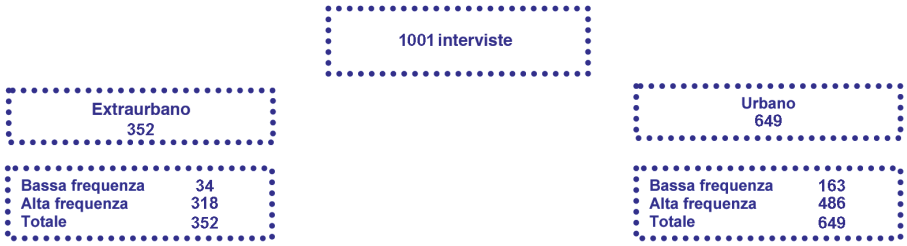
7.2 Indagini di Customer satisfaction

Il campione

L'indagine è stata condotta su un campione a più stadi di 1001 clienti ETRURIA MOBILITÀ (errore di campionamento +/-2%) rappresentativo della popolazione obiettivo, intervistati sul mezzo e così strutturata:



IL campione intervistato è formato dal 46% da uomini e il 54% da donne.
La classe di età più intervistata risulta essere quella compresa tra 15 e 24 anni (46%).
La professione dei fruitori del servizio risultata prevalente è quella dei lavoratori dipendenti (40%) e degli studenti (47%).

		Frequenza		
		Alta	Bassa	Totale
Sesso	Uomo	45,8%	46,4%	45,9%
	Donna	54,2%	53,6%	54,1%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Età	15-24 anni	46,3%	42,1%	45,5%
	25-34 anni	6,2%	4,6%	5,9%
	35-44 anni	20,1%	21,8%	20,5%
	45-54 anni	17,3%	19,8%	17,8%
	55-64 anni	4,0%	1,5%	3,5%
	Oltre i 64 anni	6,1%	10,2%	6,9%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Professione	Lavoratore dipendente	39,6%	39,1%	39,5%
	Lavoratore autonomo	4,0%	4,6%	4,1%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	1,4%	2,0%	1,5%
	Casalinga/o	0,5%	0,0%	0,4%
	Pensionato/a	7,6%	10,2%	8,1%
	Studente	47,0%	44,2%	46,5%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%

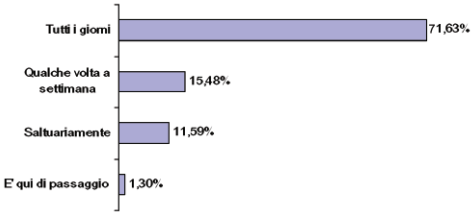
I fattori della qualità

L'Azienda si impegna, almeno una volta l'anno ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria sui fattori qui di seguito indicati. Ecco i risultati:

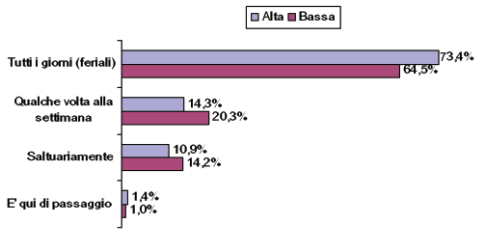
a Sicurezza	71%
b Regolarità del servizio	57%
c Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	61%
d Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	56%
e Servizi per disabili	60%
f Informazioni alla clientela	61%
g Aspetti relazionali e di comunicazione	68%
h Livello di servizio commerciale e nel front office	69%
i Integrazione modale	56%
j Attenzione all'ambiente	60%
k Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	58%

Frequenza di utilizzo del servizio

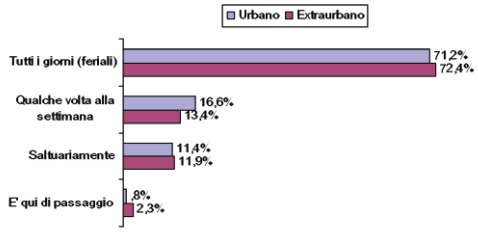
Il 72% degli intervistati utilizza tutti i giorni il servizio di trasporto Etruria Mobilità. Il 15% lo utilizza qualche volta a settimana e il 12% saltuariamente.



