



**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 115/26.10.2023

de către asocieria  
**Institutul de Cercetare a Calității Vieții -**  
Academia Română  
**Elicom SRL**

# Cuprins

1. obiective & metodologie
2. valoare ISP 2023
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 în anul **2023**
- 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 2023, 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: utilizatorii transportului public de suprafață, identificați pe baza unui eșantion reprezentativ pentru populația adultă stabilă, neinstituționalizată a mun. București
- volum: 1.100 subiecți de 18 ani și peste, din care 847 utilizatori de transport public de suprafață
- culegerea datelor: 20 noiembrie – 18 decembrie 2023
- tip eșantion: probabilist, bistadial, stratificat pe baza rezultatelor finale ale Recensământului Populației și Locuințelor 2011; datele nu au fost ponderate
- baza de eșantionare: utilizatori de telefonie mobilă și fixă
- 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), precum și selecția respondenților din cercetările anterioare care și-au dat acordul pentru participări viitoare la aceeași cercetare
- reprezentativitate: la un interval de încredere de 95%, marja de eroare la nivelul întregului eșantion este de +/- 2,95%
- 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: 500 subiecți de 18 ani și peste
- culegerea datelor: 20 noiembrie – 19 decembrie 2023
- 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), precum și selecția respondenților din cercetările anterioare care și-au dat acordul pentru participări viitoare la aceeași cercetare
- 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 12 minute;
- circa 59 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 și validat
- chestionarul este similar cu cel din cercetările anterioare, ceea ce permite (împreună cu aceeași metodă de eșantionare) compararea rezultatelor

**ISP 2023**

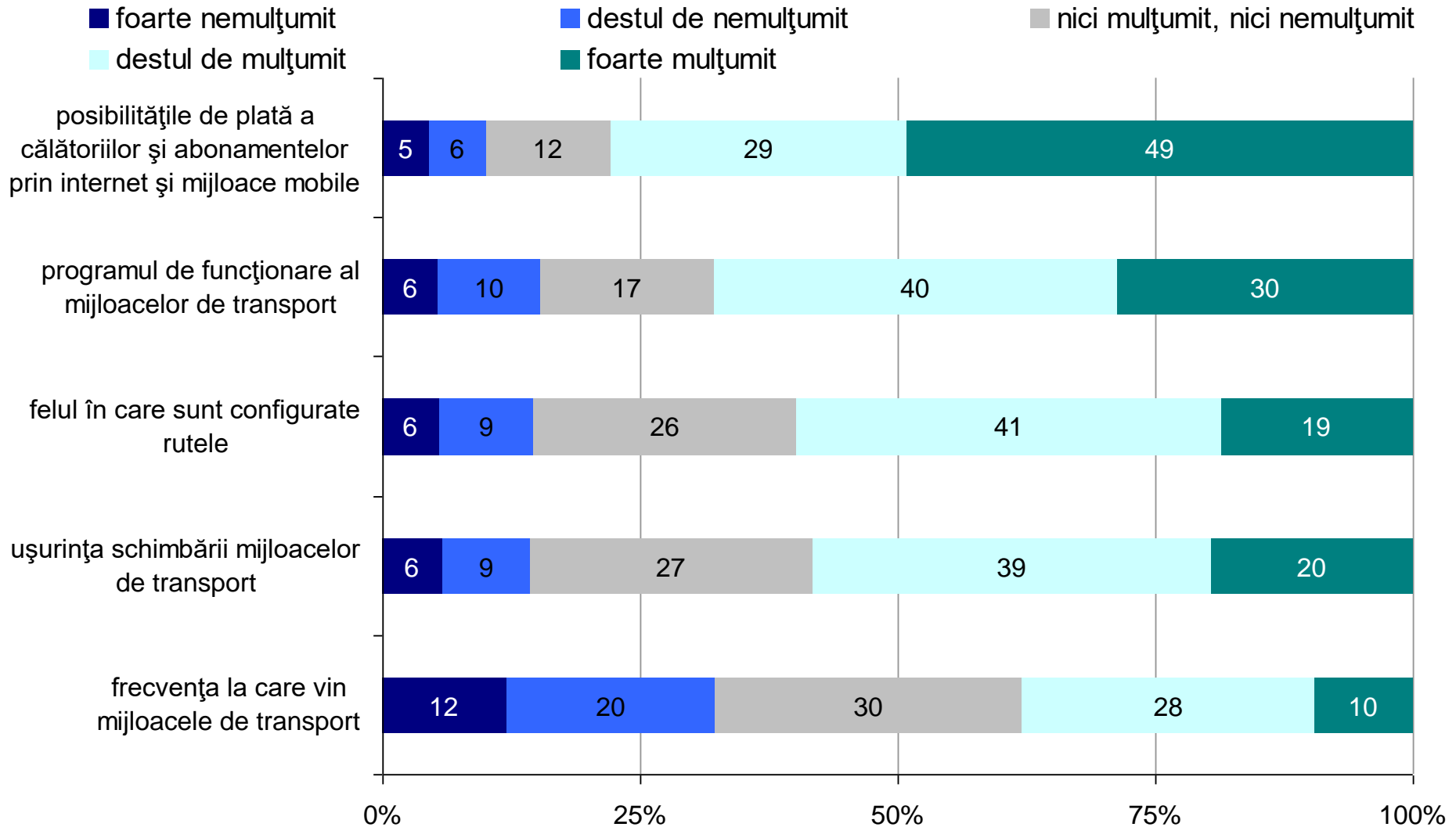
# Metodologie: calcul ISP

- 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:  $ISP = [\text{SUM}(S6:S7)/2 + \text{SUM}(A9:A10, A12)/3 + \text{SUM}(D13:D14)/2 + \text{SUM}(C15:C17, C20:C30)/14]/4$ 
    - 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:  $ISP = [\text{SUM}(O1:O5)/5 + \text{SUM}(S6:S7)/2 + \text{SUM}(A8:A12)/5 + \text{SUM}(D13:D14)/2 + \text{SUM}(C15:C30)/16 + Q3] / 6$
  - rezultate pe o scală pe de la 0 la 5
  - în calcul intră respondenții din ambele eșantioane

# **Serviciul de călători de suprafață București-Ilfov**

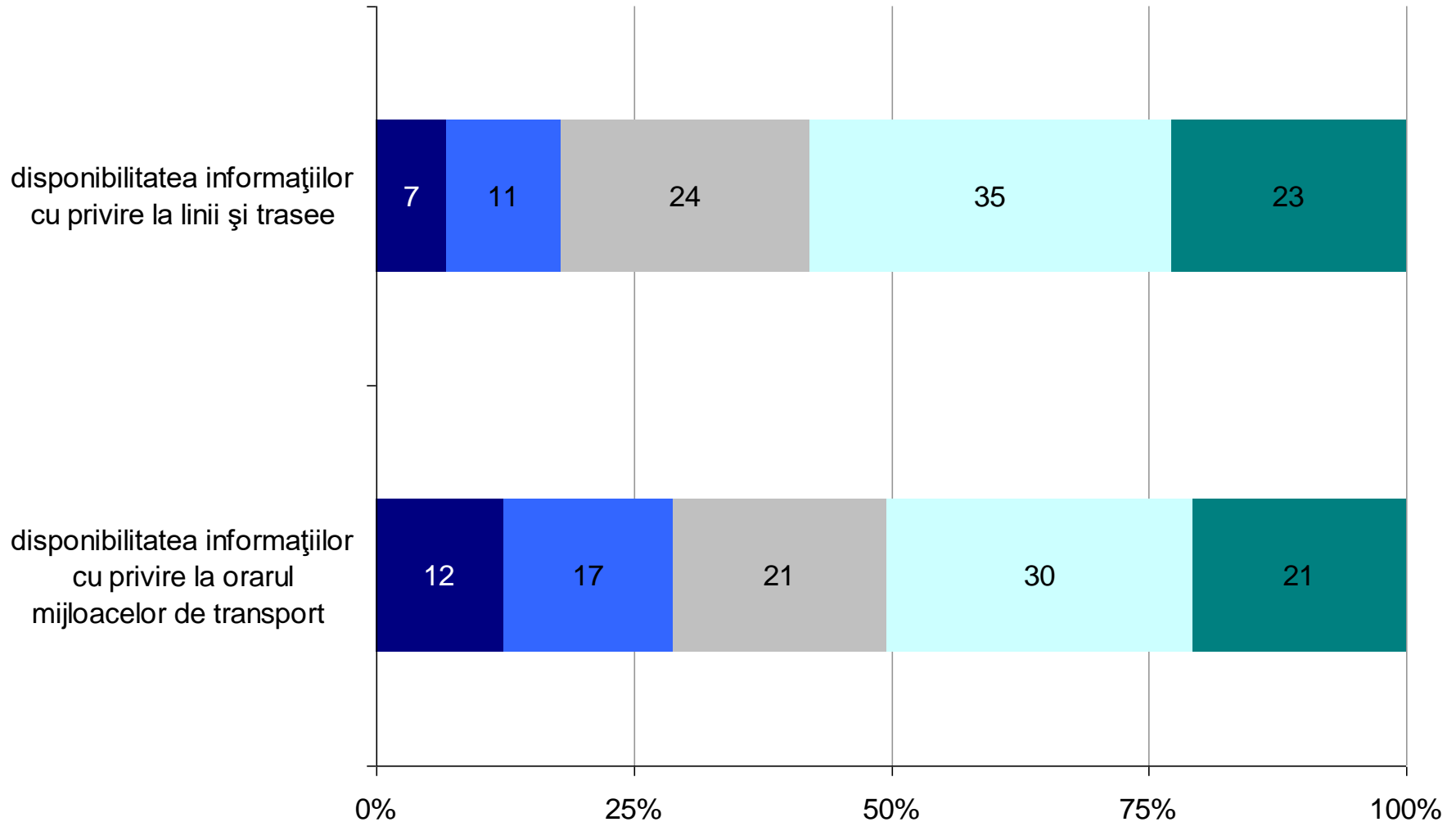
**Valoare ISP în anul 2023 = 3,36**  
**(scală de la 0 la 5)**

