

Indagine 2025 sulla soddisfazione dei clienti di Tiemme S.p.a di Capolona

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 su un campione statisticamente rappresentativo di utenza, condotte nel mese di novembre 2025 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 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.



3. Il campione intervistato

Il campione intervistato è formato dal 60% di donne e per il rimanente 40% da uomini.

La classe d'età modale sono i giovani con una età inferiore a 18 anni.

Il 43% passeggeri sono studentesse e studenti, seguiti dai pensionati, 20%.

L'abbonamento è posseduto dal 43,3% degli utilizzatori.

Tabella.1 Descrizione del Campione Intervistato

Genere	Uomo	40,0%
	Donna	60,0%
	Totale	100,0%
Eta	Fino a 18 anni	23,3%
	19-25 anni	20,0%
	26-35 anni	3,3%
	36-45 anni	20,0%
	46-55 anni	13,3%
	56-65 anni	16,7%
	Oltre i 65 anni	3,3%
	Totale	100,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (Imprenditore / rappresentante / libero professionista)	10,0%
	Commerciante / esercente / artigiano	6,7%
	Dirigente / funzionario / quadro	0,0%
	Impiegato	10,0%
	Insegnante	6,7%
	Operaio / commesso	16,7%
	Studente Scuola media secondaria	23,3%
	Studente universitario	10,0%
	Casalinga	3,3%
	Pensionato	10,0%
	Disoccupato / In cerca di prima occupazione	0,0%
	Altro	3,3%
	Totale	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 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.

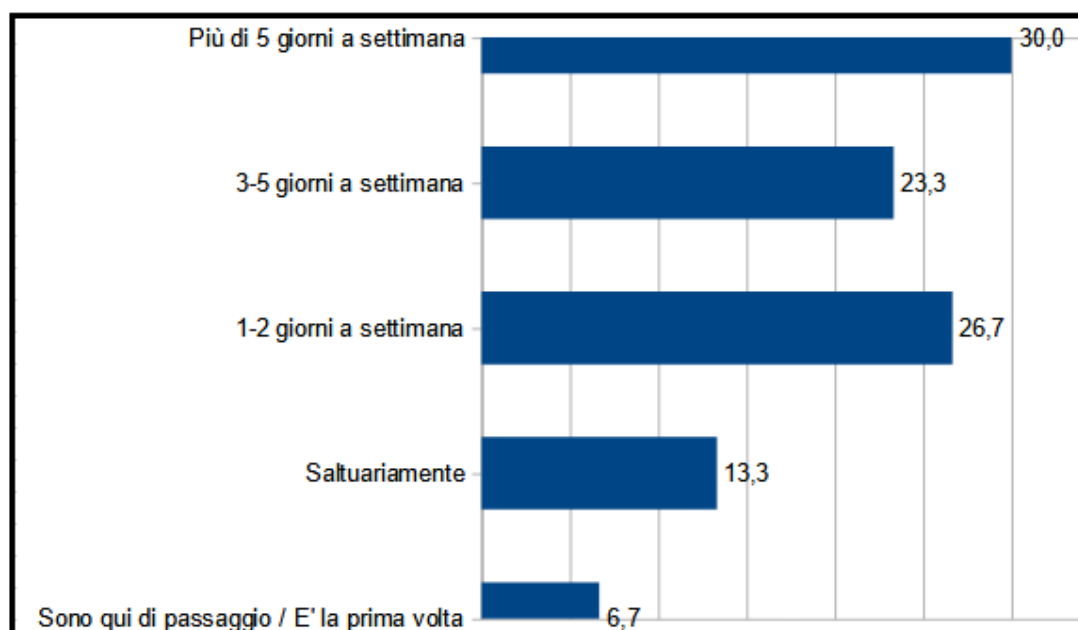


4. La frequenza, le motivazioni e la finalità di utilizzo del servizio

La clientela è costituita da utenti abituali: il 30% utilizza il servizio più di 5 giorni a settimana, ed il 23,3% lo utilizza 3- 5 giorni la settimana (**Grafico.1**).

