



**Studiu privind determinarea
Indicelui de Satisfacție a Pasagerilor
pentru serviciul public de transport
de suprafață în regiunea
București-Ilfov
(ISP)**

Cercetare sociologică realizată la solicitarea

**Asociației de Dezvoltare Intercomunitară pentru
Transport Public București-Ilfov**
conform contract TPBI 62/25.10.2021

de către asocieria

Institutul de Cercetare a Calității Vieții -

Academia Română

Elicom SRL

Cuprins

1. obiective & metodologie
2. valoare ISP 2021
3. alte rezultatele ale cercetării
4. concluzii & recomandări
5. anexă: metodologie și chestionar

Objective & metodologie

Obiectiv general

- realizarea unei cercetări sociologice de tip Anchetă de Satisfacție a Clienților (ASC) pentru măsurarea nivelului de satisfacție a utilizatorilor serviciului public de transport de suprafață în regiunea București-Ilfov
- cercetare finalizată prin elaborarea unui **Studiu privind determinarea Indicelui de Satisfacție a Pasagerilor (ISP) pentru serviciul public de transport de suprafață în regiunea București-Ilfov**

Obiective specifice

- Identificarea/măsurarea percepțiilor, opiniilor și evaluărilor populației privind serviciul de transport public din București-Ilfov:
 - tipare de comportament în utilizarea transportului public de suprafață în regiunea București-Ilfov
 - evaluări și percepții față de transportul public de suprafață, pe baza elementelor de conținut (criterii specifice) ale Standardului EN 13826:2003
 - determinarea nivelului ISP la nivelul anului 2021, referitor la calitatea serviciului prestat de fiecare din cei patru operatori regionali, prin aplicarea Metodologiei de evaluare anuală a ISP și, respectiv, referitor la calitatea serviciului în integralitatea sa
 - evidențierea gradului de satisfacție privind acele elemente ale sistemului de transport public ce sunt determinate de ansamblul de măsuri tehnico-organizatorice în competența TPBI sau UAT-uri

Metodologie: mun. București

- universul cercetării: populația adultă stabilă, neinstituționalizată a mun. București
- volum: 1.019 subiecți de 18 ani și peste, din care 705 utilizatori de transport public de suprafață
- culegerea datelor: noiembrie-decembrie 2021
- tip eșantion: probabilist, unistadial, stratificat pe baza rezultatelor finale ale Recensământului Populației și Locuințelor 2011; datele nu au fost ponderate
- baza de eșantionare: abonați/utilizatori de telefonie fixă și mobilă
- metoda de culegere a datelor: interviuri telefonice prin selecție asistată de calculator (CATI)
 - pentru conformitatea cu normele de protecție a datelor personale (GDPR) a fost utilizată metoda de selecție a respondenților prin formarea aleatoare de numere de telefon de către calculator (Random Digit Dialing)
- reprezentativitate: la un interval de încredere de 95%, marja de eroare la nivelul întregului eșantion este de +/- 3,3%
- din cauza rotunjirii procentelor, suma lor din grafice poate fi mai mică sau mai mare de 100%
- ordinea prezentării rezultatelor nu este obligatoriu aceeași cu ordinea întrebărilor din chestionar

Metodologie: jud. Ilfov

- universul cercetării: utilizatorii de transport public de suprafață din jud. Ilfov
- volum: 426 subiecți de 18 ani și peste
- culegerea datelor: noiembrie - decembrie 2021
- tip eșantion: de disponibilitate; datele nu au fost ponderate
- baza de eșantionare: abonați/utilizatori de telefonie fixă și mobilă
- metoda de culegere a datelor: interviuri telefonice prin selecție asistată de calculator (CATI)
 - pentru conformitatea cu normele de protecție a datelor personale (GDPR) a fost utilizată metoda de selecție a respondenților prin formarea aleatoare de numere de telefon de către calculator (Random Digit Dialing)
- din cauza rotunjirii procentelor, suma lor poate fi mai mică sau mai mare de 100%
- ordinea prezentării rezultatelor nu este obligatoriu aceeași cu ordinea întrebărilor din chestionar

Metodologie: chestionarul

- datele au fost culese pe baza instrumentului de cercetare: chestionar multi-tematic
- întrebările privind determinarea ISP: **identice pentru municipiul București și UAT-urile din jud. Ilfov**
 - întrebările D23, D24 din chestionar (evaluarea stării fizice a tramvaielor, troleibuzelor) au fost luate în calcul doar pentru scorul STB
- multi-tematic, a cuprins întrebări închise și deschise referitoare la obiectivele și temele agreate, cu timp de aplicare de circa 10 minute;
- circa 56 de întrebări, inclusiv 31 pentru determinarea ISP și socio-demografice;
- pentru determinarea ISP: scala de răspuns folosită a fost de la 1 la 5, unde 1 înseamnă “foarte nemulțumit”, iar 5 “foarte mulțumit”;
- temele incluse sunt:
 - comportamentul în utilizarea transportului public de suprafață în regiunea București-Ilfov;
 - evaluări și percepții față de transportul public de suprafață, pe baza elementelor de conținut (criterii specifice) ale Standardului EN 13816:2003;
- chestionarul a fost pretestat

ISP 2021

Metodologie: calcul ISP

- calcul pentru fiecare operator în parte
 - pondere egală dimensiunilor: sistem informare călători (2 itemi); accesabilitate (2 itemi); durată (2 itemi); confort (12 itemi); satisfacție generală (1 item)
 - formulă de calcul: $ISP = [SUM (S6:S7)/2 + SUM (A9:A10, A12)/3 + SUM (D13:D14)/2 + SUM (C15:C17,C20:C30)/14]/4$
 - pentru operatorii STV Voluntari, Ecotrans STCM, Regio Serv Transport, formula de calcul nu a inclus D23 și D24 (starea fizică a tramvaielor, troleibuzelor)
 - pentru STB au fost incluse întrebările D23 și D24 (starea fizică a tramvaielor, troleibuzelor)
 - rezultate pe o scală pe de la 0 la 5
 - în calcul intră respondenții din ambele eșantioane, în funcție de operatorul utilizat cel mai des
- calcul pentru serviciul de transport călători în integralitatea sa
 - pondere egală dimensiunilor: ofertă servicii / disponibilitate (5 itemi), sistem informare călători (2 itemi); accesabilitate (5 itemi); durată (2 itemi); confort (16 itemi); satisfacție generală (1 item)
 - formulă de calcul: $ISP = [SUM (O1:O5)/5 + SUM (S6:S7)/2 + SUM (A8:A12)/5 + SUM (D13:D14)/2 + SUM (C15:C30)/16 + Q3] / 6$
 - rezultate pe o scală pe de la 0 la 5
 - în calcul intră respondenții din ambele eșantioane

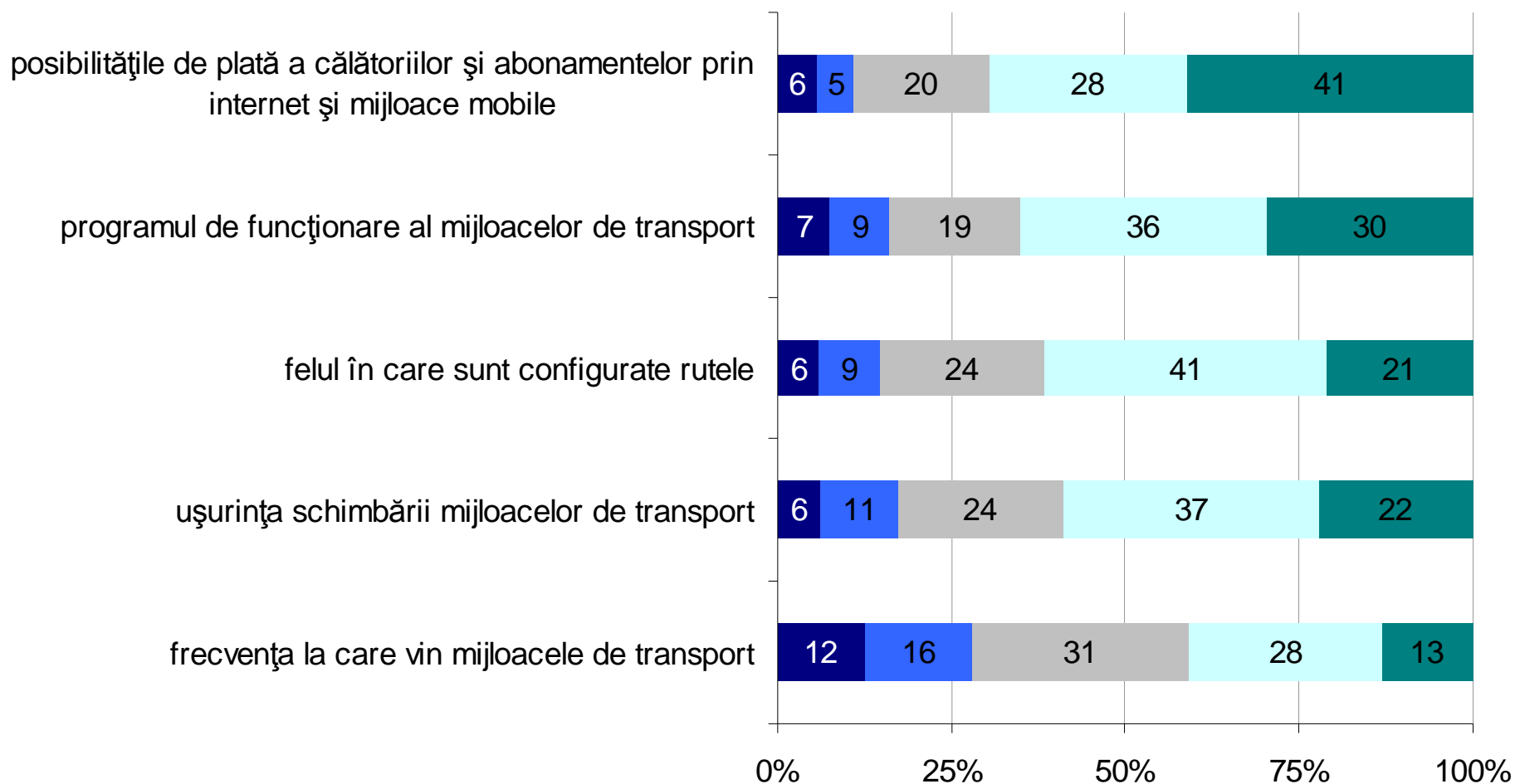
Serviciul de călători de suprafață București-Ilfov

valoare ISP serviciu București – Ilfov 2021

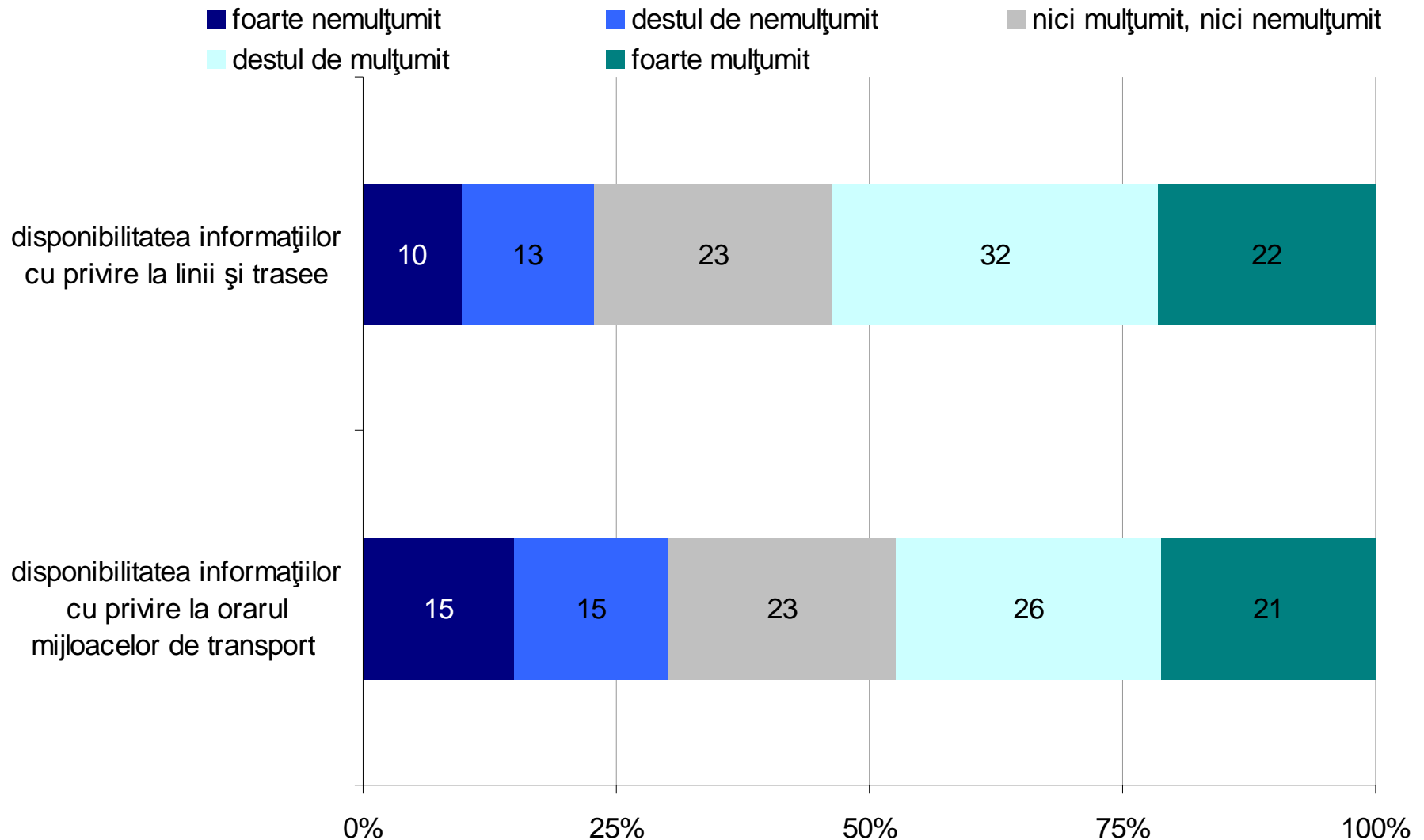
Valoare ISP în anul 2021 = 3,34
(scală de la 0 la 5)

Oferta de servicii / disponibilitate: cât de mulțumit cu sunteți cu...?

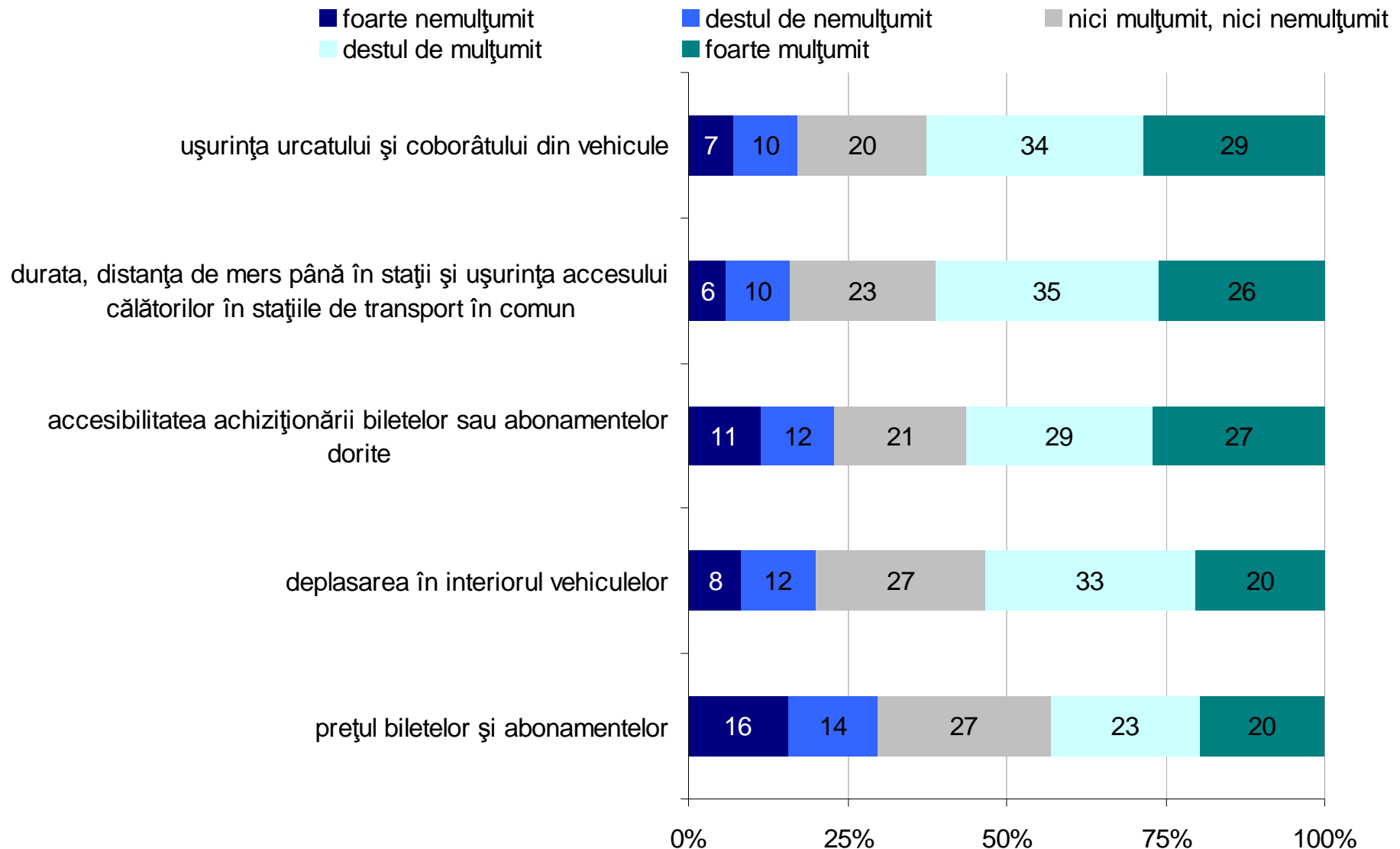
foarte nemulțumit destul de nemulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit
destul de mulțumit foarte mulțumit



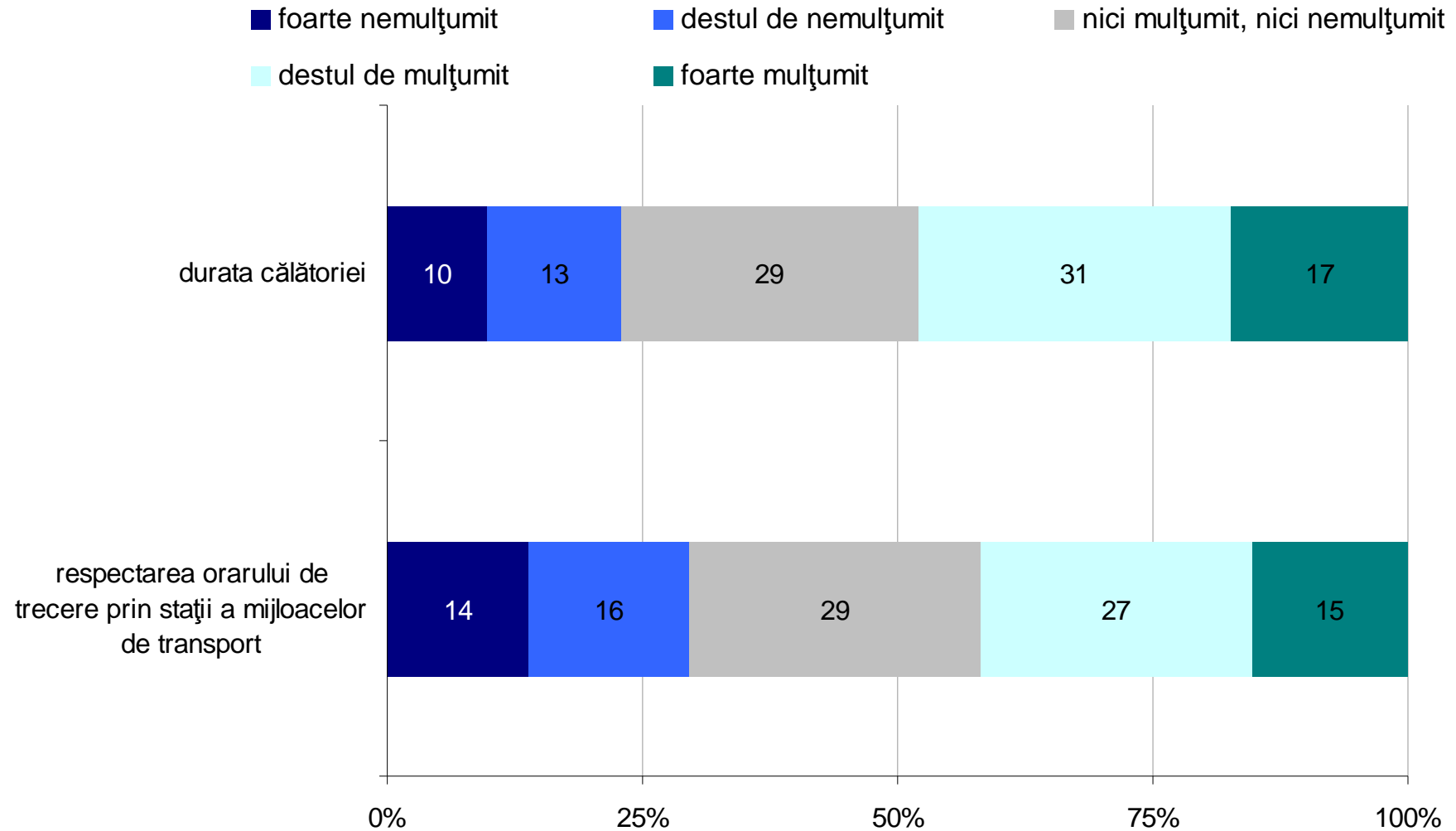
Sistemul de informare al călătorilor: cât de mulțumit sunteți cu...?



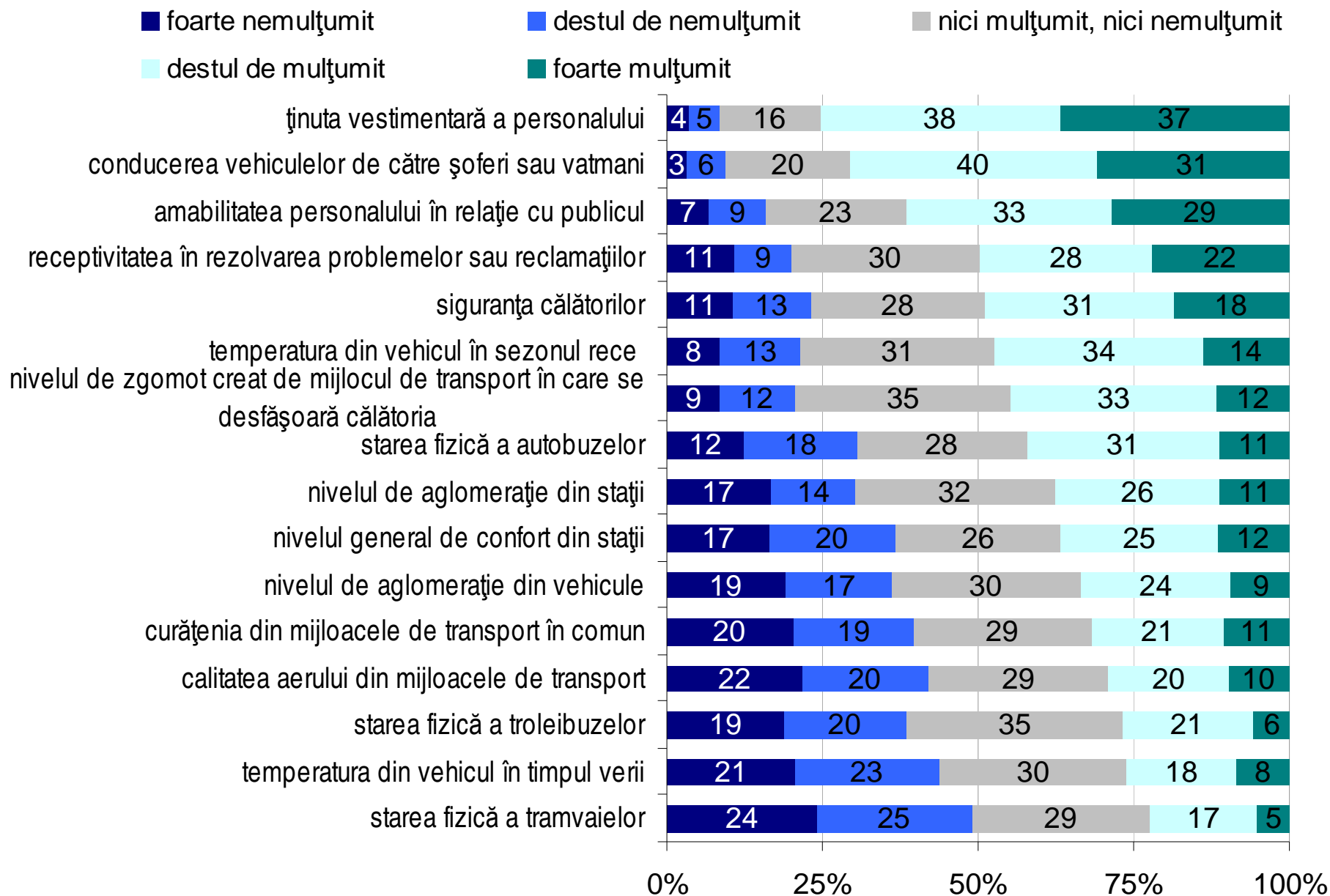
Accesabilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?



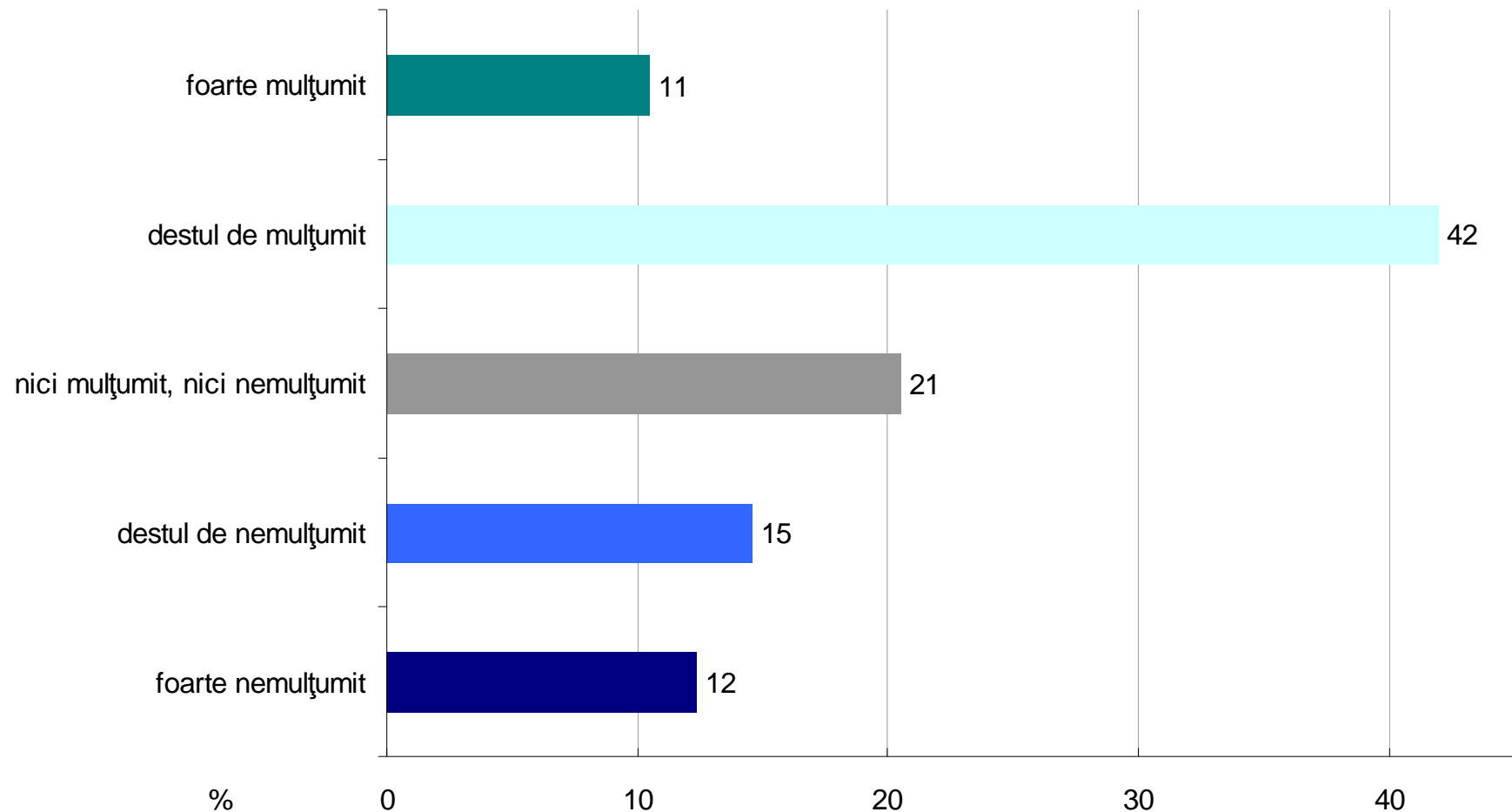
Durata călătoriei: cât de mulțumit sunteți cu...?



Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?



În general, cât de mulțumit sunteți de serviciile publice de transport de suprafață din localitatea dvs.?



