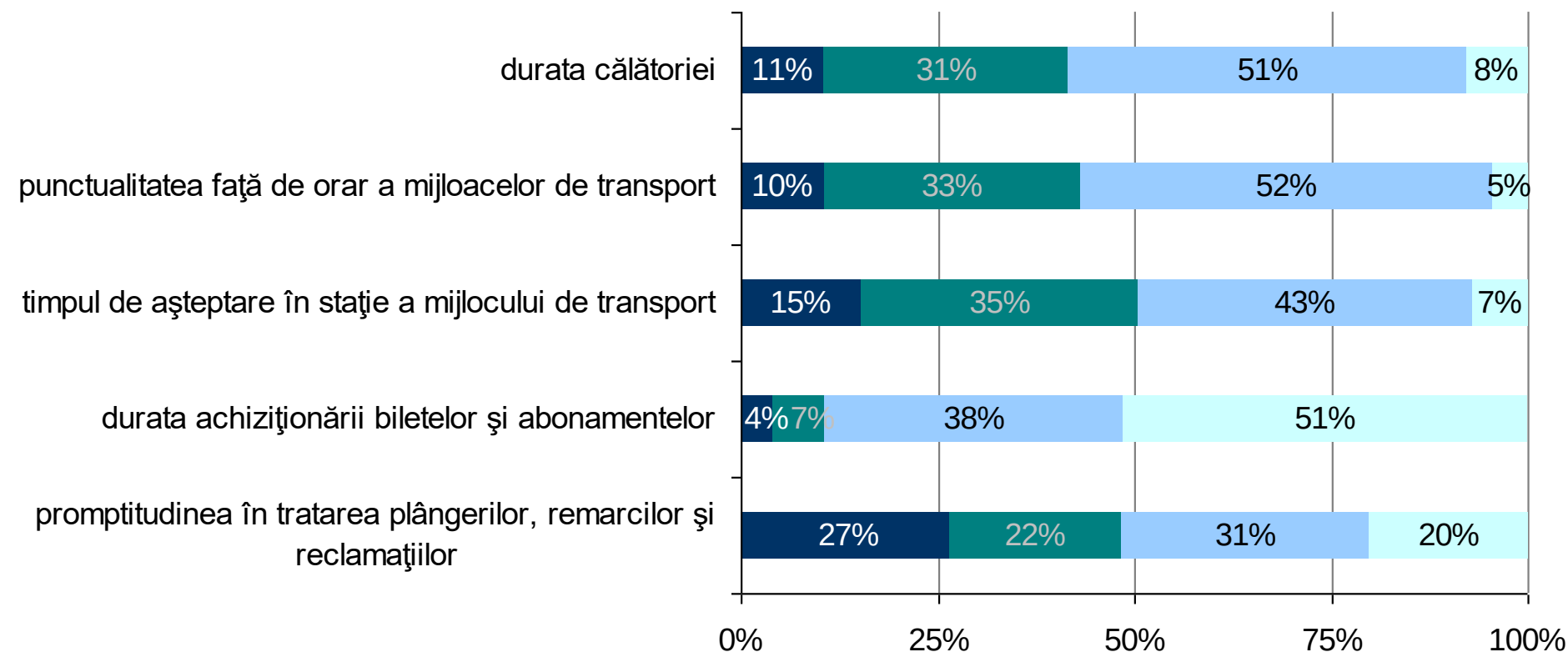


Durata deplasării și atenție pasager

Vă rog să vă gândiți la mijloacele de transport în comun la suprafață, tramvaie, autobuze, troleibuze.

Din experiența dvs, cât de mulțumit sunteți cu....

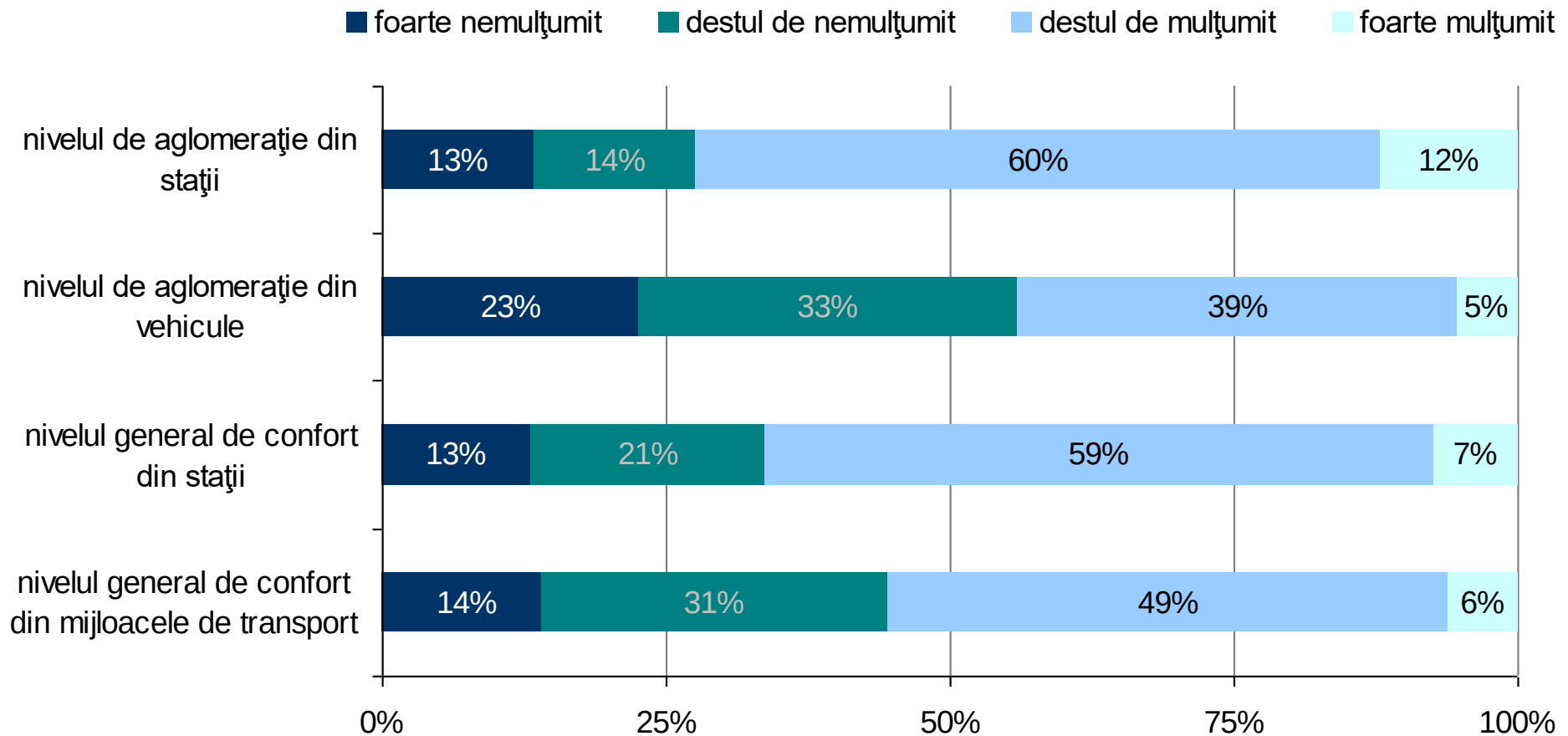
■ foarte nemulțumit ■ destul de nemulțumit ■ destul de mulțumit ■ foarte mulțumit



Confort

Vă rog să vă gândiți la mijloacele de transport în comun la suprafață, tramvaie, autobuze, troleibuze.

