



Customer Satisfaction 2018: Servizio di trasporto pubblico locale

Obiettivi e metodologia

Obiettivi



Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di debolezza, in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli fattori nei quadranti adottati;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle “Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali”.

Metodologia

La presente rilevazione è stata compiuta a cavallo tra il mese di Febbraio ed il mese di Marzo 2018.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste presso le stazioni e le fermate con la tecnica FACE TO FACE (701 interviste) e al telefono con metodo CATI-CAMI (500 interviste). Complessivamente sono stati intervistati 1.201 utilizzatori del servizio di Trasporto Pubblico Locale prestato da MOM - Mobilità di Marca.

La relazione considera la performance di 21 driver, fattori di analisi, suddivisi per servizio urbano e servizio extraurbano. Tali driver concorrono alla definizione dell'indice sintetico di Customer Satisfaction (CSI).

Ove possibile, sono stati effettuati confronti con rilevazioni precedenti (relativi alle medie di soddisfazione).



I fattori di analisi (Drivers) della Customer Satisfaction

- Pulizia dei mezzi
- Frequenza delle corse
- Sicurezza intesa come mancanza di incidenti
- Puntualità
- Impegno nel rispetto dell'ambiente
- Servizio svolto dalle biglietterie
- Affollamento dei mezzi
- Cortesia degli autisti
- Condotta di guida degli autisti
- Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi
- Informazioni offerte ai clienti al telefono
- Pulizia e decoro delle fermate (ad esempio pensiline, paline, etc.) e/o delle stazioni
- Sito internet di MOM
- Chiarezza delle informazioni sugli orari
- Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio
- Servizi aggiuntivi intesi come musica a bordo dei mezzi, informazioni a bordo, aria condizionata, etc.
- Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano)
- Controlli dei titoli di viaggio inteso come frequenza ed accuratezza
- Comportamento dei controllori
- Costo dei titoli di viaggio in rapporto ai servizi offerti
- Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste

Indicatori analizzati



MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item. Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto?

GAP:

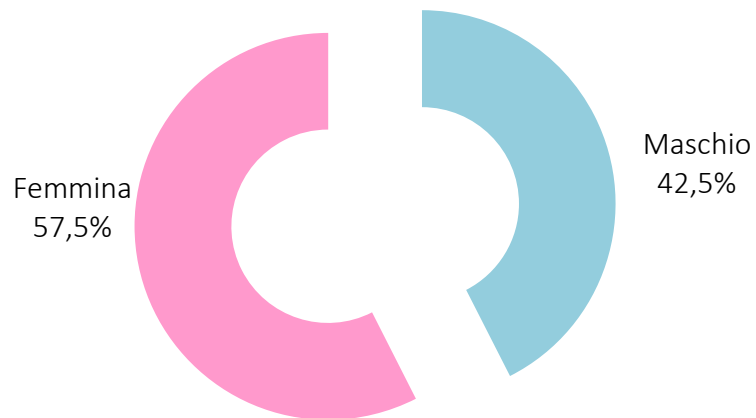
È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

Il Campione

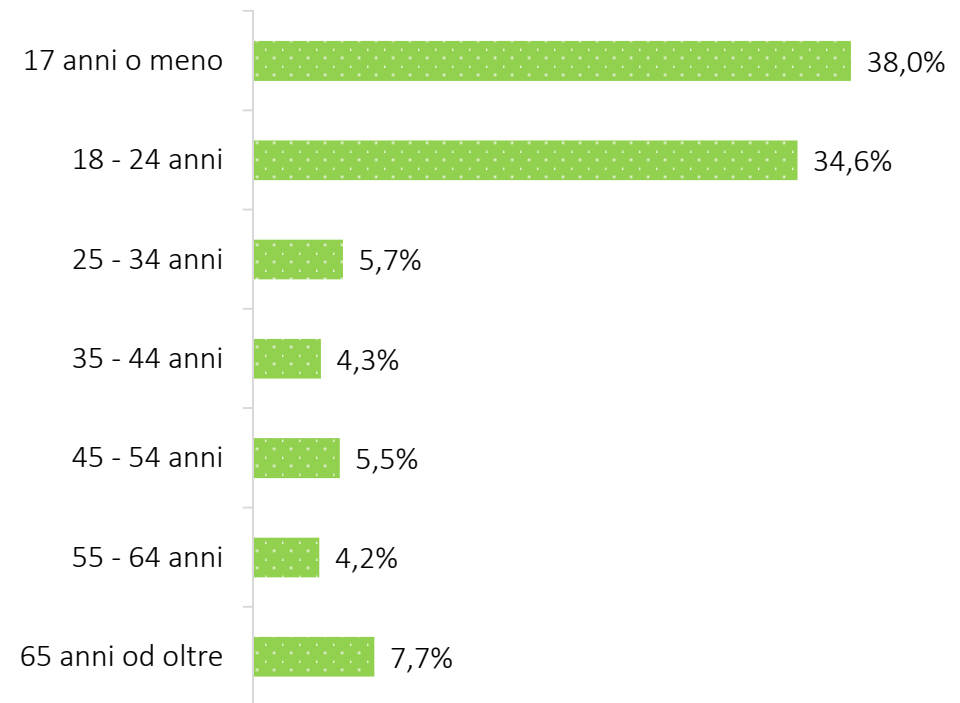
Anagrafica

Chi è stato intervistato?
Un campione di 1.201 utilizzatori dei mezzi.

