



## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTUALE CLIENTELA DEL SERVIZIO TRAMVIARIO DELLA CITTA' DI FIRENZE -Anno 2023 -

**REVISIONI**

Questo rapporto è stato trasmesso e rivisto come segue:

<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Data</b>	<b>Redatto</b>	<b>Approvato</b>	<b>Firma</b>
0	Emissione	11/10/2023	AC-DN	GO	

GEST S.p.A., del Gruppo RATP, ha affidato alla Società IRTECO sas di Torino il servizio relativo all'esecuzione di una campagna di **indagine sulla soddisfazione dell'attuale clientela** del servizio tramviario della Città di Firenze, dalla stessa esercito

**2**  
**linee**  
**tramviarie**

Il servizio ha previsto la realizzazione di una **campagna di indagine** realizzata nel mese di **Settembre 2023** su entrambe le linee tramviarie: **Linea T1 e Linea T2**

Il presente rapporto riporta i **risultati di sintesi della campagna annuale del mese di Settembre 2023**, relativamente al servizio tramviario analizzato sia nel suo complesso sia a livello di singola linea tramviaria

Il presente rapporto è articolato nelle seguenti **5 parti**:

1. **Note metodologiche** generali
2. analisi del **profilo del campione**
3. analisi delle **caratteristiche degli spostamenti**
4. risultati della **Customer Satisfaction** sia in termini di **voto medio** sia in termini di **percentuali di soddisfatti** (voto  $\geq 6$ ), di **ipercritici** (voto  $\leq 3$ ) e di **entusiasti** (voto  $\geq 9$ ) per ciascun fattore di qualità,
5. analisi dell'importanza dei macro-fattori di qualità e risultati della **Quadrant Analysis** operata sui macro-fattori di qualità



# PARTE 1 NOTE METODOLOGICHE GENERALI

**Livello  
soddisfazione**

**Importanza  
fattori qualità**

**Caratteristiche  
campione**

L'obiettivo delle indagini di Customer Satisfaction è stato quello di conoscere il **livello di soddisfazione** degli attuali clienti rispetto al servizio tramviario utilizzato, i principali **aspetti relativi all'utilizzo** del servizio stesso e le **caratteristiche del campione**, mediante la somministrazione di **interviste frontali face-to-face** rivolte agli attuali clienti del servizio tramviario della Città di Firenze esercito da GEST S.p.A.

Si è applicata una **metodologia di indagine** studiata **ad hoc** per rispettare le esigenze dell'Azienda di mantenere una coerenza di informazioni rispetto alla base dati storica acquisita nel corso degli anni

## Indagini frontali face-to-face

Le **interviste** campionarie **face-to-face** sono state rivolte ai soli passeggeri di età **superiore ai 13 anni**, senza distinzione di sesso, età, estrazione sociale, religione, credo politico, etc.

I clienti sono stati intervistati prevalentemente a bordo mezzo durante l'atto dello spostamento con una delle 2 linee tramviarie

## Periodo lavorativo-scolastico

Le indagini sono state realizzate in periodo lavorativo-scolastico **da venerdì 22/09/2023 a venerdì 29/09/2023**, nella fascia oraria compresa **tra le ore 7.00 e le ore 20.00** dei giorni **dal Lunedì al Giovedì e la Domenica** e **tra le ore 7.00 e le ore 22.00** nella giornate del **Venerdì** e del **Sabato**

Le interviste sono state svolte, come detto, prevalentemente **a bordo mezzo**, di entrambe le linee tramviarie, mediante un **team di rilevatori** opportunamente formato che operava a bordo mezzo a spola da capolinea a capolinea

**Condivisione  
questionari**

**Formazione  
Field**



**Supervisor**

**Numero verde  
gratuito,  
anche da  
cellulare,  
dedicato alla  
rete di field**

L'avvio dell'indagine è stato preceduto dalla **condivisione dei questionari** di indagine con l'Azienda e dalla **formazione operativa del team di intervistatori** avvenuta a Firenze in data 21/09/2023 prima dell'avvio delle indagini su campo

L'attività dei rilevatori operanti sul campo è stata coordinata e supportata da **supervisor** designati con pluriennale e specifica esperienza nel campo degli studi e ricerche sui sistemi di trasporto

Al termine del periodo di field work, tutto il materiale rientrato è stato sottoposto alle successive fasi di editing, codifica, data entry e cleaning dei dati secondo le **procedure ed istruzioni operative previste** dal Sistema di Gestione per la Qualità di IRTECO



## IL DISEGNO CAMPIONARIO

Il **campione teorico complessivo** (1.500 interviste) è stato **stratificato sulle due linee tramviarie** in funzione del carico medio giornaliero su base settimanale per tipologia di giorno: lunedì-venerdì, sabato e domenica

Questa operazione è stata operata **stratificando il campione** sulla base del **carico passeggeri di ciascuna linea nei diversi giorni della settimana del mese tipo di riferimento**

Ai fini della successiva ponderazione, la Committenza ha reso disponibile il dato medio giornaliero di carico per tipo giorno e linea, con riferimento al mese di settembre 2023. Il dato di carico medio giornaliero per tipo giorno e linea è stato, quindi, **riportato su base settimanale al fine di ponderare adeguatamente il peso di ciascuna singola giornata**, stimando conseguentemente il **carico di una settimana tipo** per linea del mese di riferimento

**IL DISEGNO CAMPIONARIO**

Questo ha consentito, pertanto, di calcolare i **coefficienti di ponderazione per linea e tipo giorno**, al fine di supportare il successivo processo inferenziale di **espansione all'universo**, consentendo di poter analizzare il servizio tramviario nel suo complesso in funzione del relativo peso

**PAX/GIORNO MEDIA SETTEMBRE 2023**

LINEA	01 LUN-VEN	02 SAB	03 DOM	TOTALE
<b>T1</b>	80.832	60.038	48.926	<b>189.796</b>
<b>T2</b>	35.654	30.858	25.444	<b>91.956</b>
<b>TOTALE</b>	<b>116.486</b>	<b>90.896</b>	<b>74.370</b>	<b>281.752</b>

**PAX/WEEK TIPO SETTEMBRE 2023**

LINEA	01 LUN-VEN	02 SAB	03 DOM	TOTALE
<b>T1</b>	404.160	60.038	48.926	<b>513.124</b>
<b>T2</b>	178.270	30.858	25.444	<b>234.572</b>
<b>TOTALE</b>	<b>582.430</b>	<b>90.896</b>	<b>74.370</b>	<b>747.696</b>

**1.513**  
 interviste  
 complessive

**4.995**  
 contatti

**+/- 2,3%**  
 errore statistico

In definitiva, su entrambe le linee, sono stati realizzati **4.995 contatti** che hanno portato ad ottenere **1.513 interviste** rivolte agli attuali clienti del servizio, di cui **1.003 sulla Linea T1** e **510 sulla Linea T2**

Nei contatti complessivi rientrano i rifiuti, i soggetti già intervistati, le interviste interrotte/incomplete/parziali oltre che le interviste complete utili

La numerosità complessiva di **interviste utili raccolte (1.513)**, consente di garantire, per tutti gli indicatori di primo livello analizzati, un **errore statistico** inferiore al **+/- 2,3%** circa, con un livello di confidenza del 95% per tutti gli indicatori di primo livello analizzati

ID	LINEA	01 LUN-VEN	02 SAB	03 DOM	TOTALE	Errore
<b>1</b>	01 T1	725	174	104	<b>1.003</b>	+/- 2,94%
<b>2</b>	02 T2	411	54	45	<b>510</b>	+/- 4,23%

<b>TOTALE</b>	<b>1.136</b>	<b>228</b>	<b>149</b>	<b>1.513</b>	<b>+/- 2,32%</b>
---------------	--------------	------------	------------	--------------	------------------



Tutte le indagini sul campo sono state realizzate interamente su supporto informatico, Tablet/Smartphone con sistema operativo Android®, grazie all'**app binarioventi®** **appositamente sviluppata** da IRTECO, che è stata tra le prima realtà in campo nazionale (nel 2002) ad utilizzare l'ICT per la conduzione sul campo delle indagine sui sistemi di trasporto

L'impiego di tale tecnologia, "sposa" la filosofia della **tutela ambientale** di IRTECO che prevede un **consumo razionale della carta** mediante il ricorso a tecnologie innovative:

**ogni anno "salviamo" oltre 2 alberi risparmiando 150/200 mila pagine**

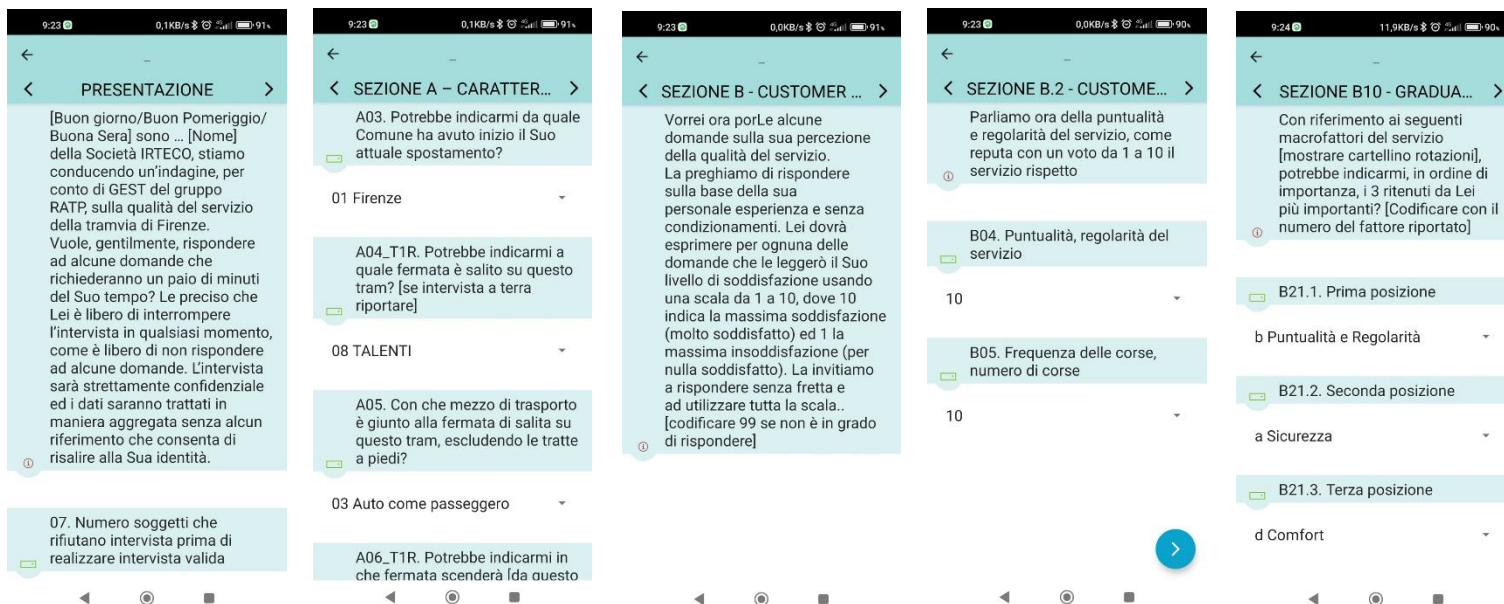
L'APP riproduce fedelmente, in formato CAPI/CAMI, la scheda cartacea di indagine, supportando e guidando il rilevatore in tutte le fasi di survey, applicando i filtri logici necessari in funzione delle risposte fornite

L'impiego di tali apparecchiature consente ad IRTECO di poter garantire un **dato qualitativamente superiore ed affetto da meno errori**, sia connessi con la fase di acquisizione dati sul campo sia connessi con la fase di data entry (non più necessaria)



Inoltre, l'impiego di questa tecnologia consente ai supervisori, coordinatori ed al responsabile di progetto di poter **monitorare l'andamento della ricerca in tempo reale**, verificando prontamente, già al termine di ogni singola giornata, l'operato di ogni singolo rilevatore. Evitando, in tal modo, che errori metodologici e/o interpretativi del singolo possano essere ripetuti per l'intera durata della ricerca

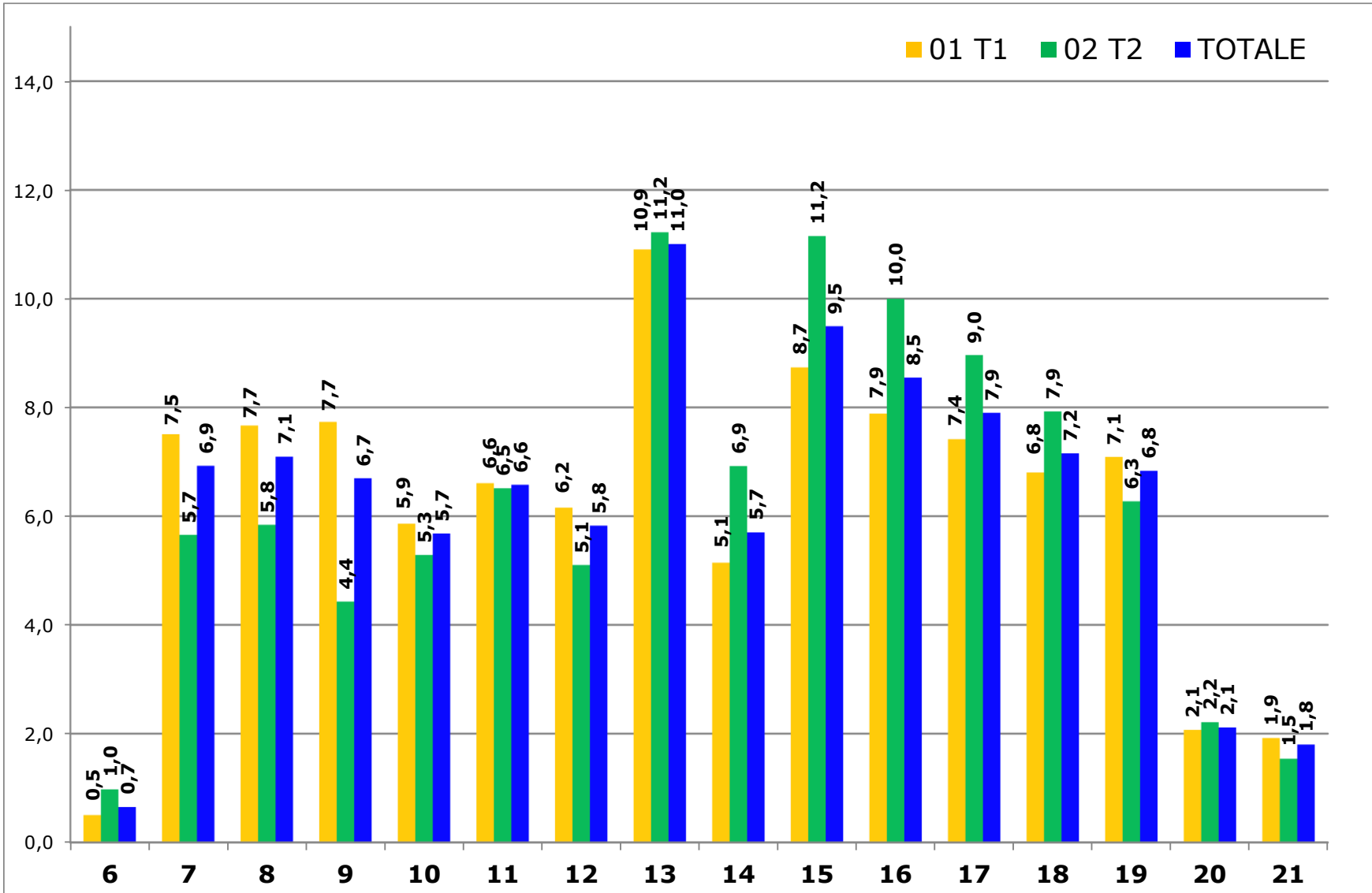
Infine, non essendo necessaria la conseguente fase di data entry, l'impiego dell'app consente di **poter garantire** alla Committenza **tempi di restituzione certi e inferiori** rispetto all'utilizzo del classico supporto cartaceo