La motivazione di utilizzo del servizio per il 33% è legata allo studio, ed il 27% per recarsi al lavoro. (**Grafico.2**).

Grafico.1 Frequenza di utilizzo



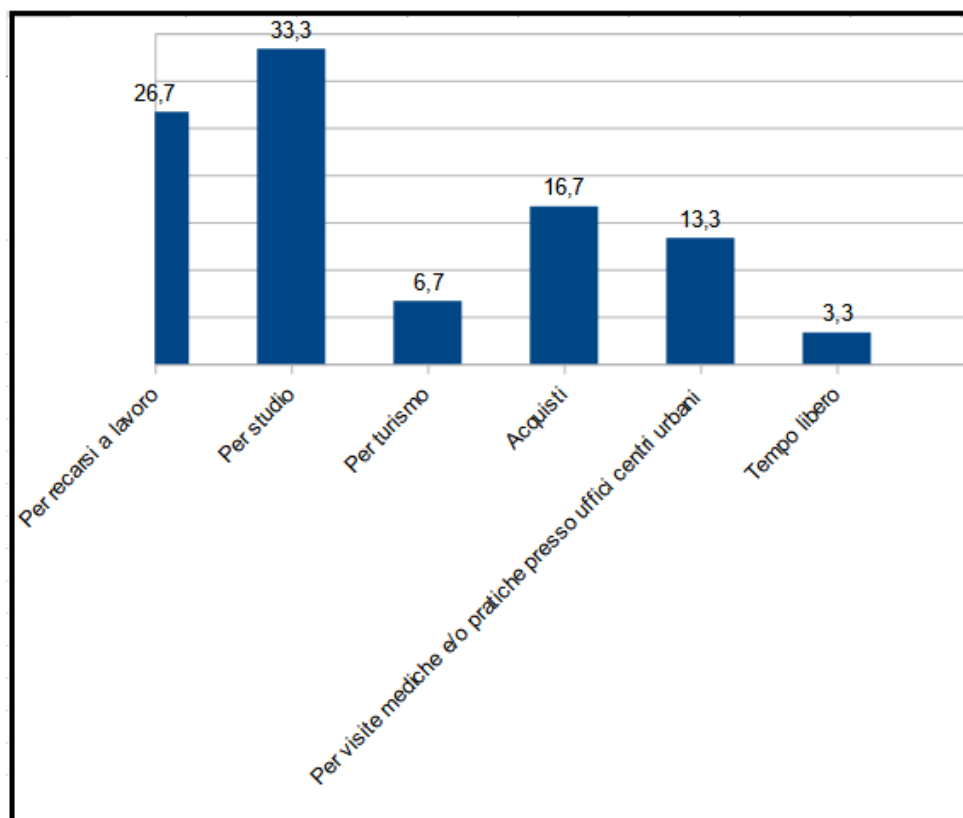
SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

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.



Grafico.2 Finalità di utilizzo del servizio



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.



Il servizio viene prevalentemente scelto, per coloro che hanno risposto, perché non si possiede altro mezzo (**Tabella.2**).

Tabella.2 Motivazioni della scelta del servizio

	Risposte	
	N	Percentuale
Velocità dei trasferimenti	5	8,5%
Convenienza economica	13	22,0%
Poter leggere / socializzare	6	10,2%
Non aver problemi di parcheggio"	6	10,2%
Non possiedo altro mezzo"	14	23,7%
Difficoltà a usare altro mezzo"	5	8,5%
Buon livello del servizio offerto"	10	16,9%

Le finalità di mobilità rilevate sono ovviamente diverse secondo la composizione per età dell'utenza: la mobilità per studio è prevalente fino ai 18 anni. (**Tabella.3**).

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.3 Finalità di utilizzo del servizio per età

	Fino a 18 anni	19-25 anni	26-35 anni	36-45 anni	46-55 anni	56-65 anni	Oltre i 65 anni	Totale
Per recarsi a lavoro	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	26,7%
Per studio	100,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%
Per turismo	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	20,0%	0,0%	6,7%
Acquisti	0,0%	0,0%	100,0%	33,3%	25,0%	20,0%	0,0%	16,7%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	40,0%	100,0%	13,3%
Tempo libero	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	3,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Incrociando la finalità di utilizzo con l'occupazione degli intervistati si conferma ulteriormente che gli studenti sono i maggiori fruitori del servizio (**Tabella.4**).