Genere



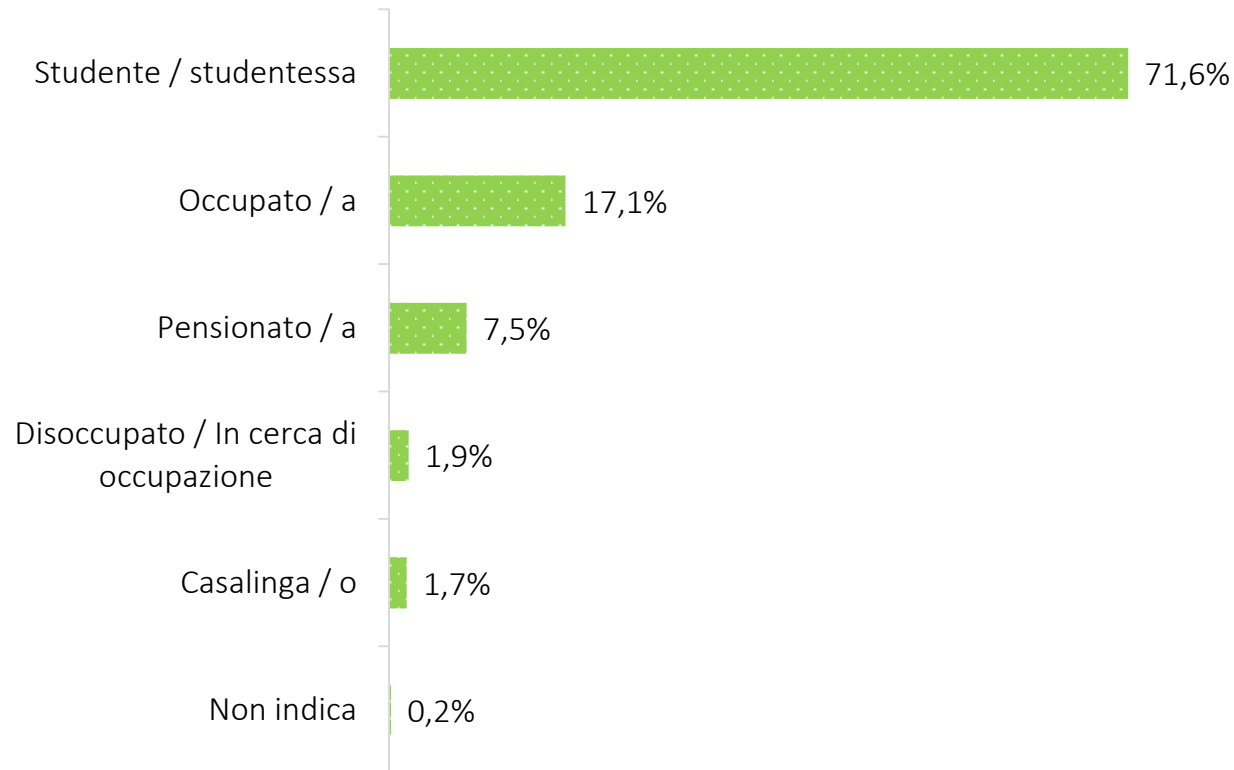
Classe di età



Condizione occupazionale

Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.201 utilizzatori dei mezzi.



Divisione per aree

Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.201 utilizzatori dei mezzi.



	Rilevazione face to face			Rilevazione telefonica		
	Urbano	Extraurbano	Totale	Urbano	Extraurbano	Totale
SUD (Treviso)	100	78	178	52	70	122
EST (Conegliano)	100	80	180	49	69	118
NORD (Vittorio Veneto)	100	80	180	47	70	117
CENTRO (Montebelluna)	0	81	81	0	72	72
OVEST (Castelfranco Veneto)	0	82	82	0	71	71
Totale	300	401	701	148	352	500

Dati di sintesi

Dati di sintesi

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da MOM?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

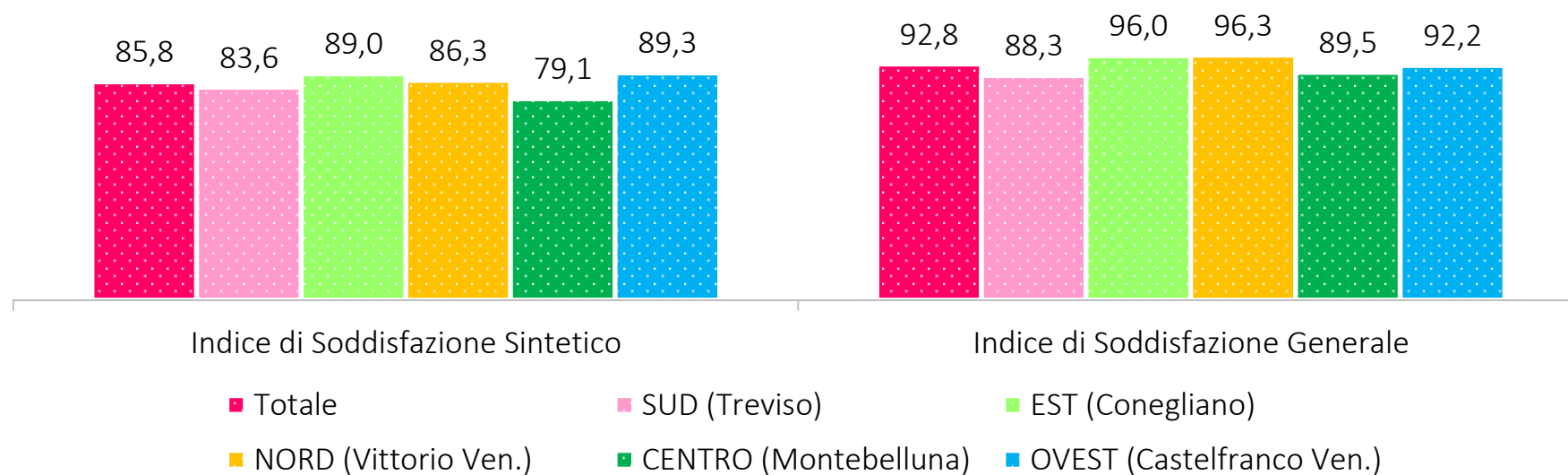
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

Totale interviste realizzate	Indice Sintetico di soddisfazione	Indice Generale di soddisfazione
N = 1.201	88,0	91,1

Dati di sintesi: Confronto Zone



	Totale	SUD (Treviso)	EST (Conegliano)	NORD (Vittorio Veneto)	CENTRO (Montebelluna)	OVEST (Castelfranco Veneto)
INDICE SINTETICO DI SODD.	88,0	83,6	89,0	86,3	79,1	89,3
INDICE GENERALE DI SODD.	91,1	88,3	96,0	96,3	89,5	92,2

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

Indici di soddisfazione

L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 6. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

Tutti i fattori sono molto apprezzati: si rilevano indici maggiori di 70,0.

