



INDAGINE

CUSTOMER SATISFACTION

(TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – SOSTA TARIFFATA)

Kyma Mobilità s.p.A. - 2022

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2022 - KYMA MOBILITÀ S.p.A.

a cura dello Staff Qualità KYMA MOBILITÀ S.p.A.

PREMESSA

L'indagine di CUSTOMER SATISFACTION 2022, realizzata mediante la somministrazione di complessivi 1.260 questionari (n° 760 per il TPL e n° 500 per la Sosta Tariffata) operata dalla Soc. Anius di Taranto, 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 2022 e sull'evoluzione delle performance di qualità del servizio di trasporto pubblico rispetto all'ultima rilevazione avvenuta nel 2019. Tale lasso di tempo tra le due rilevazioni è conseguenza dello stato di emergenza nazionale legato alla diffusione del virus Covid-19 che negli anni 2020-2021 ha paralizzato l'intero Paese.*
- 2. la seconda sezione presenta i risultati della indagine riguardante la sosta tariffata, affidata dal Comune di Taranto alla Società KYMA MOBILITÀ 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 elaborazione dei dati raccolti e l'analisi valutativa è stata condotta esclusivamente da personale aziendale, sono stati tenuti presenti i seguenti riferimenti:

- ✘ Norma UNI EN ISO 9001:2015;
- ✘ 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 il raggiungimento dei 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 da KYMA MOBILITÀ S.p.A. nel suo complesso;
- ⇒ Individuare gli aspetti del servizio di trasporto pubblico percepiti come prioritari dagli utenti per indirizzare le scelte future di KYMA MOBILITÀ 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 del trasporto pubblico dal 12 al 17 dicembre 2022 da personale della Società Anius.

I luoghi d'incontro con il pubblico sono stati i mezzi pubblici, i capolinea, le principali fermate lungo la rete gestita da KYMA MOBILITÀ S.p.A.-.

Il personale incaricato 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, com'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

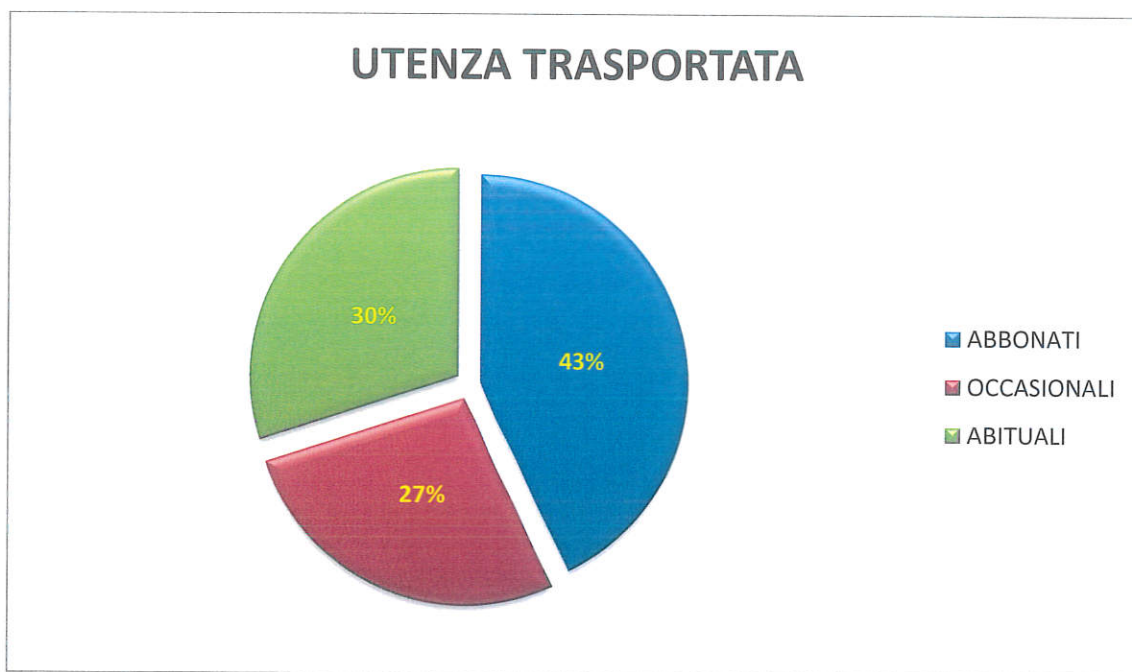
Il numero dei questionari, debitamente compilati, è risultato pari a 760, significativamente superiore a quelli degli anni precedenti.

Nel predisporre il questionario si è inteso sollecitare gli intervistati a produrre tre 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.*

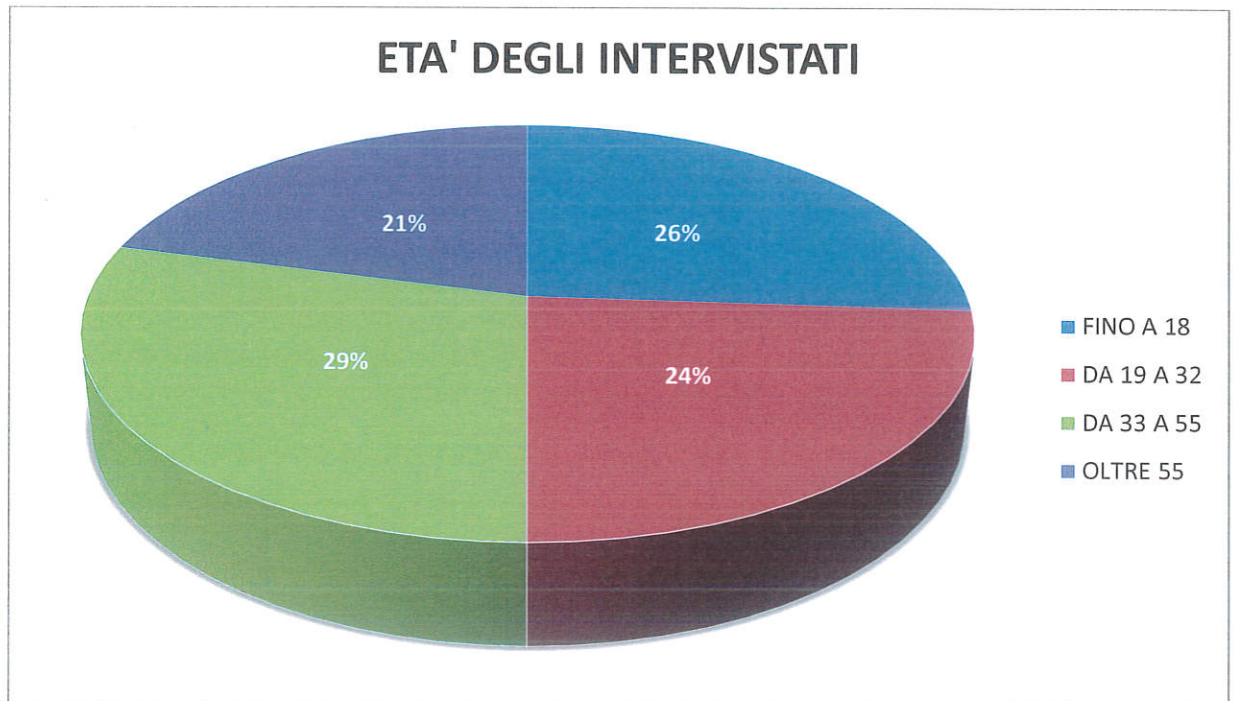
Qui di seguito si illustrano i risultati delle interviste:

Identità del campione intervistato

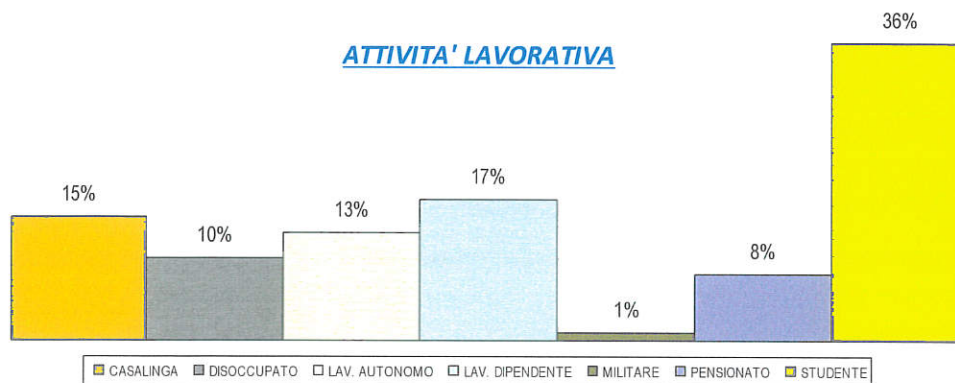


Il 43% degli utenti intervistati utilizza il mezzo pubblico con continuità, tanto da acquistare l'abbonamento. Il 30% ne fa uso abitualmente. Il 27% si avvale del bus in maniera occasionale.

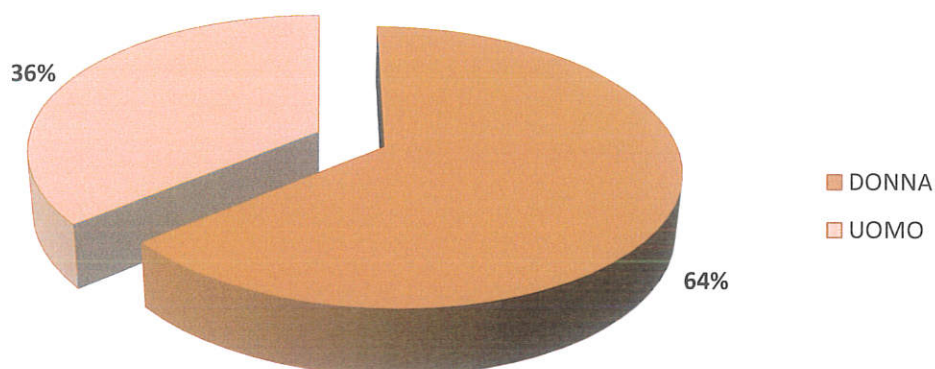
Il campione intervistato si è omogeneamente distribuito sulle quattro fasce di età individuate: il **29%** degli intervistati ha una età compresa tra 33 e 55 anni; il **24%** rientra nella fascia di età compresa tra 19 e 32 anni; il **26%** è costituito da giovani fino a 18 anni; Il restante **21%** ha una età superiore a 55 anni.



Il campione intervistato svolge la seguente attività lavorativa (nel grafico da sinistra verso destra): casalinghe 15%, non occupati 10%, lavoratori autonomi 13%, lavoratori dipendenti 17%, militari 1%, pensionati 8%, studenti per 36% .