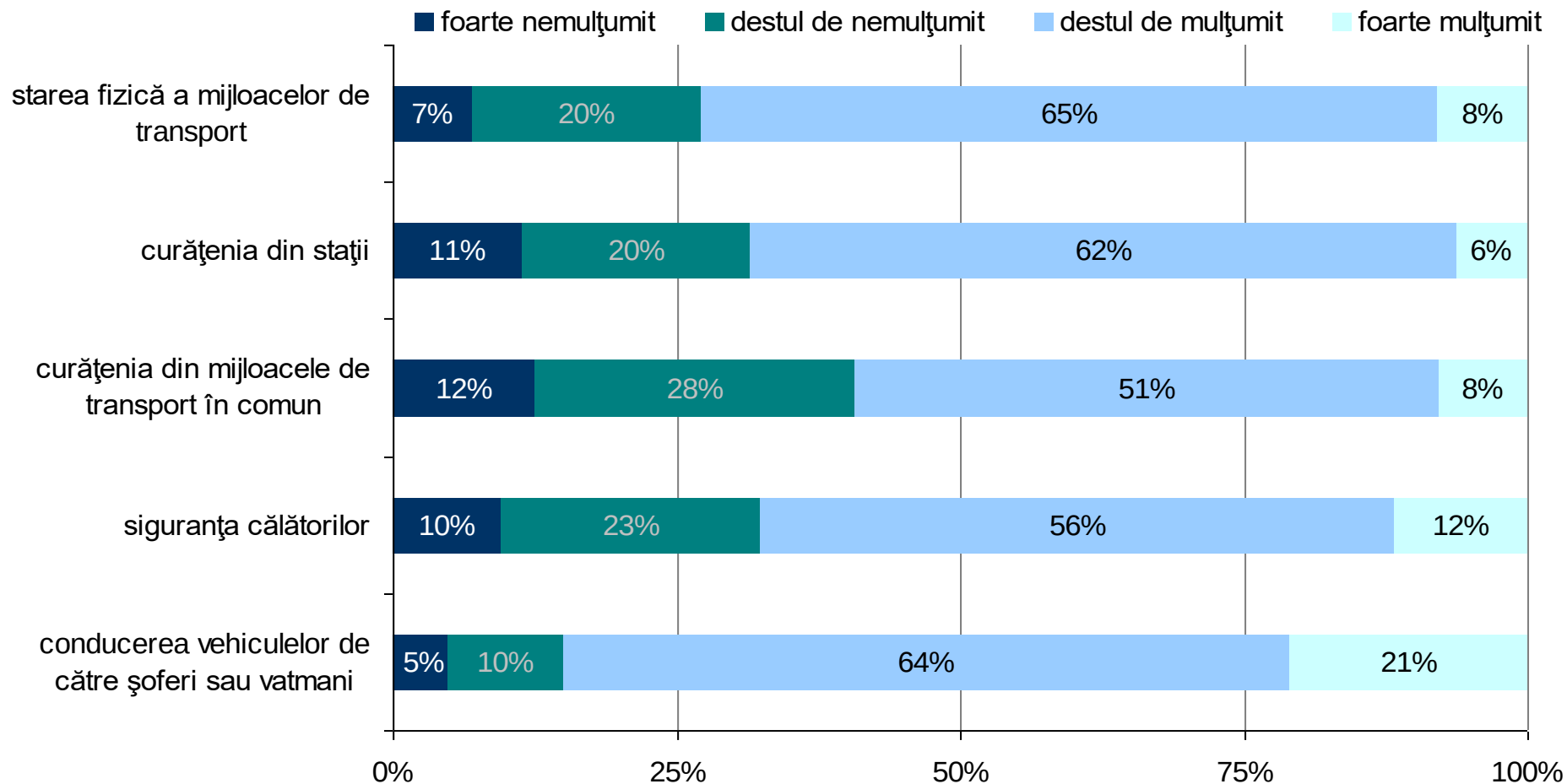
Din experiența dvs, cât de mulțumit sunteți cu....



Confort

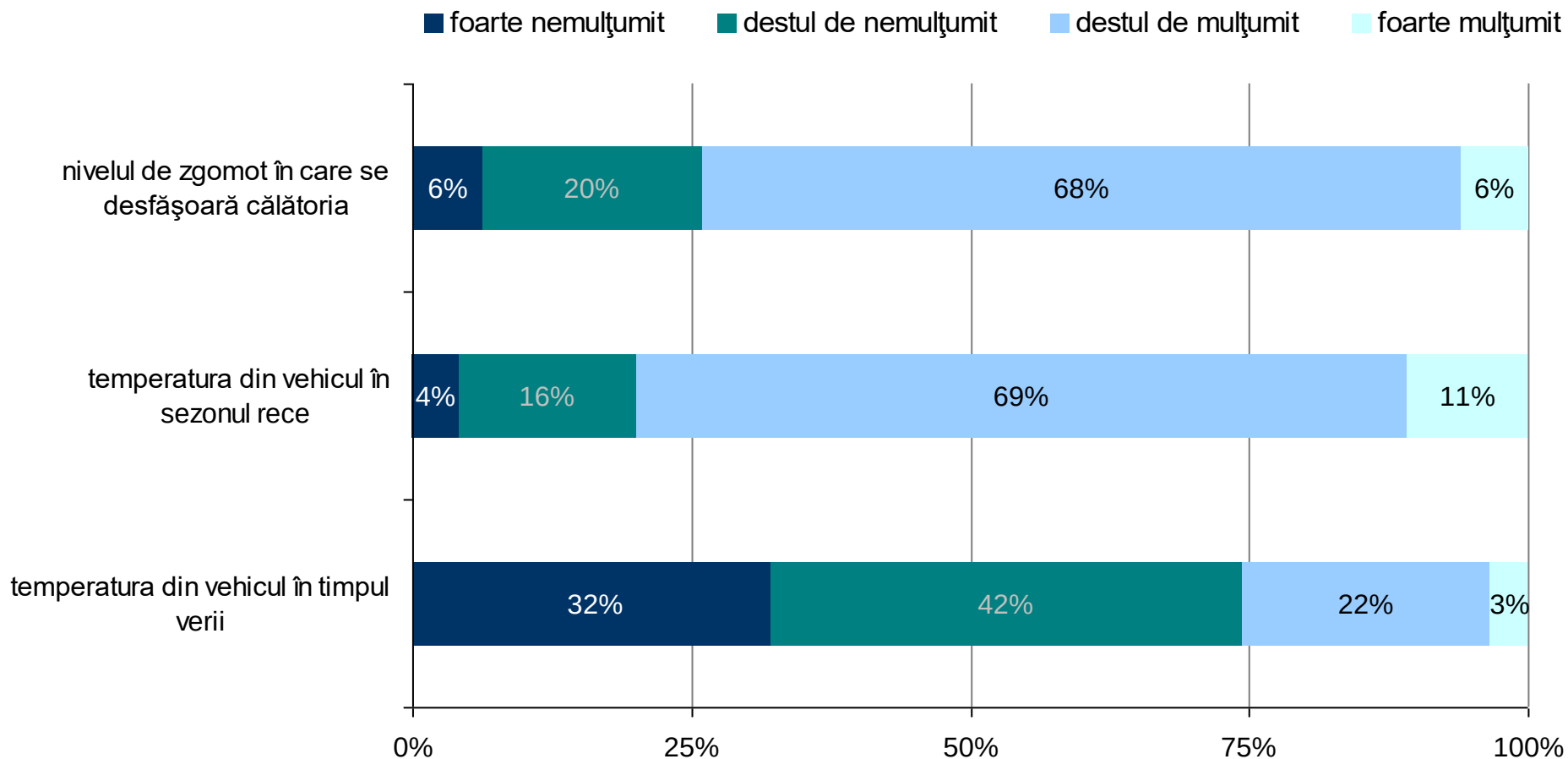
Vă rog să vă gândiți la mijloacele de transport în comun la suprafață, tramvaie, autobuze, troleibuze.