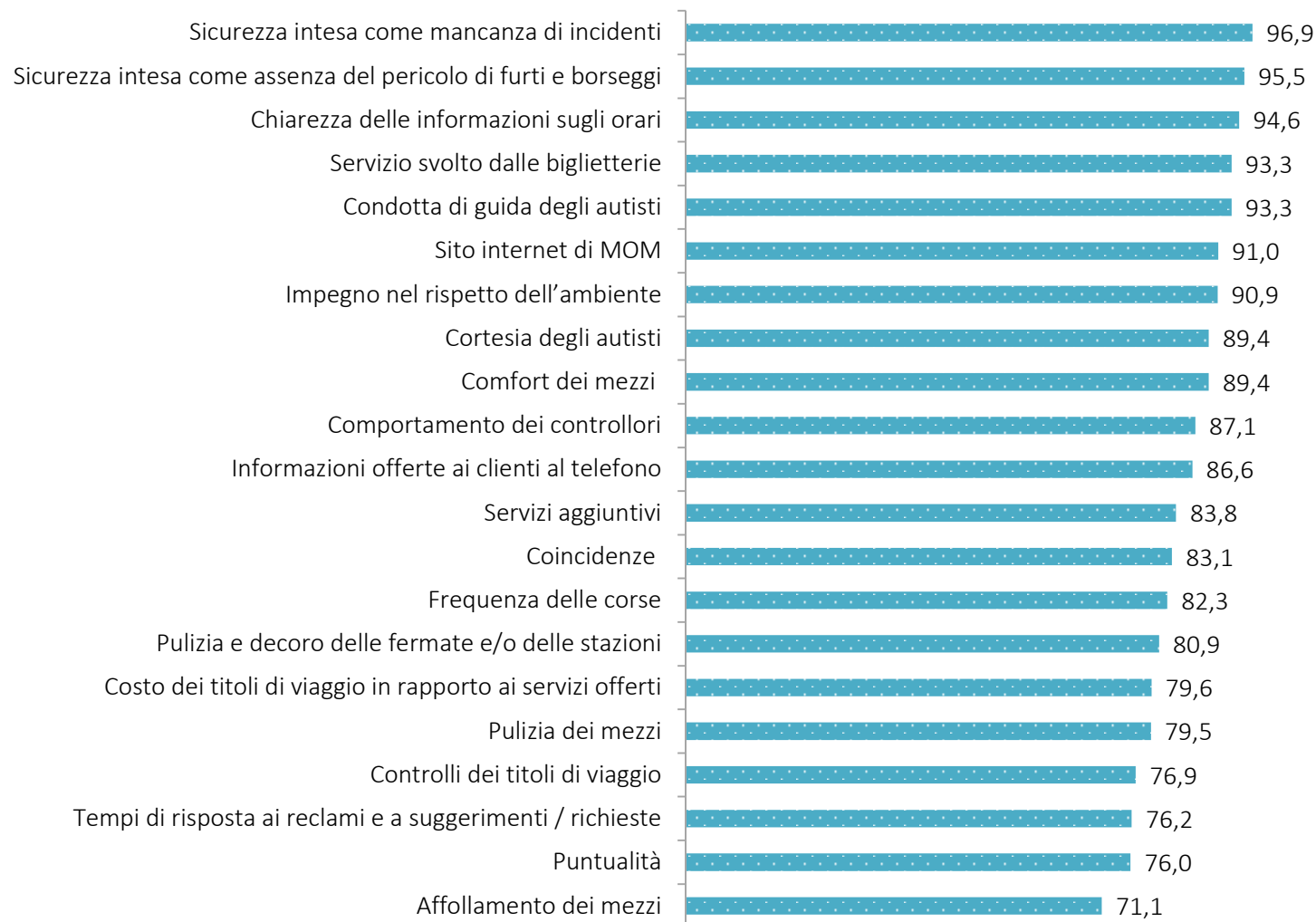
A livello generale tale posizione appare robusta e consolidata, salvo variazioni stagionali ed in presenza di eventi inusuali.

Sul fronte della media di soddisfazione, il movimento è maggiore.

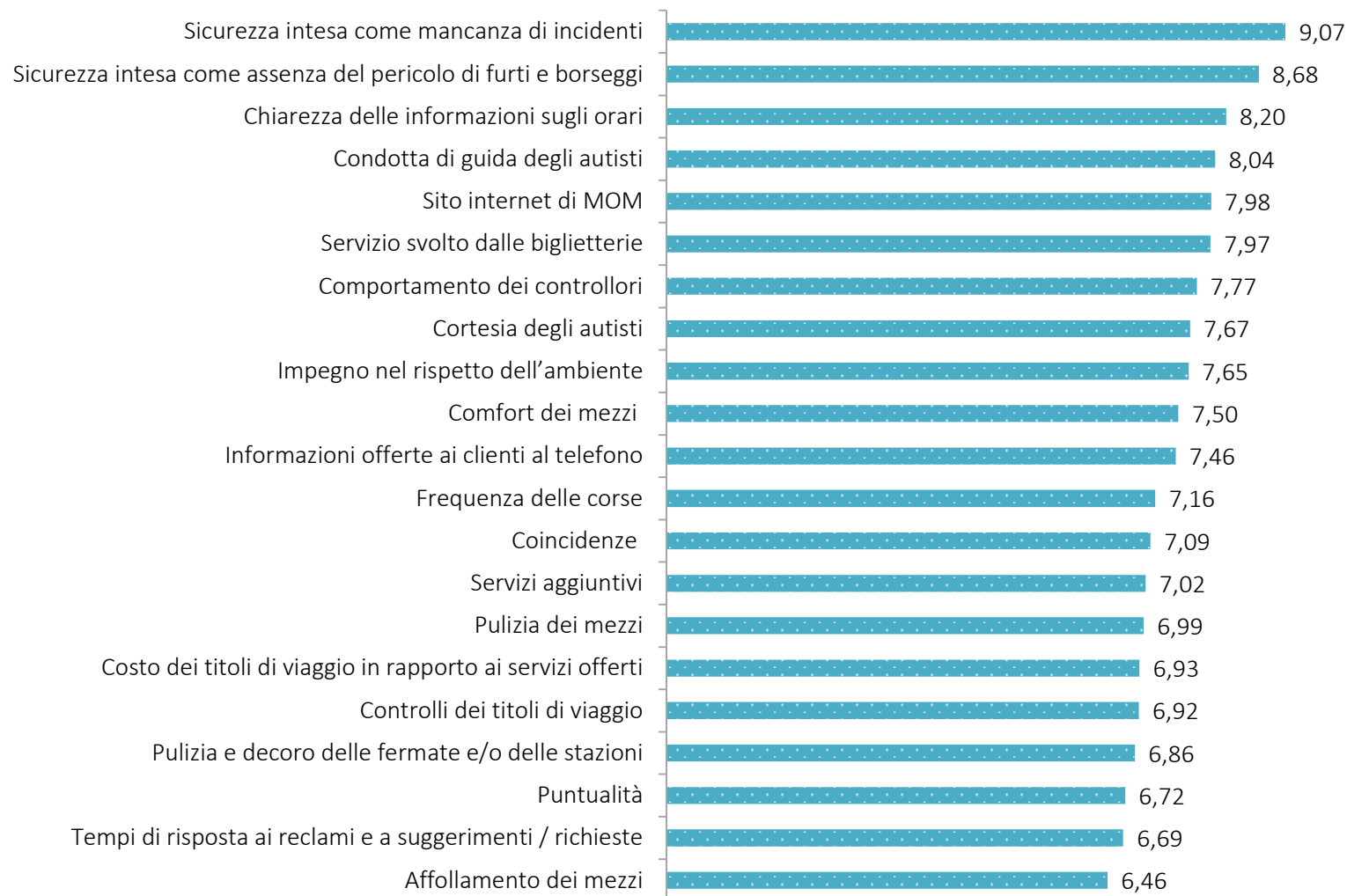
Su una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), gli aspetti più graditi risultano essere:

- Sicurezza intesa come mancanza di incidenti (9,07)
- Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi (8,68)
- Chiarezza delle informazioni sugli orari (8,20)
- Condotta di guida degli autisti (8,04).

Indici di soddisfazione



Medie di soddisfazione



Medie di soddisfazione: Confronto Urbano - Extraurbano

Media di Soddisfazione	Urbano	Extraurbano
Pulizia dei mezzi	7,49	6,70
Frequenza delle corse	7,58	6,91
Sicurezza intesa come mancanza di incidenti	9,18	9,01
Puntualità	6,86	6,64
Impegno nel rispetto dell'ambiente	8,19	7,30
Servizio svolto dalle biglietterie	8,12	7,88
Affollamento dei mezzi	6,91	6,19
Cortesia degli autisti	7,67	7,68
Condotta di guida degli autisti	7,91	8,12
Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi	9,04	8,46
Informazioni offerte ai clienti al telefono	7,49	7,45
Pulizia e decoro delle fermate (ad esempio pensiline, paline, etc.) e/o delle stazioni	7,13	6,69
Sito internet di MOM	8,00	7,97
Chiarezza delle informazioni sugli orari	8,20	8,21
Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio	7,60	7,44
Servizi aggiuntivi	7,20	6,90
Coincidenze	7,31	6,96
Controlli dei titoli di viaggio inteso come frequenza ed accuratezza	6,63	7,09
Comportamento dei controllori	7,60	7,86
Costo dei titoli di viaggio in rapporto ai servizi offerti	7,18	6,78
Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste	6,83	6,64

La mappa delle priorità di intervento

La mappa delle priorità di intervento



La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati i driver rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i driver che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

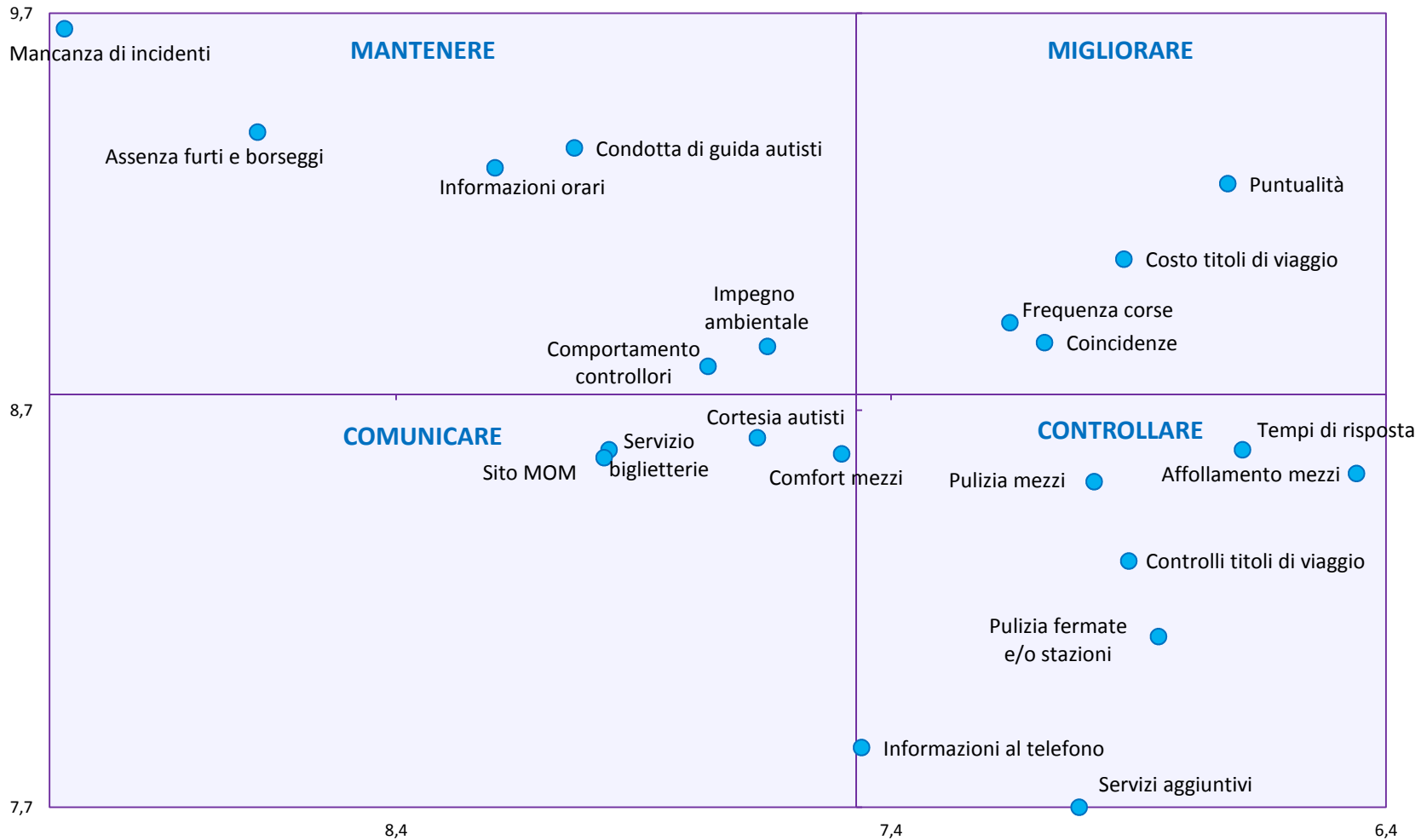
Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i driver di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati i driver ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di driver da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sicurezza intesa come mancanza di incidenti ✓ Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi ✓ Condotta di guida degli autisti ✓ Chiarezza delle informazioni sugli orari ✓ Impegno nel rispetto dell'ambiente ✓ Comportamento dei controllori 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualità ✓ Costo dei titoli di viaggio in rapporto ai servizi offerti ✓ Frequenza delle corse ✓ Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano) 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cortesia degli autisti ✓ Servizio svolto dalle biglietterie ✓ Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio ✓ Sito internet di MOM 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste ✓ Affollamento dei mezzi ✓ Pulizia dei mezzi ✓ Controlli dei titoli di viaggio inteso come frequenza ed accuratezza ✓ Pulizia e decoro delle fermate (ad esempio pensiline, paline, etc.) e/o delle stazioni ✓ Informazioni offerte ai clienti al telefono ✓ Servizi aggiuntivi intesi come musica a bordo dei mezzi, informazioni a bordo, aria condizionata, etc. 	
-			