Tabella.4 Finalità di utilizzo del servizio per professione

	Lavoratore autonomo (Imprenditore / rappresentante / libero professionista)	Commercianti e / esercenti / artigiano	Impiegato	Insegnante	Operaio / commesso	Studente Scuola media secondaria	Studente universitario	Casalinga	Pensionato	Altro	Totale
	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna	% di casi per colonna
Per recarsi a lavoro	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%
Per studio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%
Per turismo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	6,7%
Acquisti	33,3%	50,0%	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	13,3%
Tempo libero	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

In complesso, il profilo dei clienti TIEMME che utilizzano il servizio del comune di Capolona segnala l'importanza dell'utenza abituale la cui composizione rivela la forte presenza di lavoratori come impiegati 66,7%, operai 100,0% e naturalmente studenti e studentesse 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.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it

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

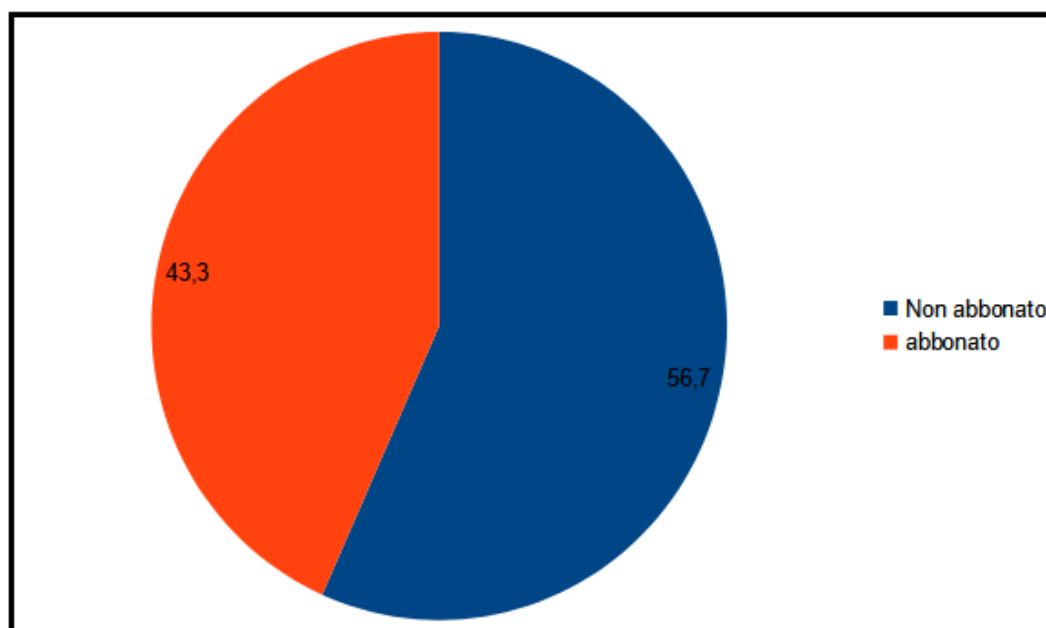
N.REAAR 157781 Cap. Soc.€ 18.000.000,00 iv.



5. Dati relativi al titolo di viaggio

Il 43,3% dell'utenza è in possesso dell'abbonamento, estremamente diffuso tra studentesse e studenti essendo loro i maggiori fruitori del servizio (**Grafico.3**).

Grafico.3 Possesso abbonamento



Dall'incrocio tra la frequenza d'uso e possesso dell'abbonamento, si evidenzia che un 30,8% degli intervistati dichiarano di utilizzare il servizio dai 3 ai 5 giorni alla settimana e di essere in possesso dell'abbonamento, (**Grafico.4**).

