

## 7.2 Indagine di Customer Satisfaction

### Il campione

L'indagine è stata condotta su un campione a più stadi di 800 clienti TIEMME SpA (errore di campionamento +/-2%) rappresentativo della popolazione obiettivo, intervistati sul mezzo e così strutturata:



IL campione intervistato è formato dal 54% da uomini e il 46% da donne.

La classe di età più intervistata risulta essere quella compresa tra 15 e 24 anni (38%).

La professione dei fruitori del servizio risultata prevalente è quella degli studenti (36%) e dei lavoratori dipendenti (45%).

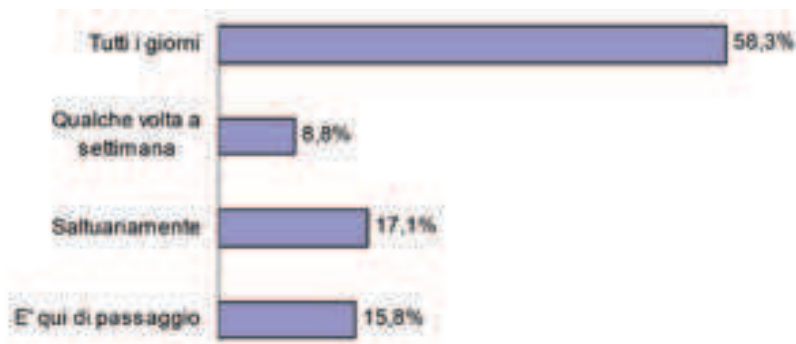
		Frequenza		
		Alta	Bassa	Totale
Sesso	Uomo	52,2%	61,0%	53,7%
	Donna	47,8%	39,0%	46,3%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Età	15-24 anni	37,7%	36,8%	37,5%
	25-34 anni	18,4%	23,5%	19,3%
	35-44 anni	14,3%	14,0%	14,3%
	45-54 anni	10,4%	5,1%	9,5%
	55-64 anni	7,4%	3,7%	6,8%
	Oltre i 64 anni	12,8%	16,9%	12,6%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Professione	Lavoratore dipendente	46,5%	36,8%	44,8%
	Lavoratore autonomo	4,7%	5,9%	4,9%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	0,6%	1,5%	0,8%
	Casalinga/o	0,6%	0,7%	0,6%
	Pensionato/a	11,5%	16,9%	12,4%
	Studente	36,0%	36,0%	36,0%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,2%	1,5%	0,4%
	Altro	0,0%	0,7%	0,1%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	

L'Azienda si impegna ad effettuare, almeno una volta l'anno, un monitoraggio sulla qualità percepita dai clienti tramite una indagine realizzata su un campione predefinito di utilizzatori del servizio; la rilevazione del gradimento è focalizzata sui fattori elencati di seguito:

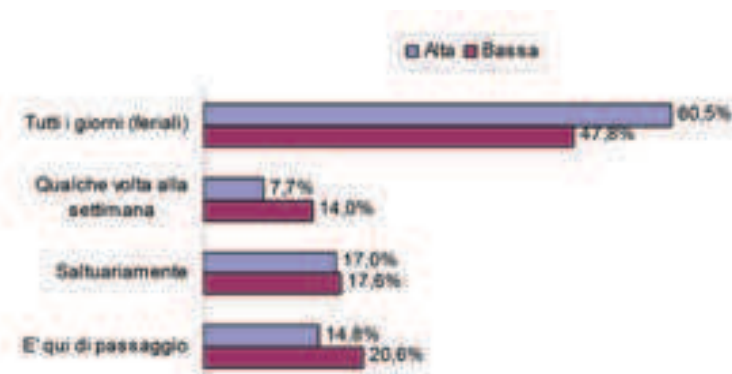
- sicurezza 88%
- regolarità del servizio 72%
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei locali aziendali 57%
- comfort del viaggio a bordo e nelle stazioni 64%
- servizi per disabili 50%
- informazioni alla clientela 66%
- aspetti relazionali e di comunicazione 70%
- livello di servizio commerciale e nel front office 64%
- integrazione modale 59%
- attenzione all'ambiente 58%
- servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni 66%

