

Indagine 2023 sulla soddisfazione dei clienti di Tiemme S.p.a

1. Gli obiettivi dell'indagine

L'indagine ha voluto rilevare il servizio TIEMME considerando:

- il grado di soddisfazione dei clienti riguardo al servizio offerto;
- il grado di soddisfazione secondo la frequenza divisa in alta e bassa;
- i fattori che determinano tale livello di soddisfazione;
- la qualità percepita rispetto ai singoli indicatori pubblicati nella carta dei SERVIZI di TIEMME;
- il livello d'importanza attribuito dall'intervistato ai macrofattori monitorati.

2. Metodologia

Le opinioni della clientela del servizio TPL gestito da Tiemme sono state rilevate attraverso interviste faccia a faccia (50 interviste), condotte nel mese di novembre 2023 con l'ausilio di un questionario strutturato. Il questionario è stato costruito in base agli indicatori di qualità dettati dalle recenti disposizioni normative Regionali.

In particolare il questionario ha sondato:

- la frequenza di utilizzo del servizio;
- i motivi di utilizzo;
- il livello di soddisfazione complessiva;
- il grado di importanza attribuito ad alcuni aspetti del servizio;
- il livello di soddisfazione sui principali aspetti del servizio;
- dati generali relativi al profilo dell'intervistato.

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
Via Trieste 4 - 58100
Viale Toselli 6 - 53100
Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



3. Il campione intervistato

IL campione intervistato è formato dal 33% uomini e dal 67% da donne.

La classe di età più intervistata risulta essere quella compresa tra 15 e 24 anni (30%).

La professione dei fruitori del servizio risultata prevalente sono i lavoratori dipendenti (47%), (Tabella. 1).

I passeggeri sono composti per il 67% da donne. La maggior parte dei clienti (48,80%) ha un'età compresa tra 35 e 54 anni. Le fasce d'età (15-24 e 25-44 anni) costituiscono un ulteriore 40,70% di passeggeri, mentre il rimanente 10,50% ha un'età superiore ai 55 anni.

Gli studenti concorrono per il 33,30% dell'utenza mentre i lavoratori rappresentano il 59,30%.

Tra questi, le componenti maggiormente rappresentate sono i lavoratori dipendenti (47,30%).

Considerando le persone non attive sul mercato del lavoro le casalinghe sono il 1%, i pensionati il 6%.

Il 74% dell'utenza è in possesso dell'abbonamento, estremamente diffuso tra studentesse e studenti e lavoratori. E' inoltre maggiormente utilizzato dai 55 anni in su (100%) e tra coloro con un'età più matura (ha l'abbonamento il 94,30% tra chi ha 45-54 anni).

Tabella.1 Descrizione del Campione Intervistato

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
Via Trieste 4 - 58100
Viale Toselli 6 - 53100
Strada di Gabbrice 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



| | | |
|-------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| Genere | Uomo | 32.8% |
| | Donna | 67.2% |
| | Totale | 100.0% |
| Età | 15-24 Anni | 30.3% |
| | 25-34 Anni | 10.4% |
| | 35-44 Anni | 26.9% |
| | 45-54 Anni | 21.9% |
| | 54-64 Anni | 4.0% |
| | Oltre i 64 Anni | 6.5% |
| | Totale | 100.0% |
| | Professione | Lavoratore dipendente |
| Lavoratore autonomo | | 8.0% |
| Commerciante/imprenditore/dirigente | | 4.0% |
| Casalanga/o | | 1.0% |
| Pensionato/a | | 6.0% |
| Studiante | | 33.3% |
| Altro | | .5% |
| Totale | | 100.0% |