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

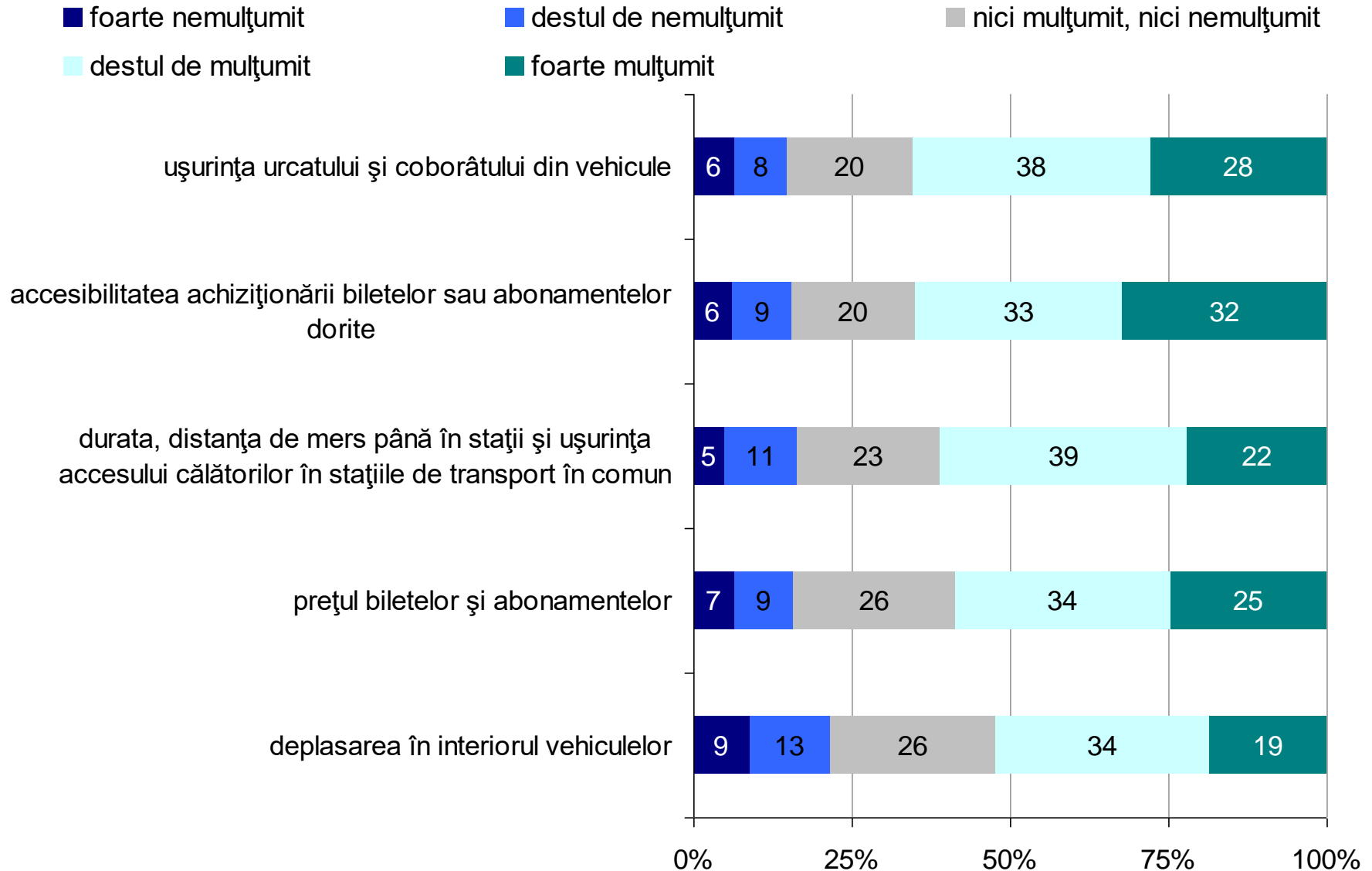


# Sistemul de informare al călătorilor: cât de mulțumit sunteți cu...?

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

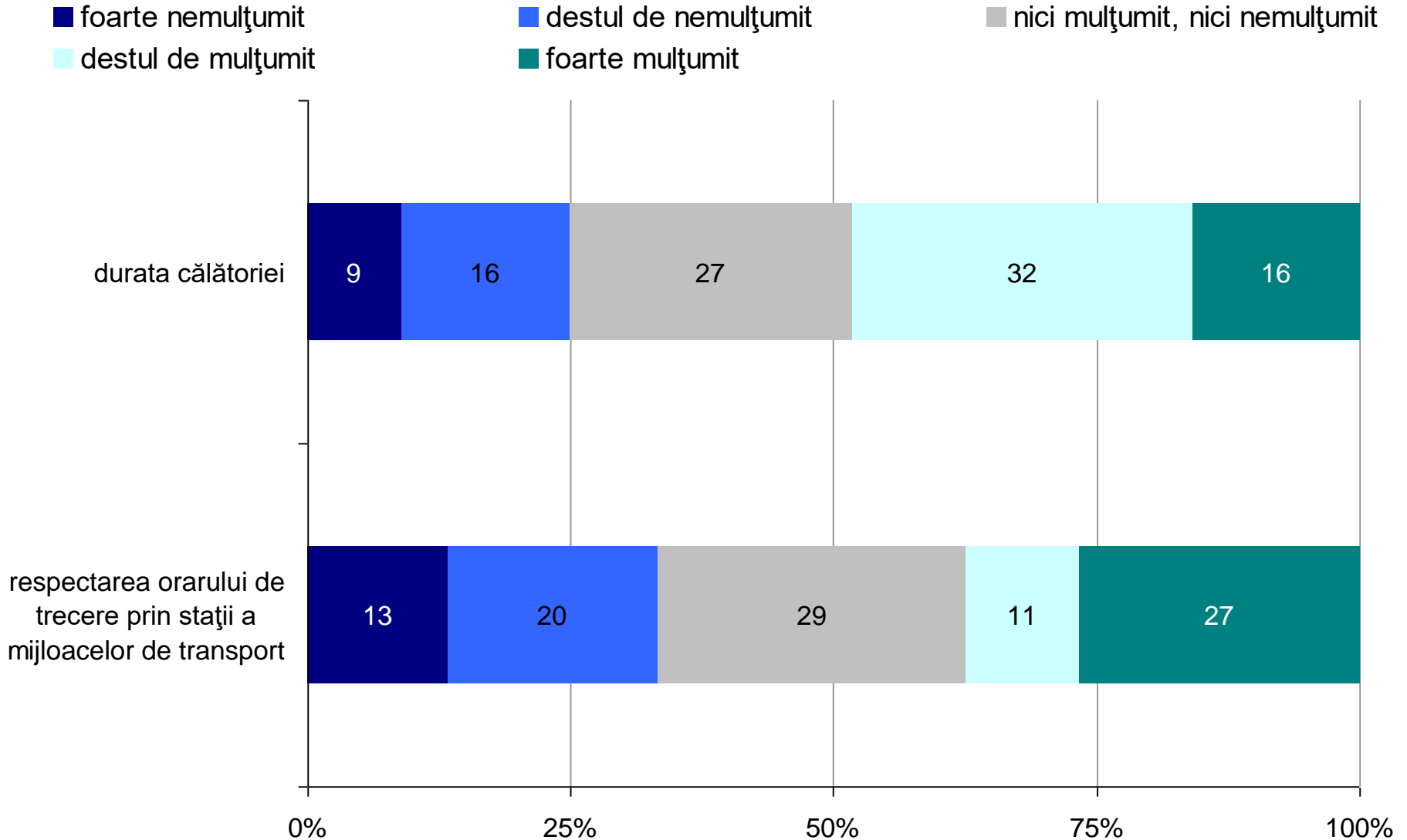


# Accesibilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?

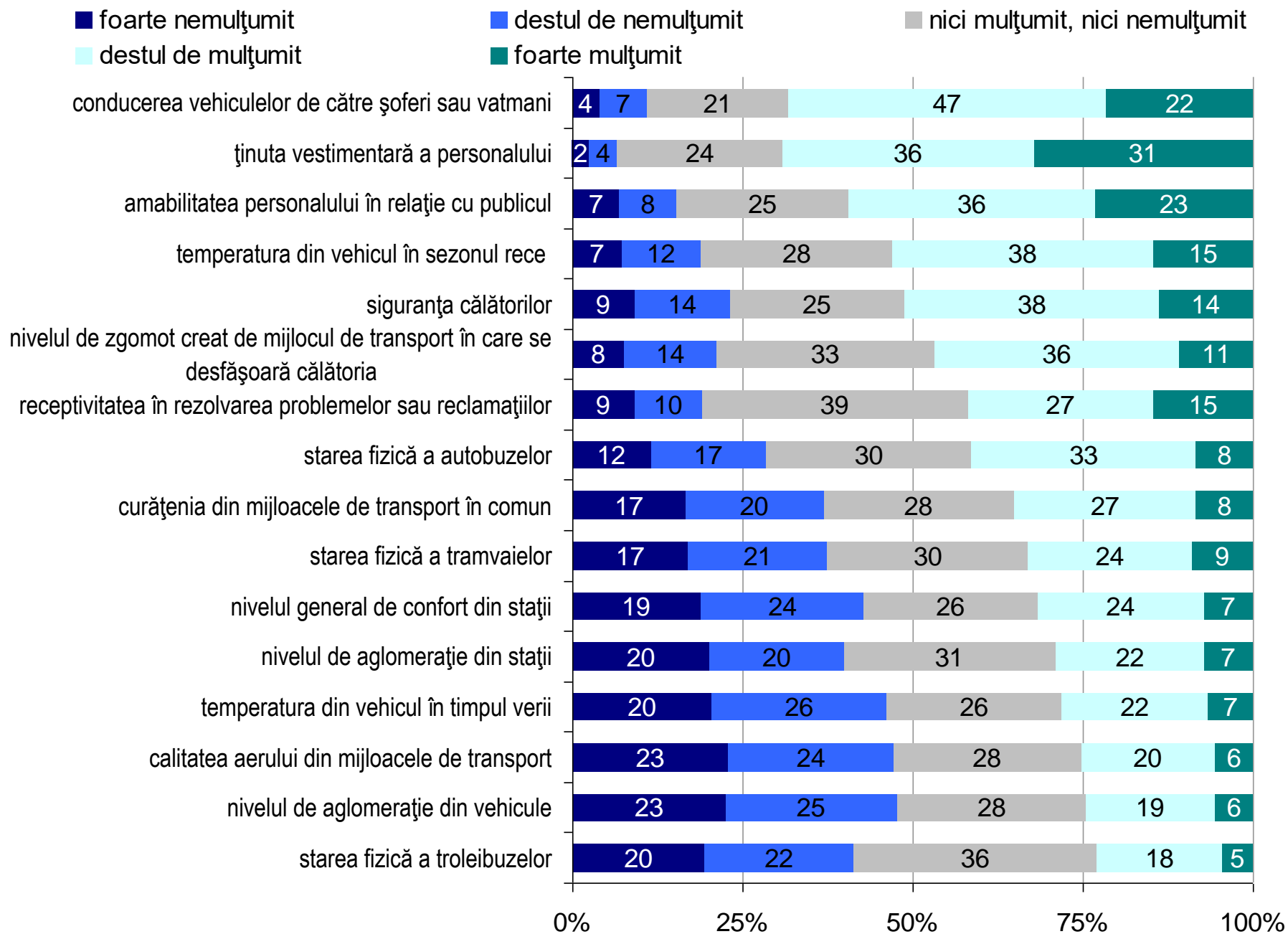




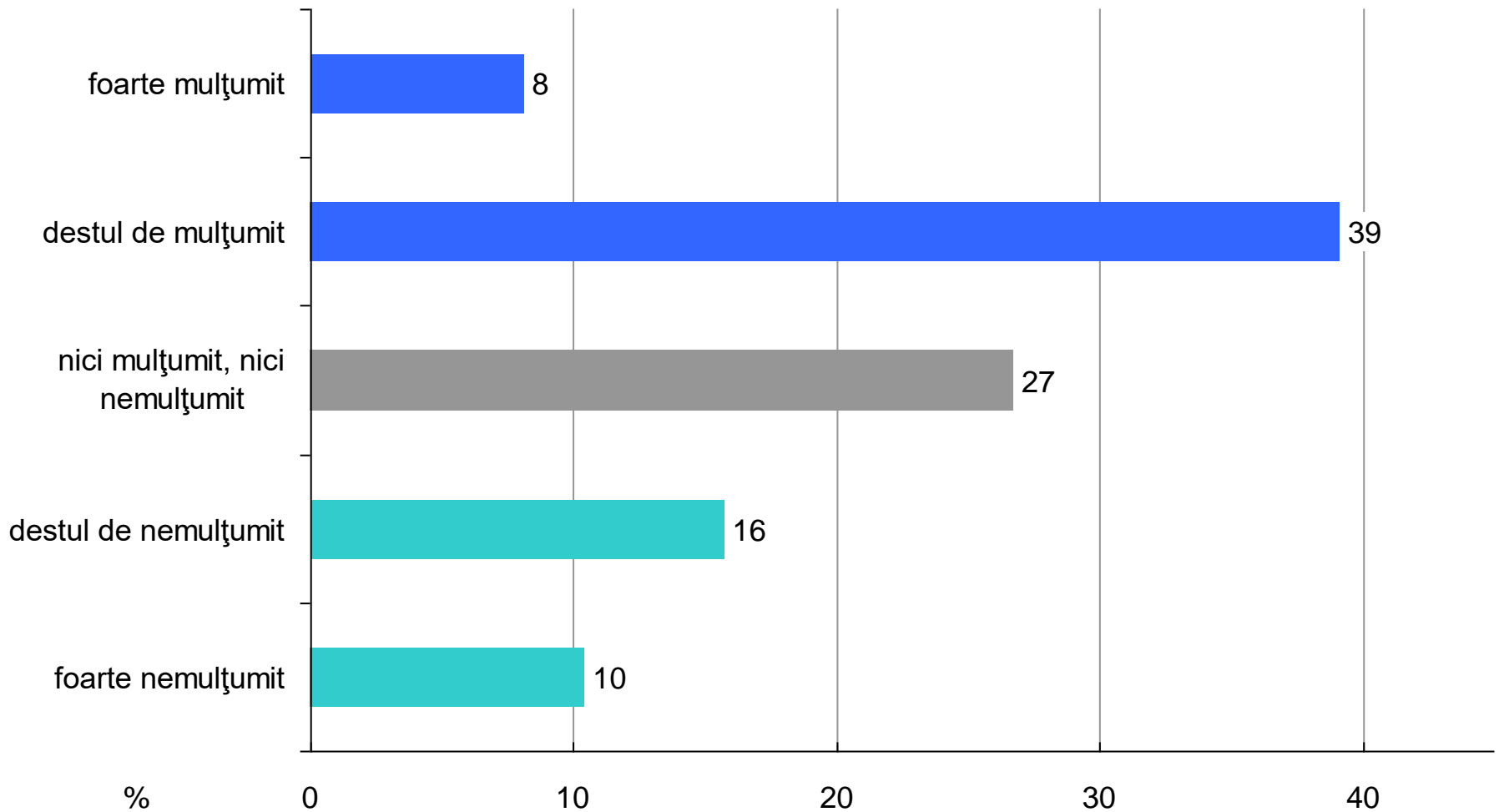
# Durata călătoriei: cât de mulțumit sunteți cu...?



# Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?



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



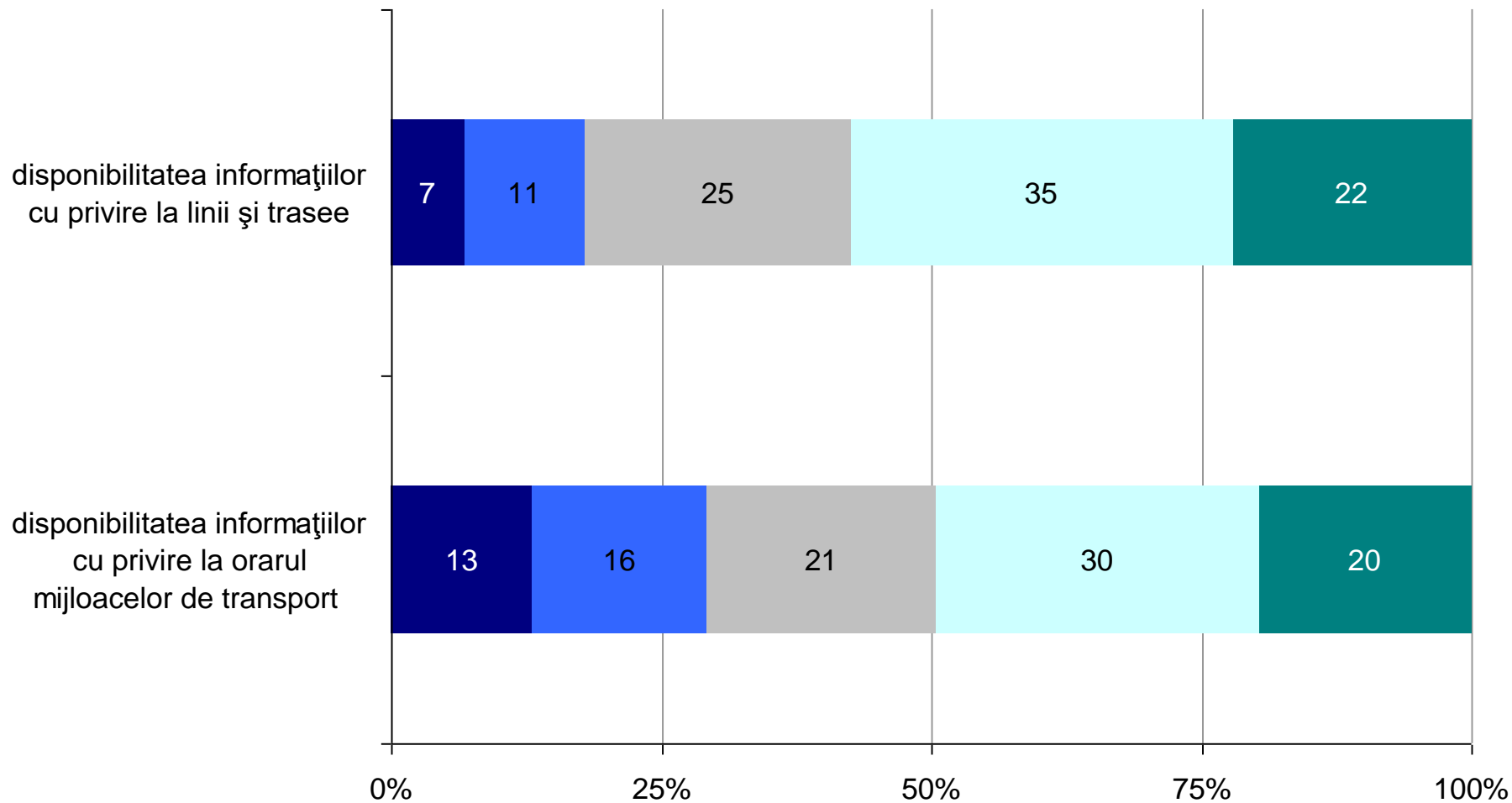
# **Societatea de Transport București**

## **STB**

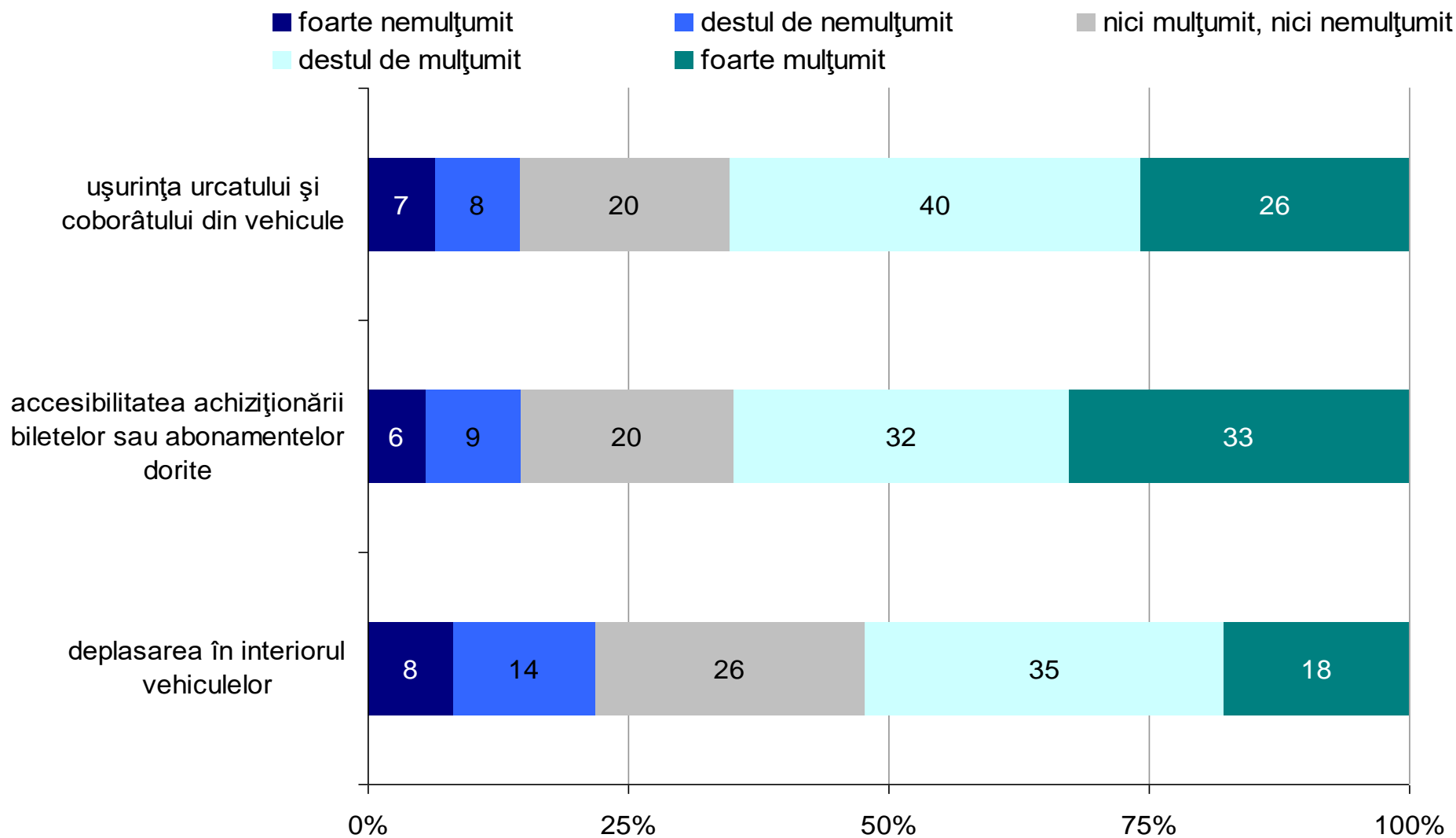
**Valoare ISP în anul 2023 = 3,33**  
**(scală de la 0 la 5)**

