

Ordine del Giorno del 13/11/2013

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° 3

Deliberazione n°

del

OGGETTO DELLA PROPOSTA

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2013. PRESA D'ATTO

Il Direttore Generale, d'intesa con il Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta, quale componente lo Staff Qualità Aziendale, riferisce quanto segue:

Premesso che:

- ☐ L'AMAT è titolare di certificazione di qualità, rilasciata secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008, relativa all'attività di erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane e suburbane;
- ☐ In attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11.07.1995, n° 273, nonché sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30/12/1998, l'AMAT ha emesso la *Carta della Mobilità*, estesa anche al settore Sosta Tariffata, quale strumento di dialogo con la clientela e di assunzione di reciproci impegni e doveri;
- ☐ Entrambi i documenti anzidetti prevedono, tra l'altro, che sia costantemente monitorato il grado di soddisfazione della clientela rispetto a standard predefiniti e caratteristici dei servizi erogati. Il metodo più diffuso di misurazione del grado di soddisfazione della clientela è quello dell'indagine "Customer Satisfaction", generalmente condotta attraverso la somministrazione di questionari alla clientela.

Rilevato che:

- ☐ Lo Staff Qualità AMAT, composto dal Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta, p.i. Cosimo Russo, relativamente all'anno 2013 ha organizzato e condotto, avvalendosi esclusivamente del personale aziendale, l'indagine di Customer Satisfaction presso la clientela AMAT, sia del trasporto pubblico locale sia del settore sosta tariffata. Tale indagine si è tenuta nell'arco di tempo compreso tra il 10/06/2013 ed il 30/09/2013, durante il quale sono state condotte circa 980 interviste;
- ☐ Sulla scorta dei circa 700 questionari sottoposti alla clientela del trasporto pubblico locale, dal Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta ha condotto un'analisi delle risultanze e ha redatto l'allegata relazione nella quale, oltre ad una definizione della tipologia della clientela del trasporto pubblico locale AMAT (Abbonato – cliente abituale – occasionale), alla sua identità (uomo – donna), età e professione, sono state riepilogate le valutazioni espresse dalla clientela sui seguenti fattori di qualità:
 - **Sicurezza del viaggio;**
 - **Puntualità;**
 - **Pulizia;**
 - **Comfort del viaggio;**

- **Infrastrutture;**
- **Informazioni;**
- **Cortesia del personale;**
- **Rete di vendita.**

❑ Sulla scorta, invece, dei 280 questionari sottoposti alla clientela del settore sosta tariffata, è stata condotta un'analisi delle risultanze, riportate nell'allegata relazione, nella quale, oltre ad una definizione della tipologia della clientela dei parcheggi a pagamento AMAT (Residente - Abbonato - cliente abituale - occasionale), alla sua identità (uomo - donna), età e professione, sono state riepilogate le valutazioni espresse dalla clientela sui seguenti fattori di qualità:

- **Disponibilità stalli di sosta;**
- **Qualità del servizio nelle aree di sosta;**
- **Disponibilità dei parcometri;**
- **Segnaletica;**
- **Cortesia del personale;**
- **Informazioni;**
- **Punti vendita.**

❑ I dati rilevati, relativamente al trasporto pubblico, sono stati, inoltre, posti a confronto con quelli delle indagini condotte negli anni precedenti, a partire dal 2007. Alla clientela è stato chiesto, anche, di indicare quali fossero gli aspetti più importanti del servizio di trasporto e del servizio sosta tariffata, nonché di fornire suggerimenti per migliorare il servizio medesimo;

❑ Dalle risposte fornite e dalla conseguente analisi condotta sono emersi i seguenti aspetti di maggior rilievo:

Trasporto pubblico:

- Sicurezza del viaggio	Non soddisfatti
- Puntualità degli Autobus	Non soddisfatti
- Pulizia degli Autobus	Non Soddisfatti
- Informazione sulle corse	Soddisfatti
- Cortesia del personale	Soddisfatti
- Comfort del viaggio	Non Soddisfatti
- Infrastrutture	Soddisfatti
- Distribuzione dei punti vendita	Soddisfatti

Sosta Tariffata

- Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento	Non soddisfatti
- Qualità del servizio nelle Aree di Sosta	Soddisfatti
- Disponibilità dei parcometri	Non Soddisfatti
- Segnaletica verticale	Soddisfatti
- Cortesia del personale	Soddisfatti
- Informazioni alla clientela	Soddisfatti
- Distribuzione dei punti vendita	Soddisfatti

❑ La clientela, nel complesso, ha espresso un giudizio positivo sull'Azienda AMAT ed ha indicato che gli aspetti per i quali è atteso un miglioramento sono:

- 1) una maggiore sicurezza e agibilità del trasporto;
- 2) una maggiore igiene dei mezzi in esercizio nel corso della giornata;
- 3) una maggiore puntualità delle corse;
- 4) maggior confort dei bus;
- 5) più controlli sull'evasione.
- 6) maggiori aree di sosta;

- 7) una riduzione del costo degli abbonamenti della sosta per lavoratori;
- 8) una riduzione della tariffa della sosta.

Firmato: Il Responsabile Area Esercizio/Sosta: p.i. Cosimo Russo

Firmato: Il Direttore Generale: Ing. Giovanni Matichecchia

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Vista la relazione conclusiva dell'indagine Customer Satisfaction 2013 condotta dal Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta, quale componente lo Staff Qualità Aziendale;
- Visti lo Statuto Sociale ed il Codice Civile;

a voti unanimi _____

DELIBERA

- 1) Di prendere atto dell'allegata relazione redatta dal Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta in merito all'indagine di "Customer Satisfaction" riferita all'anno 2013 e condotta presso la clientela dell'AMAT, sia del trasporto pubblico locale sia del settore sosta tariffata.
- 2) Di impegnare, sulla base delle risultanze evidenziate in tale relazione, il Comitato Qualità ed i competenti Responsabili aziendali ad adottare i necessari interventi per riportare al grado di soddisfazione quegli standard che la clientela ha, in maggioranza, qualificato come insoddisfacenti.



INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION AMAT S.p.A. - 2013

SOSTA A PAGAMENTO



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010- AMAT S.p.A.

a cura dello Staff Qualità AMAT S.p.A.

PREMESSA

L'indagine di CUSTOMER SATISFACTION 2013, realizzata mediante la somministrazione di complessivi 980 questionari (n°700 per il TPL e n°280 per la Sosta Tariffata) dal personale adibito alle mansioni di "assistente scuolabus" opportunamente affiancato da verificatori titoli di viaggio e da Operatori della Mobilità, è frutto del lavoro dello Staff Qualità.

L'indagine, di cui si espongono nel seguito i risultati si articola in 3 sezioni:

1. la prima sezione è incentrata sulla valutazione delle performance di qualità del servizio di trasporto pubblico riferita all'anno 2013 e sull'evoluzione delle performance di qualità del servizio di trasporto pubblico nel corso degli anni 2007 - 2013;
2. la seconda sezione presenta i risultati della indagine riguardante la sosta tariffata, affidata dal Comune di Taranto alla Società AMAT dall'agosto del 2007;
3. la terza sezione è dedicata alle riflessioni conclusive.

SEZIONE UNO

IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Realizzazione dell'indagine

Nel progettare il questionario, la cui realizzazione, elaborazione dei dati raccolti e analisi valutativa è stata condotta esclusivamente da personale aziendale, sono stati tenuti presenti i seguenti riferimenti:

- Norma UNI EN ISO 9001:2008, paragrafo 8.2.1.;
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica sulla qualità percepita dai cittadini del 23/04/2004;
- DPCM DEL 30/12/1998.

Definizione dell'obiettivo

L'indagine si è proposta di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ⇒ Verificare il livello di soddisfazione dei cittadini in merito agli standard di qualità individuati dal DPCM del 27/01/1994 e dal DPCM del 30/12/1998;
- ⇒ Verificare il livello di soddisfazione dei cittadini sul servizio di trasporto pubblico gestito dall'AMAT S.p.A. nel suo complesso;
- ⇒ Individuare gli aspetti del servizio di trasporto pubblico percepiti come prioritari dagli utenti per indirizzare le scelte future dell'AMAT S.p.A. dirette al loro miglioramento;
- ⇒ Raccogliere proposte di interventi migliorativi per fornire un servizio di qualità.

Scelta del tipo di intervista

Il questionario è stato somministrato agli utenti dal 10 giugno al 30 settembre 2013 dal personale adibito alle mansioni di "assistente scuolabus", opportunamente affiancato da verificatori titoli di viaggio e da Operatori della Mobilità.

I luoghi di incontro con il pubblico sono stati i mezzi pubblici, i capolinea e l'ufficio commerciale dell'AMAT S.p.A.

Il personale è stato impegnato in un breve corso di formazione tenuto dal Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta (Staff Qualità) nel corso del quale sono state fornite delle linee guida e degli ausili didattici per svolgere al meglio il lavoro.

Stesura del questionario

L'indagine è stata condotta utilizzando lo schema di questionario (all.1) utilizzato e consolidato nelle passate edizioni che, come è noto, nella sua stesura ha osservato le prescrizioni di cui al DPCM 30/12/1998 per l'individuazione degli standard di qualità da sottoporre al giudizio degli utenti attraverso il monitoraggio.

Selezione delle unità del campione da intervistare

Il questionario è stato distribuito in modo non specifico agli utenti del servizio di trasporto pubblico tra cui sono state individuate tre precise tipologie:

1. coloro che utilizzano il bus in modo continuo, avvalendosi dell'abbonamento;
2. coloro che utilizzano il bus in modo occasionale, poche volte nel corso del mese avvalendosi del biglietto;
3. coloro che utilizzano il bus in modo abituale, fino a tre volte a settimana avvalendosi del biglietto.

Risultati della rilevazione

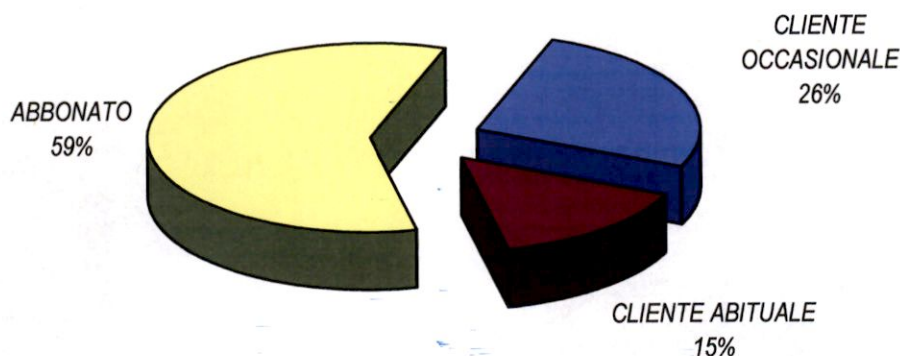
Il numero dei questionari, debitamente compilati, è risultato pari a 700, sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti.

Nel predisporre il questionario si è inteso sollecitare gli intervistati a produrre due ordini di informazioni:

- 1) quelle dirette a conoscere l'identità dell'intervistato;
- 2) quelle destinate a conoscere il giudizio dell'utente in merito agli standard di qualità del servizio;
- 3) quelle destinate a conoscere il giudizio complessivo sull'Azienda.