4. La frequenza, le motivazioni e la finalità di utilizzo del servizio

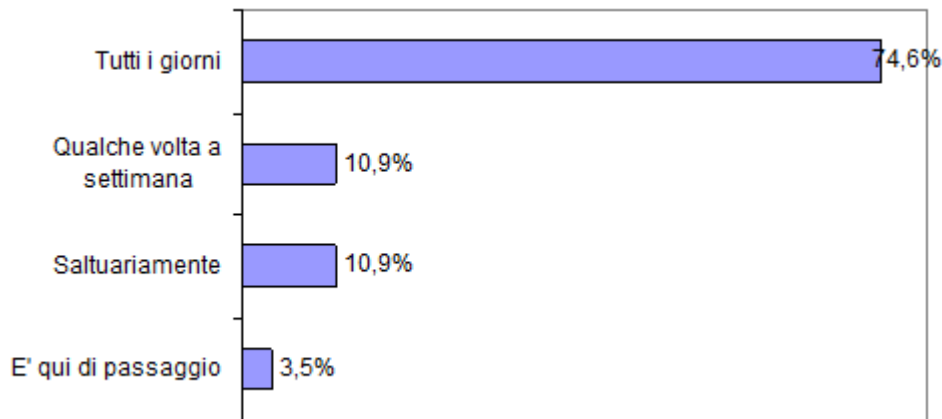
La maggioranza relativa degli intervistati (75%) utilizza il TPL più di cinque giorni la settimana, ed un ulteriore 11,0% segnala un utilizzo di qualche giorno la settimana e un altro 10% ne fa un utilizzo saltuario. L'abbonamento è ovviamente maggiormente diffuso tra i passeggeri abituali: tra chi ha l'abbonamento l'93% usa il TPL più di cinque giorni la settimana e il 38% anche da chi lo utilizza saltuariamente, (Grafico. 1).

Grafico.1 Descrizione del Campione Intervistato

SEDE LEGALE AREZZO
SEDI OPERATIVE GROSSETO
 SIENA
 MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
 Via Trieste 4 - 58100
 Viale Toselli 6 - 53100
 Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
 n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
 N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.





Le motivazioni di scelta tra i clienti che utilizzano il mezzo pubblico rispetto a quello privato troviamo la convenienza economica (62%), la velocità dei trasferimenti (43%) e difficoltà a usare altro mezzo (18%), (Tabella.2).

Tabella.2 Motivazioni della scelta del servizio

| | % SUI CASI |
|---------------------------------|------------|
| Velocità dei trasferimenti | 43,3 |
| Convenienza economica | 61,7 |
| Poter leggere/socializzare | 12,9 |
| Non aver problemi di parcheggio | 17,4 |
| Difficoltà ad usare altro mezzo | 18,4 |
| Altro | 1,0 |

SEDE LEGALE AREZZO
SEDI OPERATIVE GROSSETO
 SIENA
 MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
 Via Trieste 4 - 58100
 Viale Toselli 6 - 53100
 Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
 n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
 N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



Le finalità di mobilità rilevate sono ovviamente diverse secondo la composizione per età dell'utenza: la mobilità per studio/lavoro è prevalente in qualsiasi fascia di età, fino almeno in età lavorativa (fino a 64 anni). La mobilità per altri motivi (acquisti, visite mediche) è concentrata tra la classe di età più avanzata.

l'85% utilizzava il servizio per recarsi al lavoro/studio(escluse le non risposte).

Incrociando il motivo di utilizzo con l'età degli intervistati, si evidenzia come tra 15 ed 64 anni il motivo principale sia lo studio/lavoro(Tabella.3).

Tabella.3 Finalità di utilizzo del servizio per età

| | Età | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| | 15-24 anni | 25-34 anni | 35-44 anni | 45-54 anni | 55-64 anni | oltre i 64 anni |
| Recarsi lavoro/studio | 96,7% | 95,2% | 96,3% | 81,8% | 85,7% | 27,3% |
| Turismo | ,0% | ,0% | 3,7% | 4,5% | ,0% | 9,1% |
| Effettuare acquisti | 8,2% | ,0% | 14,8% | 13,6% | 28,6% | 45,5% |
| Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani | ,0% | ,0% | ,0% | 2,3% | ,0% | 27,3% |
| tempo libero | 8,2% | 14,3% | 3,7% | 9,1% | 28,6% | 45,5% |
| Altro | ,0% | ,0% | ,0% | ,0% | 14,3% | ,0% |

Incrociando il motivo di utilizzo con l'occupazione degli intervistati, si evidenzia che, i lavoratori e gli studenti utilizzano il servizio per motivi legati allo studio/lavoro (Tabella.4).

