

Indagine di Customer Satisfaction nel Servizio Trasporto Pubblico
Risultati Settembre 2011

Indice

1. Obiettivo dell'indagine.....	pg.3
2. Metodo di rilevazione.....	pg.3
3. Campione.....	pg.4
4. Driver dell'indagine.....	pg.4
5. Modalità di rilevazione delle risposte.....	pg.5
6. Giudizio complessivo dell'Apm.....	pg.5
7. Area di segmentazione: tipologia del campione.....	pg.5
8. Qualità attesa.....	pg.6
9. Confronto qualità attesa e qualità percepita.....	pg.6
10.Suggerimenti da parte degli utenti.....	pg.7
11.Questionario.....	pg.8

1. Obiettivo dell'Indagine

“Valutare i livelli di qualità attesa e percepita nel trasporto pubblico locale gestito della Società A. P. M. s.p.a. (Azienda Pluriservizi Macerata) presso la propria clientela.”

2. Il metodo di rilevazione

La società ha riproposto un **Questionario di Valutazione** di Customer Satisfaction del cliente abbonato al Trasporto pubblico locale, sulla base del quale è stato possibile ottenere dati fondamentali per realizzare un miglioramento continuo. Nella pagina degli allegati se ne riporta una copia. Il questionario è stato strutturato in maniera tale da poter essere suddiviso in tre Aree:

- 1) una **prima area di segmentazione** contenente il comune di residenza del cliente;
- 2) una **seconda area di prodotto/servizio** contenente le motivazioni di utilizzo del trasporto pubblico locale per soli motivi di studio o anche oltre l'orario scolastico;
- 3) una **terza area qualità attesa** nella quale l'utente ha espresso un giudizio circa i fattori determinati per un efficiente servizio di trasporto pubblico;
- 4) una **quarta area qualità percepita** nella quale l'utente ha dato un giudizio al trasporto pubblico gestito dall'APM.

Analizzando una ad una le aree potremmo evidenziare tutti gli eventuali punti di forza/debolezza della Società e nello stesso tempo il livello di percezione della qualità del servizio da parte dei clienti/utenti.

3. Il campione

Il questionario è stato inviato a 1.171 clienti abbonati (prevalentemente studenti). La percentuale di partecipazione è stata del 18%, pari a 209 questionari restituiti all'Azienda.

4. driver dell'indagine

I driver utilizzati si dividono in:

1. Area di segmentazione:

- comune di residenza (55% nel comune di Macerta)

2. Area di prodotto/servizio

- Motivo di utilizzo dell'autobus: solo per motivi di studio o anche oltre l'orario scolastico;

3. Qualità attesa: indicazione dei fattori determinanti per un efficiente servizio di trasporto pubblico:

- a) continuità del servizio (senza interruzioni);
- b) regolarità del servizio (rispetto degli orari);
- c) accessibilità del servizio (distanza fermate, facilità di salita);
- d) sicurezza e confort a bordo;
- e) pulizia degli autobus;
- f) pulizia delle fermate;
- g) tempestività delle riparazioni o sostituzione di bus guasti;
- h) rispetto dell'ambiente;
- i) disponibilità e facilità di lettura di percorsi ed orari;
- j) facilità di effettuare reclami e di ottenere tempestive risposte;
- k) cortesia del personale a bordo;
- l) cortesia e competenza del personale agli sportelli;
- m) facilità di reperire i titoli di viaggio (abbonamenti o biglietti).

4. Qualità percepita: come valuta il servizio di trasporto pubblico offerto dall'Apm (valutazione effettuata sugli stessi parametri della qualità attesa)

5. Eventuali suggerimenti

5.Modalità di valutazione delle risposte

Per ogni domanda l'utente doveva attribuire un punteggio di importanza

Qualità attesa:

- 1 = Molto importante;
- 2 = Importante;
- 3 = Mediamente importante;
- 4 = Poco importante;
- 5 = Non so,.

Qualità percepita:

- 1 = Ottimo;
- 2 = Buono;
- 3 = Sufficiente;
- 4 = Insufficiente;
- 5= Non so.

6.Giudizio complessivo dell'APM

Gli utenti valutano in modo più che buono (2,4) il servizio complessivamente svolto dall'Apm, ciò si riflette in tutte le domande come di seguito illustrato.

7.Area di segmentazione: tipologia del campione

Il 40% del campione che ha risposto alle domande proposte dall'azienda utilizza l'autobus per soli motivi di studio ed un ulteriore 52% anche fuori l'orario scolastico, un ulteriore 8% non risponde.

8. Qualità attesa

L'utente intervistato ha dichiarato che tutte le domande poste relative ai fattori determinanti per un efficiente servizio di trasporto pubblico sono **IMPORTATI** infatti, tutte le valutazioni hanno un

valore superiore a 1 per una valutazione media complessiva relativa alle tredici domande poste pari a 1.72.