Din experiența dvs, cât de mulțumit sunteți cu....

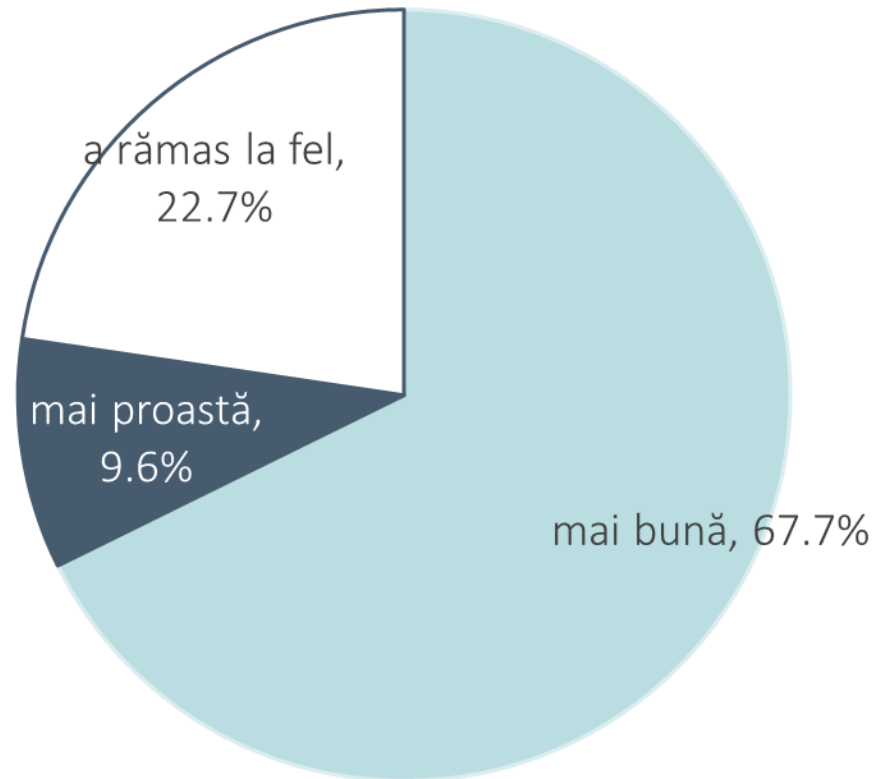


Confort

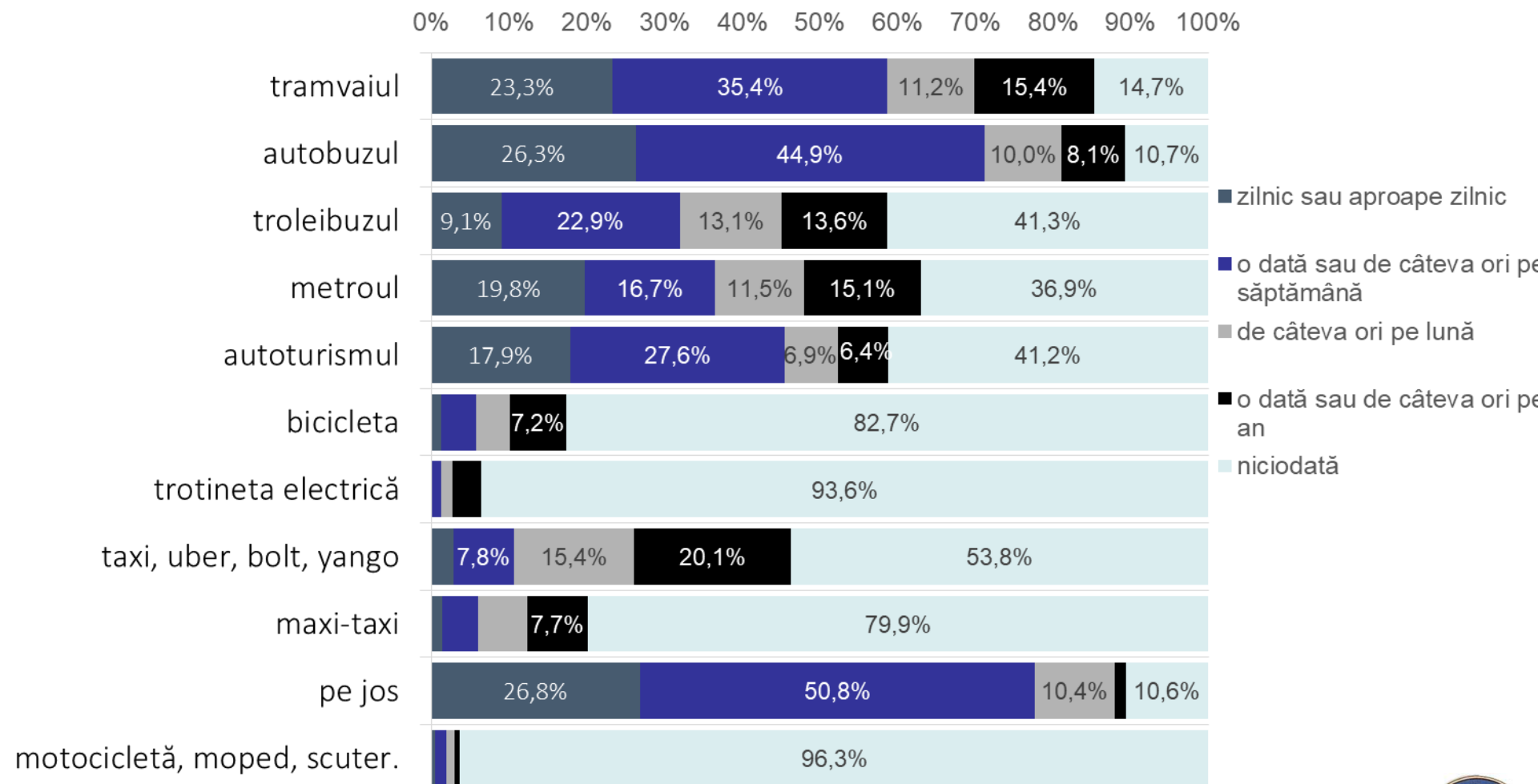
Vă rog să vă gândiți la mijloacele de transport în comun la suprafață, tramvaie, autobuze, troleibuze. Din experiența dvs, cât de mulțumit sunteți CU....