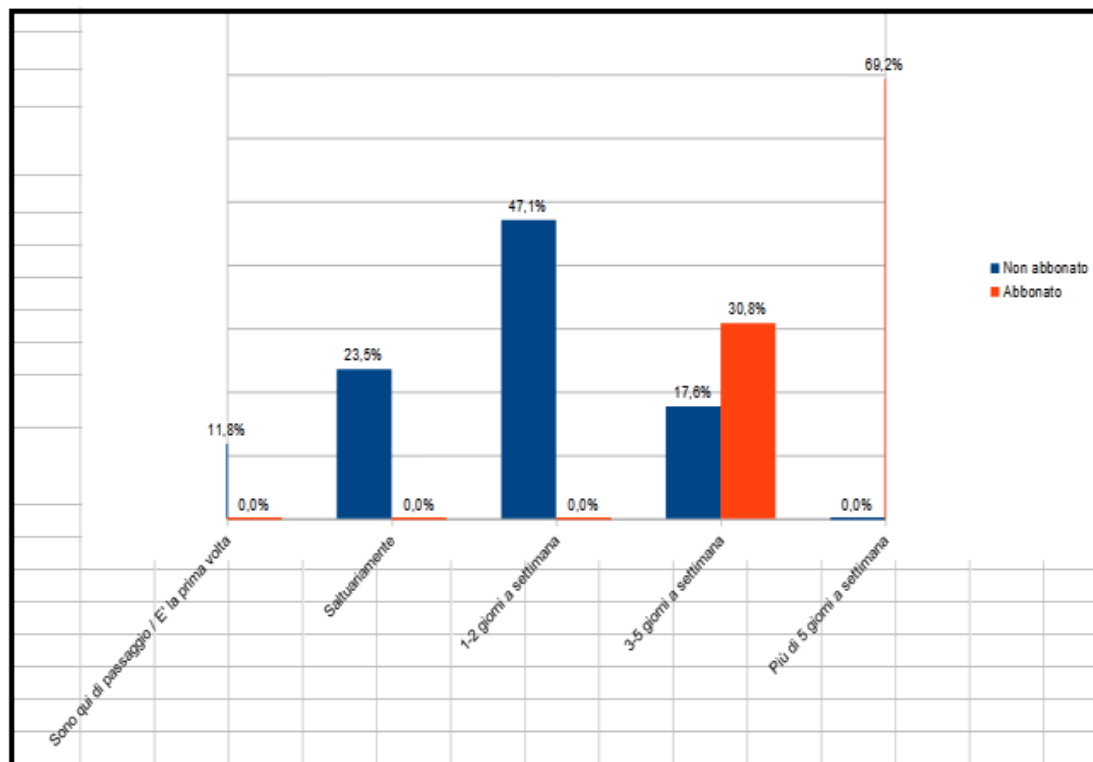
SEDE LEGALE SEDI OPERATIVE

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.



Grafico.4 Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Esaminando le caratteristiche relative ad occupazione ed età degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni, suddivisi per abbonati e non abbonati notiamo che gli uomini, gli studenti di scuola media secondaria e la classe lavorativa degli operai sono gli utenti con il maggior possesso di abbonamento, rispettivamente con valori di 50,0%, 100,0% e 60,0% (**Tabella.5**).

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.5 Caratteristiche utilizzatori abituali

		Non abbonato	Abbonato	Totale
Genere	Uomo	50,0%	50,0%	100,0%
	Donna	61,1%	38,9%	100,0%
	Totale	56,7%	43,3%	100,0%
Eta	Fino a 18 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	19-25 anni	16,7%	83,3%	100,0%
	26-35 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	36-45 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	46-55 anni	75,0%	25,0%	100,0%
	56-65 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	Oltre i 65 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	56,7%	43,3%	100,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (Imprenditore / rappresentante / libero professionista)	100,0%	0,0%	100,0%
	Commerciante / esercente / artigiano	100,0%	0,0%	100,0%
	Impiegato	66,7%	33,3%	100,0%
	Insegnante	100,0%	0,0%	100,0%
	Operaio / commesso	40,0%	60,0%	100,0%
	Studente Scuola media secondaria	0,0%	100,0%	100,0%
	Studente universitario	33,3%	66,7%	100,0%
	Casalinga	100,0%	0,0%	100,0%
	Pensionato	100,0%	0,0%	100,0%
	Altro	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	56,7%	43,3%	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.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.



6. Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

Tra gli aspetti ritenuti più importanti in un servizio di trasporto troviamo innanzitutto la coincidenza con altre linee (26,7%).

Segue la sicurezza a bordo (28,3%) e la regolarità e puntualità (26,7%).

La sicurezza del viaggio è importante solo per l'8,3% degli intervistati mentre il comfort dei mezzi solo per l'1,7% (**Tabella.6**).

Tabella.6 Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

	Percentuale di casi
Sicurezza a bordo (furti, molestie)	28,3%
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	8,3%
Regolarità e puntualità	26,7%
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,....	35,0%
Comfort dei mezzi	1,7%

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.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.



7. La soddisfazione degli utenti

Il livello di soddisfazione generale è stato costruito aggregando 5 modalità di risposta (da 6 a 10 sulla scala 1-10).

Il 100% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio di trasporto TPL (**Tabella.7**).

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

	Non abbonato	Abbonato	Totale
6	0,0%	7,7%	3,3%
7	58,8%	46,2%	53,3%
8	41,2%	46,2%	43,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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 10 il loro giudizio su un insieme di aspetti connessi al 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 e che riportano valori ottimali sono molteplici e tra questi troviamo: Professionalità e cortesia del personale a terra, sicurezza del viaggio, a bordo, professionalità del personale di bordo e reperibilità dei titoli di viaggio.

I risultati sono riportati nella pagina successiva (**Tabella.8**).

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.



Tabella.8 Valutazione degli indicatori di qualità del servizio di trasporto

		Media
D6_13	Professionalità e cortesia del personale a terra	7,60
D6_1	Sicurezza del viaggio (affidabilità, comodità e sicurezza dei mezzi)	7,57
D6_2	Sicurezza a bordo (furti, molestie, aggressioni etc)	7,50
D6_12	Professionalità e cortesia del personale a bordo	7,43
D6_14	Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita	7,43
D6_15	Informazione a bordo	7,33
D6_21	Attenzione all'ambiente	7,33
D6_17	Informazione alle fermate	7,17
D6_19	Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni	7,13
D6_20	Coincidenze ed interscambi con altri mezzi di trasporto	7,13
D6_3	Regolarità (in termini di rispetto delle corse e puntualità)	7,13
D6_16	Informazione web	7,10
D6_9	Climatizzazione dei mezzi	7,10
D6_11	Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici / visivi)	7,10
D6_18	Informazioni telefoniche/numero verde	7,03
D6_4	Frequenza delle corse	6,97
D6_5	Capillarità/estensione territoriale del servizio	6,93
D6_10	Affollamento dei mezzi	6,93
D6_6	Fascia oraria del servizio	6,77
D6_7	Pulizia e igiene a bordo e dei mezzi	6,70
D6_8	Comfort dei treni (comodità seduta)	6,57

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 e nella carta dei servizi di Tiemme sono state considerate le seguenti aggregazioni di aspetti:

Tabella.9 Indice sintetico di qualità / 1

<u>Sicurezza</u> D6_1 Sicurezza del viaggio D7_2 Sicurezza a bordo
<u>Regolarità/organizzazione</u> D6_3 Regolarità D6_4 Frequenza delle corse D6_5 Capillarità/estensione territoriale del servizio D6_6 Fascia oraria del servizio
<u>Pulizia Mezzi/fermata</u> D6_7 Pulizia e igiene a bordo dei mezzi
<u>Comfort</u> D6_8 Comfort degli autobus D6_9 Climatizzazione dei mezzi D6_10 Affollamento dei mezzi D6_11 Accessibilità ai mezzi
<u>Comportamento del personale</u> D6_12 Professionalità e cortesia del personale a bordo D6_13 Professionalità e cortesia del personale a terra

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.