Dall'incrocio tra l'utilizzo del servizio con la frequenza risulta che gli intervistati utilizzano il servizio tutti i giorni nel 73% in alta frequenza



Dall'incrocio tra l'utilizzo del servizio con il tipo di servizio risulta che gli intervistati utilizzano il servizio tutti i giorni per il 71% nell'urbano e per il 72% nell'extraurbano

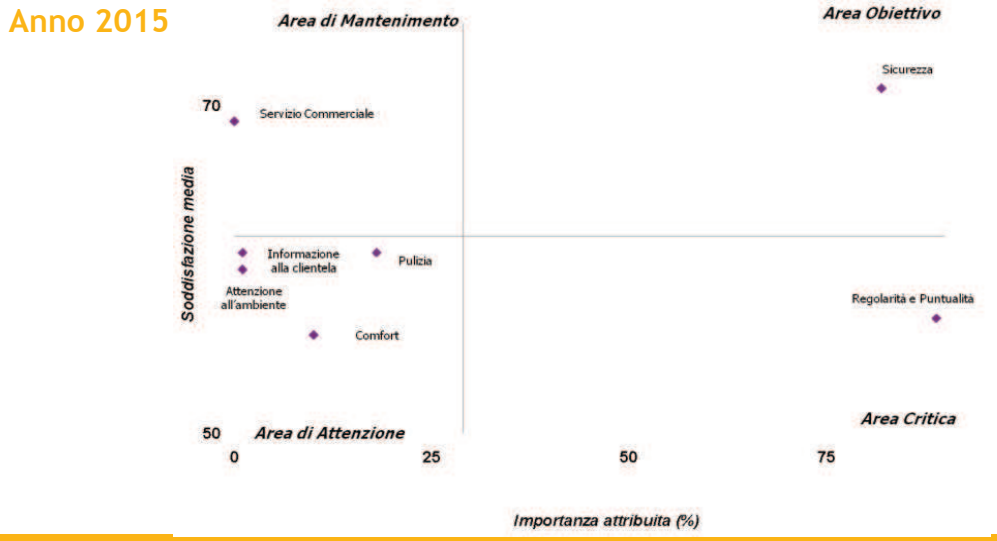


Customer satisfaction - Sintesi dei risultati

		Insoddisfatti	Abbastanza Soddisfatti	Completamente Soddisfatti	Totale
Sesso	Uomo	11,5%	43,6%	44,9%	100,0%
	Donna	5,9%	42,7%	51,4%	100,0%
	Totale	8,5%	43,1%	48,4%	100,0%
Età	15-24 anni	9,0%	38,9%	52,1%	100,0%
	25-34 anni	15,3%	47,5%	37,3%	100,0%
	35-44 anni	10,7%	51,2%	38,0%	100,0%
	45-54 anni	5,6%	48,3%	46,1%	100,0%
	55-64 anni	5,7%	34,3%	60,0%	100,0%
	Oltre i 64 anni	1,4%	33,3%	65,2%	100,0%
Professione	Lavoratore dipendente	8,4%	49,1%	42,5%	100,0%
	Lavoratore autonomo	7,3%	61,0%	31,7%	100,0%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	6,7%	40,0%	53,3%	100,0%
	Casalinga/o	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
	Pensionato/a	2,5%	32,1%	65,4%	100,0%
	Studente	9,7%	38,5%	51,8%	100,0%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale	8,5%	43,1%	48,5%	100,0%

Anno 2015	Importanza (%)	Soddisfazione (%)
Sicurezza	82	71
Servizio Commerciale	0	69
Informazioni alla clientela	1	61
Attenzione all'ambiente	1	60
Comfort	10	56
Regolarità e puntualità	89	57
Pulizia	18	61

L'indagine 2015 – effettuata su un campione di 1001 utenti, di cui il 65% fruitore del servizio Urbano e il 35% di quello Extraurbano – ha permesso di rilevare la soddisfazione dei clienti della rete Etruria Mobilità ScaRL della provincia di Arezzo relativamente ad una serie di indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi Tiemme Toscana Mobilità.
L'utenza, composta per il 46% da uomini e per il 54% da donne, continua a presentarsi come un'utenza sostanzialmente giovane (46% nella fascia di età 15-24 anni), composta in gran parte da studenti (47%). Da notare tuttavia, rispetto alla rilevazione precedente, un interessante incremento nella fruizione del servizio da parte dei lavoratori dipendenti (40% rispetto al 31% del 2014), che fa pensare ad una maggiore sensibilizzazione all'uso del mezzo pubblico anche da parte di chi non necessariamente impossibilitato ad usare altro mezzo. In calo rispetto alla rilevazione precedente appare la percentuale di utilizzatori abituali (72%), mentre rimane stabile la fidelizzazione dell'utenza denunciata dalle percentuali di abbonati (81%).