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

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

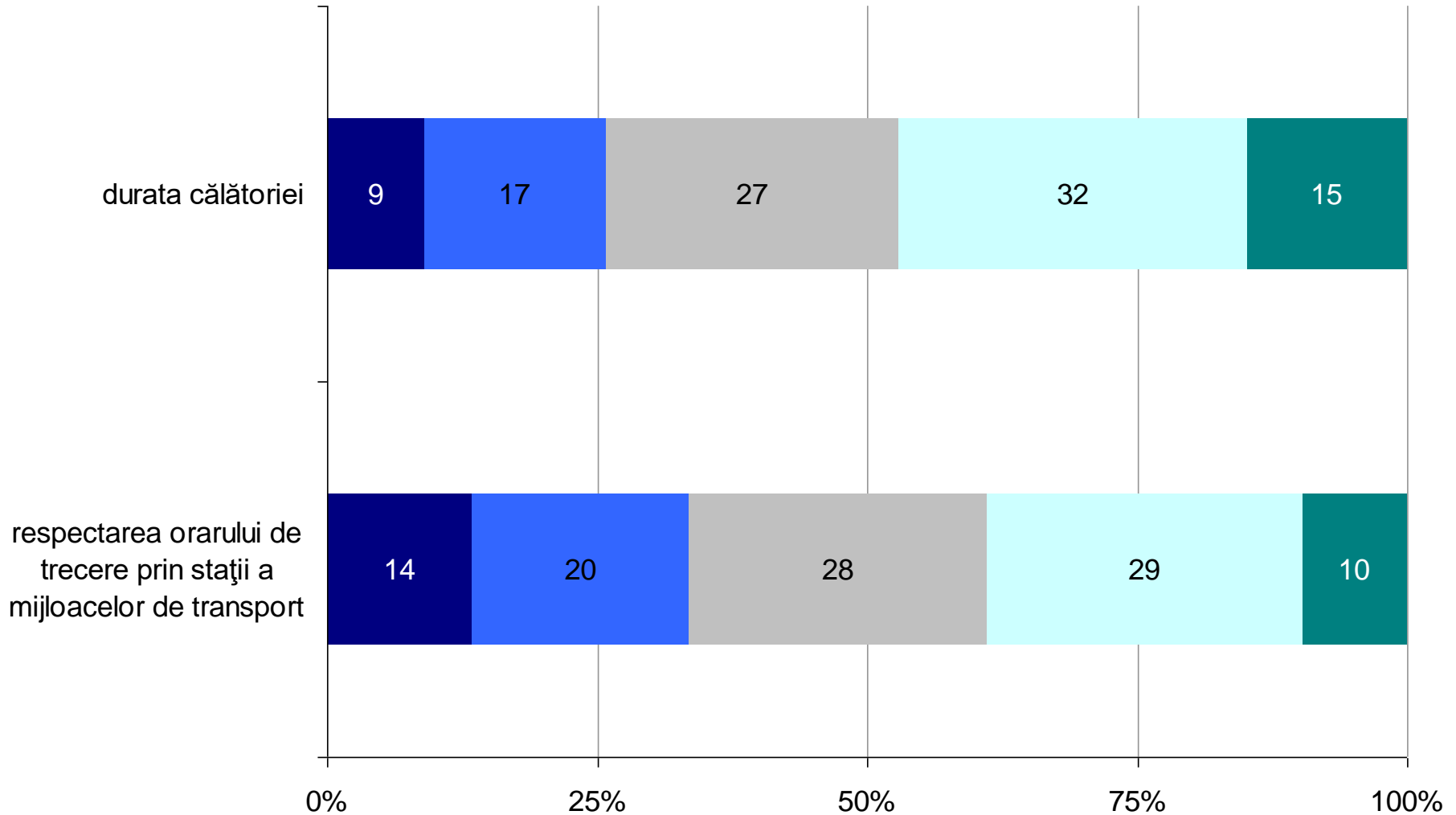


# Accesibilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?



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

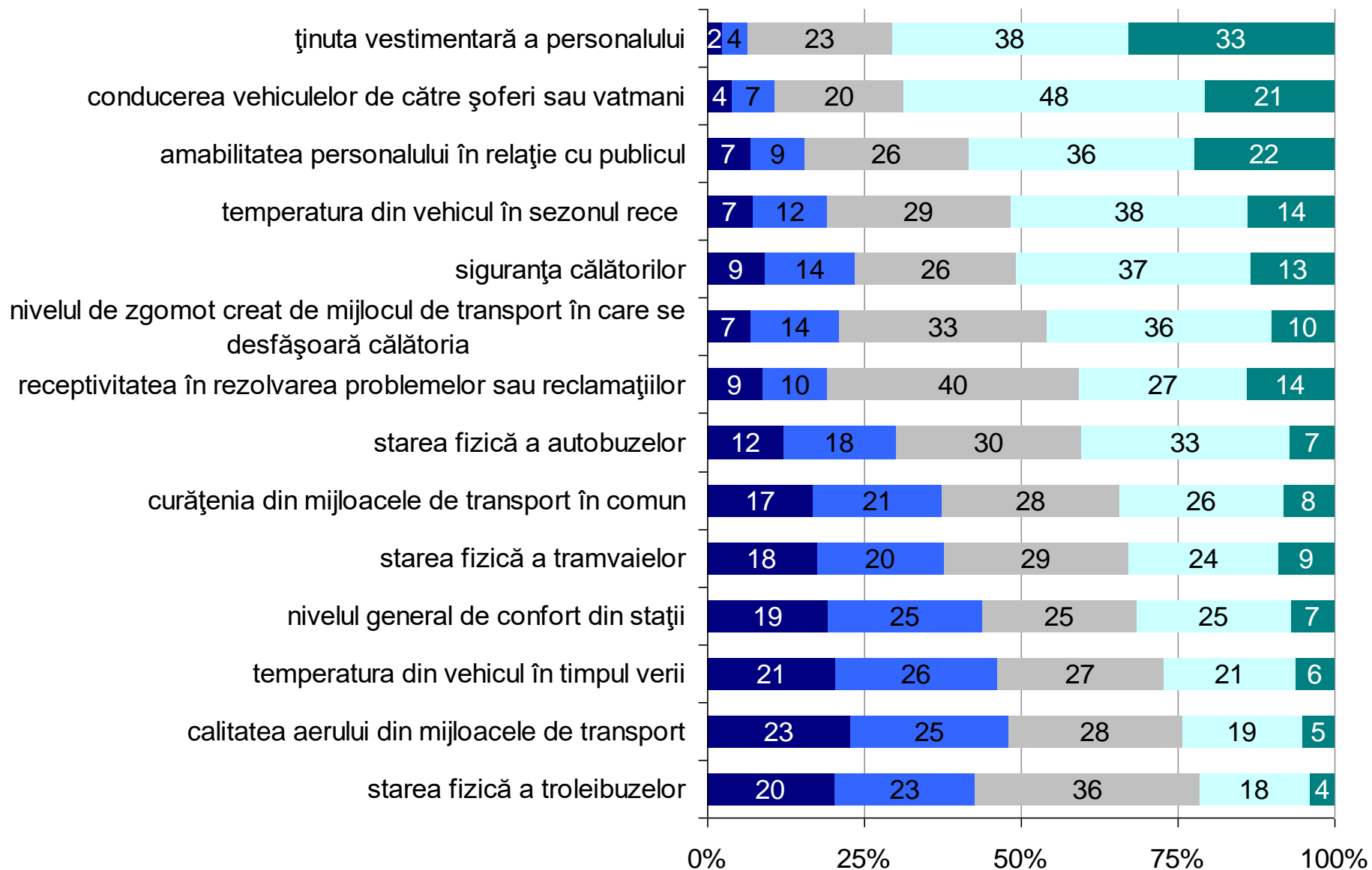
foarte nemulțumit      destul de nemulțumit      nici mulțumit, nici nemulțumit  
destul de mulțumit      foarte mulțumit





# Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?

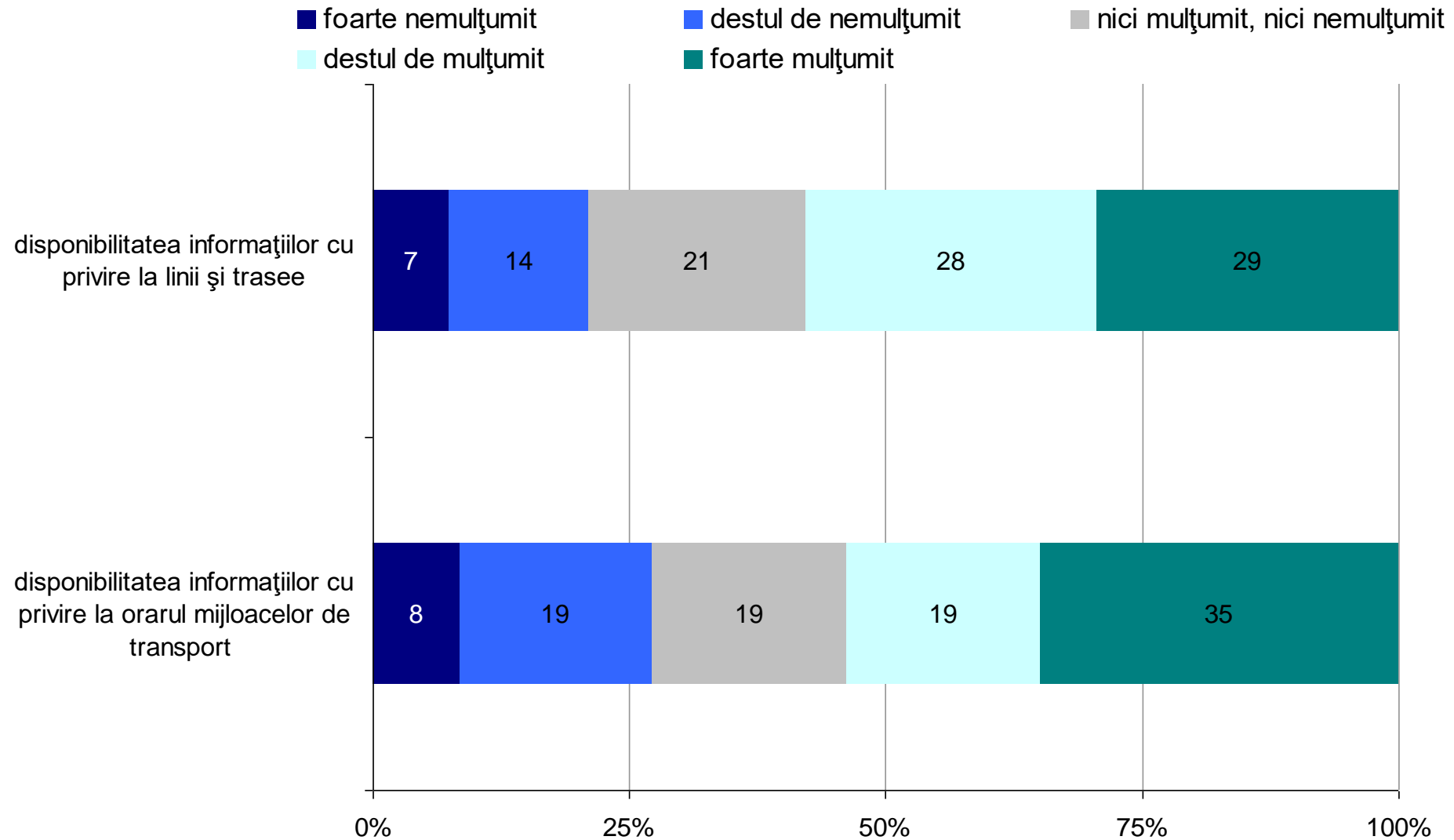
foarte nemulțumit      destul de nemulțumit      nici mulțumit, nici nemulțumit  
destul de mulțumit      foarte mulțumit



# STV Voluntari

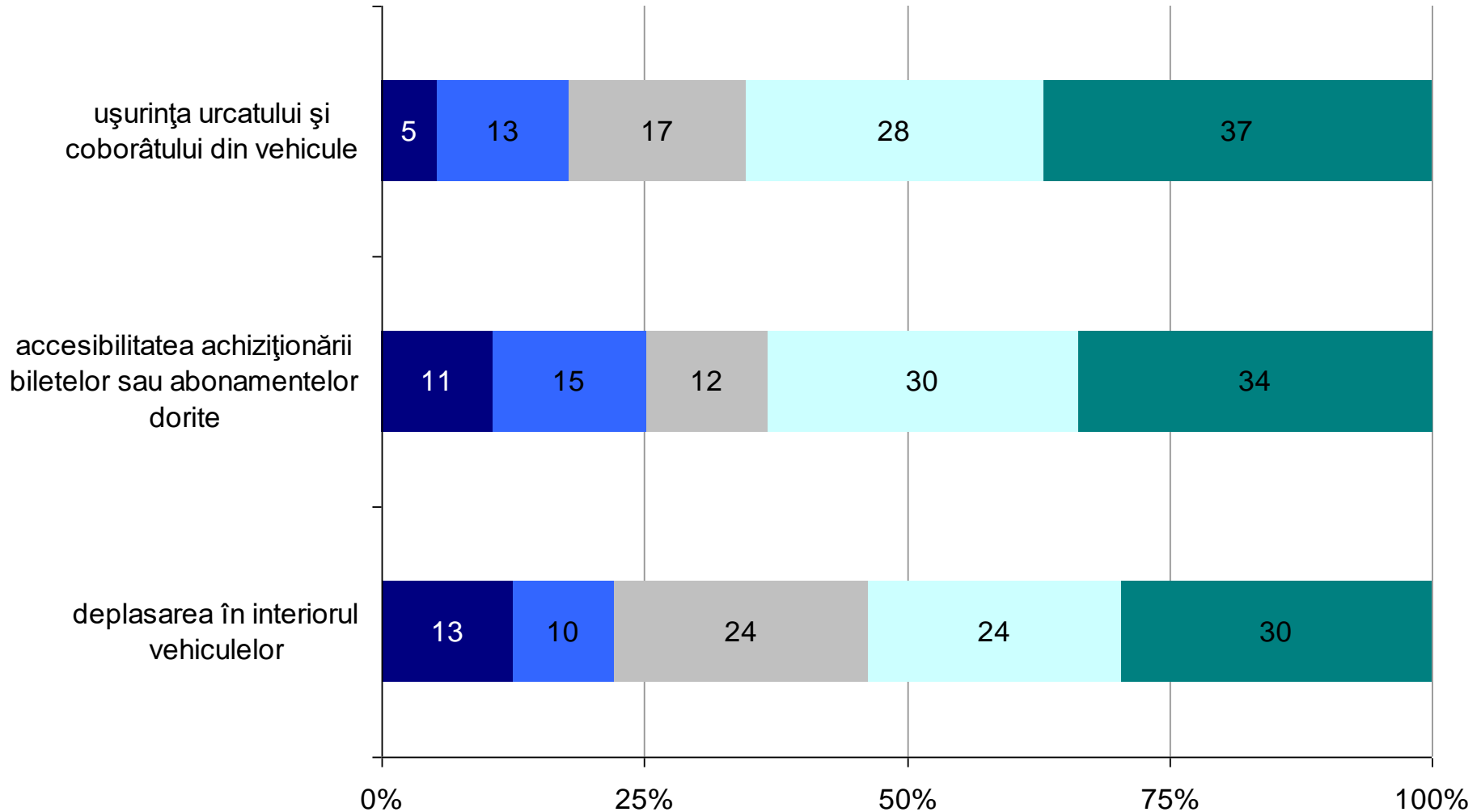
**Valoare ISP în anul 2023 = 3,49**  
**(scală de la 0 la 5)**