### Frequenza di utilizzo del servizio

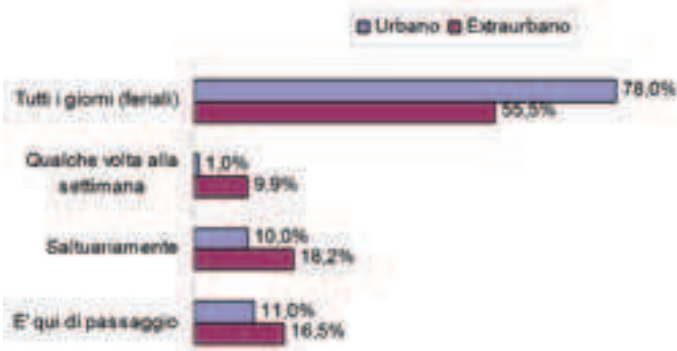
Il 58% degli intervistati utilizza tutti i giorni il servizio di trasporto TIEMME SpA. Il 9% lo utilizza qualche volta a settimana e il 17% saltuariamente.



Dall'incrocio tra l'utilizzo del servizio con la frequenza risulta che gli intervistati utilizzano il servizio tutti i giorni per il 61% in alta frequenza e il 48% in bassa 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 78% nell'urbano e per il 56% nell'extraurbano.



## Customer satisfaction - Sintesi dei risultati

		Insoddisfatti	Abbastanza Soddisfatti	Completamente Soddisfatti	Totale
<b>Sesso</b>	Uomo	0,9%	18,2%	80,9%	100,0%
	Donna	1,4%	19,2%	79,5%	100,0%
	Totale	1,1%	18,6%	80,2%	100,0%
<b>Età</b>	15-24 anni	1,0%	22,0%	77,0%	100,0%
	25-34 anni	1,9%	18,2%	79,9%	100,0%
	35-44 anni	0,9%	16,7%	82,5%	100,0%
	45-54 anni	2,6%	17,1%	80,3%	100,0%
	55-64 anni	0,0%	18,5%	81,5%	100,0%
	Oltre i 64 anni	0,0%	12,9%	87,1%	100,0%
	Totale	1,1%	18,6%	80,2%	100,0%
<b>Professione</b>	Lavoratore dipendente	1,4%	17,3%	81,3%	100,0%
	Lavoratore autonomo	2,6%	20,5%	76,9%	100,0%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%
	Casalinga/o	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
	Pensionato	0,0%	13,1%	86,9%	100,0%
	Studente	1,0%	21,9%	77,1%	100,0%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Altro	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Totale	1,1%	18,6%	80,2%	100,0%	

<b>Anno 2016</b>	<b>Importanza (%)</b>	<b>Soddisfazione (%)</b>
Sicurezza	63	88
Servizio Commerciale	0	64
Informazioni alla clientela	6	66
Attenzione all'ambiente	1	58
Comfort	64	64
Regolarità e puntualità	66	72
Pulizia	1	57

L'indagine 2016 - effettuata su un campione di 799 utenti, di cui 100 fruitori del servizio Urbano e 699 di quello Extraurbano - ha permesso di rilevare la soddisfazione dei clienti della rete Tiemme Mobilità della provincia di Grosseto relativamente a una serie di indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi Tiemme Toscana Mobilità.