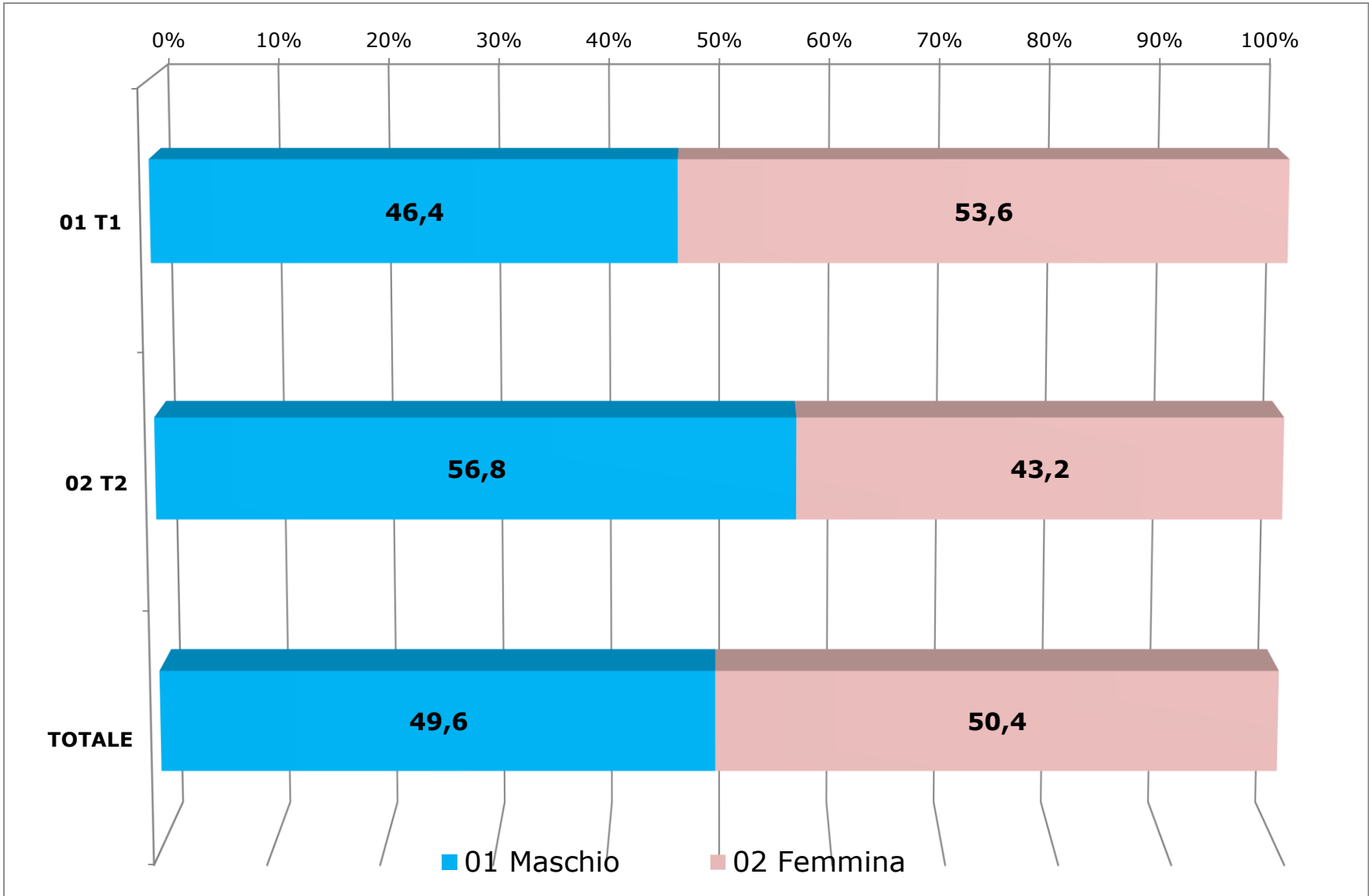
## **PARTE 2 IL PROFILO DEL CAMPIONE**

**Orario intervista (%)**



Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

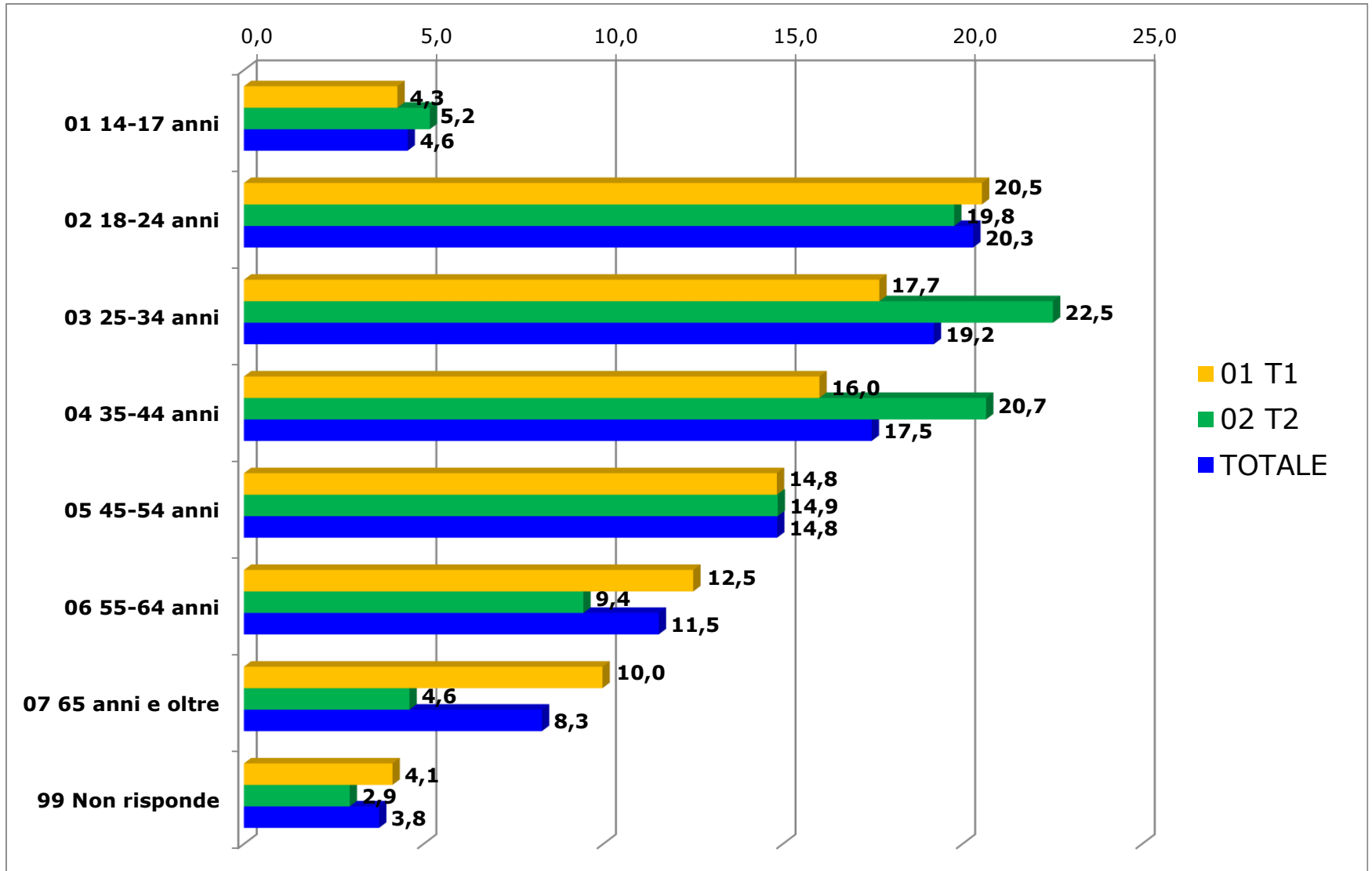
**Genere (%)**



Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

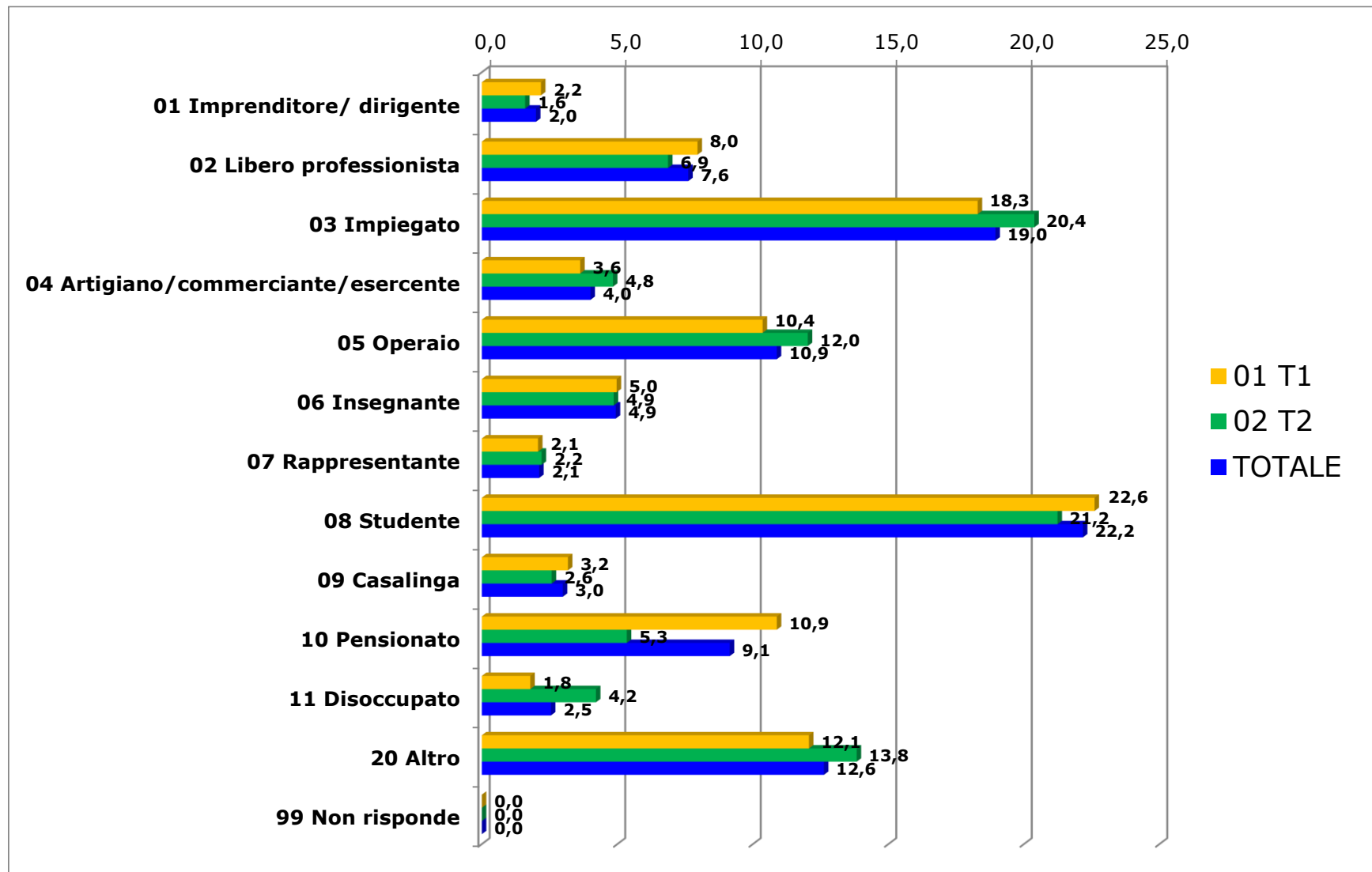


**Età (%)**



Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Professione (%)

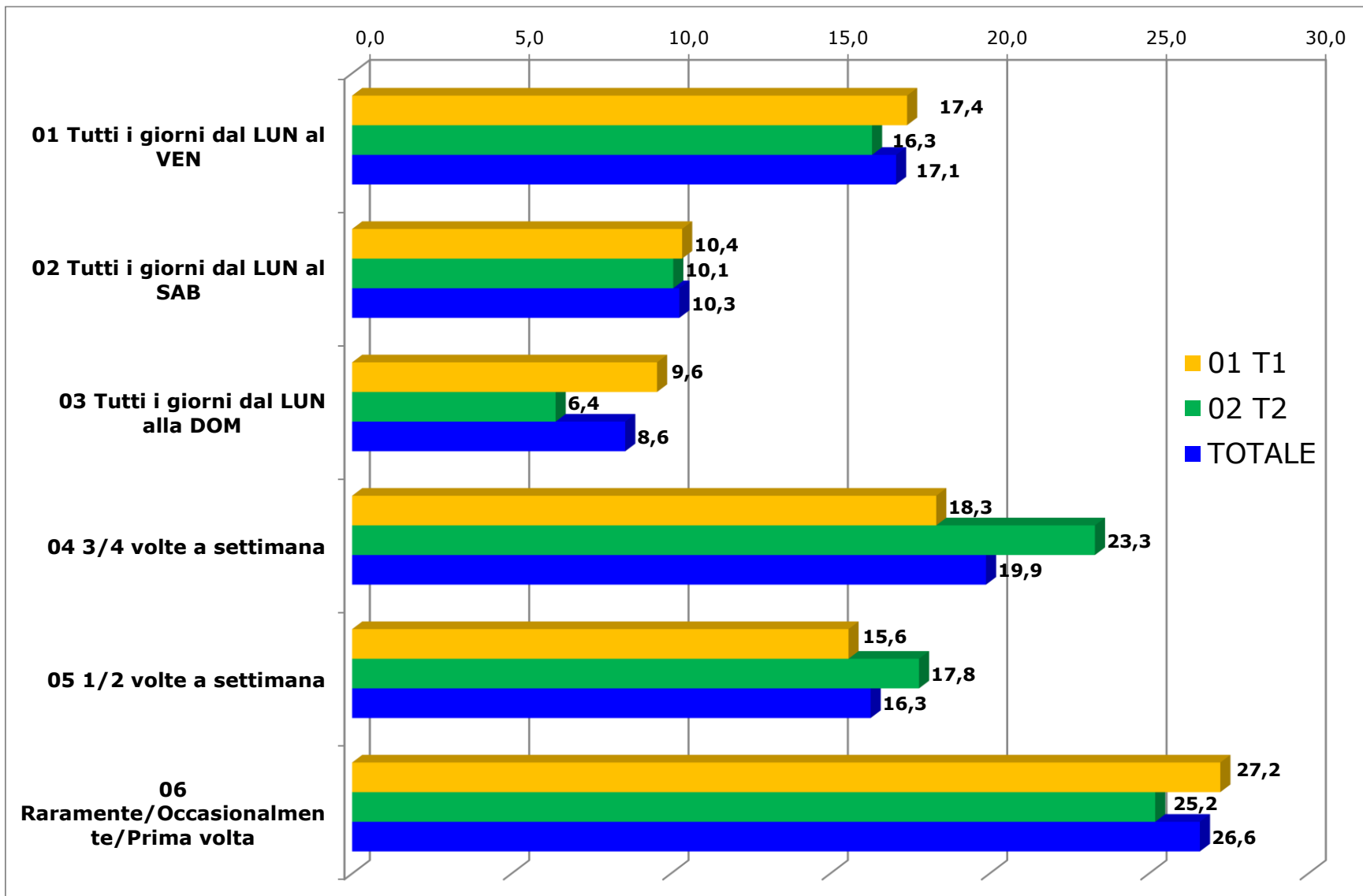


Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



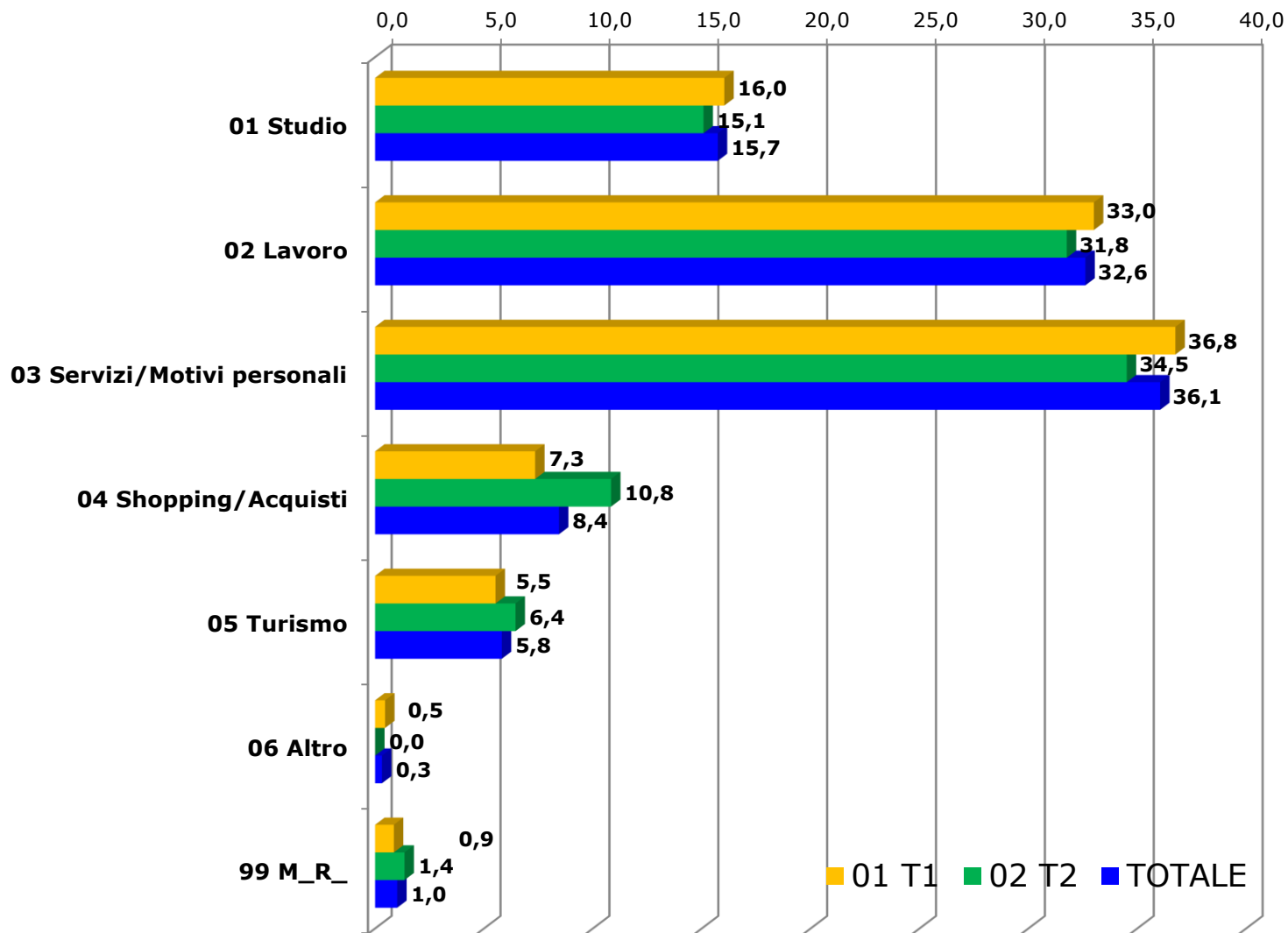
## **PARTE 3 CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI**