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

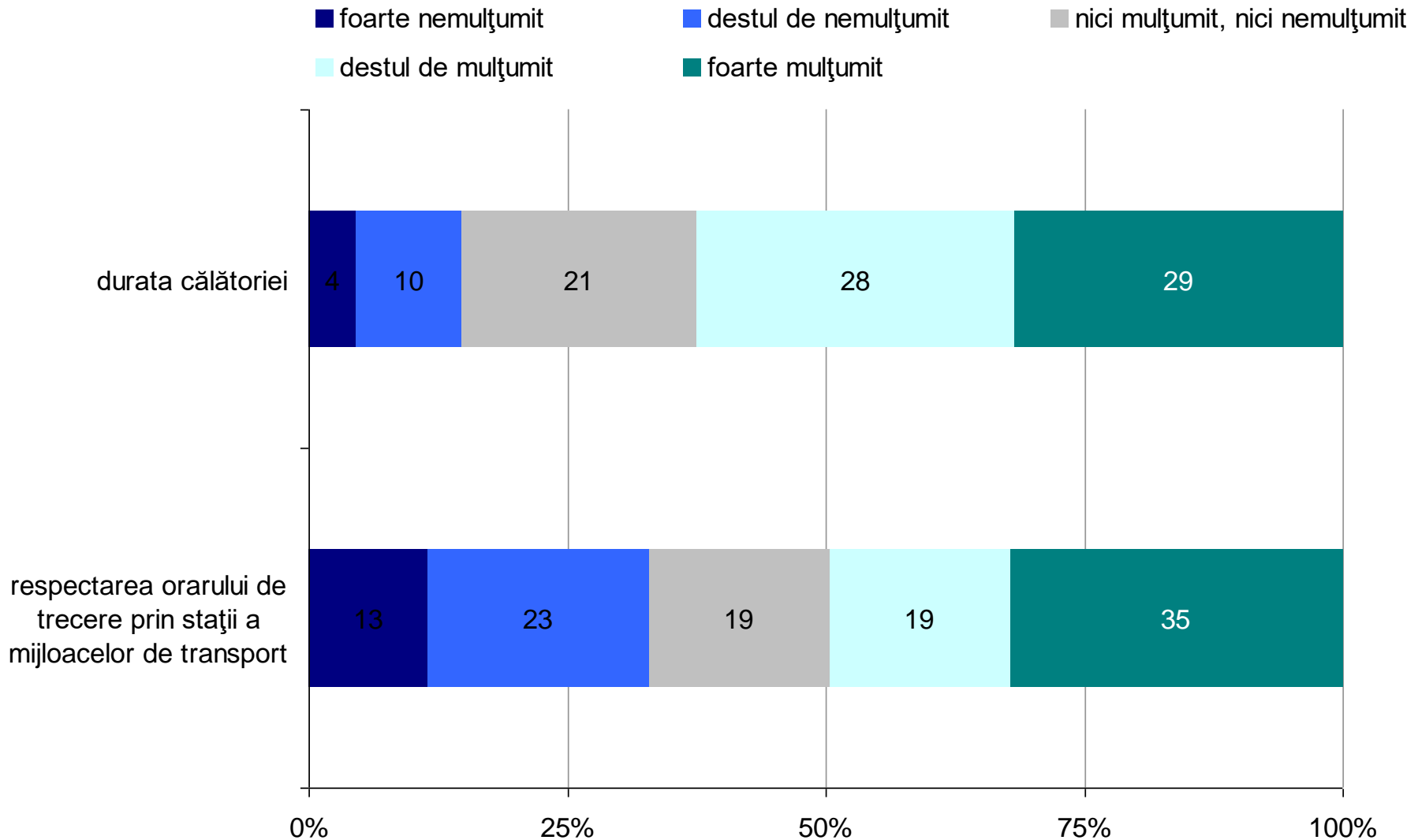


# Accesabilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?

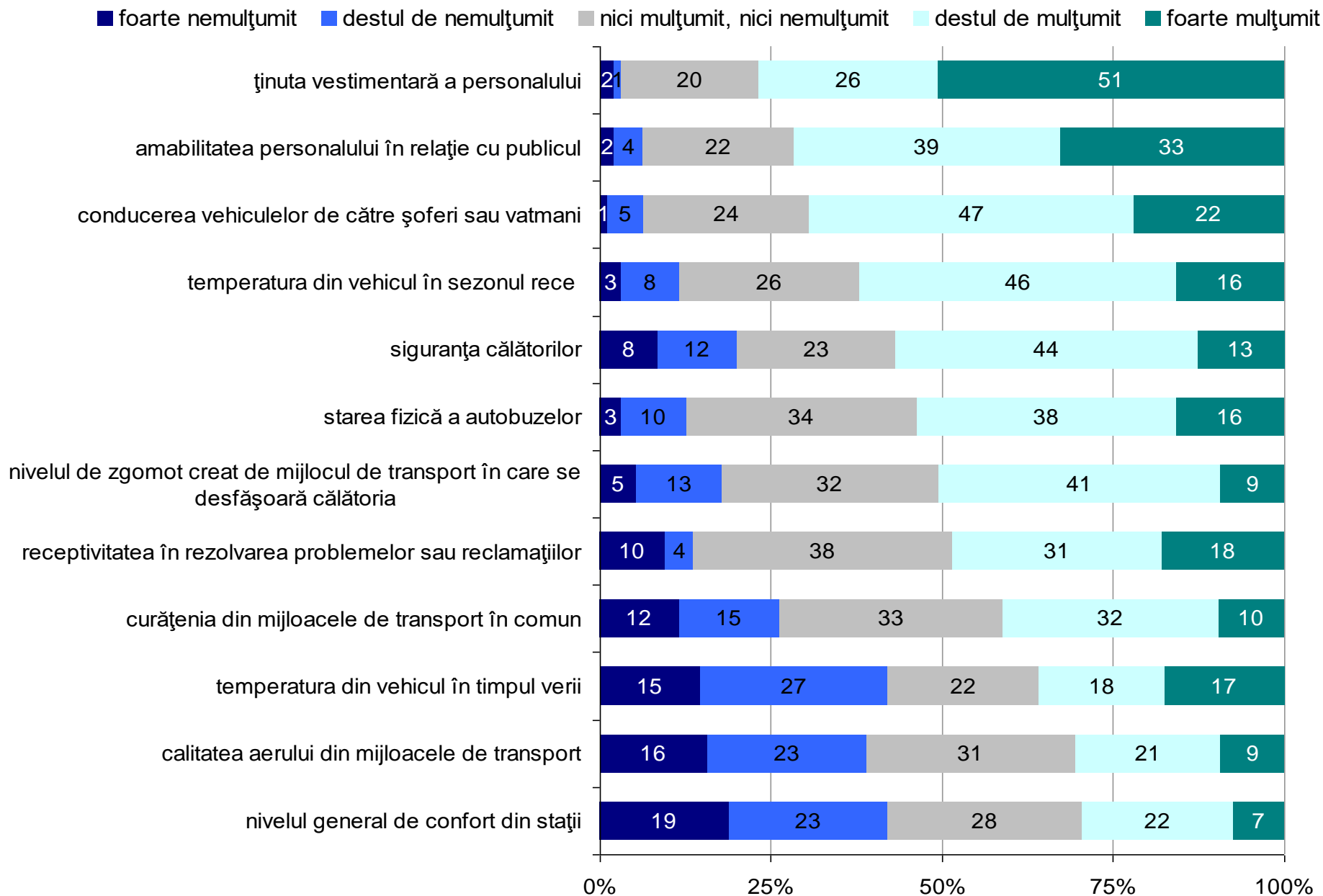
foarte nemulțumit      destul de nemulțumit      nici mulțumit, nici nemulțumit  
destul de mulțumit      foarte mulțumit



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



# Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?



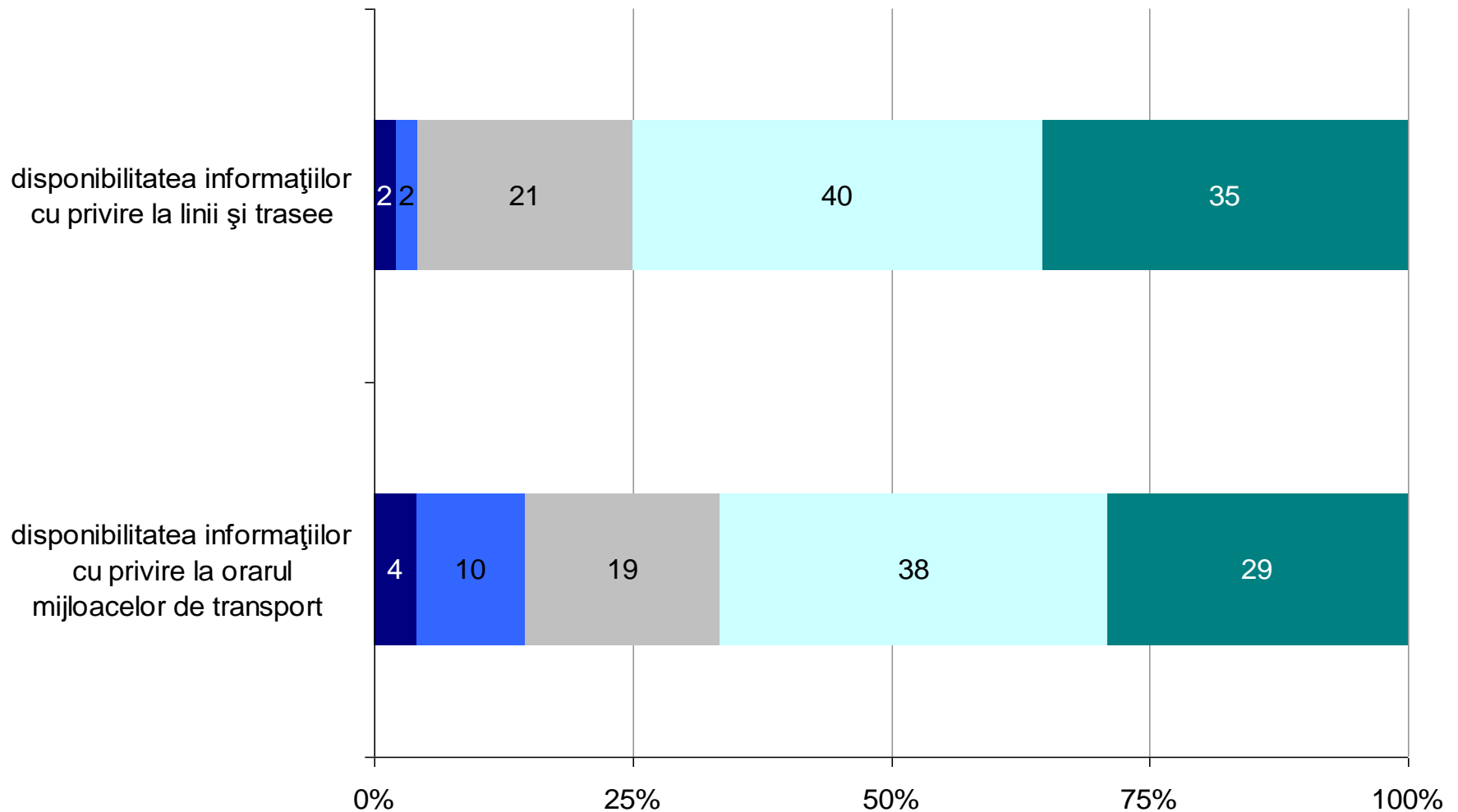
# Ecotrans STCM



**Valoare ISP în anul 2023 = 3,56**  
**(scală de la 0 la 5)**

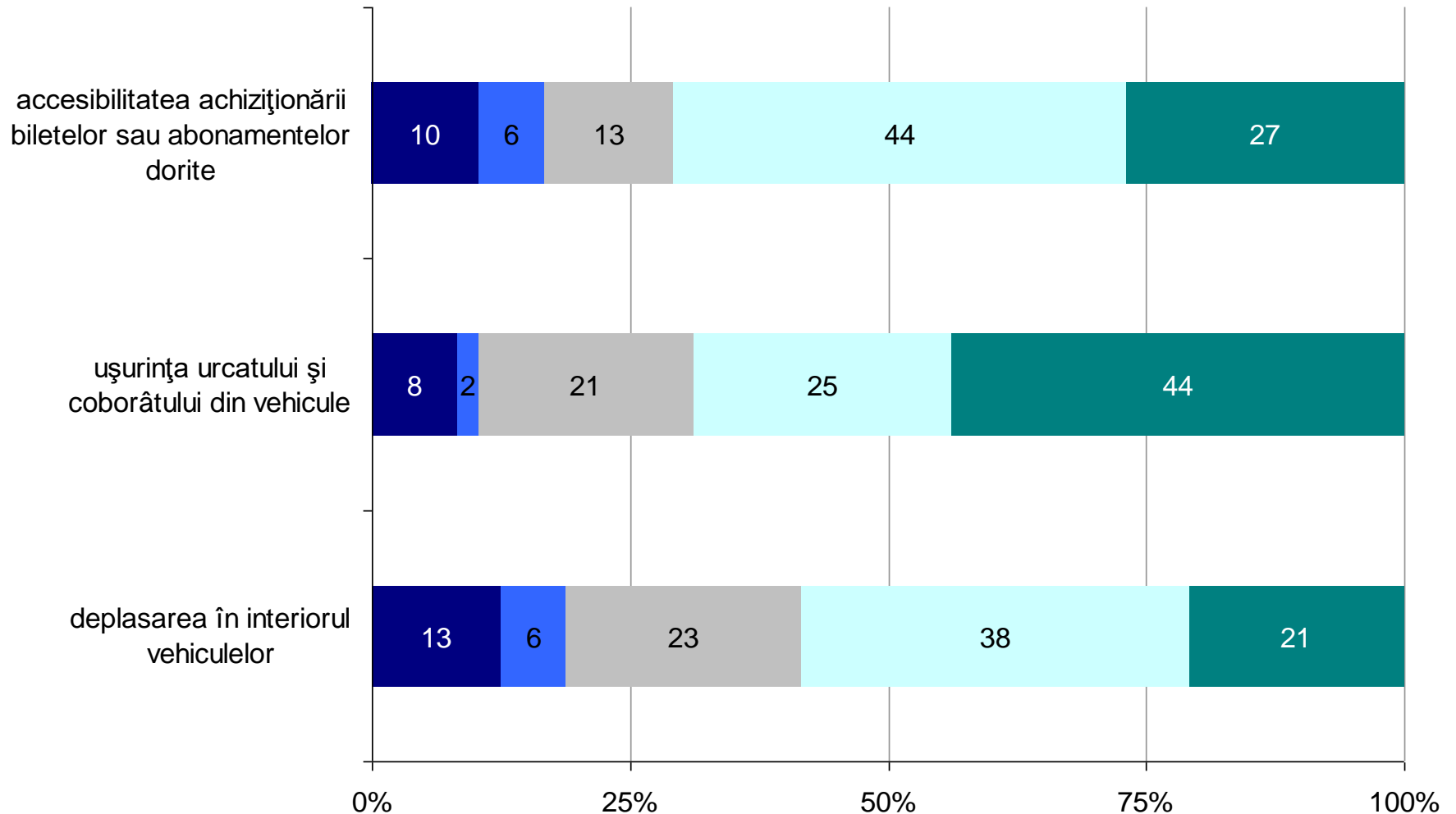
# Sistemul de informare al călătorilor: cât de mulțumit sunteți cu...?

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



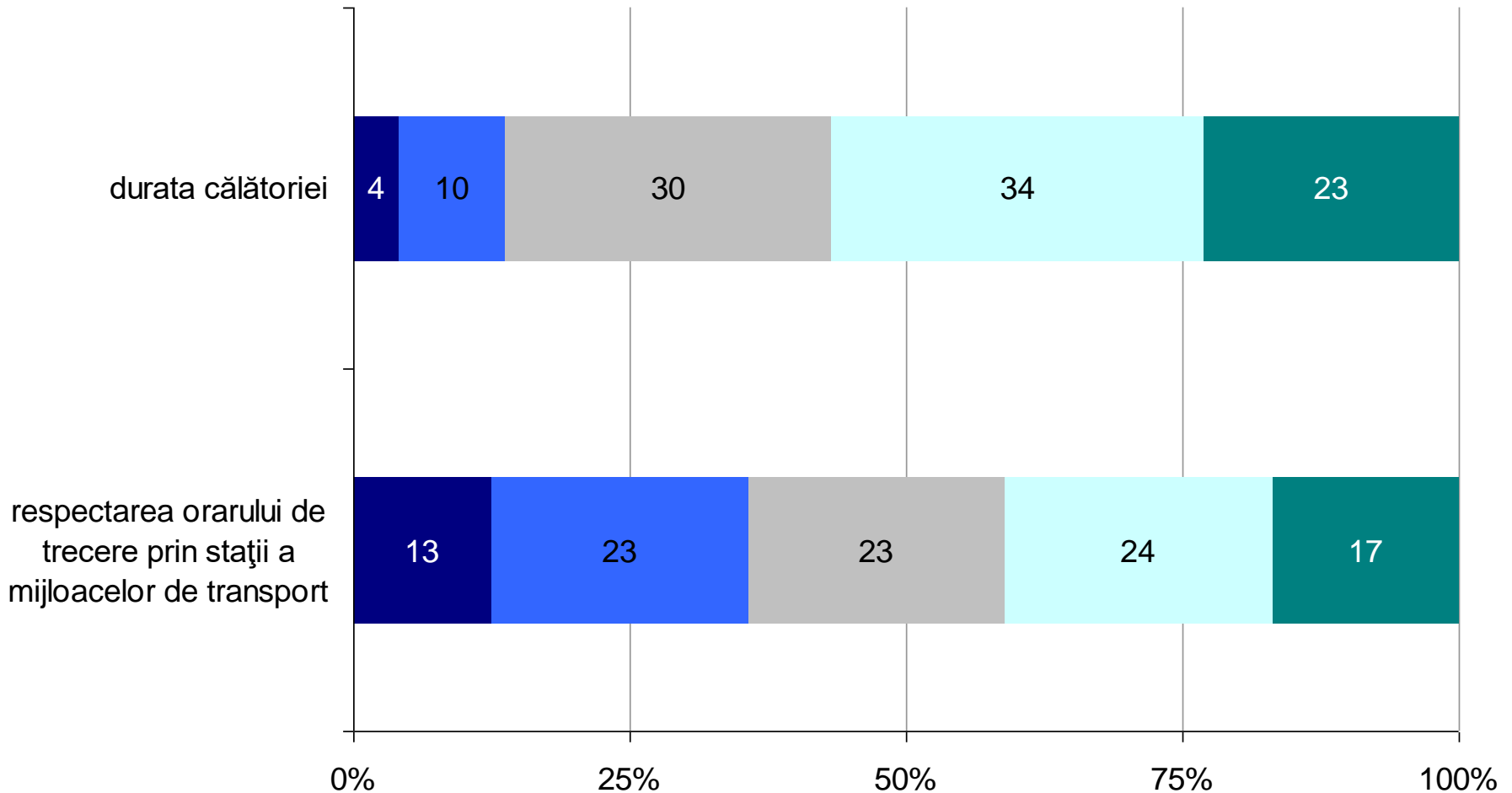
# Accesabilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?

