

Comunicato stampa dell'11 febbraio 2021

Indagine sulla soddisfazione della clientela 2020

Aumenta la soddisfazione dei clienti TILO

Nel mese di ottobre 2020 oltre duemila quattrocento fruitori di TILO hanno partecipato alla biennale indagine sulla soddisfazione della clientela. I clienti hanno espresso il proprio giudizio su diverse tematiche, indicando un buon livello di soddisfazione generale. Infatti, oltre otto clienti su dieci si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti dei servizi offerti, in aumento rispetto alle precedenti edizioni del sondaggio. Un motivo di orgoglio per l'azienda che dal 2004 collega in maniera efficiente le località del Cantone Ticino con quelle della vicina Regione Lombardia.

Per TILO ogni due anni è tempo di fare un bilancio sui servizi offerti alla clientela. Si tratta di un importante momento di riflessione per l'azienda che dal 2010 interPELLa puntualmente i clienti su quali aspetti sono ormai consolidati e su quali punti vi sono ulteriori margini di miglioramento. Un dialogo aperto tra le due parti volto a migliorare costantemente i propri servizi e di riflesso la soddisfazione dei clienti.

Il sondaggio, consegnato sia in versione cartacea che elettronica, ha evidenziato un netto miglioramento nella percezione della puntualità. Per i clienti l'esigenza di migliorare questo aspetto rispetto alle indagini più recenti è nettamente diminuita, dimostrando che gli indicatori relativi a questo punto presentano un trend positivo. Inoltre, i passeggeri apprezzano in modo significativo la possibilità di utilizzare le app ufficiali per l'acquisto dei titoli di trasporto come ad esempio quella di Mobile FFS, di Trenord e di Arcobaleno. Benché lo sportello in stazione rimanga il canale d'acquisto privilegiato, le app hanno ormai raggiunto - e in alcuni casi superato - i distributori automatici. Attraverso le domande poste è stato inoltre possibile constatare un notevole aumento dell'acquisto di titoli transfrontalieri, a dimostrazione che le tratte ferroviarie offerte da TILO sono ben frequentate sia dall'utenza ticinese, sia da quella italiana.

L'indagine ha altresì permesso di interPELLare i clienti in relazione all'attuale periodo di emergenza sanitaria COVID-19. Oltre il 65% dei clienti ha risposto che si sente sicuro a viaggiare con TILO. Questo aspetto è di fondamentale importanza per l'azienda, che mette al primo posto la sicurezza dei clienti. Infatti, in base alle normative vigenti TILO applica sistematicamente i protocolli di sicurezza indicati dalle autorità.

I punti di forza

Gli aspetti più apprezzati dalla clientela che viaggia con TILO sono il senso di sicurezza (84.9% dei clienti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto) e le comunicazioni relative alle fermate (83.9% dei partecipanti all'indagine). Inoltre, i clienti si dichiarano particolarmente soddisfatti in merito alla frequenza dei treni, alla puntualità e alle coincidenze offerte.

Margini di miglioramento futuri

I clienti indicano che nel prossimo futuro si aspettano che TILO si concentri sulla riduzione dei prezzi (55.9%), sull'aumento dei posti a sedere (54.8%) e sull'aumento della frequenza dei treni (49%). Inoltre, secondo la maggioranza dei clienti che ha partecipato al sondaggio, vi sono ulteriori problematiche da risolvere nell'ambito delle comunicazioni dei ritardi e sulla disponibilità dei servizi sostitutivi.

In questo contesto TILO monitora costantemente il numero di posti a sedere a disposizione della clientela e introduce correttivi laddove possibile - compatibilmente con la limitata disponibilità dei treni - soprattutto nelle ore di punta. Inoltre, grazie all'apertura della galleria di base del Monte Generi e all'introduzione dell'orario completo a partire dal 5 aprile 2021, vi sarà un notevole aumento della frequenza dei treni che consentirà di servire più utenti, anche nei momenti di maggiore affluenza. Si segnala infine che TILO non ha competenza ed autonomia in merito all'eventuale riduzione delle tariffe applicate.

L'azienda garantisce il massimo impegno nel migliorare gli aspetti indicati e ringrazia i partecipanti che si sono messi a disposizione per rispondere alle domande in merito alla soddisfazione della clientela. L'indagine sarà nuovamente proposta nel prossimo futuro in modo da monitorare costantemente la soddisfazione dei clienti.