9. Confronto tra qualità attesa e qualità percepita

Di seguito si riportano i confronti tra la qualità attesa e la qualità percepita in relazione alle tredici domande che l'Azienda ha posto al campione intervistato

Domande poste all'utente	Fattori determinati per un efficiente servizio di trasporto pubblico	Valutazione del servizio di trasporto pubblico erogato dall'APM
Continuità del servizio (senza interruzioni)	1,54	2,21
Regolarità del servizio (rispetto degli orari)	1,34	2,31
Accessibilità del servizio (distanza fermate, facilità di salita)	1,68	2,20
Sicurezza e confort a bordo	1,65	2,42
Pulizia degli autobus	1,75	2,06
Pulizia delle fermate	2,15	2,85
Tempestività delle riparazioni o sostituzione di bus guasti	1,81	2,75
Rispetto dell'ambiente	1,66	2,41
Disponibilità e facilità di lettura di percorsi ed orari	1,69	2,33
Facilità di effettuare reclami e di ottenere tempestive risposte	1,99	3,09
Cortesìa del personale a bordo	1,75	2,56
Cortesìa e competenza del personale agli sportelli	1,71	2,54
Facilità di reperire i titoli di viaggio (abbonamenti o biglietti)	1,67	2,22
Media complessiva	1,72	2,46

Tutte le domande poste all'utente sono state giudicate molto importanti per un efficiente servizio di trasporto pubblico, mentre il giudizio che gli stessi hanno dato all'APM è buono, viene giudicata sufficiente la facilità di effettuare reclami e di ottenere tempestive risposte.

Il 51% degli utenti intervistati (sommatoria tra ottimo e buono) giudica più che buono il servizio offerto dall'Apm come di seguito riporto

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
Continuità del servizio (senza interruzioni)	20%	48%	23%	7%	3%
Regolarità del servizio (rispetto degli orari)	17%	44%	27%	11%	1%
Accessibilità del servizio (distanza fermate, facilità di salita)	21%	48%	19%	10%	3%
Sicurezza e confort a bordo	8%	44%	32%	13%	4%
Pulizia degli autobus	6%	31%	22%	16%	25%
Pulizia delle fermate	7%	26%	41%	20%	6%
Tempestività delle riparazioni o sostituzione di bus guasti	8%	37%	30%	10%	16%
Rispetto dell'ambiente	16%	45%	22%	5%	11%
Disponibilità e facilità di lettura di percorsi ed orari	19%	36%	33%	10%	3%
Facilità di effettuare reclami e di ottenere tempestive risposte	7%	25%	27%	17%	24%
Cortesìa del personale a bordo	13%	32%	32%	17%	7%
Cortesìa e competenza del personale agli sportelli	13%	37%	27%	9%	14%
Facilità di reperire i titoli di viaggio (abbonamenti o biglietti)	15%	47%	22%	9%	6%
Media complessiva	13%	38%	27%	12%	9%

10. Suggerimenti da parte gli utenti

I suggerimenti di miglioramento sono stati dati da 53, di seguito si riporta le osservazioni più ricorrenti:

1. Incrementare le linee nelle ore di punta;
2. Maggiore rispetto degli orari;
3. Adeguare più possibile gli orari dell'autobus alle uscite delle scuole;
4. Aumento dei controlli a brodo;
5. Maggiore pulizia delle fermate.

Comune di residenza: «**LOCALITA**»

Con quale frequenza utilizza l'autobus della linea urbana

per soli motivi di studio anche oltre l'orario scolastico

Quali ritiene siano i fattori determinanti per un efficiente servizio di trasporto pubblico: (indicare la priorità da 1 a 5) (1=MOLTO IMPORTANTE; 2= IMPORTANTE; 3= MEDIAMENTE IMPORTANTE; 4=POCO IMPORTANTE; 5= NON SO)

	1	2	3	4	5
a) continuità del servizio (senza interruzioni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) regolarità del servizio (rispetto degli orari)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) accessibilità del servizio (distanza fermate, facilità di salita)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sicurezza e confort a bordo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) pulizia degli autobus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) pulizia delle fermate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tempestività delle riparazioni o sostituzione di bus guasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) rispetto dell'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) disponibilità e facilità di lettura di percorsi ed orari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) facilità di effettuare reclami e di ottenere tempestive risposte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) cortesia del personale a bordo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) cortesia e competenza del personale agli sportelli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) facilità di reperire i titoli di viaggio (abbonamenti o biglietti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Come valuta il servizio di trasporto pubblico dell'APM (indicare la priorità da 1 a 5) (1= OTTIMO; 2= BUONO; 3= SUFFICIENTE; 4=INSUFFICIENTE; 5=NON SO)

	1	2	3	4	5
a) continuità del servizio (senza interruzioni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) regolarità del servizio (rispetto degli orari)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) accessibilità del servizio (distanza fermate, facilità di salita)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sicurezza e confort a bordo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) pulizia degli autobus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) pulizia delle fermate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tempestività delle riparazioni o sostituzione di bus guasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) rispetto dell'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) disponibilità e facilità di lettura di percorsi ed orari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) facilità di effettuare reclami e di ottenere tempestive risposte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) cortesia del personale a bordo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) cortesia e competenza del personale agli sportelli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) facilità di reperire i titoli di viaggio (abbonamenti o biglietti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali suggerimenti:


