

Bolzano, ottobre 2009

## **Rilevazione della soddisfazione dei clienti della SASA SpAAG**

*Risultati dell'indagine condotta, nel mese di maggio 2009, sul servizio di trasporto pubblico erogato dalla SASA SpA-AG sulle linee urbane ed extraurbane di Bolzano, Laives, Merano e Lana.*

Con l'obiettivo di conoscere la propria clientela, misurare la propria prestazione ed individuare le azioni di miglioramento, la SASA SpA-AG ha incaricato l'Istituto 'Apollis', Ricerche Sociali e Demoscopia alla conduzione di una rilevazione sulla soddisfazione degli utenti.

I cittadini sono stati intervistati telefonicamente per giudicare trenta aspetti di qualità del servizio tramite una scala di valutazione da 0 a 10.

Sono stati sottoposti al giudizio degli intervistati gli aspetti più importanti della qualità del servizio:

- **Autista:** disponibilità, stile di guida, gentilezza, modo in cui si viene informati, conoscenza degli orari.
- **Prodotto:** aspetti fondamentali del servizio quali la rete delle linee, la frequenza delle corse durante il giorno, la puntualità e affidabilità, la quantità delle fermate, il numero di controlli a bordo.
- **Pulizia e comfort:** pulizia e comfort di autobus e fermate, offerta di posti a sedere.
- **Informazioni:** informazioni alle fermate, libretto degli orari, informazioni negli autobus ed in caso di sciopero.
- **Tariffe:** offerta di titoli di viaggio, prezzi, numero di punti vendita, modo obliterazione.
- **Sicurezza:** sicurezza presso le fermate e negli autobus di sera.

Tramite un procedimento statistico è stato possibile verificare quali degli aspetti sopra riportati influenzano maggiormente la soddisfazione degli utenti: '**Prodotto**' e '**Autista**'.

La rete delle linee e la durata dei tragitti, aspetti che rientrano senza dubbio in una serie di aspetti basilari del trasporto pubblico, sono sicuramente da considerare come due punti di forza della SASA SpA-AG. Buone valutazioni vengono raggiunte anche dal numero delle fermate e dalla frequenza delle corse.

Altri aspetti fondamentali di un servizio di trasporto pubblico sono la puntualità e l'affidabilità: l'utenza della SASA SpA-AG giudica questi due aspetti in modo critico, e pertanto migliorabile.

Rispetto al 2007 aumenta il senso di sicurezza in particolare sugli autobus. Un po' diverso invece il giudizio del senso di sicurezza che si prova alle fermate di sera: qui alcuni utenti lamentano una situazione percepita in parte come difficile.

Per quanto riguarda i conducenti, gli utenti hanno giudicato positivamente l'immagine verso l'esterno, la gentilezza, e la disponibilità. Viene confermato che il livello di efficienza del personale è buono e che per questo viene apprezzato dall'utenza. L'unico aspetto che viene considerato come punto di debolezza è "lo stile di guida": in questo campo non si registrano cambiamenti rispetto al 2007.

E' apprezzato il comfort alle fermate, del quale gli utenti percepiscono un miglioramento. Il numero di posti a sedere sugli autobus è un aspetto giudicato come molto importante ma è anche l'unico che riceve una votazione sotto la media.

Gli aspetti relativi al sistema tariffario non influiscono in modo particolare sulla soddisfazione complessiva, ciò nonostante vengono valutati positivamente il prezzo, il modo di obliterare ed anche l'offerta dei diversi titoli di viaggio. La capillarità dei punti vendita, invece, è l'aspetto giudicato in modo meno soddisfacente, con una sensibile riduzione della soddisfazione rispetto al 2007.

Si registrano senza dubbio dei miglioramenti del servizio, alcuni aspetti migliorati però rientrano tra gli aspetti di marginale importanza mentre alcuni aspetti che nel 2007 erano considerati come punti di debolezza rimangono invariati anche nel 2009: si tratta in particolare del numero di posti a sedere, della puntualità ed affidabilità, dello stile di guida degli autisti, ma anche della frequenza delle corse serali.

In generale, la soddisfazione complessiva relativa al servizio offerto dalla SASA SpA-AG è leggermente **umentata** (giudizio complessivo medio: **7,74** nel 2009 e **7,63** nel 2007), mentre rimane costante nel tempo il numero di persone particolarmente insoddisfatte.

<b>Fattori di qualità</b>	<b>TOT 2007</b>	<b>TOT 2009</b>	diff.
<b>Puntualità</b>	6,92	6,9	<b>-0,02</b>
<b>Pulizia dei mezzi (interna)</b>	7,32	7,1	<b>-0,22</b>
<b>Pulizia dei mezzi (esterna)</b>	7,54	7,3	<b>-0,24</b>
Controlli a bordo	5,15	5,6	0,45
Comportamento del personale: disponibilità	7,39	7,4	0,01
<b>Comportamento del personale: gentilezza</b>	7,54	7,4	<b>-0,14</b>
<b>Comportamento del personale: stile di guida</b>	7,02	7,0	<b>-0,02</b>
Informazioni al pubblico: informazioni orari - fermate	6,99	7,6	0,61
Informazioni al pubblico: libretto orario	7,59	7,9	0,31
Informazioni al pubblico: a bordo autobus	7,14	7,2	0,06
<b>Informazioni al pubblico: da autisti e controllori</b>	7,54	7,5	<b>-0,04</b>
<b>Quantità punti vendita distribuzione titoli di viaggio</b>	6,42	6,0	<b>-0,42</b>
Frequenza corse e numero di fermate	7,61	7,80	0,19
<b>Giudizio complessivo sul trasporto autobus della SASA SpA-AG</b>	7,63	7,74	<b>0,11</b>