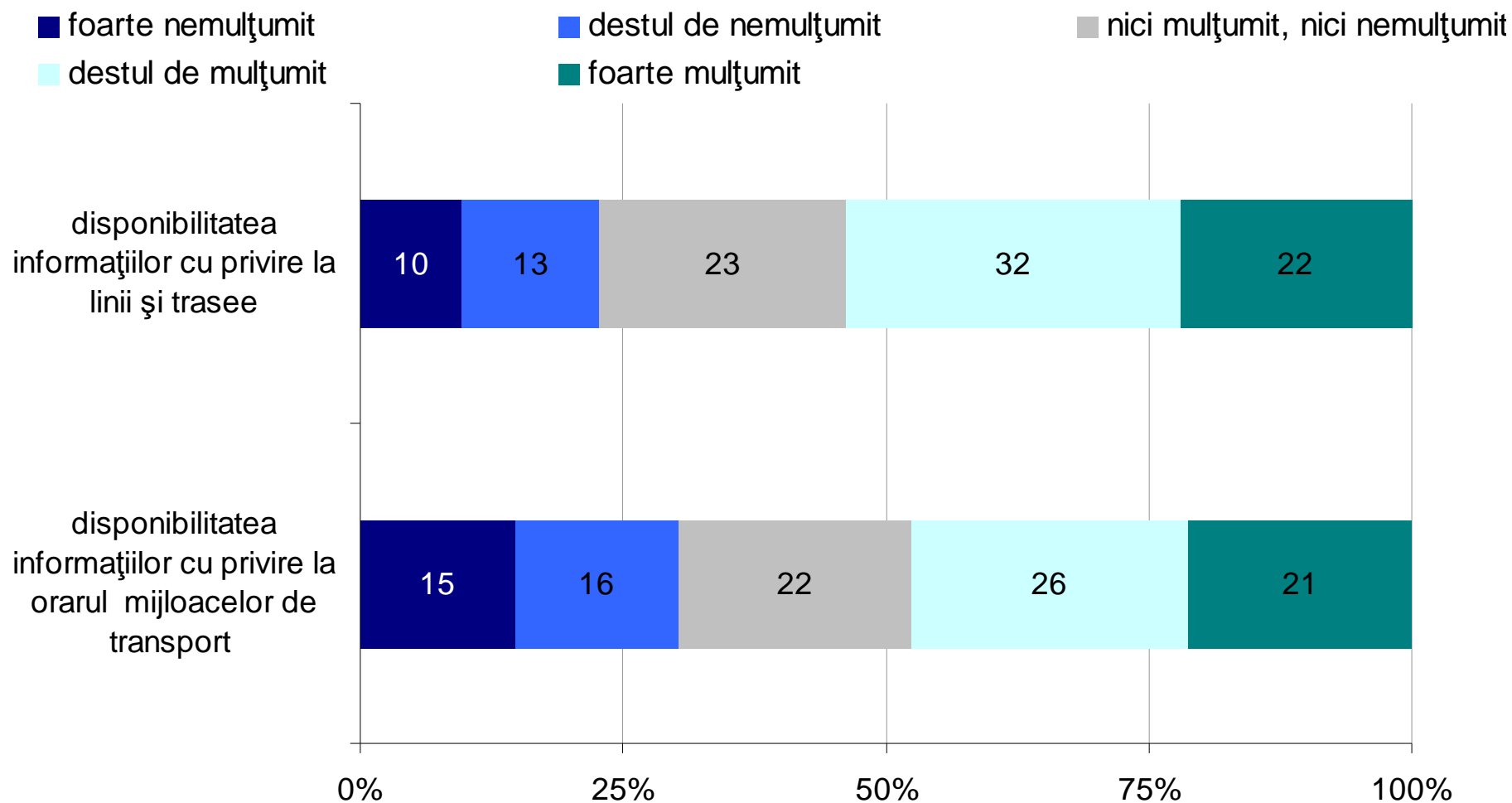
Societatea de Transport București

STB

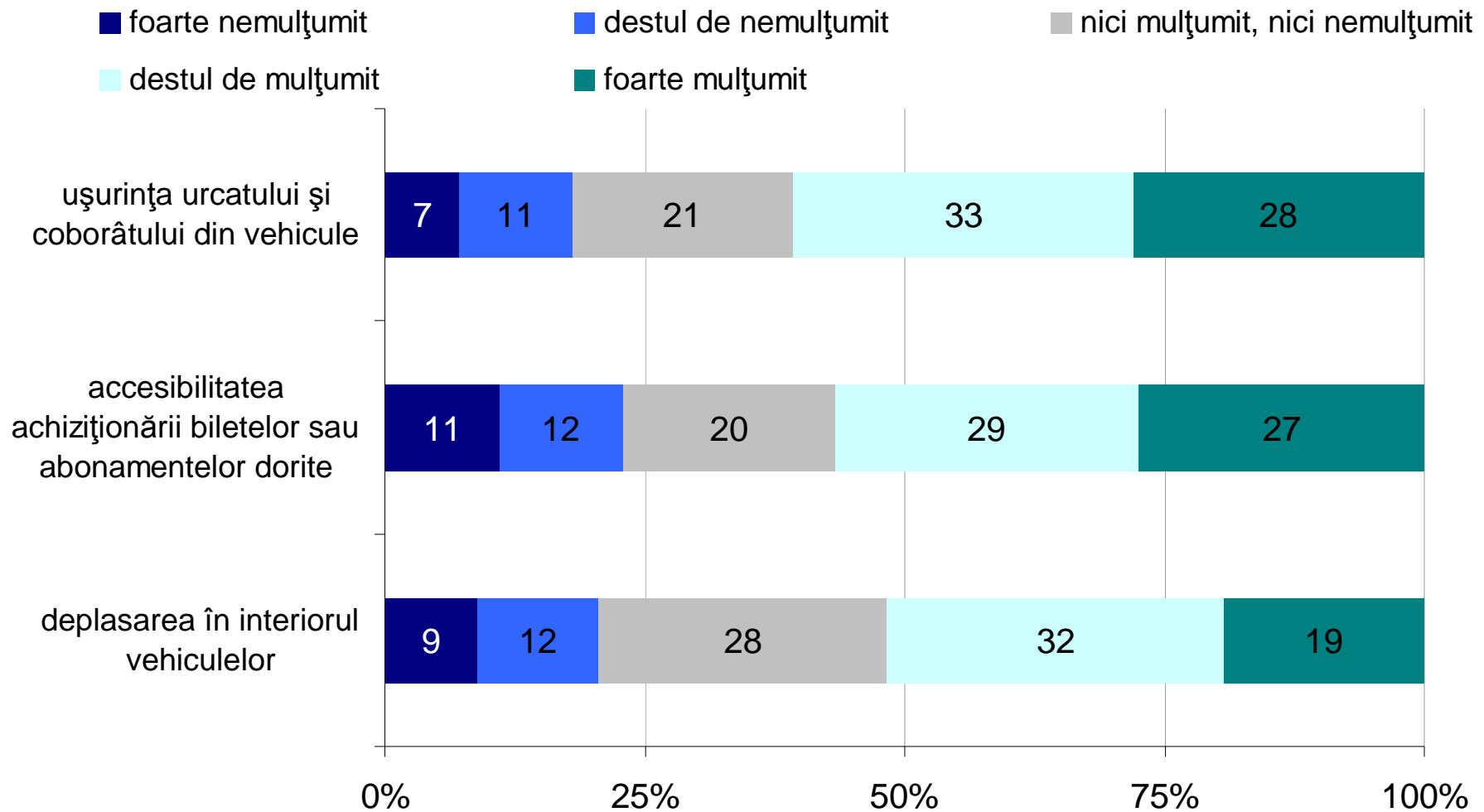
STB: valoare ISP 2021

Valoare ISP în anul 2021 = 3,3
(scală de la 0 la 5)

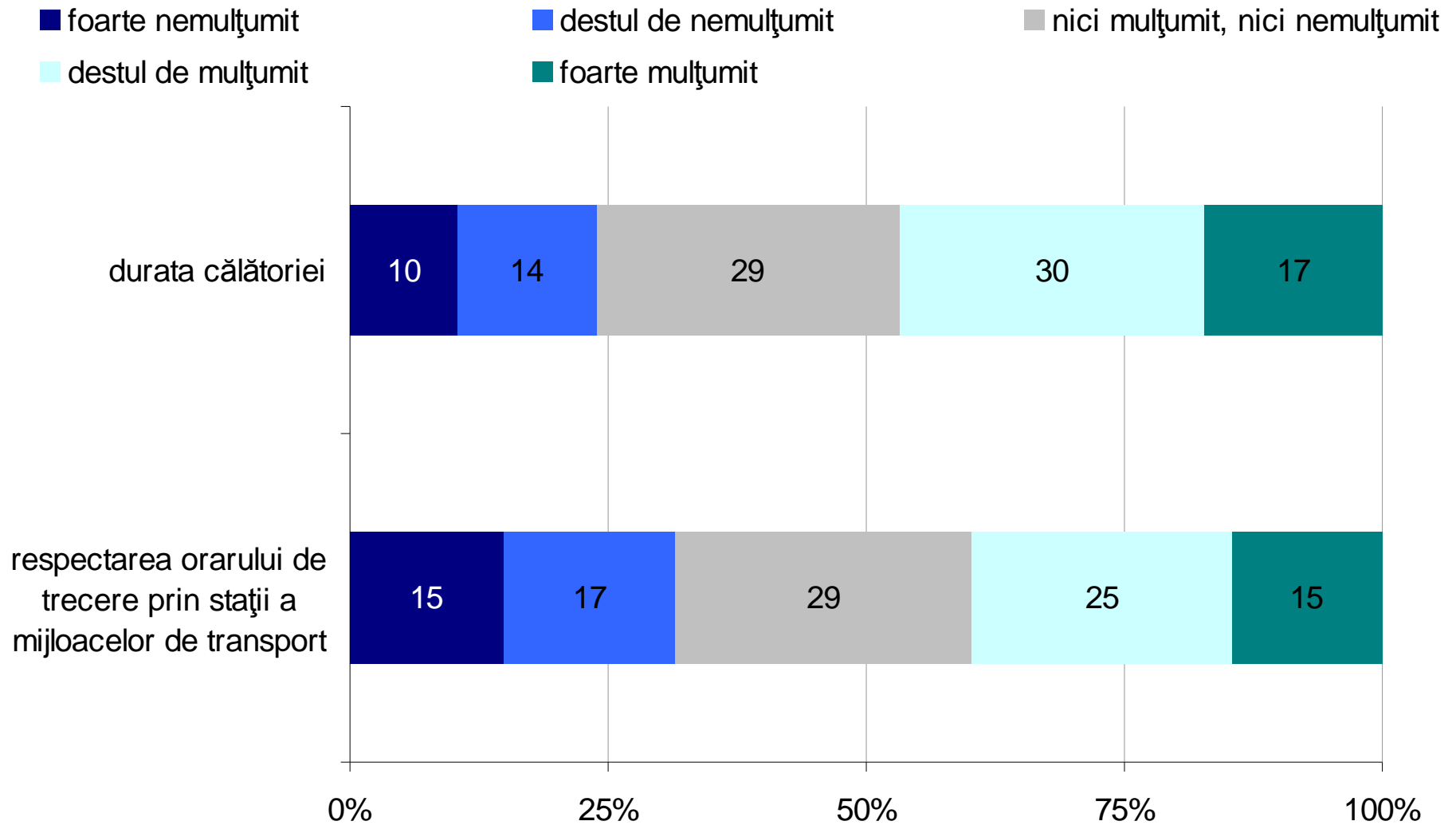
Sistemul de informare al călătorilor: cât de mulțumit sunteți cu...?



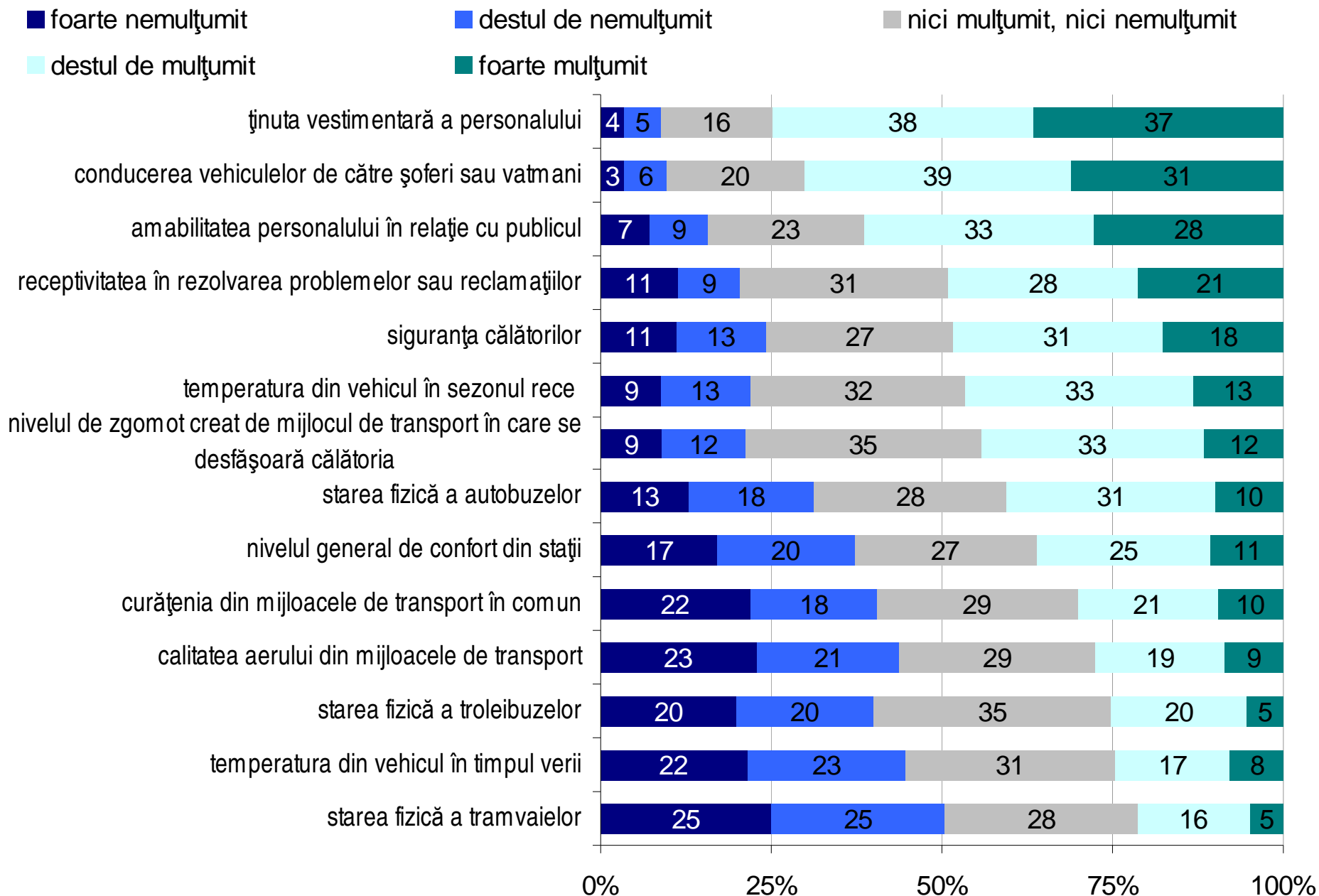
Accesabilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?



Durata călătoriei: cât de mulțumit sunteți cu...?



Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?

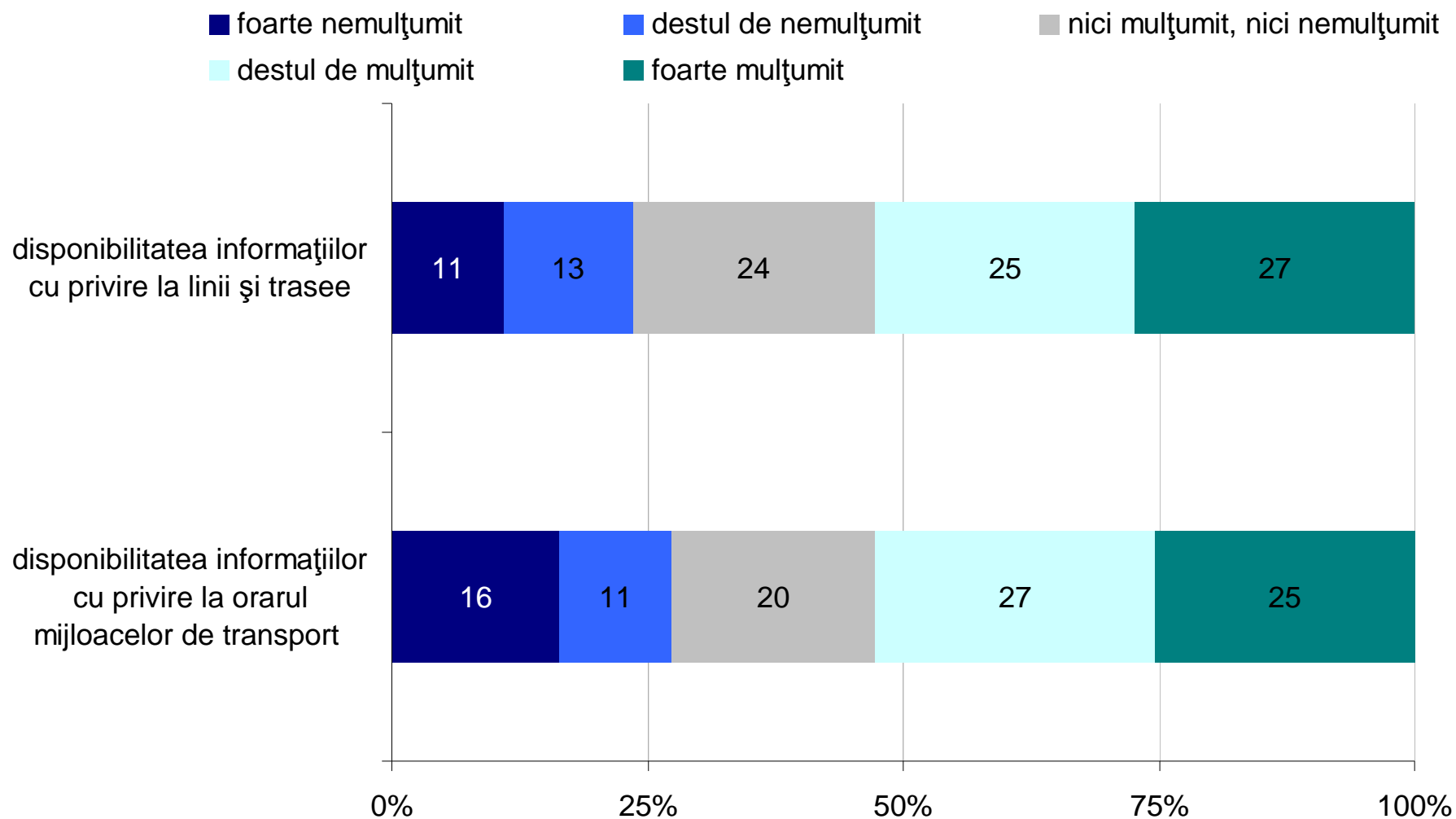


STV Voluntari

STV Voluntari: valoare ISP 2021

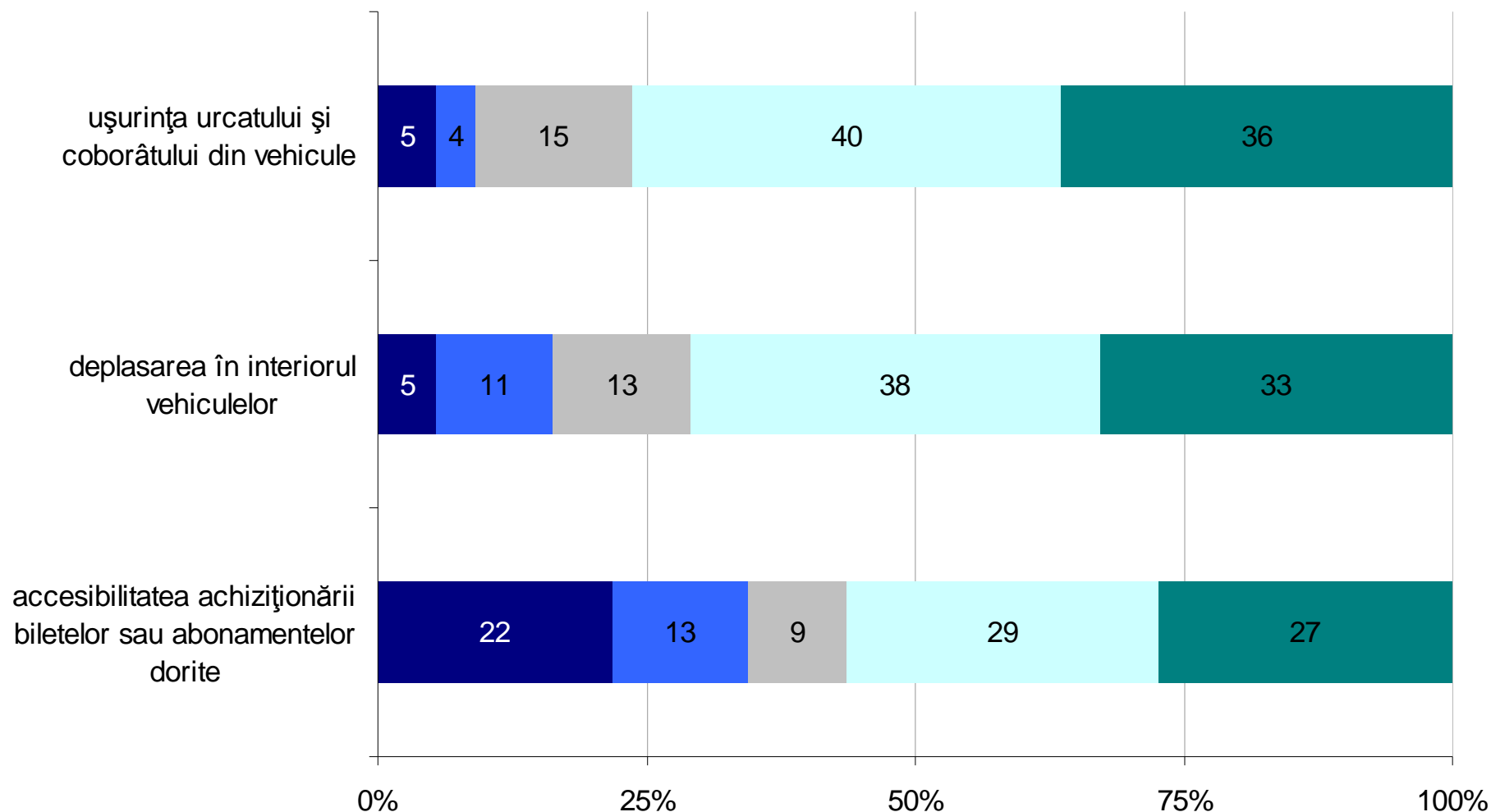
Valoare ISP în anul 2021 = 3,43
(scală de la 0 la 5)