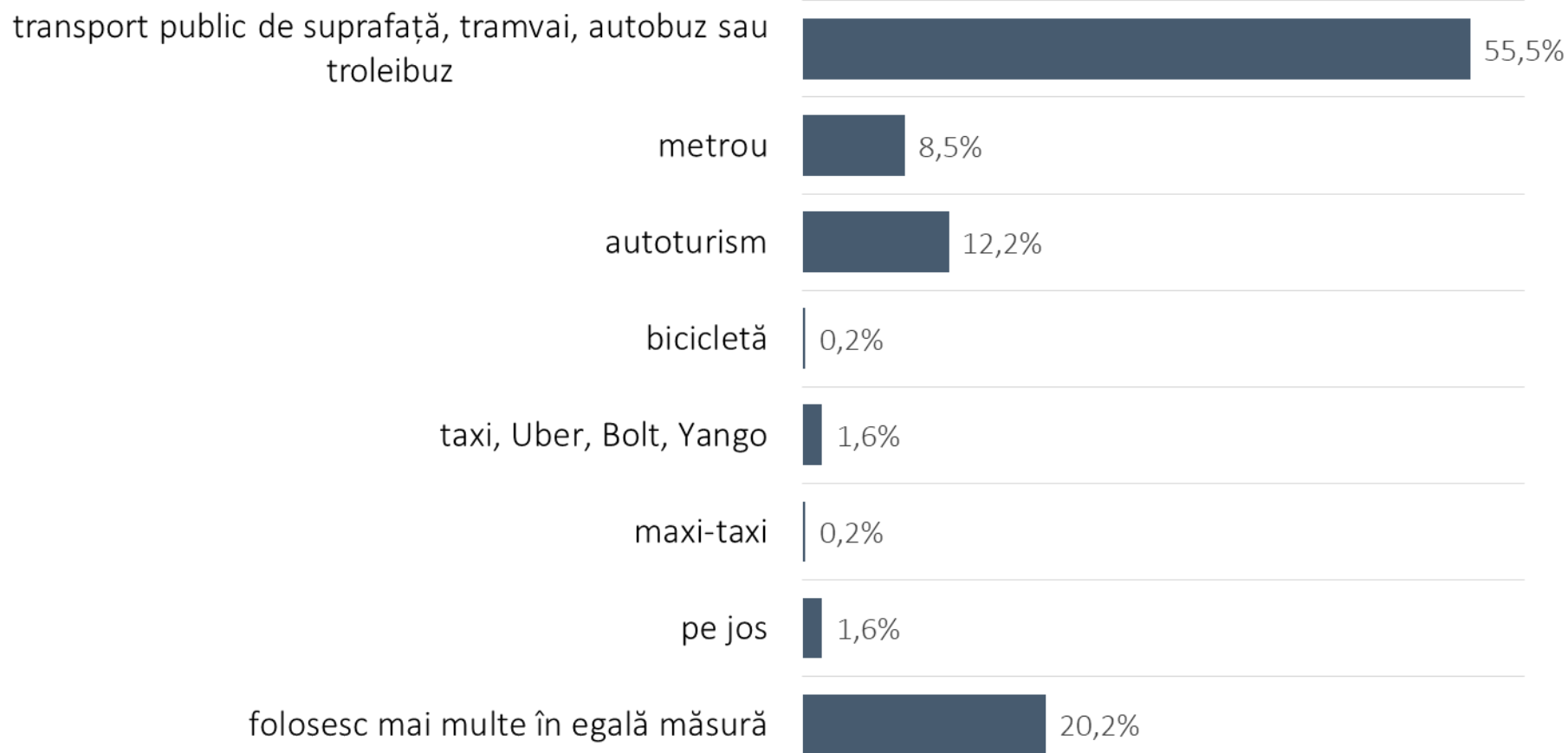
În opinia dvs., în localitatea dvs, față de acum 3 ani, situația transportului în comun este mai bună, mai proastă sau a rămas la fel?



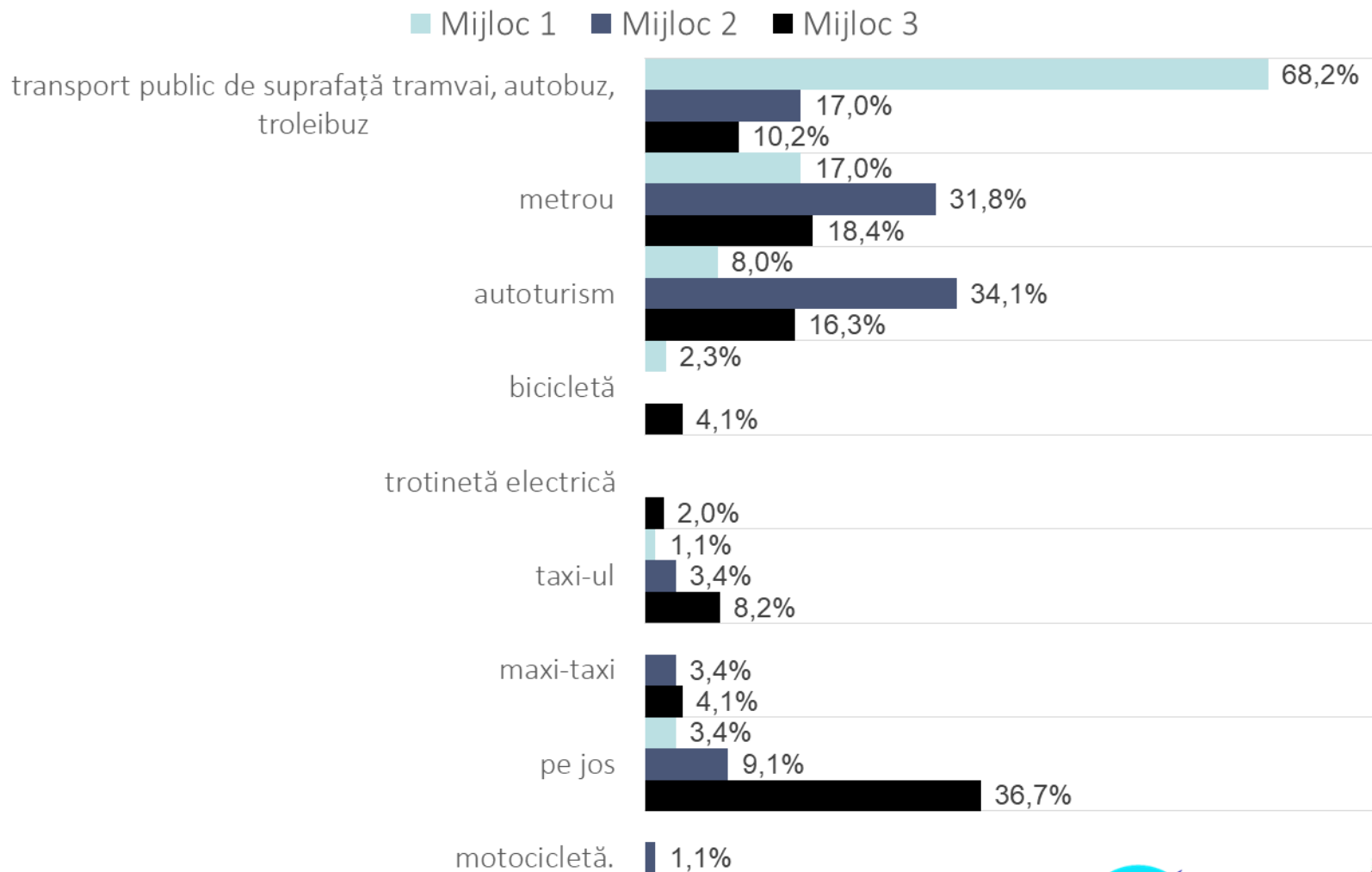
În ultimul an, cât de des ați călătoriți în București cu...?



Dintre opțiunile de transport în localitate, cum călătoriți cel mai des?



Pe care dintre următoarele le folosiți în egală măsură?



Într-o zi obișnuită, cât de mult durează o călătorie de transport public la suprafață, chiar dacă schimbați mai multe linii?