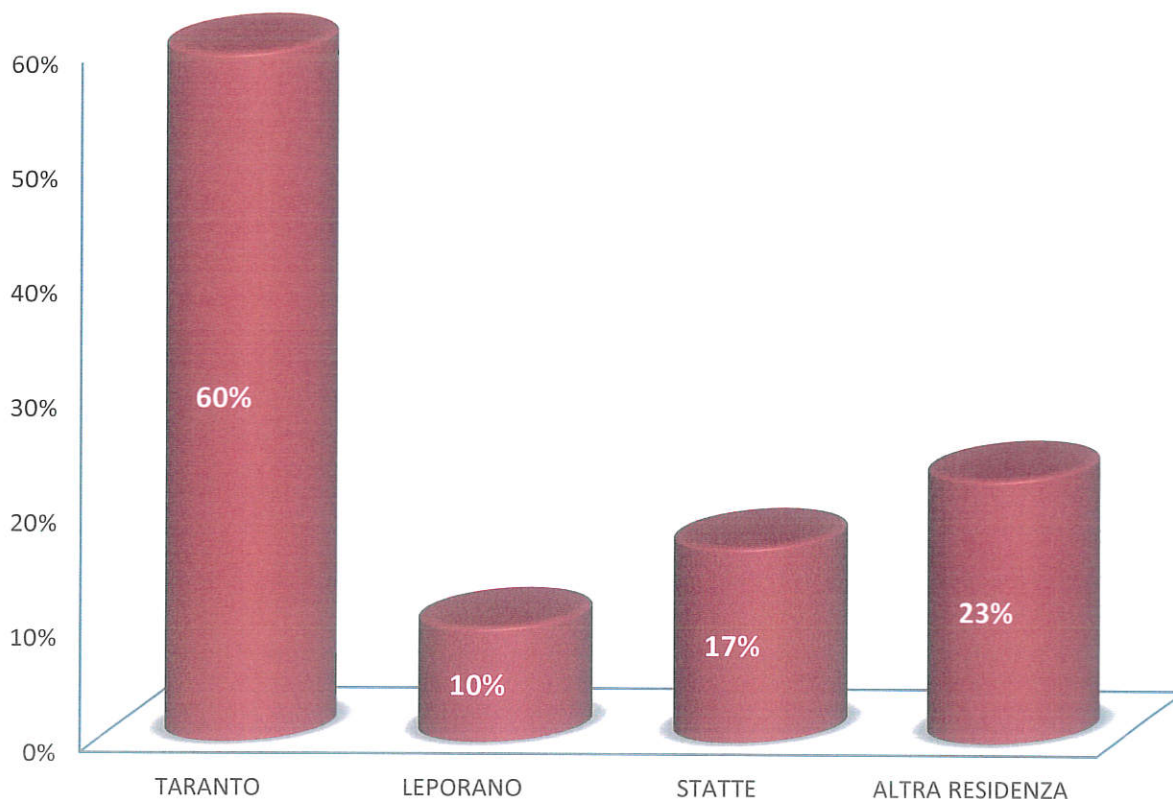
SESSO INTERVISTATI



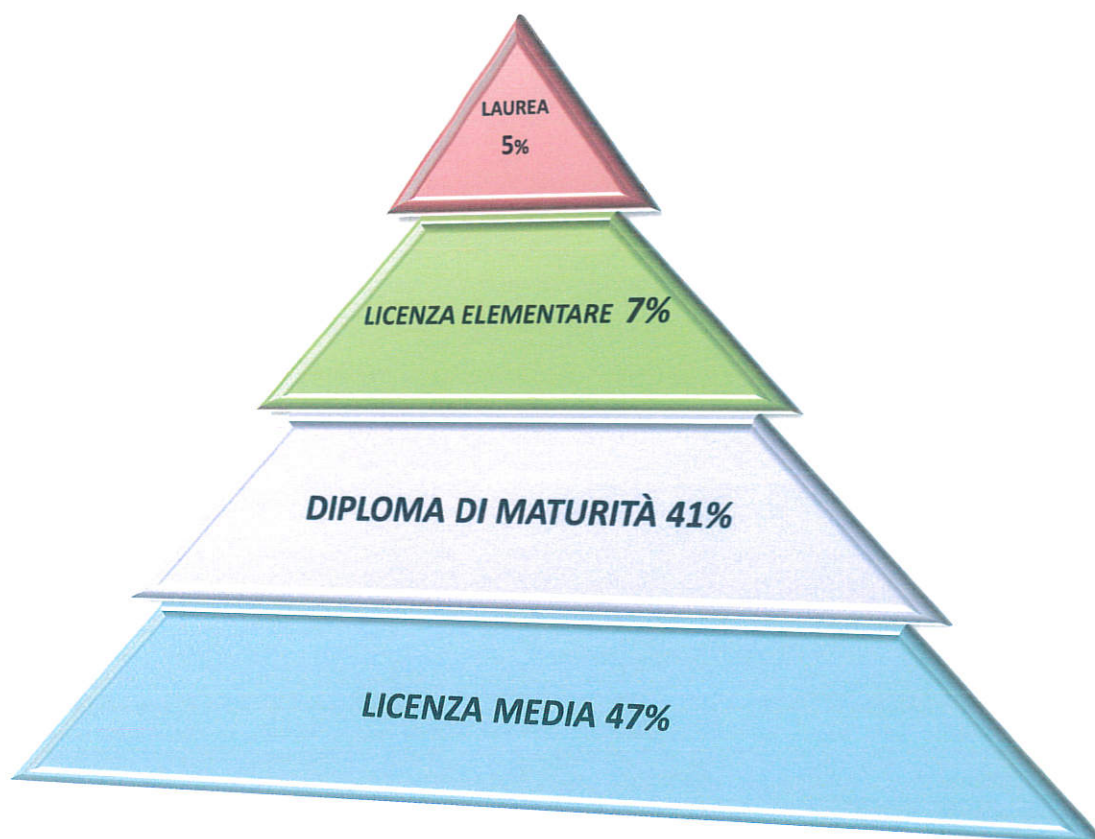
Il campione esaminato è risultato essere prevalentemente caratterizzato da donne (64%).

Si è ritenuto opportuno rilevare la provenienza dell'intervistato per conoscere l'origine del suo spostamento: è emerso che maggior parte degli utenti intervistati (60%) risiede nel Comune di Taranto.

RESIDENZA DEGLI UTENTI INTERVISTATI



TITOLO DI STUDIO DEGLI INTERVISTATI



In relazione al titolo di studio il campione si compone per il 47% da persone in possesso della licenza media, per il 41% da diplomati, per il 7% da coloro che sono in possesso della licenza elementare, per il 5% da laureati.

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

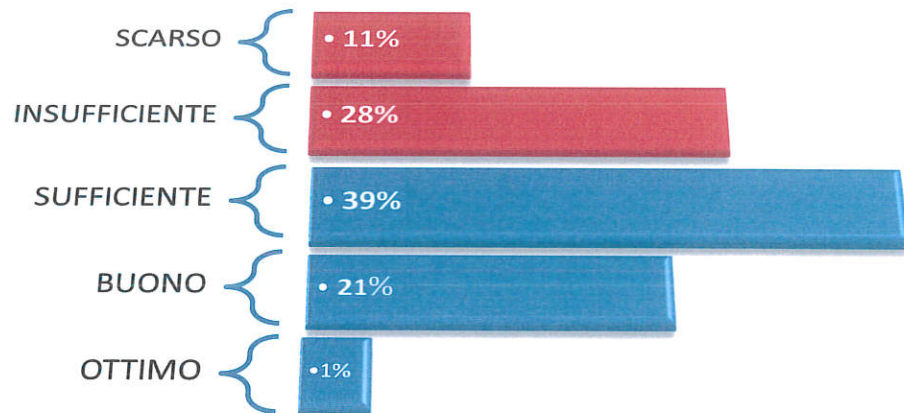
Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un parere sugli standard di qualità del servizio di trasporto pubblico contenuti nella Carta della Mobilità di KYMA MOBILITÀ. Le possibilità di giudizio sugli standard offerte agli utenti e indicate nel questionario sono state le seguenti: scarso, insufficiente,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

Di seguito si espongono i risultati delle rilevazioni:

Sicurezza del Viaggio.

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

SICUREZZA DEL VIAGGIO

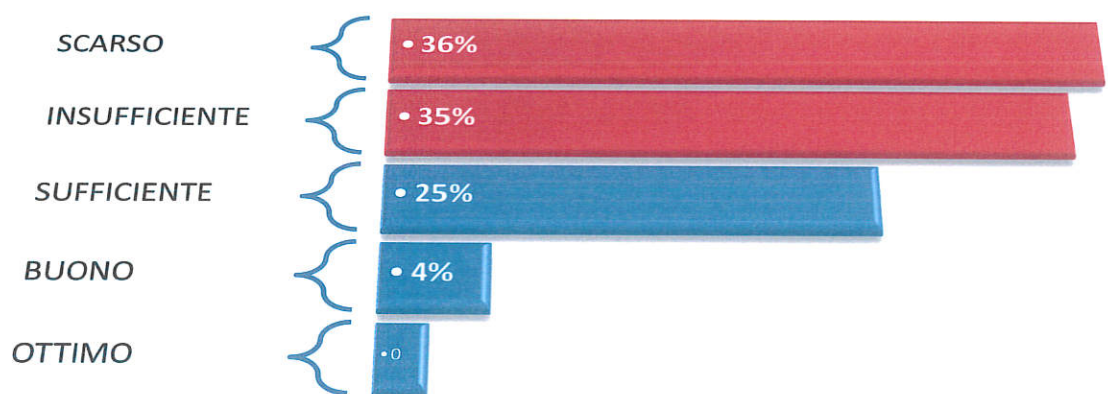


L'11% degli intervistati ha dichiarato che il livello di sicurezza dei mezzi pubblici è scarso, il 28% che è insufficiente, il 39% che è sufficiente, il 21% che è buono, l'1% che è ottimo. Se si sommano i risultati positivi e quelli negativi, il giudizio degli utenti è complessivamente favorevole: infatti il 61% degli intervistati si è espresso positivamente a fronte del 39% che si è espresso negativamente.

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



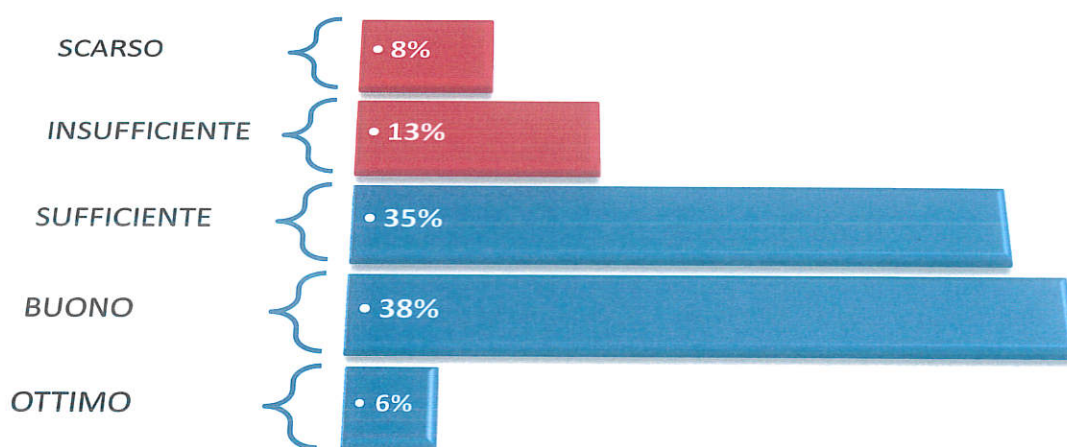
La maggioranza degli intervistati ha rilevato che il livello di puntualità è inaccettabile: il 36%, infatti, lo ha giudicato scarso. Ha ritenuto insufficiente tale standard anche il 35% degli intervistati.

Ne deriva che la maggior parte del campione intervistato (71%) giudica negativamente tale fattore, di contro solo il 29% degli utenti si è espresso positivamente (25% sufficiente, 4% buono).

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, APP aziendale.

INFORMAZIONI



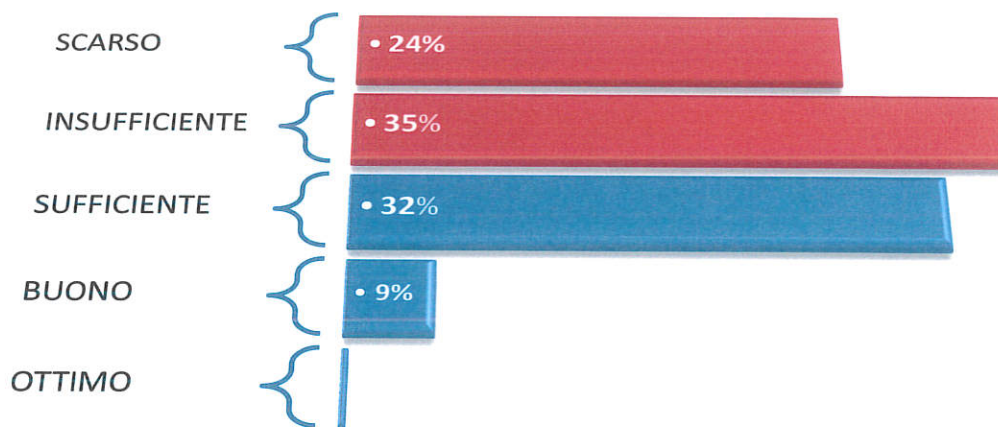
La maggioranza degli intervistati ha espresso il proprio gradimento sul servizio informazioni: il 35% ritiene che sia sufficiente, il 38% buono, il 6% ottimo, il 13% insufficiente ed infine l'8% scarso.