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
Via Trieste 4 - 58100
Viale Toselli 6 - 53100
Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
n.ro iscr. C.C.I.A.A. AR – CF – P.IVA 02046440513
N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



Tabella.4 Finalità di utilizzo del servizio per professione

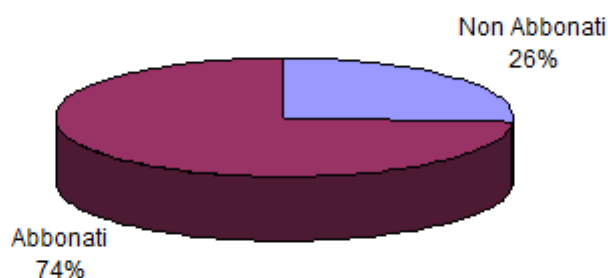
| | Professione | | | | | |
|---|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|-------------|--------------|----------|
| | Lavoratore dipendente | Lavoratore autonomo | Commerciant e/imprenditor e/dirigente | Casalinga/o | Pensionato/a | Studente |
| Recarsi lavoro/studio | 93,7% | 86,7% | 75,0% | ,0% | 10,0% | 98,5% |
| Turismo | 1,1% | 6,7% | 12,5% | ,0% | 10,0% | 1,5% |
| Effettuare acquisti | 11,6% | 13,3% | 12,5% | 100,0% | 50,0% | 6,0% |
| Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani | 1,1% | ,0% | ,0% | ,0% | 30,0% | ,0% |
| tempo libero | 6,3% | 6,7% | 12,5% | 50,0% | 60,0% | 9,0% |
| Altro | ,0% | ,0% | ,0% | ,0% | 10,0% | ,0% |

In complesso, il profilo dei clienti TIEMME segnala l'importanza dell'utenza abituale la cui composizione rivela la forte presenza di lavoratori dipendenti 93% e studenti e studentesse 98,5%.

5. Dati relativi al titolo di viaggio

Il 74% dell'utenza è in possesso dell'abbonamento (Grafico.2), estremamente diffuso tra studentesse e studenti e tra lavoratori. E' inoltre maggiormente utilizzato tra i giovani (93%) e tra tutti colori che sono in età lavorativa, (Grafico.3).

Grafico.2 Possesso abbonamento



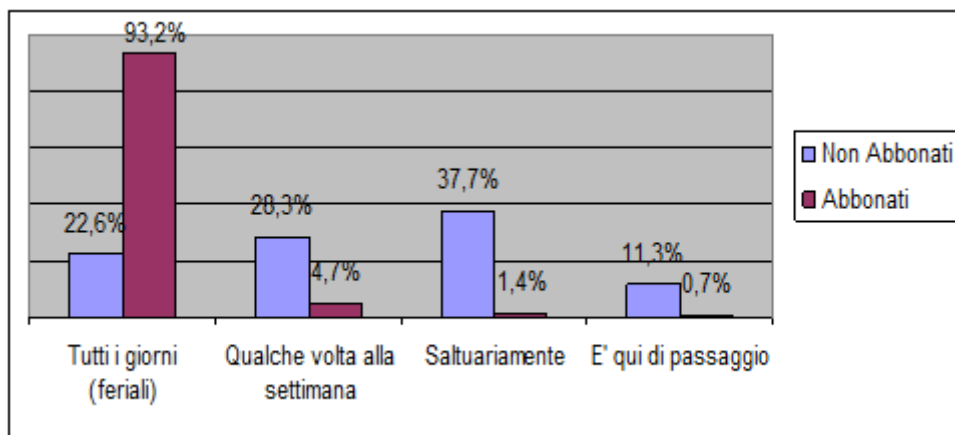
SEDE LEGALE AREZZO
SEDI OPERATIVE GROSSETO
 SIENA
 MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
 Via Trieste 4 - 58100
 Viale Toselli 6 - 53100
 Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemmespa.it | segreteria@tiemmespa.it | tiemmespa@pec.it
 n.ro iscr. C.C.I.A.A. AR – CF – P.IVA 02046440513
 N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



Dall'incrocio tra la frequenza d'uso e il possesso dell'abbonamento, si evidenzia un 23% di intervistati che dichiarano di utilizzare il servizio tutti i giorni, ma di non avere l'abbonamento (Grafico.3).

