

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

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 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 53% di donne e per il rimanente 47% da uomini.

La classe d'età modale sono i giovani tra i 19 e 25 anni (23,3%). Il 27% passeggeri sono studentesse e studenti.

L'abbonamento è posseduto dal 70% dei passeggeri, in particolare da studenti.

Tabella.1 Descrizione del Campione Intervistato

Genere	Uomo	46,7%
	Donna	53,3%
	Totale	100,0%
Eta	Fino a 18 anni	6,7%
	19-25 anni	23,3%
	26-35 anni	13,3%
	36-45 anni	10,0%
	46-55 anni	16,7%
	56-65 anni	16,7%
	Oltre i 65 anni	13,3%
	Totale	100,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (Imprenditore / rappresentante / libero professionista)	10,0%
	Commerciante / esercente / artigiano	10,0%
	Dirigente / funzionario / quadro	3,3%
	Impiegato	6,7%
	Insegnante	16,7%
	Operaio / commesso	6,7%
	Studente Scuola media secondaria	6,7%
	Studente universitario	20,0%
	Casalinga	3,3%
	Pensionato	13,3%
	Disoccupato / In cerca di prima occupazione	3,3%

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.

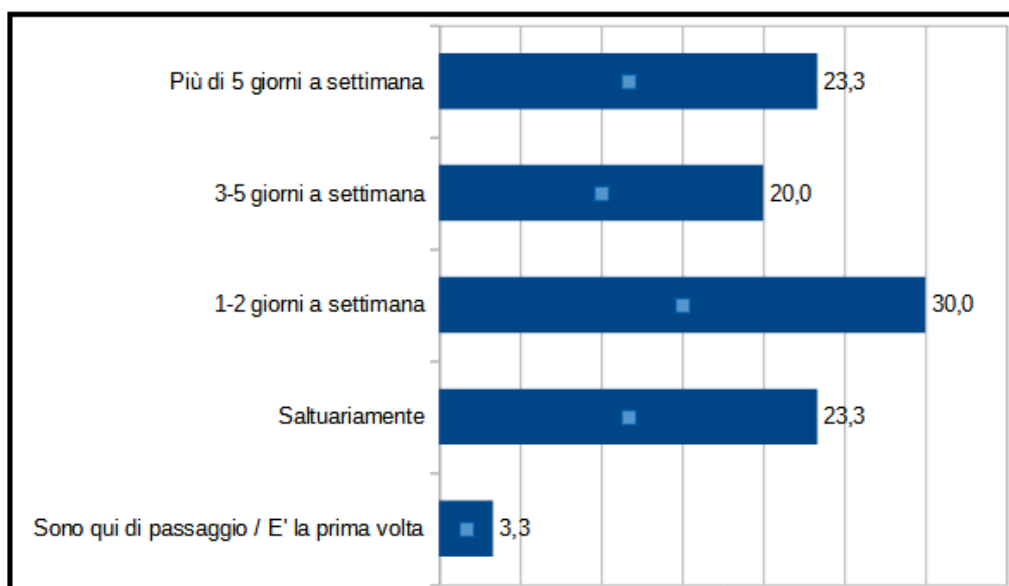


4. La frequenza, le motivazioni e la finalità di utilizzo del servizio

La clientela è costituita da utenti abituali: il 30% utilizza il servizio 1-2 giorni a settimana, ed il 23% lo utilizza più di 5 giorni la settimana (**Grafico.1**).

Il 27% utilizza il servizio per motivi di studio, ed il 23% 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 Gabbrice 14 - Loc. Castellina Scalo (SI) - 53035