In considerazione delle caratteristiche demografiche dell'utenza, la motivazione principale di utilizzo del servizio rimane comprensibilmente quella legata allo studio/lavoro (84%), mentre molto più basse risultano le percentuali di coloro che utilizzano il servizio per tempo libero e turismo. Se questo conferma una buona propensione dell'utenza alla mobilità collettiva per le esigenze occupazionali/di studio (preferenza in gran parte accordata per la convenienza economica e per la possibilità di aggirare i problemi legati al parcheggio), d'altra parte lascia aperti margini di azione per una maggiore sensibilizzazione dell'utenza all'utilizzo del servizio anche per il tempo libero.
L'utenza, così caratterizzata, mostra per il 2015 un buon livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto da Etruria Mobilità ScaRL per la provincia di Arezzo. Il livello di soddisfazione generale, ottenuto aggregando le tre modalità di risposta (abbastanza soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto), risulta pari al 92%, dato in crescita rispetto alla rilevazione precedente. Il 43% si è detto "abbastanza soddisfatto", il 42% "soddisfatto", il 7% "molto soddisfatto".
Si tratta quindi di un risultato importante e molto positivo, che denota, pur nel quadro di alcune criticità, un buon apprezzamento dell'utenza per il servizio offerto da Etruria Mobilità, ritenuto efficiente e rispondente alle attese.
I dati sulla soddisfazione generale non sembrano associati a tipologia del servizio e titolo posseduto, rimanendo le percentuali sostanzialmente invariate se si incrociano i diversi dati. La percentuale di soddisfazione generale scende invece leggermente (89%) nel caso di bassa frequenza. Per quanto riguarda le caratteristiche socio-demografiche dell'utenza (sesso, età, professione), i dati mostrano che, rispetto alle percentuali generali (92%), il livello di soddisfazione risulta più alto nella fascia di età oltre i 64 anni (99%) e tra i pensionati (98%), mentre risulta più basso nella fascia di età 25-34 anni (85%) e tra le casalinghe (75%).
L'analisi dei singoli indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi Tiemme Toscana Mobilità ci consente di ricavare un'immagine più dettagliata del livello di soddisfazione dell'utenza. I risultati evidenziano i punti di forza del servizio sulla base della soddisfazione media espressa dagli intervistati, suddivisi per tipo di servizio. Nello specifico, per il 2015, risultano punti di forza per il servizio Urbano la sicurezza a bordo, la sicurezza del viaggio e la reperibilità dei titoli, per il servizio Extraurbano la sicurezza a bordo, la sicurezza del viaggio e la professionalità del personale. I punti di debolezza evidenziati per il servizio nel suo complesso sono quelli della frequenza delle corse e del comfort di viaggio.
L'indice sintetico di qualità percepita per il 2015 risulta pari a 62 in una scala tra 0 e 100. Un risultato senza dubbio positivo, ma che mostra tuttavia un calo rispetto alla rilevazione precedente (-5), riconducibile alle dinamiche di miglioramento/peggioramento relative ai singoli aspetti oggetto del sondaggio. In particolare, comparando ogni indice con quello della rilevazione precedente, si nota che tutti gli aspetti mostrano un indice di soddisfazione in calo, seppur in alcuni casi contenuto. Gli aspetti che indicano un peggioramento più vistoso sono informazioni alla clientela e servizi per i disabili (-11), sicurezza del viaggio e regolarità del servizio (-7).
Sebbene in calo, gli indici di soddisfazione più alti vengono mostrati in relazione a sicurezza del viaggio (71), livello di servizio commerciale (69), aspetti relazionali e di comunicazione (68), in linea con quanto emerso dalla rilevazione precedente. Gli indici più bassi sono quelli relativi a integrazione modale e comfort (56), con valori che rimangono comunque in un posizionamento positivo al di sopra della soglia di 50.
L'individuazione da parte degli utenti di Etruria Mobilità degli elementi che compongono e descrivono un servizio di trasporto di qualità mostra alcuni elementi di variazione rispetto alle rilevazioni precedenti, così come i valori di apprezzamento ad essi associati. Il confronto con la rilevazione precedente mostra che la sicurezza non è più indicata come l'aspetto prioritario (82%, in calo di dieci punti percentuali rispetto alla rilevazione precedente), preceduta da regolarità/puntualità (89%, dato in crescita rispetto all'84% della rilevazione precedente). Entrambi gli indicatori mostrano livelli di soddisfazione in calo (-7). Cresce l'importanza attribuita al comfort, con un livello di soddisfazione in calo anche se contenuto (-3), mentre rimane bassa quella riconosciuta a informazione alla clientela e attenzione all'ambiente.
L'immagine complessiva che gli utenti hanno del sistema di Etruria Mobilità ScaRL può essere infine sintetizzata combinando i fattori indicati dall'utenza quali prioritari e importanti per la qualità dell'azienda, e i livelli di soddisfazione espressi relativamente ad essi. L'analisi congiunta di queste due dimensioni consente quindi di riflettere sulle strategie più idonee per