Grafico.3 Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Caratteristiche degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni, suddivisi per abbonati e non abbonati (Tabella. 5)

SEDE LEGALE AREZZO
SEDI OPERATIVE GROSSETO
 SIENA
 MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
 Via Trieste 4 - 58100
 Viale Toselli 6 - 53100
 Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
 n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
 N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



**Tabella.5 Caratteristiche utilizzatori abituali
(che utilizzano il servizio tutti i giorni)**

| | | D5 | | |
|--------|---|-----------------------|----------|--------|
| | | Non abbonati | Abbonati | Totale |
| Genere | Uomo | 10.6% | 89.4% | 100.0% |
| | Donna | 6.8% | 93.2% | 100.0% |
| Età | 15-24 Anni | 6.3% | 93.8% | 100.0% |
| | 25-34 Anni | 21.4% | 78.6% | 100.0% |
| | 35-44 Anni | 8.9% | 91.1% | 100.0% |
| | 45-54 Anni | 5.7% | 94.3% | 100.0% |
| | 54-64 Anni | .0% | 100.0% | 100.0% |
| | Oltre i 64 Anni | .0% | 100.0% | 100.0% |
| | Professione | Lavoratore dipendente | 7.5% | 92.5% |
| | Lavoratore autonomo | .0% | 100.0% | 100.0% |
| | Commerciante/imprenditore/dirigente | 40.0% | 60.0% | 100.0% |
| | Casalinga/o | 100.0% | .0% | 100.0% |
| | Pensionato/a | .0% | 100.0% | 100.0% |
| | Studente | 6.0% | 94.0% | 100.0% |
| | Disoccupato/in cerca di prima occupazione | .0% | .0% | .0% |
| | Altro | .0% | 100.0% | 100.0% |

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100

Via Trieste 4 - 58100

Viale Toselli 6 - 53100

Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035

www.tiemmespa.it | segreteria@tiemmespa.it | tiemmespa@pec.it

n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513

N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



6. Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

Tra gli aspetti ritenuti più importanti in un servizio di trasporto troviamo innanzitutto la regolarità e puntualità (81%).

Segue la sicurezza (68%) e gli aspetti connessi al mezzo di trasporto: pulizia (22%) e comfort (17%).

L'attenzione all'ambiente è importante solo per il 1% degli intervistati (Tabella.6)

Tabella.6 Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

| | |
|-----------------------------|-------|
| Regolarità e puntualità | 81,1% |
| Sicurezza | 68,2% |
| Pulizia | 21,9% |
| Comfort | 17,4% |
| Informazioni alla clientela | 8,5% |
| Servizio Commerciale | 1,5% |
| Attenzione all'ambiente | 1,0% |

7. La soddisfazione degli utenti

La valutazione del livello di soddisfazione generale espressa dell'utenza per i servizi TPL è stata misurata considerando le risposte espresse su una scala compresa tra 1 (per niente soddisfatto) e 5 (pienamente soddisfatto), riaggregando quindi le risposte tra 1 e 2 come insoddisfatti e tra 3 e 5 come soddisfatti. L'85% degli intervistati esprime piena soddisfazione, (Tabella.7).

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
Via Trieste 4 - 58100
Viale Toselli 6 - 53100
Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



Tabella.7 Soddisfazione complessiva per il servizio (valori %)

| | Non abbonati | Abbonati | Totale |
|------------------------|--------------|----------|--------|
| Per niente soddisfatto | .0% | 2.0% | 1.5% |
| Poco soddisfatto | 13.2% | 14.2% | 13.9% |
| Abbastanza soddisfatto | 54.7% | 53.4% | 53.7% |
| Soddisfatto | 22.6% | 29.1% | 27.4% |
| Molto soddisfatto | 9.4% | 1.4% | 3.5% |
| Totale | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

Tale elevato livello di soddisfazione appare omogeneamente diffuso tra i vari segmenti di utenza, presentando solo modeste oscillazioni secondo profilo dei clienti. Riguardo il genere della clientela, appaiono meno soddisfatti gli uomini rispetto alle donne. Per contro, i livelli più alti di soddisfazione sono espressi nella classe d'età 45-54 anni (94%) e tra i giovani sino a 18 anni (94%). La tabella sottostante è un'analisi tra la soddisfazione del servizio e i dati relativi al profilo degli intervistati.