Il giudizio complessivo del campione su questo standard è positivo per il 79%, è negativo per il 21%.

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

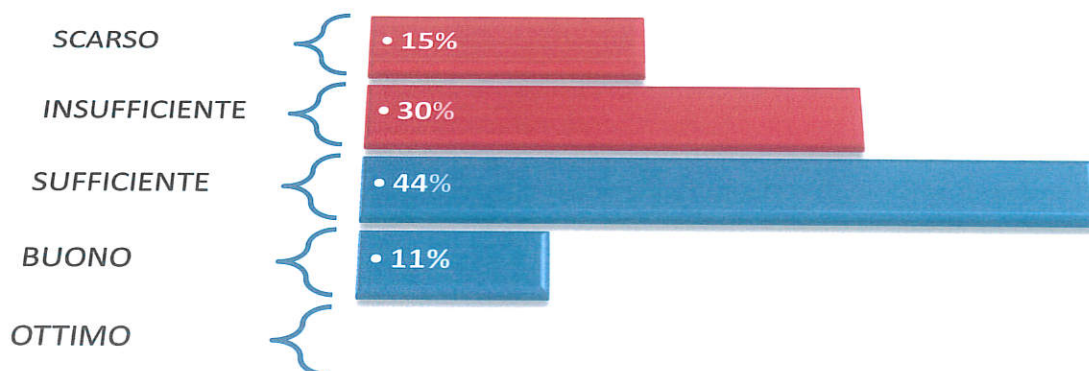


Il 24% degli intervistati ha espresso un giudizio di scarso, il 35% ha dichiarato che il livello di pulizia dei mezzi pubblici è insufficiente, il 32% ha rilevato che è solo sufficiente, il 9% che è buono. E' evidente che l'opinione prevalente (59%) degli intervistati su tale fattore è negativa e solo per il 41% 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



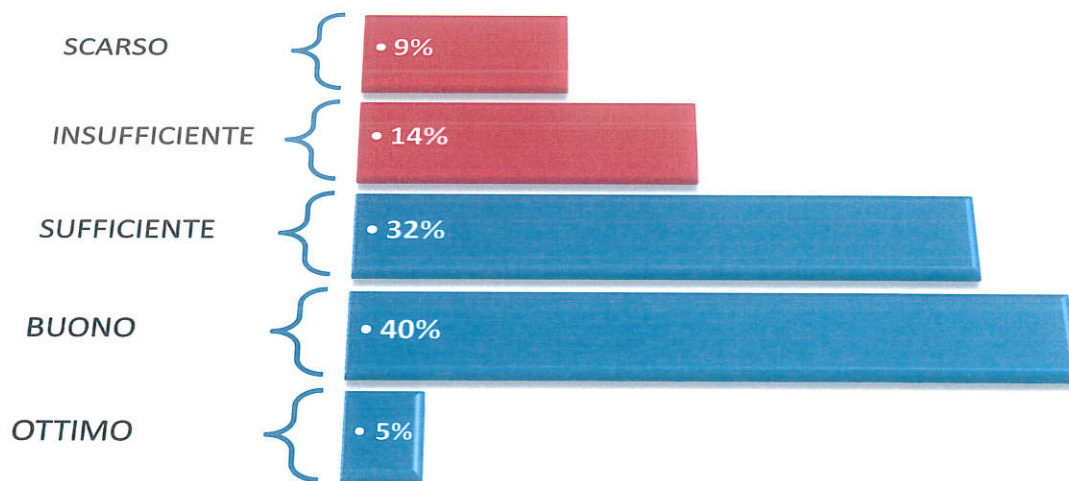
Il 15% degli intervistati ha espresso il giudizio di scarso sul livello di comfort , il 30% ha dichiarato tale livello insufficiente, il 44% ha rilevato che il confort dei mezzi pubblici è solo sufficiente, l'11% buono. Nessuno ha espresso un giudizio di ottimo.

In questo caso è evidente che per il 55% degli intervistati la percezione di tale fattore è positiva e solo per il 45% 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

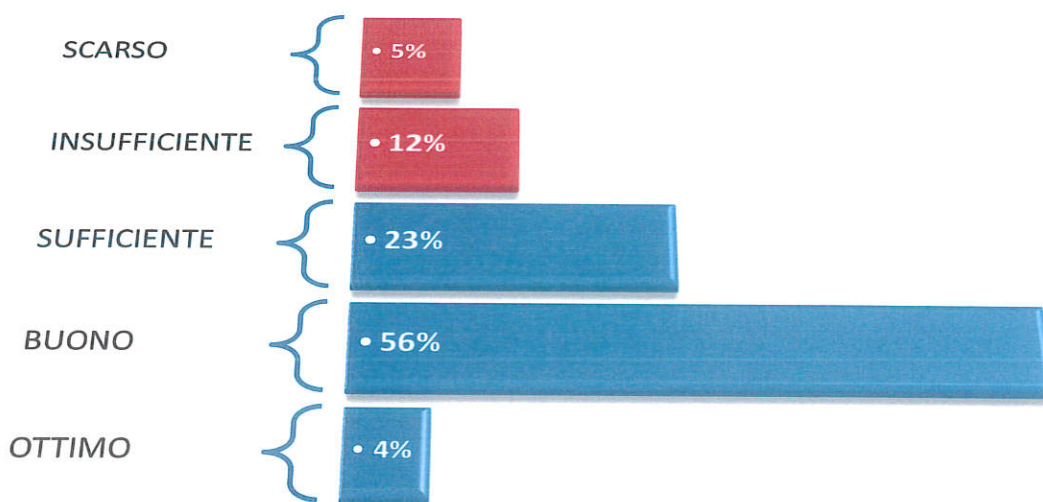


La maggioranza degli interessati il 77% ha espresso un giudizio positivo su questo fattore: 32% sufficiente, 40% buono, 5% ottimo. Il 23% degli intervistati ha espresso un giudizio negativo composto per il 14% da insufficienza e per il 9% da scarsità.

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



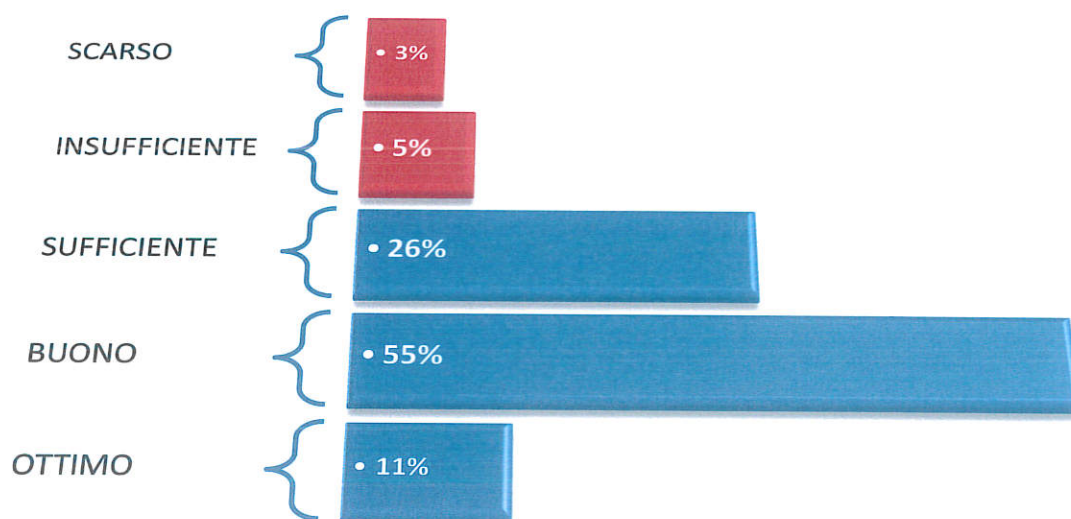
Il 23% del campione intervistato ha espresso un giudizio di sufficiente, il 56% ha espresso il giudizio di buono, il 4% di ottimo, il 5% scarso e il 12% insufficiente.

Il giudizio complessivo degli intervistati sul fattore "cortesia del personale" è quindi positivo per il 83%, è negativo per il 17%.

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

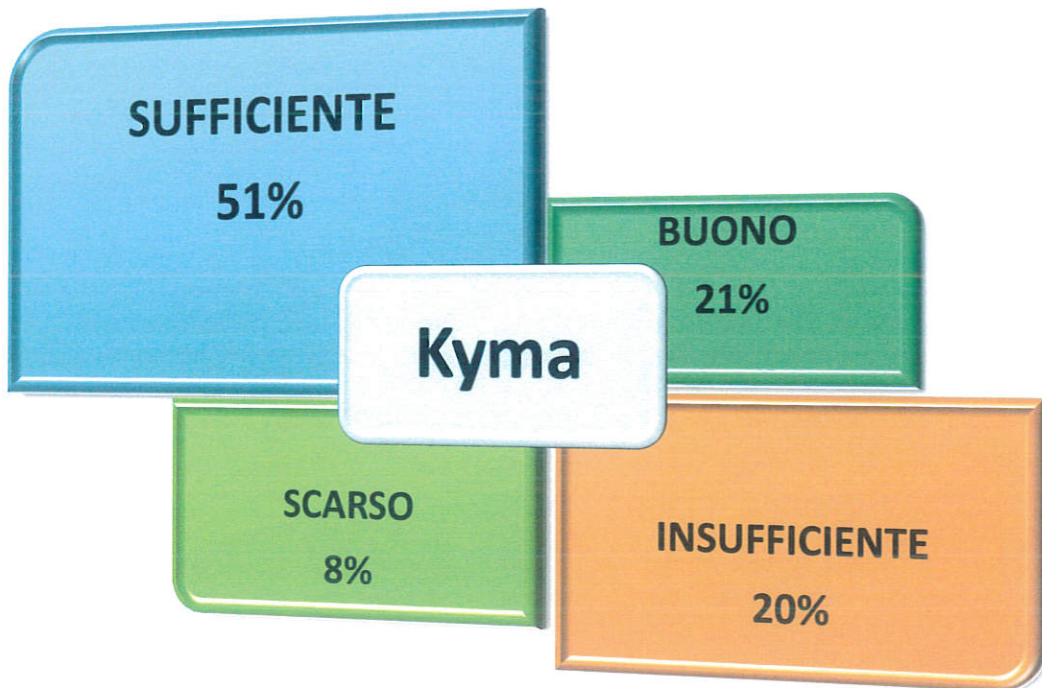


Il 55% ha espresso un giudizio di buono, il 26% di sufficiente, l'11% di ottimo, il 5% di insufficiente, il 3% di scarso.

Il giudizio complessivo degli intervistati sullo standard per il 92% è quindi positivo, per l'8% è negativo.