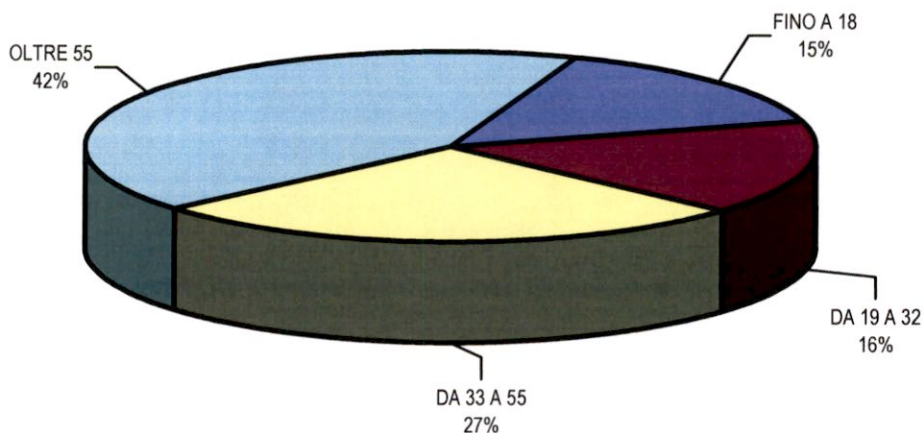
Qui di seguito si illustrano i risultati delle interviste:

Identità del campione intervistato

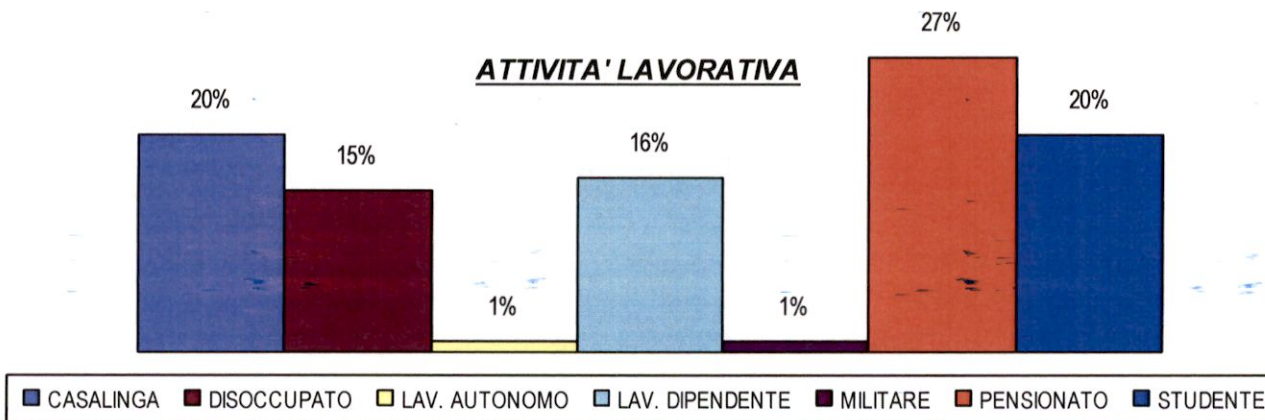


Il 59% degli utenti intervistati utilizza il mezzo pubblico con continuità tanto da acquistare l'abbonamento, il 15% ne fa uso abitualmente, il 26% si avvale del bus in modo occasionale.

ETA' DEGLI UTENTI INTERVISTATI

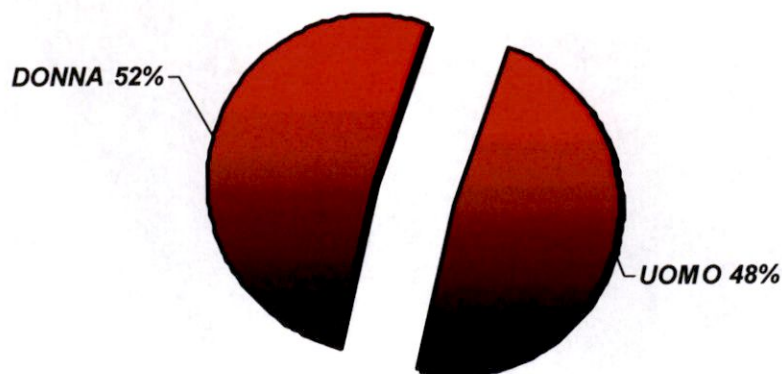


Il 42% degli intervistati ha una età superiore ai 55 anni, il 27% ha una età compresa tra 33 e 55 anni, il 16% rientra nella fascia di età compresa tra 19 e 32 anni, Il restante 15% è costituito da giovani fino a 18 anni.



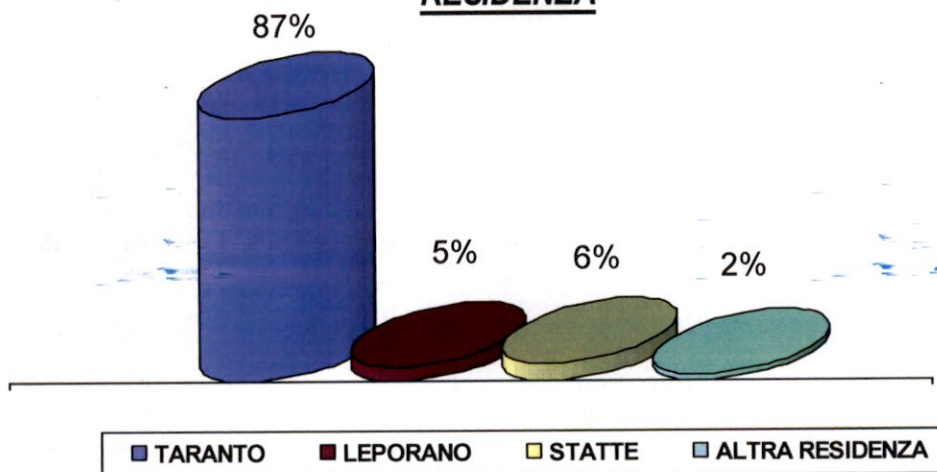
Il campione intervistato svolge la seguente attività lavorativa (nel grafico da sinistra verso destra): casalinghe 20%, non occupati 15%, lavoratori autonomi 1%, lavoratori dipendenti 16%, militari 1%, pensionati 27%, studenti per 20% .

SESSO DEGLI INTERVISTATI



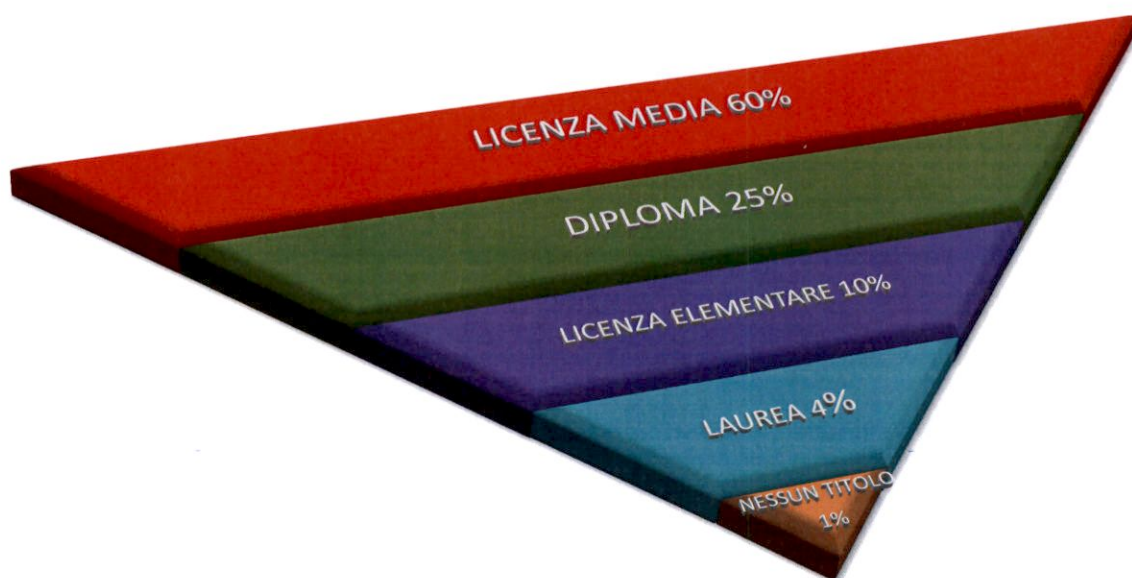
Il campione esaminato è risultato essere prevalentemente caratterizzato da donne.

RESIDENZA



Si è ritenuto opportuno rilevare la provenienza dell'intervistato per conoscere l'origine del suo spostamento: è emerso che maggior parte degli utenti intervistati (87%) risiede nel Comune di Taranto.

TITOLO DI STUDIO DEGLI INTERVISTATI



Il relazione al titolo di studio il campione si compone per il 60% da persone in possesso della licenza media, per il 25% da diplomati, per il 10% da coloro che sono in possesso della licenza elementare, per il 4% da laureati, l'1% non possiede alcun titolo di studio.

Risposte finalizzate a conoscere il parere degli intervistati sugli standard di qualità del servizio.

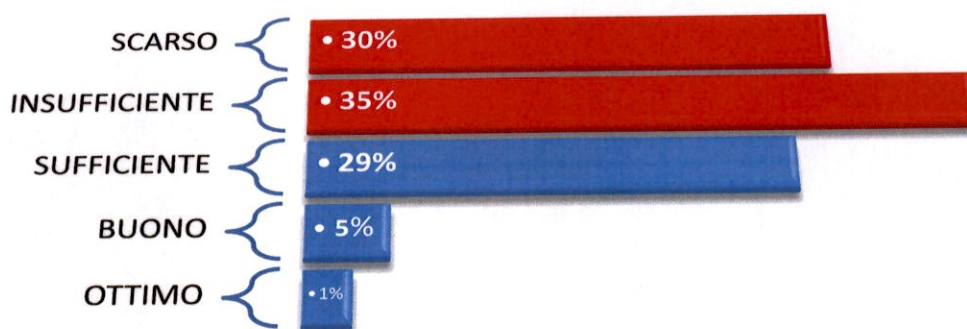
Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un parere sugli standard di qualità del servizio di trasporto pubblico richiamati nella Carta della Mobilità AMAT. Le possibilità di giudizio sugli standard offerte agli utenti e indicate nel questionario sono state le seguenti: scarso, insufficiente, sufficiente, buono ottimo.

Di seguito si espongono i risultati delle rilevazioni:

Sicurezza del Viaggio.

Gli intervistati sono stati interrogati sulla sicurezza del viaggio intesa in termini di incolumità fisica della persona e salvaguardia dei beni trasportati.

SICUREZZA DEL VIAGGIO



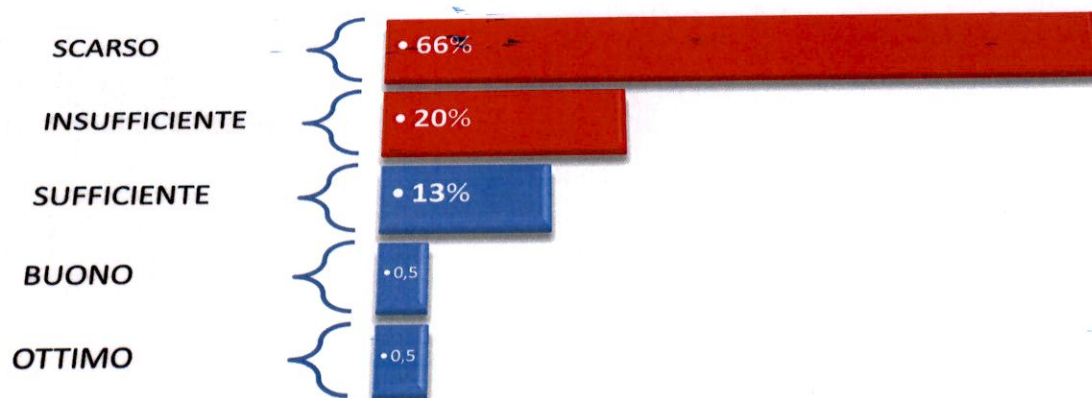
Il 30% degli intervistati ha dichiarato che il livello di sicurezza dei mezzi pubblici è scarso, il 35% che è insufficiente, il 29% che è sufficiente, il 5% che è buono, l'1% che è ottimo.

Si osserva che la quota più alta degli intervistati, il 35%, ha rilevato che il livello di sicurezza è insufficiente. Se si sommano i risultati positivi e quelli negativi, il giudizio degli utenti è complessivamente sfavorevole all'Azienda: infatti il 65% degli intervistati si è espresso negativamente a fronte del 35% che si è espresso positivamente.

Puntualità.

Il campione è stato interrogato sulla regolarità del viaggio intesa in termini di garanzia della puntualità del servizio offerto e dalla certezza di raggiungere le proprie destinazioni in tempi precisi.

PUNTUALITÀ



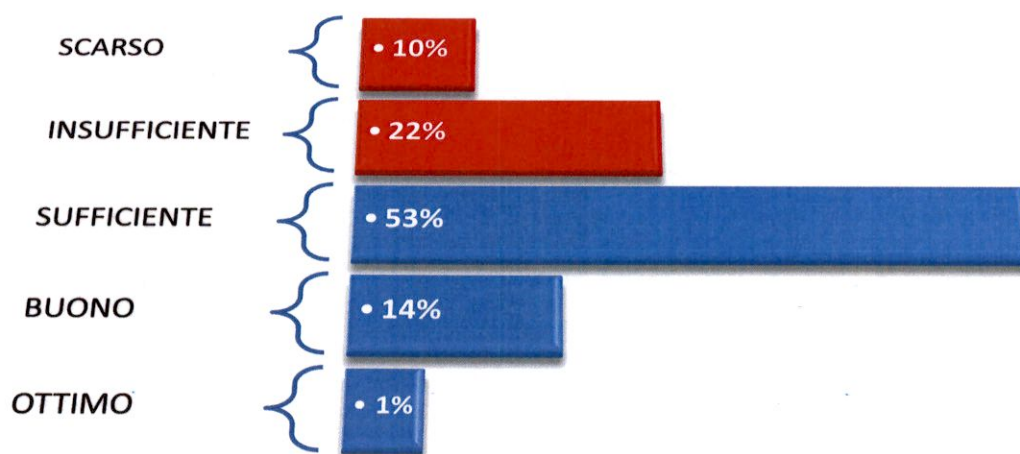
Una larga maggioranza degli intervistati ha rilevato che il livello di puntualità è inaccettabile: il 66%, infatti, lo ha giudicato scarso. Ha ritenuto insufficiente tale standard anche il 20% degli intervistati.

