



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Indagine di Customer Satisfaction . Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A. anno 2017

Metodologia

Le opinioni della clientela del servizio TFT della provincia di Arezzo sono state rilevate attraverso interviste faccia a faccia, condotte nel mese di novembre 2017 con l'ausilio di un questionario strutturato. Il questionario è stato costruito in base agli indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi TFT e sulla base delle disposizioni normative Regionali.

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%
Casalinga/o		1.0%
Pensionato/a		6.0%
Studente		33.3%
Altro		5%
Totale		100.0%

Il campione intervistato

Il campione intervistato è formato per il 32.8% da uomini (contro il 47% del 2016) e per il 67.2% da donne (contro il 53% del 2016).

La classe di età più intervistata è infatti quella 15-24 anni (30%), in forte crescita rispetto alla rilevazione precedente (13%). In crescita anche le categorie 25-34 anni (10%, rispetto al 5% del 2016) e 35-44 anni (27%, contro il 22% del 2016). In calo risulta invece la classe di età 45-54 anni (22%, contro il 47% del 2016, quando era risultata la classe più rappresentata). Questi dati si rispecchiano in quelli sul tipo di occupazione. I lavoratori dipendenti risultano essere la categoria più numerosa (47%), seguiti dagli studenti (33%). In generale, i lavoratori (dipendenti, autonomi,



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510

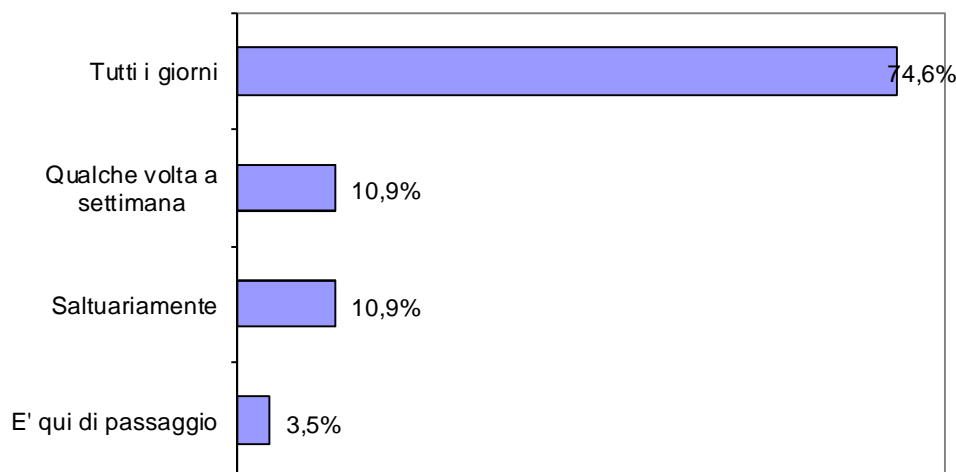
TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

commercianti/imprenditori/dirigenti) rappresentano il 59%, dato in forte calo rispetto al 2016 (80%), mentre crescono gli studenti (nel 2016 rappresentavano solamente il 12% del totale). La crescita del numero di giovani/studenti spiega probabilmente la crescita del numero di coloro che scelgono il servizio pubblico a causa della difficoltà a usare altro mezzo (18%), sebbene la motivazione principale rimanga, in linea con la rilevazione precedente, quella della convenienza economica (62%), seguita dalla velocità nei trasferimenti (43%).

La frequenza e le motivazioni di utilizzo del servizio

Il grafico 1 ci mostra che l'utenza del servizio TFT Arezzo appare un'utenza che usa il servizio tutti i giorni (75%, dato in calo rispetto all'82% della rilevazione precedente) soprattutto per recarsi al lavoro/studio (85%, dato in crescita di dieci punti rispetto alla rilevazione precedente).

Grafico 1. Frequenza di utilizzo del servizio da parte degli intervistati



Al momento dell'intervista si è chiesto agli utenti di TFT Arezzo di specificare il motivo prevalente di utilizzo del servizio. Il grafico 2 mostra che il servizio continua a caratterizzarsi come prevalentemente destinato a motivi di studio/lavoro, mentre si riconfermano le difficoltà a qualificarsi come servizio utilizzato per il tempo libero/turismo. In generale si può notare, tuttavia, come al crescere dell'età aumenti gradualmente la propensione all'utilizzo legato al consumo e al tempo libero.