Tabella.10 Indice sintetico di qualità / 2

<u>Servizio Commerciale</u> <i>D6_14 Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita</i>
<u>Informazione alla clientela</u> <i>D6_15 Informazioni a bordo</i> <i>D6_16 Informazioni web-mobile</i> <i>D6_17 Informazioni alle fermate</i> <i>D6_18 Informazioni telefoniche/numero verde</i> <i>D6_19 Informazioni alle biglietterie aziendali e autostazioni</i>
<u>Integrazione modale</u> <i>D6_20 Coincidenza e interscambio con altri mezzi di trasporto</i>
<u>Attenzione all'ambiente</u> <i>D6_21 Riduzione inquinamento</i>

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo i valori da 10 alla valutazione 1 (per niente soddisfatto) fino a 100 alla valutazione 10 (pienamente soddisfatto). L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (9).

L'indice misurato nel 2025 è pari a 72 su una scala che va da 0 a 100 (**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 Gabbrice 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.



Tabella.11 Indice sintetico di qualità

Anno 2025	Soddisfazione
Sicurezza	75,33
Regolarità/organizzazione	69,50
Pulizia mezzi/fermata	67,00
Comfort	69,25
Comportamento del personale	75,17
Servizio commerciale	74,33
Informazione alla clientela	71,54
Integrazione Modale	71,33
Attenzione all'ambiente	73,33

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 dato che nessun aspetto/servizio è stato giudicato insoddisfacente.

Gli utenti riportano anzitutto ampia soddisfazione per la sicurezza ed il comportamento del personale con punteggi di 75,33 e 75,17.

Il servizio commerciale e l'attenzione all'ambiente che si attestano rispettivamente a 74,33 e 73,33 rappresentando risultati più che soddisfacenti.

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.



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 (**Tabella.12**).

Tabella 12. Mappa della qualità percepita del servizio TIEMME, 2025

	Importanza	Soddisfazione
Sicurezza a bordo (furti, molestie)	28	75
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	8	76
Regolarità e puntualità	27	71
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,....	35	71
Comfort dei mezzi	2	69

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.



Collocando i fattori su un grafico otteniamo una mappa (**Figura.1**) su cui è possibile fare una serie di riflessioni.

La mappa della qualità percepita, che incrocia l'importanza attribuita dagli utenti con il livello di soddisfazione, consente di individuare le priorità di intervento e le aree di forza del servizio. In particolare, la sicurezza a bordo si colloca nell'area obiettivo, rappresentando un punto di forza del servizio che necessita di una strategia di mantenimento e presidio costante. In maniera analoga, la sicurezza del viaggio è posizionata nell'area di mantenimento, indicando che pur essendo un aspetto importante, la soddisfazione degli utenti è sufficientemente alta da non richiedere interventi urgenti.

Al contrario, la regolarità e puntualità e la coincidenza con altri mezzi di trasporto emergono come fattori critici: pur essendo ritenuti elementi fondamentali dagli utenti, presentano un livello di soddisfazione inferiore alla media, segnalando la necessità di azioni mirate per migliorare questi aspetti, che influenzano significativamente la qualità percepita del servizio.

L'aspetto del comfort, invece, si posiziona nell'area di attenzione, dove il livello di soddisfazione è inferiore alla media, ma l'importanza attribuita dagli utenti è meno marcata. Ciò suggerisce che, pur non rappresentando una priorità immediata, potrebbe essere un elemento da monitorare e migliorare nel medio termine.