La mappa delle priorità di intervento



Mappa delle priorità: Urbano

+	SODDISFAZIONE		-
IMPURTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sicurezza intesa come mancanza di incidenti ✓ Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi ✓ Condotta di guida degli autisti ✓ Chiarezza delle informazioni sugli orari ✓ Impegno nel rispetto dell'ambiente ✓ Cortesia degli autisti 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualità ✓ Costo dei titoli di viaggio in rapporto ai servizi offerti ✓ Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano) ✓ Frequenza delle corse ✓ Comportamento dei controllori ✓ Pulizia dei mezzi 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servizio svolto dalle biglietterie ✓ Sito internet di MOM 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste ✓ Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio ✓ Controlli dei titoli di viaggio inteso come frequenza ed accuratezza ✓ Pulizia e decoro delle fermate (ad esempio pensiline, paline, etc.) e/o delle stazioni ✓ Affollamento dei mezzi ✓ Servizi aggiuntivi (musica a bordo dei mezzi, informazioni a bordo, aria condizionata, etc.) ✓ Informazioni offerte ai clienti al telefono 	
-			

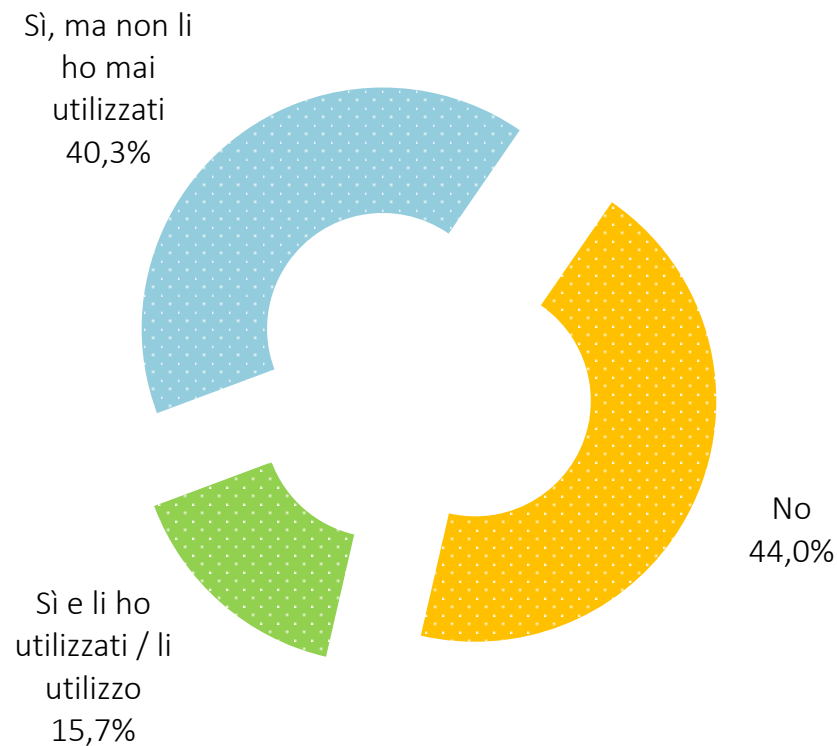
Mappa delle priorità: Extraurbano

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sicurezza intesa come mancanza di incidenti ✓ Condotta di guida degli autisti ✓ Chiarezza delle informazioni sugli orari ✓ Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi ✓ Comportamento dei controllori 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualità ✓ Costo dei titoli di viaggio in rapporto ai servizi offerti ✓ Frequenza delle corse ✓ Coincidenze ossia i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, bus urbano) ✓ Impegno nel rispetto dell'ambiente 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sito internet di MOM ✓ Comfort dei mezzi inteso come comodità durante il viaggio ✓ Servizio svolto dalle biglietterie ✓ Cortesia degli autisti ✓ Informazioni offerte ai clienti al telefono 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affollamento dei mezzi ✓ Tempi di risposta ai reclami e a suggerimenti / richieste ✓ Pulizia dei mezzi ✓ Controlli dei titoli di viaggio inteso come frequenza ed accuratezza ✓ Pulizia e decoro delle fermate (ad esempio pensiline, paline, etc.) e/o delle stazioni ✓ Servizi aggiuntivi (musica a bordo dei mezzi, informazioni a bordo, aria condizionata, etc.) 	
-			

Mobile Ticketing

Servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM: livello di conoscenza

Lei conosce i servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM, ossia i servizi che consentono attraverso sms o mediante lo strumento web MoMApp di acquistare i titoli di viaggio direttamente dal cellulare?



Servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM: livello di conoscenza



Lei conosce i servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM, ossia i servizi che consentono attraverso sms o mediante lo strumento web MoMApp di acquistare i titoli di viaggio direttamente dal cellulare?