Grafico 2. Motivazioni di utilizzo del servizio

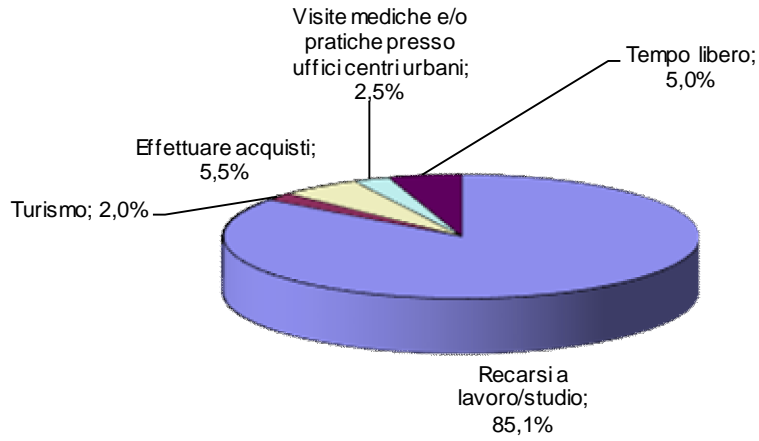


Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
 Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato
 REA 141265
 Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
 C.F. e P.I. 01816540510

Customer satisfaction È Sintesi dei risultati

		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%

Anno 2017

	Importanza	Soddisfazione
Regolarità e puntualità	81	60
Sicurezza	68	64
Pulizia	22	60
Comfort	17	60
Attenzione all'ambiente	1	68
Informazione alla clientela	9	58
Servizio commerciale	2	64



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
 con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: €12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510

L'indagine 2017 ha permesso di rilevare la soddisfazione dei clienti della rete di Trasporto Ferroviario Toscano della provincia di Arezzo relativamente a una serie di indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi TFT.

Il campione è rappresentato per il 33% da uomini e per il 67% da donne. Rispetto alla rilevazione precedente si può dunque notare un rafforzamento nel disequilibrio della rappresentanza di genere a favore delle donne. I dati restituiscono l'immagine di un'utenza a maggioranza giovane. La classe di età più intervistata è infatti quella 15-24 anni (30%), in forte crescita rispetto alla rilevazione precedente (13%). In crescita anche le categorie 25-34 anni (10%, rispetto al 5% del 2016) e 35-44 anni (27%, contro il 22% del 2016). In calo risulta invece la classe di età 45-54 anni (22%, contro il 47% del 2016, quando era risultata la classe più rappresentata). Questi dati si rispecchiano in quelli sul tipo di occupazione. I lavoratori dipendenti risultano essere la categoria più numerosa (47%), seguiti dagli studenti (33%). In generale, i lavoratori (dipendenti, autonomi, commercianti/imprenditori/dirigenti) rappresentano il 59%, dato in forte calo rispetto al 2016 (80%), mentre crescono gli studenti (nel 2016 rappresentavano solamente il 12% del totale). La crescita del numero di giovani/studenti spiega probabilmente la crescita del numero di coloro che scelgono il servizio pubblico a causa della difficoltà a usare altro mezzo (18%), sebbene la motivazione principale rimanga, in linea con la rilevazione precedente, quella della convenienza economica (62%), seguita dalla velocità nei trasferimenti (43%).

Sulla base dell'indagine condotta, l'utenza del servizio TFT Arezzo appare un'utenza che usa il servizio tutti i giorni (75%, dato in calo rispetto all'82% della rilevazione precedente) soprattutto per recarsi al lavoro/studio (85%, dato in crescita di dieci punti rispetto alla rilevazione precedente). Il servizio continua dunque a caratterizzarsi come prevalentemente destinato a motivi di studio/lavoro, mentre si riconfermano le difficoltà a qualificarsi come servizio utilizzato per il tempo libero/turismo. In generale si può notare, tuttavia, come al crescere dell'età aumenti gradualmente la propensione all'utilizzo legato al consumo e al tempo libero.

La fidelizzazione dell'utenza rimane buona (74% di abbonati), ma appare tuttavia in calo di dieci punti rispetto alla rilevazione precedente. Da evidenziare un 23% di non abbonati che utilizza il servizio tutti i giorni (dato in forte crescita rispetto al 10% del 2016), e che quindi rappresenta un potenziale bacino di incremento degli abbonamenti su cui puntare per recuperare la perdita di fidelizzazione registrata rispetto al 2016. Rispetto al dato generale, gli abbonati mostrano un più ampio spettro di motivazioni di utilizzo, dato sorprendente e su cui riflettere, soprattutto per capire



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

le motivazioni del perché una percentuale di coloro che utilizzano il servizio per attività quotidiane (lavoro/studio) rinuncia però al titolo di abbonamento.

Gli aspetti del servizio che gli utenti mostrano di privilegiare sono la regolarità/puntualità (81%), che si conferma l'aspetto prioritario, seguita dalla sicurezza (68%), dalla pulizia (22%) e dal comfort (17%). Scarsa continua a essere l'importanza attribuita dall'utenza a fattori come informazione alla clientela (comunque in crescita), attenzione all'ambiente e servizio commerciale.