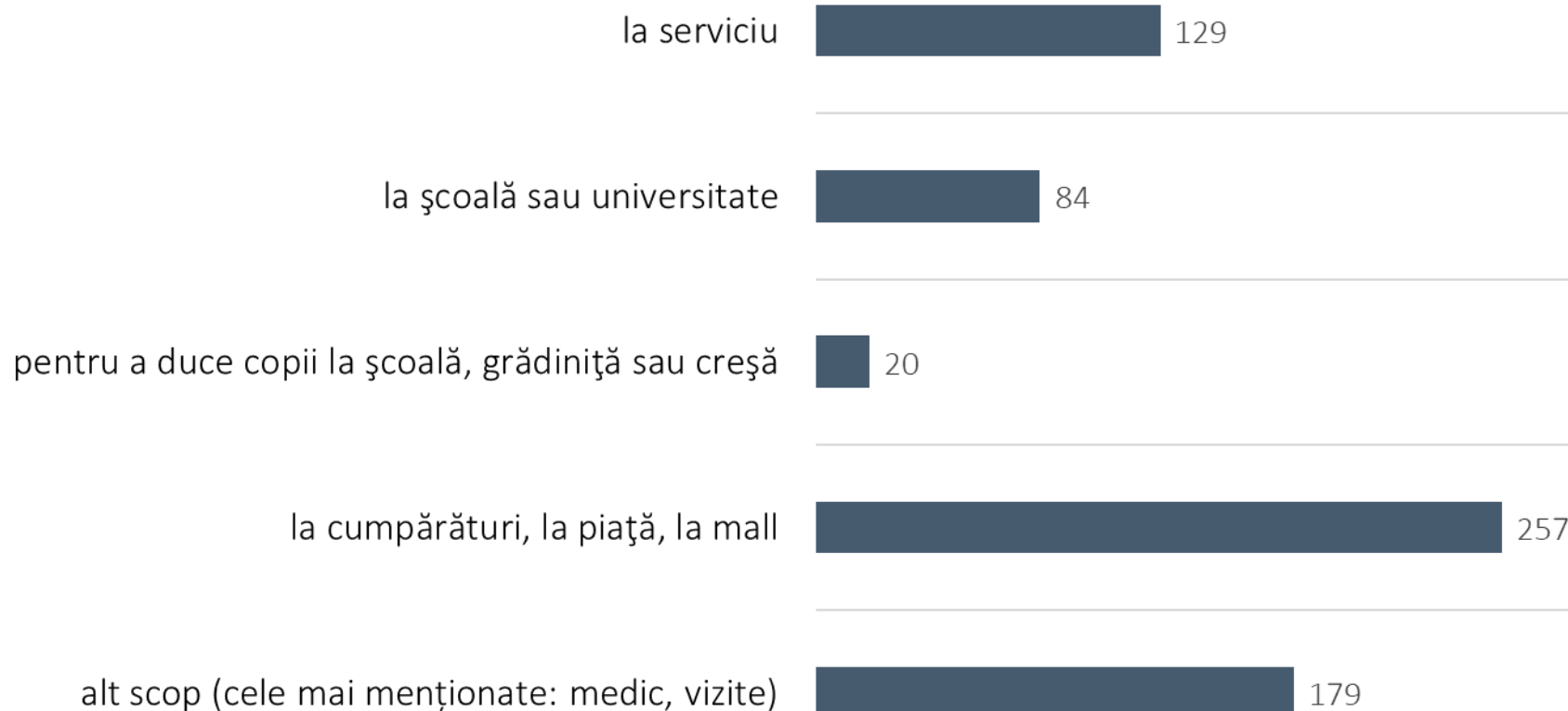
Medie la nivel de eșantion: 37 minute

Cele mai utilizate 5 linii la nivel de eșantion: 41/641, 1/10, 32, 117, 69

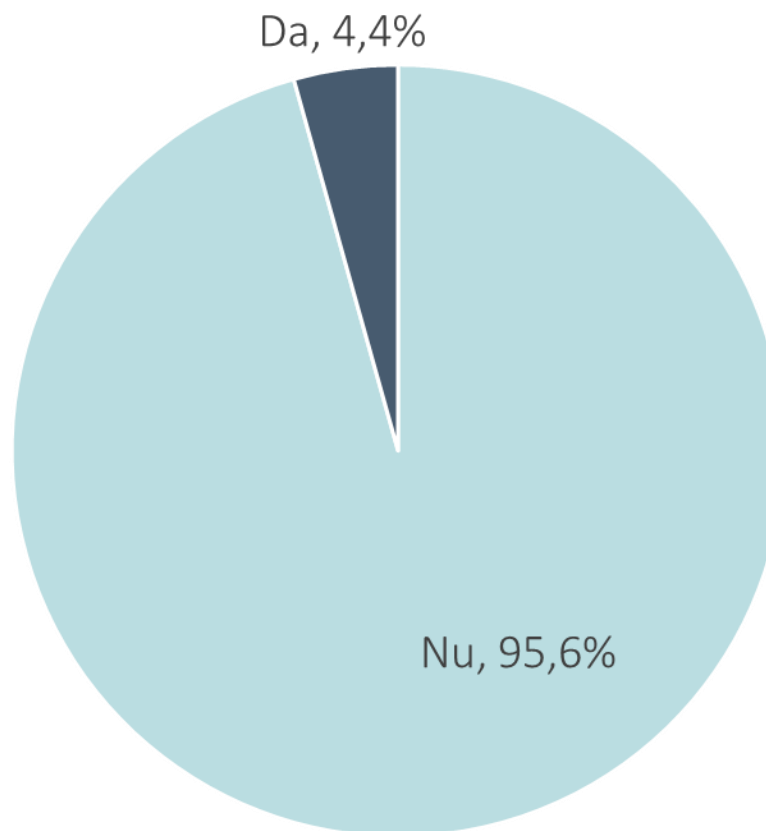
În opinia dvs, de ce oamenii nu folosesc într-o mai mare măsură transportul în comun de suprafață? Cele mai des menționate răspunsuri:

1. Aglomerația prea mare de pe trasee
2. Confortul mai mare oferit de utilizarea propriului autoturism
3. Timpul de deplasare mai ridicat decât cu alte mijloace (metrou, autoturism)
4. Timpul de așteptare în stație ridicat.

În ce scop călătoriți cel mai des în localitatea dvs? (răspuns multiplu – număr menționări)

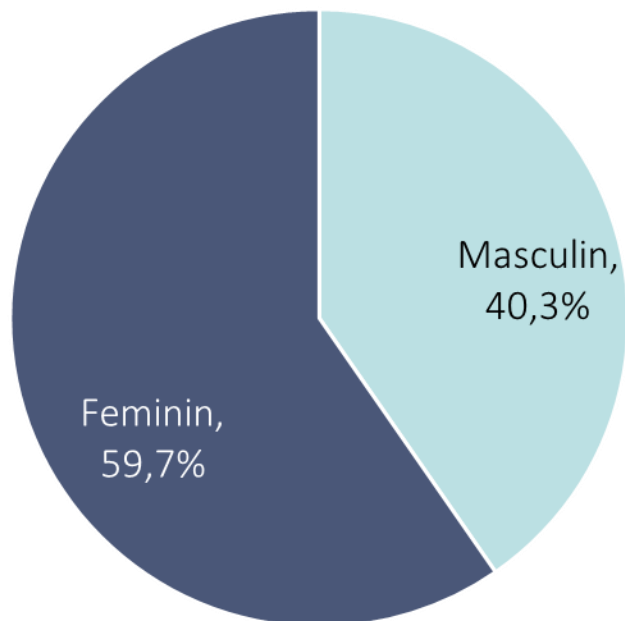


Suferiți de o boală sau dizabilitate care vă împiedică mobilitatea?