Giudizio complessivo su KYMA MOBILITÀ Spa

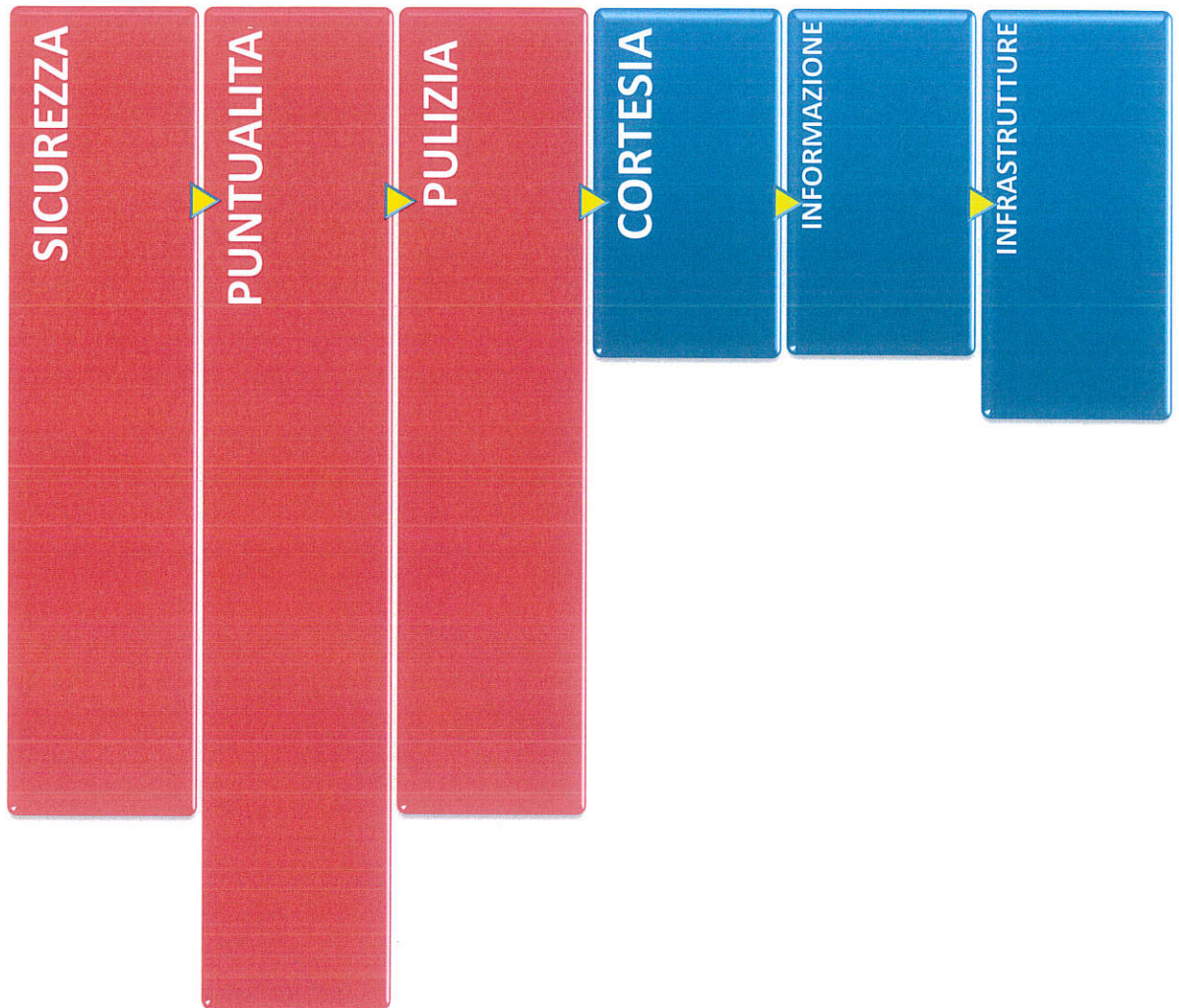
Agli intervistati è stato anche chiesto di esprimere un giudizio complessivo sul servizio fornito dall'Azienda che, contrariamente all'opinione negativa registrata su alcuni standard del servizio, è stato positivo per il 72% (51% sufficiente, 21% buono) e negativo per il 28% (8% scarso e 20% insufficiente).



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 (55%) e alla pulizia (47%). 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.

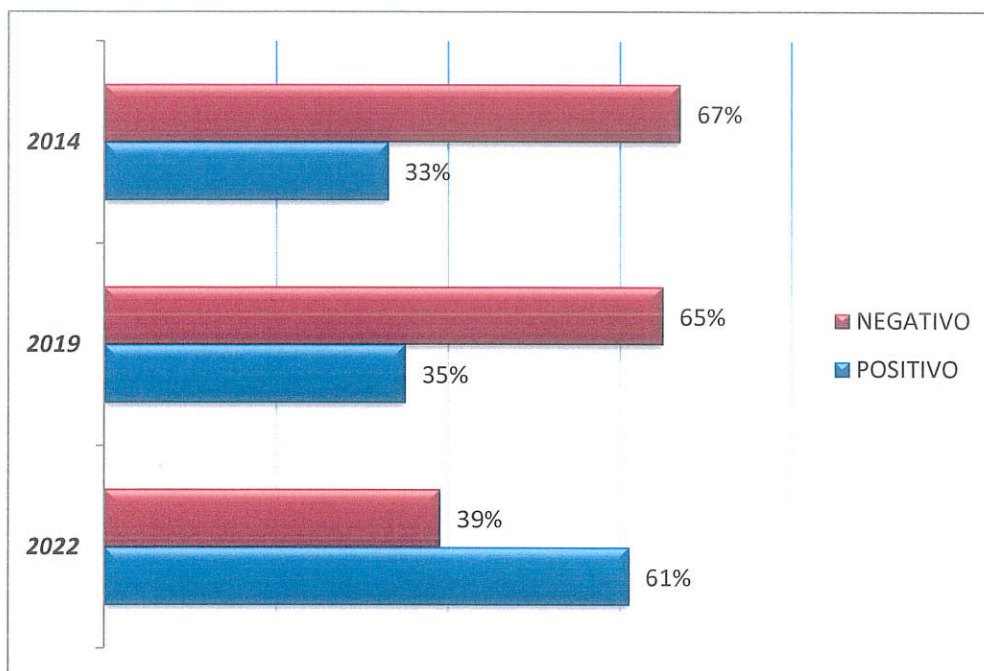


In merito alle istanze ed ai suggerimenti più significativi particolare attenzione meritano quelli diretti a ottenere:

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

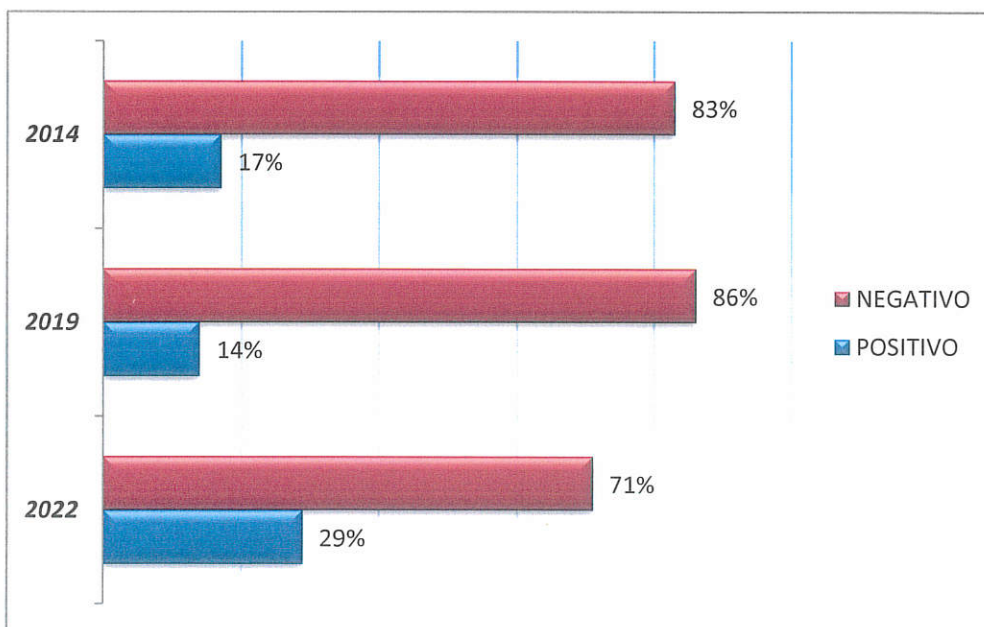
RAFFRONTO RISULTATI DELLE INDAGINI ANNI 2014 - 2022

Sicurezza del Viaggio



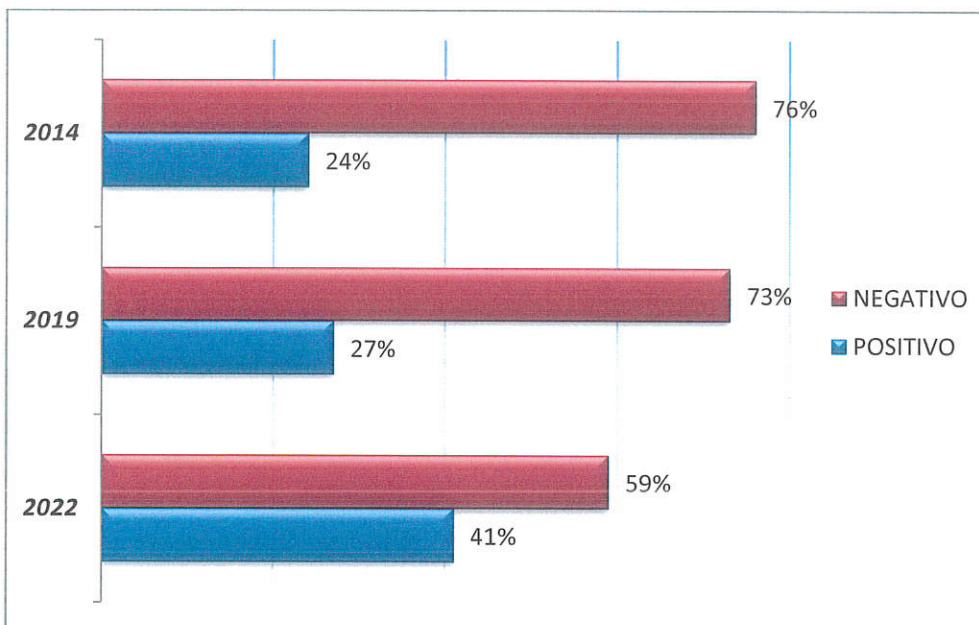
Il giudizio degli utenti sulla sicurezza del viaggio nelle rilevazioni precedenti era fortemente negativo, con il 67% di utenti insoddisfatti. Tale giudizio sfavorevole si modificò negli anni giungendo al 39% di insoddisfatti dell'anno 2022.

Puntualità



Il giudizio degli utenti sulla puntualità del viaggio è sostanzialmente negativo seppure il trend tende verso un sostanziale miglioramento, portando la percentuale dell'utenza soddisfatta al 29% rispetto al 14% dell'anno 2019.

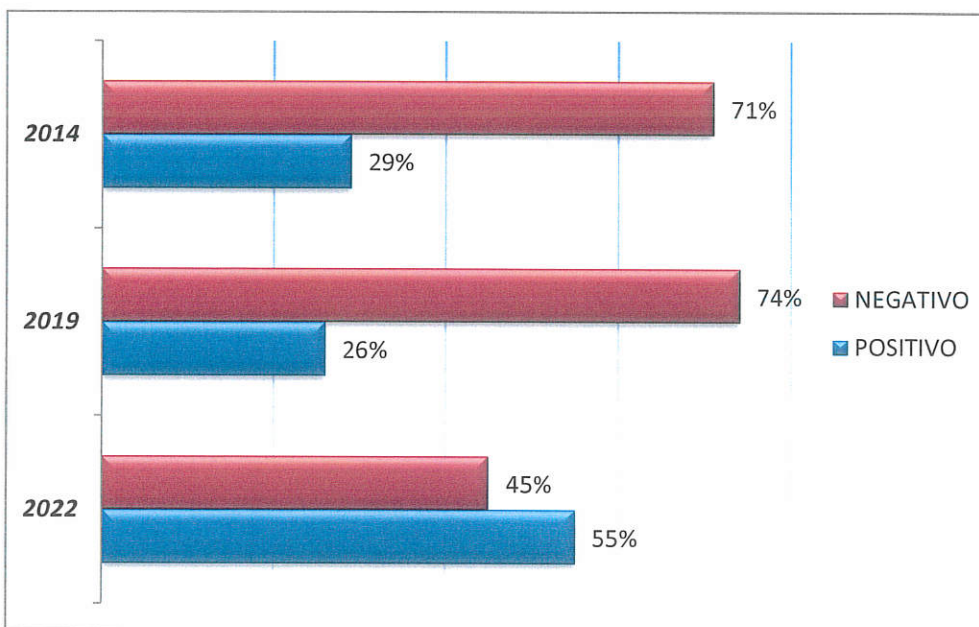
Pulizia



Il giudizio degli utenti sulla pulizia delle vetture nell'anno 2022 è risultato, ancora una volta, negativo seppure in flessione rispetto ai risultati ottenuti negli anni precedenti.