Ne deriva che la maggior parte del campione intervistato (86%) giudica negativamente tale fattore, di contro solo il 14% degli utenti si è espresso positivamente (1% sufficiente, 0,5% buono, 0,5% ottimo).

Informazioni.

Agli intervistati è stato chiesto se le informazioni fornite al pubblico, sia sul servizio che sugli aspetti aziendali di maggiore utilità per gli stessi, siano qualificate, puntuali e capillari. In particolare si è chiesto se gli intervistati fossero soddisfatti dalla linea telefonica dedicata, sito internet, stampa, TV, personale di front-office.

INFORMAZIONI



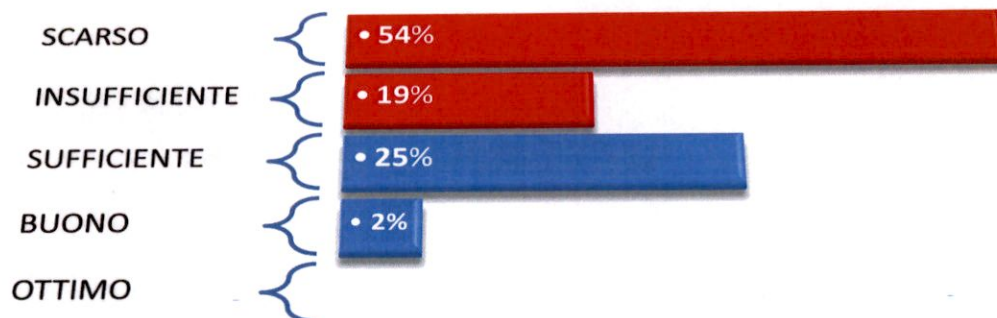
La maggioranza degli intervistati ha espresso il proprio gradimento sul servizio informazioni: il 53% ritiene che sia sufficiente, il 14% buono, l'1% ottimo, il 22% insufficiente ed infine il 10% scarso.

Il giudizio complessivo del campione su questo standard è positivo per il 68%, è negativo per il 32%.

Pulizia dei mezzi.

Lo standard sul quale è stato rivolto il quesito riguarda le condizioni igieniche dei mezzi di trasporto interne ed esterne.

PULIZIA AUTOBUS

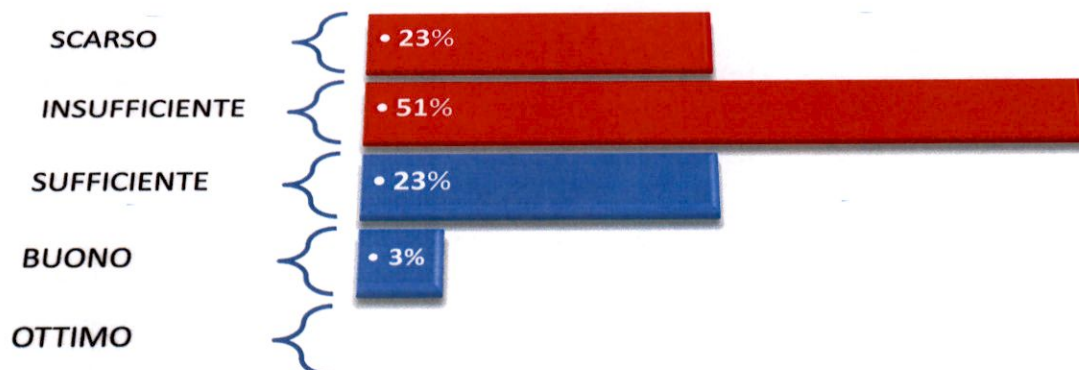


Il 54% degli intervistati ha espresso un giudizio di scarso, il 19% ha dichiarato che il livello di pulizia dei mezzi pubblici è insufficiente, il 25% ha rilevato che è solo sufficiente, il 2% che è buono. Nessuno ha espresso un giudizio di ottimo. E' evidente che l'opinione prevalente (73%) degli intervistati su tale fattore è negativa e solo per il 27% non lo è.

Comfort del viaggio.

Lo standard si riferisce al comfort del viaggio, in particolare alla climatizzazione, alle sedute e all'affollamento della vettura che possono dissuadere o incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico.

COMFORT DEL VIAGGIO

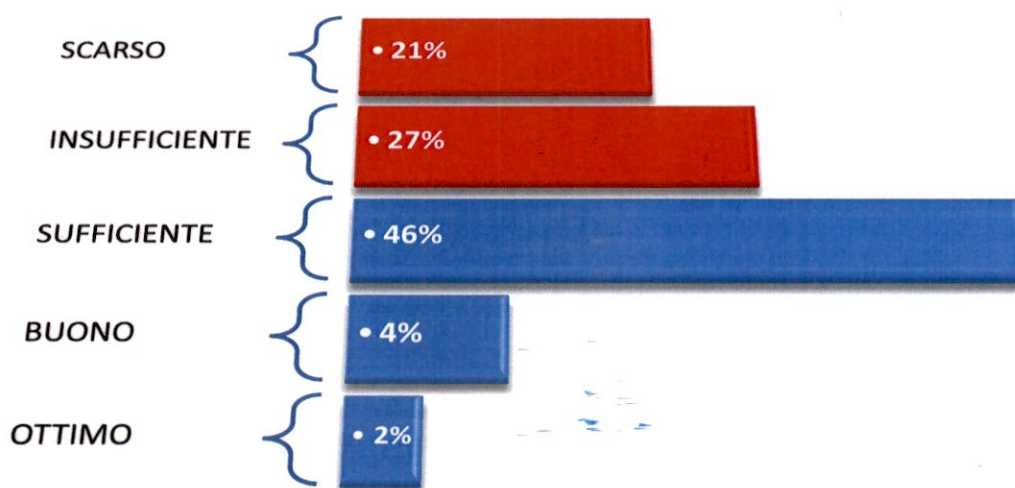


Il 23% degli intervistati ha espresso un giudizio di scarso sul livello di comfort , il 51% ha dichiarato tale livello insufficiente, il 23% ha rilevato che il confort dei mezzi pubblici è solo sufficiente, il 2% buono. Nessuno ha espresso un giudizio di ottimo. Anche in questo caso è evidente che per il 74% degli intervistati la percezione di tale fattore è negativa e solo per il 26% non lo è.

Manutenzione delle infrastrutture.

Lo standard si riferisce al numero e alla manutenzione delle strutture di attesa del pubblico, in particolare la sala di attesa dell'ufficio vendite, le paline e le pensiline.

MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE

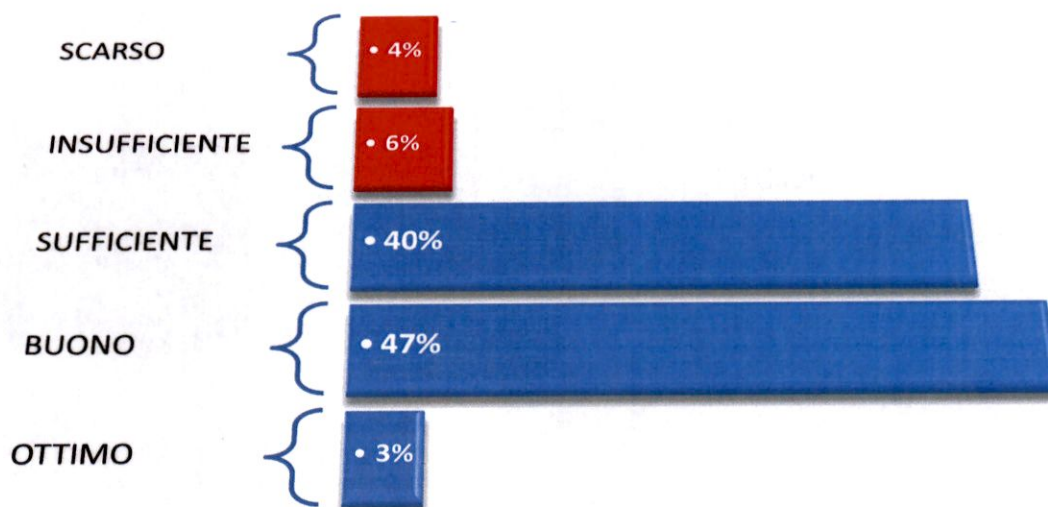


La maggioranza degli interessati il 52% ha espresso un giudizio positivo su questo fattore: 46% sufficiente, 4% buono, 2% ottimo. Solo il 48% degli intervistati ha espresso un giudizio negativo composto per il 27% da insufficienza e per il 21% da scarsità.

Cortesia del personale.

Lo standard concerne il personale di guida, quello ispettivo, il personale degli uffici aperti al pubblico e quello del servizio informazioni. Essi sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

CORTESIA DEL PERSONALE

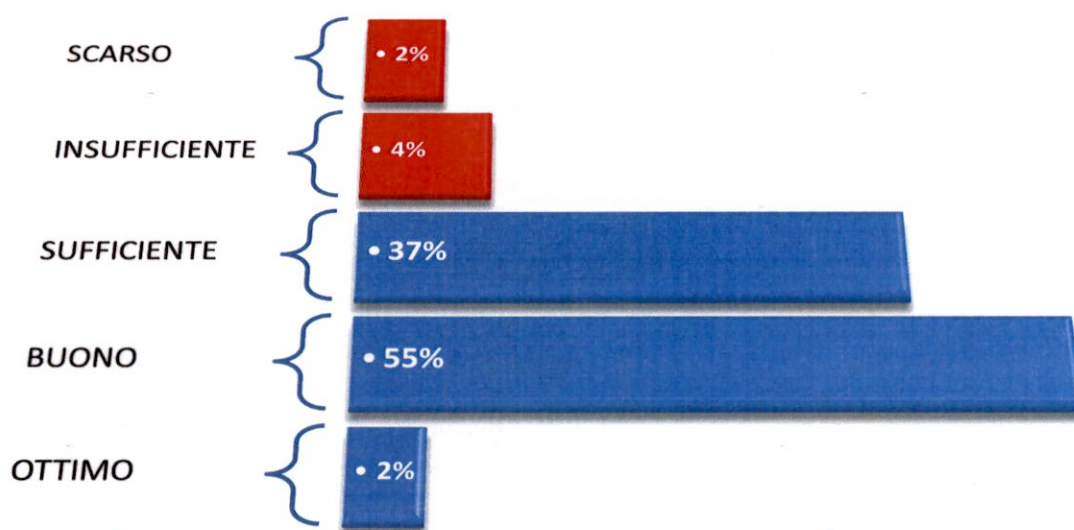


Il 40% del campione intervistato ha espresso un giudizio di sufficiente, il 47% ha espresso il giudizio di buono, il 3% di ottimo, il 4% scarso e il 6% insufficiente. Il giudizio complessivo degli intervistati sul fattore "cortesia del personale" è quindi positivo per il 90%, è negativo per il 10%.

Distribuzione dei punti vendita.

Lo standard concerne l'aspetto commerciale dell'attività, inteso nel senso di rendere il più agevole possibile il momento dell'acquisto o del rinnovo dei titoli di viaggio.