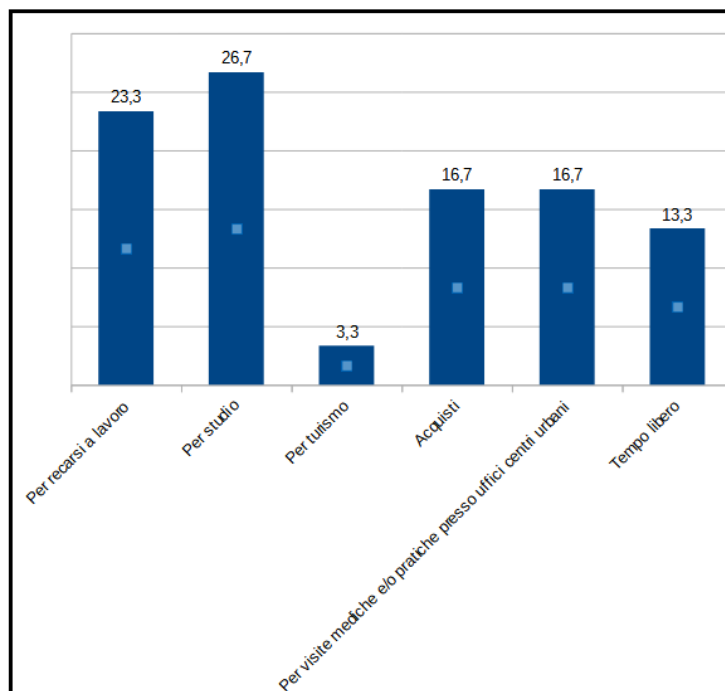
www.tiemespa.it | segreteria@tiemespa.it | tiemespa@pec.it

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

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



Grafico.2 Finalità di utilizzo del servizio



Il servizio viene, da coloro che hanno risposto, prevalentemente scelto per il buon livello di servizio offerto, per la convenienza economica e perché non si possiede/difficoltà altro mezzo (**Tabella.2**).

Tabella.2 Motivazioni della scelta del servizio

	Risposte	
	N	Percentuale
Velocità dei trasferimenti	4	6,8%
Convenienza economica	11	18,6%
Poter leggere / socializzare	7	11,9%
Non aver problemi di parcheggio"	6	10,2%
Non possiedo altro mezzo"	8	13,6%
Difficoltà a usare altro mezzo"	8	13,6%
Buon livello del servizio offerto"	15	25,4%

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 è prevalente fino ai 18 anni mentre quella legata al lavoro è maggiore nella fascia 26 – 35 anni. (**Tabella.3**).

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%	0,0%	75,0%	33,3%	60,0%	0,0%	0,0%	23,3%
Per studio	100,0%	71,4%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%
Per turismo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	3,3%
Acquisti	0,0%	28,6%	0,0%	33,3%	0,0%	40,0%	0,0%	16,7%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	75,0%	16,7%
Tempo libero	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	40,0%	25,0%	13,3%
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 i lavoratori e 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)	Commerciant e / esercente / artigiano	Dirigente / funzionario / quadro	Impiegato	Insegnante	Operaio / commesso	Studente Scuola media secondaria	Studente universitario	Casalinga	Pensionato	Disoccupato / In cerca di prima occupazione	Totale
Per recarsi a lavoro	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%	40,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%
Per studio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%
Per turismo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Acquisti	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	16,7%
Per visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	16,7%
Tempo libero	0,0%	33,3%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	25,0%	0,0%	13,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	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.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.

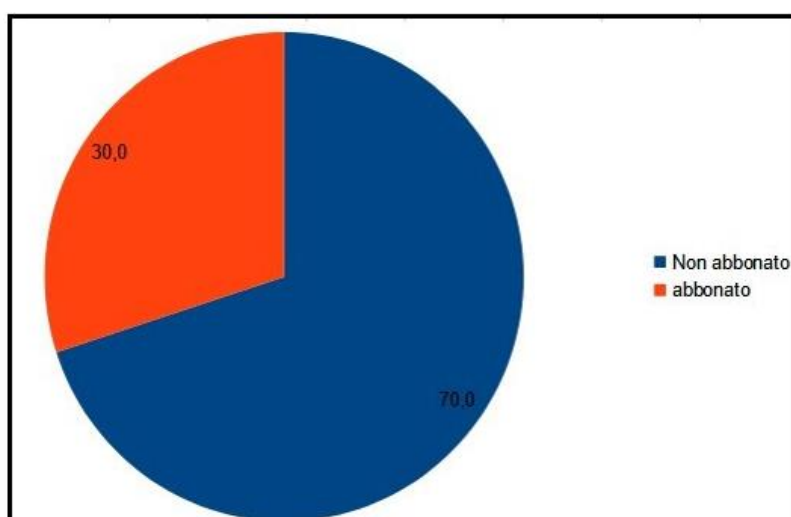


In complesso, il profilo dei clienti TIEMME che utilizzano il servizio del comune di Cortona segnala l'importanza dell'utenza abituale la cui composizione rivela la forte presenza di lavoratori come impiegati e operai 100,0% e naturalmente studenti e studentesse 100,0%.