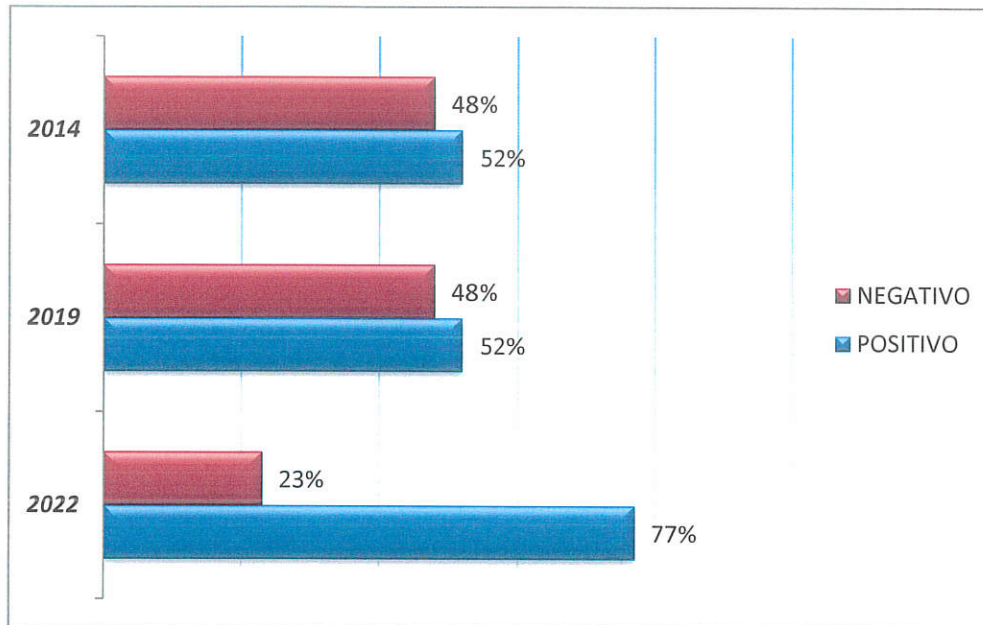
La percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al periodo precedente è scesa di 14 punti percentuali, portandosi all'59%.

Comfort



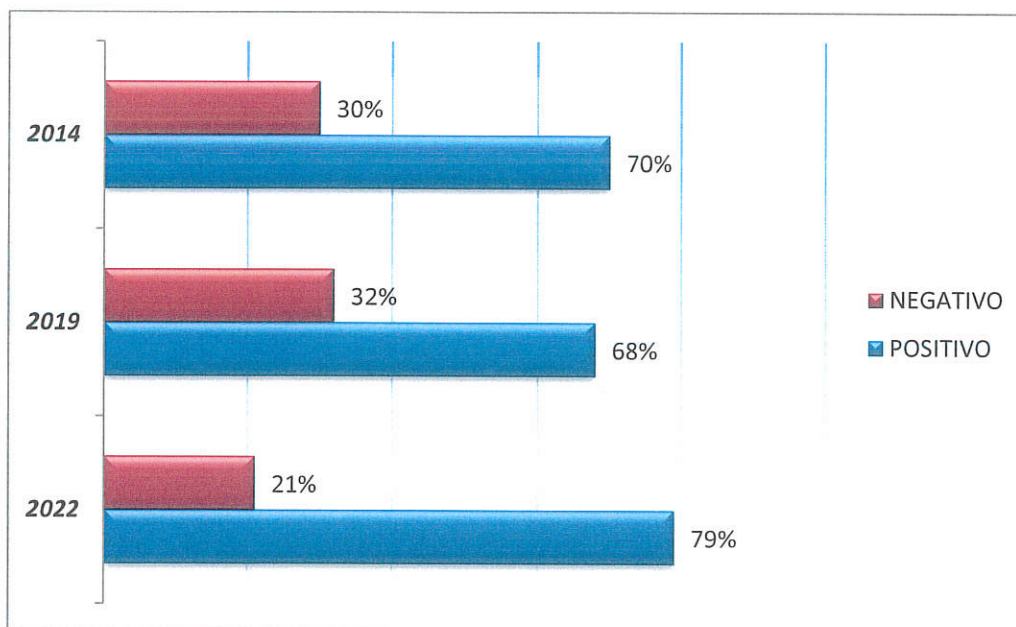
Il giudizio degli utenti sul comfort del viaggio nell'anno 2022 è risultato, contrariamente alle precedenti rilevazioni, positivo: registrando una percentuale di utenti soddisfatti pari al 55%.

Infrastrutture



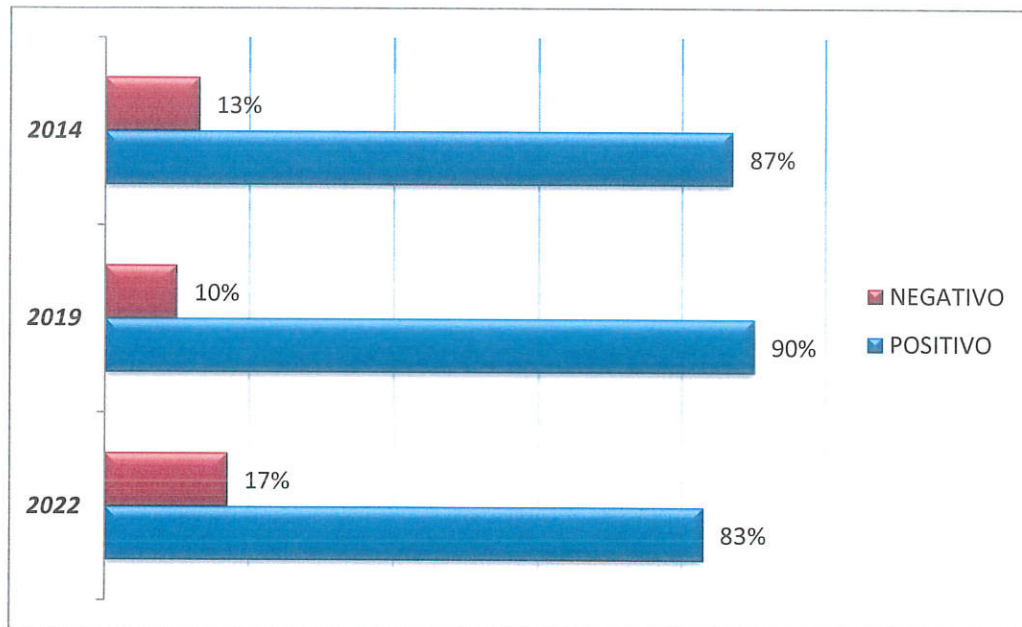
Il giudizio degli utenti sulle infrastrutture nell'anno 2022 si è confermato in crescita, raggiungendo il 77% di utenti soddisfatti.

Informazione



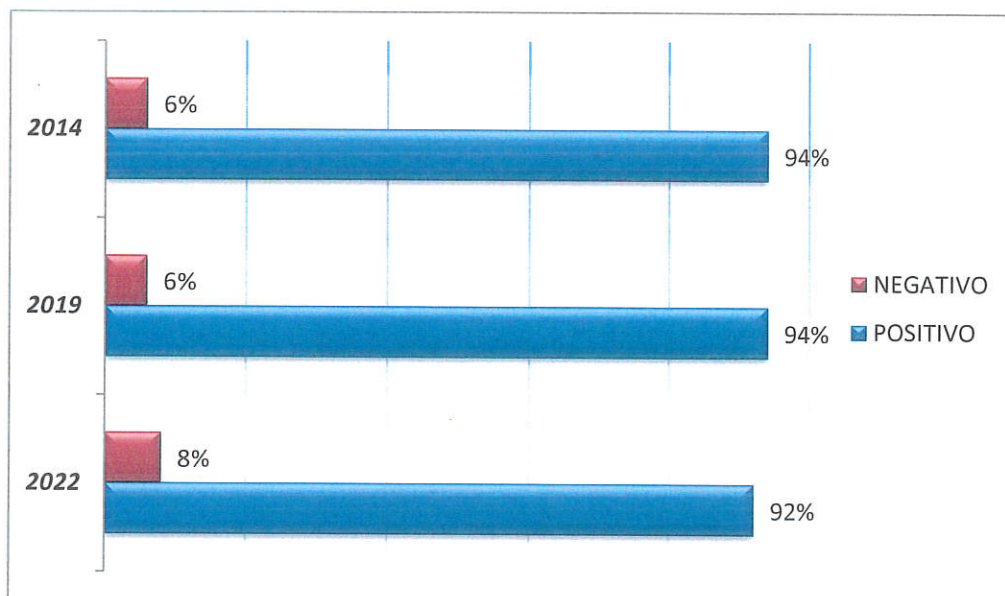
La percentuale di utenti soddisfatti mantiene un dato positivo del 79% di gradimento, con un incremento netto dell'11% rispetto al periodo precedentemente osservato.

Cortesia



La percentuale di utenti soddisfatti si mantiene su livelli di tutto rispetto con la percentuale dell'83% di clienti soddisfatti, confermando il gradimento del livello di cortesia del personale aziendale.

Punti vendita



La percentuale di utenti soddisfatti è sempre elevata: con la percentuale del 92% 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 KYMA MOBILITÀ 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.

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

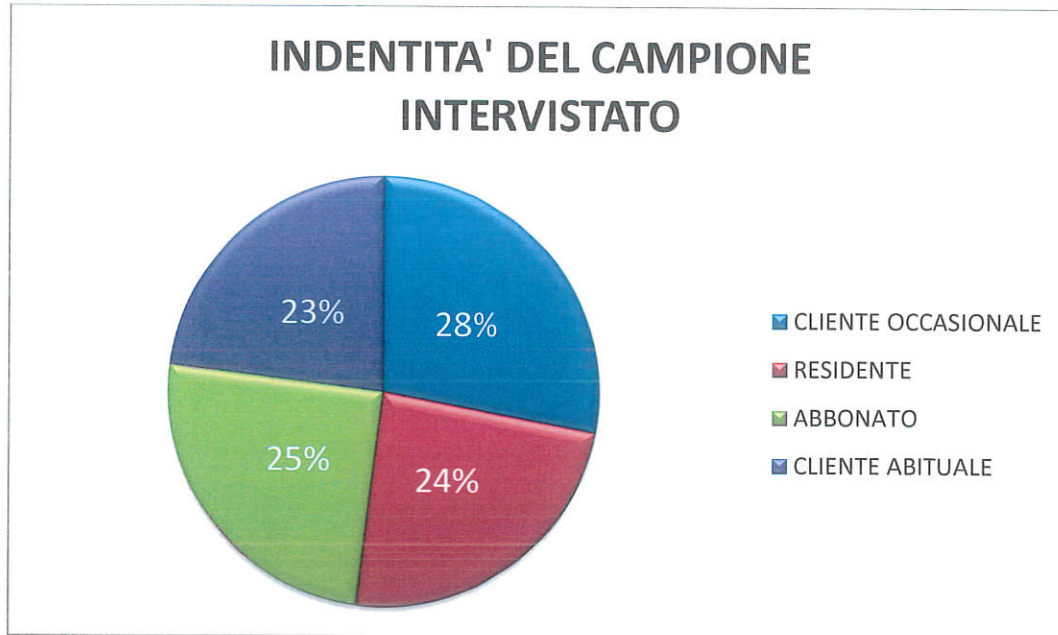
Il numero dei questionari, debitamente compilati, è risultato pari a 500.