Si sono accorpate le specifiche “per niente soddisfatto e poco soddisfatto” in Insoddisfatti; “Soddisfatto e molto soddisfatto ” in Completamente Soddisfatti” (Tabella.8)

SEDE LEGALE AREZZO
SEDI OPERATIVE GROSSETO
 SIENA
 MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
 Via Trieste 4 - 58100
 Viale Toselli 6 - 53100
 Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
 n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
 N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



Tabella.8 Soddisfazione per sesso, età, professione

| | | Insoddisfatti | Abbastanza Soddisfatti | Completamente Soddisfatti | Totale |
|---|-----------------|-----------------------|------------------------|---------------------------|--------|
| Genere | Uomo | 19.7% | 56.1% | 24.2% | 100.0% |
| | Donna | 13.3% | 52.6% | 34.1% | 100.0% |
| | Totale | 15.4% | 53.7% | 30.8% | 100.0% |
| Età | 15-24 Anni | 16.4% | 45.9% | 37.7% | 100.0% |
| | 25-34 Anni | 38.1% | 52.4% | 9.5% | 100.0% |
| | 35-44 Anni | 13.0% | 75.9% | 11.1% | 100.0% |
| | 45-54 Anni | 9.1% | 45.5% | 45.5% | 100.0% |
| | 54-64 Anni | 25.0% | 37.5% | 37.5% | 100.0% |
| | Oltre i 64 Anni | .0% | 38.5% | 61.5% | 100.0% |
| | Totale | 15.4% | 53.7% | 30.8% | 100.0% |
| | Professione | Lavoratore dipendente | 15.8% | 62.1% | 22.1% |
| Lavoratore autonomo | | 12.5% | 50.0% | 37.5% | 100.0% |
| Commerciante/imprenditore/dirigente | | 25.0% | 37.5% | 37.5% | 100.0% |
| Casalinga/o | | .0% | 100.0% | .0% | 100.0% |
| Pensionato/a | | .0% | 33.3% | 66.7% | 100.0% |
| Studente | | 16.4% | 47.8% | 35.8% | 100.0% |
| Disoccupato/in cerca di prima occupazione | | .0% | .0% | .0% | .0% |
| Altro | | 100.0% | .0% | .0% | 100.0% |
| Totale | | 15.4% | 53.7% | 30.8% | 100.0% |

Attribuendo 1=molto insoddisfatto, 2=insoddisfatto, 3=non del tutto soddisfatto, 4=soddisfatto e 5=molto soddisfatto, sono state calcolate le medie dei rispondenti per ciascun aspetto. I risultati evidenziano i punti di forza del servizio sulla base della soddisfazione media espressa dagli intervistati.

Il livello di soddisfazione generale per il servizio TPL sottende necessariamente valutazioni differenziate secondo i vari aspetti del servizio considerati nell'indagine. Gli intervistati hanno espresso con un punteggio compreso tra 1 e 5 il loro giudizio su un insieme di aspetti connessi al

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
Via Trieste 4 - 58100
Viale Toselli 6 - 53100
Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
n.ro iscr. C.C.I.A.A. AR – CF – P.IVA 02046440513
N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



servizio di trasporto. I valori medi di tali indicatori consentono di delineare i punti di forza del servizio di trasporto, unitamente agli eventuali elementi di relativa debolezza.

I punti di forza che emergono dall'analisi sono la sicurezza del viaggio e la riduzione dell'inquinamento.

I risultati sono riportati nella tabella seguente (Tabella.9).

Tabella.9 Valutazione degli indicatori di qualità del servizio di trasporto (valori medi, scala 1- 5)

| | Media |
|---|-------|
| d7_1 Sicurezza del viaggio | 4,66 |
| d7_2 Sicurezza a bordo | 4,48 |
| d7_3 Puntualità | 4,41 |
| d7_4 Pulizia degli autobus | 4,35 |
| d7_5 Pulizia e cura delle autostazioni e delle fermate | 4,43 |
| d7_6 Comfort del viaggio | 4,41 |
| d7_7 Informazioni sul servizio | 4,26 |
| d7_8 Professionalità, disponibilità, riconoscibilità e cortesia del personale | 4,47 |
| d7_9 Reperibilità titoli di viaggio | 4,55 |
| d7_10 Frequenza corse | 4,20 |
| d7_11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto | 4,32 |
| d7_12 Riduzione inquinamento | 4,73 |
| d7_13 Servizi aggiuntivi a bordo e a terra | 4,54 |
| d7_14 Servizi per viaggiatori portatori di handicap | 4,29 |
| d7_15 Corretta informazione alla clientela da parte del personale viaggiante | 4,40 |