L'utenza, così configurata, mostra un buon livello di apprezzamento nei confronti del servizio offerto. Il livello di soddisfazione generale degli utenti (ottenuto aggregando le tre modalità di risposta abbastanza soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto) risulta alto (85%), ma in calo rispetto al 2016 (92%). Il 15% dell'utenza si dichiara insoddisfatto del servizio. La percentuale di soddisfazione generale cresce tra i non abbonati (87%).

L'analisi dei singoli indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi di TFT evidenzia come punti di forza nella soddisfazione dell'utenza la riduzione dell'inquinamento (in linea con il 2016) e la sicurezza del viaggio. Punti di debolezza, in linea con la rilevazione precedente, la frequenza delle corse, le informazioni sul servizio e i servizi per viaggiatori portatori di handicap.

L'indice sintetico di qualità percepita (ottenuto sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori) per il 2017 risulta pari a 61, in calo rispetto all'anno precedente (67), a causa della percezione maggiormente negativa relativa a tutti gli aspetti del servizio, sebbene in misura diversa. Gli indici di soddisfazione più alti, in linea con la rilevazione precedente, vengono mostrati da attenzione all'ambiente (68), sicurezza e livello del servizio commerciale (64). Gli indici più bassi sono quelli relativi a informazioni alla clientela (58), servizi per disabili (57) e integrazione modale (56).

L'immagine complessiva che gli utenti hanno del servizio offerto da TFT Arezzo può essere sintetizzata combinando i fattori indicati dall'utenza come prioritari e i livelli di soddisfazione ad essi relativi. L'analisi congiunta di queste due dimensioni consente di riflettere sulle strategie più idonee per il futuro.

La mappa della qualità percepita segnala, per alcuni degli indicatori, la posizione rispetto all'importanza attribuita e alla soddisfazione media. Il posizionamento degli indicatori sulla mappa delinea quattro quadranti.



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Il quadrante in alto a destra ó **area obiettivo** ó indica buoni livelli di soddisfazione parallelamente a una forte importanza attribuita. L'unico fattore che si colloca in questo quadrante è la **sicurezza**, in linea con quanto risultato anche dalla rilevazione precedente. Sarà importante continuare a monitorare i livelli di soddisfazione relativi a tale fattore, tanto più in considerazione del fatto che, pur rimanendo alto, l'indice di soddisfazione ad esso relativo appare in calo (-6) rispetto al 2016.

Il quadrante in basso a sinistra ó **area di attenzione** ó indica fattori per i quali il livello di soddisfazione è basso, ma ai quali parallelamente non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori **comfort**, **informazioni alla clientela** (in linea rispetto alla rilevazione precedente), e **pulizia**.

Il quadrante in alto a sinistra ó **area di mantenimento** ó vede la presenza di fattori come **servizio commerciale** e **attenzione all'ambiente**. La presenza in questo quadrante indica un buon livello di soddisfazione, per fattori però ai quali non è attribuita un'importanza molto elevata. Sarà opportuno probabilmente realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza di tali fattori nella considerazione degli utenti.

Infine, il quadrante in basso a destra ó **area critica** ó è caratterizzato da un'importanza altissima e da una soddisfazione più bassa della media. Vi si posiziona il fattore **regolarità/puntualità** (confermato rispetto alla rilevazione precedente). Sarà dunque su tale fattore, e sulla percezione di soddisfazione ad esso relativa, che occorrerà intervenire, soprattutto in considerazione del fatto che anche questo fattore mostra un indice di soddisfazione in calo rispetto alla rilevazione precedente (-7).

La comparazione tra importanza attribuita ad alcuni fattori e livello di soddisfazione ad essi relativo può fornire alcuni spunti di riflessione. Il divario dei valori riguardanti il fattore regolarità/puntualità (60 di soddisfazione per 81 di importanza) spiega la sua posizione in area critica. Da notare come il fattore pulizia sia passato da area di mantenimento ad area di attenzione, in considerazione del fatto che, a fronte di una maggiore importanza attribuitagli, il livello di soddisfazione ad esso attribuito è invece in calo.