SEDE LEGALE

AREZZO

Via Guido Monaco 37 - 52100

SEDI OPERATIVE

GROSSETO

Via Trieste 4 - 58100

SIENA

Viale Toselli 6 - 53100

MONTERIGGIONI

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

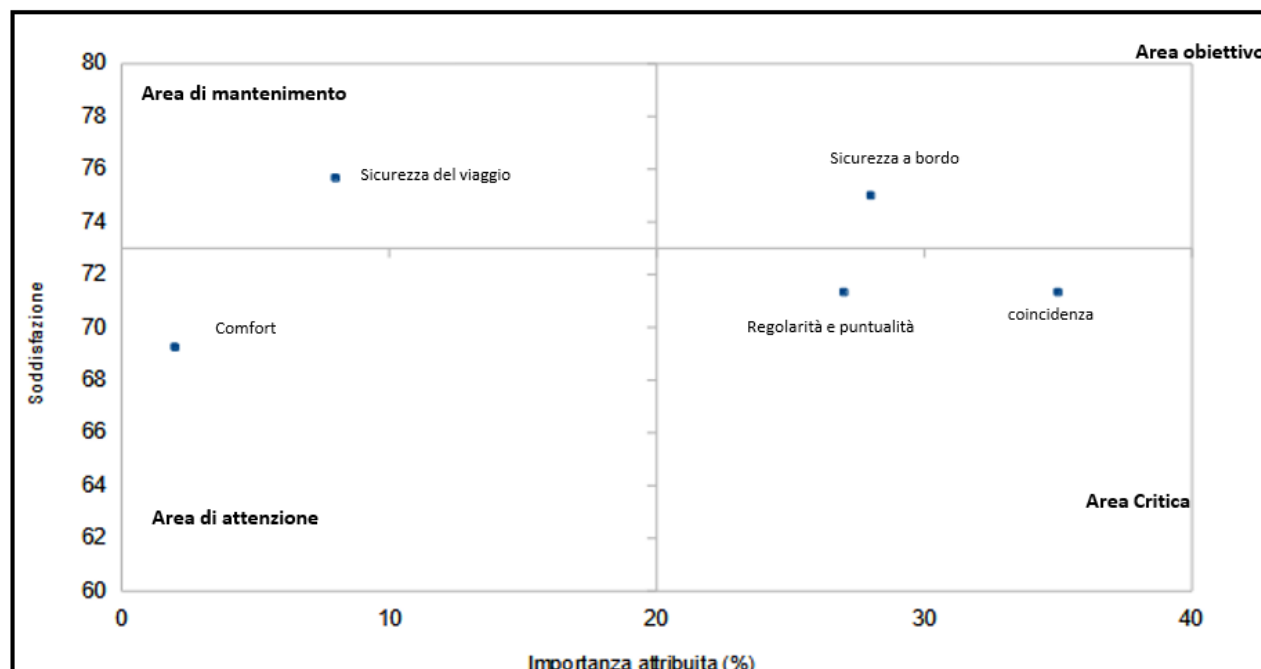
www.tiemmespa.it | segreteria@tiemmespa.it | tiemmespa@pec.it

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

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



Figura 1. La strategia futura, 2025 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)



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.



10. Conclusioni

In conclusione, l'indagine evidenzia un servizio di trasporto pubblico a Capolona con un buon livello di soddisfazione generale, soprattutto in termini di sicurezza e continuità del servizio. La clientela è prevalentemente giovane, con un'alta frequenza di utilizzo, e fa affidamento al servizio soprattutto per motivi di studio e lavoro. Le principali aree di miglioramento riguardano la regolarità, puntualità e l'integrazione tra i mezzi di trasporto, aspetti su cui sarà fondamentale intervenire per aumentare ulteriormente la qualità percepita dagli utenti e rispondere alle loro aspettative.

Mantenere elevati standard di sicurezza e consolidare la soddisfazione degli utenti su questi aspetti rappresenta un punto di forza da valorizzare, mentre l'attenzione alle criticità evidenziate dovrà guidare le future strategie di gestione e sviluppo del servizio di trasporto urbano a Capolona. Il servizio è destinato soprattutto agli studenti, ma lo possono utilizzare anche i lavoratori, e – fuori dall'ambito pendolare – tutti coloro che hanno necessità di spostarsi, perché non hanno altri mezzi, o perché possono scegliere il bus collettivo come modo migliore per spostarsi in maniera sostenibile.

SEDE LEGALE

AREZZO

Via Guido Monaco 37 - 52100

SEDI OPERATIVE

GROSSETO

Via Trieste 4 - 58100

SIENA

Viale Toselli 6 - 53100

MONTERIGGIONI

Strada di Gabbrice 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.