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
Via Trieste 4 - 58100
Viale Toselli 6 - 53100
Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



8. L'indice sintetico di qualità

Facendo riferimento ai principali indicatori di qualità pubblicati nelle linee guida della Regione, sono state considerate le seguenti aggregazioni di items:

Tabella.10 Indice sintetico di qualità 1

| |
|--|
| <p><i>Sicurezza del viaggiatore</i> D7_1 Sicurezza del viaggio D7_2 Sicurezza a bordo</p> |
| <p><i>Regolarità del servizio</i> D7_3 Puntualità</p> |
| <p><i>Pulizia e condizioni igieniche nei mezzi e nelle stazioni</i> D7_4 Pulizia degli autobus D7_5 Pulizia e cura delle autostazioni e delle fermate</p> |
| <p><i>Comfort del viaggio a bordo e sul percorso</i> D7_6 Comfort del viaggio</p> |
| <p><i>Servizi per i disabili</i> D7_14 Servizi per viaggiatori portatori di handicap</p> |

SEDE LEGALE AREZZO
SEDI OPERATIVE GROSSETO
 SIENA
 MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
 Via Trieste 4 - 58100
 Viale Toselli 6 - 53100
 Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
 n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
 N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



Tabella.10bis Indice sintetico di qualità 2

| |
|--|
| <p><i>Informazione alla clientela</i> <i>D7_7 Informazioni sul servizio</i> <i>D7_15 Corretta informazione alla clientela da parte del personale viaggiante</i></p> |
| <p><i>Aspetti relazionali e di comunicazione</i> <i>D7_8 Professionalità, disponibilità, riconoscibilità e cortesia del personale</i></p> |
| <p><i>Livello di servizio commerciale e nel front office</i> <i>D7_9 Reperibilità dei titoli di viaggio</i></p> |
| <p><i>Integrazione modale</i> <i>D7_10 Frequenza corse</i> <i>D7_11 Coincidenza con altri mezzi di trasporto</i></p> |
| <p><i>Attenzione all'ambiente</i> <i>D7_12 Riduzione inquinamento</i></p> |
| <p><i>Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni</i> <i>D7_13 Servizi aggiuntivi a bordo e a terra</i></p> |

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo 0 a per niente soddisfatto, 25 ad poco soddisfatto, 50 a abbastanza soddisfatto, 75 a soddisfatto, 100 a molto soddisfatto.

L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (11).

I dati sin qui descritti consegnano l'immagine di una utenza soddisfatta, che apprezza le varie componenti del servizio TPL. Possiamo approfondire l'analisi osservando la qualità percepita dai clienti, considerando la valutazione degli indicatori inseriti nella carta dei servizi che compongono l'Indice di Qualità.

L'Indice di Qualità – con un campo di oscillazione compreso tra 10 (completa insoddisfazione) e 100 (completa soddisfazione) - presenta nel 2023 un valore pari a 71 descrivendo come “soddisfatto” il giudizio medio espresso dall'utenza su aspetti caratterizzanti la qualità dei servizi, (Tabella.11).

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

Via Guido Monaco 37 - 52100
 Via Trieste 4 - 58100
 Viale Toselli 6 - 53100
 Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
 n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513
 N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



Tabella.11 Indice sintetico di qualità

| <i>Anno 2023</i> | <i>Soddisfazione</i> |
|---|----------------------|
| Attenzione all'ambiente | 78 |
| Sicurezza del viaggiatore | 74 |
| Livello di servizio commerciale e nel front office | 74 |
| Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni | 73 |
| Aspetti relazionali e di comunicazione | 72 |
| Comfort del viaggio a bordo e sul percorso | 70 |
| Regolarità del servizio | 70 |
| Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni | 70 |
| Informazione alla clientela | 68 |
| Servizi per i disabili | 67 |
| Integrazione modale | 66 |

L'indice esprime il valore medio, cioè la risultante dall'insieme degli aspetti considerati. E' utile quindi rivolgere l'attenzione alle singole componenti, alcune delle quali riscontrano un giudizio maggiormente positivo rispetto ad altre, il cui livello di gradimento rimane comunque elevato, non essendo alcun aspetto/servizio giudicato insoddisfacente.