L'utenza, composta per il 46% da donne e per il 54% da uomini, appare ancora prevalentemente giovane (38% nella classe di età 15-24 anni), ma con una forte riduzione della percentuale rispetto al 2015 (69%). Un'importante affermazione mostrano le classi di età 25-34 anni, 35-44 anni e 45-54 anni. Questi dati si rispecchiano perfettamente nelle percentuali relative alla

professione dei fruitori, con la prevalenza di lavoratori dipendenti (45%), seguiti da studenti (36%), pensionati (12%) e lavoratori autonomi (5%). Il servizio di Tiemme Mobilità Grosseto, dunque, non si presenta più come un servizio prettamente riservato agli studenti, ma si dimostra capace di attrarre molto di più rispetto al passato la categoria dei lavoratori, che a differenza di quella studentesca può generalmente scegliere tra opzioni diverse di mobilità per raggiungere il luogo di lavoro. Tanto è vero che, alla domanda sul perché generalmente si sceglie il servizio Tiemme Mobilità Grosseto rispetto ad altre opzioni, solo il 24% indica come motivazione la difficoltà ad utilizzare altro mezzo, mentre il 95% degli intervistati indica come motivazione la convenienza economica.

La classe di età oltre i 64 anni è più rappresentata nel servizio urbano (19% contro 13% nel suo complesso). Comprensibilmente, dunque, il servizio urbano si rivela maggiormente attrattivo per la classe di età più elevata, presumibilmente impossibilitata ad utilizzare altri mezzi per le esigenze di spostamento in città. I dati si riflettono in quelli riguardanti la professione: i pensionati nel servizio urbano rappresentano il 19% dell'utenza (contro il 12% del servizio nel complesso).

In significativo calo rispetto alla rilevazione precedente appare la percentuale di utilizzatori abituali (58% contro il 79% del 2015) così come quella degli abbonati (67%, rispetto all'83% del 2015). Ciò denota dunque una minore fidelizzazione dell'utenza, probabilmente in parte riconducibile al fatto che il servizio tende a presentarsi, rispetto al passato, meno riservato esclusivamente ad un utilizzo per motivi di studio/lavoro. La percentuale di coloro che utilizzano il servizio tutti i giorni sale tuttavia in modo importante (78%) in caso di servizio urbano, così come quella sul possesso dell'abbonamento (82%). È dunque soprattutto il servizio extraurbano a presentarsi come più critico dal punto di vista della fidelizzazione dell'utenza. Importanti novità si possono rilevare in merito alle motivazioni di utilizzo del servizio. La necessità di recarsi al lavoro/studio, pur rappresentando la motivazione di utilizzo per il 33% dell'utenza, non appare più come il motivo prevalente. Un 34% degli utenti ha infatti dichiarato di utilizzare il servizio per il tempo libero, dato in forte crescita, così come quello di coloro che utilizzano il servizio per effettuare acquisti. I dati permettono dunque di rilevare un'interessante inversione di tendenza, che qualifica il servizio offerto da Tiemme Mobilità Grosseto non più come un servizio esclusivamente utilizzato per motivi di studio/lavoro, ma scelto anche per esigenze di mobilità legate a tempo libero/turismo (nel complesso il dato si attesta sul 66%).

L'utenza, così caratterizzata, mostra per il 2016 un livello eccellente di soddisfazione rispetto al servizio offerto da Tiemme Mobilità Grosseto. Il livello di soddisfazione generale, ottenuto aggregando le tre modalità di risposta (abbastanza soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto), risulta pari al 99%, dato in leggera crescita rispetto alla rilevazione precedente. Solo un 1% si dichiara poco soddisfatto. Si tratta quindi di un risultato importante e positivo, che denota un apprezzamento molto elevato dell'utenza per il servizio offerto dall'Azienda, ritenuto efficiente e rispondente alle attese.

I dati sulla soddisfazione generale non sembrano associati a tipologia del servizio, titolo posseduto e frequenza di utilizzo, né agli aspetti relativi al profilo degli intervistati, rimanendo le percentuali sostanzialmente invariate se si confrontano i diversi dati.

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, i punti di forza del servizio nel suo complesso risultano essere la sicurezza a bordo, la sicurezza del viaggio e la puntualità.

I punti di debolezza evidenziati per il servizio nel suo complesso sono i servizi per viaggiatori portatori di handicap, la frequenza delle corse e la pulizia degli autobus. Rispetto alla rilevazione precedente è soprattutto interessante sottolineare come la puntualità sia passata da essere punto di debolezza a essere punto di forza del servizio.