Sistemul de informare al călătorilor: cât de mulțumit sunteți cu...?



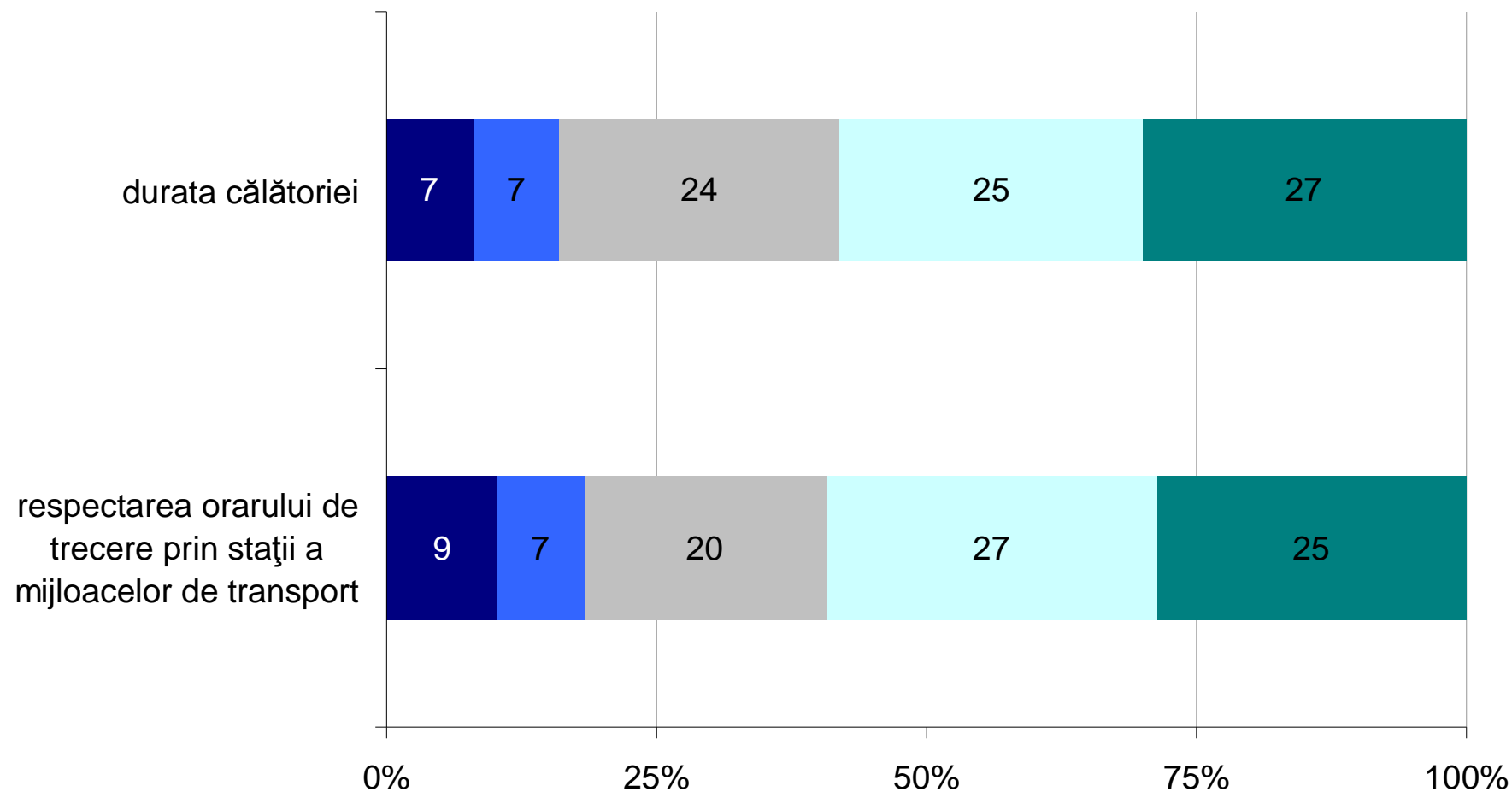
Accesabilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?

foarte nemulțumit destul de nemulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit
destul de mulțumit foarte mulțumit



Durata călătoriei: cât de mulțumit sunteți cu...?

foarte nemulțumit destul de nemulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit
destul de mulțumit foarte mulțumit

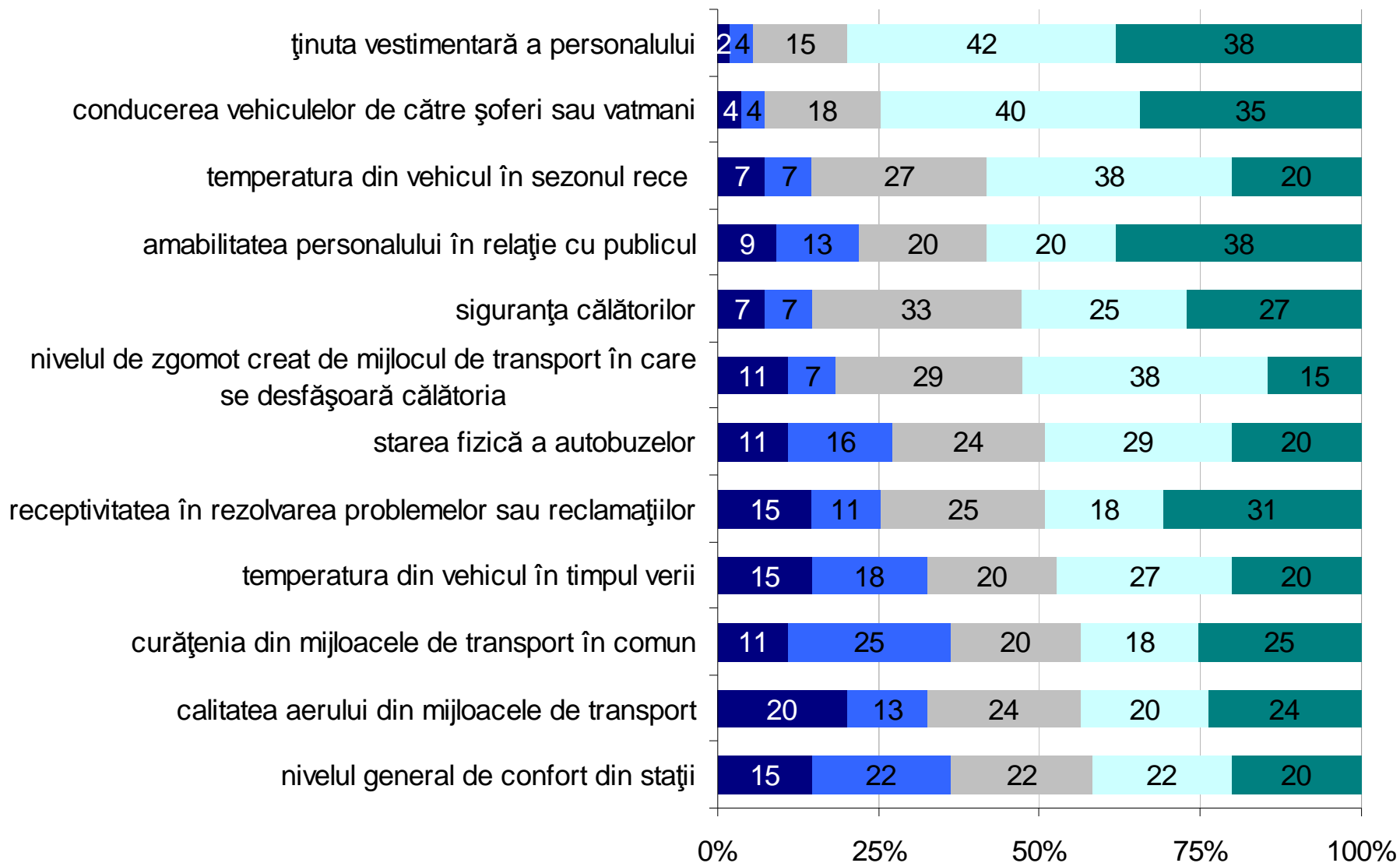


Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?

foarte nemulțumit
destul de mulțumit

destul de nemulțumit
foarte mulțumit

nici mulțumit, nici nemulțumit



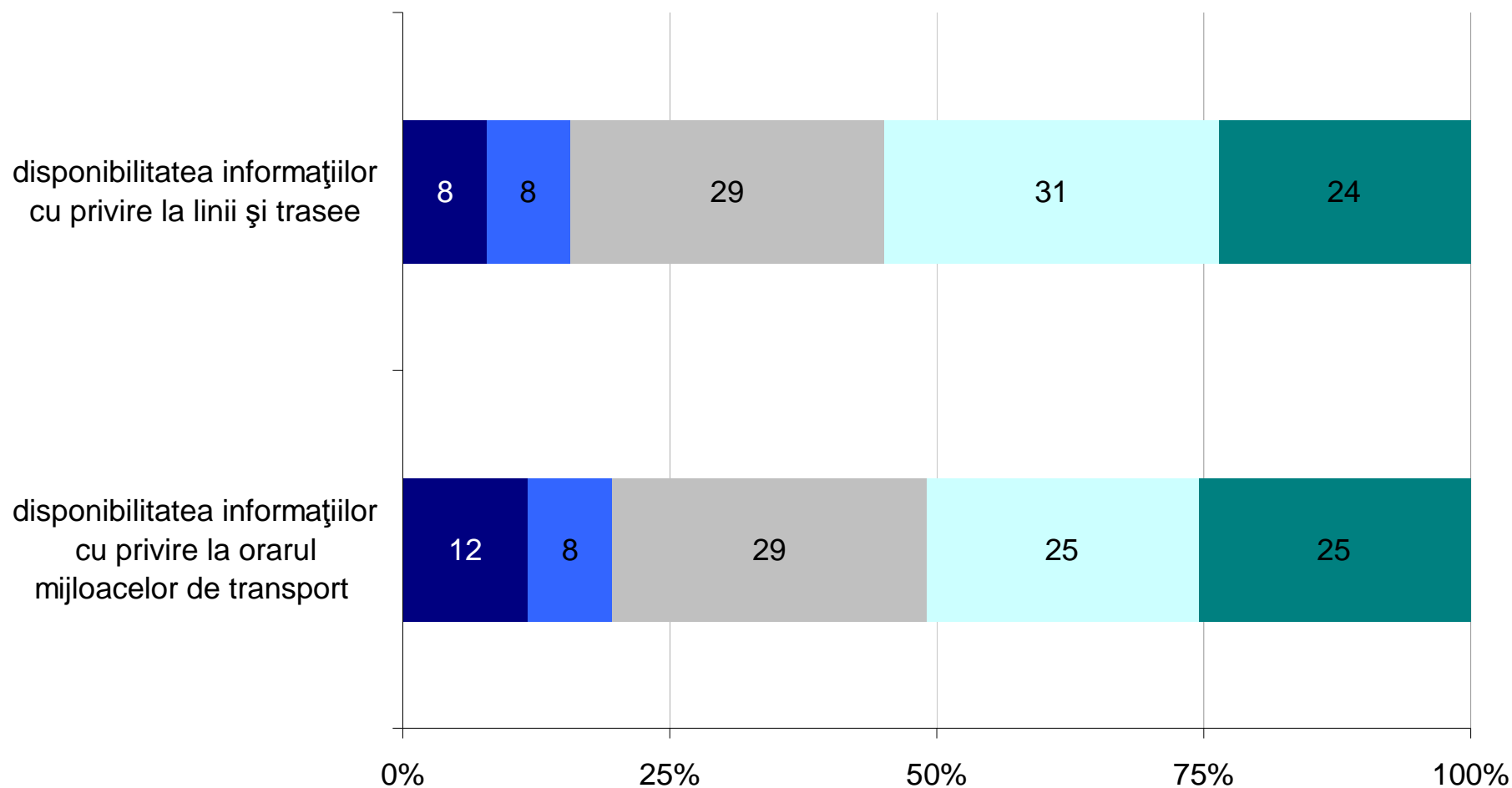
Ecotrans STCM

Ecotrans STCM: valoare ISP 2021

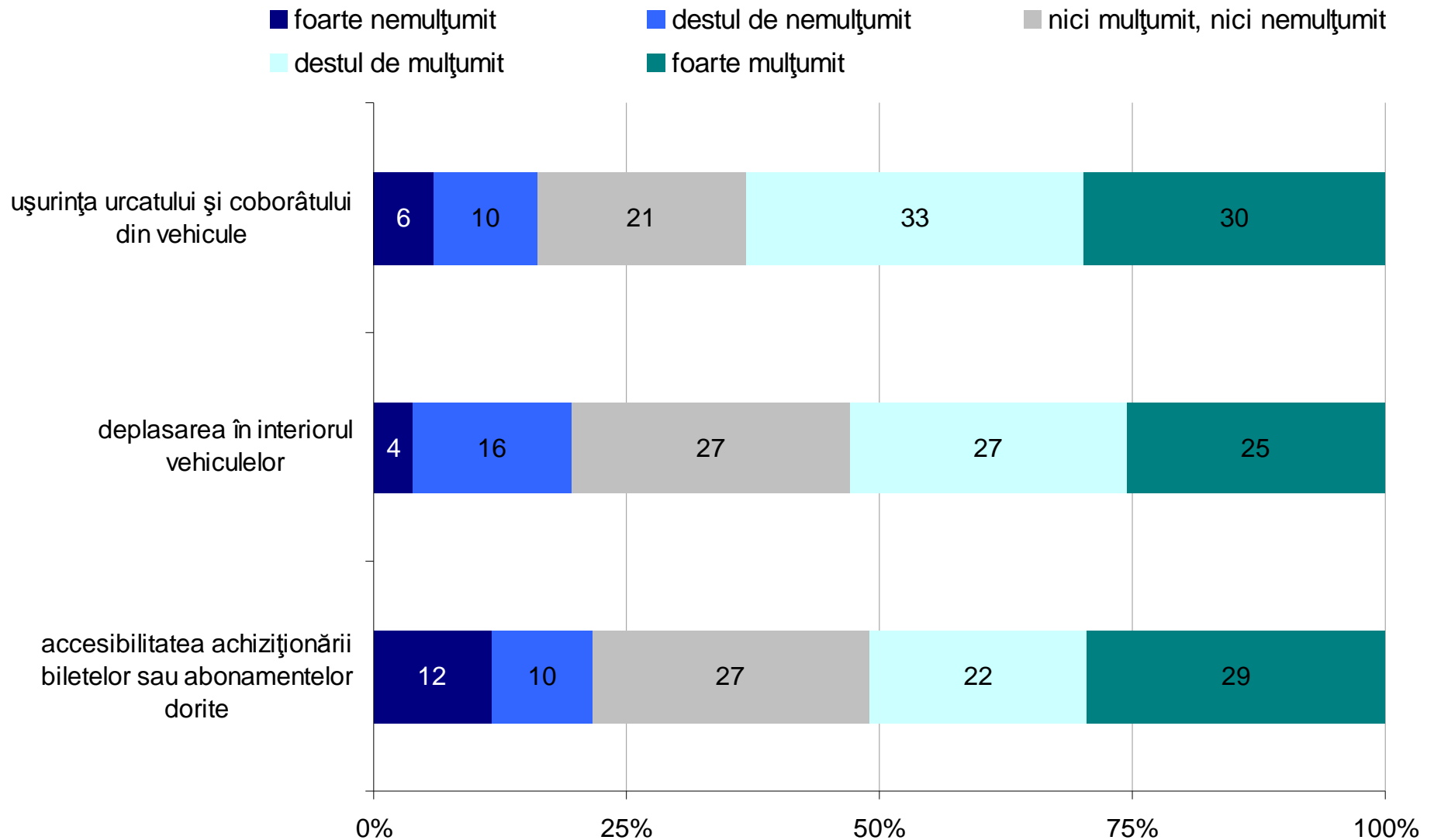
Valoare ISP în anul 2021 = 3,36
(scală de la 0 la 5)

Sistemul de informare al călătorilor: cât de mulțumit sunteți cu...?