Gli utenti riportano anzitutto ampia soddisfazione per l'attenzione all'ambiente, aspetto che riscuote il punteggio più alto - 78. Significativa è anche l'alta valutazione relativa alla sicurezza del viaggio e il livello del servizio commerciale – con un punteggio di 74.

SEDE LEGALE

AREZZO

Via Guido Monaco 37 - 52100

SEDI OPERATIVE

GROSSETO

Via Trieste 4 - 58100

SIENA

Viale Toselli 6 - 53100

MONTERIGGIONI

Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035

www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it

n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513

N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



9. La mappa della qualità percepita

La qualità percepita dagli utenti del TPL è il risultato dal confronto tra aspettative soggettive e realizzazioni (anch'esse soggettivamente) percepite. Le aspettative nei confronti del servizio di trasporto da parte degli utenti costituiscono quindi criteri utili per valutare l'adeguatezza dei servizi offerti.

Le indicazioni della clientela sull'importanza assegnata a vari aspetti del servizio di trasporto unitamente alla soddisfazione che questa esprime per ciascuno di essi consentono di descrivere l'immagine complessiva che gli utenti hanno del trasporto TPL. Questa scaturisce dal posizionamento in uno spazio bidimensionale dei fattori delineati dall'utenza quali prioritari associando loro il livello di soddisfazione espresso. La rappresentazione congiunta di queste due dimensioni - importanza e soddisfazione - consente di formulare alcune riflessioni sul posizionamento e sulle strategie che l'azienda può perseguire.

Nella mappa che seguirà è riportato, per alcuni indicatori, la posizione rispetto all'importanza attribuita (percentuale di intervistati che hanno ritenuto tale indicatore tra i più importanti in un servizio di trasporto) e alla soddisfazione media (calcolata attribuendo 0 a per niente soddisfatto, 25 poco soddisfatto, 50 ad abbastanza soddisfatto, 75 soddisfatto, 100 a molto soddisfatto), (Tabella.12).

I fattori come servizio commerciale e attenzione all'ambiente sono caratterizzati da un buon livello di soddisfazione; ad essi però, non è attribuita una importanza fondamentale, area di mantenimento. E' il caso probabilmente, di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nelle considerazioni dei clienti.

SEDE LEGALE

AREZZO

Via Guido Monaco 37 - 52100

SEDI OPERATIVE

GROSSETO

Via Trieste 4 - 58100

SIENA

Viale Toselli 6 - 53100

MONTERIGGIONI

Strada di Gabbricce 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035

www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it

n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513

N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



Tabella 12. Mappa della qualità percepita del servizio TIEMME, 2023

| | Importanza | Soddisfazione |
|-----------------------------|------------|---------------|
| Regolarità e puntualità | 81 | 70 |
| Sicurezza | 68 | 74 |
| Pulizia | 22 | 70 |
| Comfort | 17 | 70 |
| Attenzione all'ambiente | 1 | 78 |
| Informazione alla clientela | 9 | 78 |
| Servizio commerciale | 2 | 74 |

Le indicazioni della clientela sull'importanza assegnata a vari aspetti del servizio di trasporto unitamente alla soddisfazione che questa esprime per ciascuno di essi consentono di descrivere l'immagine complessiva che gli utenti hanno del trasporto TPL. Questa scaturisce dal posizionamento in uno spazio bidimensionale dei fattori delineati dall'utenza quali prioritari, associando loro il livello di soddisfazione espresso. La rappresentazione congiunta di queste due dimensioni – importanza e soddisfazione – consente di formulare alcune riflessioni sul posizionamento e sulle strategie che l'azienda può perseguire.

Collocando i fattori su un grafico otteniamo una mappa (pag. succ.) su cui è possibile fare una serie di riflessioni.