	Maschio	Femmina
Sì e li ho utilizzati / li utilizzo	14,3%	16,6%
Sì, ma non li ho mai utilizzati	41,4%	39,7%
No	44,3%	43,7%

	17 anni o meno	18 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	65 anni od oltre
Sì e li ho utilizzati / li utilizzo	10,5%	19,7%	20,6%	26,9%	22,7%	21,6%	4,3%
Sì, ma non li ho mai utilizzati	39,0%	43,5%	42,6%	42,3%	47,0%	29,4%	31,5%
No	50,5%	36,8%	36,8%	30,8%	30,3%	49,0%	64,2%

	Occupato / a	Studente / studentessa	Pensionato / a	Casalinga / o	Disoccupato / In cerca di occupazione
Sì e li ho utilizzati / li utilizzo	28,3%	13,8%	3,3%	30,0%	8,7%
Sì, ma non li ho mai utilizzati	42,4%	41,7%	30,0%	15,0%	34,8%
No	29,3%	44,5%	66,7%	55,0%	56,5%

Servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM: livello di conoscenza



Lei conosce i servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM, ossia i servizi che consentono attraverso sms o mediante lo strumento web MoMApp di acquistare i titoli di viaggio direttamente dal cellulare?

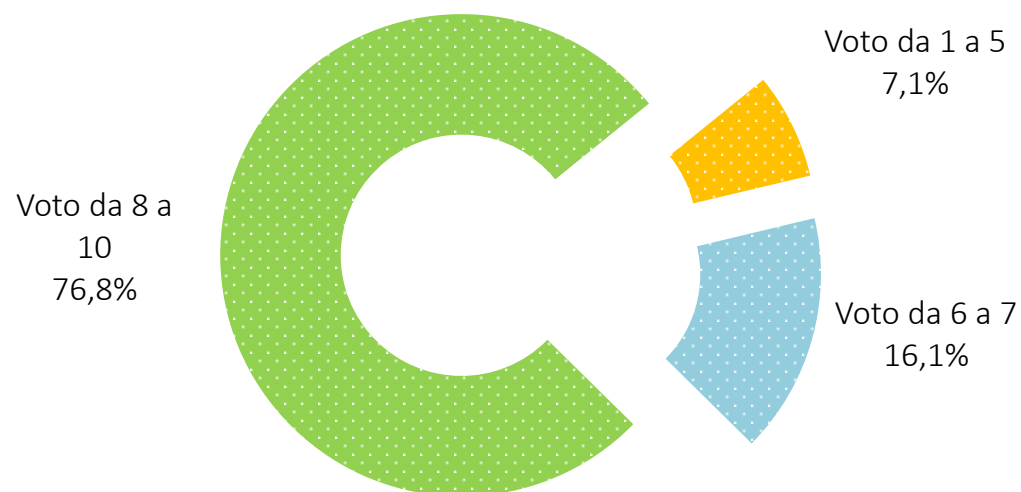
	Urbano	Extraurbano
Sì e li ho utilizzati / li utilizzo	21,2%	12,4%
Sì, ma non li ho mai utilizzati	37,7%	42,0%
No	41,1%	45,6%

	SUD (Treviso)	EST (Conegliano)	NORD (Vittorio Veneto)	CENTRO (Montebelluna)	OVEST (Castelfranco Veneto)
Sì e li ho utilizzati / li utilizzo	27,7%	10,7%	13,5%	7,8%	13,7%
Sì, ma non li ho mai utilizzati	33,0%	50,7%	38,4%	51,0%	28,1%
No	39,3%	38,6%	48,1%	41,2%	58,2%

Servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM: livello di soddisfazione

Quanto è soddisfatto /a dei servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?

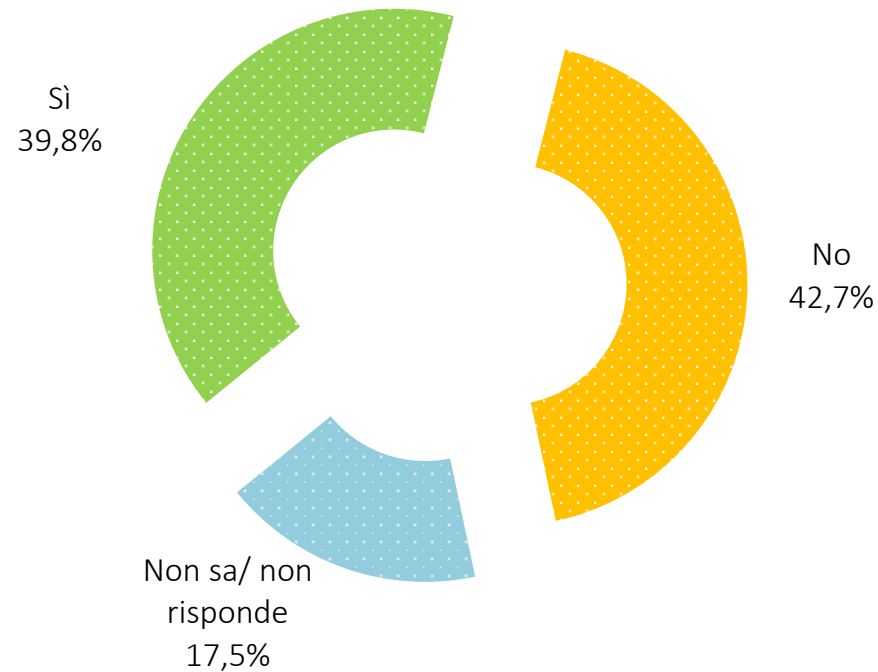
(Grafico al netto dei non rispondenti; domanda posta a chi ha utilizzato i servizi, N = 188 ossia il 15,7% del campione)



Voto	%
Voto 2	0,6
Voto 3	1,6
Voto 4	2,7
Voto 5	2,2
Voto 6	4,3
Voto 7	11,8
Voto 8	24,7
Voto 9	23,1
Voto 10	29,0