il futuro dell'azienda. La mappa della qualità riporta i valori medi di importanza e gradimento che gli utenti hanno espresso per i vari aspetti del servizio. Il loro posizionamento nello spazio definito dalle due dimensioni dell'importanza attribuita e della soddisfazione media registrata delinea quattro quadranti.
Il quadrante in alto a destra – area obiettivo – indica buoni livelli di soddisfazione parallelamente a una forte importanza attribuita dall'utenza. L'unico fattore che si colloca in questo quadrante per il 2015 è la sicurezza, in linea con quanto risultato dalla rilevazione precedente. Riguardo a tale parametro la strategia per il futuro dovrà dunque mirare a presidiare e monitorare i livelli di soddisfazione al fine di preservare gli attuali standard di qualità, soprattutto in considerazione del calo da essi registrato rispetto alla rilevazione precedente.
Il quadrante in basso a sinistra – area di attenzione – ospita fattori in relazione ai quali l'utenza mostra un livello di soddisfazione più basso rispetto alla media, ma ai quali parallelamente attribuisce un'importanza non troppo elevata. In questo quadrante si collocano i fattori attenzione all'ambiente, pulizia e comfort, in linea con la rilevazione precedente, a cui si è aggiunto il fattore informazioni alla clientela. In relazione a tali fattori sarà opportuna una strategia di valorizzazione che agisca su entrambi i fronti, quello della soddisfazione registrata e quello dell'importanza ad essi attribuita.
Il quadrante in alto a sinistra – area di mantenimento – vede la presenza del fattore servizio commerciale (confermato rispetto alla rilevazione precedente). La presenza in questo quadrante indica un buon livello di soddisfazione, per fattori però ai quali non è attribuita un'importanza molto elevata. Sarà opportuno in questo caso realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza di tale fattore nella considerazione degli utenti.
Il quadrante in basso a destra – area critica – è caratterizzato da un'importanza altissima e da una soddisfazione più bassa della media. Vi si posiziona il fattore regolarità/puntualità (confermato rispetto alla rilevazione precedente). È su questo fattore e sul grado di soddisfazione ad esso relativo che occorrerà intervenire, soprattutto in considerazione del fatto che risulta uno dei fattori che mostrano un calo più accentuato del livello di soddisfazione rispetto alla rilevazione precedente.
In conclusione, il livello di qualità del servizio offerto da Etruria Mobilità ScaRL – rilevato attraverso i giudizi espressi dagli utenti nel 2015 – appare sostanzialmente elevato, descrivendo assetti organizzativi e professionali di rilievo e particolarmente apprezzati dall'utenza. Emergono tuttavia alcune criticità, in particolare riguardo a regolarità/puntualità del servizio, su cui sarà necessario intervenire nella strategia futura al fine di migliorare l'apprezzamento complessivo dell'utenza per il servizio offerto dall'azienda.