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

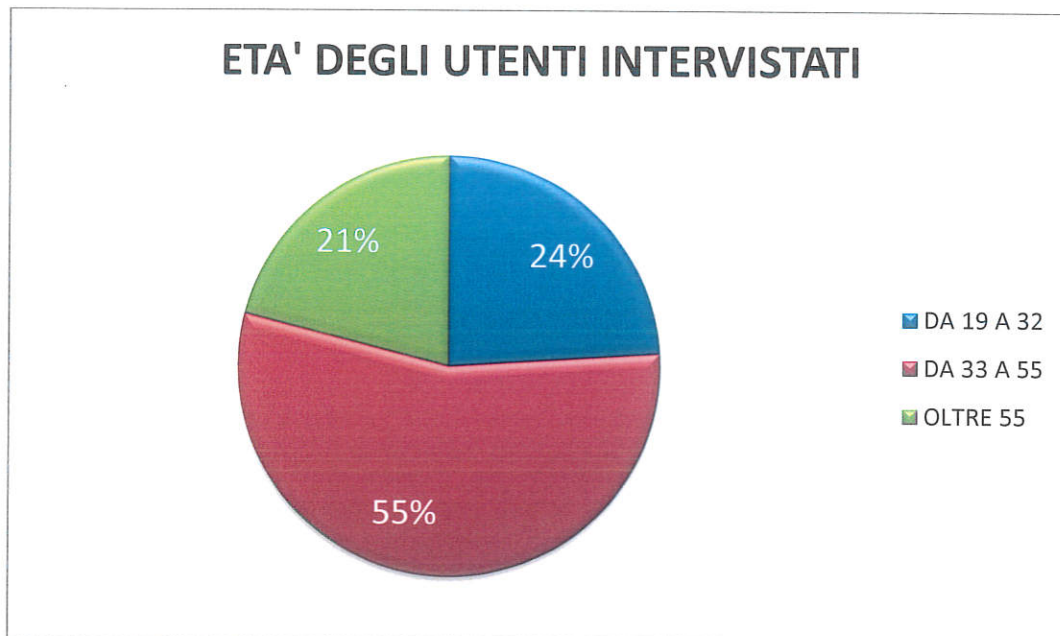
- A) *quelle dirette a conoscere l'identità dell'intervistato;*
- B) *quelle destinate a conoscere il giudizio dell'utente in merito agli standard di qualità del servizio;*
- C) *quelle destinate a conoscere il giudizio complessivo degli interessati sull'Azienda ed il suo modo di gestire il servizio.*

Qui di seguito si illustrano i risultati delle interviste.

Identità del campione intervistato



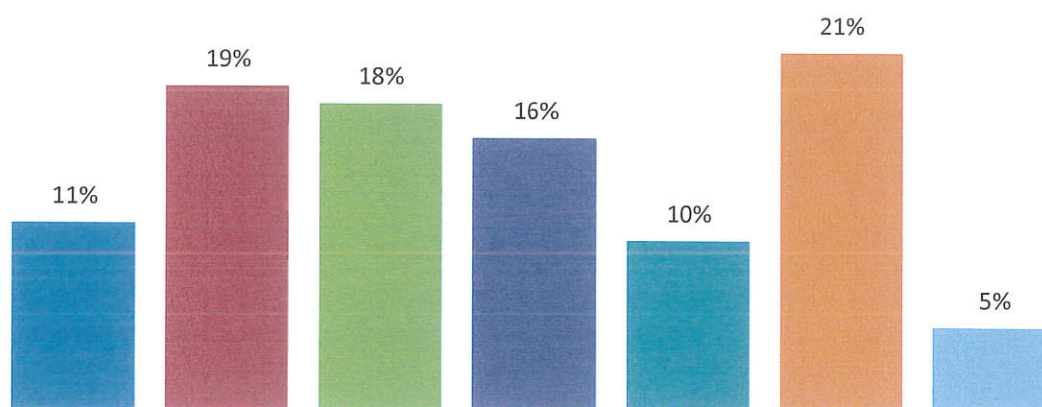
Il 23% degli intervistati è costituito da clienti abituali della sosta, il 28% da clienti occasionali, il 25% da abbonati, il 24% da residenti.



Il 55% degli intervistati ha una età compresa tra i 33 e i 55 anni, il 24% rientra nella fascia di età compresa tra 19 e 32 anni, Il restante 21% ha una età superiore a 55 anni.

ATTIVITA' LAVORATIVA

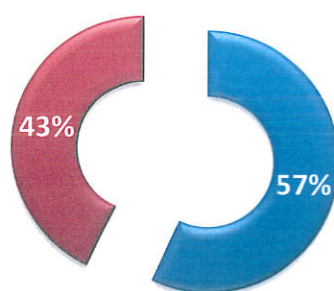
■ CASALINGA ■ COMMERCIANTE ■ LAV. AUTONOMO ■ LAV. DIPENDENTE
■ MILITARE ■ PENSIONATO ■ STUDENTE



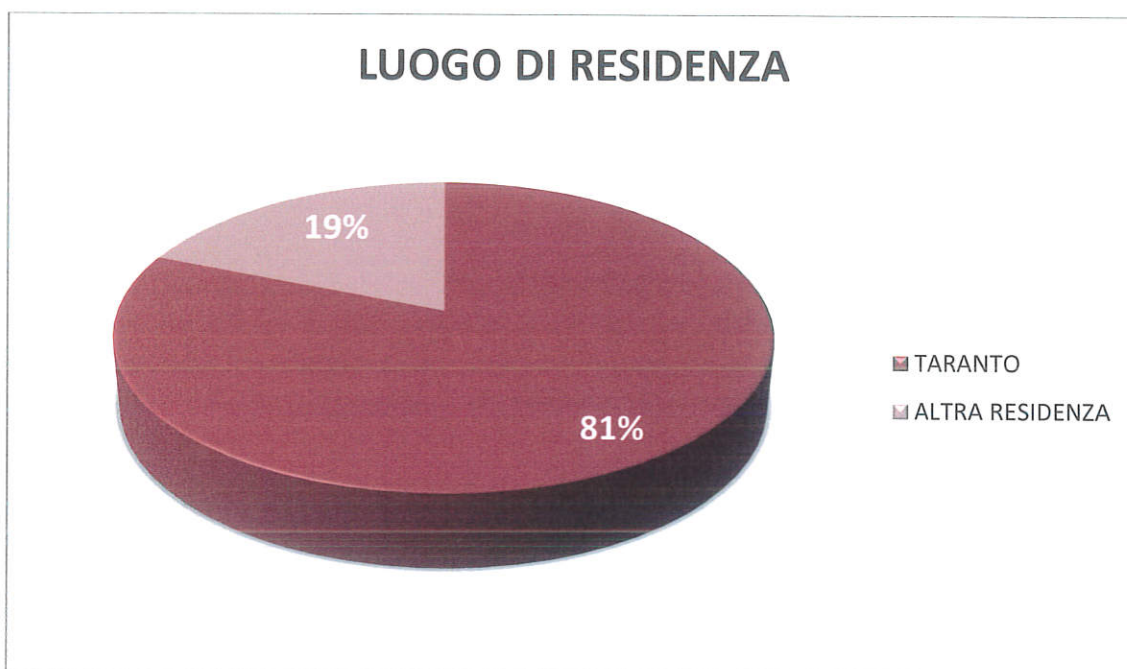
Il campione intervistato in funzione dell'attività lavorativa svolta è composto da: casalinghe 11%, commercianti 19%, lavoratori autonomi 18%, lavoratori dipendenti 16%, militari 10%, pensionati 21%, studenti 5% .

SESSO

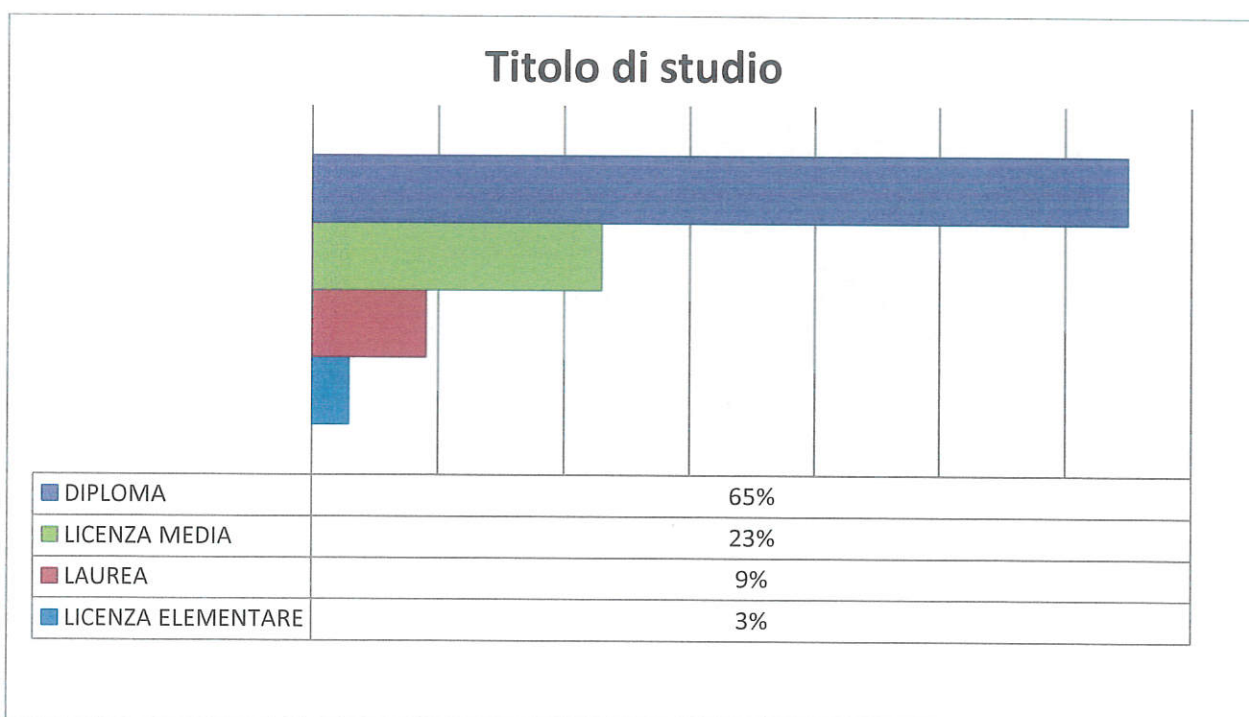
■ UOMO ■ DONNA



Il campione esaminato è risultato essere composto per il 57% da uomini e per il 43% da donne.



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 (81%) risiede nel Comune di Taranto.



In relazione al titolo di studio il campione si compone per il 23% da persone in possesso della licenza media, per il 65% da diplomati, per il 3% 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:

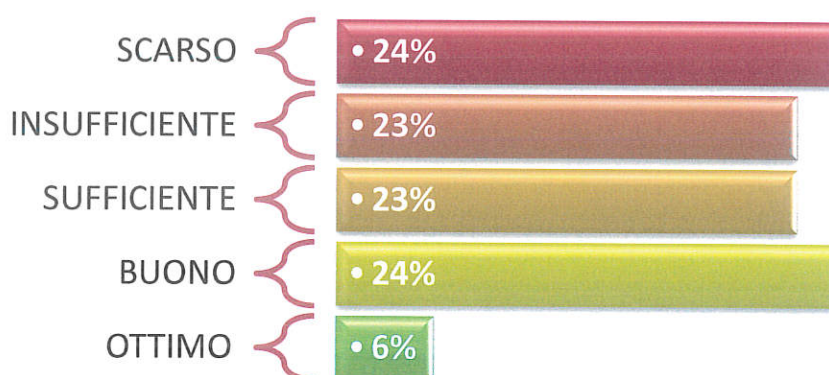
Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un parere sugli standard di qualità del servizio di sosta tariffata. Le possibilità di giudizio sugli standard offerte agli utenti e indicate nel questionario sono state le seguenti: scarso, insufficiente, sufficiente, buono ottimo.

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



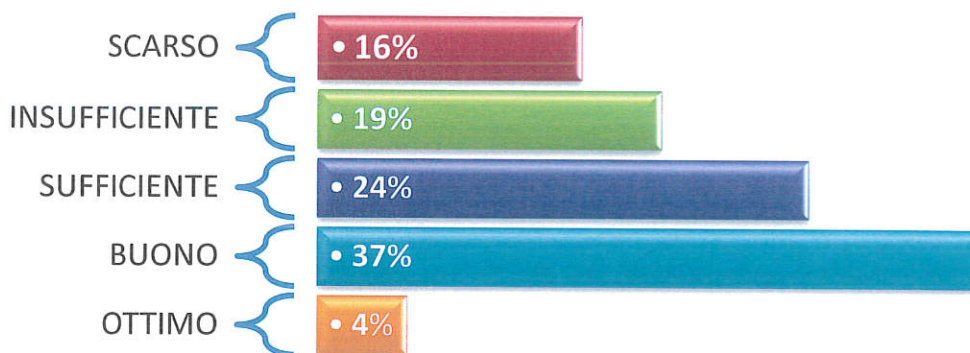
Il 24% degli intervistati ha dichiarato che lo standard è scarso, il 23% che è insufficiente, il 23% che è sufficiente il 24% che è buono ed il 6% che è ottimo .