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

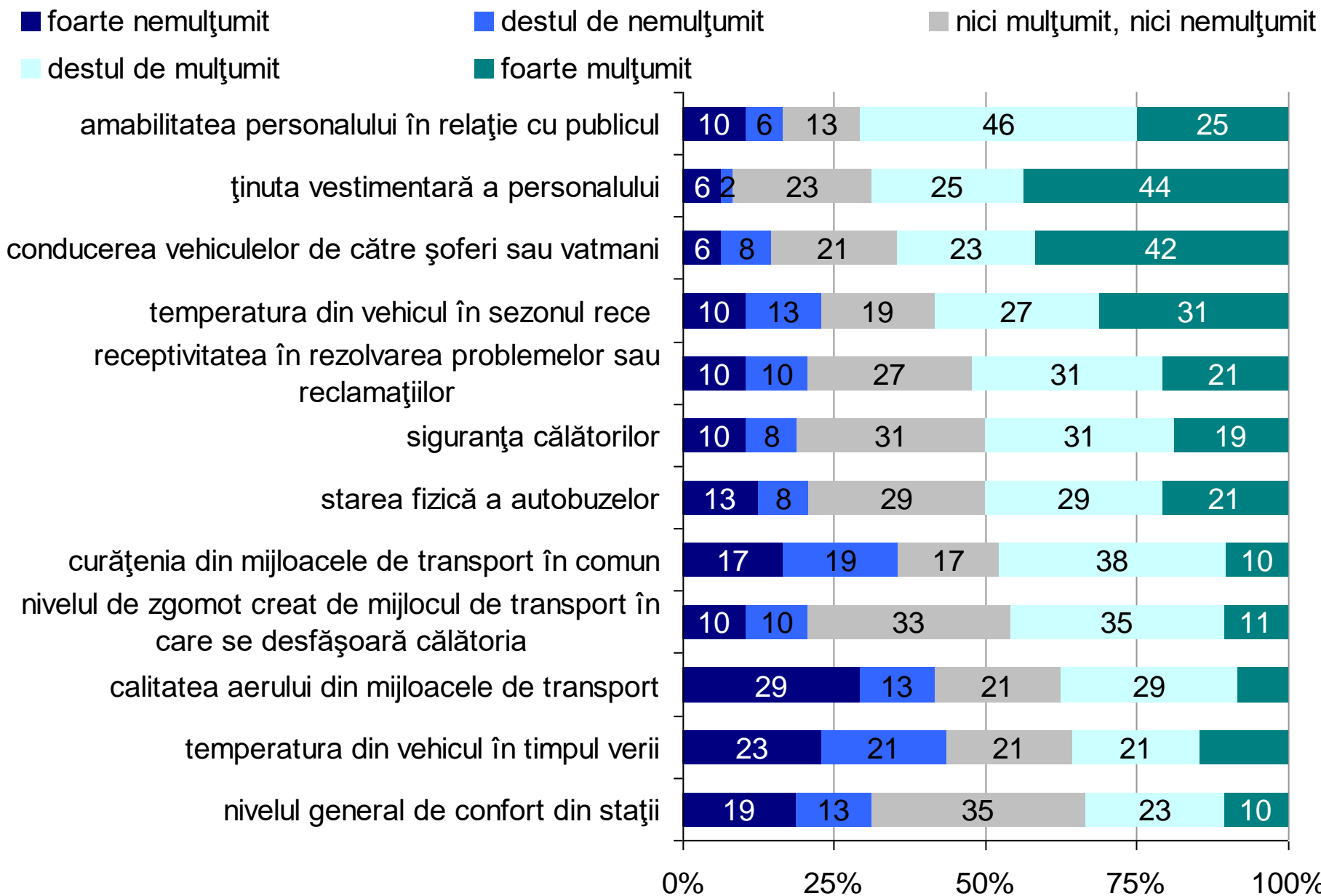


# Durata călătoriei: cât de mulțumit sunteți cu...?

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



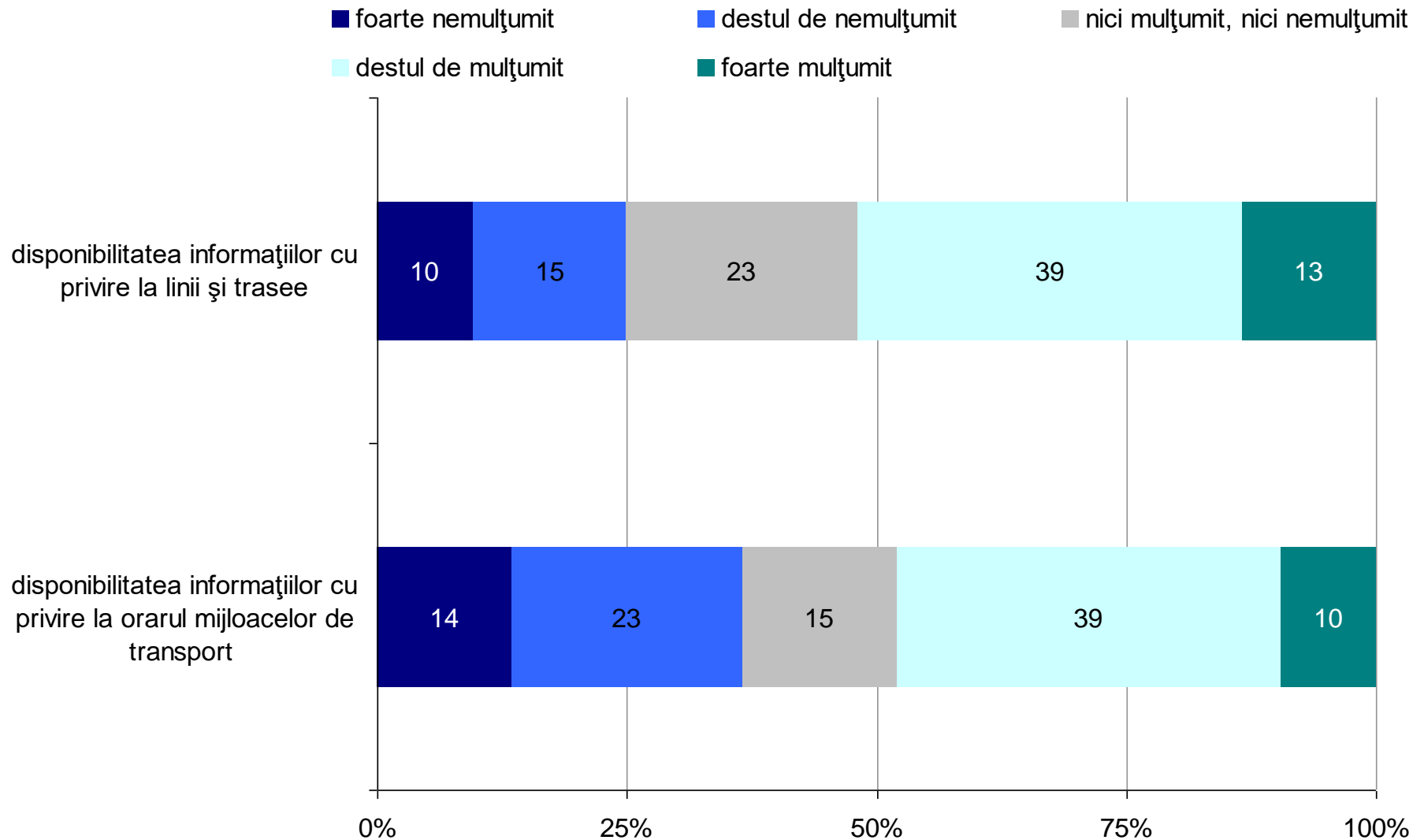
# Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?



# Regio Serv Transport

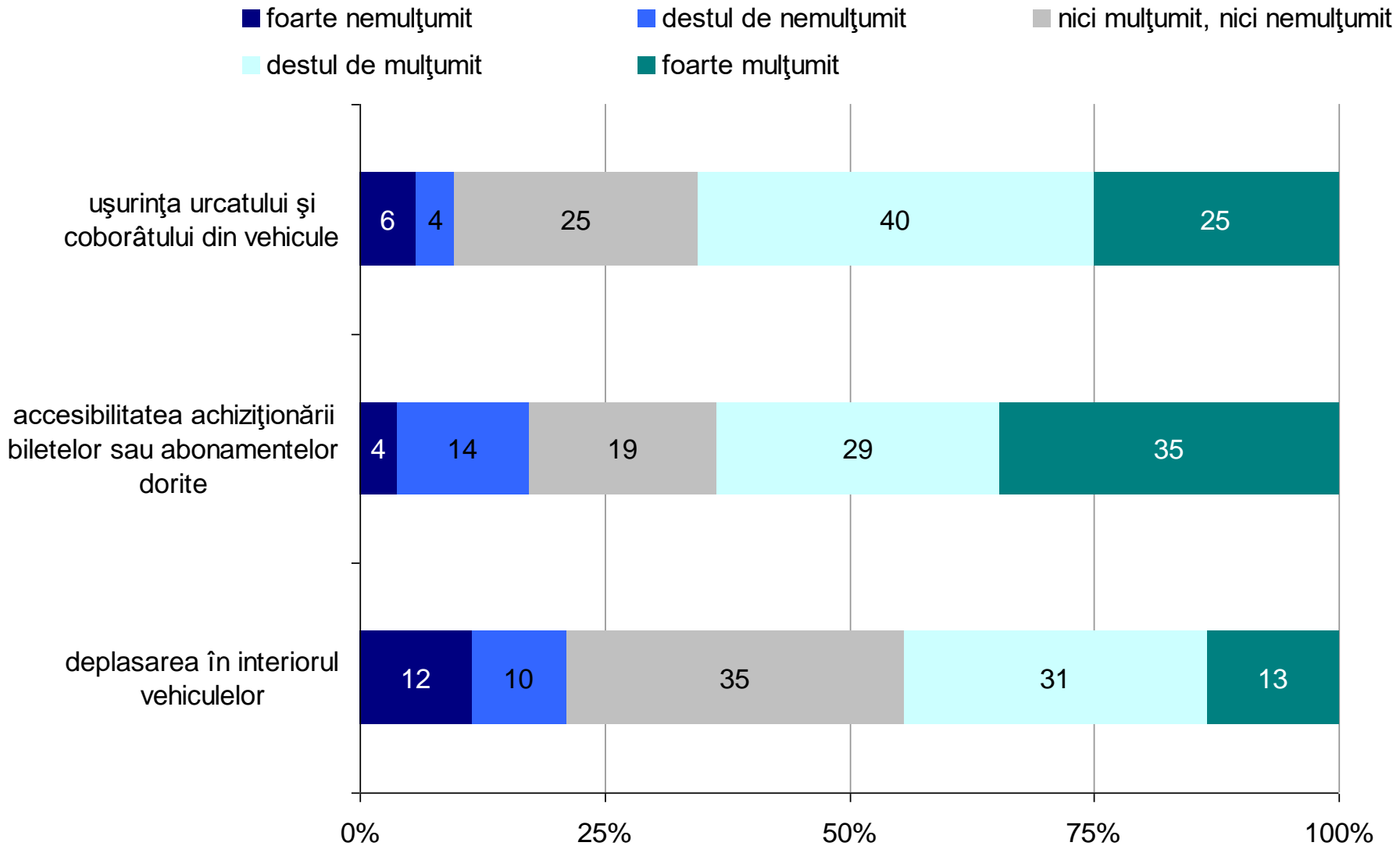
**Valoare ISP în anul 2023 = 3,29**  
**(scală de la 0 la 5)**