**Frequenza spostamento (%)**



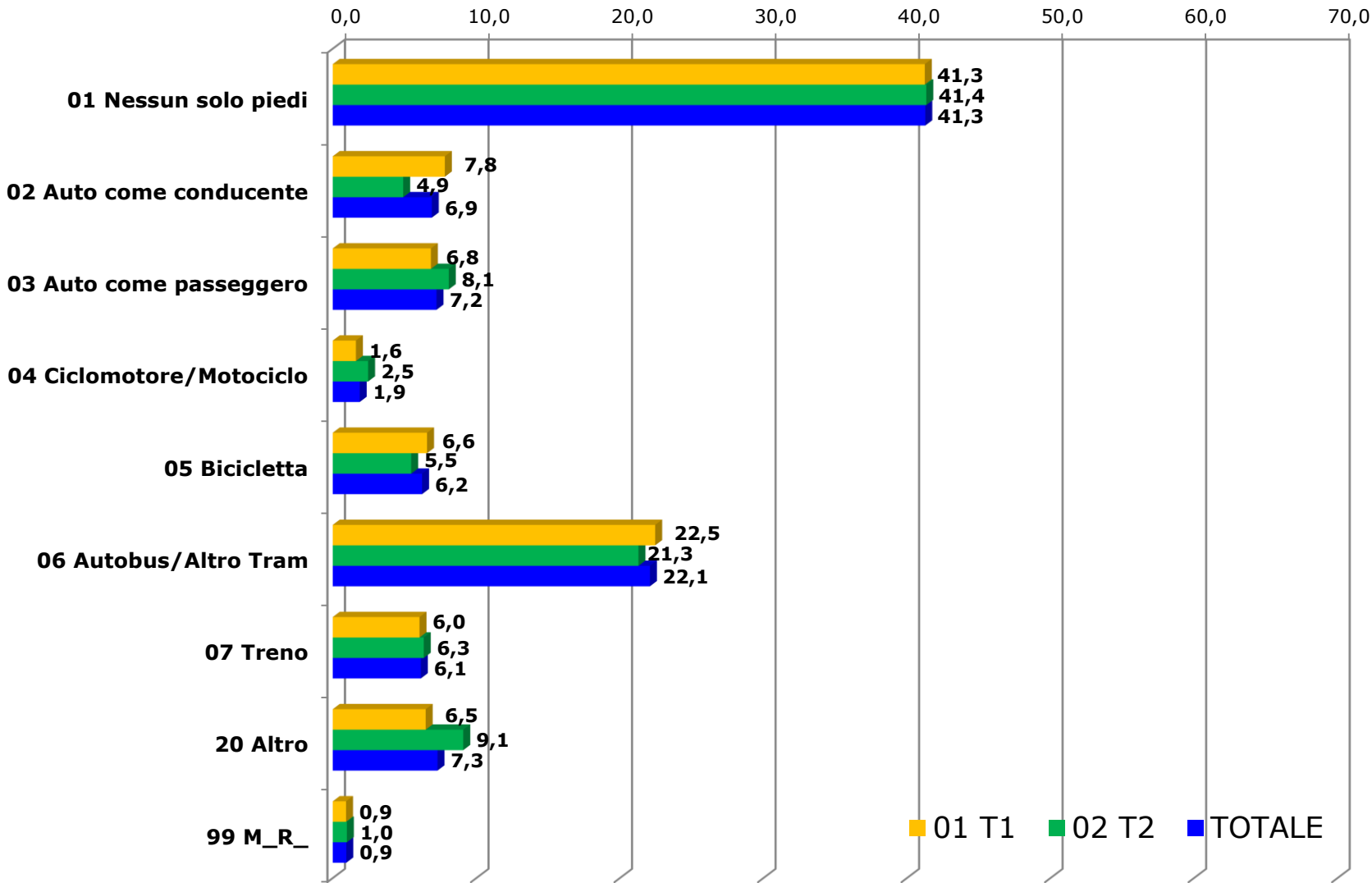
Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Motivo spostamento (%)



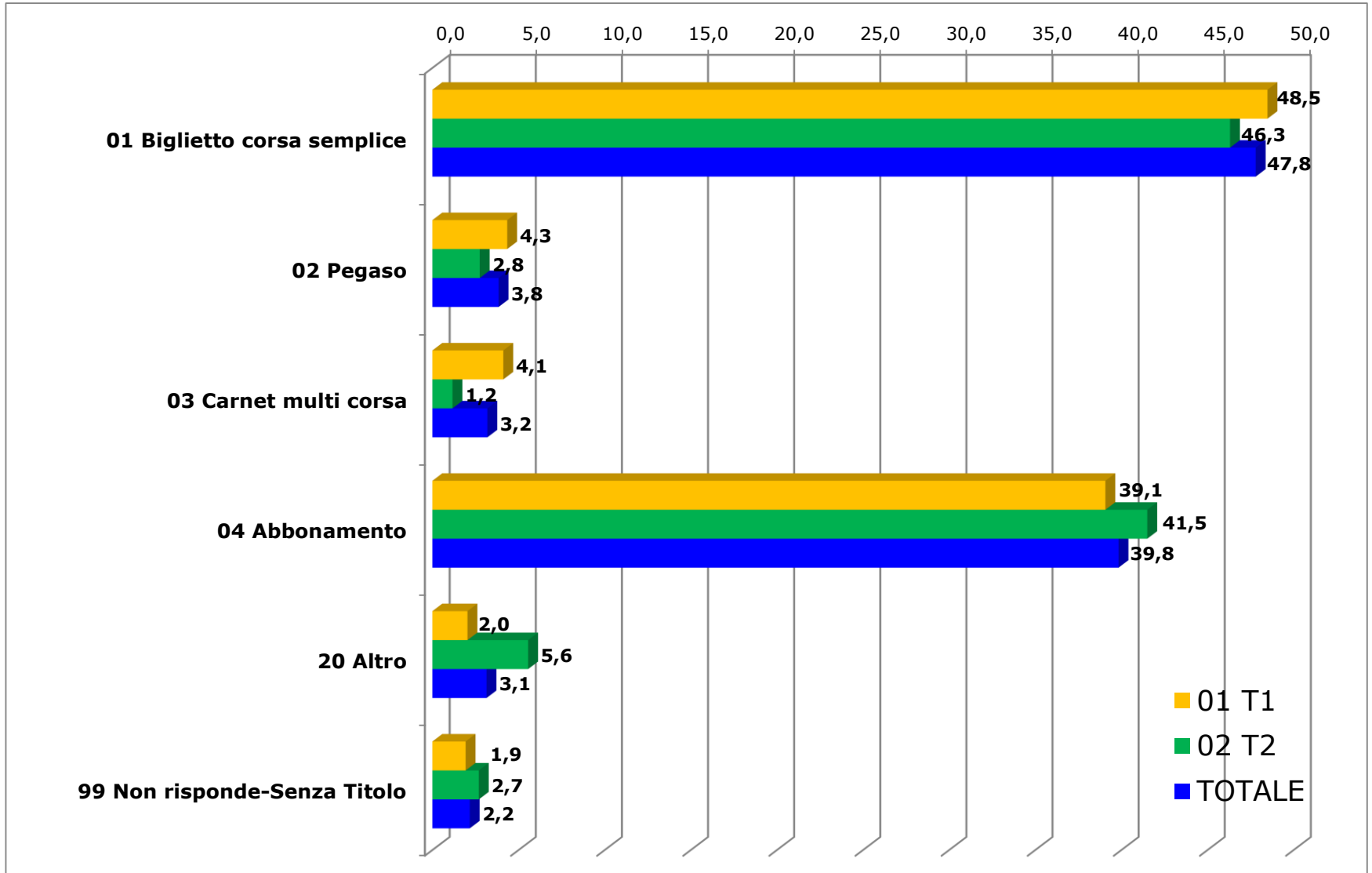
Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

**Mezzo utilizzato per raggiungere la fermata di salita sul tram (%)**



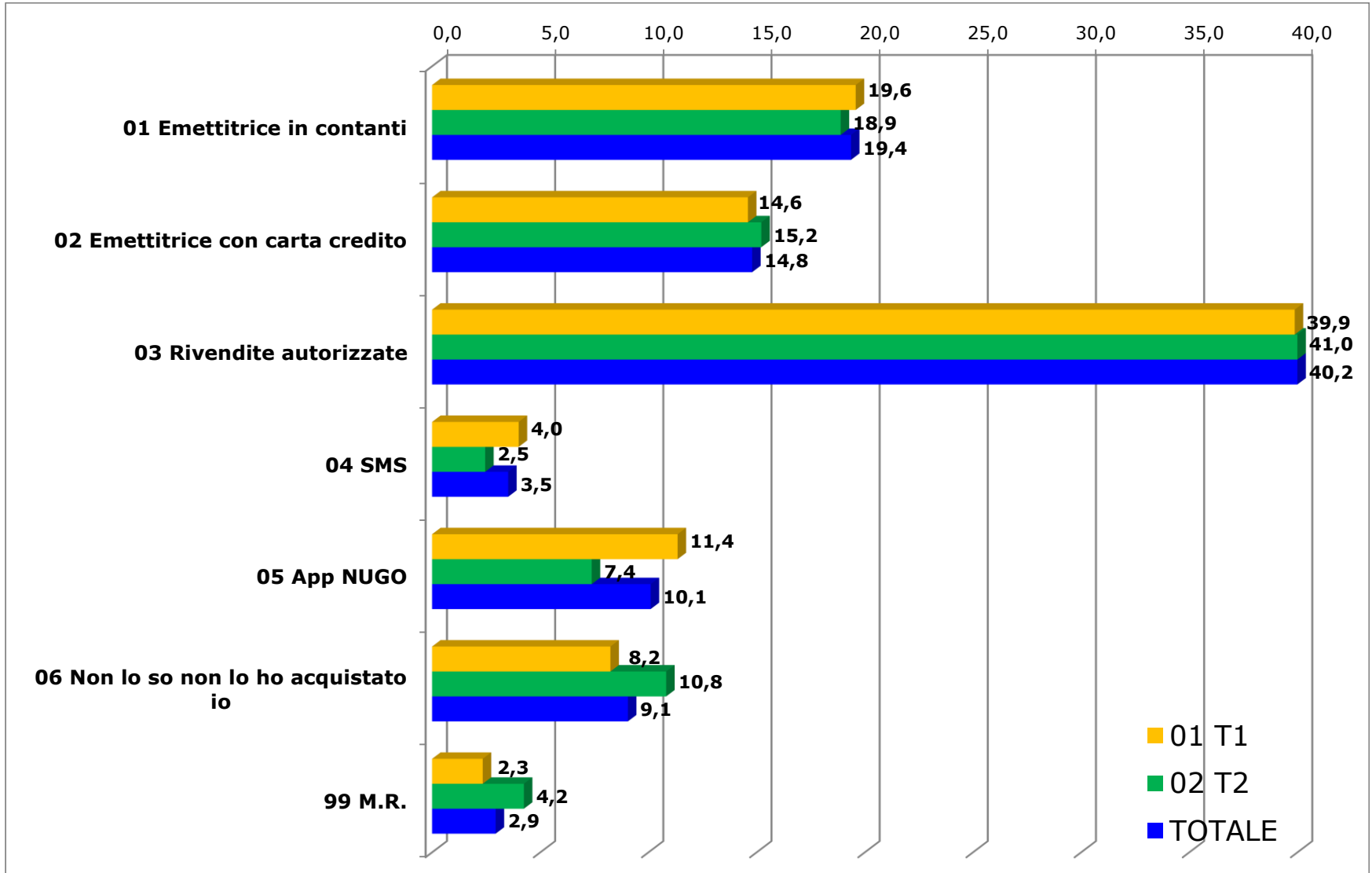
Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Titolo di viaggio utilizzato (%)



Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

**Luogo acquisto del titolo di viaggio utilizzato (%)**



Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



**LINEA T1**
**Top 10 Comuni di inizio dello spostamento (%)**

COMUNE INIZIO SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
01 FIRENZE	FI	393.695	76,7
SCANDICCI	FI	70.367	13,7
SESTO FIORENTINO	FI	9.955	1,9
PRATO	PO	2.787	0,5
LASTRA A SIGNA	FI	2.700	0,5
FIGLINE E INCISA VALDARNO	FI	2.700	0,5
BOLOGNA	BO	2.230	0,4
CALENZANO	FI	2.230	0,4
CAMPI BISENZIO	FI	2.230	0,4
SIGNA	FI	1.672	0,3
ALTRI COMUNI		22.558	4,4
<b>TOTALE</b>		<b>513.124</b>	<b>100,0</b>

**Top 10 Comuni di fine dello spostamento (%)**

COMUNE FINE SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
01 FIRENZE	FI	400.821	78,1
SCANDICCI	FI	68.656	13,4
SESTO FIORENTINO	FI	5.401	1,1
BOLOGNA	BO	2.787	0,5
FIGLINE E INCISA VALDARNO	FI	2.700	0,5
CALENZANO	FI	2.230	0,4
PRATO	PO	2.230	0,4
AREZZO	AR	2.017	0,4
MILANO	MI	1.672	0,3
SIGNA	FI	1.672	0,3
ALTRI COMUNI		22.937	4,5
<b>TOTALE</b>		<b>513.124</b>	<b>100,0</b>

Base: 1.003 interviste ponderate universo

**LINEA T2**
**Top 10 Comuni di inizio dello spostamento (%)**

COMUNE INIZIO SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
01 FIRENZE	FI	200.838	85,6
PRATO	PO	5.474	2,3
SESTO FIORENTINO	FI	3.904	1,7
CAMPI BISENZIO	FI	3.306	1,4
SCANDICCI	FI	2.169	0,9
CALENZANO	FI	2.169	0,9
ESTERO	EE	1.735	0,7
SPAGNA	EE	1.301	0,6
PISTOIA	PT	1.301	0,6
AREZZO	AR	1.301	0,6
ALTRI COMUNI		11.074	4,7
<b>TOTALE</b>		<b>234.572</b>	<b>100,0</b>

**Top 10 Comuni di fine dello spostamento (%)**

COMUNE FINE SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
01 FIRENZE	FI	209.509	89,3
PRATO	PO	4.607	2,0
SESTO FIORENTINO	FI	2.602	1,1
SCANDICCI	FI	2.306	1,0
CAMPI BISENZIO	FI	2.004	0,9
ESTERO	EE	1.735	0,7
CALENZANO	FI	1.439	0,6
MILANO	MI	1.143	0,5
FIESOLE	FI	867	0,4
PONTASSIEVE	FI	867	0,4
ALTRI COMUNI		7.491	3,2
<b>TOTALE</b>		<b>234.572</b>	<b>100,0</b>

Base: 510 interviste ponderate universo

**MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK  
 LINEA T1 DIREZIONE VILLA COSTANZA**

	OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA	02 MORGAGNI	03 DALMAZIA	04 PISACANE	05 LEOPOLDO	06 MURATORI	07 STATUTO	08 STROZZI	09 FORTEZZA	10 VALFONDA	11 ALAMANNI	12 LEOPOLDA	13 CASCINE	14 PAOLO UCCELLO	15 SANSOVINO	16 BATONI	17 TALENTI	18 FEDERIGA	19 ARCIPIRETTI	20 NENNI TORREGALLI	21 ALDO MORO	22 RESISTENZA	23 DE ANDRE	24 VILLA COSTANZA	TOTALE		
FERMATA SALITA	EGGI		1.460		557	903	1.805	2.488	2.488	9.732	10.205	1.585	345	903	557	1.115	2.230	1.585	345	557	1.460	1.805	557	1.805	<b>44.488</b>		
	IGAGNI		345	345	1.028	903	2.575	1.460	2.488	3.171	4.373	557	557	1.672		903	557	557		1.672	557	903	557		<b>25.181</b>		
	MAZIA				1.411	345	557	1.028	557	4.676	4.638	2.230	557	903	1.115	557	1.672	557		903	1.115	903			2.230	<b>25.955</b>	
	ACANE							557	903		3.516	1.115	903		557				1.672		903	557	1.460	2.230	557	<b>15.143</b>	
	POLDO						557			470	557	1.460	557	557		557	1.248				1.460	557	345		345	<b>8.673</b>	
	IATORI							557	815	2.275	1.115	557	1.028	470							1.115		1.115			<b>9.049</b>	
	TUTO								557	557	1.672	1.672	557		557	1.115	1.115		557	1.115	2.787		1.672	557	903	<b>15.397</b>	
	OZZI										1.930	1.460	1.248	690	1.115	1.380					1.460		690	1.460	557		<b>13.451</b>
	TEZZA										1.115	1.028	557					1.115	1.115			345	1.672	1.115	1.460	<b>9.522</b>	
	FONDA														1.843		1.930	1.028		557	2.230	1.115		2.056	5.017	<b>15.777</b>	
	MANNI												557		1.460	557	1.672	557		2.230	7.505	557	4.035	2.150	8.059	<b>29.341</b>	
	POLDA																345		345	345	557	557	903	2.017	1.115	<b>6.185</b>	
	CINE																	557		557						1.585	<b>2.700</b>
	LO UCCELLO																		557	1.028	557	557	557	557	557	<b>3.815</b>	
	SOVINO																						557		1.115	<b>1.672</b>	
	ONI																					470	557	1.672	345	1.248	<b>4.293</b>
	ENTI																					557	557		557		<b>2.575</b>
	ERIGA																					903	557	557			<b>2.017</b>
	IPRESSI																						1.585		1.115		<b>2.700</b>
	INI TORREGALLI																						1.028	345	815		<b>2.188</b>
	O MORO																									0	<b>0</b>
	ISTENZA																									815	<b>815</b>
	ANDRE																								1.115		<b>1.115</b>
		<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>1.805</b>	<b>345</b>	<b>2.997</b>	<b>2.150</b>	<b>6.052</b>	<b>6.091</b>	<b>7.809</b>	<b>23.928</b>	<b>28.651</b>	<b>10.895</b>	<b>5.195</b>	<b>9.481</b>	<b>5.282</b>	<b>8.195</b>	<b>10.425</b>	<b>5.620</b>	<b>7.937</b>	<b>23.763</b>	<b>7.937</b>	<b>22.018</b>	<b>14.505</b>	<b>30.972</b>	<b>242.055</b>	