DISTRIBUZIONE PUNTI VENDITA

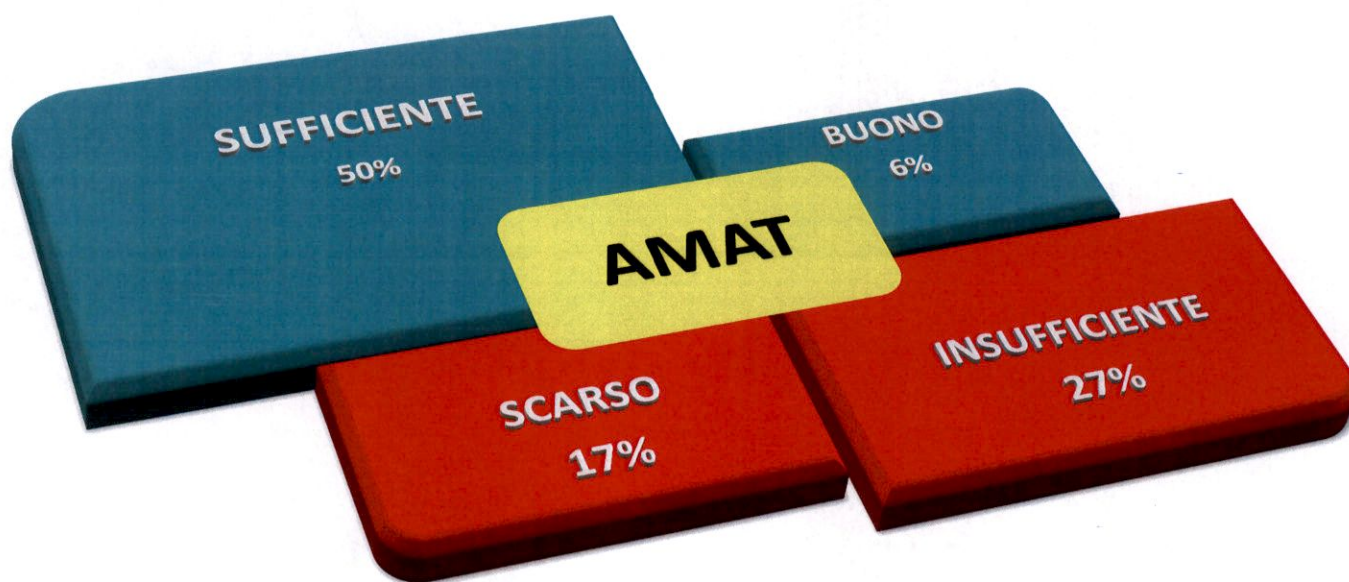


Il 55% ha espresso un giudizio di buono, il 37% di sufficiente, il 2% di ottimo, il 4% di insufficiente, il 2% di scarso.

Il giudizio complessivo degli intervistati sullo standard per il 94% è quindi positivo, per il 6% è negativo.

Giudizio complessivo sull'AMAT Spa

Agli intervistati è stato anche chiesto di esprimere un giudizio complessivo sul servizio fornito dall'Azienda, che a dispetto dell'opinione negativa registrata su alcuni standard del servizio, è stato positivo per il 56% (50% sufficiente, 6% buono) e negativo per il 44% (17% scarso e 27% insufficiente).

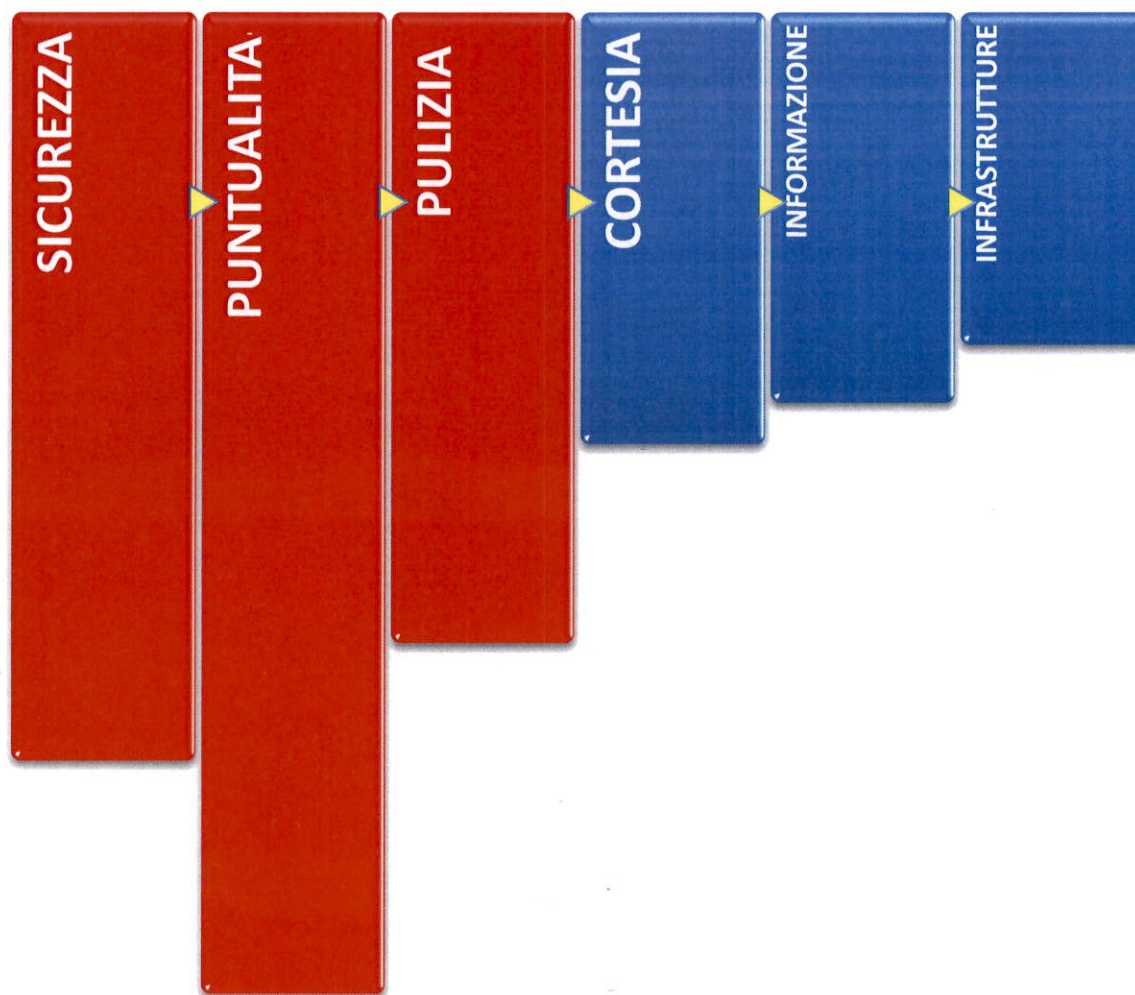


Standard da privilegiare e suggerimenti per migliorare il servizio

Oltre al giudizio sugli standard, è stato chiesto all'utenza di esprimere una preferenza verso gli aspetti del servizio ritenuti prioritari, e quindi da privilegiare negli investimenti aziendali, nonché di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per quanto concerne il primo argomento, gli intervistati hanno accreditato particolare valenza alla puntualità (38%), alla sicurezza (30%) e alla pulizia (24%). Confermando che gli standard sui quali le persone hanno espresso un giudizio negativo, sono gli stessi ritenuti prioritari e sui quali è necessario concentrare i maggiori interventi riorganizzativi.

STANDARD QUALITATIVI

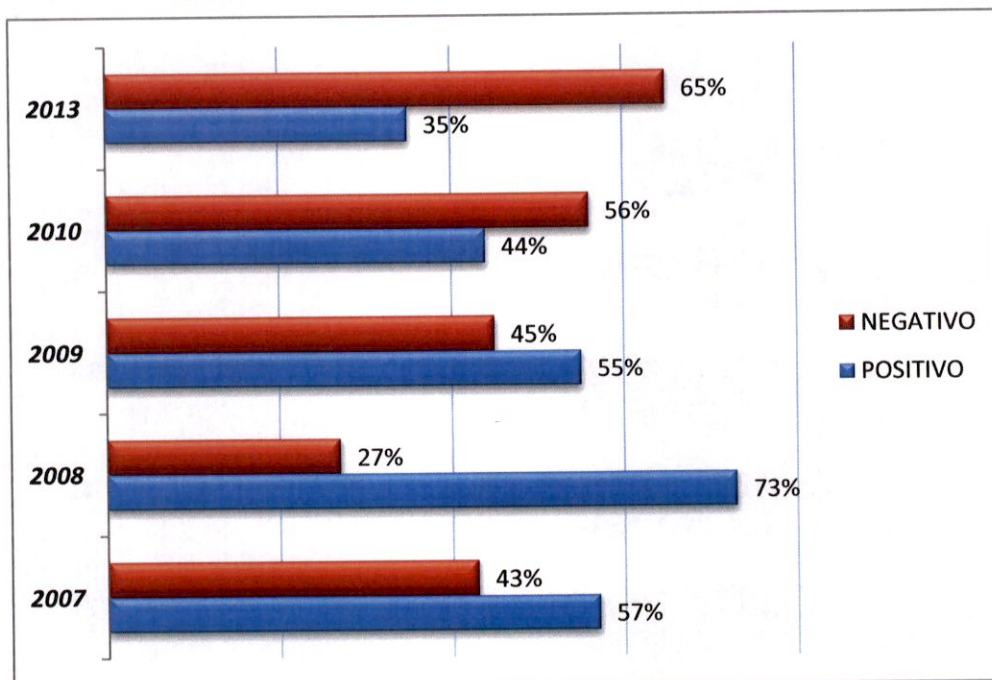


In merito alle istanze ed ai suggerimenti più significativi particolare attenzione meritano quelli diretti a ottenere:

- 1) una maggiore sicurezza e agibilità del trasporto;
- 2) una maggiore igiene dei mezzi in esercizio nel corso della giornata;
- 3) una maggiore puntualità delle corse;
- 4) maggior confort dei bus;
- 5) più controlli sull'evasione.

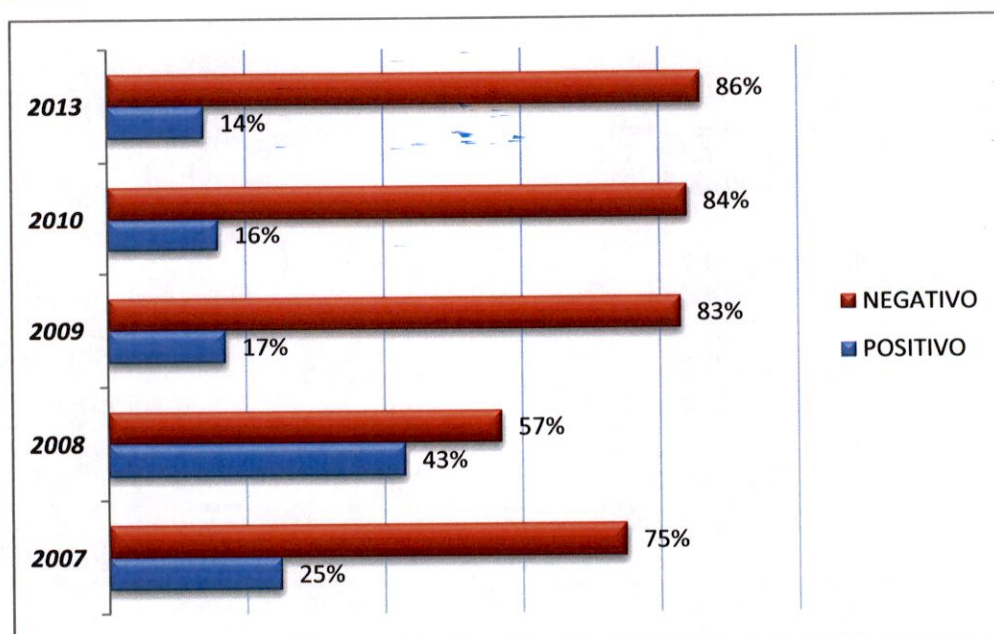
RAFFRONTO RISULTATI DELLE INDAGINI ANNI 2007 – 2013

Sicurezza del Viaggio



Il giudizio degli utenti sulla sicurezza del viaggio a partire dall'anno 2010 è divenuto negativo, con il 56% di utenti insoddisfatti. Tale giudizio sfavorevole si è accresciuto negli anni giungendo al 65% di insoddisfatti dell'anno 2013.