Il quadrante in alto a destra vede buon livelli di soddisfazione, parallelamente a una forte importanza attribuita:

è il caso dell'area obiettivo. Per questo quadrante, è necessaria una strategia di presidio, volta al mantenimento dell'attuale situazione. Il fattore di questo quadrante è la sicurezza.

Il quadrante in basso a sinistra, area di attenzione, potrà essere soggetto a politiche di miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è più ridotto della media; non si tratta però di una priorità in quanto a questo parametro non viene attribuita una importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori informazioni alla clientela, e servizio commerciale.

SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

AREZZO
GROSSETO
SIENA
MONTERIGGIONI

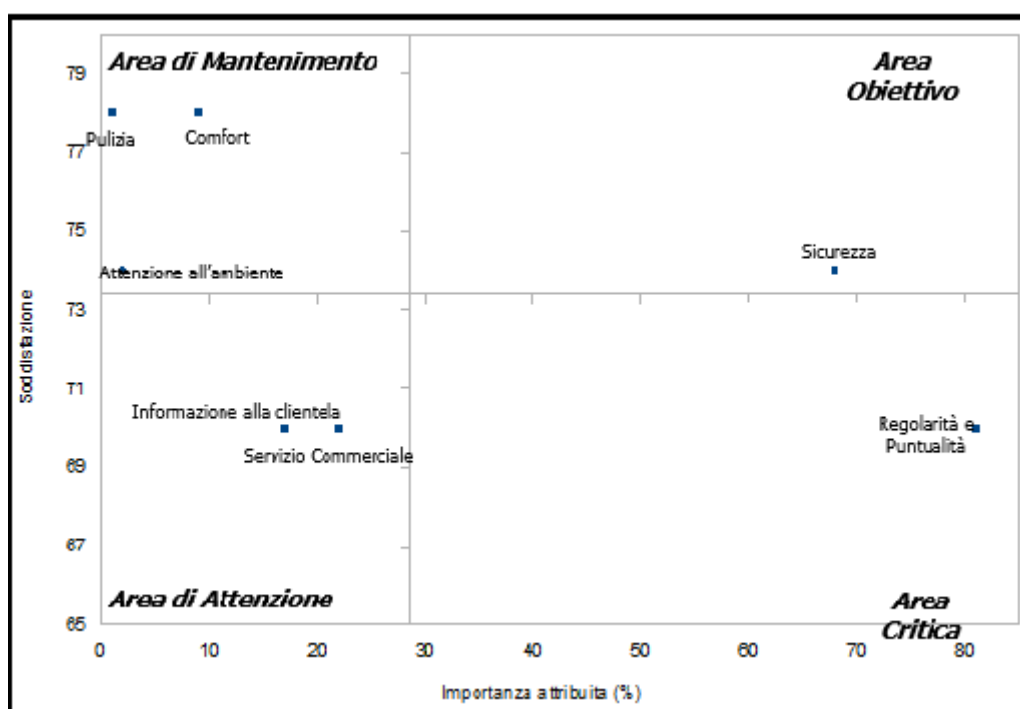
Via Guido Monaco 37 - 52100
Via Trieste 4 - 58100
Viale Toselli 6 - 53100
Strada di Gabbrice 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
n.ro iscr. C.C.I.A.A. AR – CF – P.IVA 02046440513
N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



I fattori come pulizia, comfort e attenzione all’ambiente sono caratterizzati da un buon livello di soddisfazione; ad essi però, non è attribuita una importanza fondamentale, area di mantenimento. E’ il caso probabilmente, di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l’importanza nelle considerazioni dei clienti.

Infine nel quadrante in basso a destra, area critica, caratterizzato da una importanza altissima e una soddisfazione più bassa della media, il fattore che si posiziona è la regolarità/puntualità. (Figura. 1).

Figura 1. La strategia futura, 2023 (quadranti definiti dai valori medi d’importanza e soddisfazione per l’aspetto considerato più importante)



SEDE LEGALE AREZZO
SEDI OPERATIVE GROSSETO
 SIENA
 MONTECATINI

Via Guido Monaco 37 - 52100
 Via Trieste 4 - 58100
 Viale Toselli 6 - 53100
 Strada di Gabbrice 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it
 n.ro iscr. C.C.I.A.A. AR – CF – P.IVA 02046440513
 N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.