5. Dati relativi al titolo di viaggio

L'abbonamento è posseduto dal 70% dei passeggeri, in particolare da studenti (*Grafico.3*).

Grafico.3 Possesso abbonamento



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

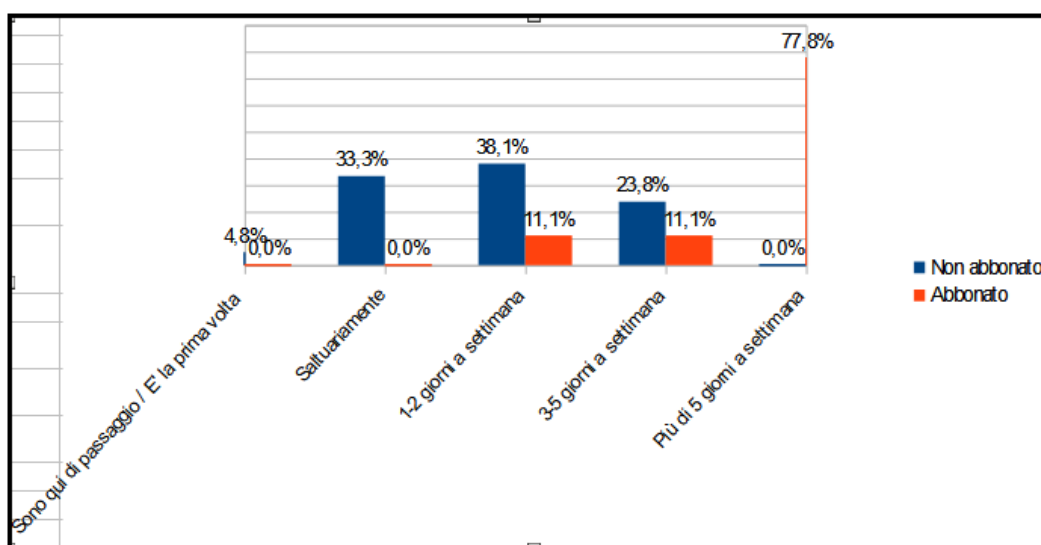
n.ro iscr. C.C.I.A.A. .AR – CF – P.IVA 02046440513

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



Dall'incrocio tra la frequenza d'uso e possesso dell'abbonamento, si evidenzia che un 77,80% degli intervistati dichiarano di utilizzare il servizio più di 5 giorni alla settimana e di essere in possesso dell'abbonamento (**Grafico.4**).

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 le donne, 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 31,3%, 100,0% e 50,0% (**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.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.5 Caratteristiche utilizzatori abituali

		Non abbonato	Abbonato	Totale
Genere	Uomo	71,4%	28,6%	100,0%
	Donna	68,8%	31,3%	100,0%
	Totale	70,0%	30,0%	100,0%
Eta	Fino a 18 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	19-25 anni	28,6%	71,4%	100,0%
	26-35 anni	75,0%	25,0%	100,0%
	36-45 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	46-55 anni	80,0%	20,0%	100,0%
	56-65 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	Oltre i 65 anni	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	70,0%	30,0%	100,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (Imprenditore / libero professionista)	100,0%	0,0%	100,0%
	Commerciante / esercente / artigiano	100,0%	0,0%	100,0%
	Dirigente / funzionario / quadro	100,0%	0,0%	100,0%
	Impiegato	100,0%	0,0%	100,0%
	Insegnante	100,0%	0,0%	100,0%
	Operaio / commesso	50,0%	50,0%	100,0%
	Studente Scuola media secondaria	0,0%	100,0%	100,0%
	Studente universitario	0,0%	100,0%	100,0%
	Casalinga	100,0%	0,0%	100,0%
	Pensionato	100,0%	0,0%	100,0%
	Disoccupato / In cerca di prima occupazione	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	70,0%	30,0%	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 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.



6. Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

Tra gli aspetti ritenuti più importanti in un servizio di trasporto troviamo innanzitutto le coincidenze con altre linee (60,0%).

Segue la regolarità e puntualità (43,0%) e la sicurezza a bordo (33,0%).

La sicurezza del viaggio è importante per il 23 % degli intervistati mentre Comfort dei mezzi e reperibilità dei titoli si attestano rispettivamente al 17% ed al 10%.

Importante solo per il 7% la pulizia dei mezzi (**Tabella.6**).