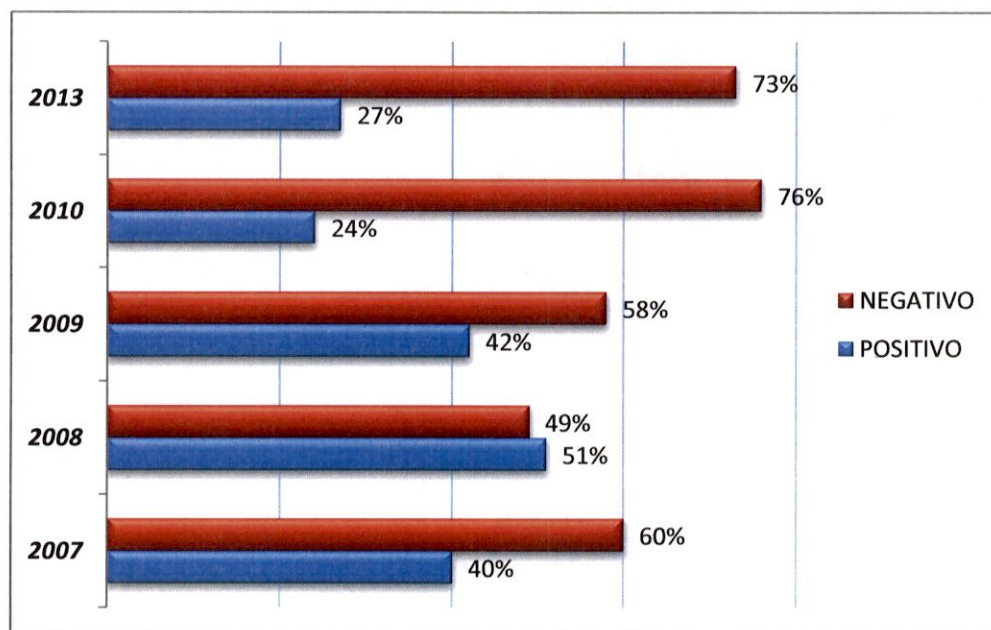
Puntualità



Il giudizio degli utenti sulla puntualità del viaggio nell'anno 2013 è risultato negativo in linea con i risultati ottenuti negli anni precedenti.

La percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al periodo precedente precedente è cresciuta lievemente del 2%, portandosi all'86% dall'84%.

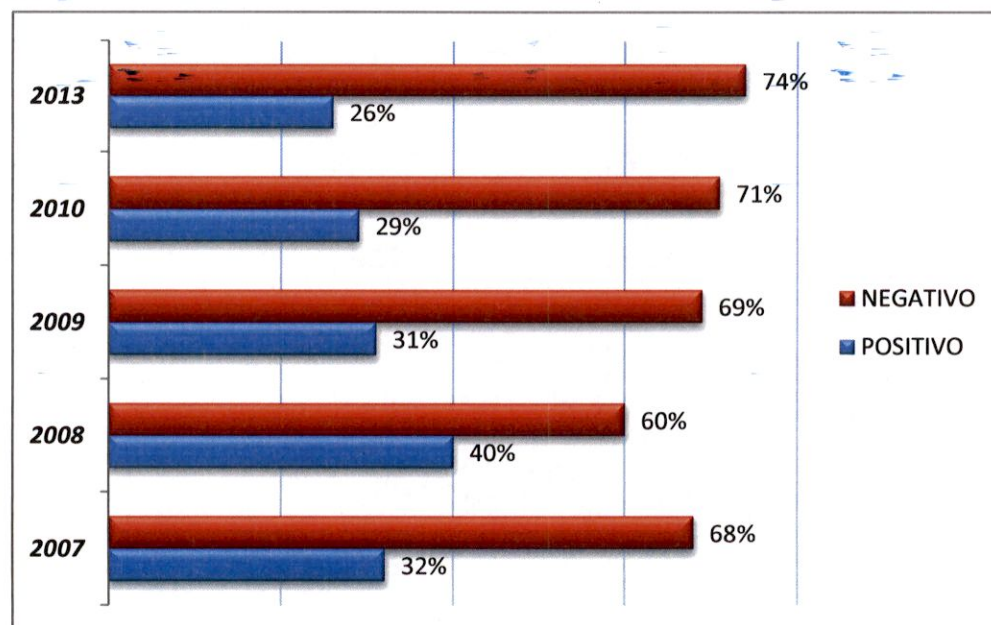
Pulizia



Il giudizio degli utenti sulla pulizia delle vetture nell'anno 2013 è risultato negativo seppure in flessione rispetto ai i risultati ottenuti negli anni precedenti.

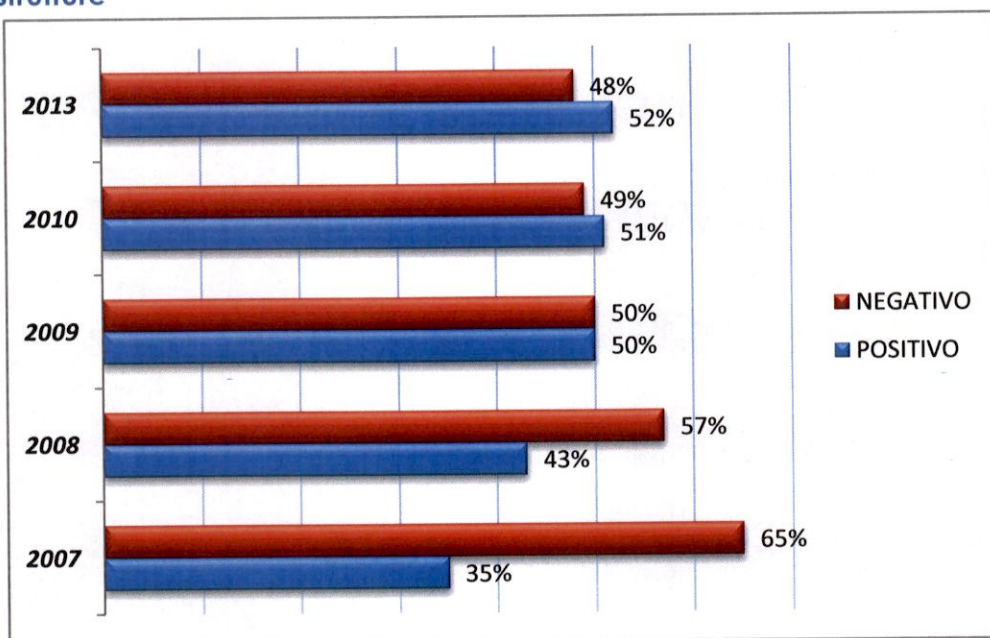
La percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al periodo precedente è scesa del 3%, portandosi all'73%.

Comfort



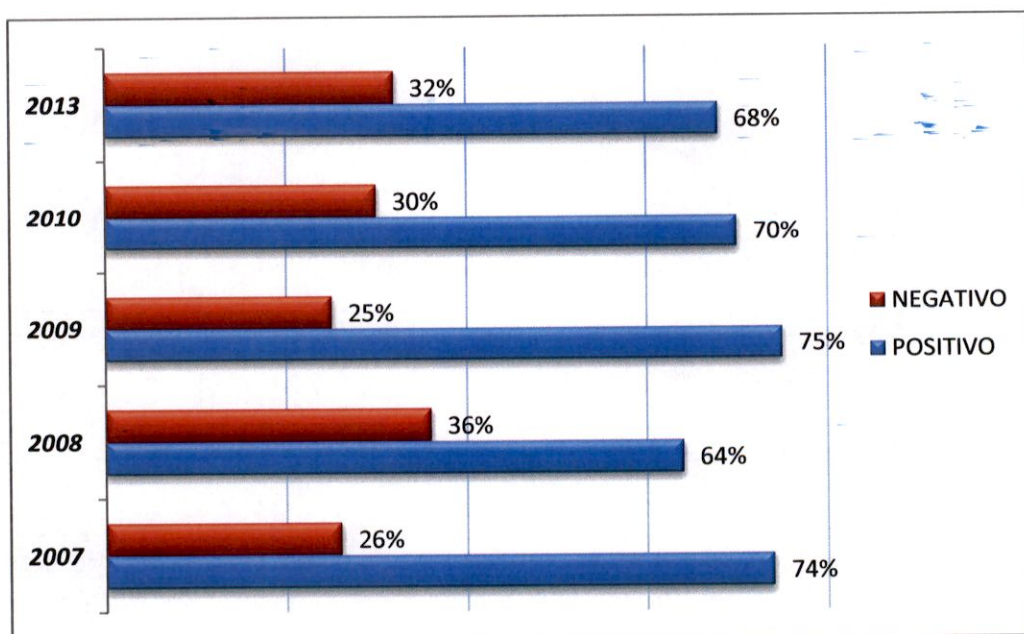
Il giudizio degli utenti sul comfort del viaggio nell'anno 2013 è risultato, ancora una volta, negativo in linea con i risultati ottenuti negli anni precedenti. La percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al periodo precedente è cresciuta del 3%, portandosi 74%.

Infrastrutture



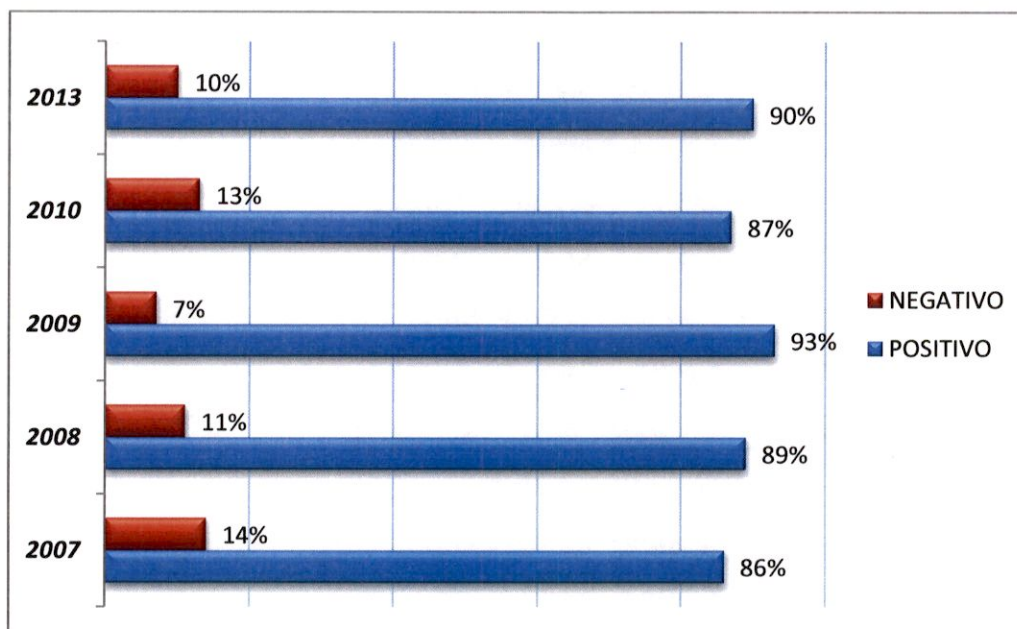
Il giudizio degli utenti sulle infrastrutture nell'anno 2013 è risultato in costante crescita raggiungendo il 52% di utenti soddisfatti.

Informazione



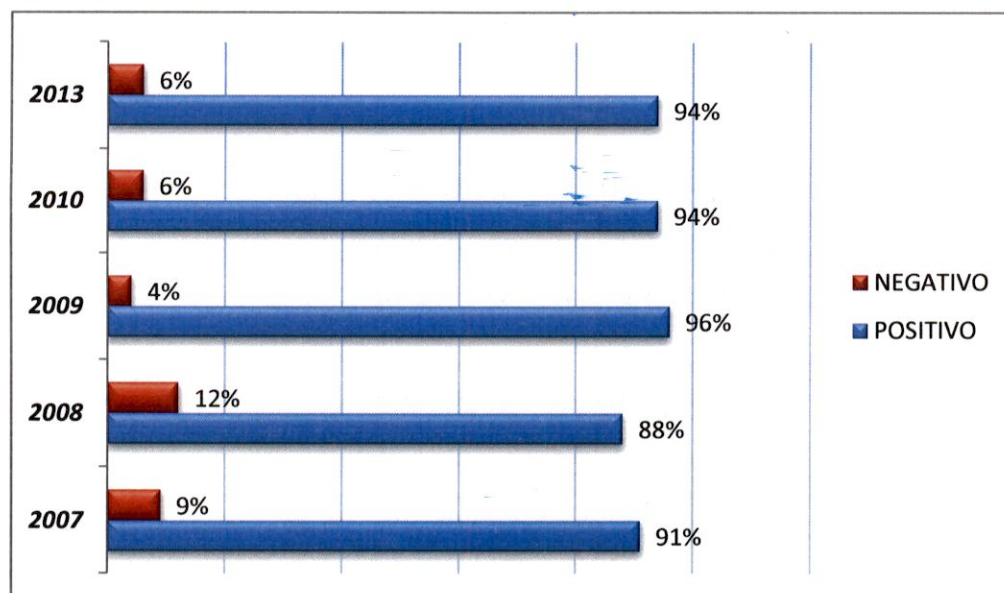
La percentuale di utenti soddisfatti mantiene un dato positivo del 68% di gradimento, pur con un calo del 2% rispetto al periodo precedentemente osservato.

Cortesia



La percentuale di utenti soddisfatti si mantiene su livelli di tutto rispetto con la percentuale del 90% di soddisfatti, si conferma il trend positivo registrato nei periodi precedenti.