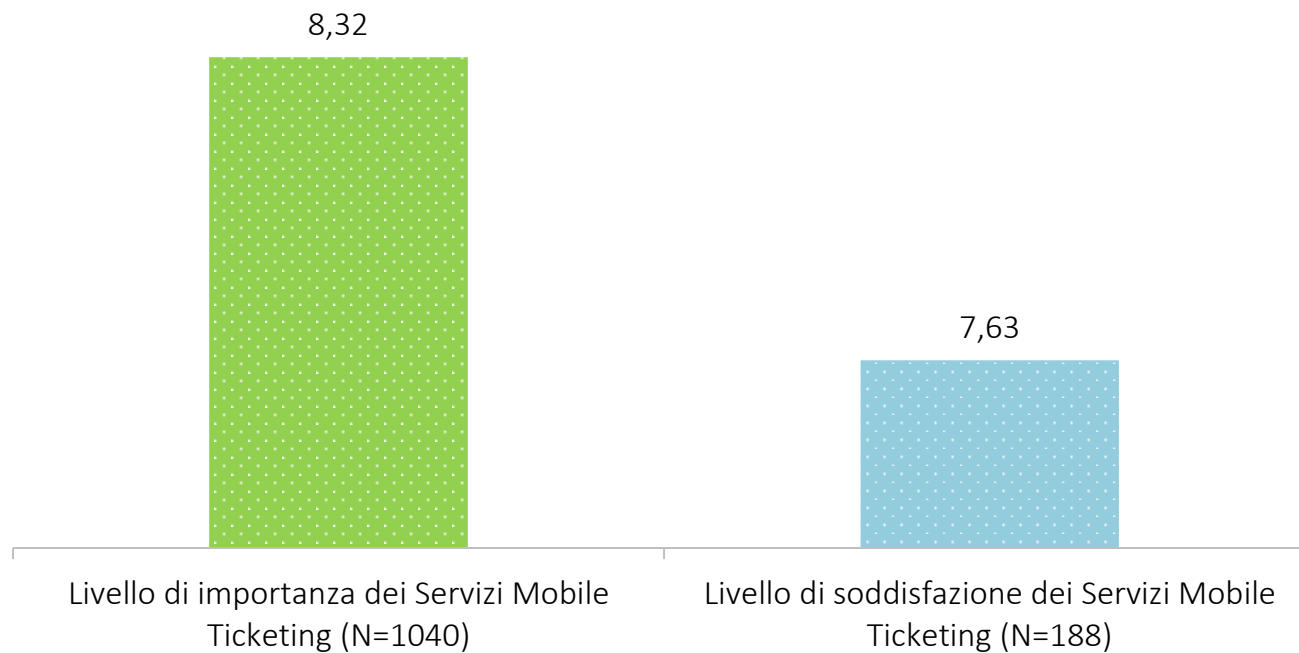
Interesse verso i Servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM

Sarebbe interessato/a ad utilizzare gli strumenti di Mobile Ticketing per acquistare i titoli di viaggio in futuro?
(Grafico al netto dei non rispondenti; domanda posta a chi non ha utilizzato i servizi, N = 1013 ossia il 84,3% del campione)



Servizi di Mobile Ticketing offerti da MOM: importanza e soddisfazione a confronto

(Grafico al netto dei non rispondenti)

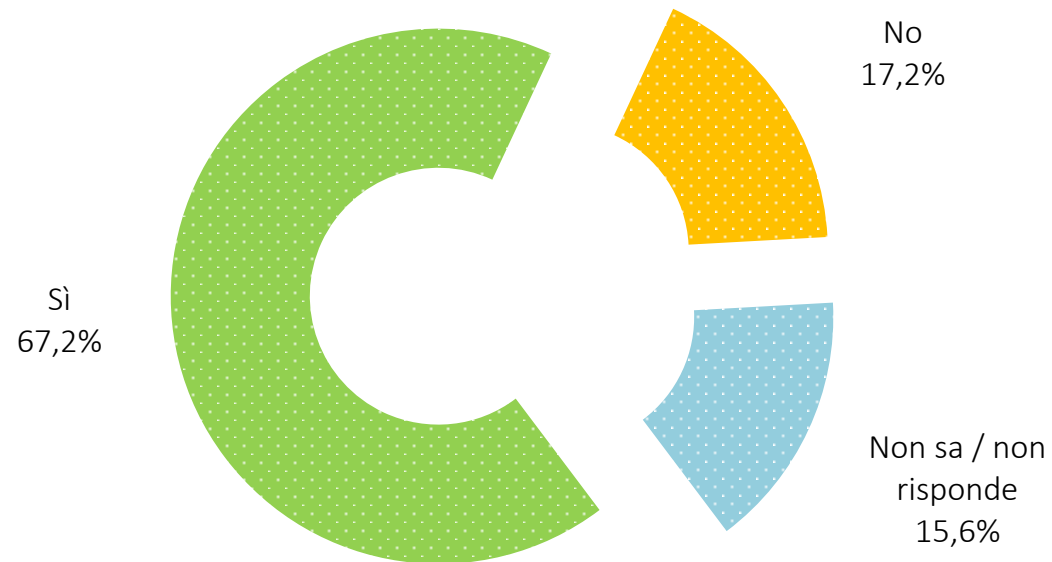


Riattivazione della vecchia Stazione Ferroviaria di Santi Quaranta

Riattivazione della vecchia Stazione Ferroviaria di Santi Quaranta

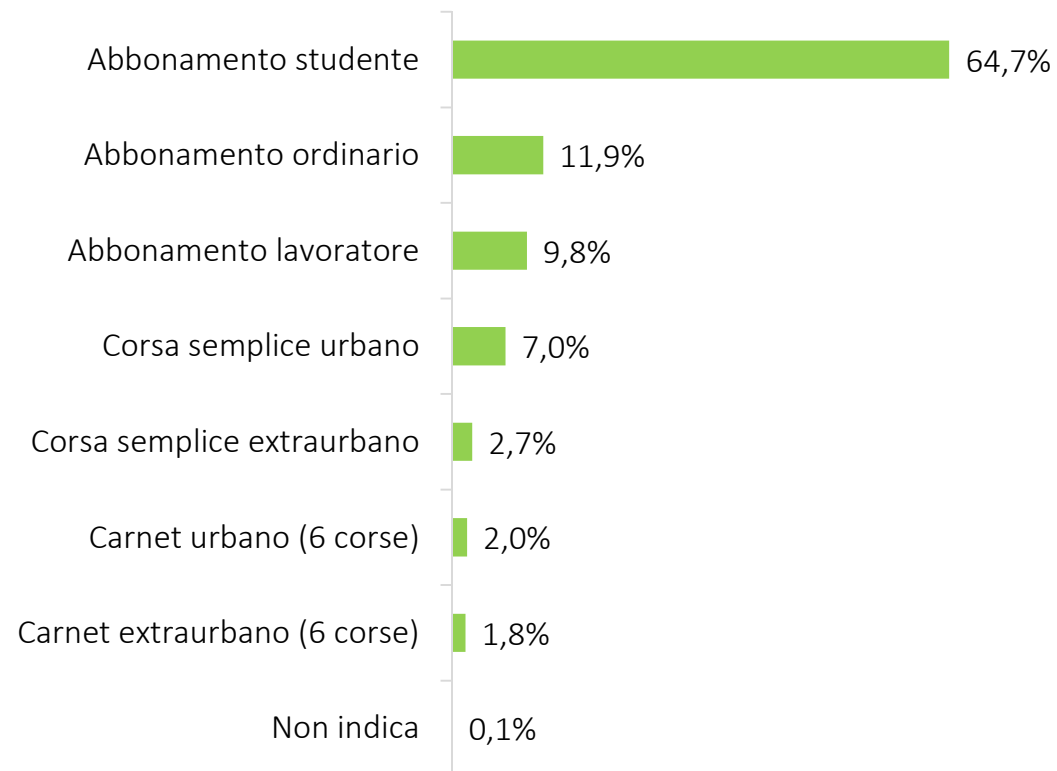
Riterrebbe utile riattivare la vecchia Stazione Ferroviaria di Santi Quaranta così da renderla un polo di interscambio con i servizi scolastici diretti verso gli Istituti Superiori della parte Nord-Ovest di Treviso, così come si è fatto per il polo scolastico di Lancenigo?