Tabella.6 Aspetti prioritari in un servizio di trasporti

	Importanza
Sicurezza a bordo (furti, molestie)	33
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	23
Regolarità e puntualità	43
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,....	60
Pulizia	7
Comfort dei mezzi	17
Reperibilità dei titoli dei viaggi	10

**possibilità per gli intervistati di inserire più di una risposta*

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.



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	4,8%	0,0%	3,3%
7	47,6%	55,6%	50,0%
8	47,6%	44,4%	46,7%
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 del personale di terra, sicurezza del viaggio, professionalità del personale di bordo attenzione all'ambiente 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	7,70
D6_1	Sicurezza del viaggio (affidabilità, comodità e sicurezza dei mezzi)	7,53
D6_12	Professionalità e cortesia del personale a bordo	7,47
D6_21	Attenzione all'ambiente	7,43
D6_14	Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita	7,43
D6_2	Sicurezza a bordo (furti, molestie, aggressioni etc)	7,37
D6_19	Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni	7,10
D6_20	Coincidenze ed interscambi con altri mezzi di trasporto	7,10
D6_17	Informazione alle fermate	7,10
D6_15	Informazione a bordo	7,07
D6_18	Informazioni telefoniche/numero verde	7,04
D6_16	Informazione web	7,03
D6_3	Regolarità (in termini di rispetto delle corse e puntualità)	6,93
D6_11	Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici / visivi)	6,83
D6_10	Affollamento dei mezzi	6,80
D6_4	Frequenza delle corse	6,72
D6_8	Comfort dei treni (comodità seduta)	6,70
D6_9	Climatizzazione dei mezzi	6,70
D6_5	Capillarità/estensione territoriale del servizio	6,60
D6_6	Fascia oraria del servizio	6,46
D6_7	Pulizia e igiene a bordo e dei mezzi	6,43

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.



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

<i><u>Servizio Commerciale</u></i> <i>D6_14 Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita</i>
<i><u>Informazione alla clientela</u></i> <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>
<i><u>Integrazione modale</u></i> <i>D6_20 Coincidenza e interscambio con altri mezzi di trasporto</i>
<i><u>Attenzione all'ambiente</u></i> <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 71 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	74,50
Regolarità/organizzazione	66,80
Pulizia mezzi/fermata	64,33
Comfort	67,59
Comportamento del personale	75,83
Servizio commerciale	74,33
Informazione alla clientela	70,68
Integrazione Modale	71,00
Attenzione all'ambiente	74,33

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 il comportamento del personale e per la sicurezza rispettivamente con punteggi di 75,83 e 74,50.

Servizio commerciale ed attenzione all'ambiente con 74,33 punti ed informazioni alla clientela con 70,68 punti rappresentano comunque un segnale fortemente positivo.

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)	33	74
Sicurezza del viaggio (prudenza della guida)	23	75
Regolarità e puntualità	43	69
Coincidenza con le altre linee autobus, treno,....	60	71
Pulizia	7	64
Comfort dei mezzi	17	68
Reperibilità dei titoli dei viaggi	10	74

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.



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 (**Figura.1**) su cui è possibile fare una serie di riflessioni.

L'analisi congiunta di soddisfazione e importanza attribuita agli indicatori ha permesso di costruire una mappa strategica utile a indirizzare le politiche di miglioramento e mantenimento del servizio:

Area obiettivo (alto livello di soddisfazione e alta importanza): In questa categoria si collocano la “sicurezza a bordo” e la “coincidenza con altri mezzi”, aspetti che ricevono un'elevata valutazione e su cui è fondamentale mantenere gli standard attuali.

Area di mantenimento (alta importanza, soddisfazione media): Include la “sicurezza del viaggio” e la “reperibilità dei titoli di viaggio”, elementi che, pur non raggiungendo livelli di eccellenza, risultano comunque importanti per gli utenti e richiedono una costante attenzione.

Area di attenzione (bassa importanza e bassa soddisfazione): Comprende aspetti come la pulizia e il comfort dei mezzi, che presentano un livello di soddisfazione inferiore alla media ma non sono considerati prioritari dagli utenti. Questi fattori potrebbero essere oggetto di interventi mirati ma non urgenti.

Area critica (alta importanza, bassa soddisfazione): Rappresenta il punto più delicato e riguarda la regolarità e puntualità del servizio, per cui gli utenti manifestano una forte esigenza di miglioramento.