La somma dei risultati positivi e quelli negativi rivela che il giudizio degli utenti è in maggioranza favorevole: il 47% negativo a fronte del 63% 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.

QUALITÀ DEL SERVIZIO NELLE AREE DI SOSTA

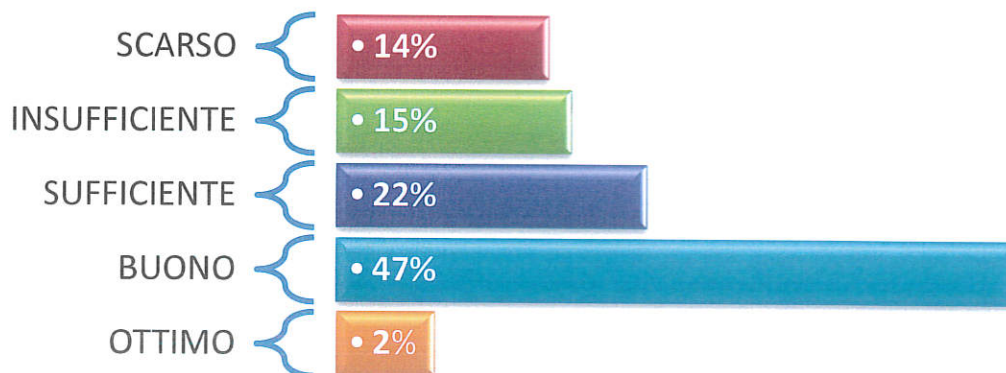


Una larga maggioranza degli intervistati ha rilevato che il livello di organizzazione è buona per il 37%, per il 4% ottima, per 24% sufficiente. Ha ritenuto insufficiente tale standard il 19%, scarso il 16%. Ne deriva che la maggior parte del campione intervistato (65%) giudica positivamente tale standard.

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.

DISPONIBILITÀ DI PARCOMETRI NELLE AREE DI SOSTA

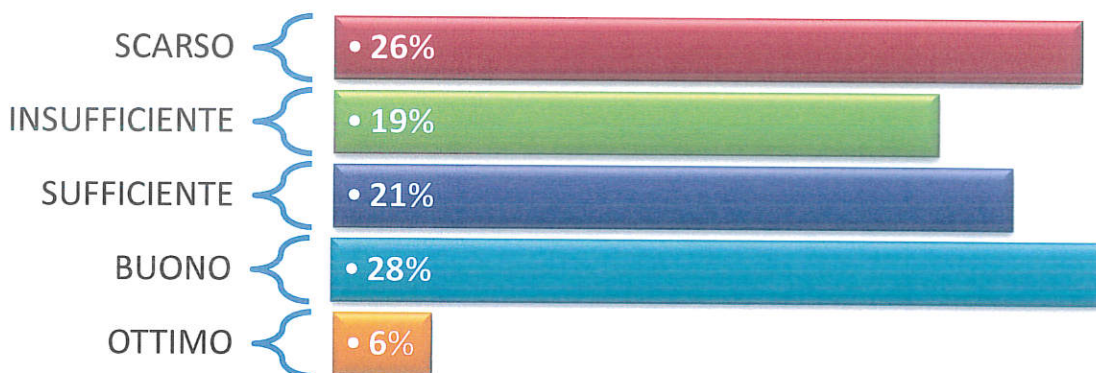


La maggioranza degli intervistati (71%) ha espresso un giudizio positivo sul numero dei parcometri disponibili: il 22% ritiene che sia sufficiente, il 47% buono, il 2% ottimo. Il 15% lo ritiene insufficiente, il 14% scarso.

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

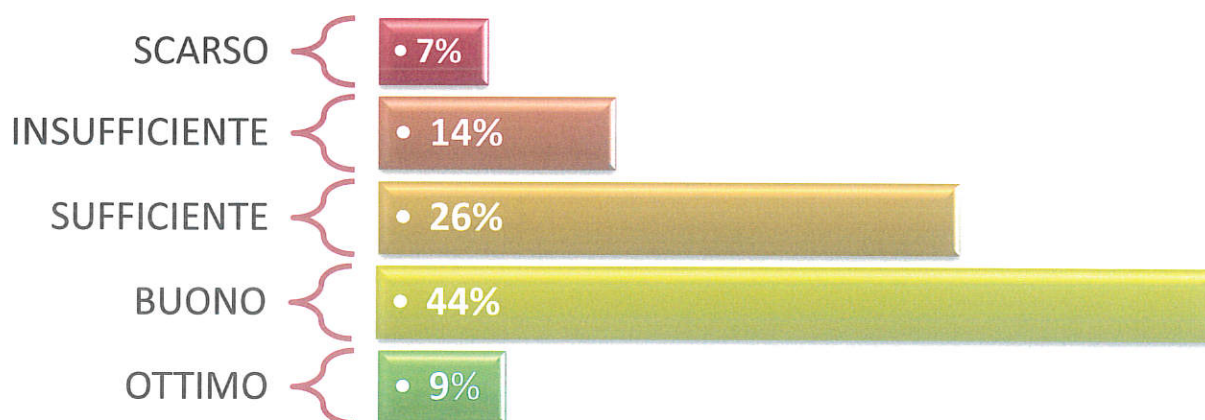


Il 21% degli intervistati ha espresso un giudizio di sufficienza, il 28% ha dichiarato che il livello di informazione è buono, il 6% che è ottimo. Il 26% ha rilevato che è scarso, il 19% che è insufficiente. Nel complesso il giudizio è positivo (55%).

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

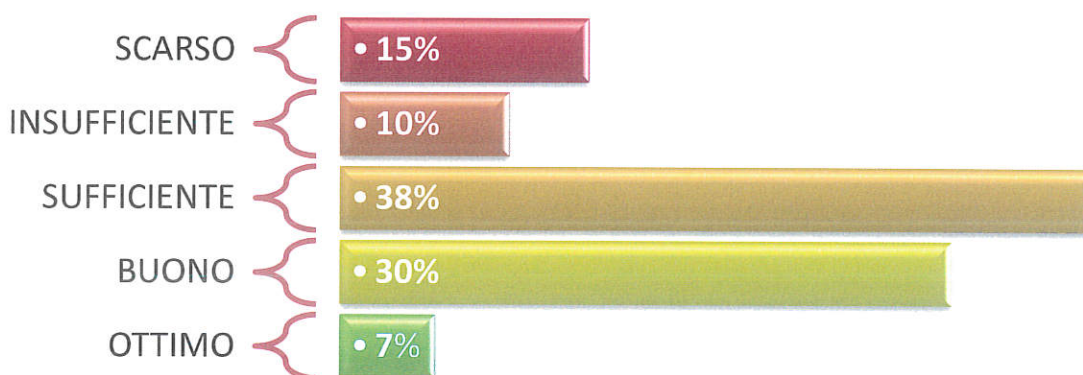


La maggioranza degli intervistati ha espresso il proprio gradimento sul servizio informazioni: il 26% ritiene che sia sufficiente, il 44% buono, il 9% ottimo. Il 14% insufficiente ed infine il 7% scarso. Il giudizio complessivo del campione su questo standard è quindi positivo per il 79%, è negativo per il 21%.

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 DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE



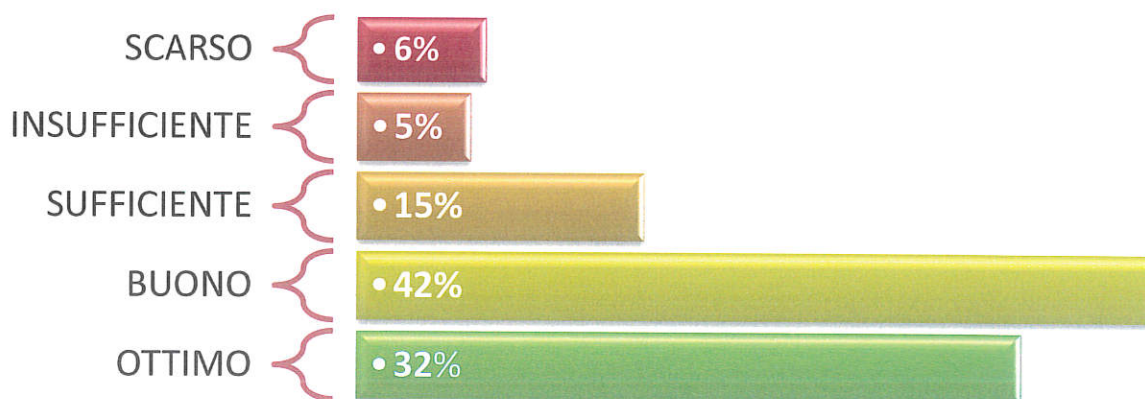
Il 38% del campione intervistato ha espresso un giudizio di sufficiente, il 30% ha espresso il giudizio di buono, il 7% di ottimo, il 15% scarso e il 10% insufficiente.

Il giudizio complessivo degli intervistati sul fattore "cortesia del personale" è quindi positivo per il 75%, è negativo per il 25%.

Pagamento della sosta mediante smartphone.

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

PAGAMENTI MEDIANTE SMARTPHONE



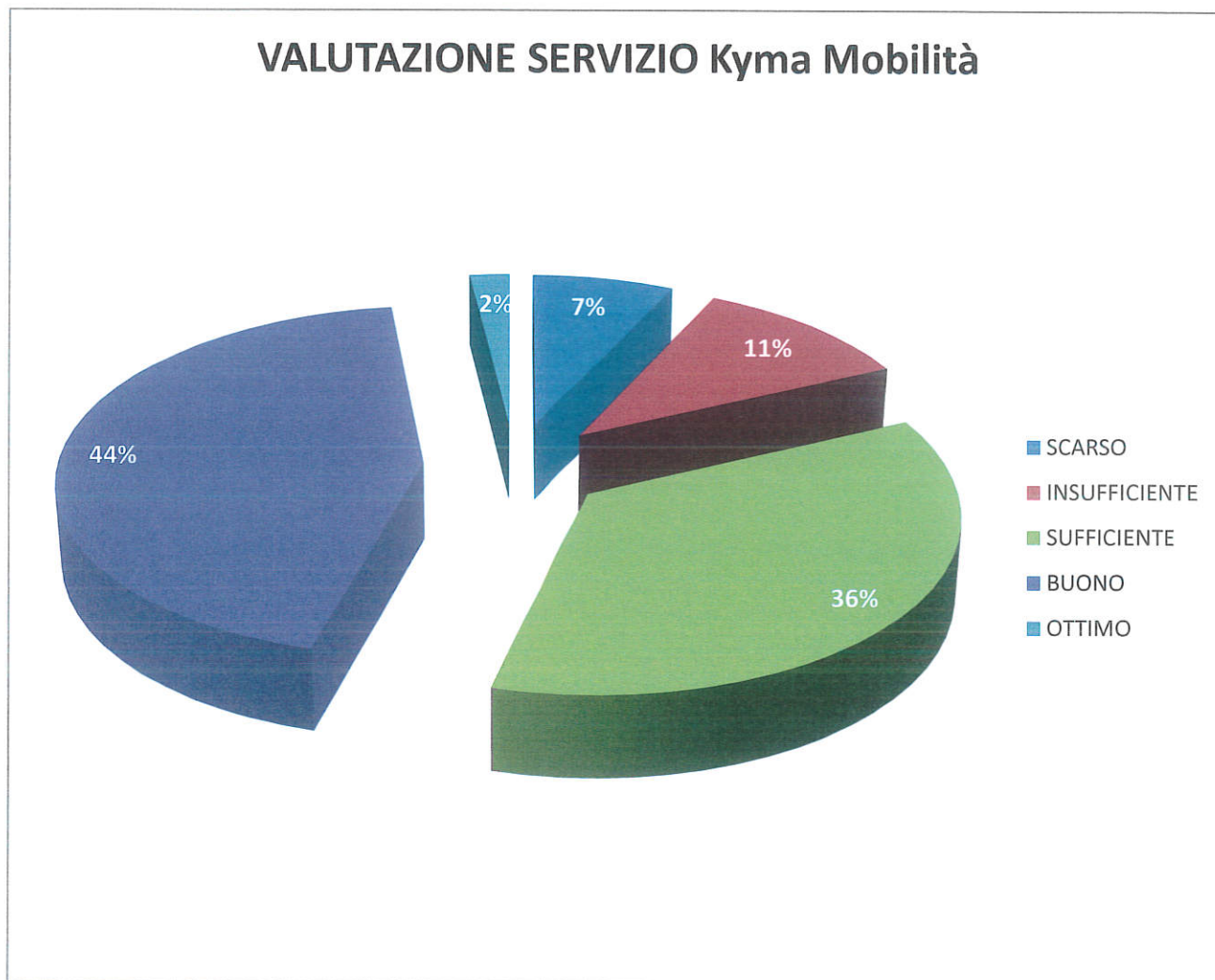
Il 15% ha espresso un giudizio di sufficiente, il 42% di buono, il 32% ha valutato il servizio come ottimo. Per il 5% è insufficiente e per il 6% di scarso.