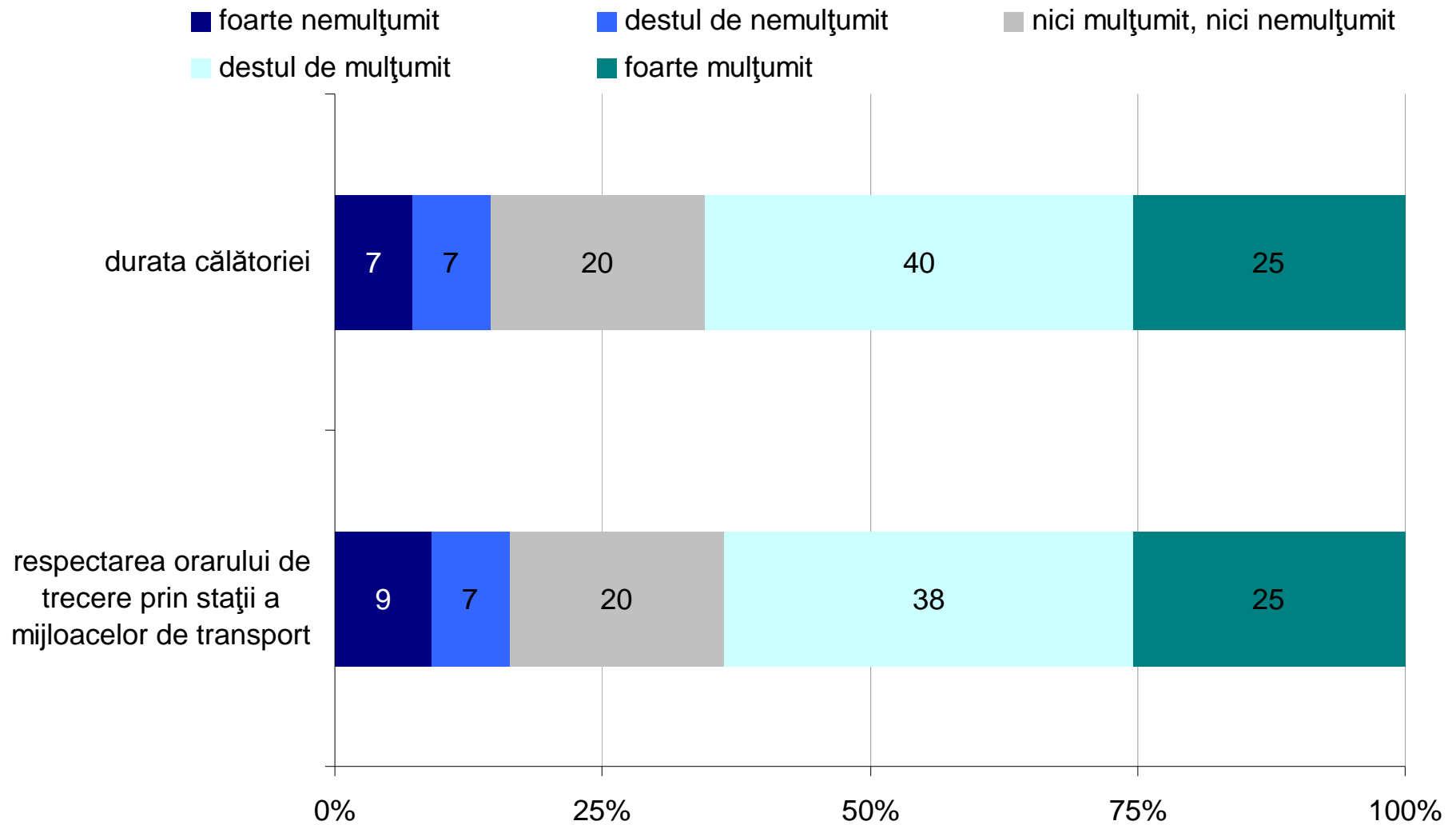
foarte nemulțumit destul de nemulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit
destul de mulțumit foarte mulțumit



Accesabilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?

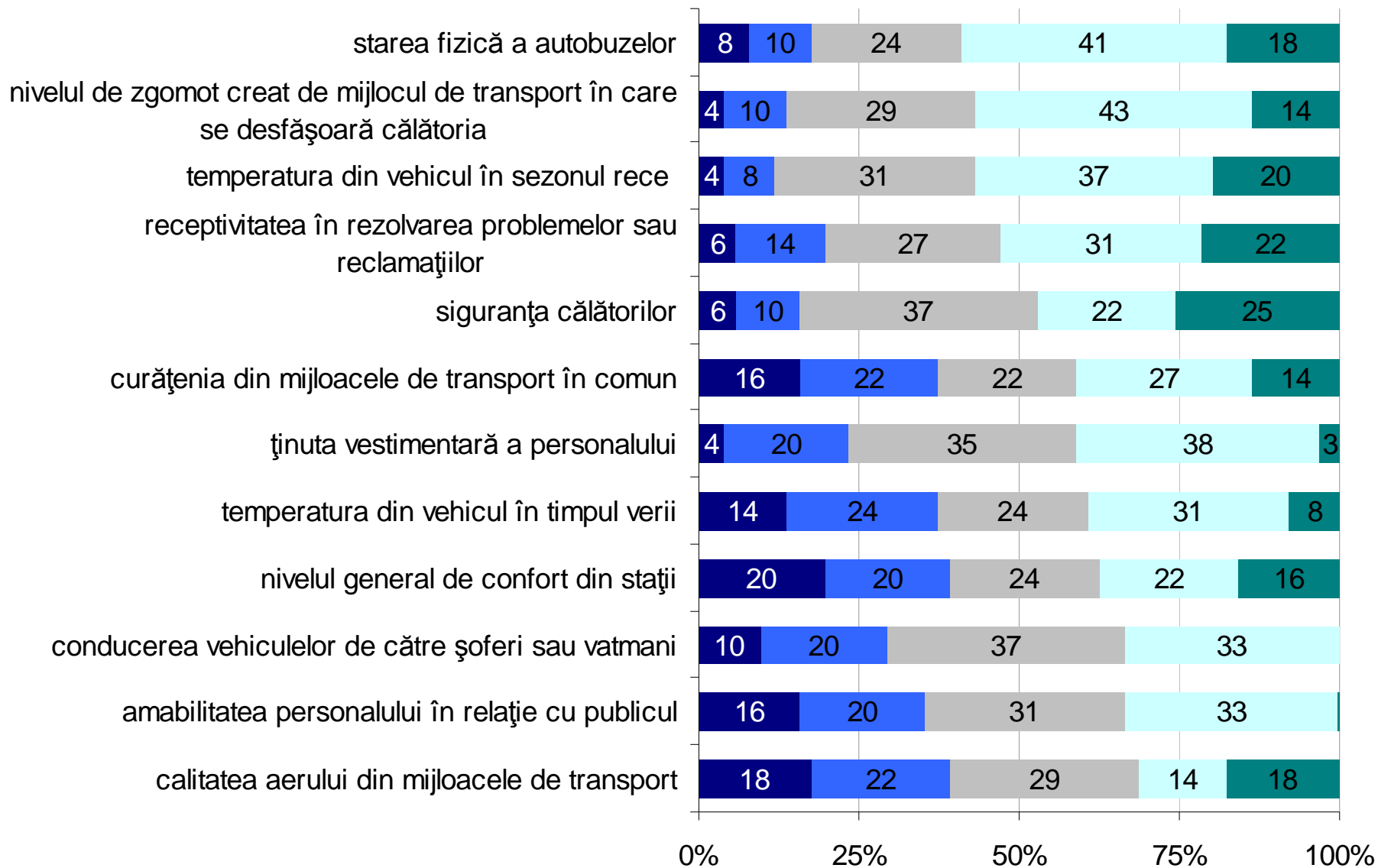


Durata călătoriei: cât de mulțumit sunteți cu...?



Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?

■ foarte nemulțumit ■ destul de nemulțumit ■ nici mulțumit, nici nemulțumit
■ destul de mulțumit ■ foarte mulțumit

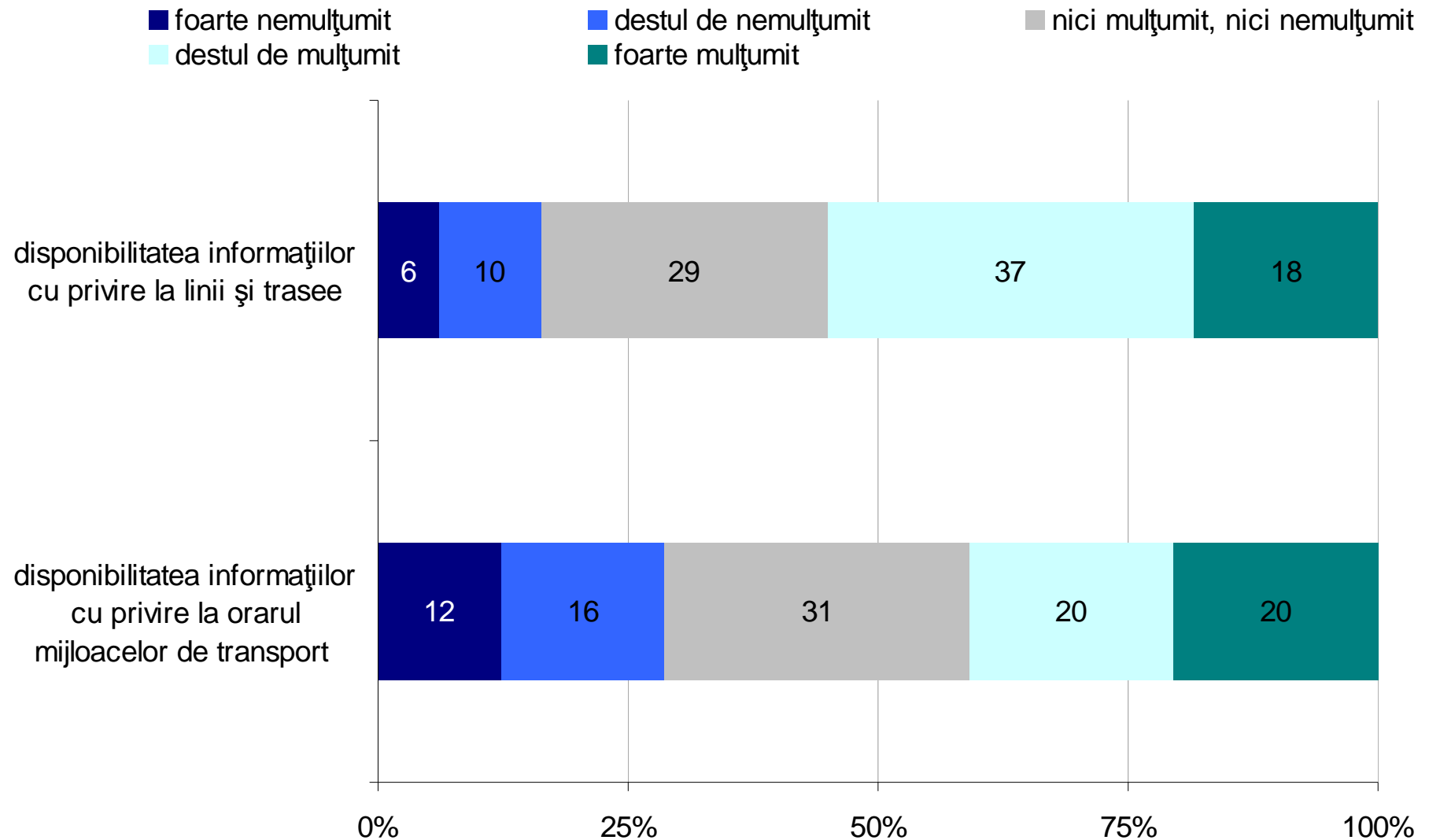


Regio Serv Transport

Regio Serv Transport: valoare ISP 2021

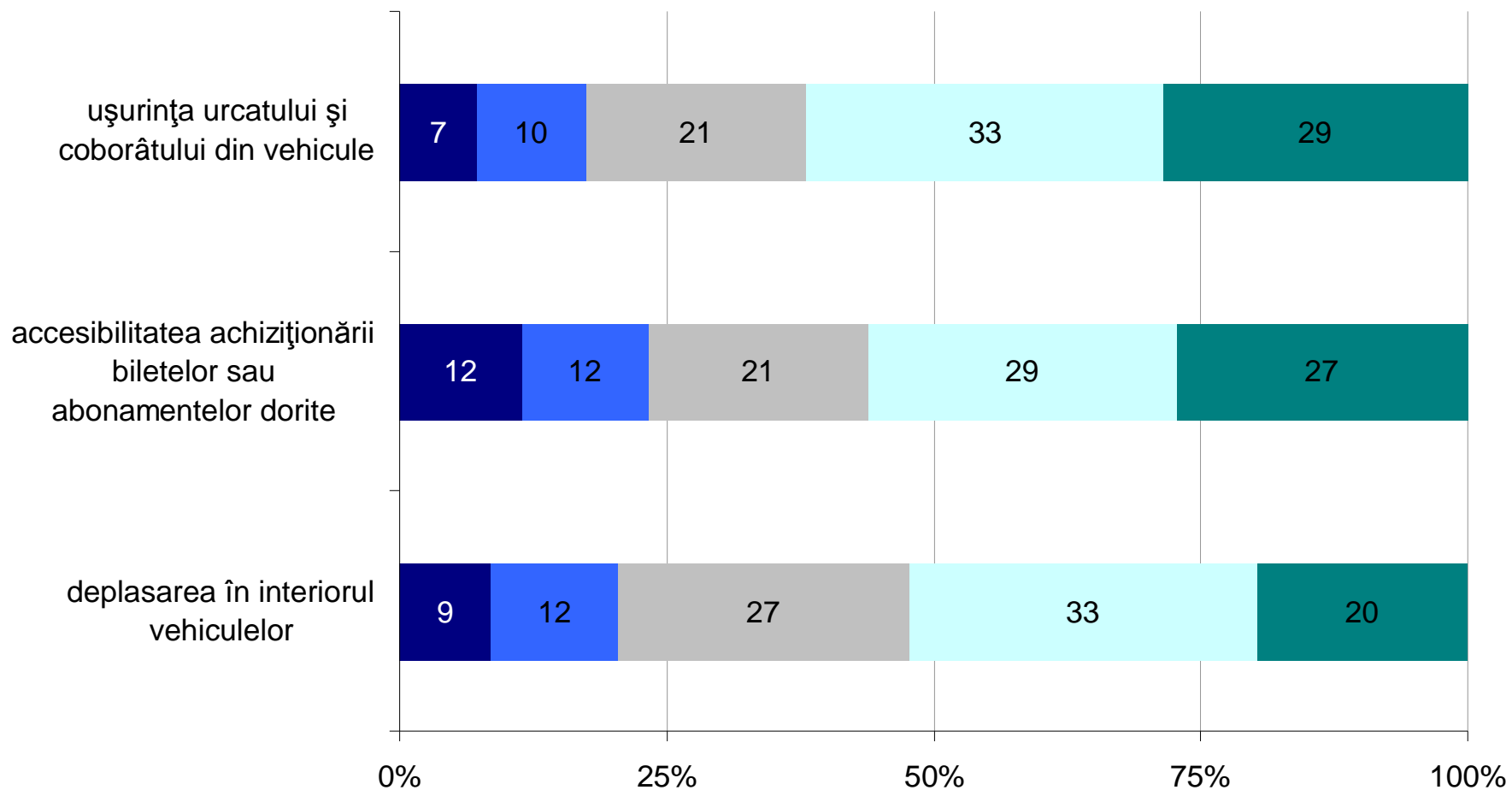
Valoare ISP în anul 2021 = 3,35
(scală de la 0 la 5)

Sistemul de informare al călătorilor: cât de mulțumit sunteți cu...?