Base: 477 interviste ponderate universo

**MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK  
LINEA T1 DIREZIONE CAREGGI**

	FERMATA DISCESA																							TOTALE
	02 DE ANDRE'	03 RESISTENZA	04 ALDO MORO	05 NENNI TORREGALLI	06 ARCIPRESSI	07 FEDERIGA	08 TALENTI	09 BATONI	10 SANSOVINO	11 PAOLO UCCELLO	12 CASCINE	13 LEOPOLDA	14 ALAMANNI	15 VALFONDA	16 FORTEZZA	17 STROZZI	18 STATUTO	19 MURATORI	20 LEOPOLDO	21 POGGETTO	22 VITTORIO EMANUEL	23 MORGAGNI	24 CAREGGI	
<b>FERMATA SALITA</b>																								
.A COSTANZA				1.460	1.115	557	557	1.115		1.115	470	470	15.697	4.160	1.028	1.115	1.373	470	1.028		903	2.230	1.672	<b>36.537</b>
ANDRE				557					557			557	3.265	1.115	557		557	557	557	557	557	557	557	<b>10.512</b>
ISTENZA				557	1.115	345	557	557		345	557		4.976	1.672	3.477	2.230			470		1.460	2.230	2.787	<b>23.338</b>
O MORO													2.575	1.805							557	1.672		<b>10.300</b>
NI TORREGALLI							1.115	557	345	557		903	4.247	345	1.460				1.115	557	1.248	1.115	2.017	<b>16.139</b>
IPRESSI												1.115	2.143	557	1.115	557			1.115	557	2.230	1.115	557	<b>11.062</b>
ERIGA											345	1.115	2.143	557	557	557	903			557	1.115	1.672	1.115	<b>10.637</b>
ENTI									557	557	903	4.080	1.115	1.460			1.028	557	1.115	1.115	557		1.672	<b>14.718</b>
ONI										557		557		1.585			557		557		557		2.230	<b>6.603</b>
SOVINO											557	557	1.248					557	1.672		1.115	1.672	4.460	<b>11.839</b>
LO UCCELLO												557	2.575				470	557		557	1.115	1.672	1.115	<b>9.177</b>
CINE													1.115			557			557	690	903	903	2.230	<b>6.955</b>
POLDA													1.593	557		557	1.672		557	470	3.690	3.345	2.700	<b>15.143</b>
MANNI																		1.035	3.815	1.672	2.575	3.429	13.736	<b>27.893</b>
FONDA																	345	1.286						<b>26.157</b>
TEZZA																								<b>10.471</b>
OZZI																								<b>9.090</b>
TUTO																								<b>6.303</b>
IATORI																								<b>2.362</b>
POLDO																								<b>2.017</b>
GETTO																								<b>1.028</b>
TORIO EMANUELE																								<b>1.672</b>
IGAGNI																								<b>1.115</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.575</b>	<b>2.787</b>	<b>903</b>	<b>2.230</b>	<b>2.230</b>	<b>1.460</b>	<b>3.132</b>	<b>1.930</b>	<b>6.735</b>	<b>45.656</b>	<b>13.470</b>	<b>10.000</b>	<b>6.603</b>	<b>10.509</b>	<b>7.039</b>	<b>16.163</b>	<b>10.471</b>	<b>29.812</b>	<b>35.508</b>	<b>61.857</b>	<b>271.069</b>

Base: 526 interviste ponderate universo

**MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK  
 LINEA T2 DIREZIONE UNITA'**

		FERMATA DISCESA											TOTALE	
OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA		02 GUIDONI	03 PALAZZI ROSSI	04 TORRE DEGLI AGLI	05 REGIONE TOSCANA	06 SAN DONATO	07 BUONSIGNORI	08 PONTE ALLASSE	09 REDI	10 BELFIORE	11 ROSSELLI	12 ALAMANNI		13 UNITA
FERMATA SALITA	01 AEROPORTO	867	434		571	1.433		434	1.005	1.005		7.039	5.041	17.829
	02 GUIDONI					1.873	434	1.301	2.169	3.036	571	9.950	9.923	29.256
	03 PALAZZI ROSSI					2.602	434	434	1.301	3.036	867	8.484	2.714	19.872
	04 TORRE DEGLI AGLI					867		434		1.433	2.306	6.177	4.739	15.957
	05 REGIONE TOSCANA									867	1.439	4.739	3.174	10.219
	06 SAN DONATO							434		1.735	434	5.337	2.734	10.673
	07 BUONSIGNORI									434	434	867	2.866	4.601
	08 PONTE ALLASSE											434		434
	09 REDI											434		434
	10 BELFIORE												867	867
	11 ROSSELLI											434		434
	12 ALAMANNI													0
<b>TOTALE</b>		<b>867</b>	<b>434</b>	<b>0</b>	<b>571</b>	<b>6.776</b>	<b>867</b>	<b>3.036</b>	<b>4.475</b>	<b>11.547</b>	<b>6.052</b>	<b>43.894</b>	<b>32.057</b>	<b>110.576</b>

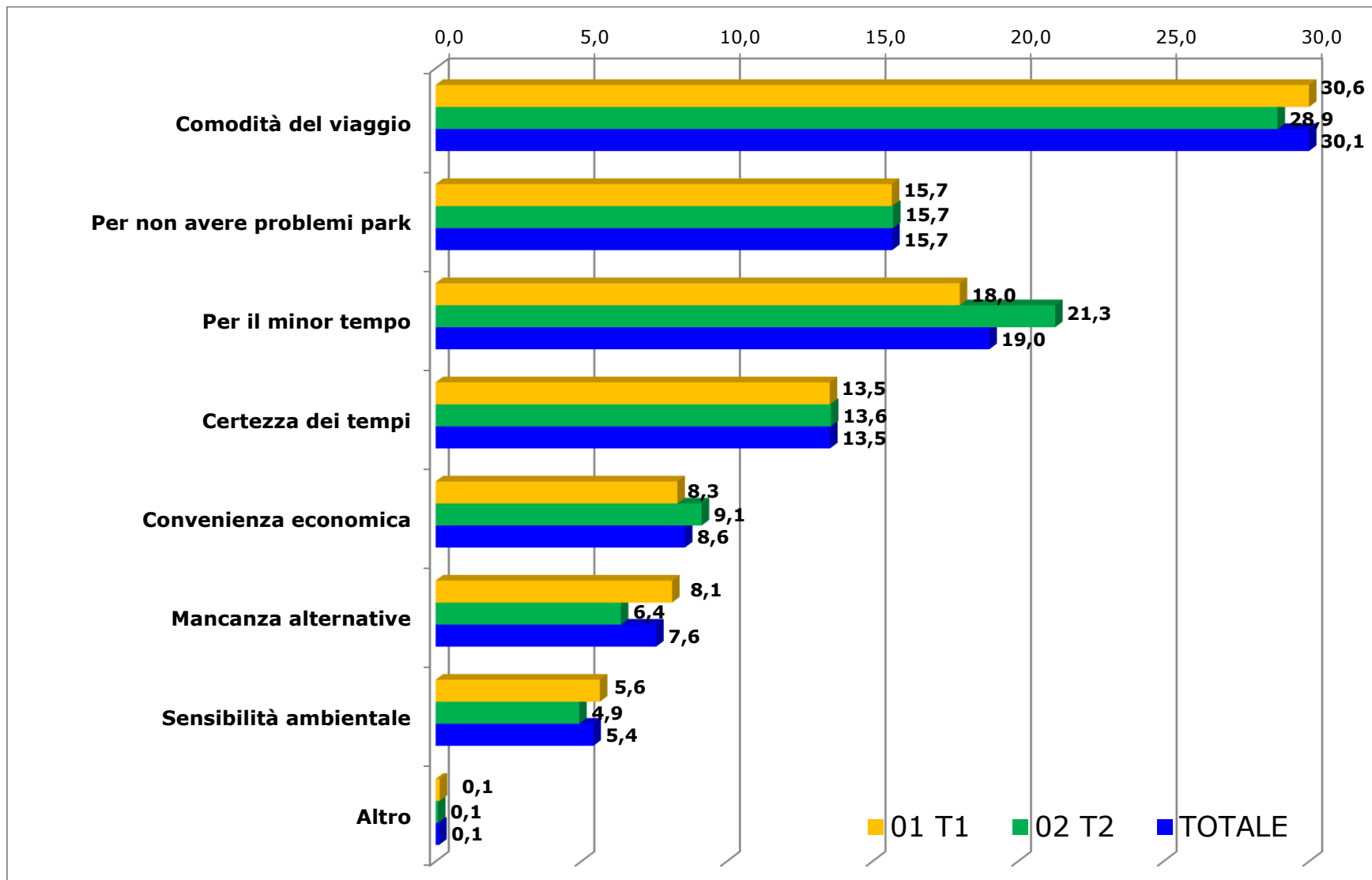
Base: 240 interviste ponderate universo

**MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK  
 LINEA T2 DIREZIONE AEROPORTO**

OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA		FERMATA DISCESA											TOTALE	
		02 ALAMANNI	03 ROSSELLI	04 BELFIORE	05 REDI	06 PONTE ALLASSE	07 BUONSIGNORI	08 SAN DONATO	09 REGIONE TOSCANA	10 TORRE DEGLI AGLI	11 PALAZZI ROSSI	12 GUIDONI		13 AEROPORTO
FERMATA SALITA	01 UNITA				434	1.301	1.301	9.378	4.771	3.733	4.179	7.446	6.315	<b>38.859</b>
	02 ALAMANNI			1.301	867	867	434	9.943	5.047	3.602	5.474	8.642	2.602	<b>38.781</b>
	03 ROSSELLI						1.301	999	2.306	2.740	1.301	1.433	2.740	<b>12.821</b>
	04 BELFIORE						867	1.577	999	434	3.004	2.740	2.010	<b>11.631</b>
	05 REDI							434	434	434	3.306	2.004	867	<b>7.479</b>
	06 PONTE ALLASSE						434		434	434	867	2.004		<b>4.173</b>
	07 BUONSIGNORI							434		434	434	1.439		<b>2.740</b>
	08 SAN DONATO									434	1.301	434	867	<b>3.036</b>
	09 REGIONE TOSCANA										1.005	867	1.735	<b>3.608</b>
	10 TORRE DEGLI AGLI											434		<b>434</b>
	11 PALAZZI ROSSI											434		<b>434</b>
	12 GUIDONI													<b>0</b>
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.301</b>	<b>1.301</b>	<b>2.169</b>	<b>4.337</b>	<b>22.765</b>	<b>13.991</b>	<b>12.244</b>	<b>20.871</b>	<b>27.878</b>	<b>17.138</b>	<b>123.996</b>

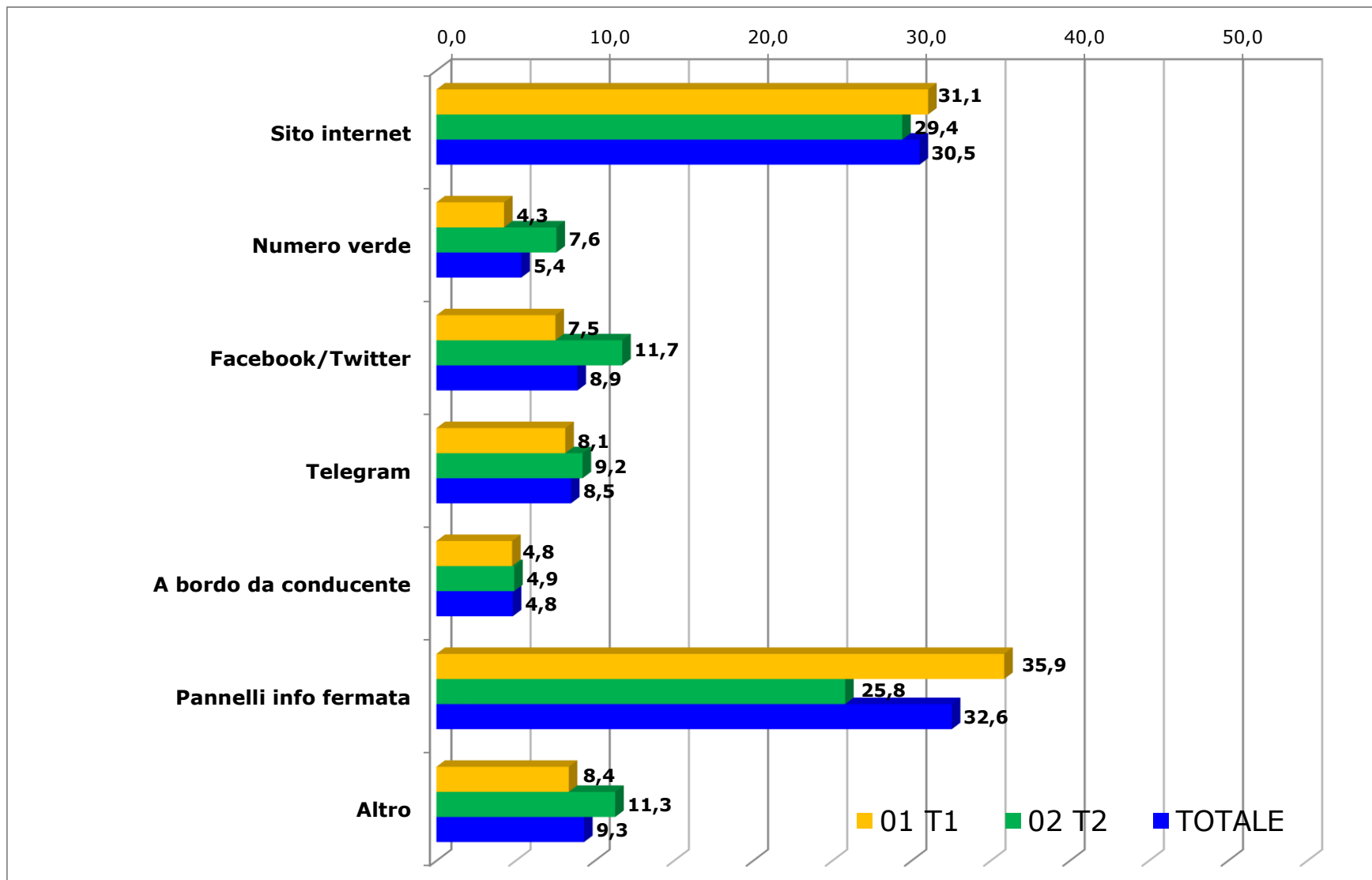
Base: 270 interviste ponderate universo

**Per quale motivo ha scelto di utilizzare il tram? (%)**



Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo (risposte multiple)

**In genere, dove reperisce le info sul servizio? (%)**



Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo (risposte multiple)





## **PARTE 4 CUSTOMER SATISFACTION**

**19**  
fattori di qualità  
analizzati

L'indagine, volta a verificare la **qualità percepita dall'attuale clientela**, ha analizzato il servizio tramviario utilizzando una **batteria di fattori**, afferenti a differenti aspetti del servizio, rispetto ai quali l'intervistato ha espresso un **voto** in una scala di giudizio **da 1 a 10**, dove 1 rappresentava la minima soddisfazione e 10 la massima soddisfazione

**voto medio**

Per ogni fattore considerato è stato calcolato il **voto medio** e la percentuale di utenti **soddisfatti** ovvero la percentuale di quanti hanno espresso un voto  $\geq 6$ , al netto di coloro i quali hanno affermato di non voler o non saper rispondere in merito ad un dato item

**soddisfatti**

**ipercritici**

Inoltre, per ciascun fattore è stata calcolata la percentuale di clienti **ipercritici**, quanti hanno espresso un **voto**  $\leq 3$ , e di clienti **entusiasti**, quanti hanno espresso un **voto**  $\geq 9$

**entusiasti**

Le successive tavole riportano i risultati della CS per ognuno dei **19 fattori di qualità** analizzati

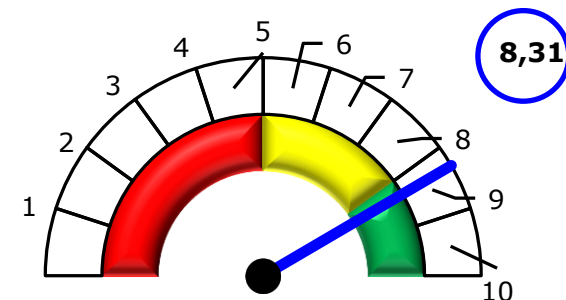
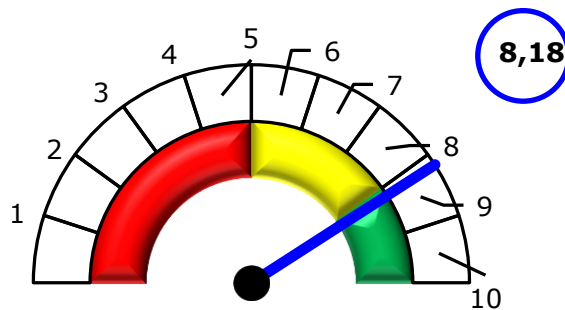
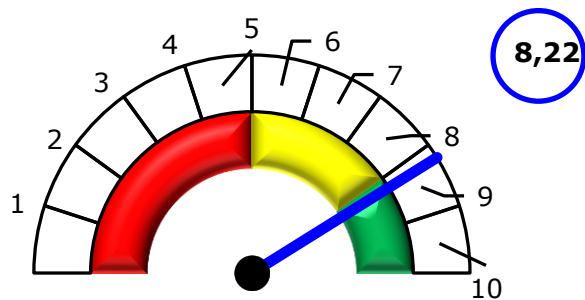
**qual / metRO** (C)  
qualità percepita in sintesi