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

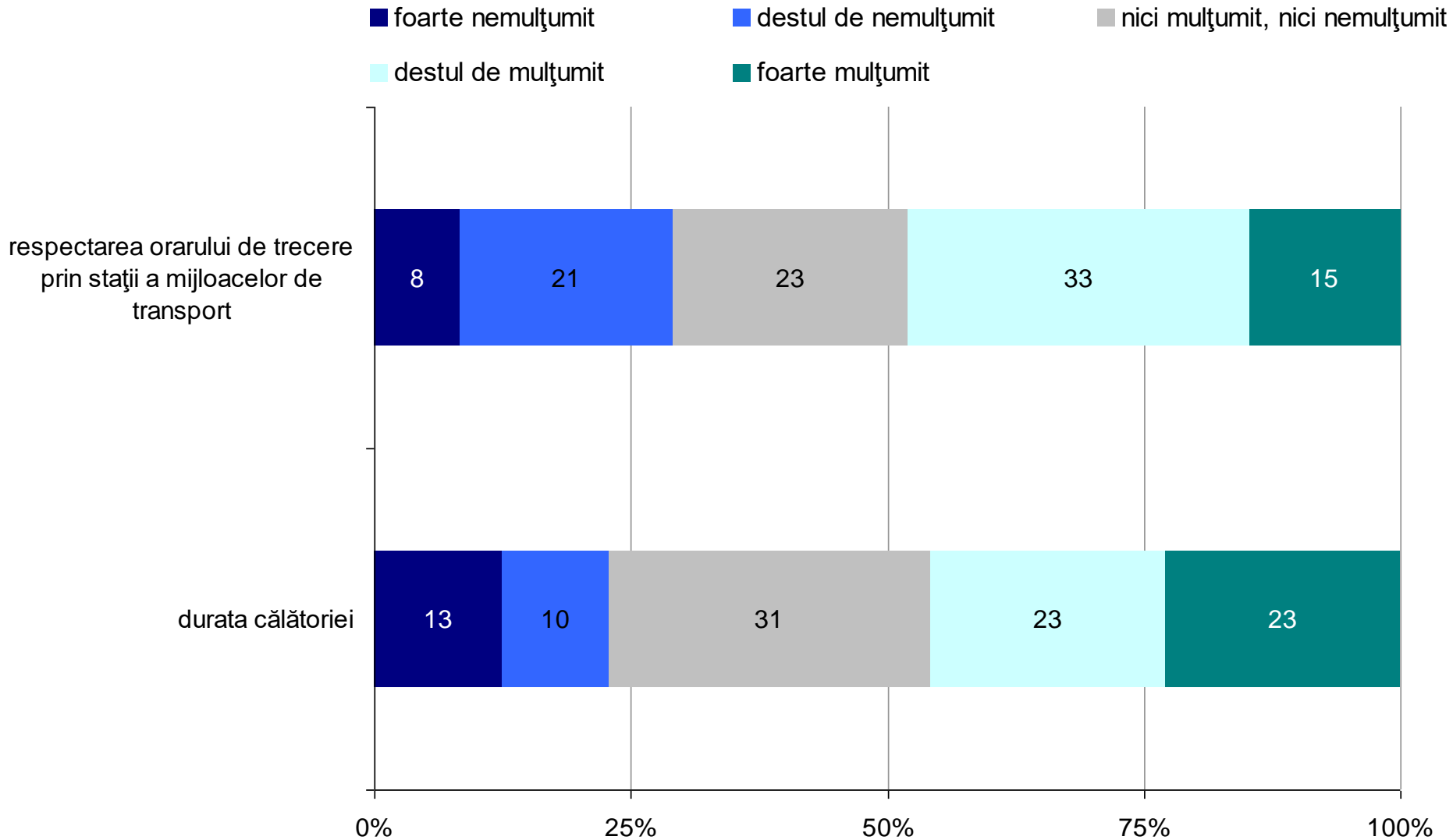




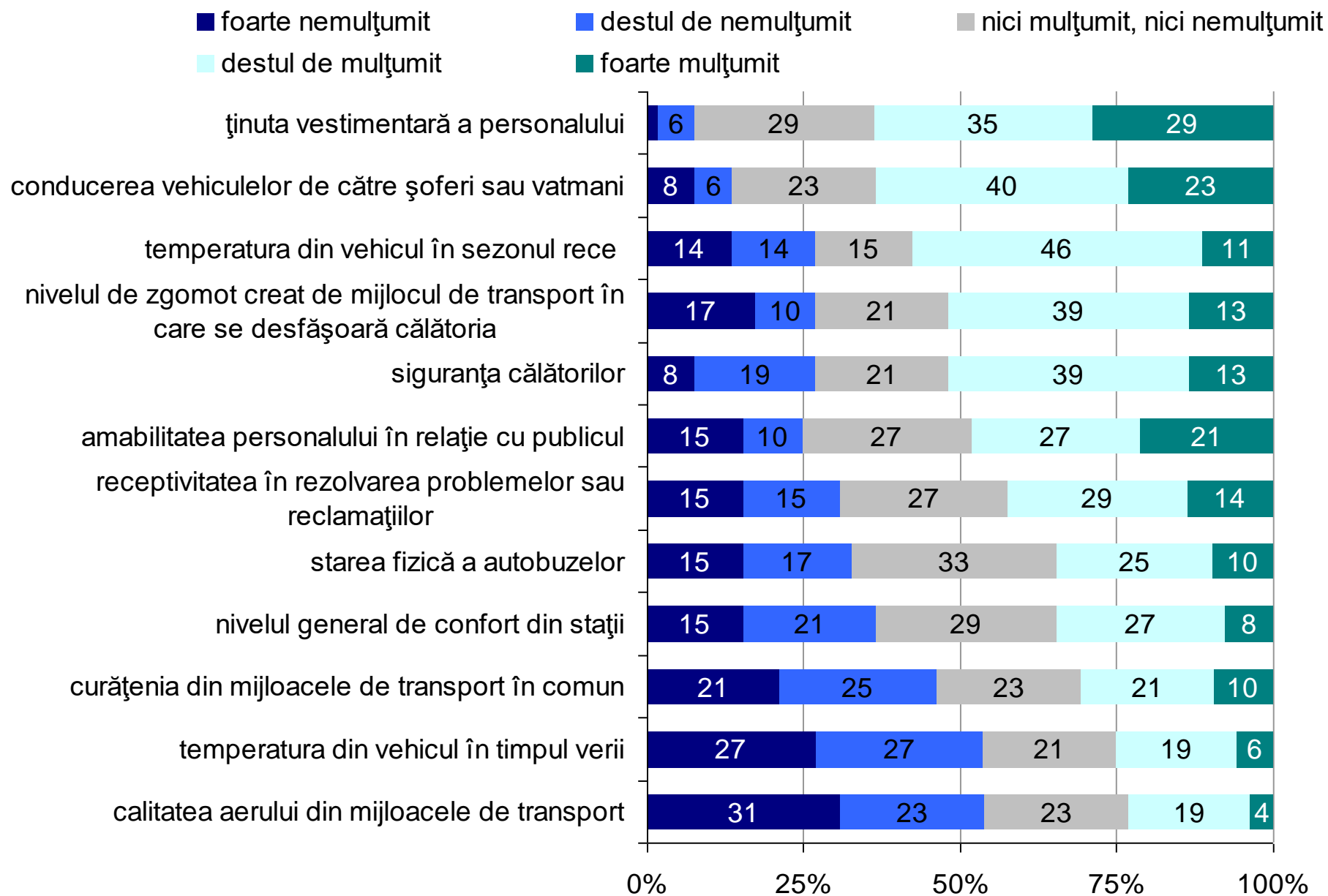
# Accesabilitate: cât de mulțumit sunteți cu...?



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

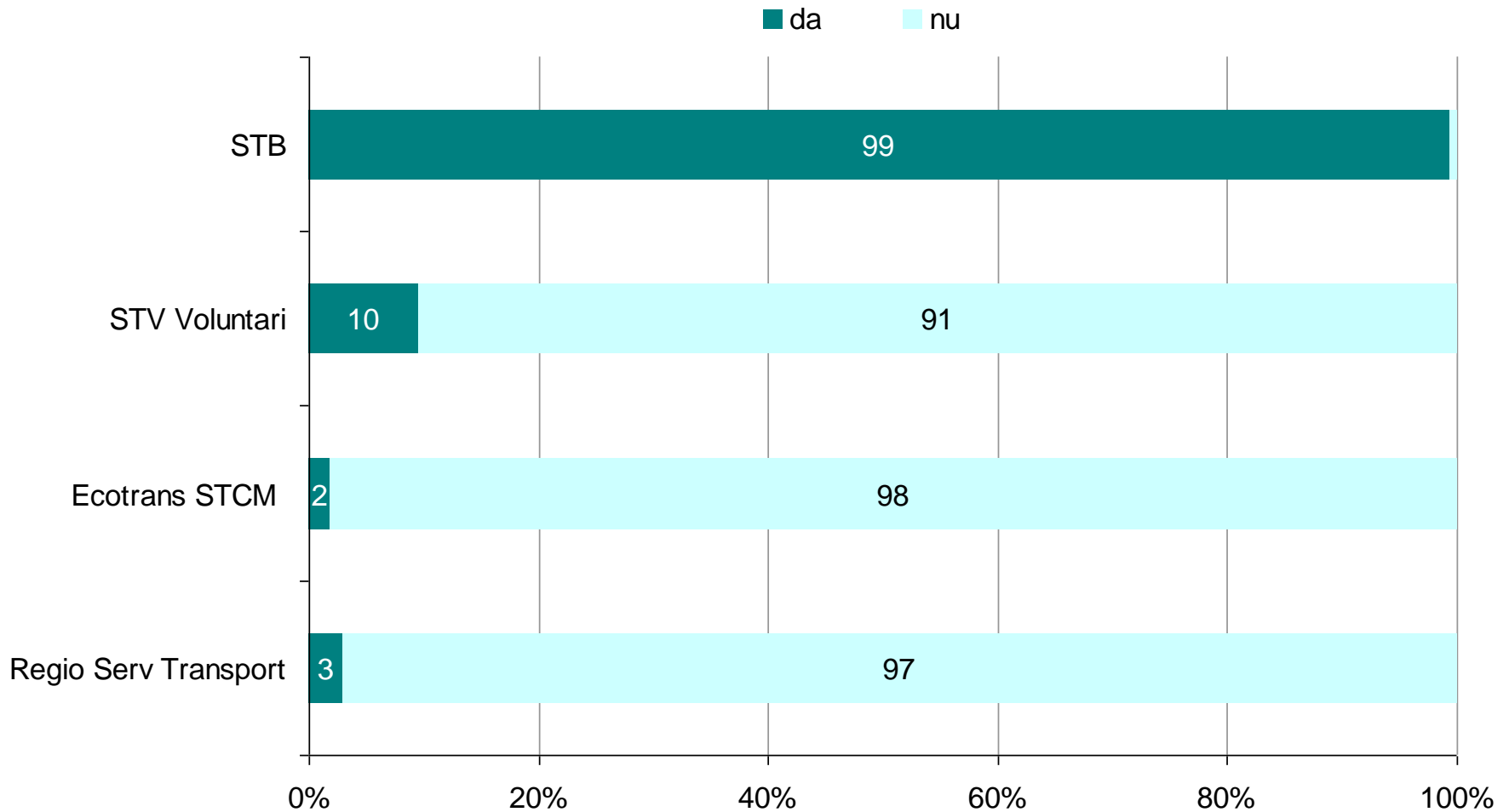


# Confort: cât de mulțumit sunteți cu...?

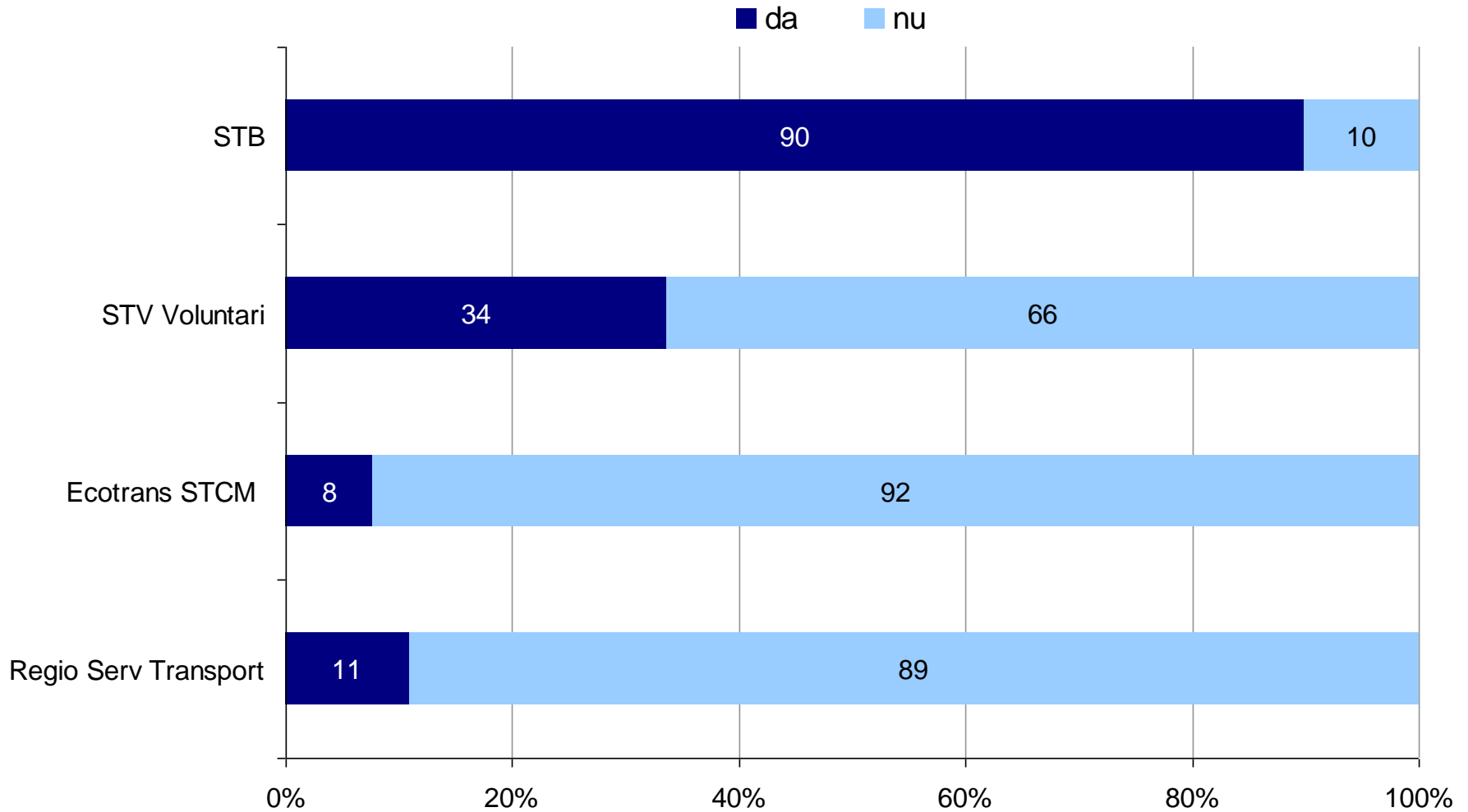


# **Alte rezultate ale cercetării**

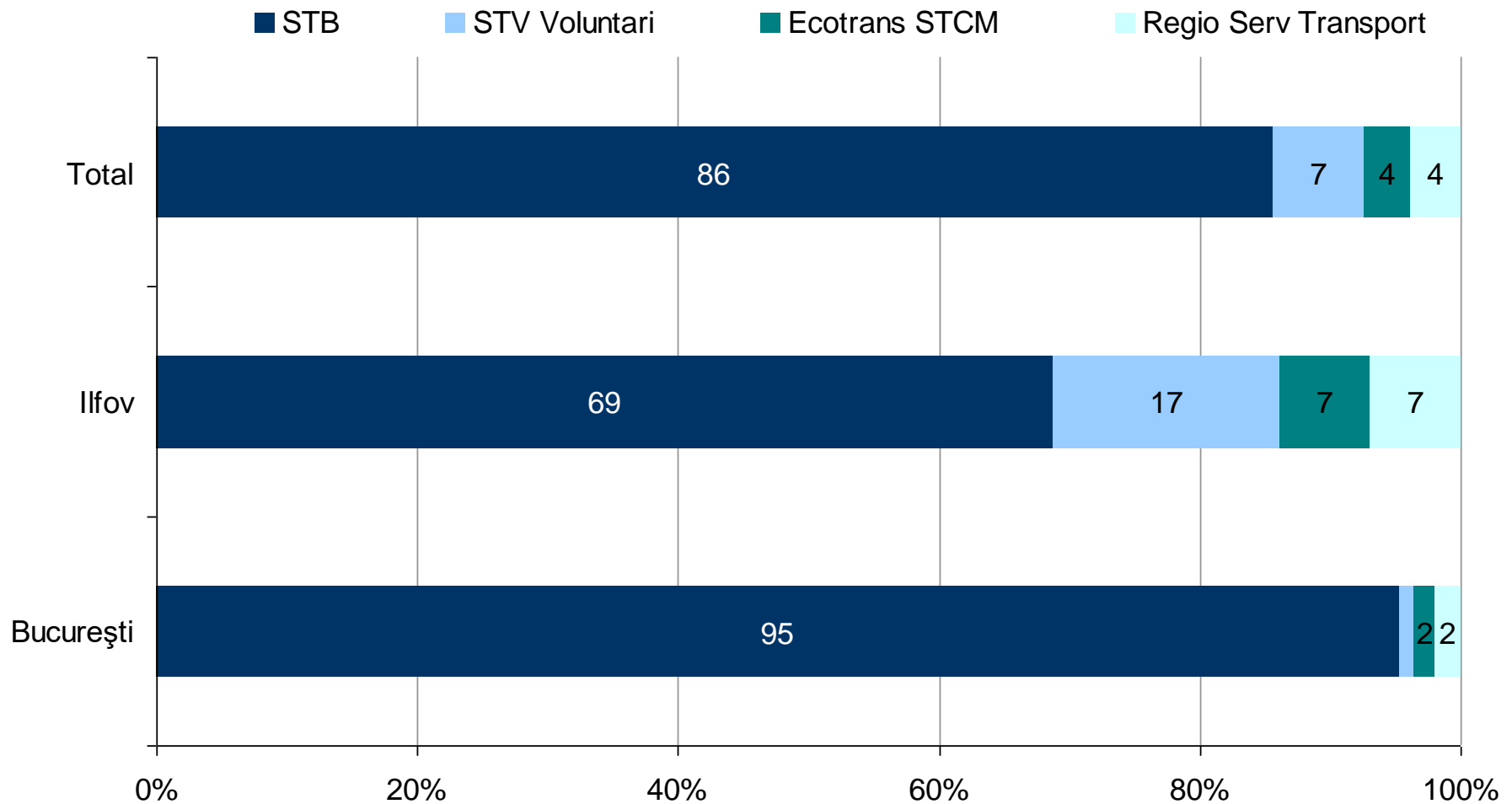
# Cu care dintre următorii operatori de transport public de suprafață călătoriți în mod obișnuit? (București)



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



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



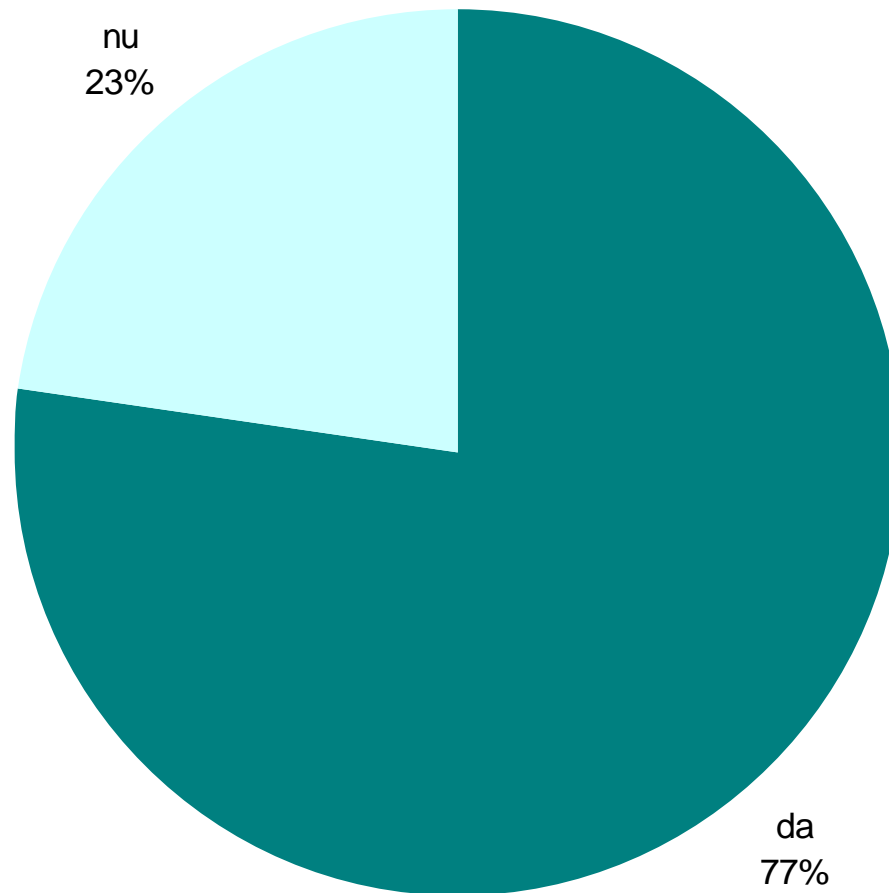
# Ce operator folosiți cel mai des? (nr. chestionare)