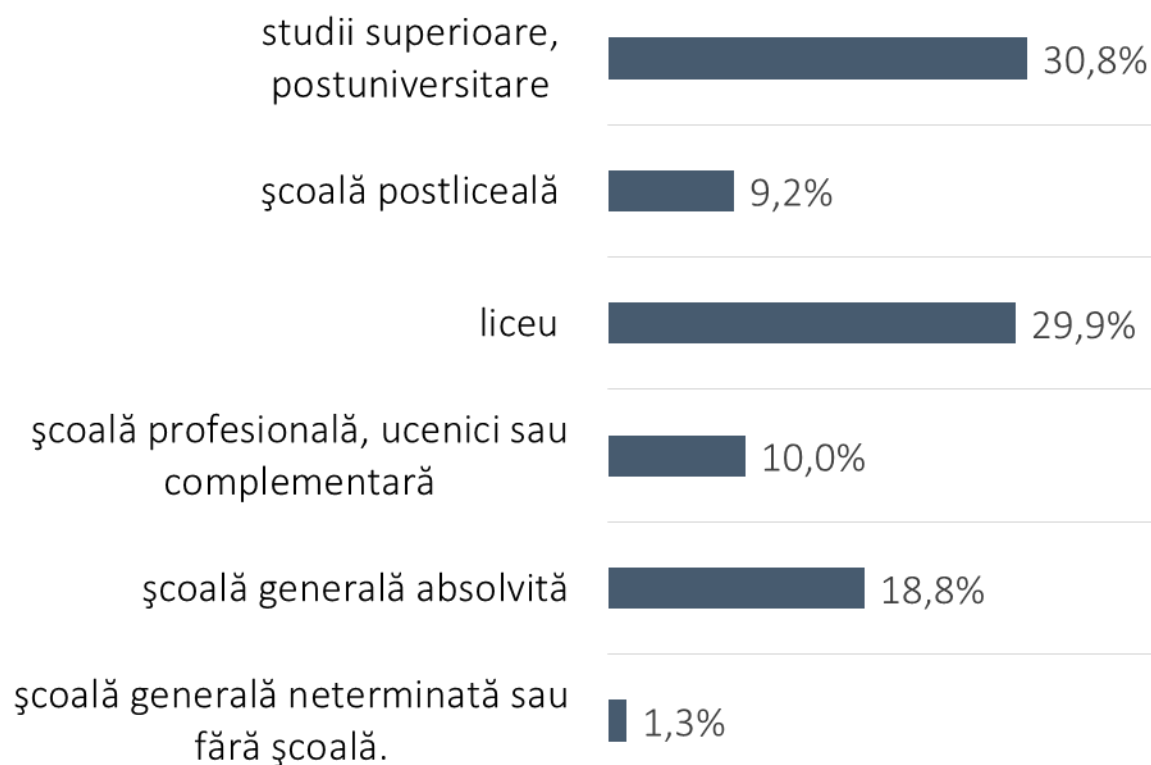
Socio-demografice

Sex

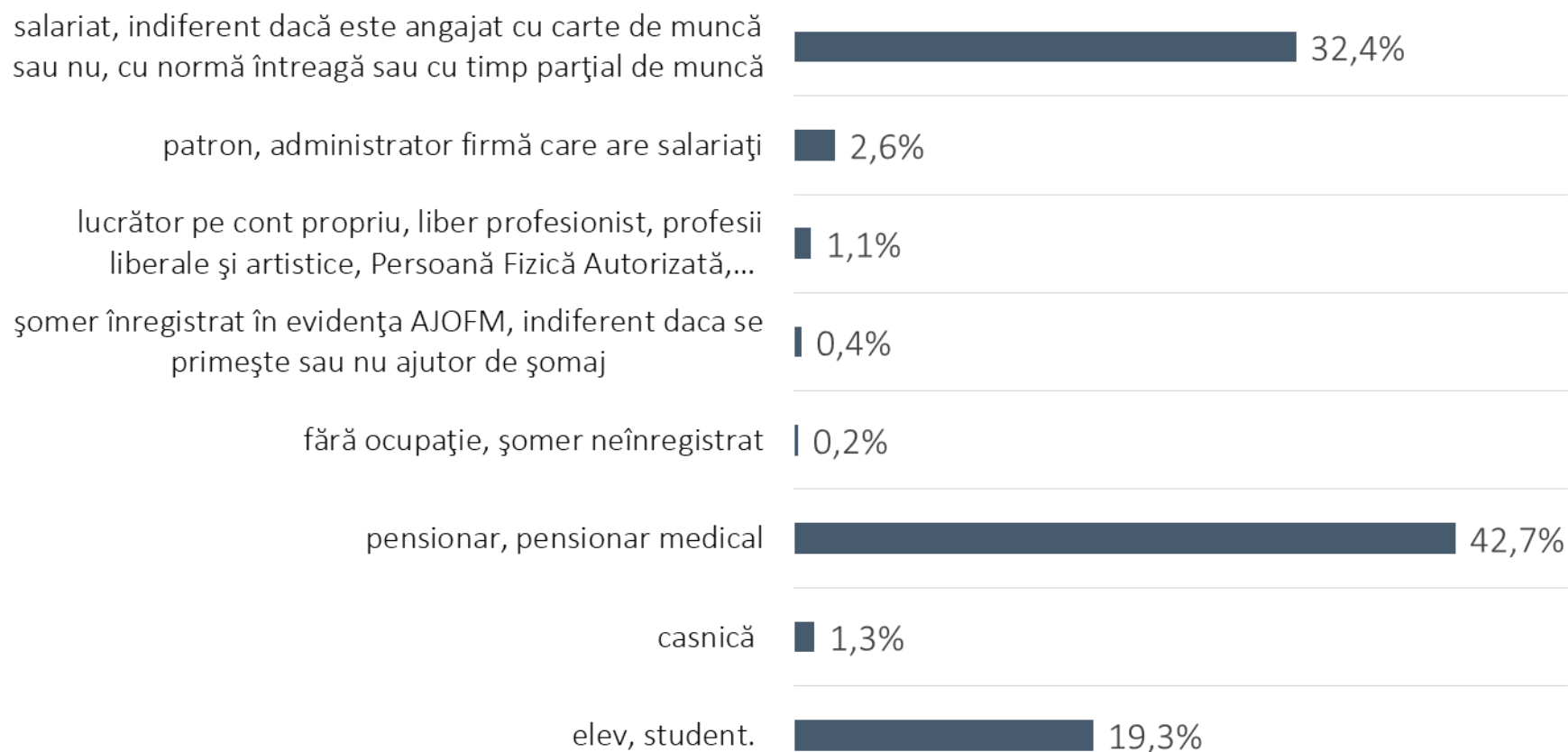


49 ani (vârsta medie)