**Totale**

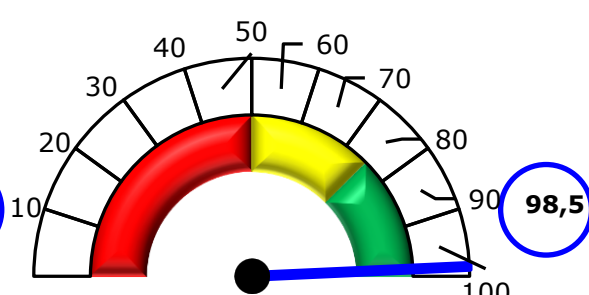
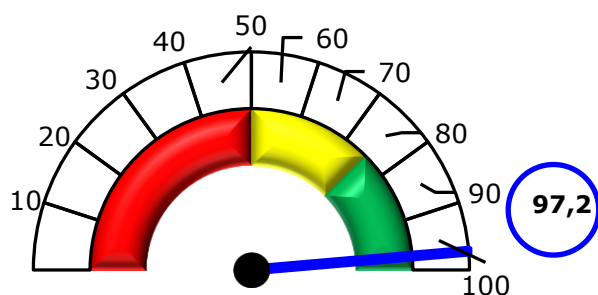
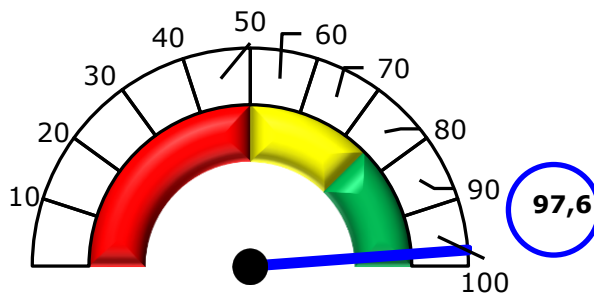
**Linea T1**

**Linea T2**

**Voto medio**

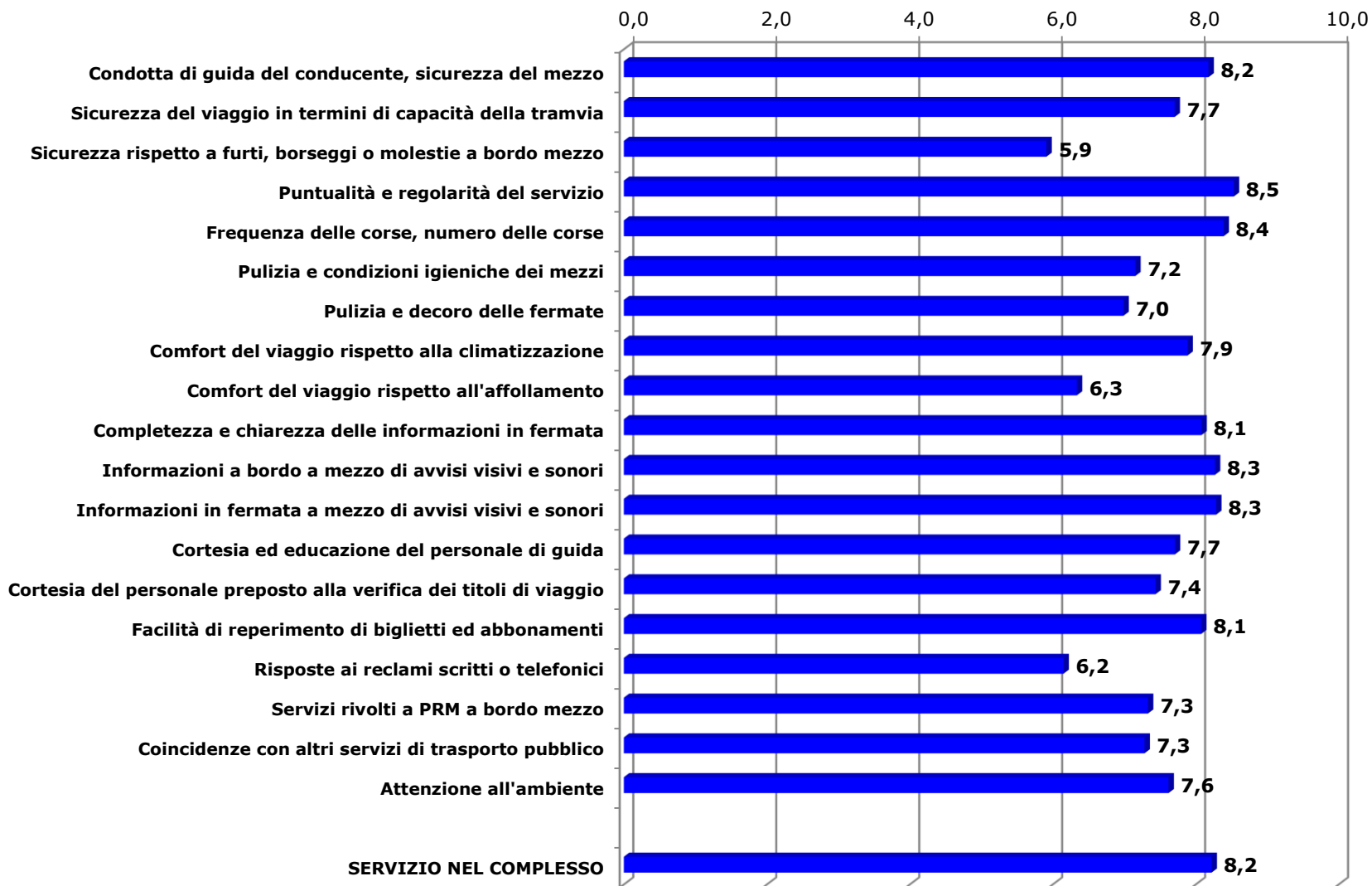


**% soddisfatti**



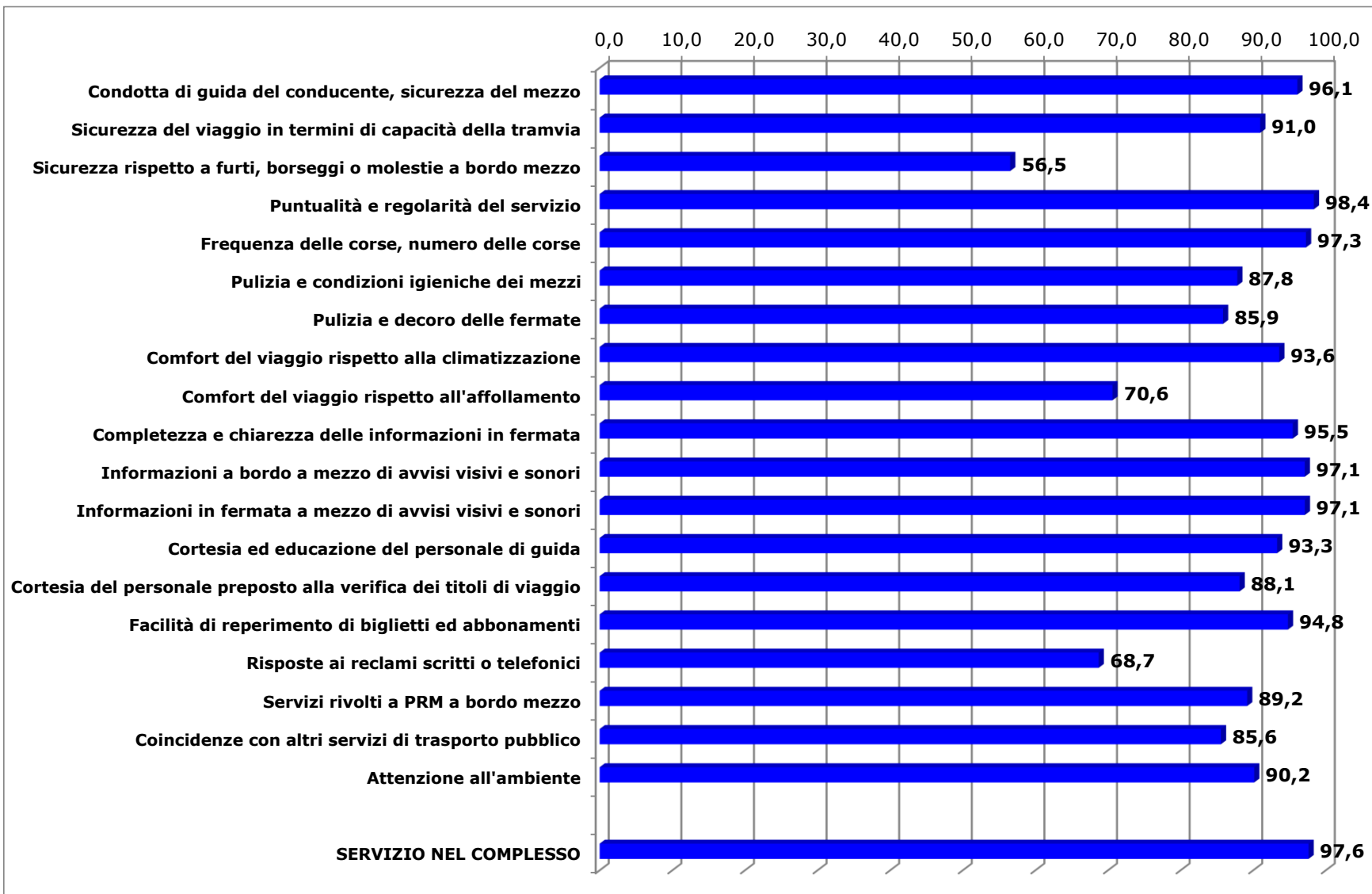
Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

**I fattori di qualità, voto medio v.m.  
Servizio tramviario nel complesso**



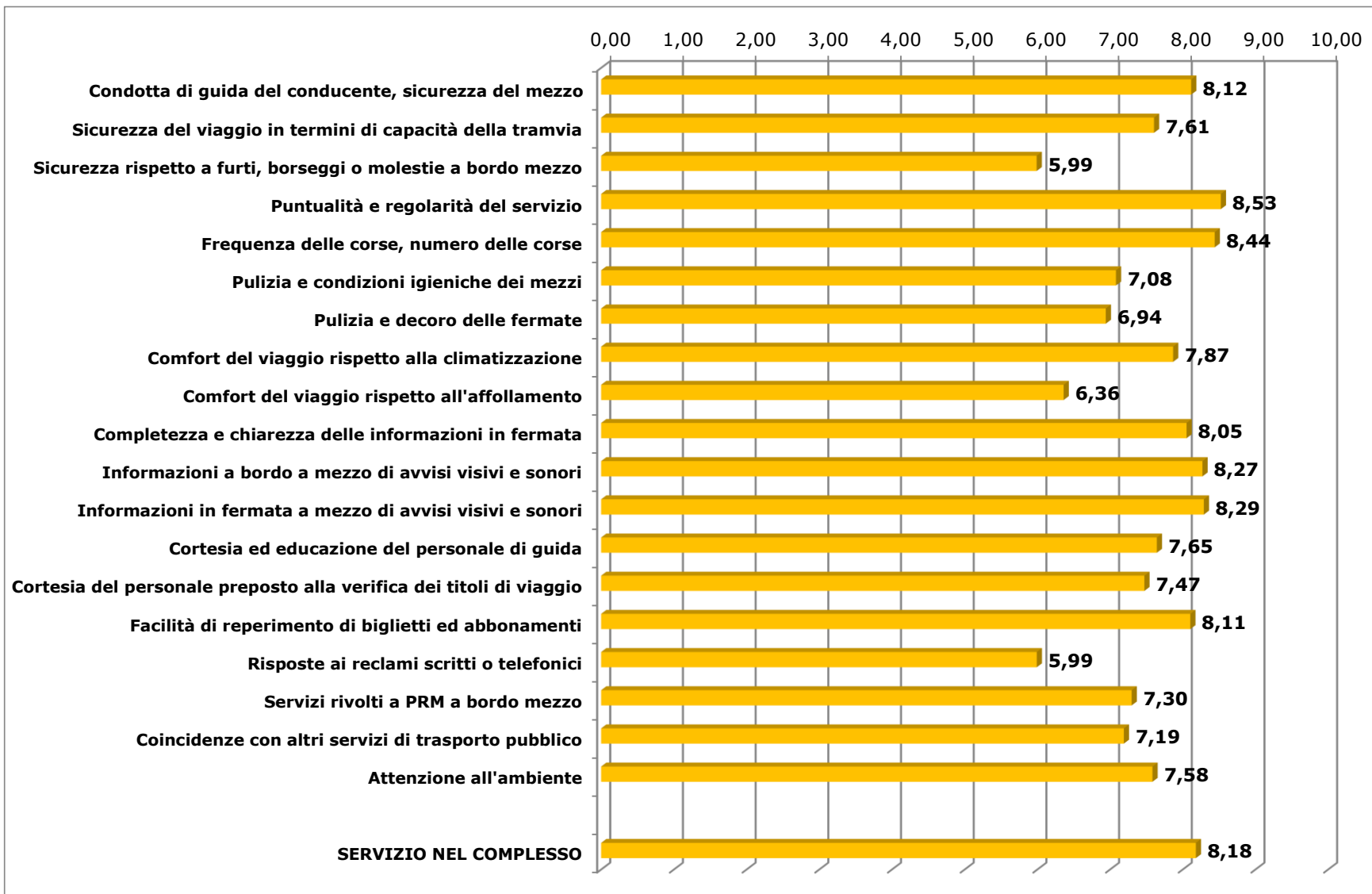
Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

**I fattori di qualità, % soddisfatti (voto ≥6)  
Servizio tramviario nel complesso**



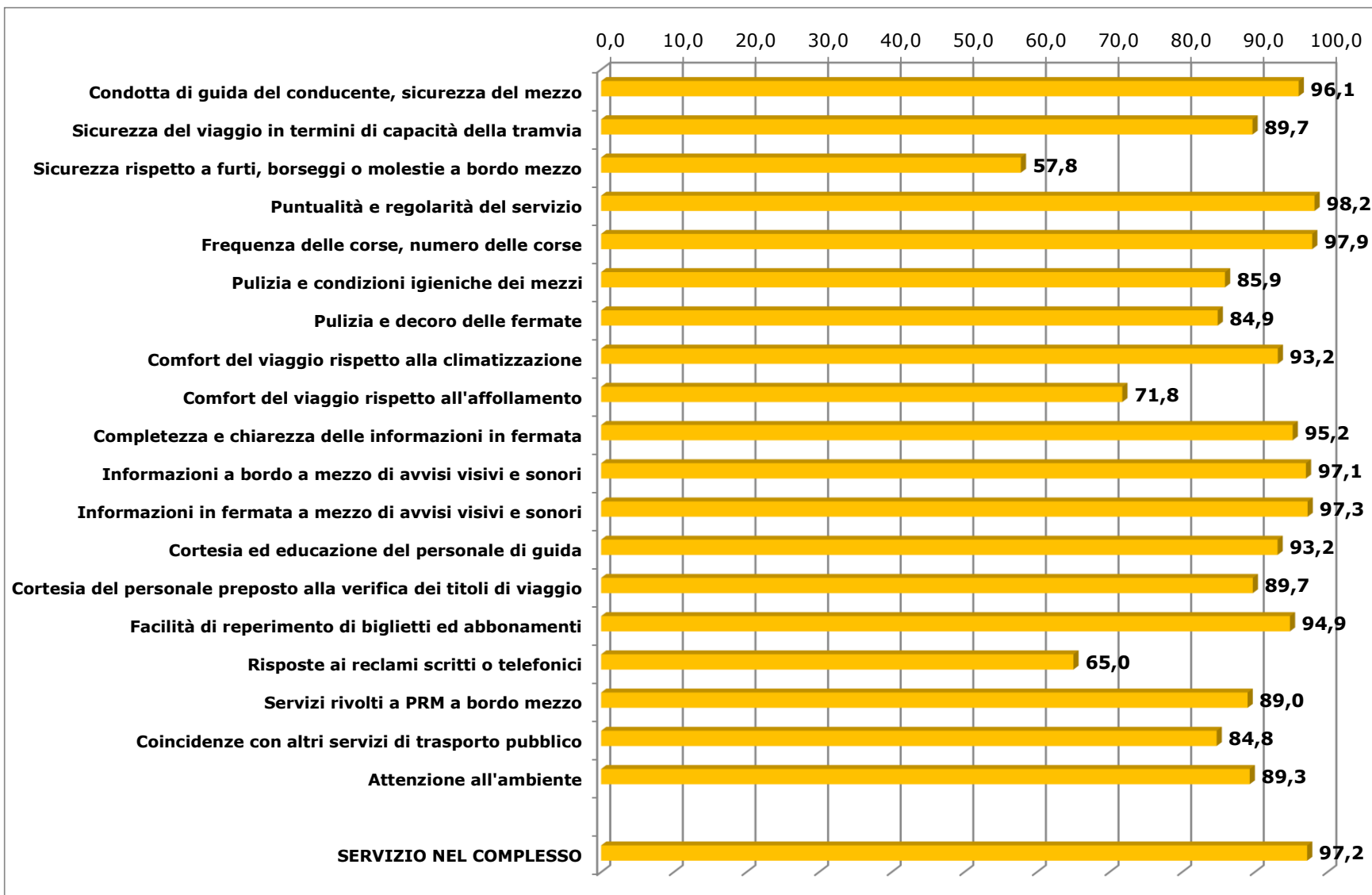
Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