Punti vendita



La percentuale di utenti soddisfatti è sempre elevata: con la percentuale del 94% di soddisfatti, a conferma della valutazione positiva registrata in tutte le rilevazioni precedenti.

SEZIONE DUE

LA SOSTA TARIFFATA

Definizione dell'obiettivo

L'indagine si è proposta di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Verificare il livello di soddisfazione dei cittadini in merito agli standard di qualità del servizio e il livello di soddisfazione dei cittadini sul modo in cui l'AMAT S.p.A. lo gestisce nel suo complesso;
- Esaminare gli aspetti del servizio di sosta tariffata percepiti come prioritari dagli utenti;
- Raccogliere proposte di interventi migliorativi per fornire servizi di qualità.

Scelta del tipo di intervista

Analogamente alla precedente indagine, i luoghi di incontro con il pubblico sono state le aree degli stalli di sosta e le aree di sosta custodita, nonché l'ufficio parcheggi di Via Matteotti, 34.

Stesura del questionario

L'indagine è stata condotta utilizzando lo schema di questionario in uso (all. 2).

Selezione delle unità del campione da intervistare

Il questionario è stato distribuito in modo non specifico agli utenti del servizio di sosta tariffata. Sono state individuate quattro categorie di utilizzatori del servizio:

1. gli abbonati;
2. i residenti;
3. coloro che parcheggiano la loro vettura nelle zone interessate dalla sosta tariffata in modo occasionale, poche volte nel corso del mese;
4. coloro che parcheggiano la loro vettura nelle zone interessate dalla sosta tariffata in modo abituale, fino a tre volte a settimana avvalendosi del biglietto.

Risultati della rilevazione

Il numero dei questionari, debitamente compilati, è risultato pari a 280.

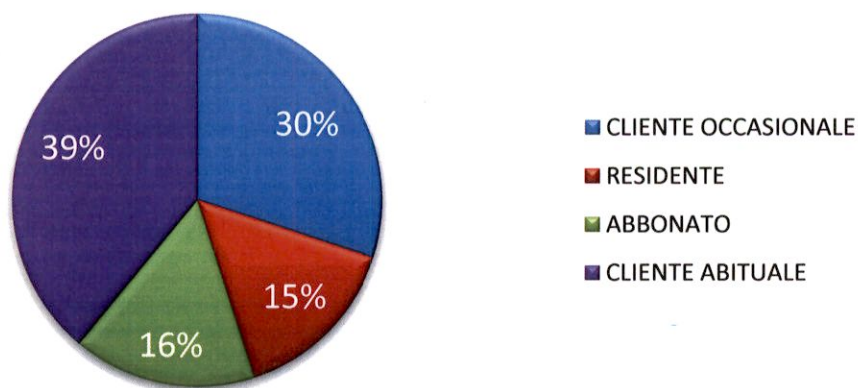
Anche in questo caso, nel predisporre il questionario si è inteso sollecitare gli intervistati a produrre le seguenti informazioni:

- A) quelle dirette a conoscere l'identità dell'intervistato;
- B) quelle destinate a conoscere il giudizio dell'utente in merito agli standard di qualità del servizio;
- C) quelle destinate a conoscere il giudizio complessivo degli interessati sull'Azienda ed il suo modo di gestire il servizio.

Qui di seguito si illustrano i risultati delle interviste.

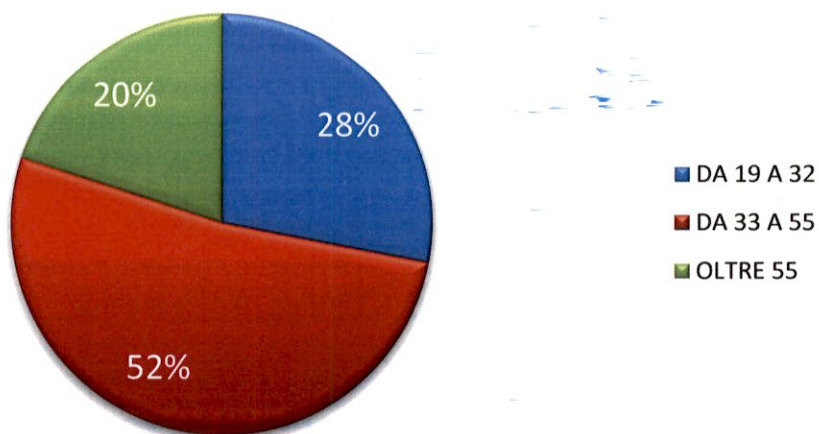
Identità del campione intervistato

IDENTITÀ' DEL CAMPIONE INTERVISTATO



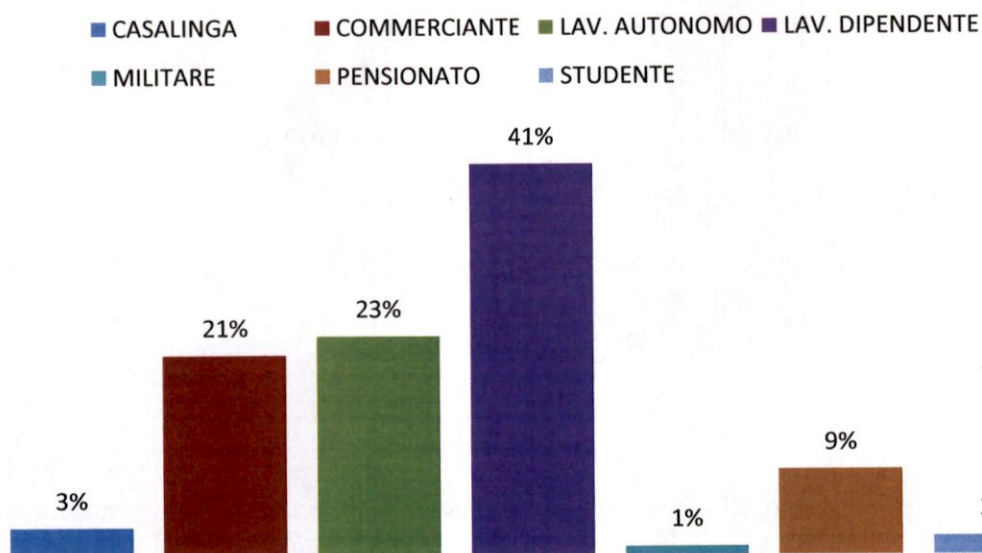
Il 39% degli intervistati è costituito da clienti abituali della sosta, il 30% da clienti occasionali, il 16% da abbonati, il 15% da residenti.

ETA' DEGLI UTENTI INTERVISTATI



Il 52% degli intervistati ha una età compresa tra i 33 e i 55 anni, il 28% rientra nella fascia di età compresa tra 19 e 32 anni, Il restante 20% ha una età superiore a 55 anni.

ATTIVITA' LAVORATIVA

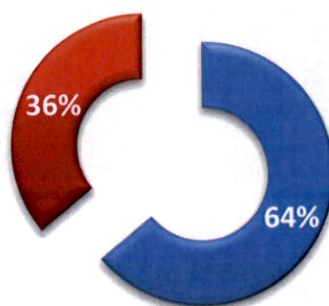


Il campione intervistato in funzione dell'attività lavorativa svolta è composto da: casalinghe 3%, commercianti 21%, lavoratori autonomi 23%, lavoratori dipendenti 41%, militari 1%, pensionati 9%, studenti 2%.

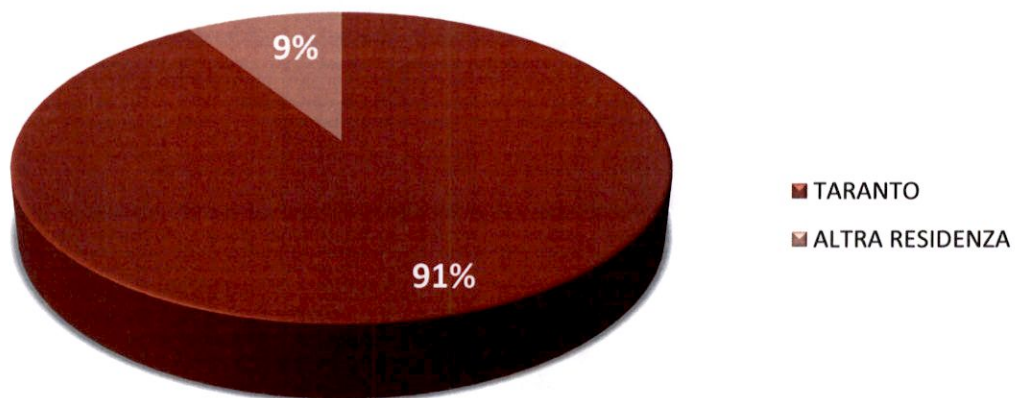
Il campione esaminato è risultato essere composto per il 64% da uomini e per il 36% da donne.

SESSO

■ UOMO ■ DONNA

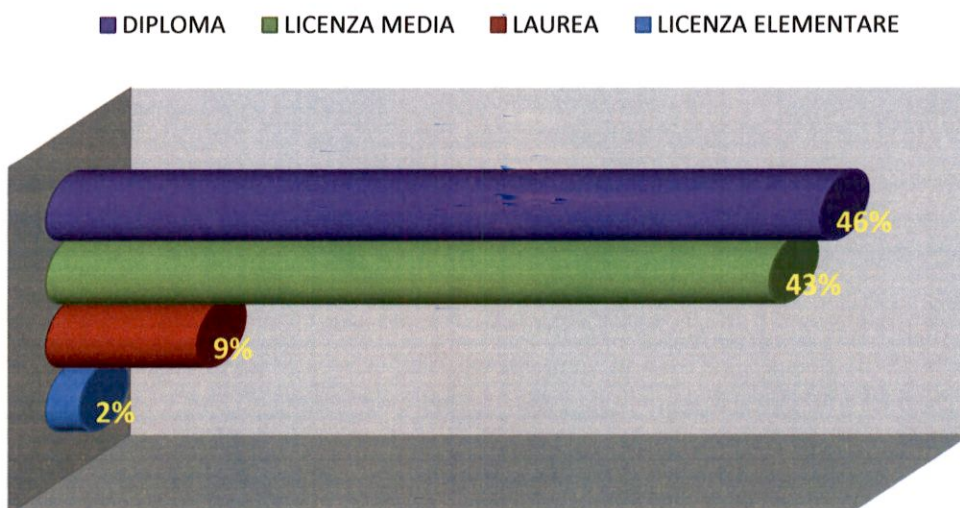


LUOGO DI RESIDENZA



Si è ritenuto opportuno rilevare la provenienza dell'intervistato per conoscere l'origine del suo spostamento: è emerso che, come prevedibile, la maggior parte degli utenti intervistati (91%) risiede nel Comune di Taranto.

TITOLO DI STUDIO



In relazione al titolo di studio il campione si compone per il 43% da persone in possesso della licenza media, per il 46% da diplomati, per il 2% da coloro che sono in possesso della licenza elementare, per il 9% da laureati.

Risposte finalizzate a conoscere il parere degli intervistati sugli standard di qualità del servizio:

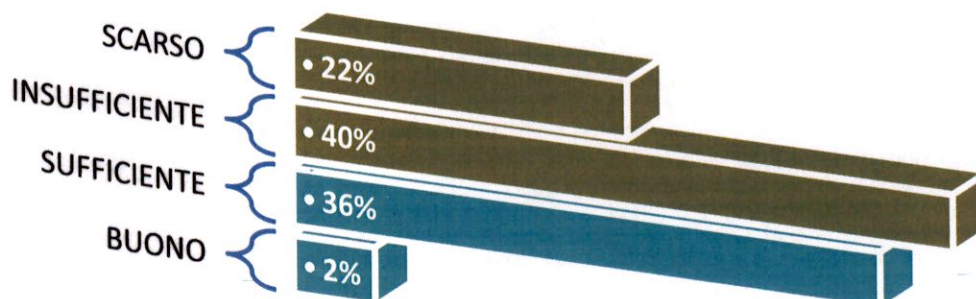
Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un parere sugli standard di qualità del servizio di sosta tariffata. Le possibilità di giudizio sugli standard offerte agli utenti e indicate nel questionario sono state le seguenti: scarso, insufficiente, sufficiente, buono ottimo.

Di seguito si espongono i risultati della rilevazione:

Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento.

Gli intervistati sono stati interrogati sulla facilità di reperire parcheggio quando si recano nelle zone interessate dal servizio di sosta tariffata.