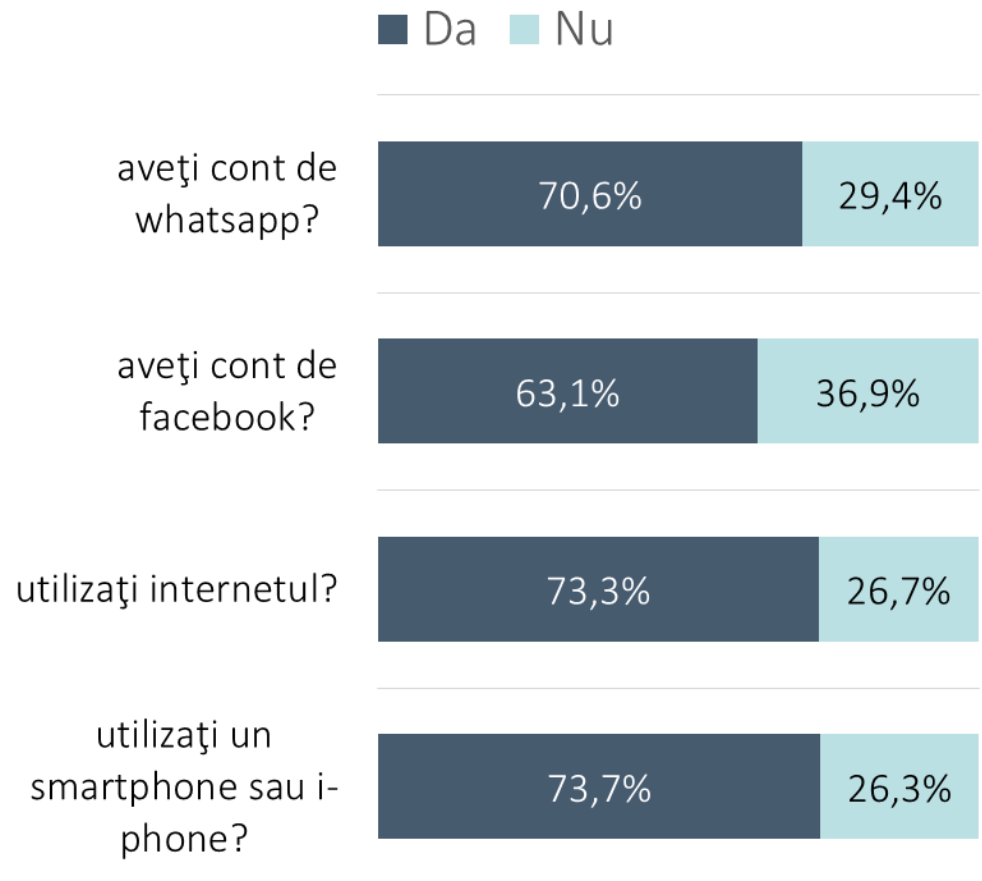
Ultima școală absolvită



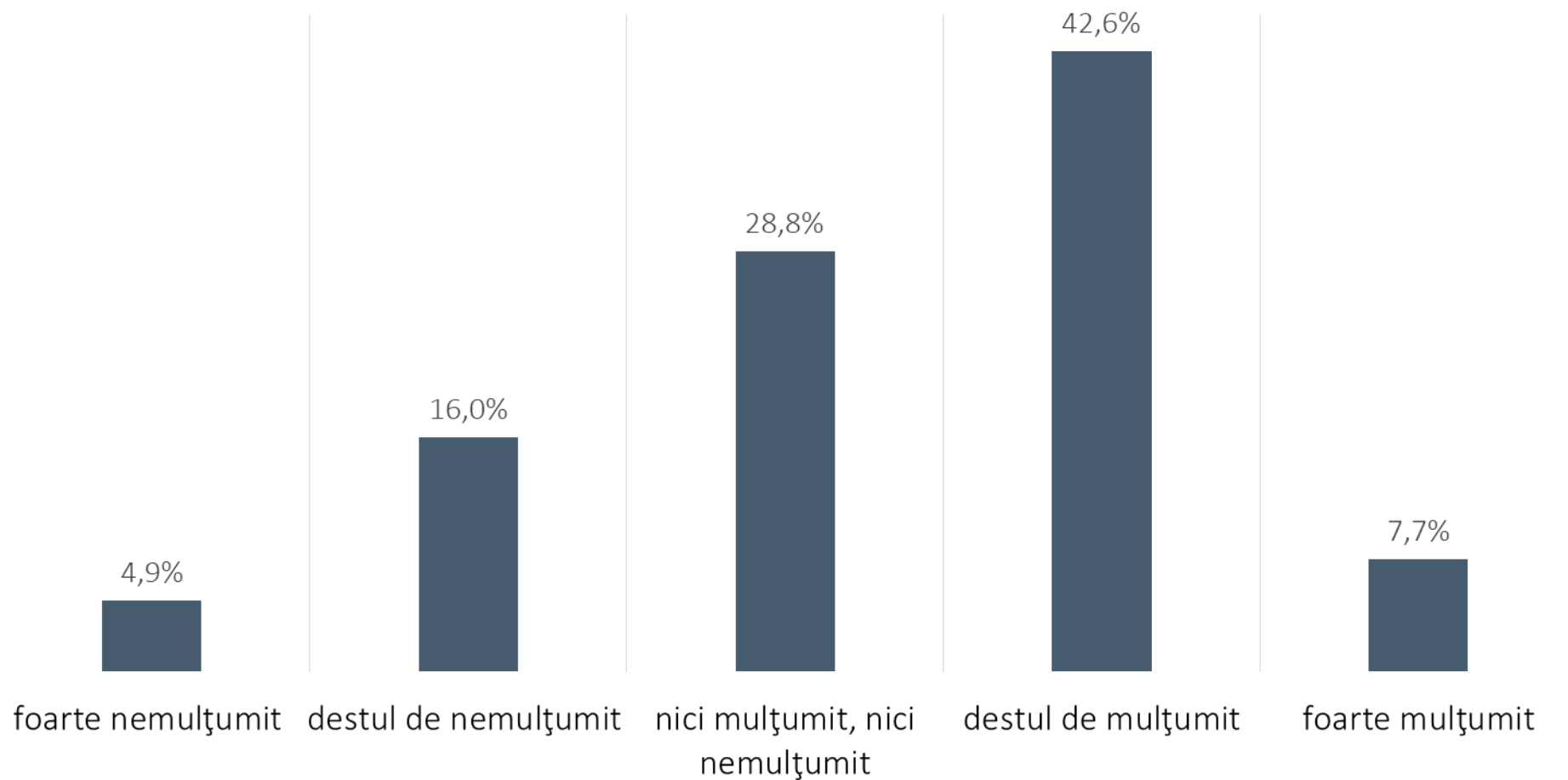
Statut ocupațional



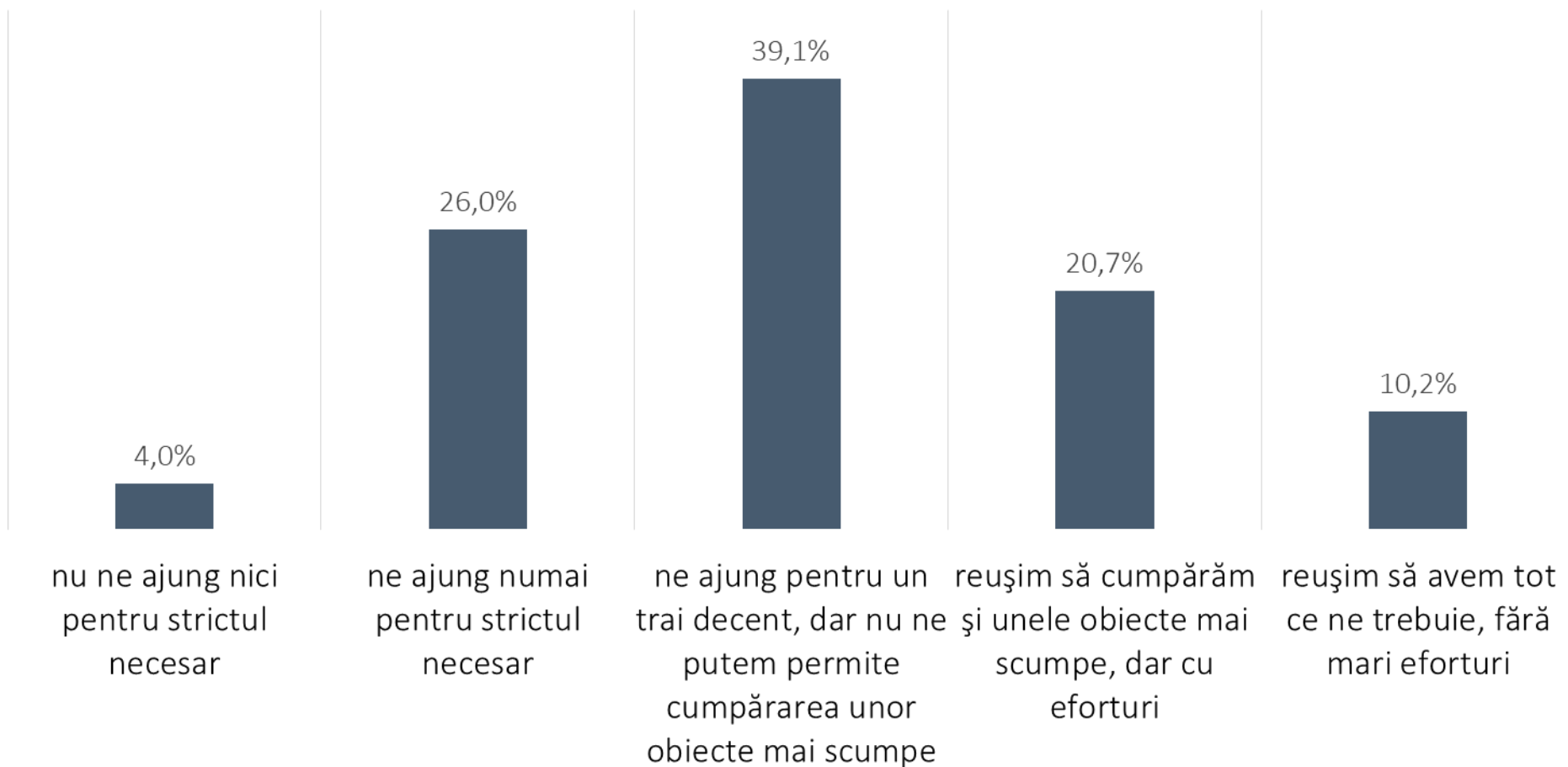
Numărul mediu de autoturisme deținute sau utilizate la nivel de gospodărie: **1**