I fattori di qualità, voto medio v.m.  
LINEA T1



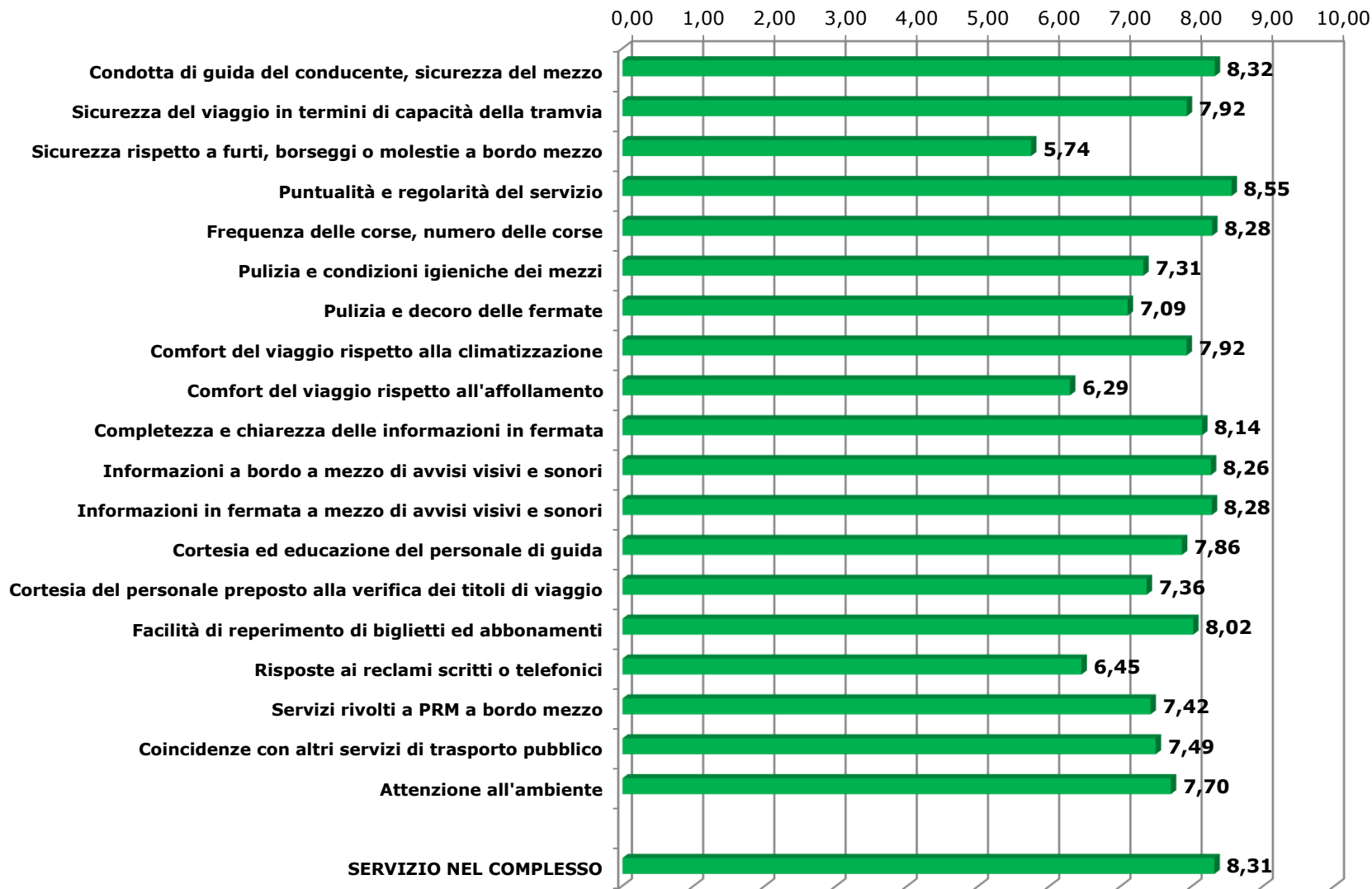
Base: 1.003 interviste ponderate universo

**I fattori di qualità, % soddisfatti (voto ≥6)  
LINEA T1**



Base: 1.003 interviste ponderate universo

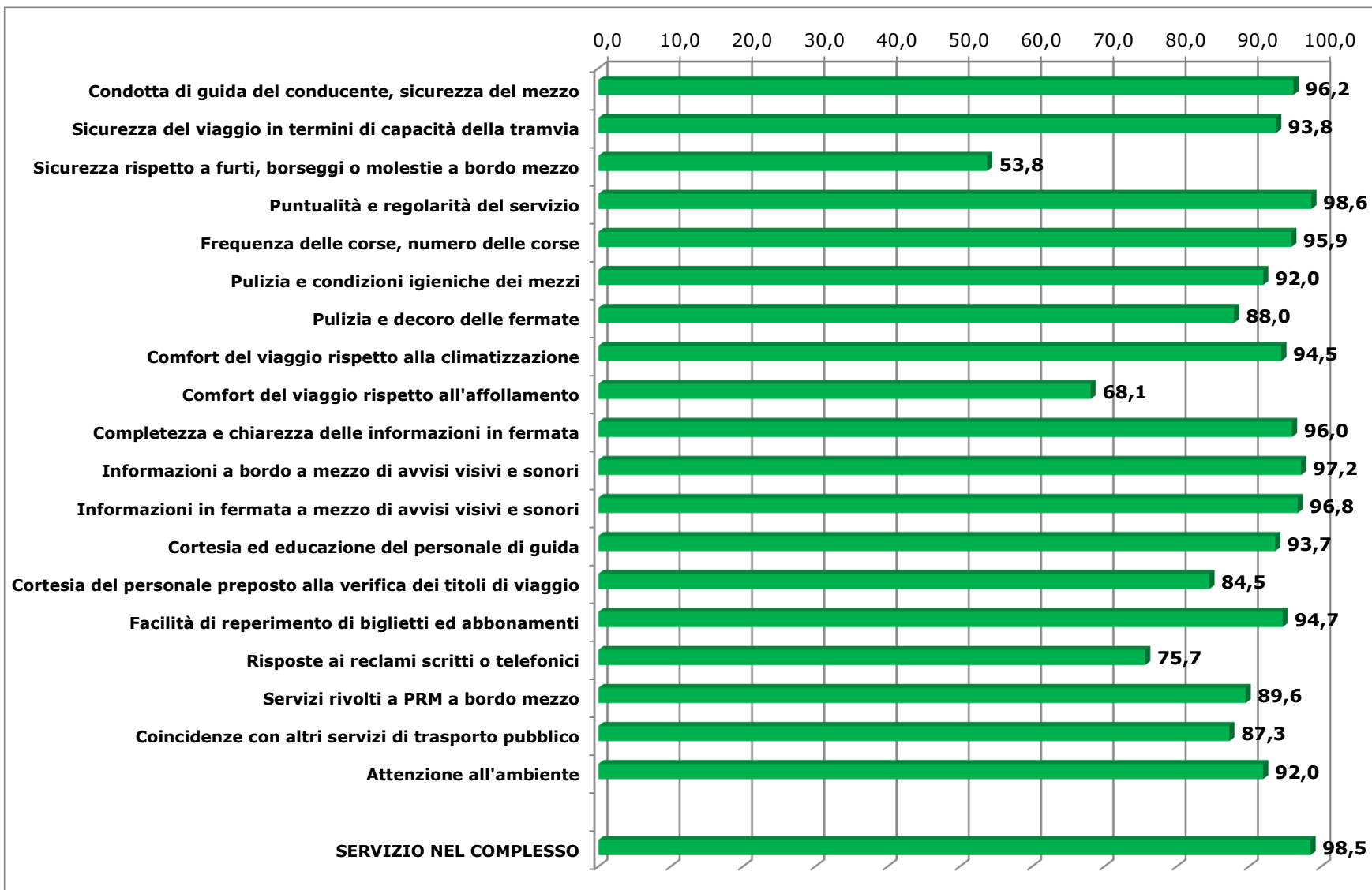
**I fattori di qualità, voto medio v.m.  
LINEA T2**



Base: 510 interviste ponderate universo



**I fattori di qualità, % soddisfatti (voto ≥6)  
LINEA T2**



Base: 510 interviste ponderate universo

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,2	96,1	0,9	43,9
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,7	91,0	1,8	33,8
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,9	56,5	15,6	13,6
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,5	98,4	0,0	53,4
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,4	97,3	0,4	47,8
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,2	87,8	2,4	16,6
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,0	85,9	2,4	12,1
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	7,9	93,6	1,0	31,4
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,3	70,6	5,9	8,5
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,1	95,5	0,9	39,4
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,3	97,1	0,9	44,1
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,3	97,1	0,9	43,5
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	7,7	93,3	1,5	31,9
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,4	88,1	6,0	29,0
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,1	94,8	0,7	37,9
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	6,2	68,7	12,4	9,4
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,3	89,2	2,1	18,5
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,3	85,6	4,9	22,0
B19	Attenzione all'ambiente	7,6	90,2	2,5	26,5
<b>B20</b>	<b>SERVIZIO NEL COMPLESSO</b>	<b>8,2</b>	<b>97,6</b>	<b>0,3</b>	<b>38,6</b>

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,12	96,1	0,9	41,3
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,61	89,7	2,4	31,7
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,99	57,8	15,1	15,0
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,53	98,2	0,0	52,4
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,44	97,9	0,2	48,5
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,08	85,9	2,8	15,4
B07	Pulizia e decoro delle fermate	6,94	84,9	2,4	11,0
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	7,87	93,2	1,0	30,1
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,36	71,8	5,5	8,1
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,05	95,2	1,2	37,7
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,27	97,1	1,1	43,4
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,29	97,3	1,1	42,7
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	7,65	93,2	1,4	29,4
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,47	89,7	4,7	26,8
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,11	94,9	0,9	37,9
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	5,99	65,0	14,2	7,9
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,30	89,0	2,1	16,2
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,19	84,8	5,3	18,9
B19	Attenzione all'ambiente	7,58	89,3	2,7	24,5
B20	<b>SERVIZIO NEL COMPLESSO</b>	<b>8,18</b>	<b>97,2</b>	<b>0,5</b>	<b>36,8</b>

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,32	96,2	0,8	49,6
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,92	93,8	0,7	38,4
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,74	53,8	16,6	10,6
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,55	98,6	0,0	55,5
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,28	95,9	0,8	46,2
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,31	92,0	1,7	19,3
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,09	88,0	2,4	14,6
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	7,92	94,5	1,0	34,2
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,29	68,1	7,0	9,4
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,14	96,0	0,4	43,0
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,26	97,2	0,6	45,7
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,28	96,8	0,4	45,2
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	7,86	93,7	1,7	37,7
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,36	84,5	8,8	33,7
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,02	94,7	0,4	37,8
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	6,45	75,7	9,1	12,0
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,42	89,6	2,3	24,2
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,49	87,3	4,1	28,8
B19	Attenzione all'ambiente	7,70	92,0	2,0	30,8
B20	<b>SERVIZIO NEL COMPLESSO</b>	<b>8,31</b>	<b>98,5</b>	<b>0,0</b>	<b>42,4</b>

## Confronto con precedenti campagne

Le successive tavole riportano il **confronto** tra i risultati della presente edizione di Customer Satisfaction rispetto alle **ultime 2 edizioni** (2022 e 2021)

L'indicatore assunto, come base per il confronto tra le diverse edizioni, è la **percentuale di clienti soddisfatta del servizio**, ovvero quanti hanno espresso un voto  $\geq 6$

Si rammenta che le ultime 2 edizioni, 2021 e 2022, sono state caratterizzate dalle restrizioni imposte a livello governativo e locale a causa della pandemia da COVID19

## Confronto con precedenti campagne

### % soddisfatti (voto ≥ 6)

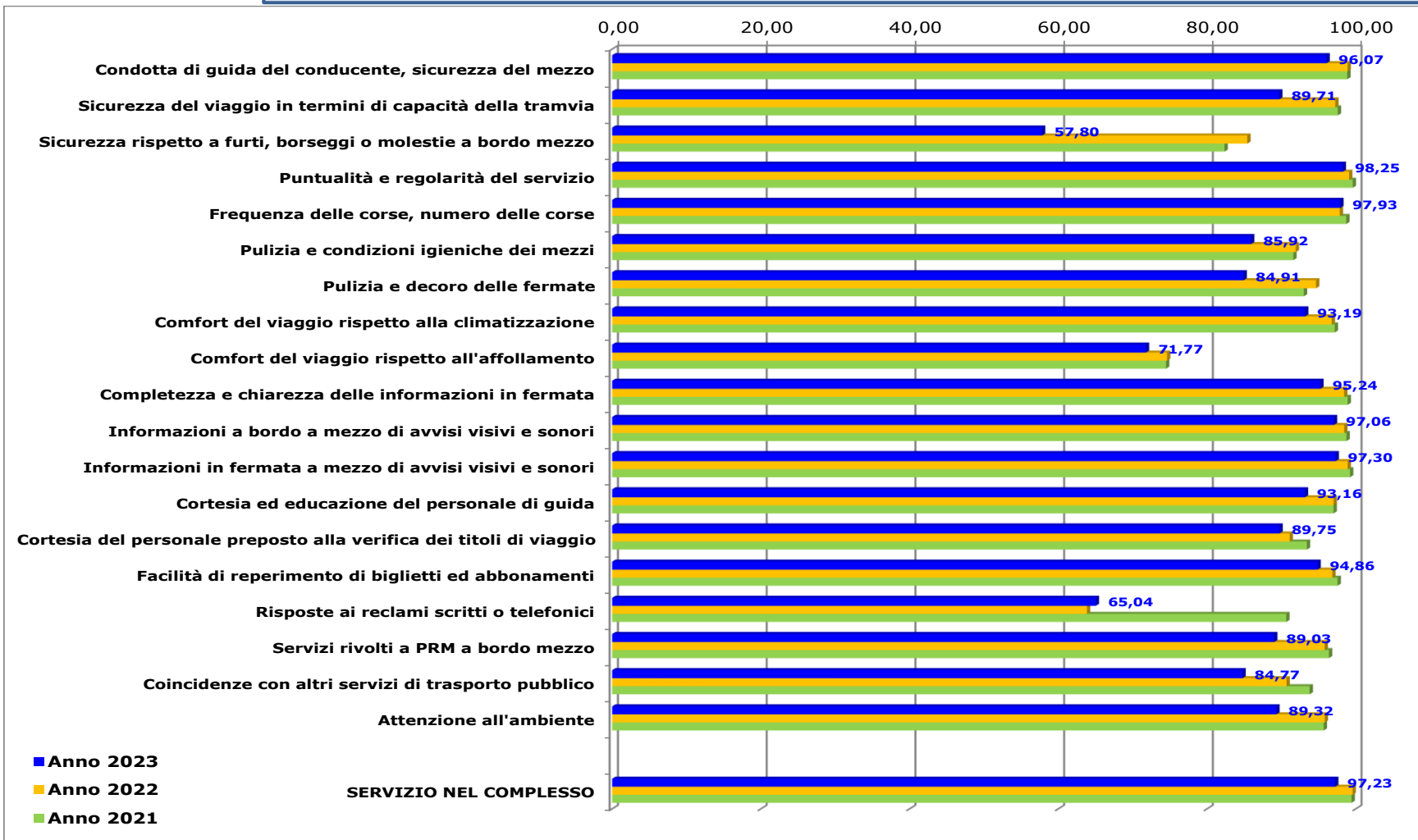
ID	Fattore qualità	Campagna 2023		Campagna 2022		Campagna 2021
		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	96,07	↓	98,91	→	98,86
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	89,71	↓	97,25	→	97,59
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	57,80	↓	85,42	↑	82,36
B04	Puntualità e regolarità del servizio	98,25	↓	99,11	→	99,59
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	97,93	→	97,85	↓	98,73
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	85,92	↓	91,94	→	91,61
B07	Pulizia e decoro delle fermate	84,91	↓	94,66	↑	93,02
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	93,19	↓	96,77	→	97,17
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	71,77	↓	74,63	→	74,49
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	95,24	↓	98,43	→	98,91
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	97,06	↓	98,45	→	98,76
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	97,30	↓	98,91	→	99,24
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	93,16	↓	97,03	→	97,02
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	89,75	↓	91,12	↓	93,42
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	94,86	↓	96,85	↓	97,56
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	65,04	↑	63,86	↓	90,66
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	89,03	↓	95,82	↓	96,40
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	84,77	↓	90,70	↓	93,80
B19	Attenzione all'ambiente	89,32	↓	95,83	→	95,69
<b>B20</b>	<b>SERVIZIO NEL COMPLESSO</b>	<b>97,23</b>	↓	<b>99,58</b>	→	<b>99,44</b>

Linea T1

Base 2023: 1.003 interviste ponderate universo

Campagna 09/2023

**Confronto con precedenti campagne**  
**% soddisfatti (voto ≥6)**



Base 2023: 1.003 interviste sso ponderate universo

Linea T1

## Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥ 6)

ID	Fattore qualità	Campagna 2023		Campagna 2022		Campagna 2021
		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	96,17	↓	99,83	↑	97,85
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	93,77	↓	97,25	↓	98,23
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	53,79	↓	89,87	↑	82,74
B04	Puntualità e regolarità del servizio	98,65	→	98,74	↓	99,88
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	95,87	↑	91,48	↓	99,50
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	91,99	↑	91,30	↓	92,28
B07	Pulizia e decoro delle fermate	87,95	↓	94,42	→	93,95
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	94,49	↓	96,92	↓	97,61
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	68,12	↑	66,91	↓	76,37
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	95,97	↓	97,39	↓	98,35
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	97,24	↓	98,75	→	98,46
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	96,76	↓	98,59	↓	99,26
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	93,66	↓	98,12	↑	96,01
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	84,54	↓	94,12	↑	92,64
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	94,67	↓	96,05	↓	97,42
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	75,66	↑	55,01	↓	79,58
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	89,55	↓	98,12	↑	95,56
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	87,31	↓	89,30	↓	95,80
B19	Attenzione all'ambiente	91,98	↓	97,69	↑	94,95
<b>B20</b>	<b>SERVIZIO NEL COMPLESSO</b>	<b>98,53</b>	↓	<b>99,58</b>	→	<b>100,00</b>