Il giudizio complessivo degli intervistati sullo standard per il 89% è quindi positivo, per l'11% è negativo.

Giudizio complessivo su KYMA MOBILITÀ SpA

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

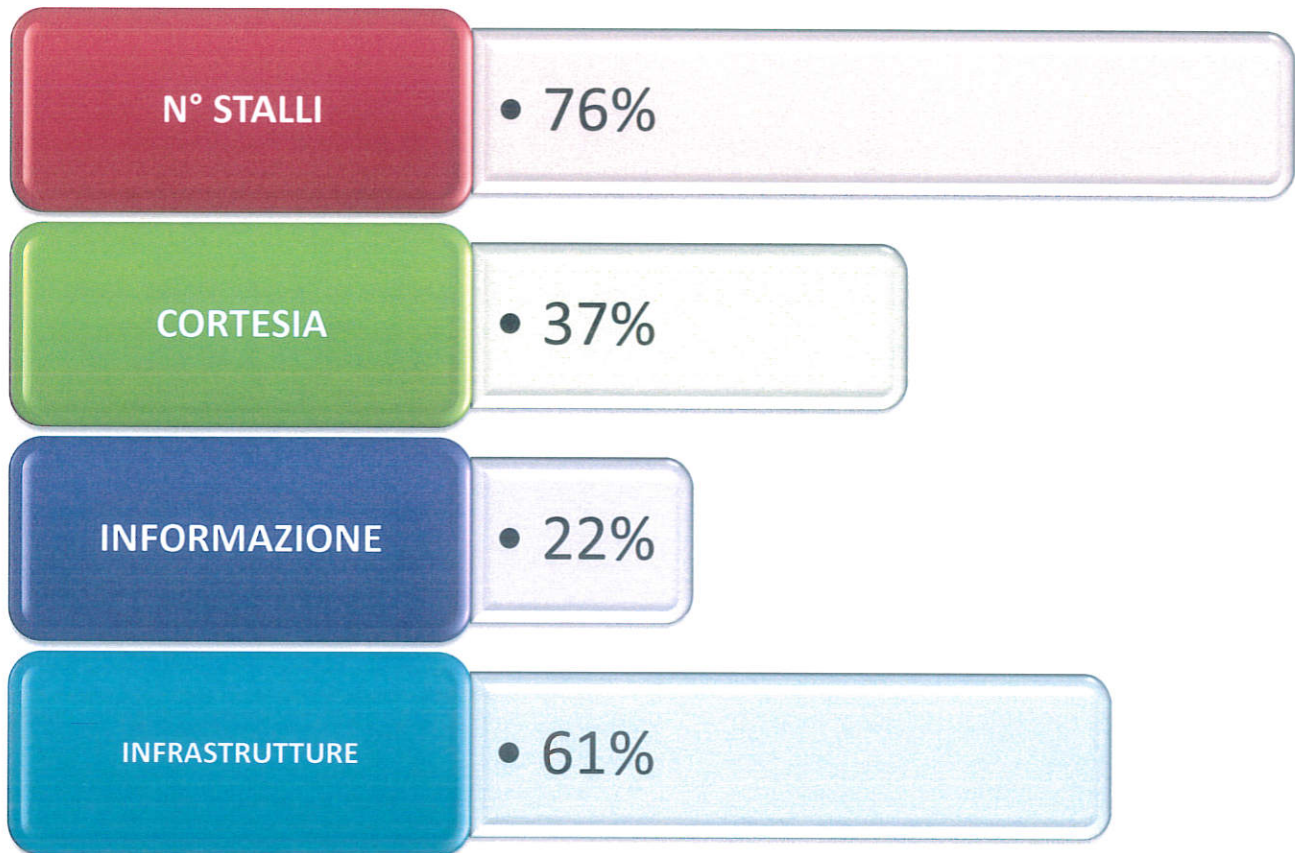
Il giudizio complessivo sul servizio offerto dalla Società è stato positivo per l'82% degli intervistati (36% sufficiente, 44% buono 2% ottimo) e negativo per il 18% (7% scarso e 11% insufficiente).



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 su strada (76%), ai parcheggi in strutture (61%), seguono la cortesia del personale (37%) e l'informazione (22%).



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	<i>Soddisfatti</i>	67%	(+32%)
Puntualità degli Autobus	<i>Non soddisfatti</i>	71%	(-15%)
Pulizia degli Autobus	<i>Non Soddisfatti</i>	59%	(-14%)
Informazione sulle corse	<i>Soddisfatti</i>	79%	(+11%)
Cortesia del personale	<i>Soddisfatti</i>	83%	(-7%)
Comfort del viaggio	<i>Soddisfatti</i>	55%	(+19%)
Infrastrutture	<i>Soddisfatti</i>	77%	(+25%)
Distribuzione dei punti vendita	<i>Soddisfatti</i>	92%	(-2%)
Giudizio complessivo KYMA MOBILITÀ	<i>Soddisfatti</i>	72%	(+16%)

È di tutta evidenza che alcuni standard qualitativi sono negativi nel giudizio della clientela. Essi registrano, comunque, una costante decrescita rispetto agli anni precedenti. In particolare i dati relativi alla "Puntualità degli autobus" (-15%) e "Pulizia degli autobus" (-14%) hanno registrato una inversione di tendenza conseguente al costante impegno della struttura aziendale volto ad incrementare le risorse, sia umane sia infrastrutturali: assunzione di personale di guida, rinnovo parco autobus e incremento del numero di fermate dotate di pensilina.

Il complesso delle tematiche che caratterizzano il "core business" aziendale ed i costanti sforzi volti a migliorarne il livello qualitativo, sono stati chiaramente percepiti dalla clientela, tanto da far salire l'indice di gradimento di KYMA MOBILITÀ del 16%.

Sosta Tariffata:

Aspetto	Giudizio	Percentuale	VARIAZIONE SU RILEVAZIONE PRECEDENTE
Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento	<i>Soddisfatti</i>	63%	(+25%)
Qualità del servizio nelle Aree di Sosta	<i>Soddisfatti</i>	65%	(-9%)
Disponibilità dei parcometri	<i>Soddisfatti</i>	71%	(+29%)
Segnaletica verticale	<i>Soddisfatti</i>	55%	(-5%)
Cortesìa del personale	<i>Soddisfatti</i>	75%	(-11%)
Informazioni alla clientela	<i>Soddisfatti</i>	79%	(+5%)
Pagamento della sosta mediante smartphone	<i>Soddisfatti</i>	89%	(+29%)
Giudizio complessivo su KYMA MOBILITÀ	<i>Soddisfatti</i>	82%	(+9%)

Le valutazioni espresse dalla clientela sono risultate coerenti e conseguenti agli sforzi condotti dall'intera struttura aziendale in direzione del costante miglioramento del servizio offerto. Particolare rilevanza va data alle costanti innovazioni ed agli investimenti effettuati nel settore, connessi all'implementazione di sistemi di pagamento della sosta mediante APP dedicate, nonché alla possibilità di ricevere servizi mediante procedure on-line (rinnovo abbonamenti e permessi residenti).

Particolare gradimento è stato dato all'incremento costante di posti auto a ridosso del centro città: parcheggio Artiglieria adiacente al mercato Fadini. Particolare gradimento hanno riscosso le iniziative volte a rendere fruibili, nel periodo natalizio, aree demaniali in uso alla Marina Militare: parcheggio caserma Mezzacapo e parcheggio Stazione Torpediniere.

Anche in questo settore, come in quello del trasporto pubblico, l'indice di gradimento su KYMA MOBILITÀ è salito del 9%.

LO STAFF OPERATIVO DELLA QUALITÀ'

(p.i. Cosimo Russo)



Le proponiamo un sondaggio per misurare la sua soddisfazione in qualità di Cliente Kyma Mobilità

Allegato
1

Qui di seguito sono riportate alcune domande, alle quali le chiediamo di rispondere, per raccogliere informazioni utili sui bisogni concreti dei viaggiatori e sulla qualità del servizio offerto da Kyma Mobilità S.p.A.-
Grazie per il tempo che vorrà dedicarci.

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

4)	COME GIUDICA IL COMFORT DEL VIAGGIO IN TERMINI DI AFFOLLAMENTO E DI CLIMATIZZAZIONE?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
5)	COME GIUDICA LA MANUTENZIONE DELLE PALINE DI FERMATA E DELLE PENSILINE?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
6)	COME GIUDICA LE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO DI KYMA MOBILITÀ?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
7)	COME GIUDICA LA DISPONIBILITA' E LA CORTESIA DEL PERSONALE?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
8)	COME GIUDICA LA DISTRIBUZIONE DEI PUNTI DI ACQUISTO DI BIGLIETTI ED ABBONAMENTI SUL TERRITORIO?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
9)	QUALE, TRA QUELLI ELENCATI, E' L'ASPETTO PIU' IMPORTANTE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO (è possibile fornire più di una risposta):	<input type="checkbox"/> SICUREZZA <input type="checkbox"/> PUNTUALITA' <input type="checkbox"/> PULIZIA <input type="checkbox"/> CORTESIA <input type="checkbox"/> INFORMAZIONE <input type="checkbox"/> INFRASTRUTTURE
10)	COME GIUDICA NEL COMPLESSO IL SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO DA KYMA MOBILITÀ?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
11)	QUALI SONO I SUOI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO	<hr/> <hr/> <hr/>

N.B. - Barrare la casella interessata.

Le proponiamo un sondaggio per misurare la sua soddisfazione in qualità di cliente Kima Mobilità

**Allegato
2**

Qui di seguito sono riportate alcune domande, alle quali le chiediamo di rispondere, per raccogliere informazioni utili sui bisogni concreti degli utenti dei parcheggi a pagamento e sulla qualità del servizio offerto da Kyma Mobilità S.p.A.-

Grazie per il tempo che vorrà dedicarci.

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

4)	COME GIUDICA LA SEGNALETICA CHE INDICA LE REGOLE PER IL PAGAMENTO DELLA SOSTA? (informazioni su parcometri e pali)	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
5)	COME GIUDICA LA POSSIBILITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA MEDIANTE APPLICAZIONI SULLO SMARTPHONE?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
6)	COME GIUDICA IL SERVIZIO INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO DI KYMA MOBILITÀ S.p.A.?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
7)	COME GIUDICA LA DISPONIBILITÀ E LA CORTESIA DEL PERSONALE (Ausiliari della Sosta)?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> 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):	<input type="checkbox"/> <i>DISPONIBILITÀ POSTI PARCHEGGIO</i> <input type="checkbox"/> <i>CORTESIA DEGLI AUSILIARI</i> <input type="checkbox"/> <i>INFORMAZIONE</i> <input type="checkbox"/> <i>INFRASTRUTTURE (parcheggi vigilati)</i>
9)	COME GIUDICA NEL COMPLESSO IL SERVIZIO DI SOSTA A PAGAMENTO OFFERTO DA KYMA MOBILITÀ?	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
10)	QUALI SONO I SUOI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO ?	<hr/> <hr/> <hr/>

N. B. - Barrare la casella interessata.