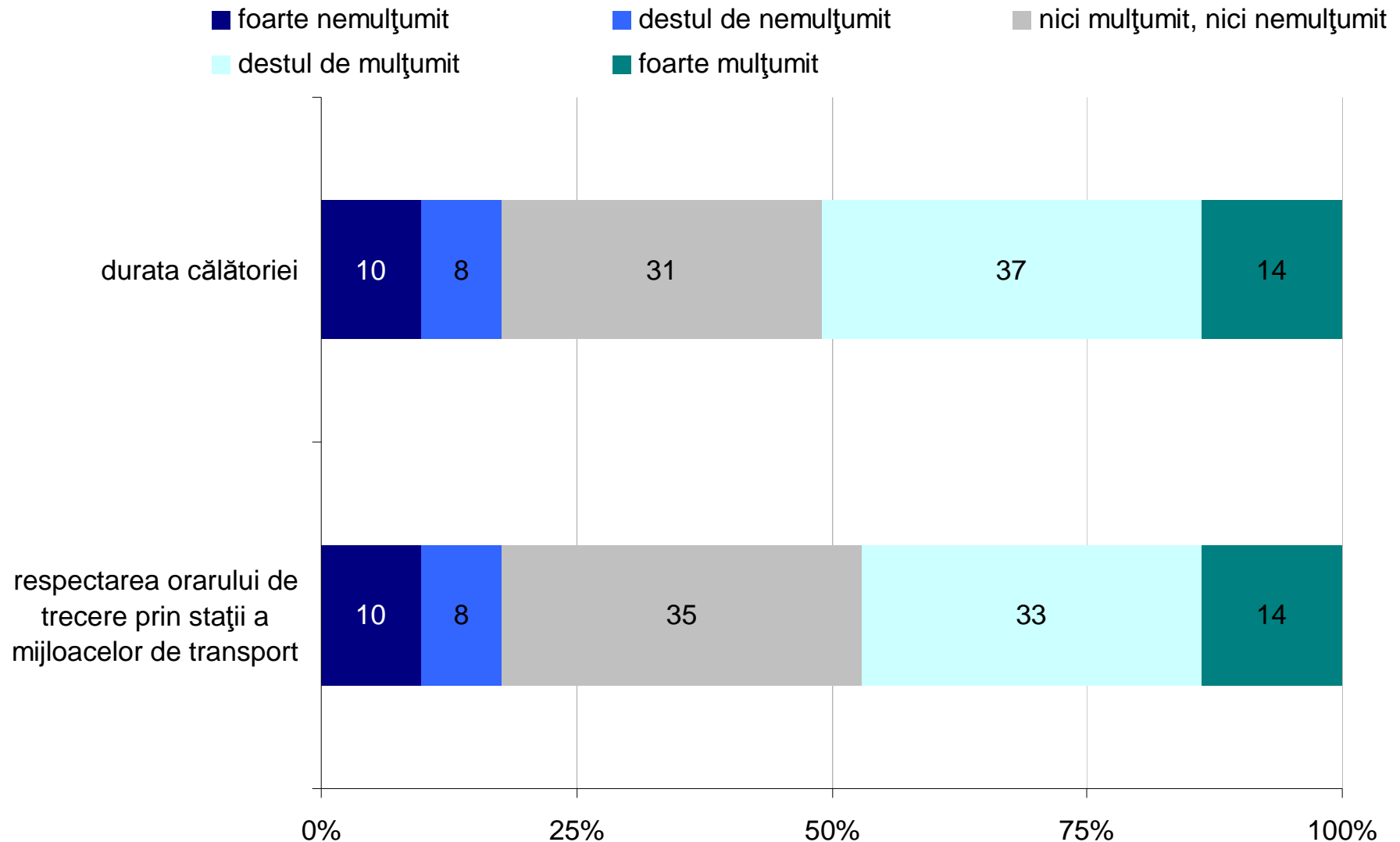


Accesabilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?

foarte nemulțumit destul de nemulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit
destul de mulțumit foarte mulțumit

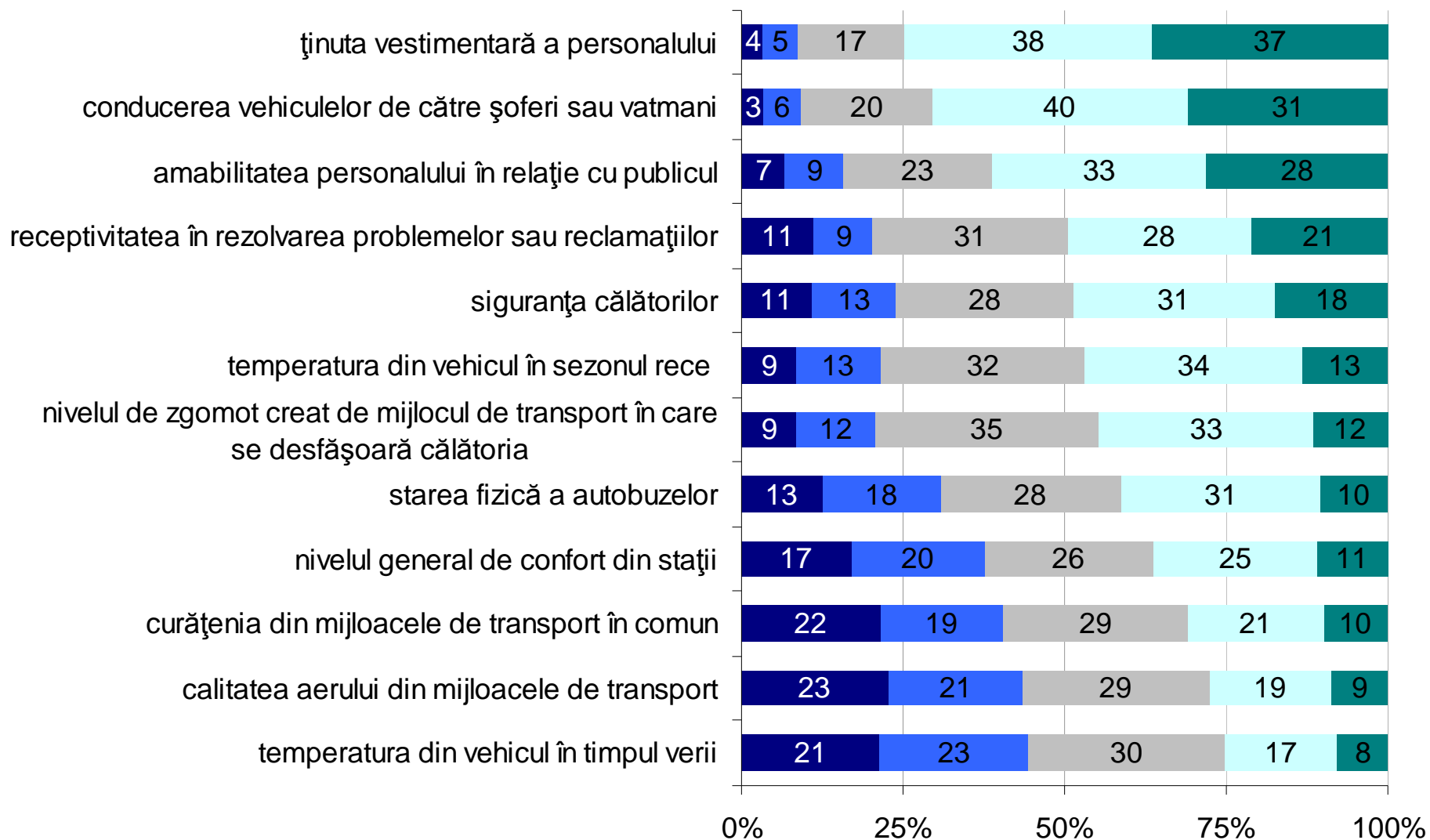


Durata călătoriei: cât de mulțumit sunteți cu...?



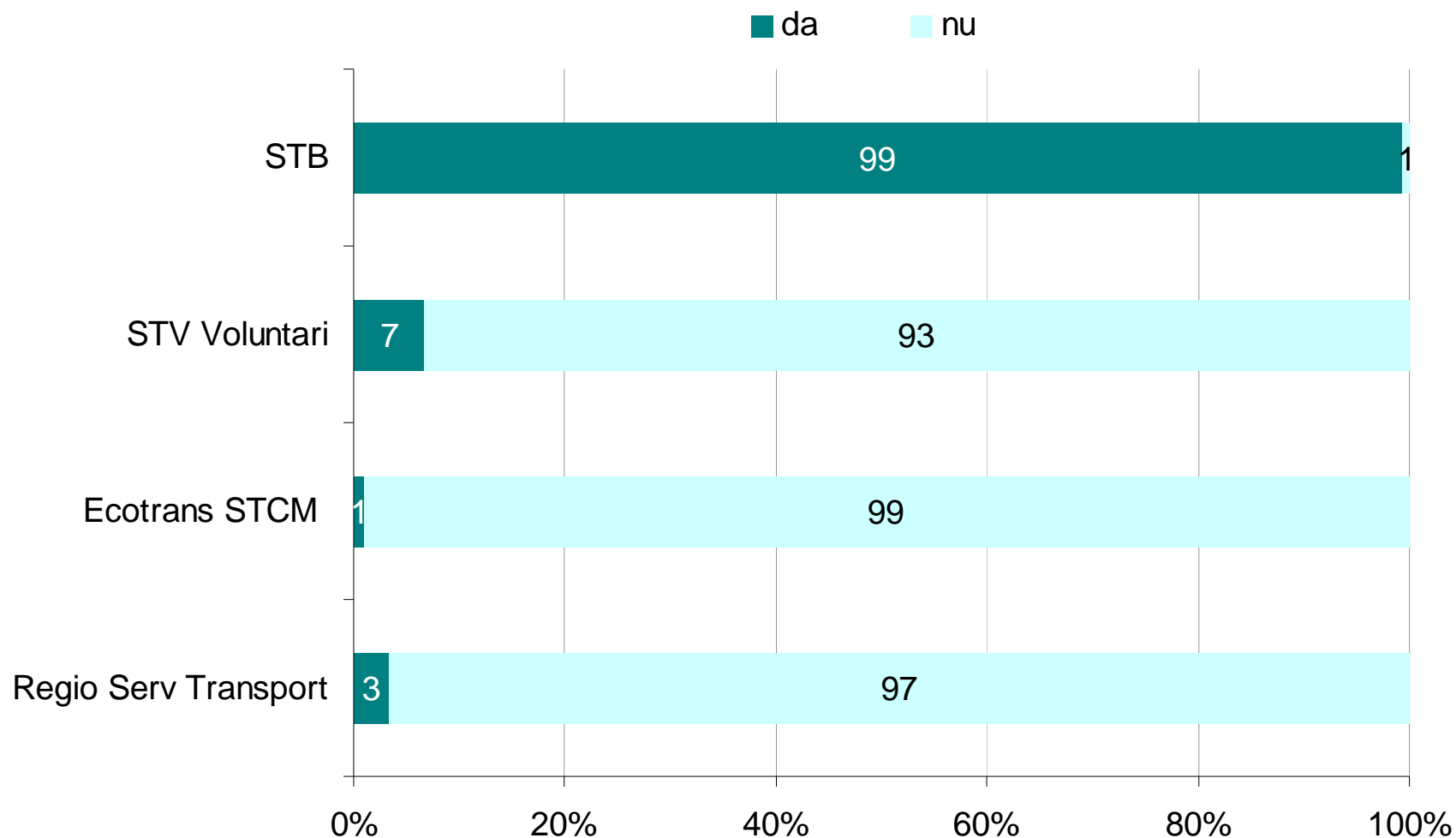
Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?

foarte nemulțumit destul de nemulțumit nici mulțumit, nici nemulțumit
destul de mulțumit foarte mulțumit

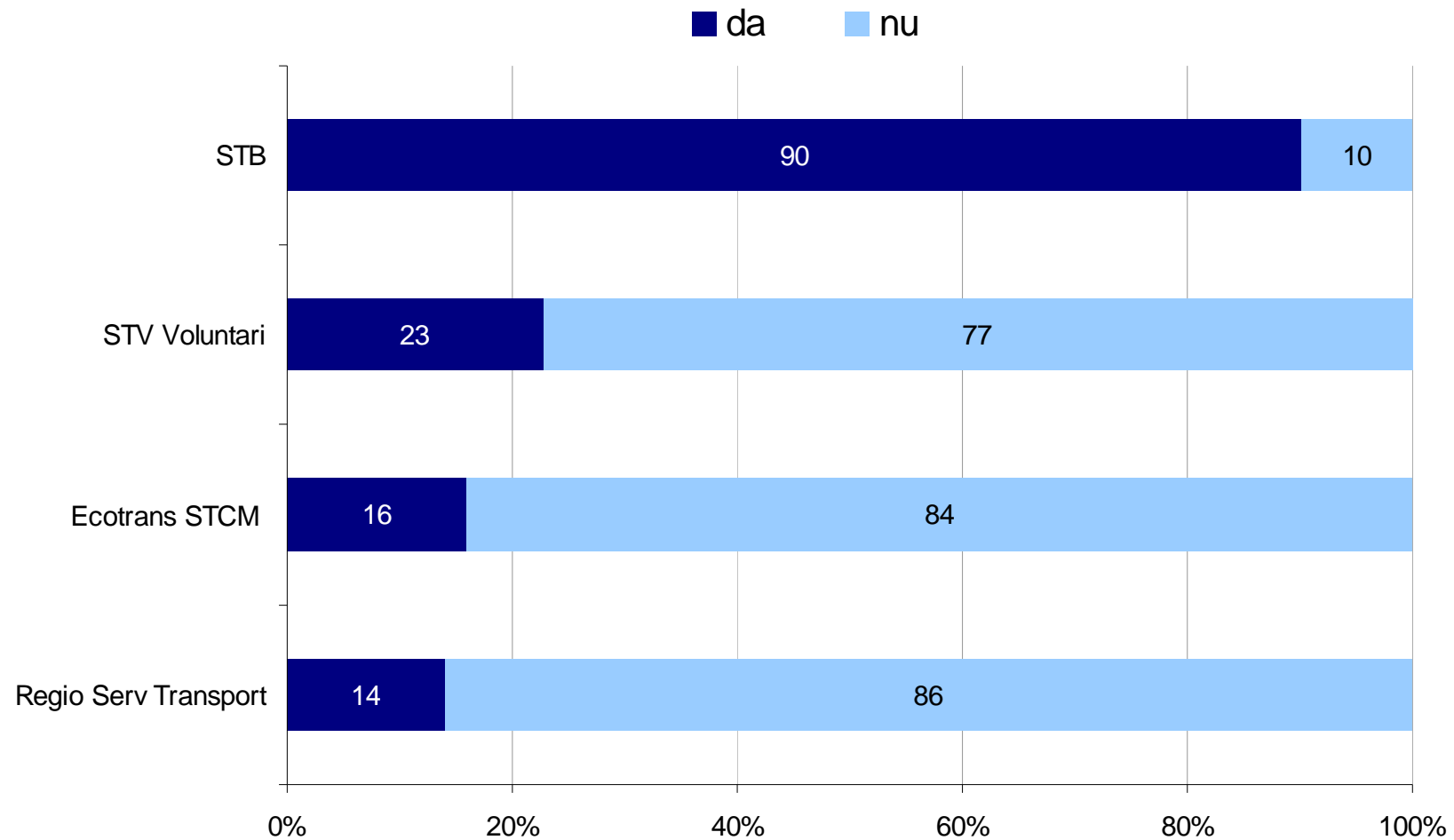


Alte rezultate ale cercetării

Cu care dintre următorii operatori de transport public de suprafață călătoriți în mod obișnuit? (București)