DISPONIBILITA' STALLI DI SOSTA A PAGAMENTO



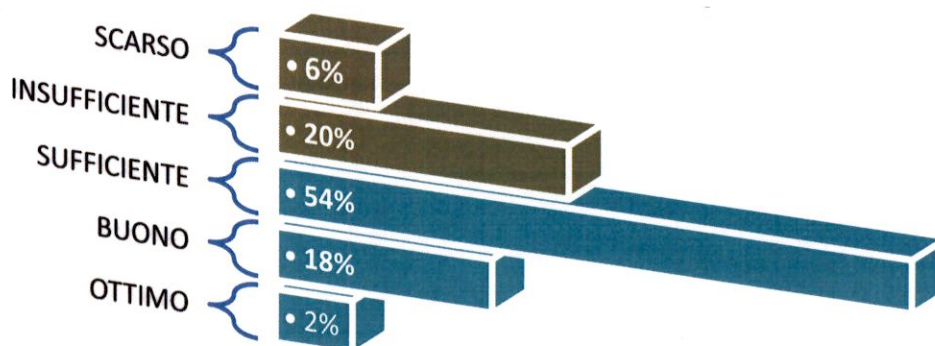
Il 22% degli intervistati ha dichiarato che lo standard è scarso, il 40% che è insufficiente, il 36% che è sufficiente il 2% che è buono.

La maggiore quota degli intervistati, il 40%, ha rilevato che lo standard è insufficiente. La somma dei risultati positivi e quelli negativi rivela che il giudizio degli utenti è in maggioranza sfavorevole: il 62% a fronte del 38% positivo.

La qualità del servizio di sosta nelle aree vigilate.

Il campione è stato interrogato sull'organizzazione del servizio nelle aree di sosta a pagamento.

QUALITA' DEL SERVIZIO NELLE AREE DI SOSTA



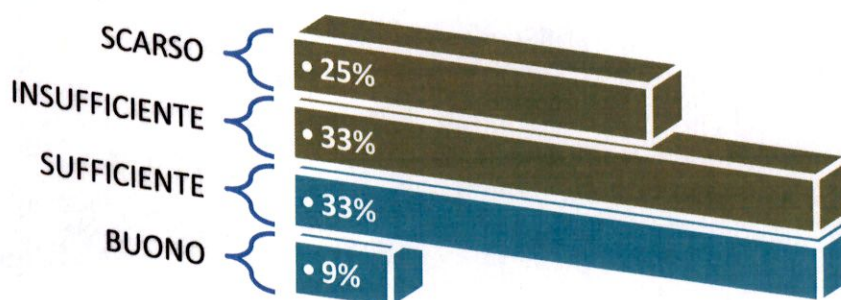
Una larga maggioranza degli intervistati ha rilevato che il livello organizzazione è sufficiente per il 54%, per il 2% ottimo, per 18% buono. Ha ritenuto insufficiente tale standard il 20%, scarso il 6%.

Ne deriva che la maggior parte del campione intervistato (74%) giudica positivamente tale standard.

Numero di parcometri per il pagamento della sosta.

Agli intervistati è stato chiesto se avessero facilità a reperire i parcometri per il pagamento della sosta nelle zone interessate dalla stessa.

DISPONIBILITA' DI PARCOMETRI NELLE AREE DI SOSTA



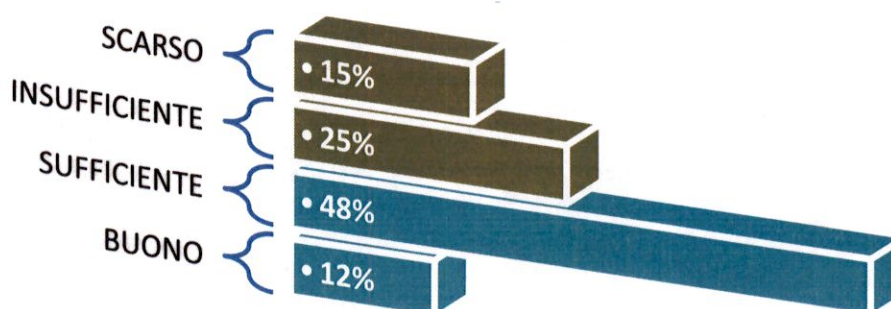
La maggioranza degli intervistati (58%) ha espresso un giudizio negativo sul numero dei parcometri disponibili: il 33% ritiene che sia insufficiente, il 25% scarso. Il 33% lo ritiene sufficiente, il 9% buono.

L'argomento ha riportato un giudizio negativo probabilmente in conseguenza della temporanea riduzione del numero di parcometri conseguentemente ad atti vandalici.

Informazioni sui parcometri.

Lo standard sul quale è stato rivolto il quesito riguarda la qualità delle informazioni collocate sui parcometri e sui pali della sosta.

SEGNALETICA RELATIVA AL PAGAMENTO DELLA SOSTA

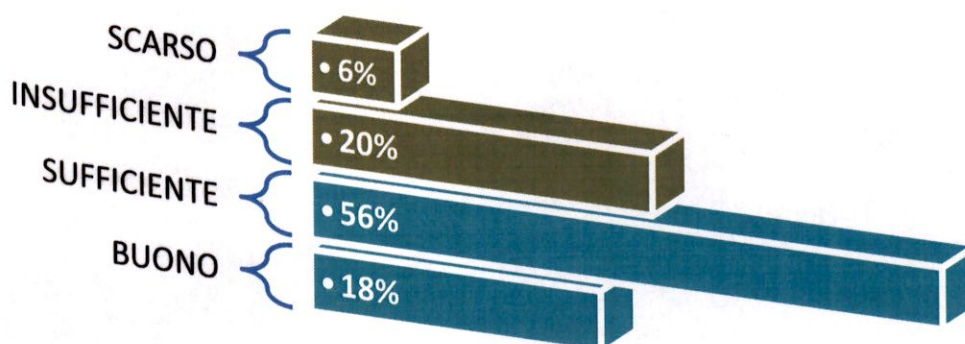


Il 48% degli intervistati ha espresso un giudizio di sufficienza, il 12% ha dichiarato che il livello di informazione è buono, il 25% ha rilevato che è insufficiente, il 15% che è scarso. Nel complesso il giudizio è positivo (60%)

Informazioni alla clientela.

Agli intervistati è stato chiesto se le informazioni fornite al pubblico, sia sul servizio che sugli aspetti aziendali di maggiore utilità per gli stessi, siano qualificate, puntuali e capillari. In particolare si è chiesto se gli intervistati fossero soddisfatti dalla linea telefonica dedicata, sito internet, stampa, TV, personale di front-office.

INFORMAZIONI SULLA SOSTA A PAGAMENTO



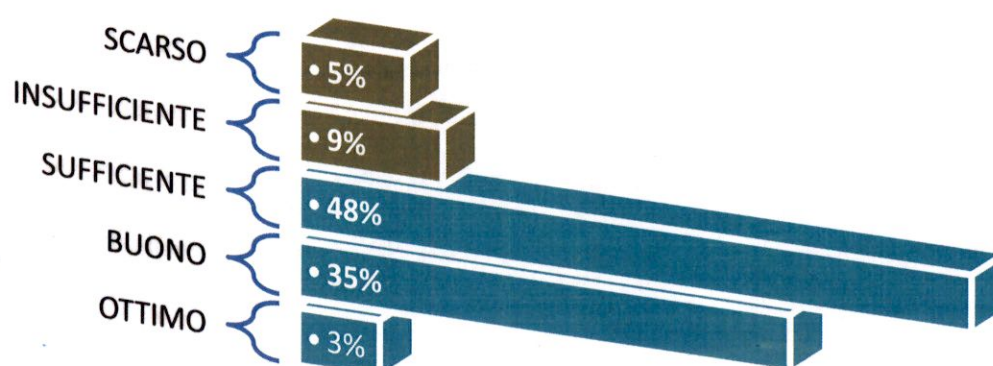
La maggioranza degli intervistati ha espresso il proprio gradimento sul servizio informazioni: il 56% ritiene che sia sufficiente, il 18% buono, il 20% insufficiente ed infine il 6% scarso.

Il giudizio complessivo del campione su questo standard è quindi positivo per il 74%, è negativo per il 26%.

Cortesia del personale.

Lo standard concerne tutto il personale adibito alla sosta incluso il personale degli uffici aperti al pubblico e quello del servizio informazioni. Essi sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE

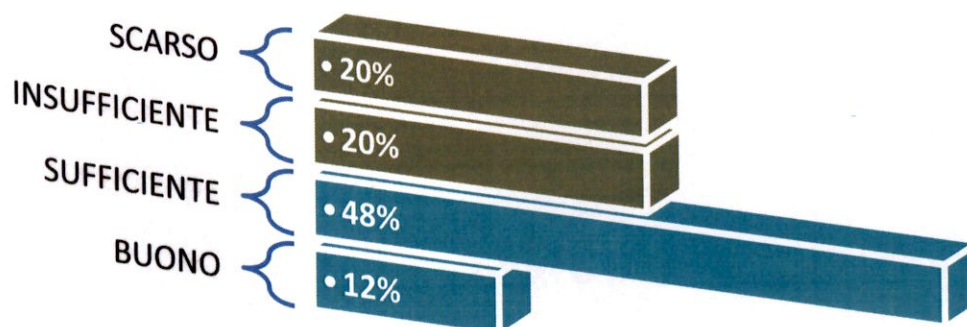


Il 48% del campione intervistato ha espresso un giudizio di sufficiente, il 35% ha espresso il giudizio di buono, il 3% di ottimo, il 5% scarso e il 9% insufficiente. Il giudizio complessivo degli intervistati sul fattore "cortesia del personale" è quindi positivo per il 86%, è negativo per il 14%.

Distribuzione dei punti vendita dei tagliandi di gratta e sosta.

Lo standard concerne l'aspetto commerciale dell'attività, inteso nel senso di rendere il più agevole possibile l'acquisto del ticket per la sosta.

DISTRIBUZIONE PUNTI VENDITA



Il 48% ha espresso un giudizio di sufficiente, il 12% di buono, il 20% di insufficiente, il 20% di scarso.

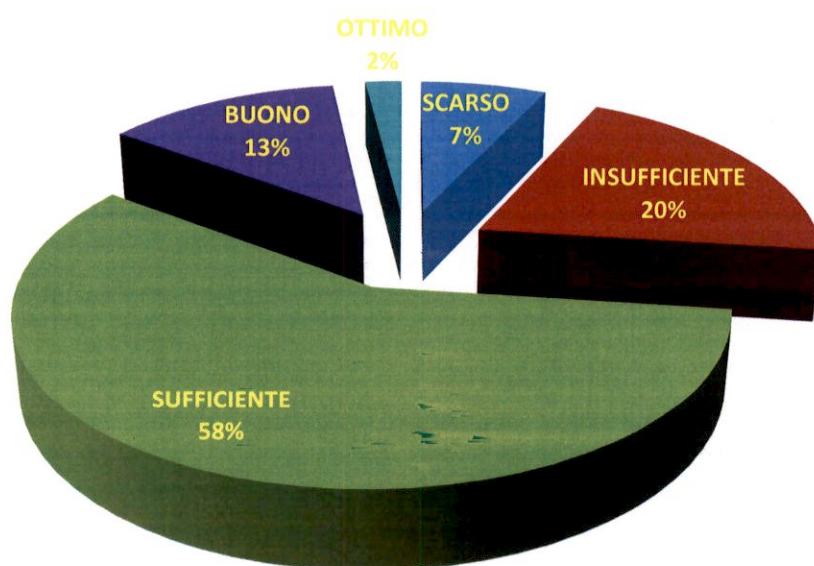
Il giudizio complessivo degli intervistati sullo standard per il 60% è quindi positivo, per il 40% è negativo.

Giudizio complessivo sull'AMAT Spa

Agli intervistati è stato anche chiesto esprimere un giudizio complessivo sulla gestione del servizio di sosta tariffata offerto dall'Azienda.

Il giudizio complessivo sul servizio offerto dalla Società, a dispetto dell'opinione negativa registrata su alcuni standard del servizio, è stato positivo per l'Azienda per il 73% (58% sufficiente, 13% buono 2% ottimo) e negativo per il 27% (7% scarso e 20% insufficiente).