În general vorbind, cât de mulțumit(ă) sunteți de viața dvs?



Cum estimați veniturile totale ale familiei dvs. în raport cu necesitățile?



Metodologia de calcul ISP agreată

- Un scor general al ISP bazat pe media aritmetică a scorurilor pe fiecare dimensiune
- Pondere egală dimensiunilor: disponibilitate (3 itemi); informații (2 itemi); accesibilitate (4 itemi); durată (4 itemi); atenție clienți (1 item); confort (12 itemi); satisfacție generală (1 item)
- Formulă de calcul
 - $ISP = [SUM(D1:D3)/3 + SUM(D4:D5)/2 + SUM(D6:D9)/4 + SUM(D10:D13)/4 + D15 + SUM(D16:D27)/12 + PRB3]/6$
 - Rezultat pe scală 0-4 sau 0-10

Valoare ISP 2019

- **Valoare ISP în anul 2019 = 6,75**
(scală de la 0 la 10)
- Scorul general al ISP este calculat prin media aritmetică a scorurilor pe fiecare dimensiune.
scor minim = 1, scor maxim = 4.
- Valoare ISP în anul 2019 = 2,7 pe scală 0...4, respectiv 6,75 prin transpunere pe scală 0...10
- Notă: scorul la evaluarea globală a transportului public de suprafață este comparabil cu scorul ISP, ceea ce denotă operaționalizare a satisfacției pasagerilor pe dimensiuni

- Satisfacție ridicată: 19-27 itemi la care respondenții răspund că sunt foarte mulțumiți + destul de mulțumiți;
 - Satisfacție moderată: 10-18 itemi la care respondenții răspund că sunt foarte mulțumiți + destul de mulțumiți;
 - Satisfacție scăzută: maximum 9 itemi la care respondenții răspund că sunt foarte mulțumiți + destul de mulțumiți.
-
- **Satisfacție scăzută: 30%**
 - **Satisfacție moderată: 35%**
 - **Satisfacție ridicată: 35%**

Concluzii & Recomandări

- Două treimi dintre respondenți apreciază că situația transportului în comun din București s-a îmbunătățit față de acum 3 ani. Numai 1 din 10 persoane consideră că transportul în comun s-a înrăutățit.
- Cele mai des menționate modalități de transport utilizate în ultimul an de respondenți cel puțin o dată pe săptămână au fost în ordine: pe jos; autobuz; tramvai; autoturism; troleibuz; metrou.
- Mijloacele de transport alternative precum bicicleta, trotineta, scuter sunt utilizate ocazional de o un număr scăzut respondenți. De asemenea, taxi/uber/bolt sau maxi taxi tind să fie utilizate ocazional.
- Transportul în comun de suprafață este pentru mai mult de jumătate dintre respondenți cea mai utilizată opțiune de transport în București. Cele mai utilizate linii de transport sunt 41/641, 1/10, 32, 117, 69, iar timpul mediu de deplasare dus, indiferent de numărul liniilor schimbate este de 37 minute.

- În privința satisfacției cu transportul public de suprafață măsurată pe o scală de la 1 (foarte nemulțumit) la 4 (foarte mulțumit), cu variante de mijloc (destul de nemulțumit și destul de mulțumit), cei mai mulți dintre respondenți tind să aleagă varianta „destul de mulțumit”, fie că vorbim despre satisfacția generală, fie dacă vorbim despre dimensiunile luate în considerare pentru calcularea indicelui de satisfacție al pasagerilor cu transportul public.
- Câțiva dintre indicatorii la care respondenții s-au declarat într-o măsură mai mare nemulțumiți sunt: temperatura din vehicule vara, nivelul de aglomerație din mijloace de transport, timpul de așteptare în stație, promptitudinea în tratarea plângerilor și reclamațiilor, punctualitatea mijloacelor de transport și durata călătoriei.

- Faptul că cei mai mulți respondenți s-au declarat destul de mulțumiți este ilustrat și de valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) care este **2,7** (pe o scală de la 1 (foarte nemulțumiți) la 4 (foarte mulțumiți)), care rămâne neschimbat dacă includem satisfacția generală a pasagerilor.
- Eforturile de îmbunătățire a transportului public au avut impact la nivelul utilizatorilor.
- Nivelul de satisfacție ridicat trebuie înțeles însă și din perspectiva comparației cu trecutul, cei mai mulți dintre pasageri apreciind îmbunătățiri în ultimii 3 ani în ceea ce privește calitatea transportului public de suprafață.
- Utilizarea unei metodologii care ia în considerare numărul de itemi la care pasagerii sunt foarte satisfăcuți și destul de satisfăcuți cu fiecare item luat în considerare, rezultatele indică că avem trei categorii aproape egale: 30% pasageri cu satisfacție mai degrabă scăzută; 35% pasageri cu satisfacție mai degrabă moderată și 35% pasageri cu satisfacție mai degrabă ridicată.

- Continuarea eforturilor de îmbunătățire a transportului public de suprafață, care este cea mai utilizată modalitate de transport din București
- Orientarea eforturilor pentru îmbunătățirea nivelului de satisfacție al pasagerilor în special la indicatorii la care au declarat într-o mai mică măsură că sunt satisfăcuți
- Realizarea de investiții cu precădere în tramvaie care reprezintă tipul de vehicul care deservește o categorie ridicată de cetățeni și care poate fi cel mai eficient din perspectiva duratei de deplasare.
- Monitorizarea evoluției în timp a comportamentului de utilizare a transportului public de suprafață, inclusiv prin automatizare, precum și a gradului de satisfacție al pasagerilor.
- Pe unele componente, măsurarea separată a satisfacției pe diferitele mijloace de transport de suprafață, respectiv tramvai, autobuz, troleibuz
- Realizarea de cercetări care își propun să analizeze cauzele, condițiile și motivațiile pentru utilizarea mai largă de către populație populației a transportului în comun de suprafață, precum și disponibilitatea acestuia de a accepta schimbări în felul de organizare a transportului public de suprafață (e.g. benzi separate pentru transport public, introducerea de noi linii etc.).