Questo aspetto deve essere una priorità per le politiche di intervento, al fine di aumentare la soddisfazione complessiva e rispondere alle aspettative della clientela.

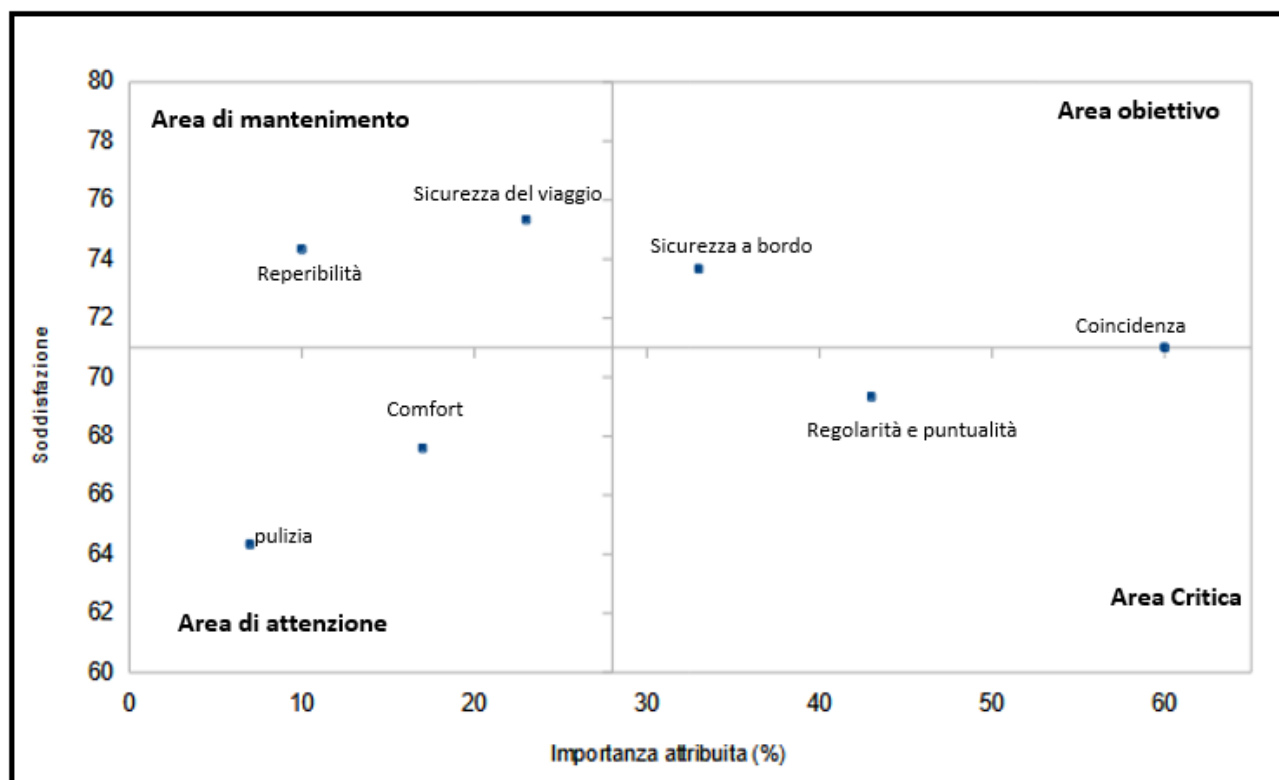
SEDE LEGALE
SEDI OPERATIVE

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.



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

L'indagine evidenzia un generale apprezzamento del servizio di trasporto pubblico nel Comune di Cortona, soprattutto in relazione alla sicurezza e all'integrazione con altri mezzi di trasporto.

Tuttavia, emerge la necessità di focalizzarsi sul miglioramento della regolarità e puntualità, aspetti ritenuti molto importanti dagli utenti. Interventi mirati in quest'area potrebbero contribuire significativamente a elevare ulteriormente la qualità percepita del servizio e la soddisfazione complessiva degli utenti.

L'attenzione dovrà essere mantenuta anche sui fattori per cui la soddisfazione è già positiva e l'importanza elevata, garantendo il mantenimento degli standard attuali, mentre aspetti come pulizia e comfort, pur meno prioritari, non dovranno essere trascurati nel medio termine per consolidare un servizio di trasporto urbano efficiente e rispondente alle esigenze della comunità cortonese.

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.