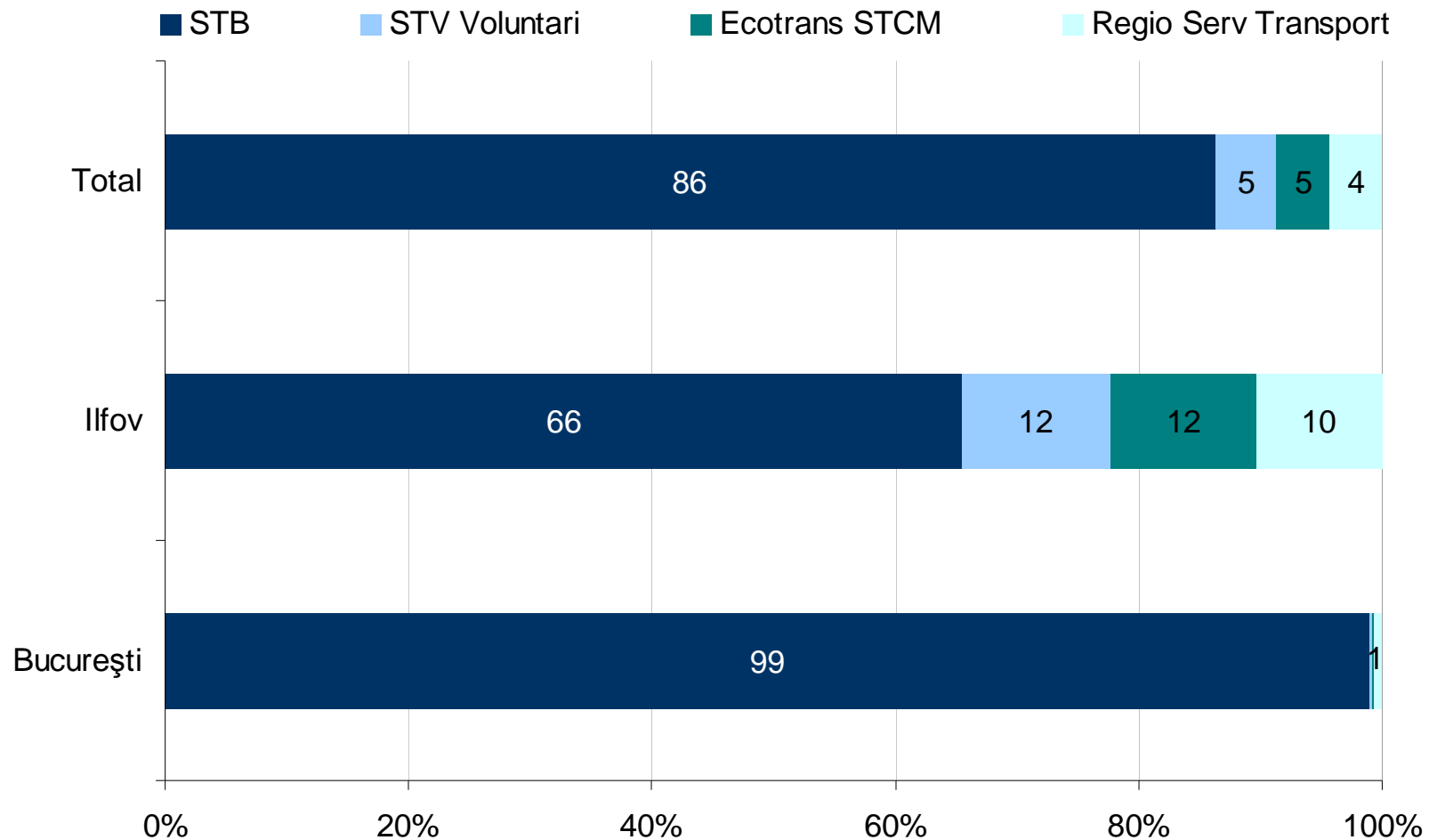
Cu care dintre următorii operatori de transport public de suprafață călătoriți în mod obișnuit? (Ilfov)



Cu care dintre următorii operatori de transport public de suprafață călătoriți în mod obișnuit? (nr. chestionare)

	București	Ilfov	Total
STB	700	384	1.084
STV Voluntari	47	97	144
Ecotrans STCM	7	68	75
Regio Serv Transport	23	60	83

Ce operator folosiți cel mai des: STB, STV, Ecotrans STCM sau Regio Serv Transport?

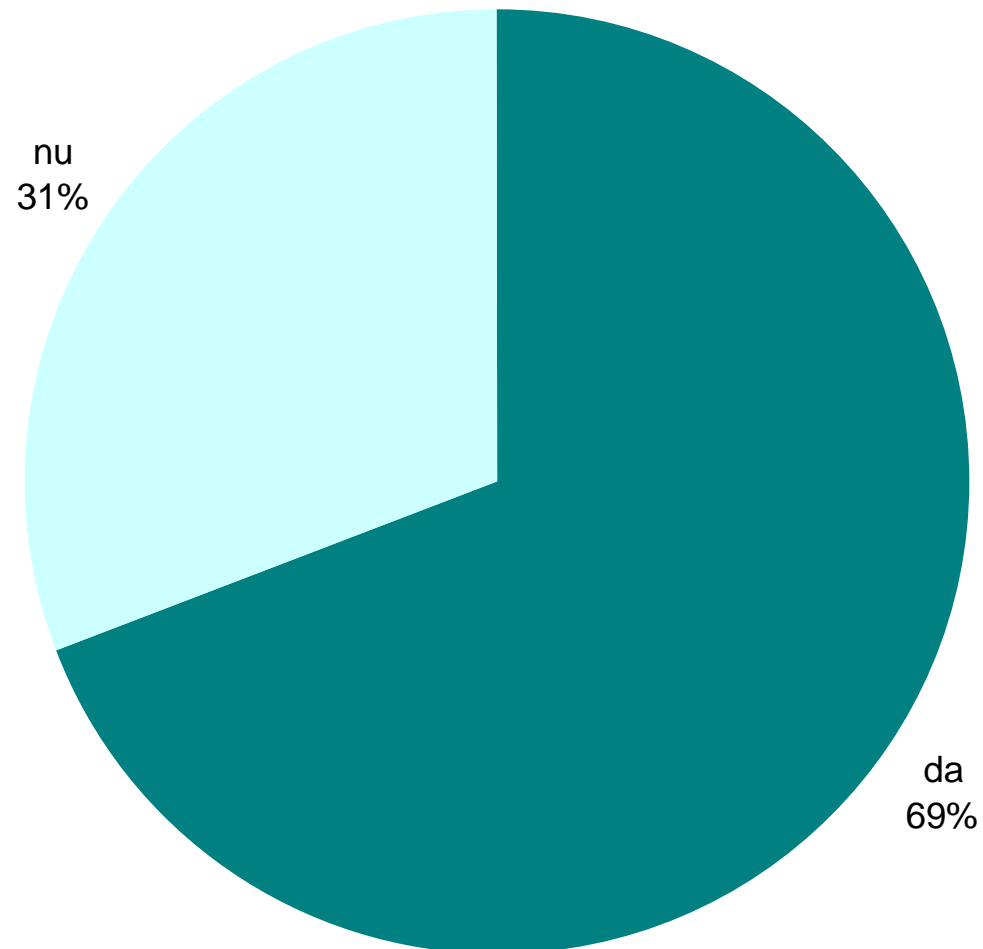


Ce operator folosiți cel mai des? (nr. chestionare)

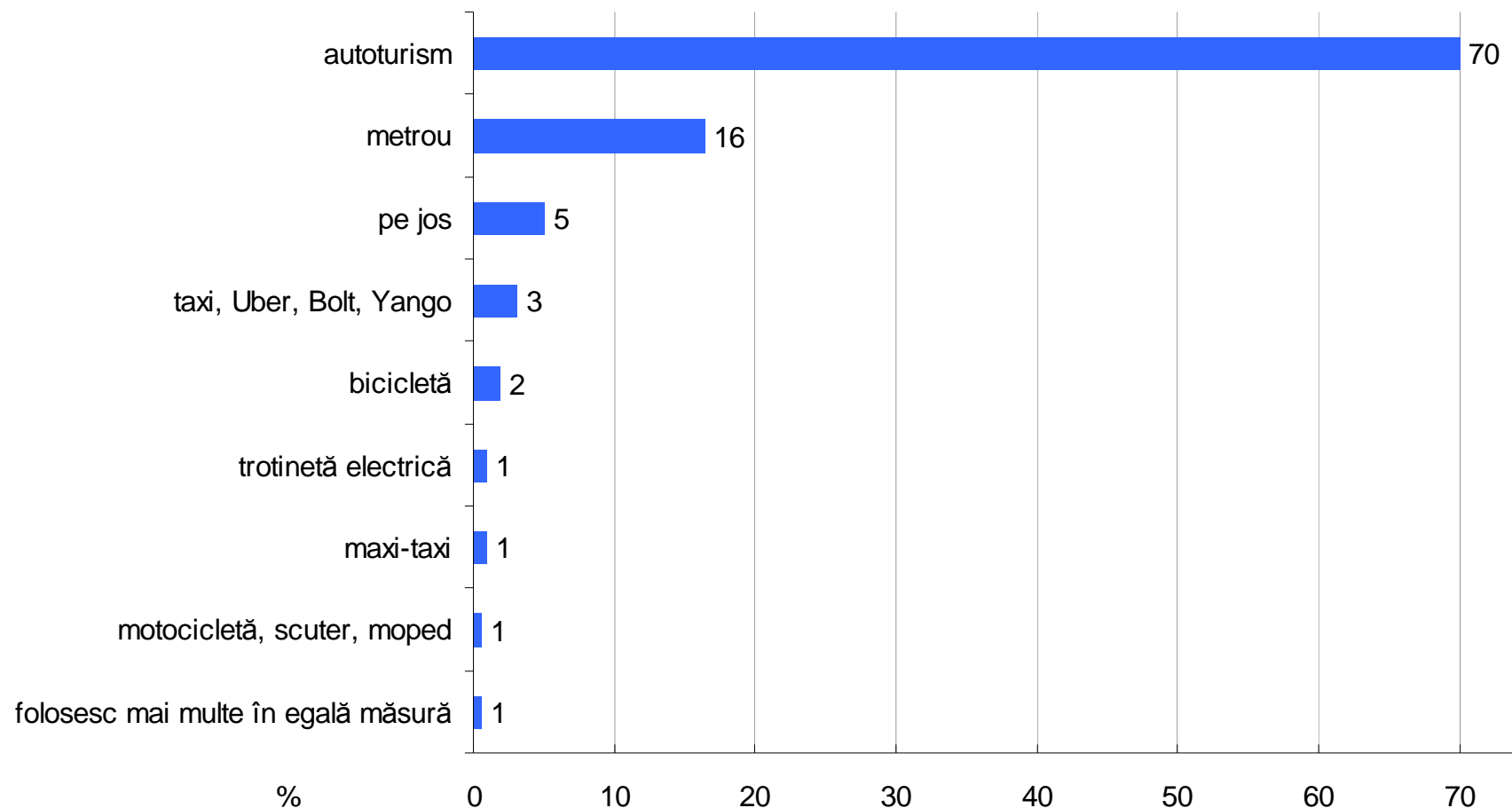
	București	Ilfov	Total
STB	697	279	976
STV Voluntari	3	52	55
Ecotrans STCM	0	51	51
Regio Serv Transport	5	44	49

Notă: numărul total de chestionare constituie baza de calcul pentru determinarea ISP

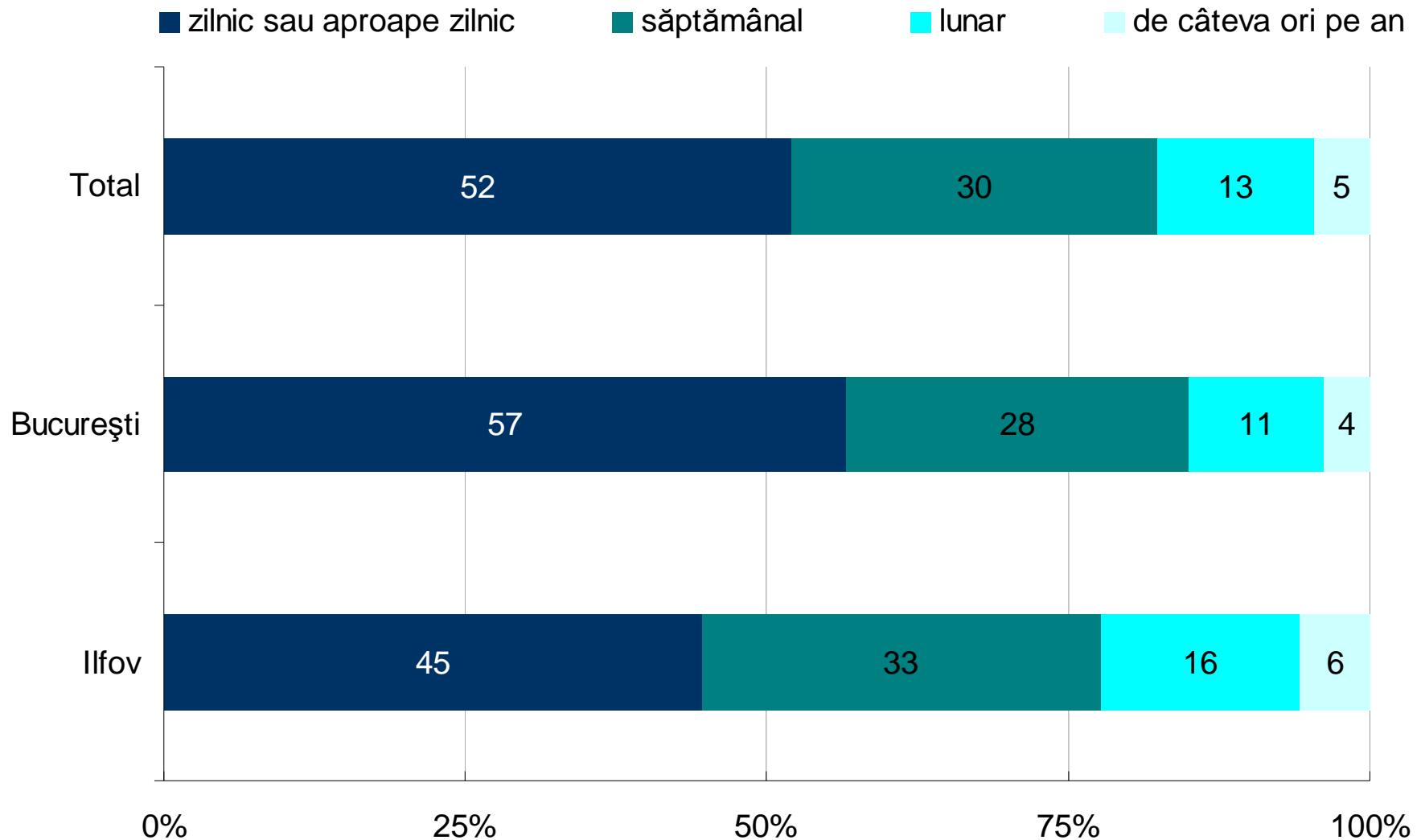
Ați utilizat în ultimele 3 luni transportul public de suprafață (autobuz, tramvai sau troleibuz)? (doar București)



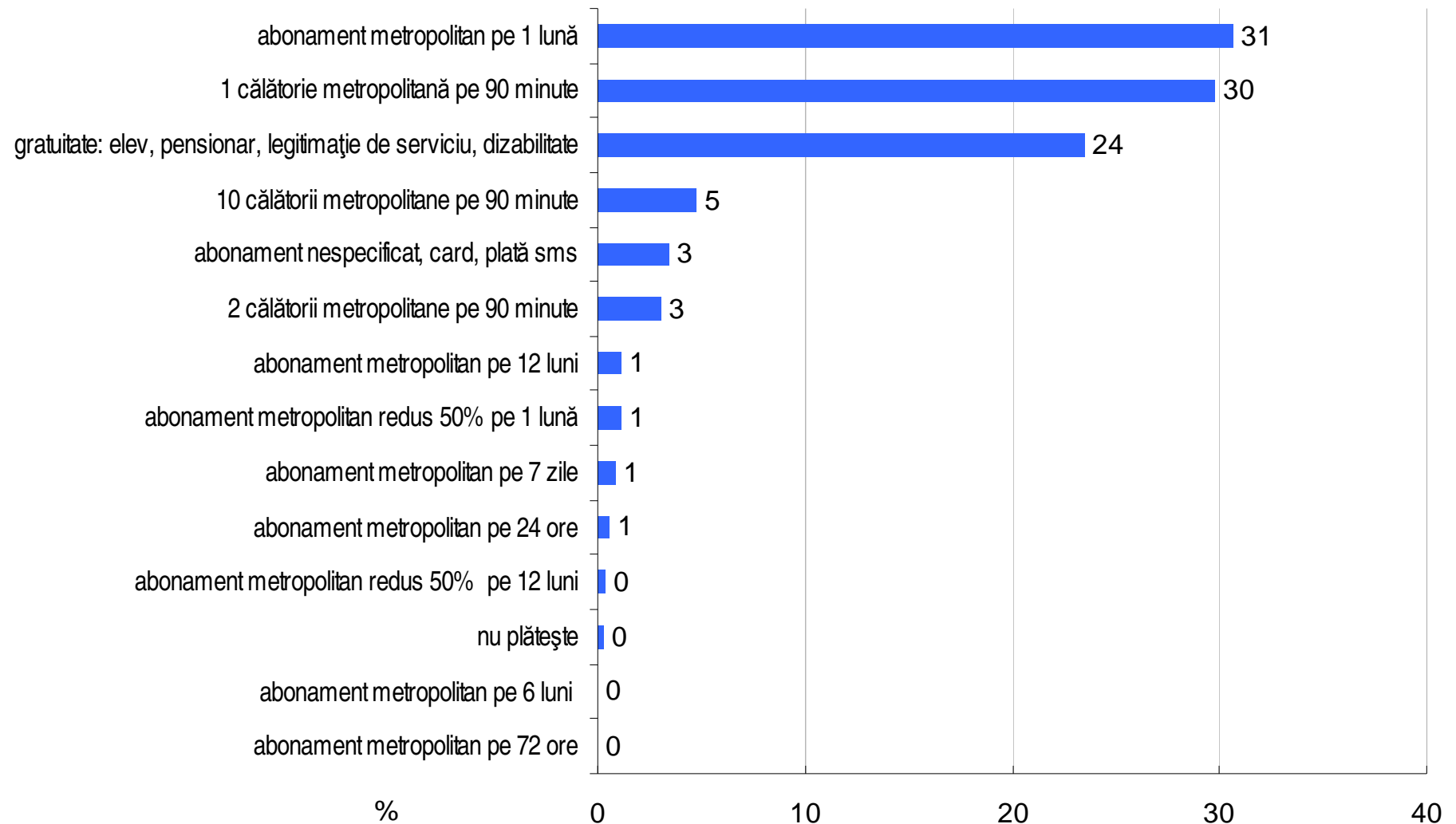
Dintre următoarele opțiuni de transport, pe care o utilizați cel mai des? (doar cei care nu folosesc transport public de suprafață din București)