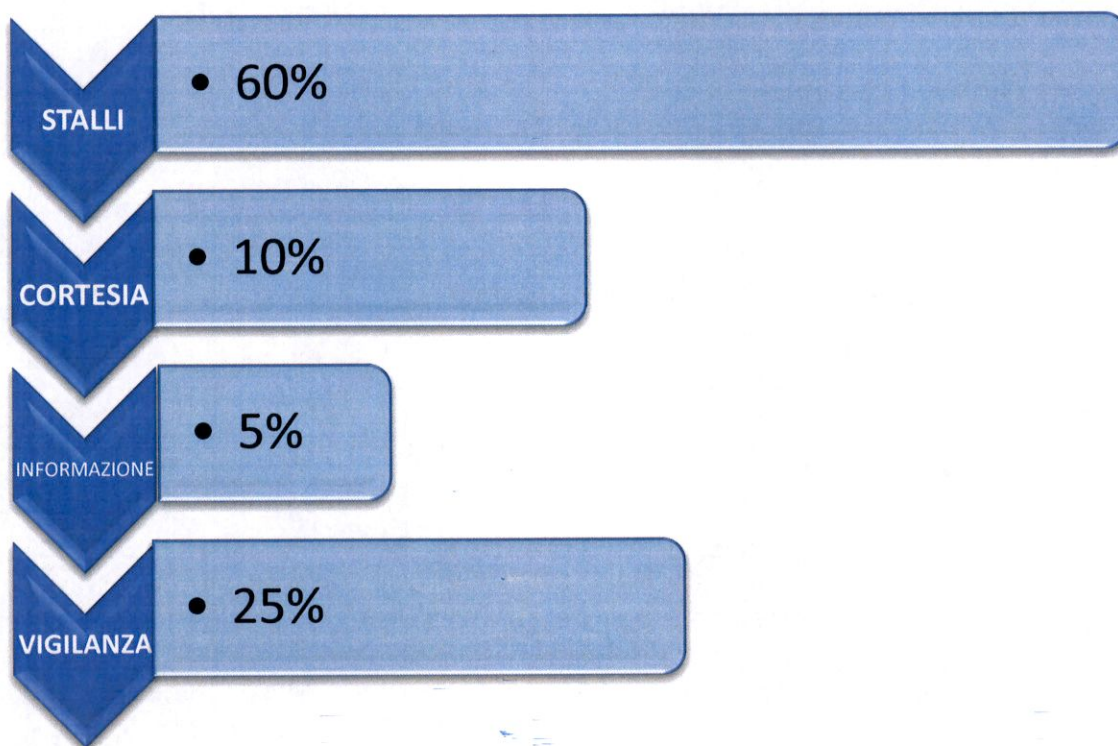
VALUTAZIONE SERVIZIO AMAT



Standard da privilegiare e suggerimenti per migliorare il servizio

Oltre a quello sugli standard, è stato chiesto all'utenza di esprimere una preferenza verso gli aspetti del servizio ritenuti prioritari, quelli da privilegiare negli investimenti aziendali, nonché di esprimere suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per quanto concerne il primo argomento, gli intervistati hanno accreditato particolare valenza al numero degli stalli (60%), ai parcheggi vigilati (25%), seguono la cortesia del personale (10%) e l'informazione (5%).



In merito alle istanze ed ai suggerimenti più significativi particolare attenzione meritano quelli diretti a ottenere:

- a) maggiori aree di sosta;
- b) una riduzione del costo degli abbonamenti per lavoratori;
- c) una riduzione della tariffa.

SEZIONE TRE

CONCLUSIONI

Considerazioni Conclusive

Anche quest'anno si è registrata una partecipazione consapevole degli intervistati che, attraverso il personale adibito alla somministrazione del questionario, hanno espresso con forza le proprie opinioni ed hanno offerto il loro contributo proponendo idee e suggerimenti sia sul servizio di trasporto pubblico che sul servizio di sosta tariffata.

In sintesi i dati e le più significative informazioni raccolte sugli standard di qualità consentono di riepilogare la seguente situazione:

Trasporto Pubblico Locale:

Aspetto	Giudizio	Percentuale	VARIAZIONE SU RILEVAZIONE PRECEDENTE
Sicurezza del viaggio	Non soddisfatti	65%	(+9%)
Puntualità degli Autobus	Non soddisfatti	86%	(+2%)
Pulizia degli Autobus	Non Soddisfatti	73%	(-3%)
Informazione sulle corse	Soddisfatti	68%	(-2%)
Cortesia del personale	Soddisfatti	90%	(+3%)
Comfort del viaggio	Non Soddisfatti	74%	(+3%)
Infrastrutture	Soddisfatti	52%	(0)
Distribuzione dei punti vendita	Soddisfatti	94%	(0)
Giudizio complessivo sull'AMAT	Soddisfatti	56%	(-3%)

È di tutta evidenza che alcuni standard qualitativi sono negativi nel giudizio della clientela. Essi registrano una costante crescita rispetto agli anni precedenti. In particolare i dati relativi alla "Sicurezza del viaggio" (+9%); "Puntualità degli autobus" (+2%) e "Comfort del viaggio" (+3%) hanno registrato una impennata negativa che richiama all'attenzione le problematiche connesse al parco rotabile. Trovano, infatti, riscontro nel giudizio della clientela le difficoltà gestionali che l'Azienda ha registrato nei primi otto mesi dell'anno.

Il complesso delle problematiche che hanno caratterizzato il "core business" aziendale sono state chiaramente percepite dalla clientela, tanto da far scendere l'indice di gradimento sull'AMAT del 3%.

Sosta Tariffata:

Aspetto	Giudizio	Percentuale	VARIAZIONE SU RILEVAZIONE PRECEDENTE
Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento	Non soddisfatti	62%	(+6%)
Qualità del servizio nelle Aree di Sosta	Soddisfatti	74%	(0)
Disponibilità dei parcometri	Non Soddisfatti	58%	(+2%)
Segnaletica verticale	Soddisfatti	60%	(-3%)
Cortesia del personale	Soddisfatti	86%	(-4%)
Informazioni alla clientela	Soddisfatti	74%	(+5%)
Distribuzione dei punti vendita	Soddisfatti	60%	(0)
Giudizio complessivo sull'AMAT	Soddisfatti	73%	(-2%)

I parametri di qualità ancora una volta valutati negativamente dalla clientela sono quelli legati alla "Disponibilità degli stalli di sosta" (62%), e "Disponibilità di Parcometri" (58%). Il giudizio negativo su tali aspetti qualitativi, incrementatosi, rispettivamente, del +6% e del +2%, rispecchia chiaramente l'evoluzione negativa del numero di stalli a pagamento registrata tra il 2012 ed il 2013 a seguito della perdita di importanti aree di parcheggio (P.za Archita – P.za Carmine – P.za Coperta – parcheggio Mazzini). Tali riduzioni hanno comportato la perdita di oltre 300 posti auto nel centro cittadino.

A ciò si aggiunge la perdita di ben tre parcometri a seguito di atti vandalici.

Anche in questo settore, come in quello del trasporto pubblico, l'indice di gradimento sull'AMAT è sceso del 2%.

Si rimanda ai competenti organi amministrativi della Società la ricerca di interventi tecnico-organizzativi tali da invertire il trend negativo che caratterizza gli aspetti qualitativi dell'AMAT.

LO STAFF OPERATIVO DELLA QUALITA'
(p.i. Cosimo Russo)



Ti proponiamo un sondaggio per misurare la tua soddisfazione in qualità di cliente AMAT S.p.A.

Qui di seguito sono riportate alcune domande, alle quali ti chiediamo di rispondere, per raccogliere informazioni utili sui bisogni concreti dei viaggiatori e sulla qualità del servizio offerto dall'AMAT S.p.A.-

Grazie per il tempo che vorrai dedicarci.

	TU SEI	☐ ABBONATO ☐ CLIENTE OCCASIONALE ☐ CLIENTE ABITUALE
	ETÀ	☐ FINO A 18 ☐ DA 19 A 32 ☐ DA 33 A 55 ☐ OLTRE 55
	SESSO	☐ UOMO ☐ DONNA
	PROFESSIONE	☐ STUDENTE/SSA ☐ DISOCCUPATO/A ☐ LAV. DIPENDENTE ☐ LAV. AUTONOMO ☐ CASALINGA ☐ PENSIONATO ☐ MILITARE
	TITOLO DI STUDIO	☐ NESSUN TITOLO ☐ LICENZA ELEMENTARE ☐ LICENZA MEDIA ☐ DIPLOMA ☐ LAUREA
	LUOGO DI RESIDENZA	☐ TARANTO ☐ STATTE ☐ LEPORANO ☐ ALTRA RESIDENZA
1)	COME GIUDICHI LA SICUREZZA DEL VIAGGIO, IN TERMINI DI GARANZIA DELL'INCOLUMITA' FISICA SUA E DELLE SUE COSE?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
2)	COME GIUDICHI LA PUNTUALITÀ DEGLI AUTOBUS RISPETTO AGLI ORARI AFFISSI ALLE FERMATE?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
3)	COME GIUDICHI LA PULIZIA DEGLI AUTOBUS?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

4)	COME GIUDICHI IL COMFORT DEL VIAGGIO IN TERMINI DI AFFOLLAMENTO E DI CLIMATIZZAZIONE?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
5)	COME GIUDICHI LA MANUTENZIONE DELLE PALINE E DELLE PENSILINE?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
6)	COME GIUDICHI LE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO AMAT S.p.A.?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
7)	COME GIUDICHI LA DISPONIBILITA' E LA CORTESIA DEL PERSONALE?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
8)	COME GIUDICHI LA DISTRIBUZIONE DEI PUNTI DI ACQUISTO DI BIGLIETTI ED ABBONAMENTI SUL TERRITORIO?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
9)	QUALE, TRA QUELLI ELENCATI, E' PER TE L'ASPETTO PIU' IMPORTANTE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO (è possibile fornire più di una risposta):	☐ SICUREZZA ☐ PUNTUALITA' ☐ PULIZIA ☐ CORTESIA ☐ INFORMAZIONE ☐ INFRASTRUTTURE
10)	COME GIUDICHI NEL COMPLESSO IL SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO DALL'AMAT S.p.A.?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
11)	QUALI SONO I TUOI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO?	

N. B. - Barrare la casella interessata.

Ti proponiamo un sondaggio per misurare la tua soddisfazione in qualità di cliente AMAT S.p.A.

Qui di seguito sono riportate alcune domande, alle quali ti chiediamo di rispondere, per raccogliere informazioni utili sui bisogni concreti degli utenti dei parcheggi a pagamento e sulla qualità del servizio offerto dall'AMAT S.p.A.- Grazie per il tempo che vorrai dedicarci.

TU SEI	☐ ABBONATO ☐ CLIENTE OCCASIONALE ☐ CLIENTE ABITUALE ☐ RESIDENTE
ETÀ	☐ FINO A 18 ☐ DA 19 A 32 ☐ DA 33 A 55 ☐ OLTRE 55
SESSO	☐ UOMO ☐ DONNA
PROFESSIONE	☐ STUDENTE/SSA ☐ COMMERCIANTE ☐ LAV. DIPENDENTE ☐ LAV. AUTONOMO ☐ CASALINGA ☐ PENSIONATO ☐ MILITARE
TITOLO DI STUDIO	☐ NESSUN TITOLO ☐ LICENZA ELEMENTARE ☐ LICENZA MEDIA ☐ DIPLOMA ☐ LAUREA
LUOGO DI RESIDENZA	☐ TARANTO ☐ ALTRA RESIDENZA
1) COME GIUDICHI LA DISPONIBILITA' DI STALLI DI SOSTA A PAGAMENTO?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
2) COME GIUDICHI LA QUALITA' DEL SERVIZIO NELLE AREE DI SOSTA VIGILATA?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
3) COME GIUDICHI LA DISPONIBILITA' DI PARCOMETRI PER IL PAGAMENTO DELLA SOSTA?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

4)	COME GIUDICHI LA SEGNALETICA CHE INDICA LE REGOLE PER IL PAGAMENTO DELLA SOSTA? (informazioni su parcometri e pali)	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
5)	COME GIUDICHI LA DISTRIBUZIONE DEI PUNTI DI VENDITA DEI TAGLIANDI DI SOSTA (Gratta & Sosta)?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
6)	COME GIUDICHI IL SERVIZIO INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO DI AMAT S.p.A.?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
7)	COME GIUDICHI LA DISPONIBILITA' E LA CORTESIA DEL PERSONALE (Ausiliari della Sosta)?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
8)	QUALE, TRA QUELLI ELENCATI, E' PER TE L'ASPETTO PIU' IMPORTANTE DEL SERVIZIO DI SOSTA TARIFFATA (è possibile fornire più di una risposta):	☐ DISPONIBILITA' POSTI PARCHEGGIO ☐ CORTESIA DEGLI AUSILIARI ☐ INFORMAZIONE ☐ INFRASTRUTTURE (parcheggi vigilati)
9)	COME GIUDICHI NEL COMPLESSO IL SERVIZIO DI SOSTA A PAGAMENTO OFFERTO DALL'AMAT S.p.A.?	☐ Scarso ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo
9)	QUALI SONO I TUOI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO ?	

N. B. - Barrare la casella interessata.