(Domanda posta solo agli intervistati con tecnica telefonica della zona SUD, N=122)

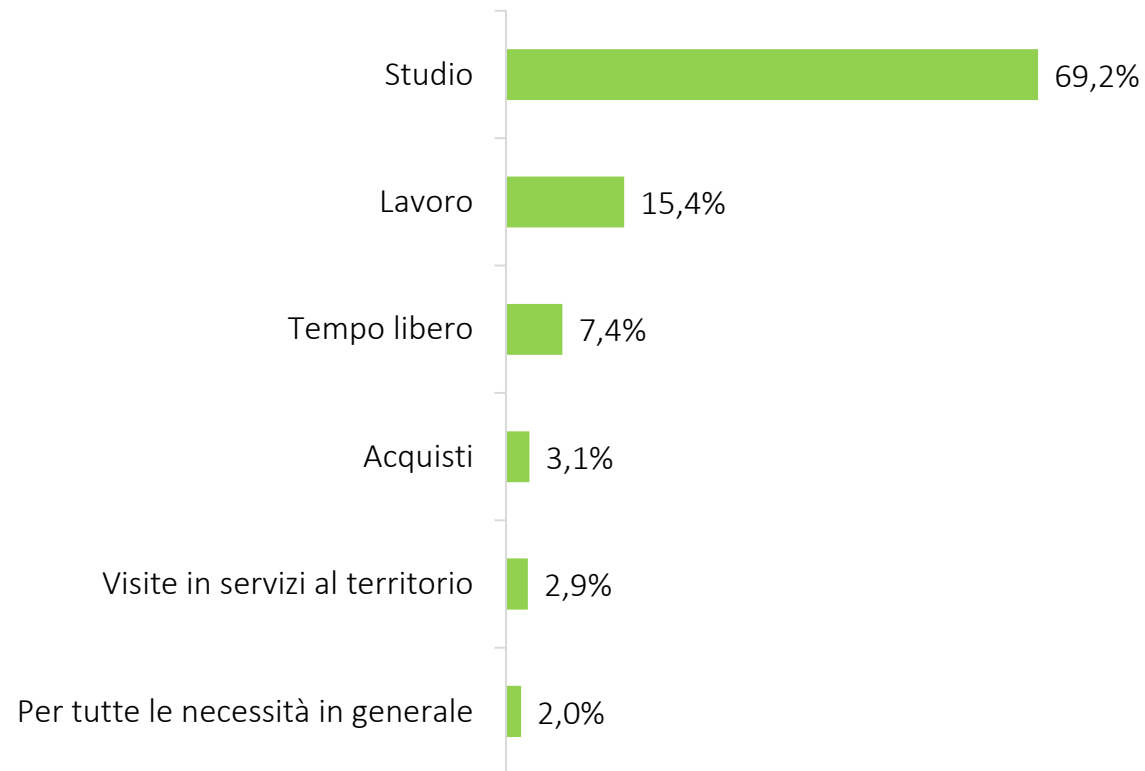


Profilo degli intervistati

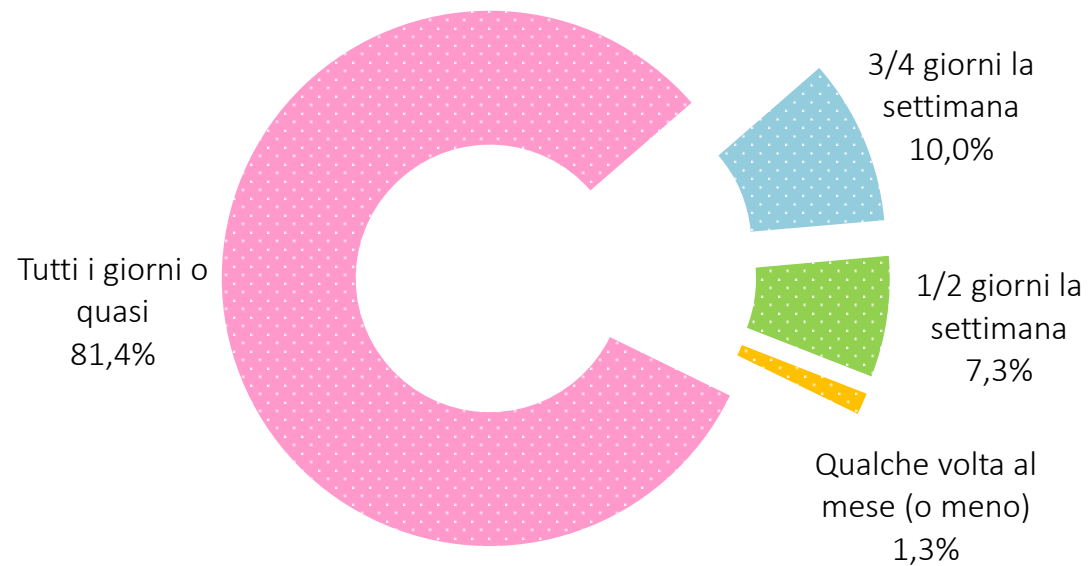
Titolo di viaggio utilizzato



Motivi di utilizzo dei mezzi MOM



Frequenza di utilizzo dei mezzi MOM





2018
MARZO



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it