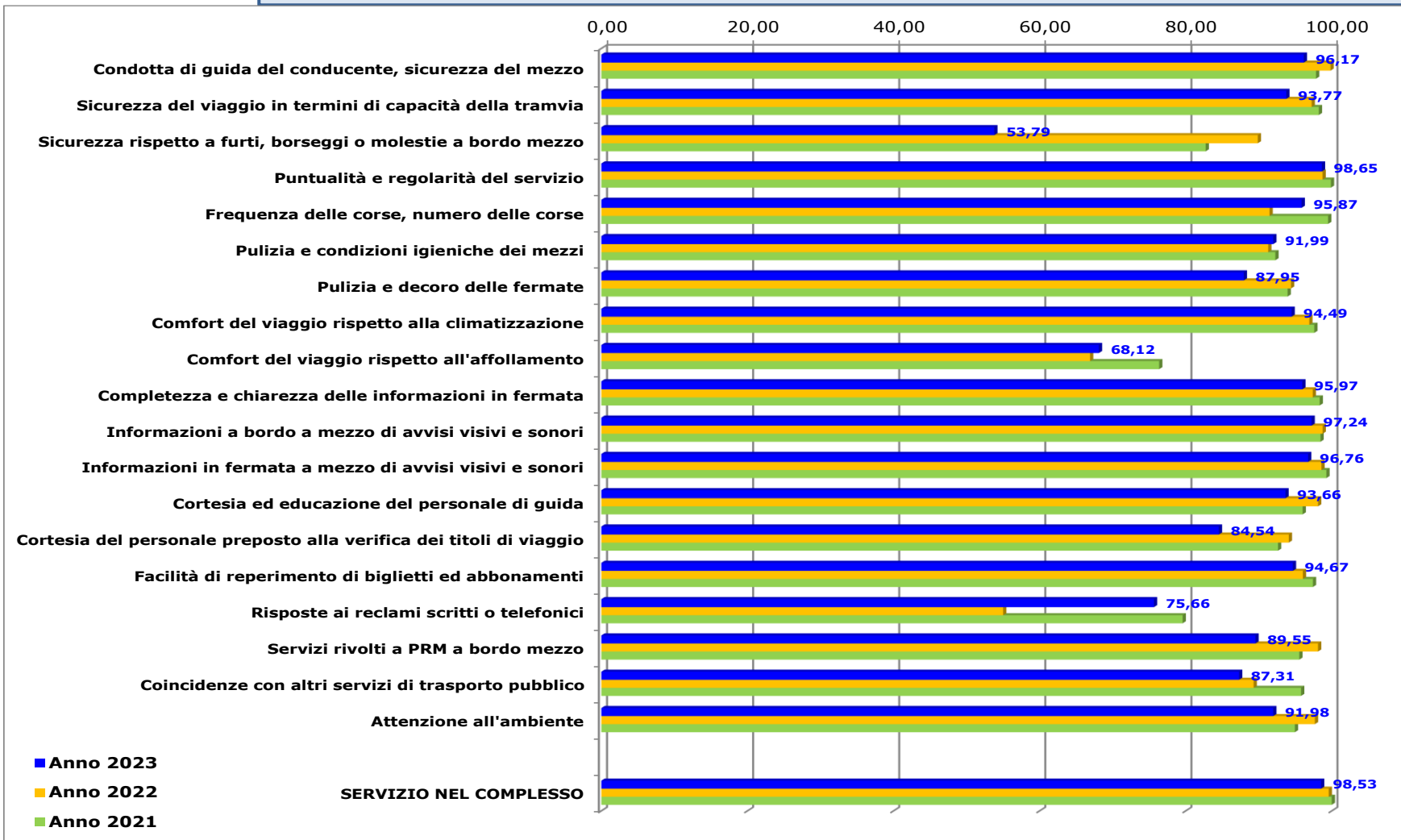
Linea T2

Base 2023: 510 interviste ponderate universo

Campagna 09/2023



**Confronto con precedenti campagne**  
**% soddisfatti (voto ≥6)**



Base 2023: 510 interviste ponderate universo

Linea T2

## NPS, Net Promoter Score

Il cliente, a conclusione della batteria di fattori di qualità è stato invitato ad esprimere la misura in cui, sulla base della propria personale esperienza, avrebbe consigliato il servizio tramviario della Città di Firenze ad un parente/amico/conoscente, mediante la formulazione di un **giudizio** compreso **tra 1**, corrispondente alla posizione "non lo consiglierei mai", **e 10** corrispondente alla posizione "sicuramente lo consiglierei"

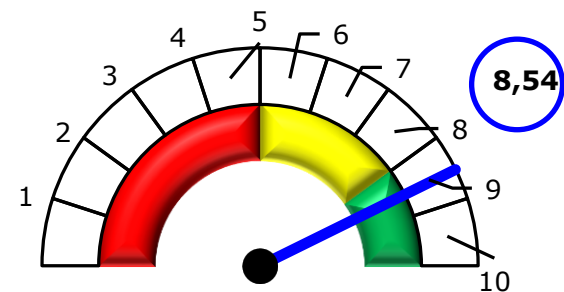
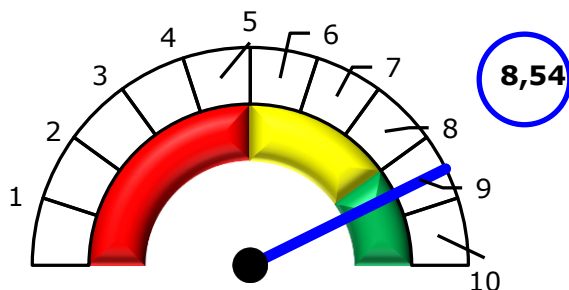
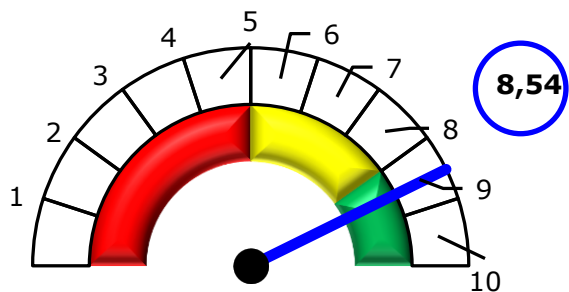
Il **Net Promoter Score** (NPS) è un indice che valuta la fedeltà nella relazione azienda – cliente, misurando la misura in cui un cliente consiglierebbe il servizio ad un proprio parente/amico/conoscente, atteso che **la soddisfazione** rispetto ad un servizio di cui si è fruito, ingenerale, **conduce** un soggetto **a proporre** la "positività" dell'esperienza vissuta anche ad altre persone

**NPS, Net Promoter Score**

**Totale**

**Linea T1**

**Linea T2**

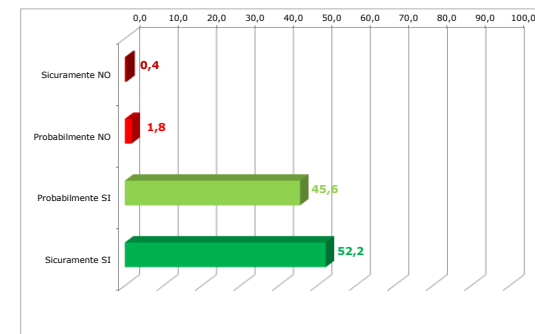
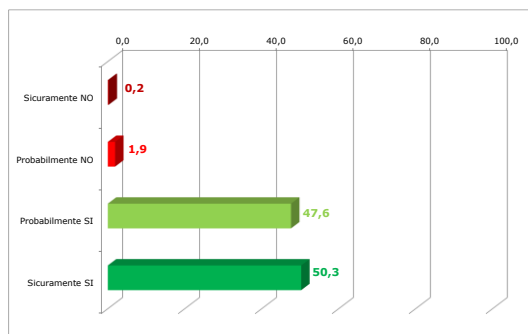
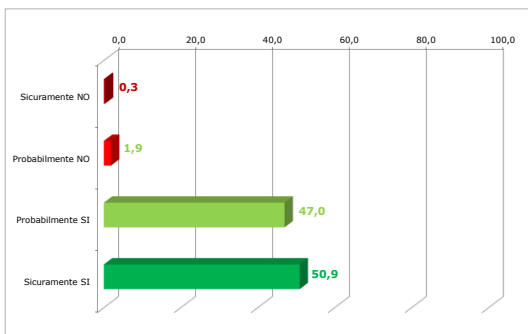


**Consiglierebbe il servizio tramviario?**

**Totale**

**Linea T1**

**Linea T2**



N.P.S., v.m.

Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



## **PARTE 5 IMPORTANZA FATTORI: QUADRANT ANALYSIS**

**Qualità attesa**

**Importanza dichiarata**

**Importanza calcolata**

Dopo l'analisi dei risultati della Customer Satisfaction, che ha evidenziato punti di forza e punti di debolezza del servizio, è fondamentale conoscere l'**importanza di ciascun dei 10 macro fattori di qualità** per l'attuale clientela, in termini di **livello di importanza ricoperta** dai singoli aspetti del servizio

Pertanto, al soggetto rispondente è stato richiesto di posizionare i 10 macro-fattori di qualità del servizio indagati in ordine di importanza dalla 1<sup>^</sup> alla 3<sup>^</sup> posizione

Sulla base dei risultati dell'indagine è stato possibile **calcolare** il posizionamento di ogni macro fattore in un graduatoria "avulsa", ovvero la percentuale di clienti che hanno indicato un determinato macro fattore in una data posizione, **qualità attesa calcolata**

Conseguentemente, dalle quote percentuali con cui ciascun item figura nelle diverse posizioni della classifica, è stato possibile ricavare la cosiddetta **importanza calcolata**, mediante l'applicazione di opportuni coefficienti di ponderazione in funzione della posizione relativa in classifica

Così facendo, ad ogni singolo parametro preso in considerazione durante la ricerca si attribuisce un **grado di importanza** direttamente **correlato alle dichiarazioni degli clienti** del servizio tramviario

**Importanza CALCOLATA, %**


LINEA T1		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	PUNTUALITA REGOLARITA	32,5
2°	SICUREZZA	26,7
3°	COMFORT	9,5
4°	PULIZIA	9,3
5°	INFORMAZIONI	5,6
6°	COINCIDENZE	5,6
7°	ATTENZIONE AMBIENTE	3,8
8°	COMUNICAZIONE	3,8
9°	SERVIZI P.R.M.	2,2
10°	COMMERCIALE	1,2

LINEA T2		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	PUNTUALITA REGOLARITA	29,2
2°	SICUREZZA	26,7
3°	PULIZIA	9,3
4°	COMFORT	8,5
5°	INFORMAZIONI	7,0
6°	COINCIDENZE	4,9
7°	COMUNICAZIONE	4,8
8°	ATTENZIONE AMBIENTE	4,2
9°	SERVIZI P.R.M.	3,1
10°	COMMERCIALE	2,3

TOTALE		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	PUNTUALITA REGOLARITA	31,4
2°	SICUREZZA	26,6
3°	PULIZIA	9,3
4°	COMFORT	9,2
5°	INFORMAZIONI	6,0
6°	COINCIDENZE	5,3
7°	COMUNICAZIONE	4,1
8°	ATTENZIONE AMBIENTE	3,9
9°	SERVIZI P.R.M.	2,5
10°	COMMERCIALE	1,5

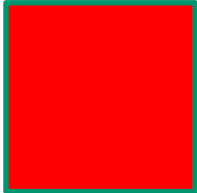
Base: 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

L'analisi concomitante dei risultati della Customer Satisfaction e del grado di importanza calcolata per ogni fattore consente di creare una mappa di posizionamento, **Quadrant Analysis**, ovvero uno **strumento utile all'ottimizzazione delle strategie aziendali** poiché consente di realizzare interventi ad hoc, consentendo di identificare gli elementi del servizio su cui intervenendo è possibile **migliorare il livello della qualità attesa e, quindi, percepita**

La mappa altro non è che un piano cartesiano in cui le coordinate sono date dalla **soddisfazione dei clienti in termini di voto medio per le ascisse** e dall'**importanza calcolata per le ordinate**. L'asse delle ascisse interseca quello delle ordinate in corrispondenza del livello di soddisfazione espresso rispetto al servizio nel suo complesso mentre l'asse delle ordinate interseca quello delle ascisse in corrispondenza del valore 10,0 (valore di equidistribuzione dell'importanza), ossia del livello di importanza che ciascun item avrebbe avuto qualora tutti i macro-fattori avessero avuto lo stesso peso nella formazione del giudizio finale



Nel piano si delineano, quindi, **4 quadranti**, ciascuno con una sua specifica definizione:



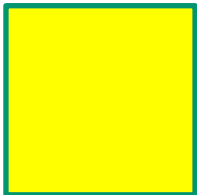
• **I QUADRANTE: Area dei Miglioramenti prioritari**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è superiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e la soddisfazione è inferiore alla soddisfazione del servizio nel suo complesso;



• **II QUADRANTE: Area Mantenimento**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è superiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e anche il livello di soddisfazione è maggiore della soddisfazione rispetto al servizio nel suo complesso;



• **III QUADRANTE: Area del Controllo**

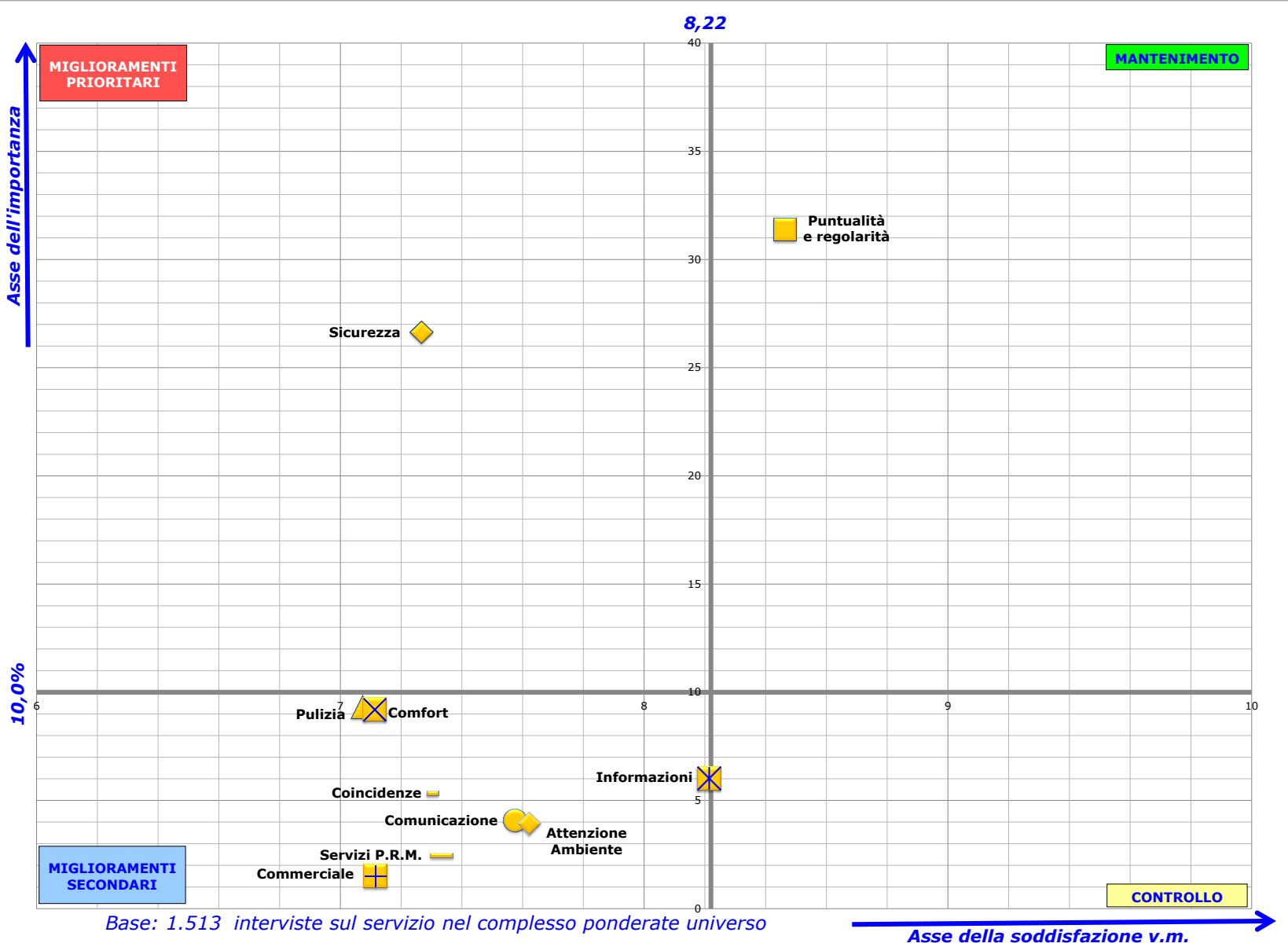
area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e la soddisfazione è superiore al livello di soddisfazione del servizio nel suo complesso;