L'indice sintetico di qualità percepita per il 2016 risulta pari a 65 in una scala tra 0 e 100. Un risultato senza dubbio positivo e in crescita rispetto alla rilevazione precedente (+3), grazie 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 gli aspetti che mostrano indici di soddisfazione in crescita sono: sicurezza (+11), servizi aggiuntivi (+14) e regolarità del servizio (+26). Tutti gli altri mostrano indici di soddisfazione stabili o in leggero calo. Il calo più evidente (-6) è registrato dai servizi per disabili. Gli indici di soddisfazione più alti vengono mostrati da sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e aspetti relazionali/di comunicazione; gli indici più bassi sono quelli relativi a pulizia e servizi per disabili.

L'individuazione da parte degli utenti 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 regolarità/puntualità rimane l'aspetto prioritario (66%), ma con un dato fortemente in calo rispetto alla rilevazione precedente (81%), seguita da comfort (64%) e sicurezza (63%). Il confronto con la rilevazione precedente mostra che il fattore regolarità/puntualità rimane prioritario ma perde molti punti nella considerazione degli aspetti più importanti, così come la sicurezza, mentre si afferma notevolmente il fattore comfort e in parte anche il fattore informazioni alla clientela.

L'immagine complessiva che gli utenti hanno del sistema di Tiemme Mobilità Grosseto può essere 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. I fattori che si collocano in questo quadrante sono la **sicurezza** (in linea con quanto risultato dalla rilevazione precedente) e la **regolarità/puntualità**, mentre dal quadrante, rispetto al 2015, è uscito il fattore comfort. Ciò significa che, a fronte di un'importanza molto alta che la clientela attribuisce a tali fattori, buono è anche il grado di soddisfazione ad essi relativo. Sarà importante continuare a monitorare i livelli di soddisfazione relativi a tali fattori, per far sì che mantengano il trend positivo registrato.

Il quadrante in basso a sinistra - **area di attenzione** - indica fattori per i quali il livello di soddisfazione è più basso rispetto alla media ma ai quali parallelamente non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori **attenzione all'ambiente** e **pulizia** (in linea con la rilevazione precedente), **informazioni alla clientela** e **servizio commerciale**. Ciò significa che, a fronte di una bassa importanza attribuita a tali fattori, bassa è anche la percezione di soddisfazione ad essi relativa.

Il quadrante in alto a sinistra - **area di mantenimento** - indica un buon livello di soddisfazione,

per fattori ai quali tuttavia non è attribuita un'importanza molto elevata. Nel 2016 nessun fattore è presente in questo quadrante.

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 **comfort**. È dunque su questo fattore e sul grado di soddisfazione ad esso relativo che occorrerà intervenire, tanto più in considerazione del fatto che il livello di soddisfazione ad esso relativo è risultato in calo rispetto alla rilevazione precedente, tanto da determinarne lo spostamento da area obiettivo ad area critica.

In conclusione, il livello di qualità del servizio offerto da Tiemme Mobilità Grosseto per il 2016 appare elevato, descrivendo assetti organizzativi e professionali particolarmente apprezzati dall'utenza, con un livello di soddisfazione che si attesta sul 99%. Emergono tuttavia alcune criticità, in particolare rispetto al comfort del servizio, su cui sarà necessario intervenire in futuro al fine di mantenere elevato l'apprezzamento complessivo da parte dell'utenza e se possibile migliorarlo ulteriormente. Gli obiettivi su cui sembra più realistico poter lavorare nel medio periodo sono, da una parte, quello di cercare di avvicinare all'area obiettivo fattori quali il comfort, aumentando attraverso un miglioramento del servizio offerto il livello di soddisfazione ad esso relativo che, sebbene alto, appare inadeguato all'importanza ad esso attribuito da parte dell'utenza; dall'altra, monitorare la situazione relativa a fattori quali la sicurezza e, soprattutto, la regolarità/puntualità affinché rimanga alto l'apprezzamento ad essi relativo.

## Anno 2016