	București	Ilfov	Total
STB	811	344	1.155
STV Voluntari	8	87	95
Ecotrans STCM	14	34	48
Regio Serv Transport	17	35	52

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

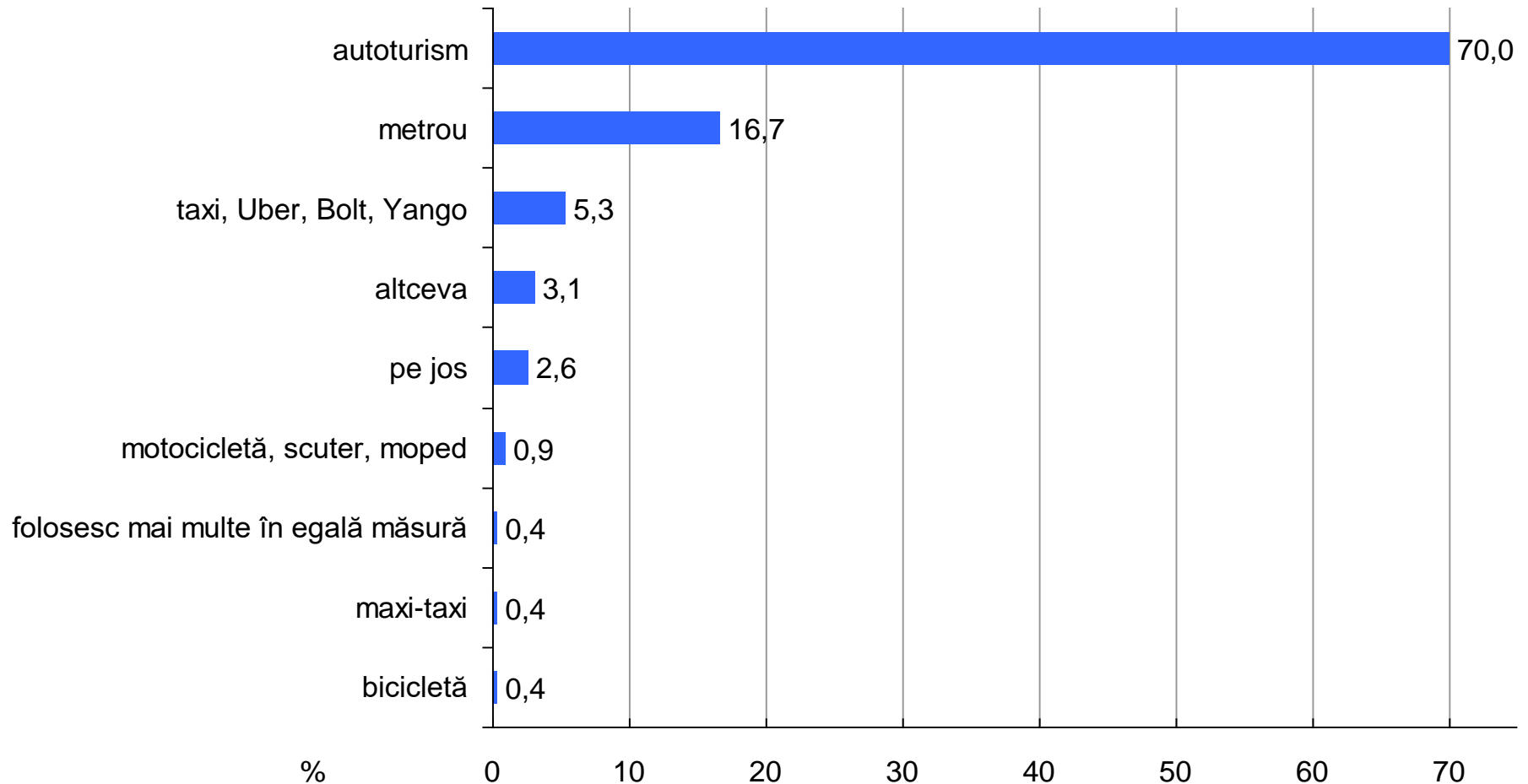


# Ați utilizat în ultimele 3 luni transportul public de suprafață (autobuz, tramvai sau troleibuz)? (doar București)

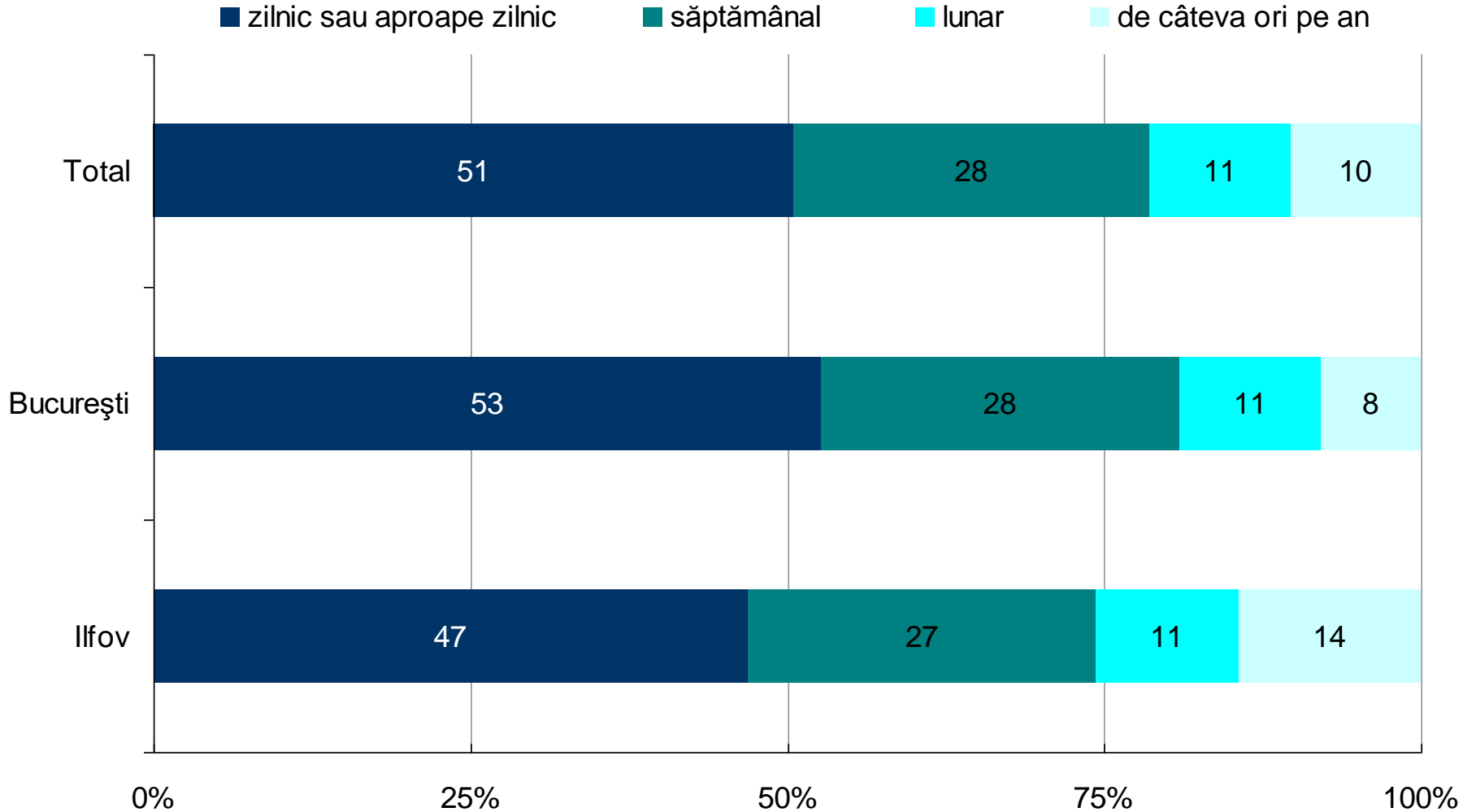


# Dintre următoarele opțiuni de transport, pe care o utilizați cel mai des?

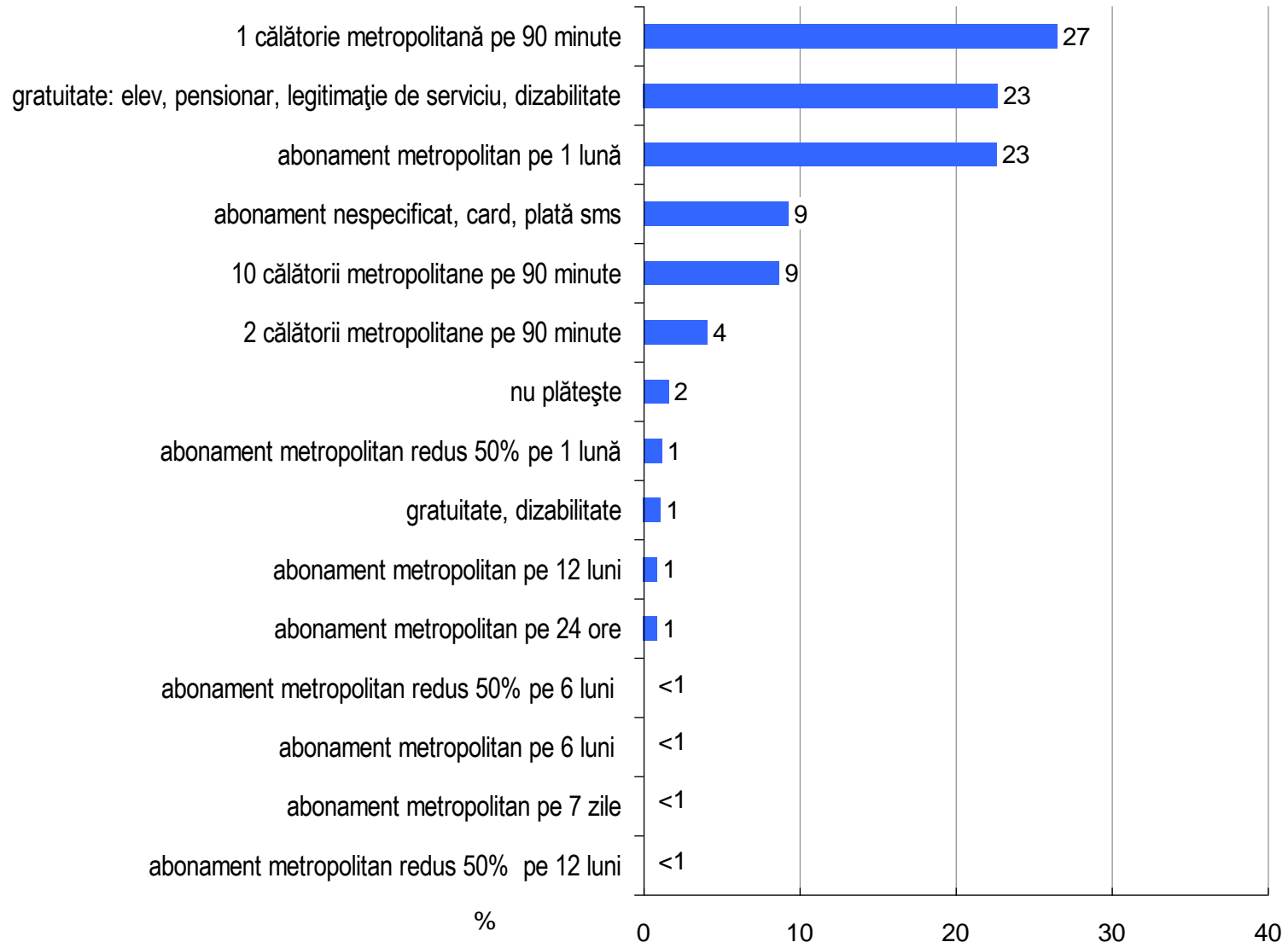
(doar cei care nu folosesc transport public de suprafață din București)



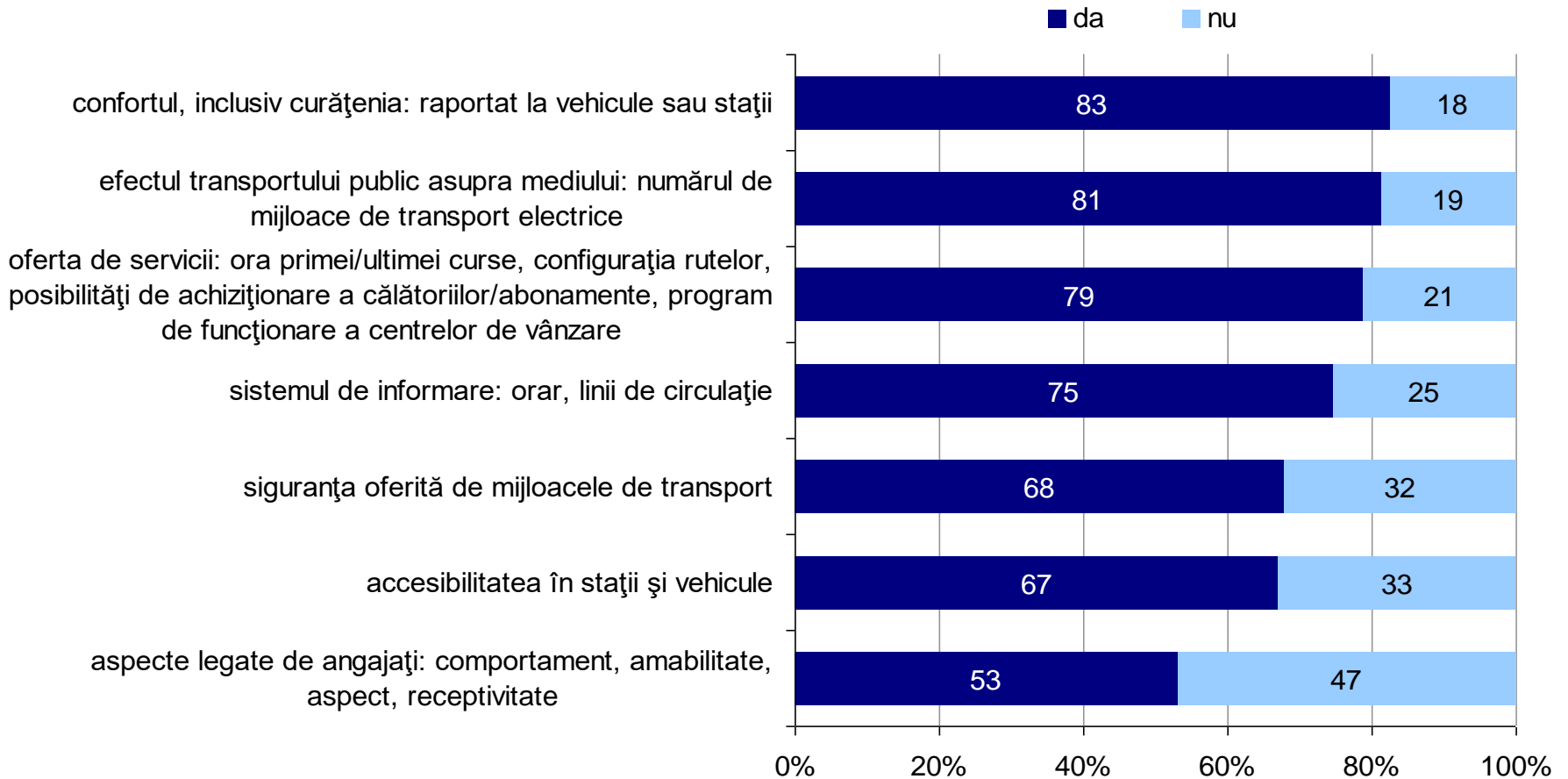
# Cât de des călătoriți cu transportul public de suprafață?