In conclusione, il livello di qualità del servizio offerto da TFT Arezzo per il 2017 appare sostanzialmente buono, descrivendo assetti organizzativi e professionali apprezzati dall'utenza. La regolarità/puntualità del servizio si conferma come elemento di criticità, e deve dunque essere monitorato per migliorare l'apprezzamento complessivo dell'utenza per il servizio offerto dall'azienda. Gli obiettivi su cui sembra più realistico poter lavorare nel medio periodo sono dunque, da una parte, quello di cercare di far avvicinare all'area obiettivo il fattore



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516

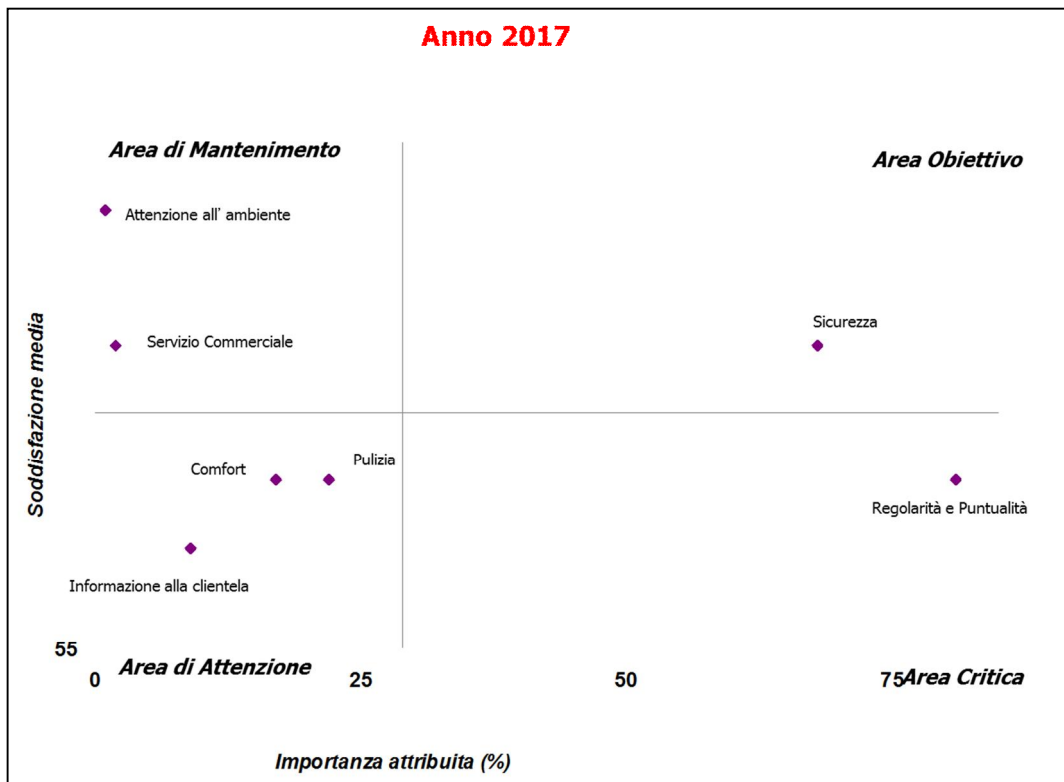


Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: Ö12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

regolarità/puntualità, accrescendo il grado di soddisfazione attraverso un miglioramento del servizio offerto, in considerazione dell'alta importanza ad esso attribuita; dall'altra, monitorare alcuni fattori, in particolare quello della pulizia, che registrano bassi livelli di soddisfazione a fronte di una crescente importanza attribuita, con il rischio che possano divenire fattori critici nella valutazione complessiva del servizio. Attenzione andrà posta anche al fattore sicurezza, al momento l'unico in area obiettivo, che ha mostrato una riduzione del livello di soddisfazione ad esso relativo.

Mappa della qualità percepita



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: €12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510

I fattori della qualità

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

L'indice sintetico di qualità percepita nel 2017 è di 61 (in una scala che va da 0 a 100) e risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (11).

Ecco i risultati:

• sicurezza	64%
• regolarità del servizio	60%
• pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	60%
• comfort del viaggio a bordo e sul percorso	60%
• servizi per disabili	57%
• informazioni alla clientela	58%
• aspetti relazionali e di comunicazione	62%
• livello di servizio commerciale e nel front office	64%
• integrazione modale	56%
• attenzione all'ambiente	68%
• servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	63%

Nella seguente tabella vengono confrontate le soddisfazioni medie di ciascun indicatore negli anni 2016 e 2017.

L'indice sintetico di qualità è uguale a 67 per l'anno 2016 e 61 per l'anno 2017.



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Via Guido Monaco, 37 È 52100 AREZZO
Capitale Sociale: €12.500.000,00 int. Versato
REA 141265
Tel. 0575 39881 È Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510

	<i>Anno 2016</i>	<i>Anno 2017</i>
Attenzione all'ambiente	74	68
Sicurezza del viaggiatore	70	64
Livello di servizio commerciale e nel front office	68	64
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	67	63
Aspetti relazionali e di comunicazione	68	62
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	63	60
Regolarità del servizio	67	60
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	67	60
Informazione alla clientela	62	58
Servizi per i disabili	63	57
Integrazione modale	66	56



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 È Registro Imprese N. 00092220516