

## 7.2 Indagini di Customer satisfaction

### Il campione

L'indagine è stata condotta su un campione a più stadi di 1000 clienti ETRURIA MOBILITÀ (errore di campionamento +/-2%) rappresentativo della popolazione obiettivo, intervistati sul mezzo e così strutturata:



IL campione intervistato è formato dal 59,5% da uomini e il 40,5% da donne.

La classe di età più intervistata risulta essere quella compresa tra 15 e 24 anni (37%).

La professione dei fruitori del servizio risultata prevalente è quella dei lavoratori dipendenti (46%) e degli studenti (37%).

		Frequenza		
		Alta	Bassa	Totale
<b>Sesso</b>	Uomo	59,4%	59,7%	59,5%
	Donna	40,6%	40,3%	40,5%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Età</b>	15-24 anni	37,6%	34,1%	37,0%
	25-34 anni	5,3%	8,0%	5,8%
	35-44 anni	24,5%	25,6%	24,7%
	45-54 anni	23,9%	21,0%	23,4%
	55-64 anni	2,4%	1,7%	2,3%
	Oltre i 64 anni	6,2%	9,7%	6,8%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Professione</b>	Lavoratore dipendente	45,6%	46,0%	45,7%
	Lavoratore autonomo	6,8%	6,8%	6,8%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	2,2%	2,3%	2,2%
	Casalinga/o	0,1%	0,0%	0,1%
	Pensionato/a	6,9%	9,7%	7,4%
	Studente	37,9%	34,7%	37,5%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,4%	0,6%	0,4%
	Altro	0,1%	0,0%	0,1%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	

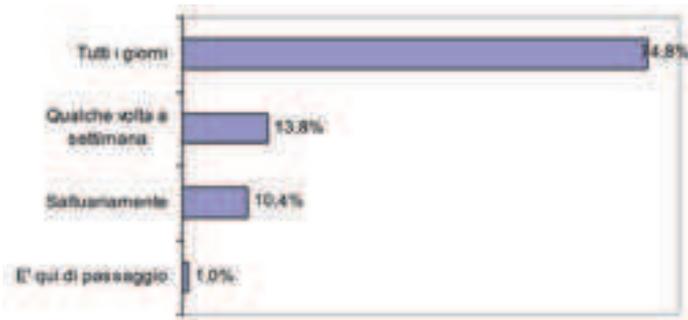
## I fattori della qualità

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:

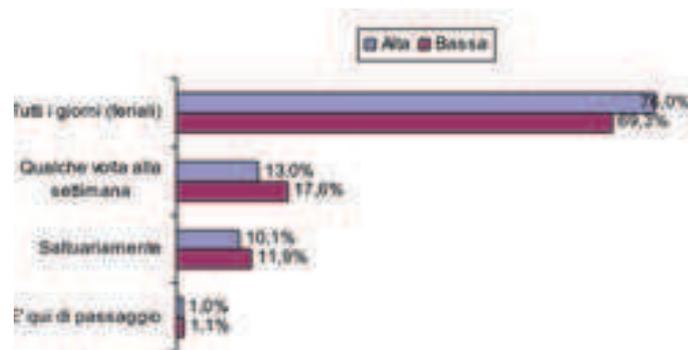
<b>a</b> Sicurezza	67%
<b>b</b> Regolarità del servizio	60%
<b>c</b> Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	63%
<b>d</b> Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	60%
<b>e</b> Servizi per disabili	62%
<b>f</b> Informazioni alla clientela	60%
<b>g</b> Aspetti relazionali e di comunicazione	66%
<b>h</b> Livello di servizio commerciale e nel front office	66%
<b>i</b> Integrazione modale	58%
<b>j</b> Attenzione all'ambiente	60%
<b>k</b> Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	66%

## Frequenza di utilizzo del servizio

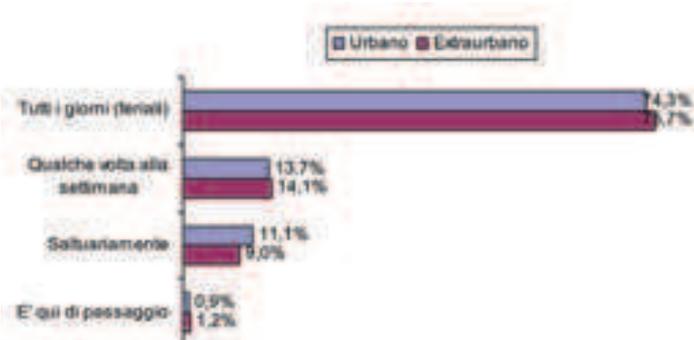
Il 75% degli intervistati utilizza tutti i giorni il servizio di trasporto Etruria Mobilità. Il 14% lo utilizza qualche volta a settimana e il 10% saltuariamente.



Dall'incrocio tra l'utilizzo del servizio con la frequenza risulta che gli intervistati utilizzano il servizio tutti i giorni nel 77% 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 74% nell'urbano e per il 76% nell'extraurbano



## Customer satisfaction - Sintesi dei risultati

		Per niente Soddisfatti	Poco Soddisfatti	Abbastanza Soddisfatti	Soddisfatti	Molto Soddisfatti	Totale
<b>Sesso</b>	Uomo	1,2%	8,1%	63,0%	24,4%	3,4%	100,0%
	Donna	1,2%	5,2%	48,4%	35,1%	10,1%	100,0%
	Totale	1,2%	6,9%	57,1%	28,7%	6,1%	100,0%
<b>Età</b>	15-24 anni	1,4%	6,8%	58,4%	28,6%	4,9%	100,0%
	25-34 anni	0,0%	10,3%	65,5%	22,4%	1,7%	100,0%
	35-44 anni	0,8%	7,7%	62,3%	26,3%	2,8%	100,0%
	45-54 anni	1,7%	5,6%	58,5%	31,6%	2,6%	100,0%
	55-64 anni	4,3%	13,0%	47,8%	13,0%	21,7%	100,0%
	Oltre i 64 anni	0,0%	4,4%	20,6%	39,7%	35,3%	100,0%
	Totale	1,2%	6,9%	57,0%	28,8%	6,1%	100,0%
<b>Professione</b>	Lavoratore dipendente	1,1%	7,4%	62,1%	26,9%	2,4%	100,0%
	Lavoratore autonomo	2,9%	5,9%	50,0%	36,8%	4,4%	100,0%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	0,0%	9,1%	77,3%	13,6%	0,0%	100,0%
	Casalunga/o	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Pensionato/a	0,0%	6,8%	20,3%	36,5%	36,5%	100,0%
	Studente	1,3%	6,4%	57,9%	29,5%	4,8%	100,0%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
	Altro	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Totale	1,2%	6,9%	57,0%	28,8%	6,1%	100,0%

Anno 2016	Importanza (%)	Soddisfazione (%)
Sicurezza	73	67
Servizio Commerciale	0	66
Informazioni alla clientela	2	60
Attenzione all'ambiente	1	60
Comfort	20	60
Regolarità e puntualità	87	60
Pulizia	17	63

L'indagine 2016 - effettuata su un campione di 1000 utenti, di cui il 67% fruitore del servizio Urbano e il 33% di quello Extraurbano - ha permesso di rilevare la soddisfazione dei clienti della rete Etruria Mobilità ScaRL della provincia di Arezzo relativamente a una serie di indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi Tiemme Toscana Mobilità.

L'utenza, composta per il 40,5% da donne e per il 59,5% da uomini, continua a presentarsi come un'utenza sostanzialmente giovane: la classe di età 15-24 anni si conferma infatti la più rappresentata, ma il dato percentuale scende dal 46% del 2015 al 37% del 2016. La professione prevalente appare quella dei lavoratori dipendenti (46%), i quali, in linea con il trend ascendente già registrato in precedenza, incrementano ulteriormente la loro rappresentanza. Se a questo dato si aggiungono quelli su lavoratori autonomi (7%) e commercianti/imprenditori/dirigenti (2%), l'intera categoria dei lavoratori si attesta sul 55%. Il servizio di trasporto pubblico si dimostra dunque maggiormente capace di attrarre una categoria, come quella dei lavoratori, che a differenza di quella studentesca può generalmente scegliere tra opzioni diverse di mobilità per raggiungere il luogo di lavoro. La preferenza al mezzo pubblico sembra accordata

soprattutto per motivi di convenienza economica.

In crescita rispetto alla rilevazione precedente appare la percentuale di utilizzatori abituali (75%), mentre rimane stabile la fidelizzazione dell'utenza denunciata dalla percentuale di abbonati (81%).

In considerazione delle caratteristiche demografiche dell'utenza, la motivazione principale di utilizzo del servizio rimane comprensibilmente quella legata allo studio/lavoro (86%), mentre rimangono molto più basse le percentuali di coloro che utilizzano il servizio per tempo libero e turismo. Se ciò conferma dunque la capacità del servizio pubblico di sensibilizzare l'utenza che necessita di spostarsi per motivi di lavoro/studio, al contempo lascia aperti margini di azione per cercare di incrementare la propensione a utilizzare il servizio anche per il tempo libero/turismo.

L'utenza, così caratterizzata, mostra per il 2016 un elevato 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 linea rispetto alla rilevazione precedente. Solo un 8% si dichiara insoddisfatto.

Si tratta quindi di un risultato importante e positivo che conferma, pur nel quadro di alcune criticità, un livello di soddisfazione molto alto espresso dall'utenza per il servizio offerto da Etruria Mobilità, ritenuto efficiente e rispondente alle attese.

I dati sulla soddisfazione generale non sembrano associati al titolo posseduto, mentre, per quanto riguarda tipo di servizio e frequenza, si nota che la soddisfazione generale cresce leggermente nel servizio extraurbano (95%) mentre scende leggermente (90%) nel caso di bassa frequenza. Guardando al profilo degli intervistati, i dati mostrano che, rispetto alla percentuale generale, il livello di soddisfazione risulta più alto tra le donne (94%), nella fascia di età oltre i 64 anni (96%) e tra le casalinghe e i disoccupati (100%), mentre risulta più basso nella fascia di età 55-64 anni (83%).

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. Nello specifico, per il 2016, risultano punti di forza del servizio nel suo complesso, la sicurezza a bordo, la pulizia delle autostazioni e delle fermate, e la reperibilità dei titoli di viaggio. I punti di debolezza evidenziati per il servizio nel suo complesso sono quelli relativi a frequenza delle corse, pulizia degli autobus e informazioni sul servizio.

L'indice sintetico di qualità percepita per il 2016 risulta pari a 62 in una scala tra 0 e 100, in linea con la rilevazione precedente. Comparando ogni indice con quello della rilevazione precedente, si nota che alcuni aspetti mostrano un indice di soddisfazione in crescita: servizi aggiuntivi (+8), comfort del viaggio (+4), regolarità del servizio (+3), servizi per i disabili (+2), integrazione modale (+2), pulizia (+2). Gli altri aspetti mostrano un indice di soddisfazione stabile o in leggero calo. Gli indici di soddisfazione più alti vengono mostrati in relazione a sicurezza del viaggio (67), livello di servizio commerciale (66), aspetti relazionali e di comunicazione (66) e servizi aggiuntivi (66), in linea con quanto emerso dalla rilevazione precedente. L'indice più basso è quello relativo a integrazione modale (58).

L'individuazione da parte degli utenti di Etruria Mobilità ScaRL degli elementi che compongono e descrivono un servizio di trasporto di qualità appare sostanzialmente in linea rispetto alle rilevazioni precedenti, mentre i valori di apprezzamento ad essi associati mostrano alcune variazioni. Gli aspetti del servizio che l'utenza sembra privilegiare sono la puntualità/regolarità (87%), il cui indice di soddisfazione appare in crescita (+3), seguita dalla sicurezza (73%), il cui indice di soddisfazione appare invece in leggero calo (-4). Scarsa l'attenzione che continua ad essere riservata a fattori quali pulizia e comfort, ma soprattutto informazioni 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 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. L'unico fattore che si colloca in questo quadrante è la **sicurezza**, in linea con quanto risultato nella rilevazione precedente. Ciò significa che, a fronte di un'importanza molto alta che la clientela attribuisce a tale fattore, buono è anche il grado di soddisfazione ad esso relativo. Sarà importante continuare a monitorare i livelli di soddisfazione relativi a tale fattore, soprattutto in considerazione del calo dell'indice di soddisfazione ad esso relativo rispetto alla rilevazione precedente.

Il quadrante in basso a sinistra - **area di attenzione** - indica fattori per i quali il livello di soddisfazione è basso, ma ai quali parallelamente non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori **attenzione all'ambiente, informazioni alla clientela e comfort**, in linea con la rilevazione precedente. Particolare attenzione dovrà essere prestata al fattore **comfort** che, sebbene rientri ancora tra quelli a cui viene attribuita una scarsa importanza, sembra tuttavia aver registrato un incremento rispetto all'anno precedente. Sarebbe dunque importante che anche la soddisfazione relativa a tale fattore potesse crescere, per evitare che possa passare in area critica.

Il quadrante in alto a sinistra - **area di mantenimento** - vede la presenza dei fattori **servizio commerciale e pulizia**. 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 probabilmente realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza di tali fattori 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**, in linea con la rilevazione precedente. Tale fattore si conferma dunque come il punto critico nell'apprezzamento del servizio da parte della clientela. È su questo fattore e sul grado di soddisfazione ad esso relativo che occorrerà intervenire, proseguendo del resto sul percorso già intrapreso, dato che il fattore ha visto aumentare il livello di soddisfazione di tre punti nell'ultimo anno.

In conclusione, il livello di qualità del servizio offerto da Etruria Mobilità ScaRL - rilevato attraverso i giudizi espressi dagli utenti nel 2016 - appare sostanzialmente elevato, descrivendo assetti organizzativi e professionali particolarmente apprezzati dall'utenza. Emergono tuttavia alcune criticità, in particolare relativamente 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. Gli obiettivi su cui sembra più realistico poter lavorare nel medio periodo sono da una parte quello di cercare di far avvicinare all'area obiettivo fattori come quello della pulizia, incoraggiando la valutazione della sua importanza da parte dell'utenza, e della regolarità/puntualità, accrescendo il grado di soddisfazione attraverso un miglioramento del servizio offerto; dall'altra, monitorare alcuni fattori, in particolare quello del comfort, che registrano bassi livelli di soddisfazione a fronte di una crescente importanza attribuita, con il rischio che possano divenire fattori critici nella valutazione complessiva del servizio.

## Anno 2016