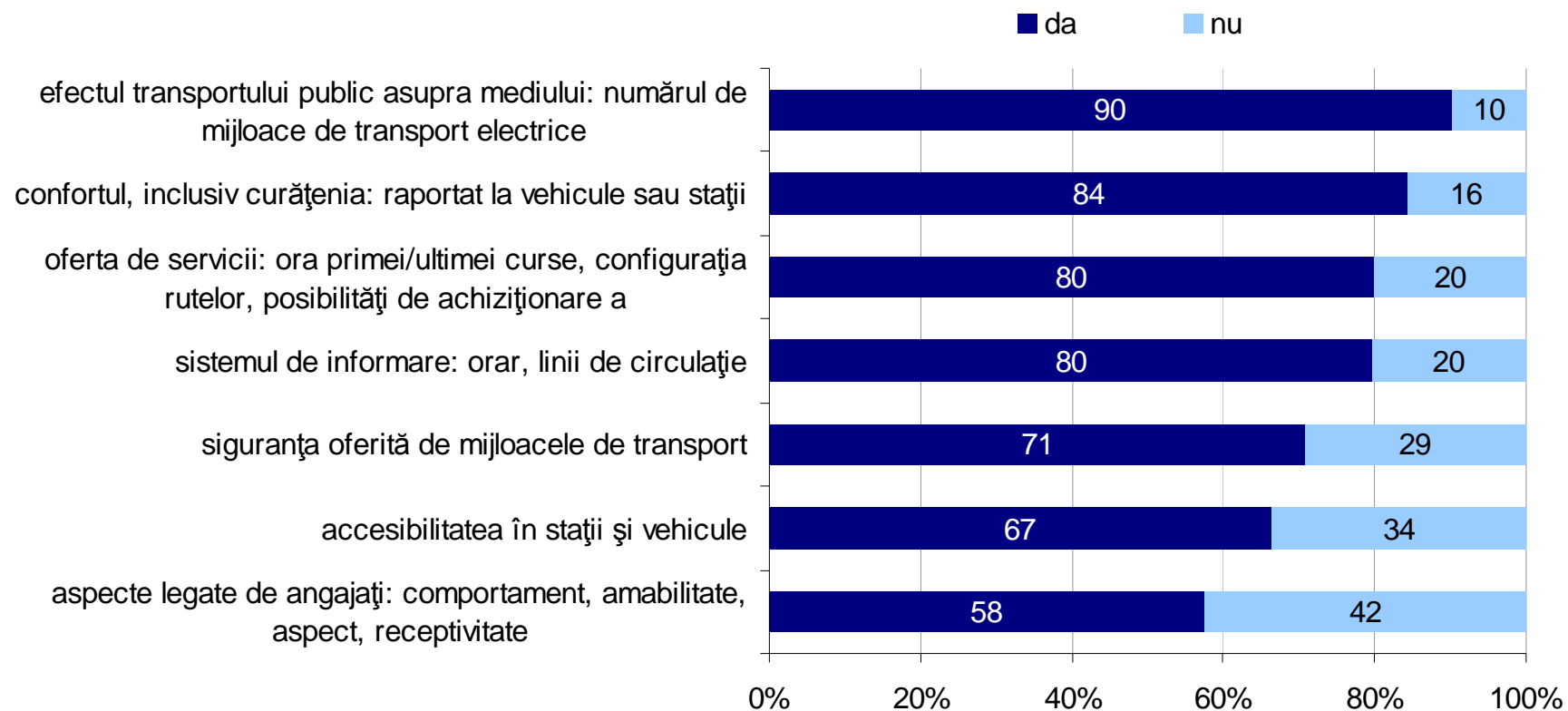
Cât de des călătoriți cu transportul public de suprafață?



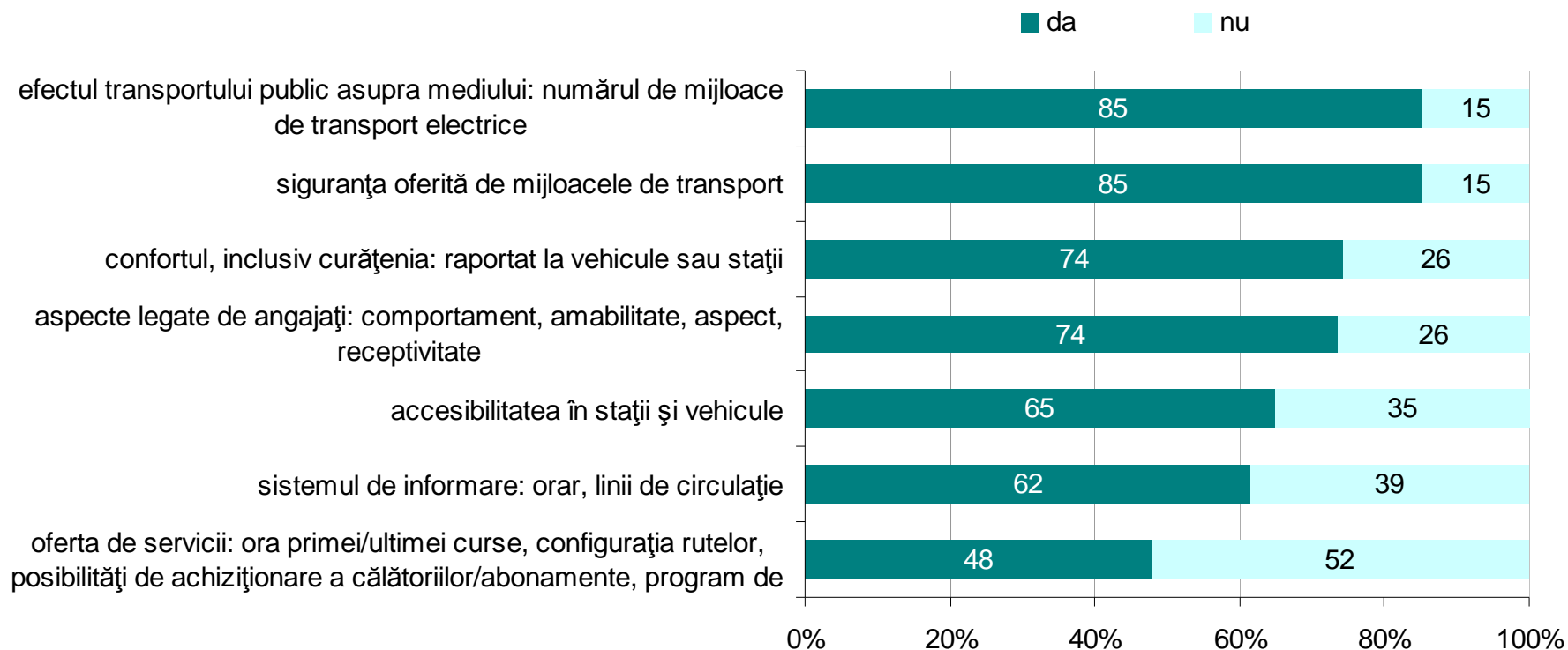
Ce tip de bilet sau abonament utilizați în prezent? (București și Ilfov)



Care din următoarele aspecte considerați că ar trebui îmbunătățite la transportul public din localitatea dvs.? (București)



Care din următoarele aspecte considerați că ar trebui îmbunătățite la transportul public din localitatea dvs.? (Ifov)



Concluzii și recomandări

Concluzii ISP București-Ilfov (1)

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2021 pentru Serviciul de călători de suprafață București-Ilfov este 3,34 (unde 0= satisfacție foarte scăzută și 5=satisfacție foarte ridicată).
- așadar, nivelul de satisfacție al pasagerilor este mai degrabă ridicat, majoritatea respondenților fiind mulțumiți cu cele mai multe aspecte ce țin de serviciile de transport public de suprafață din București-Ilfov.

Concluzii ISP București-Ilfov (2)

- În general, pentru cei mai mulți dintre itemii incluși în chestionar, cel puțin jumătate dintre respondenți s-au declarat „destul de mulțumiți” sau „foarte mulțumiți” pentru dimensiunile specifice
 - oferta de servicii și disponibilitate
 - sistemul de informare al călătorilor
 - accesibilitate
- totodată, există o pondere care oscilează între 10%-30% de respondenți care sunt mai degrabă „destul de nemulțumiți” sau „foarte nemulțumiți” de dimensiunile sus-menționate

Concluzii ISP București-Ilfov (3)

- elementele față de care pasagerii s-au declarat mai degrabă nemulțumiți sunt legate, în principal, de confort:
 - starea fizică a tramvaielor și troleibuzelor;
 - temperatura din vehicule prea ridicată în timpul verii;
 - calitatea aerului (din mijloacele de transport)
 - curățenia în mijloacele de transport;
 - nivelul de aglomerație din vehicule și din stații
 - nivelul general de confort din stații

Concluzii STB (1)

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2021 pentru STB este 3,3 (unde 0= satisfacție foarte scăzută și 5=satisfacție foarte ridicată).
- așadar, nivelul de satisfacție al pasagerilor este mai degrabă ridicat, majoritatea respondenților fiind mulțumiți cu cele mai multe aspecte ce țin de serviciile de transport public de suprafață.

Concluzii STB (2)

- cel puțin jumătate dintre respondenți s-au declarat „destul de mulțumiți” sau „foarte mulțumiți” în ceea ce privește dimensiunile:
 - sistemul de informare călători,
 - accesibilitate
 - confort (parțial).
- ponderea respondenților mai degrabă nemulțumiți oscilează, în general, între 15%-30%.

Concluzii STB (3)

- elementele față de care pasagerii s-au declarat într-o mai mare măsură nemulțumiți sunt legate, aproape exclusiv, de confort:
 - starea fizică a tramvaielor și troleibuzelor;
 - temperatura din vehicule prea ridicată în timpul verii;
 - calitatea aerului (în mijloacele de transport)
 - curățenia din mijloacele de transport în comun
 - nivelul general de confort din stații.

Concluzii STV Voluntari (1)

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2021 pentru Serviciul Transport Voluntari (STV Voluntari) este 3,43 (unde 0= satisfacție foarte scăzută și 5=satisfacție foarte ridicată)
- nivelul de satisfacție al pasagerilor este mai degrabă ridicat, majoritatea declarându-se mulțumiți de serviciul de transport public.

Concluzii STV Voluntari (2)

- În ceea ce privește dimensiunile specifice precum sistemul de informare călători, durata, accesibilitate și confort (în cea mai mare parte), s-a putut constata faptul că, în general, cel puțin jumătate dintre respondenți s-au declarat „destul de mulțumiți” sau „foarte mulțumiți”. În general, ponderea respondenților mai degrabă nemulțumiți este mai scăzută, comparativ cu STB, oscilând între 15%-20%.
- elementele față de care pasagerii s-au declarat într-o mai mare măsură nemulțumiți decât mulțumiți sunt nivelul general de confort din stații, calitatea aerului, curățenia din mijloacele de transport în comun și temperatura din vehicule în timpul verii.

Concluzii ECOTRANS STCM

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2021 pentru ECOTRANS STCM este 3,36 (unde 0= satisfacție foarte scăzută și 5=satisfacție foarte ridicată). Așadar, nivelul de satisfacție al pasagerilor este mai degrabă ridicat, majoritatea respondenților fiind mulțumiți cu cele mai multe aspecte ce țin de serviciile de transport public de suprafață.
- În ceea ce privește dimensiunile specifice precum sistemul de informare călători, durata, accesibilitate și confort (parțial) s-a putut constata faptul că, în general, cel puțin jumătate dintre respondenți s-au declarat „destul de mulțumiți” sau „foarte mulțumiți”. În general, ponderea respondenților mai degrabă nemulțumiți este mai scăzută, comparativ cu STB, oscilând între 15%-20%.
- elementele față de care pasagerii s-au declarat mai degrabă nemulțumiți sunt: amabilitatea personalului în relație cu publicul și conducerea vehiculelor de către șoferi.

Concluzii Regio Serv Transport

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2021 pentru Regio Serv Transport este 3,35 (unde 0= satisfacție foarte scăzută și 5=satisfacție foarte ridicată). Așadar, nivelul de satisfacție al pasagerilor este mai degrabă ridicat, majoritatea respondenților fiind mulțumiți cu cele mai multe aspecte ce țin de serviciile de transport public de suprafață
- În ceea ce privește dimensiunile specifice precum sistemul de informare călători, durata, accesibilitate și confort (parțial) s-a putut constata faptul că, în general, cel puțin jumătate dintre respondenți s-au declarat „destul de mulțumiți” sau „foarte mulțumiți”. În general, ponderea respondenților mai degrabă nemulțumiți este mai scăzută, comparativ cu STB, oscilând între 15%-20%
- elementele față de care pasagerii s-au declarat mai degrabă nemulțumiți sunt: temperatura din vehicule prea ridicată în timpul verii; calitatea aerului, curățenia în mijloacele de transport și nivelul de confort din stații.

Concluzii generale (1)

- nevoia de a crește transportul public (de suprafață) ca opțiune de mobilitate urbană și peri-urbană:
 - circa 7 din 10 respondenți din mun. București care nu folosesc transportul public de suprafață au declarat că utilizează autoturismul personal
 - metroul este utilizat doar de aprox. 16% dintre cei circa 30% care nu utilizează deloc transportul public de suprafață
 - mijloacele alternative de transport precum bicicletă, trotinetă, scuter sunt utilizate într-o foarte mică măsură

Concluzii generale (2)

- respondenții *din București* apreciază faptul că există loc de îmbunătățiri ale transportului public de suprafață în special în privința:
 - efectul transportului public asupra mediului: creșterea numărului de vehicule electrice;
 - confortul, inclusiv curățenia din vehicule și stații;
 - oferta de servicii: orarul, configurația rutelor;
 - accesibilitatea: sistemul
 - siguranța călătorilor
- aspecte de îmbunătățit, potrivit respondenților *din Ilfov*:
 - efectul transportului public asupra mediului: creșterea numărului de vehicule electrice;
 - siguranța călătorilor
 - confortul, inclusiv curățenia din vehicule și stații;
 - aspecte legate de angajați: comportament, amabilitate etc.

Recomandări (1)

- continuarea eforturilor de îmbunătățire a transportului public de suprafață împreună cu măsuri care să promoveze utilizarea acestei forme de transport la nivelul mun. București și a zonei metropolitane
- măsuri specifice de încurajare a utilizării (într-o mai mare măsură a) transportul public de către persoanele care utilizează (în principal) autoturismul personal pentru mobilitate urbană și peri-urbană
- orientarea eforturilor pentru îmbunătățirea nivelului de satisfacție al pasagerilor, în special la indicatorii la care au declarat că sunt mai degrabă nesatisfăcuți

Recomandări (2)

- realizarea de investiții în mijloace de transport ecologice, cu precădere în tramvaie (capacitate de transport ridicată) și troleibuze, astfel încât să devină mai eficiente din perspectiva duratei de deplasare și a confortului
- 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.

Recomandări (3)

- realizarea de cercetări (inclusiv calitative, pe bază de interviuri și focus-grupuri) care să își propună să analizeze:
 - cauzele, condițiile și, mai ales, motivațiile privind decizia de *utilizare cât mai largă de către populație a transportului public de suprafață*
 - disponibilitatea populației 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.)
 - disponibilitatea populației de a accepta reducerea utilizării autoturismelor ca mijloc de transport urban și peri-urban