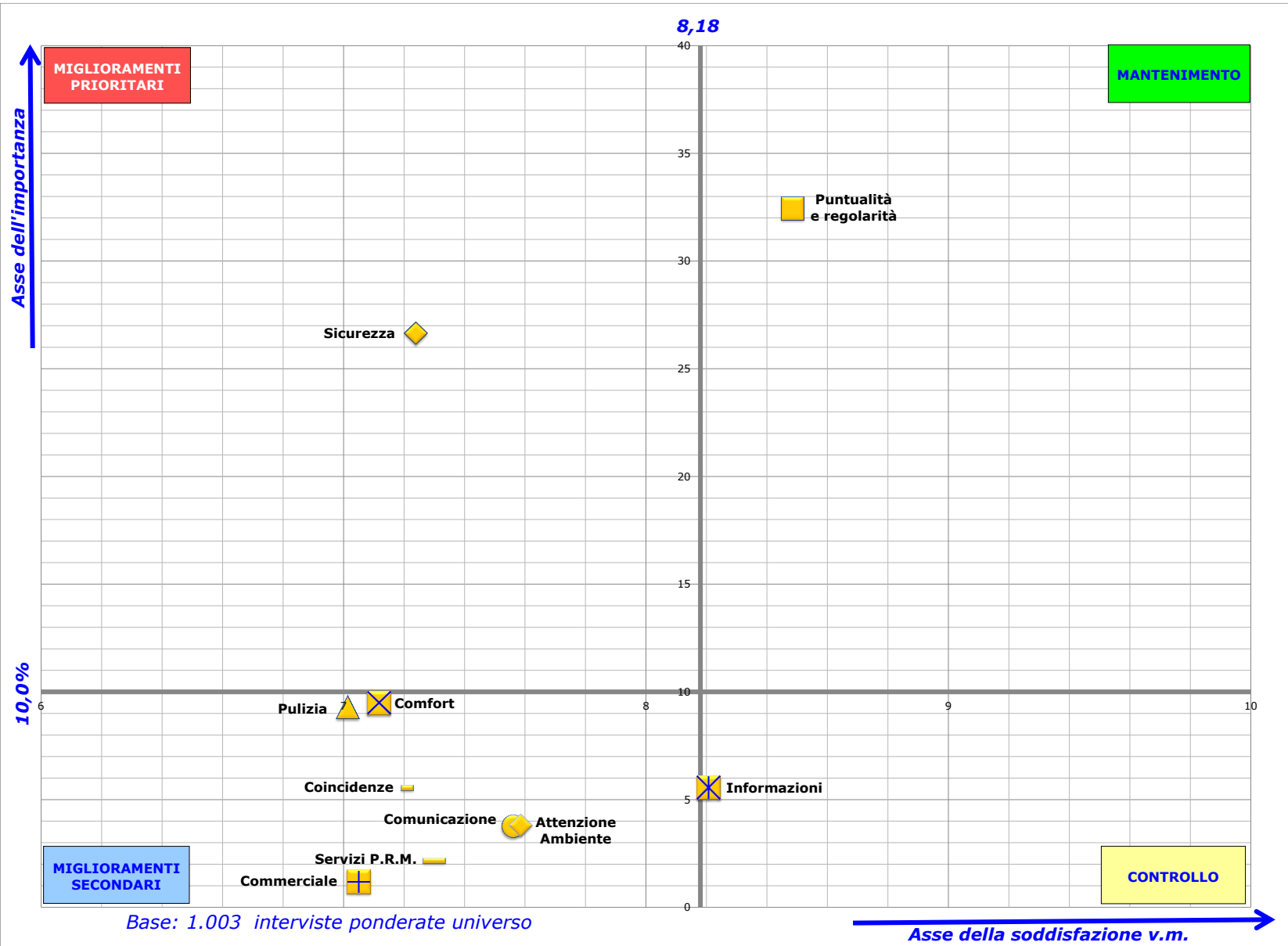
• **IV QUADRANTE: Area dei Miglioramenti secondari**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e anche la soddisfazione è minore del livello di soddisfazione rispetto al servizio nel suo complesso.

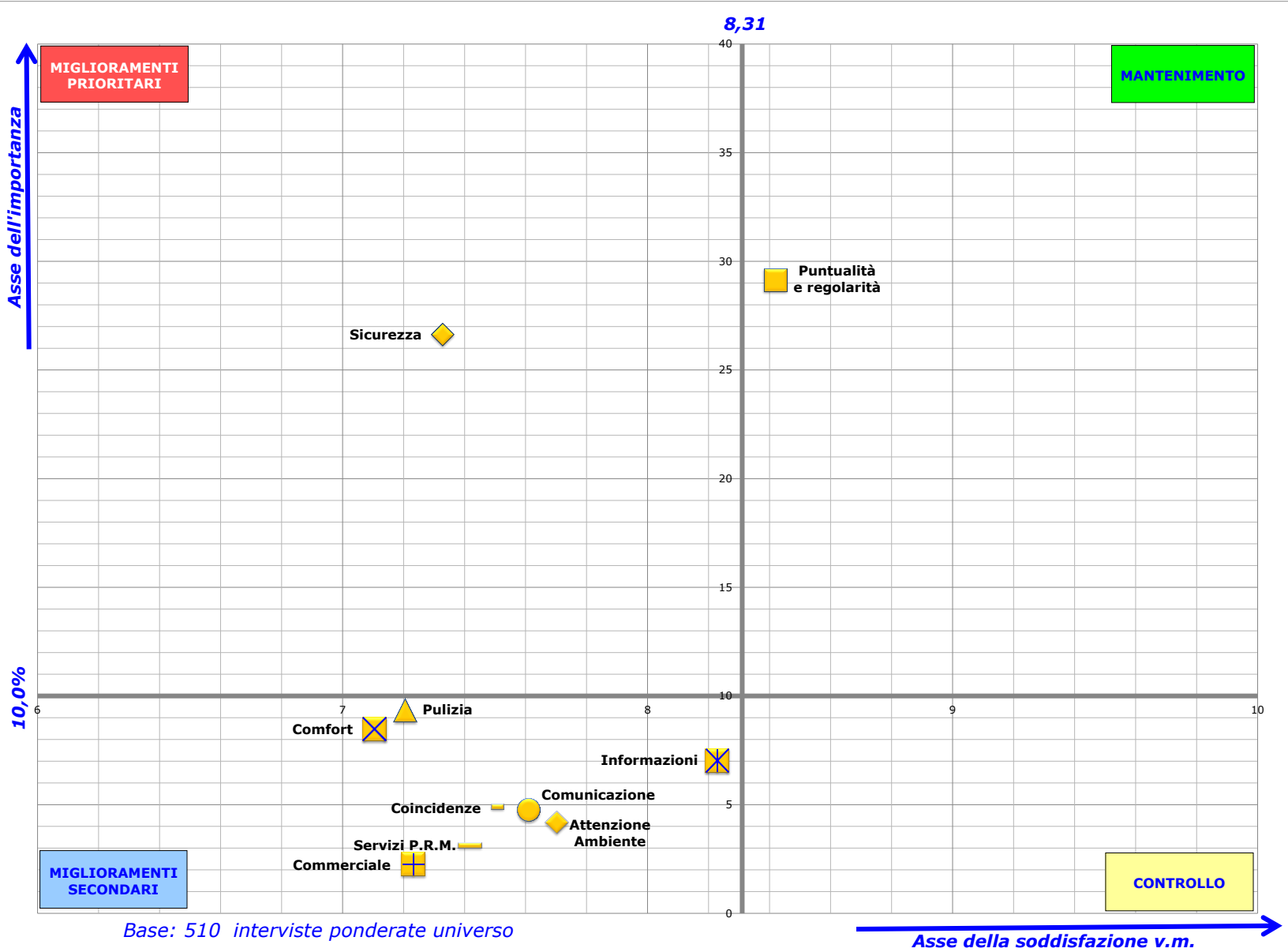
**SERVIZIO NEL COMPLESSO**



**LINEA T1**



**LINEA T2**





## **ALLEGATO 1 SCHEDA SURVEY**

**01.** Rilevatore: \_\_\_\_\_ (Cod.: \_\_\_\_)

**02.** Codice Giorno: \_\_\_\_ - **03.** Data intervista: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2023

**04.** Linea (crociettare):  T1  T2 **05.** Corsa n. \_\_\_\_ **06.** delle ore \_\_\_\_.

[Buon giorno/Buon Pomeriggio/Buona Sera] sono ... [Nome] della Società IRTECO, stiamo conducendo un'indagine, per conto di GEST del gruppo RATP, sulla qualità del servizio della tramvia di Firenze. Vuole, gentilmente, rispondere ad alcune domande che richiederanno un paio di minuti del Suo tempo? Le preciso che Lei è libero di interrompere l'intervista in qualsiasi momento, come è libero di non rispondere ad alcune domande. L'intervista sarà strettamente confidenziale ed i dati saranno trattati in maniera aggregata senza alcun riferimento che consenta di risalire alla Sua identità.

**07.** Registrare ogni persona che rifiuta l'intervista: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - \_\_\_\_

### SEZIONE A – CARATTERISTICHE DELLO SPOSTAMENTO

<b>A01</b>	Ora inizio intervista	____.____
<b>A02</b>	Condizioni meteo <b>01</b> =Sereno/Buone, <b>02</b> =Nuvoloso, <b>03</b> =Pioggia, <b>04</b> =Neve, <b>05</b> =Nebbia	____
<b>A03</b>	Potrebbe indicarmi da quale Comune ha avuto inizio il Suo attuale spostamento? ____ - Prov. ____	____
<b>A04</b>	Potrebbe indicarmi a quale fermata è salito su questo tram? [ <i>se intervista a terra riportare</i> ]	_____
<b>A05</b>	Con che mezzo di trasporto è giunto alla fermata di salita su questo tram, escludendo le tratte a piedi? <b>01</b> = Nessun solo piedi, <b>02</b> = Auto come conducente, <b>03</b> =Auto come passeggero, <b>04</b> =Ciclomotore/Motociclo, <b>05</b> = Bicicletta, <b>06</b> = Autobus/Altro Tram, <b>07</b> =Treno <b>20</b> =Altro	____
<b>A06</b>	Potrebbe indicarmi in che fermata scenderà [ <i>da questo tram</i> ]/[ <i>dal tram su cui si accinge a salire</i> ]?	_____
<b>A07</b>	E in quale Comune avrà termine il Suo attuale spostamento? ____ - Prov. ____	____
<b>A08</b>	Con che frequenza settimanale in genere effettua questo spostamento? <b>01</b> =Tutti i giorni dal LUN al VEN, <b>02</b> =Tutti i giorni dal LUN al SAB, <b>03</b> =Tutti i giorni dal LUN alla DOM, <b>04</b> =3/4 volte a settimana, <b>05</b> =1/2 volte a settimana, <b>06</b> =Raramente/Occasionalmente/Prima volta	____
<b>A09</b>	Per quale scopo/motivo principale effettua il Suo attuale spostamento? <b>01</b> =Studio; <b>02</b> = Lavoro; <b>03</b> = Servizi/Motivi personali; <b>04</b> = Shopping/Acquisti; <b>05</b> =Turismo; <b>06</b> =Altro (specificare).....	____
<b>A10</b>	Quale titolo di viaggio [sta utilizzando]/[utilizzerà]? <b>01</b> =Biglietto corsa semplice, <b>02</b> =Pegaso, <b>03</b> =Carnet multi corsa <b>04</b> =Abbonamento, <b>20</b> =Altro	____
<b>A11</b>	In genere dove acquista il titolo di viaggio? <b>01</b> =Emettrice in contanti, <b>02</b> =Emettrice con carta credito, <b>03</b> =Rivendite autorizzate, <b>04</b> =SMS, <b>05</b> =App NUGO, <b>06</b> =Non lo so non lo ho acquistato io	____
<b>A12</b>	Per quale/i motivo/i ha scelto di utilizzare la tramvia di Firenze per il suo spostamento? [ <i>Multipla max 3</i> ] <b>01</b> =Comodità del viaggio (comfort/minor stress), <b>02</b> =Per non avere problemi di parcheggio dell'auto, <b>03</b> =Per la velocità (tempo) del viaggio, <b>04</b> =Affidabilità (Certezza del tempo), <b>05</b> =Convenienza economica, <b>06</b> =Mancanza di alternative (non ho l'auto/patente/ect.), <b>07</b> =Sensibilità ambientale (inquina meno), <b>08</b> =Altro, specificare.....	____
<b>A13</b>	In genere dover reperisce le informazioni sul servizio tramviario? [ <i>Multipla max 3</i> ] <b>01</b> =Sito internet, <b>02</b> =Numero verde, <b>03</b> =Facebook/Twitter, <b>04</b> =Telegram, <b>05</b> =A bordo dal conducente, <b>06</b> =Pannelli informativi in fermata, <b>07</b> =Altro, specificare.....	____

## SEZIONE B – CUSTOMER SATISFACTION (QUALITA' PERCEPITA)

Vorrei ora porLe alcune domande sulla sua percezione della qualità del servizio. La preghiamo di rispondere sulla base della sua personale esperienza e senza condizionamenti. Lei dovrà esprimere per ognuna delle domande che le leggerò il Suo livello di soddisfazione usando una scala da 1 a 10, dove 10 indica la massima soddisfazione (molto soddisfatto) ed 1 la massima insoddisfazione (per nulla soddisfatto). La invitiamo a rispondere senza fretta e ad utilizzare tutta la scala. [Codificare 99 per Non Saprei/Non risponde]

*Parliamo ora della sicurezza personale e del viaggio, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto*

<b>B01</b>	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo				
<b>B02</b>	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia				
<b>B03</b>	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo dei mezzi				

*Parliamo ora della puntualità e regolarità del servizio, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto*

<b>B04</b>	Puntualità, regolarità del servizio				
<b>B05</b>	Frequenza delle corse, numero di corse				

*Parliamo ora della pulizia, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto*

<b>B06</b>	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi				
<b>B07</b>	Pulizia e e decoro delle fermate				

*Parliamo ora del comfort del viaggio e di servizi aggiuntivi, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto*

<b>B08</b>	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione				
<b>B09</b>	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento dei mezzi				

*Parliamo ora delle informazioni a supporto del viaggio, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto*

<b>B10</b>	Completezza e chiarezza delle informazioni alle fermate (orari, numero verde, siti, canali social)				
<b>B11</b>	Informazioni a bordo a mezzo degli avvisi visivi e sonori				
<b>B12</b>	Informazioni in fermata a mezzo degli avvisi di fermata visivi e sonori				

*Parliamo ora della comunicazione, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto*

<b>B13</b>	Cortesia ed educazione del personale di guida				
<b>B14</b>	Cortesia ed educazione del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio				

*Parliamo ora degli aspetti commerciali, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto*

<b>B15</b>	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti				
<b>B16</b>	Risposte ai reclami, scritti o telefonici				

*Parliamo ora ai altri aspetti, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto*

<b>B17</b>	Servizi rivolti ai passeggeri con ridotta mobilità a bordo dei mezzi (pedane, punti di ancoraggio)				
<b>B18</b>	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico				
<b>B19</b>	Attenzione all'ambiente (rumori, impatto visivo)				
<b>B20</b>	Infine, come reputa in il servizio tramviario di Firenze nel suo complesso				

<b>B21</b>	Con riferimento ai seguenti macrofattori del servizio [mostrare cartellino rotazioni], potrebbe indicarmi, in ordine di importanza, i 3 ritenuti da Lei più importanti? [Codificare con il numero del fattore riportato]:	
	<b>01. SICUREZZA</b> <b>03. PULIZIA</b> <b>05. INFORMAZIONI</b> <b>07. COMMERCIALE</b> <b>09. SERVIZI RIVOLTI PRM</b>	<b>02. PUNTUALITA' E REGOLARITA'</b> <b>04. COMFORT</b> <b>06. COMUNICAZIONE</b> <b>08. COINCIDENZE</b> <b>10. ATTENZIONE AMBIENTE</b>
		<b>1° pos.</b> <input type="text"/> <input type="text"/> - <b>2° pos.</b> <input type="text"/> <input type="text"/> - <b>3° pos.</b> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>B22</b>	Con un voto da 1 a 10, quanto consiglierebbe ad un parente/amico/conoscente il servizio tramviario di Firenze?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

### SEZIONE C – DATI DI STRUTTURA

<b>C01</b>	Genere [riportare]? <b>01</b> = Maschio; <b>02</b> = Femmina	<input type="text"/> <input type="text"/>	
<b>C02</b>	Potrebbe indicarmi la Sua fascia di età? <b>01</b> =14-17 anni; <b>02</b> =18-24 anni; <b>03</b> =25-34 anni; <b>04</b> = 35-44 anni; <b>05</b> = 45-54 anni; <b>06</b> = 55-64 anni; <b>07</b> =65 anni e oltre	<input type="text"/> <input type="text"/>	
<b>C03</b>	Potrebbe indicarmi la Sua condizione professionale? <b>01</b> = Imprenditore/ dirigente <b>02</b> = Libero professionista <b>03</b> = Impiegato <b>04</b> = Artigiano/commerciante/esercente	<b>05</b> = Operaio <b>06</b> = Insegnante <b>07</b> = Rappresentante <b>08</b> = Studente <b>09</b> = Casalinga <b>10</b> = Pensionato <b>11</b> = Disoccupato <b>20</b> = Altro	<input type="text"/> <input type="text"/>

*RINGRAZIARE:* La ringrazio per la Sua disponibilità, a nome di GEST del gruppo RATP, di IRTECO e mio personale Le auguro buon viaggio.





**IRTECO**  
 studi e ricerche sui sistemi di trasporto  
[www.irteco.com](http://www.irteco.com)

*Follow us*



@IRTECO



@irteco\_torino

**IRTECO s.a.s. di Oliveri G. & C.** - Via Pietro Palmieri n. 21 - 10143 Torino  
 Tel 011-19839050 - Fax 011-7575793 - Email: [segreteria@irteco.com](mailto:segreteria@irteco.com) - Codice Fiscale e P.IVA: 04830770014

[www.irteco.com](http://www.irteco.com)