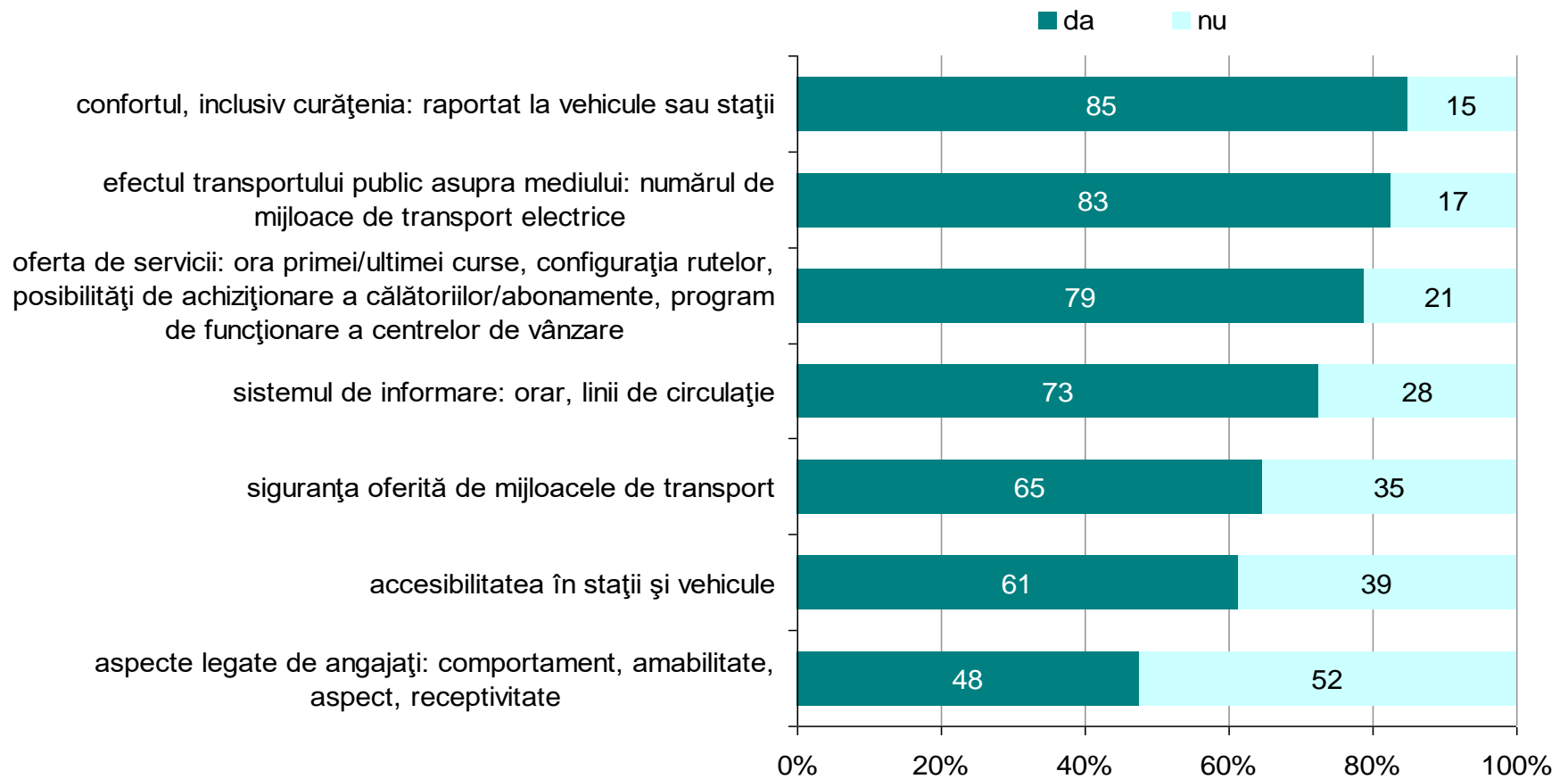
# Ce tip de bilet sau abonament utilizați în prezent? (București și Ilfov)



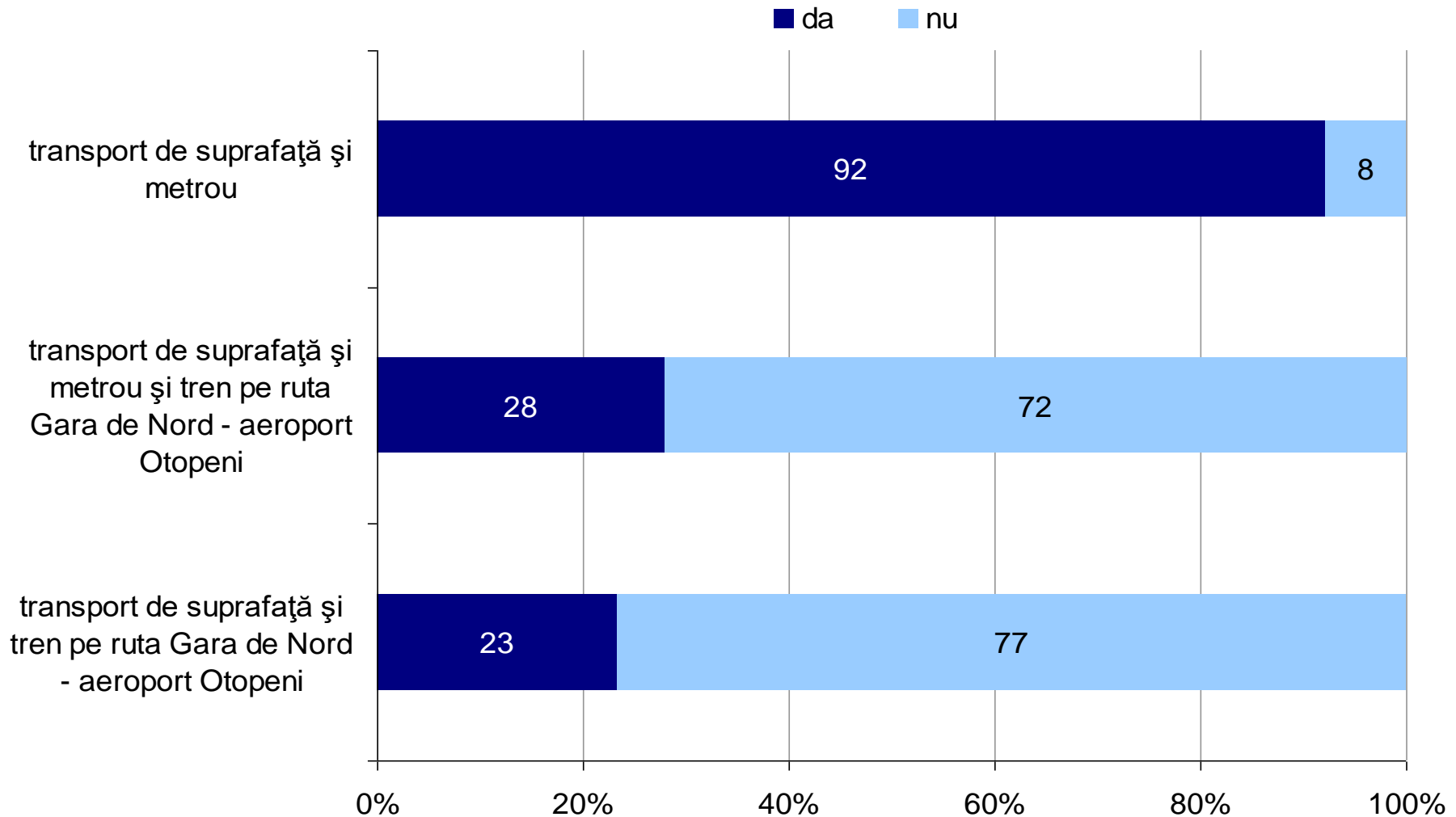
# Care din următoarele aspecte considerați că ar trebui îmbunătățite la transportul public din localitatea dvs.? (București)



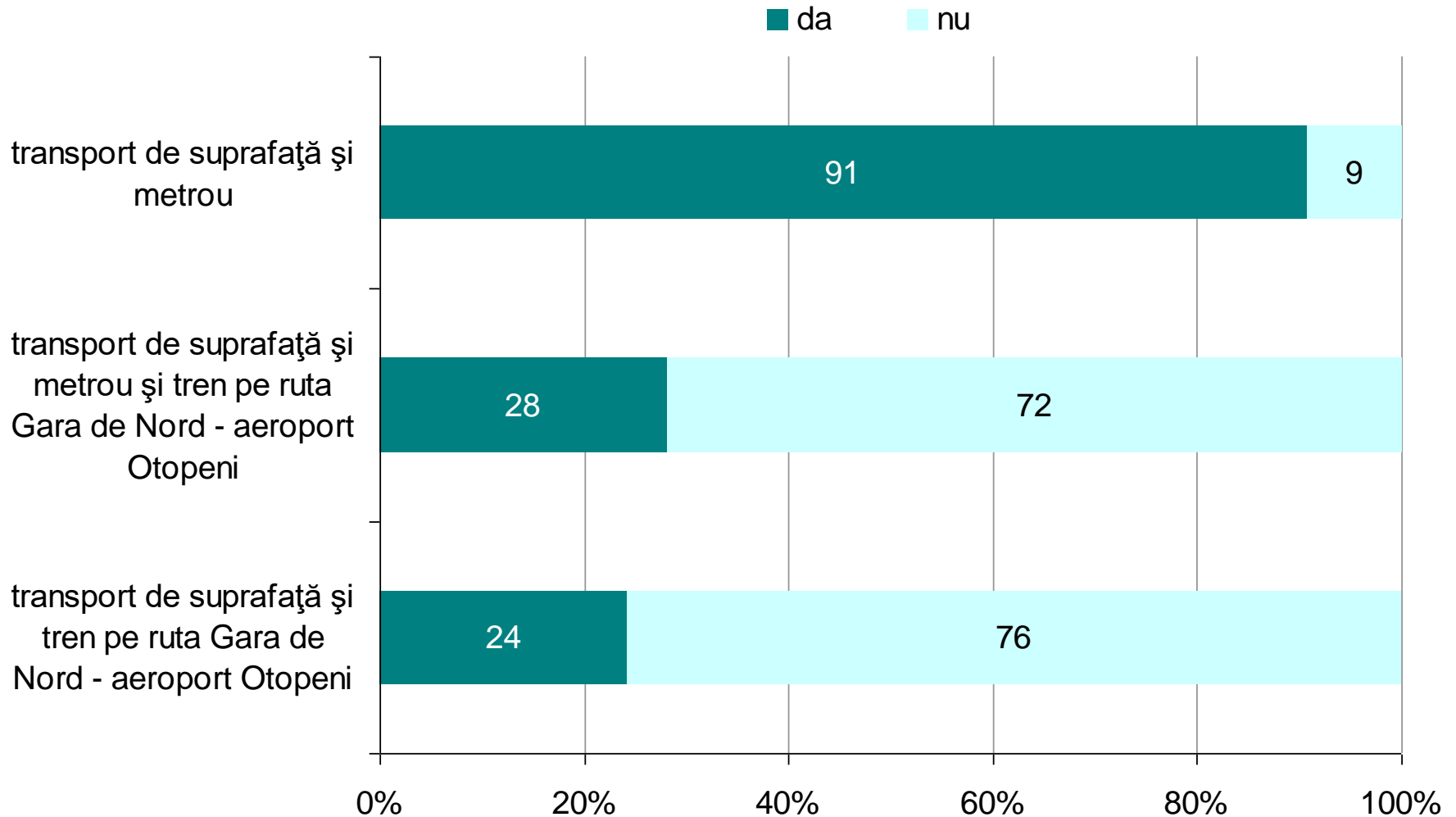
# Care din următoarele aspecte considerați că ar trebui îmbunătățite la transportul public din localitatea dvs.? (Iffov)



# Care din următoarele opțiuni de transport sunt de interes pentru dvs.? (București)



# Care din următoarele opțiuni de transport sunt de interes pentru dvs.? (Ifov)





# Concluzii și recomandări

# Concluzii ISP București-Ilfov (1)

- Valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2023 pentru Serviciul de suprafață București-Ilfov este 3.36 (unde 0=satisfacție foarte scăzută și 5=satisfacție foarte ridicată).
- Așadar, nivelul de satisfacție are o valoare peste medie, majoritatea respondenților fiind mai degrabă mulțumiți cu majoritatea aspectelor 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” față de dimensiunile specifice:
  - oferta de servicii și disponibilitate
  - sistemul de informare al călătorilor
  - accesibilitate
  - durata călătoriei
  - confortul pasagerilor (parțial)
- 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 (cel puțin o treime) sunt legate, în principal, de confort:
  - starea fizică a tramvaielor, troleibuzelor și într-o mai mică măsură a autobuzelor;
  - Aglomerația prea mare din vehicule și din stații, lucru care sugerează că este necesară suplimentarea de vehicule în zonele și la orele cele mai aglomerate
  - temperatura din vehicule prea ridicată în timpul verii;
  - calitatea aerului din mijloacele de transport
  - curățenia în mijloacele de transport;
  - nivelul general de confort din stații
- totodată, cel puțin o treime dintre respondenți s-au declarat nemulțumiți de frecvența la care vin mijloacele de transport, de nerespectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport și de lipsa de informații cu privire la orarul mijloacelor de transport

# Concluzii STB (1)

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2023 pentru STB este 3,33 (unde 0= satisfacție foarte scăzută și 5=satisfacție foarte ridicată).
- la fel ca în cazul indicelui general de satisfacție, se poate constata că pasagerii care utilizează cel mai des operatorul STB sunt mai degrabă mulțumiți de cele mai multe elemente 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).
- aproximativ 40% s-au declarat foarte mulțumiți sau destul de mulțumiți în ceea ce privește durata călătoriei.
- 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 (cel puțin o treime) sunt legate, în general de dimensiunea confort:
  - starea fizică a tramvaielor, troleibuzelor și într-o mai mică măsură a autobuzelor;
  - temperatura din vehicule prea ridicată în timpul verii;
  - calitatea aerului (în mijloacele de transport)
  - nivelul general de confort din stații.
  - Curățenia din mijloacele de transport
- În ceea ce privește durata călătoriei, o treime dintre respondenți este nemulțumită de nerespectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport

# Concluzii STV Voluntari (1)

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2023 pentru Serviciul Transport Voluntari (STV Voluntari) este 3,49 (unde 0= satisfacție foarte scăzută și 5=satisfacție foarte ridicată)
- la fel ca în cazul ISP față de STB, 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 variată între 15%-30%.
- elementele față de care pasagerii s-au declarat într-o mai mare măsură nemulțumiți (cel puțin o treime) sunt: nivelul general de confort din stații, calitatea aerului din mijloacele de transport și temperatura prea ridicată în timpul verii, nerespectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport.

# Concluzii ECOTRANS STCM

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2023 pentru ECOTRANS STCM este 3,56 (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 oscilează între 10%-30%.
- elementele față de care pasagerii s-au declarat mai degrabă nemulțumiți sunt: nivelul general de confort din stații, temperatura prea ridicată în timpul verii, calitatea aerului din mijloacele de transport, curățenia în mijloacele de transport, nerespectarea orarului de trecere prin stații a mijloacelor de transport.

# Concluzii Regio Serv Transport

- valoarea indicelui de satisfacție al pasagerilor (ISP) în anul 2023 pentru Regio Serv Transport este 3,29 (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 similar cu cea a celor nemulțumiți de STB, oscilând între 15%-30%.
- elementele față de care pasagerii s-au declarat mai degrabă nemulțumiți (cel puțin o treime) sunt: lipsa de informații cu privire la orarul mijloacelor de transport, temperatura din vehicule prea ridicată în timpul verii; calitatea aerului, curățenia în mijloacele de transport, nivelul general de confort și starea fizică a autobuzelor.

# 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. La aceștia se adaugă 5% care utilizează servicii de taximetrie sau ride-sharing.
- metroul este utilizat de aprox. 17% dintre cei circa 23% care nu utilizează deloc transportul public de suprafață, în scădere față de 2022 (27%)
- mijloacele alternative de transport precum bicicletă, trotinetă, scuter, mers pe jos sunt utilizate într-o foarte mică măsură (sub 10% din totalul celor care nu utilizează transportul public).

# Concluzii generale (2)

Indicele de satisfacție al pasagerilor în București și Ilfov este similar în 2023 cu valoarea din 2022.

Atât respondenții din București cât și cei din Ilfov 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: disponibilitatea informațiilor privind orarul și respectarea orarului
- reducerea duratei călătoriei
- accesibilitatea în stații și vehicule

# 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. În acest sens, este necesară extinderea demersurilor pentru trasee cu benzi dedicate transportului public astfel încât să existe trasee complete cu benzi dedicate.
- colaborarea cu Poliția Rutieră și Locală pentru eliberarea benzilor dedicate transportului public utilizate abuziv de autoturisme personale
- orientarea eforturilor pentru îmbunătățirea nivelului de satisfacție al pasagerilor, în special la indicatorii la care au declarat că sunt mai degrabă nesatisfăcuți

# Recomandări (2)

- continuarea realizării 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