



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTUALE CLIENTELA DEL SERVIZIO TRAMVIARIO DELLA CITTA' DI FIRENZE -Anno 2024 -

REVISIONI

Questo rapporto è stato trasmesso e rivisto come segue:

Rev.	Descrizione	Data	Redatto	Approvato	Firma
0	Emissione	28/10/2024	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 2024** 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 2024**, 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 ≥ 6), di **ipercritici** (voto ≤ 3) e di **entusiasti** (voto ≥ 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

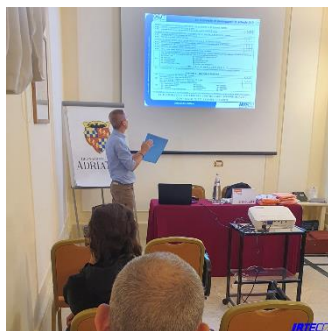
Periodo lavorativo-scolastico

Le indagini sono state realizzate in periodo lavorativo-scolastico **da sabato 14/09/2024 a sabato 28/09/2024**, 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/rilevatrici** 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 13/09/2024 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** (1.800 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 2024. 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 2024				
LINEA	01 LUN-VEN	02 SAB	03 DOM	TOTALE
T1	75.757	69.218	49.480	194.455
T2	39.844	36.778	30.721	107.343
TOTALE	115.601	105.996	80.201	301.798

PAX/WEEK TIPO SETTEMBRE 2024				
LINEA	01 LUN-VEN	02 SAB	03 DOM	TOTALE
T1	378.785	69.218	49.480	497.483
T2	199.220	36.778	30.721	266.719
TOTALE	578.005	105.996	80.201	764.202

1.856
 interviste
 complessive

6.548
 contatti

+/- 2,1%
 errore statistico

In definitiva, su entrambe le linee, sono stati realizzati **6.548 contatti** che hanno portato ad ottenere **1.856 interviste** rivolte agli attuali clienti del servizio, di cui **1.202 sulla Linea T1** e **654 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 (1.856)**, consente di garantire, per tutti gli indicatori di primo livello analizzati, un **errore statistico** inferiore al **+/- 2,1%** 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
1	01 T1	860	236	106	1.202	+/- 2,65%
2	02 T2	429	162	63	654	+/- 3,70%

TOTALE	1.289	398	169	1.856	+/- 2,05%
---------------	--------------	------------	------------	--------------	------------------



Tutte le indagini sul campo sono state realizzate interamente su supporto informatico, Tablet/Smartphone con sistema operativo Android® o IOS®, 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

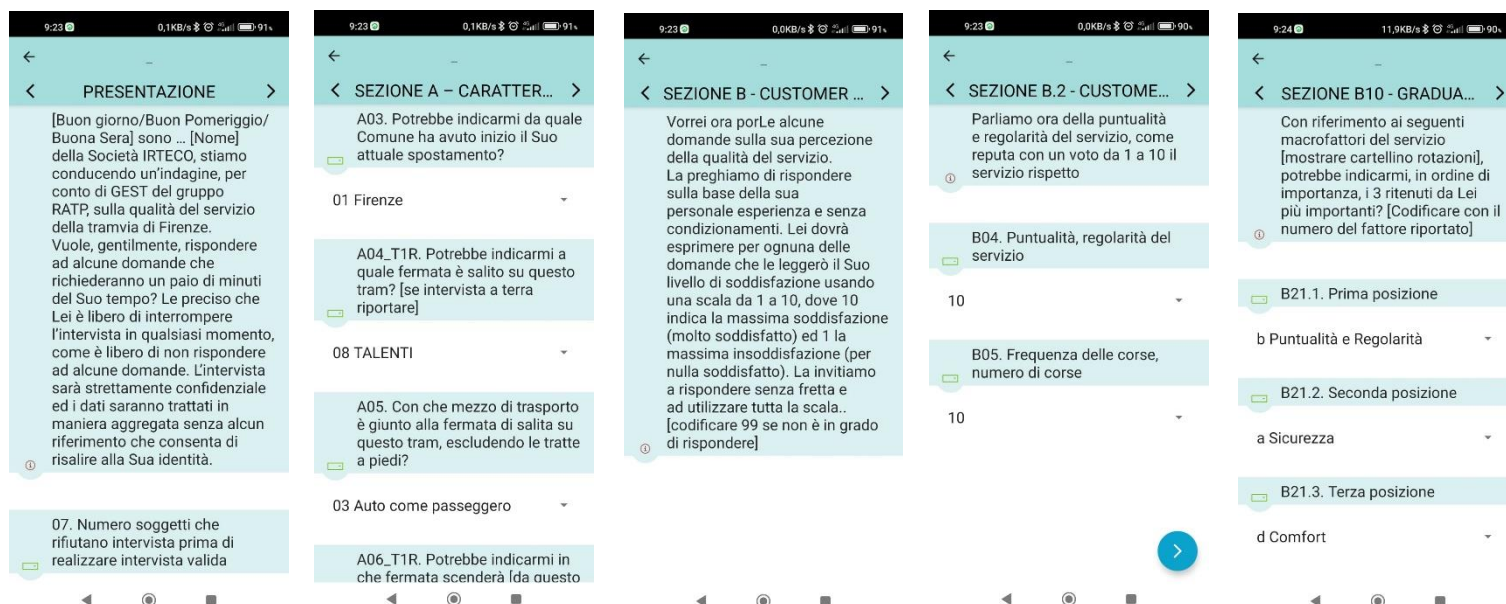
L'APP riproduce fedelmente, in formato CAPI/CAMI, la scheda cartacea di indagine, supportando e guidando il rilevatore in tutte le fasi di survey, applicando i filtri logici necessari in funzione delle risposte fornite

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

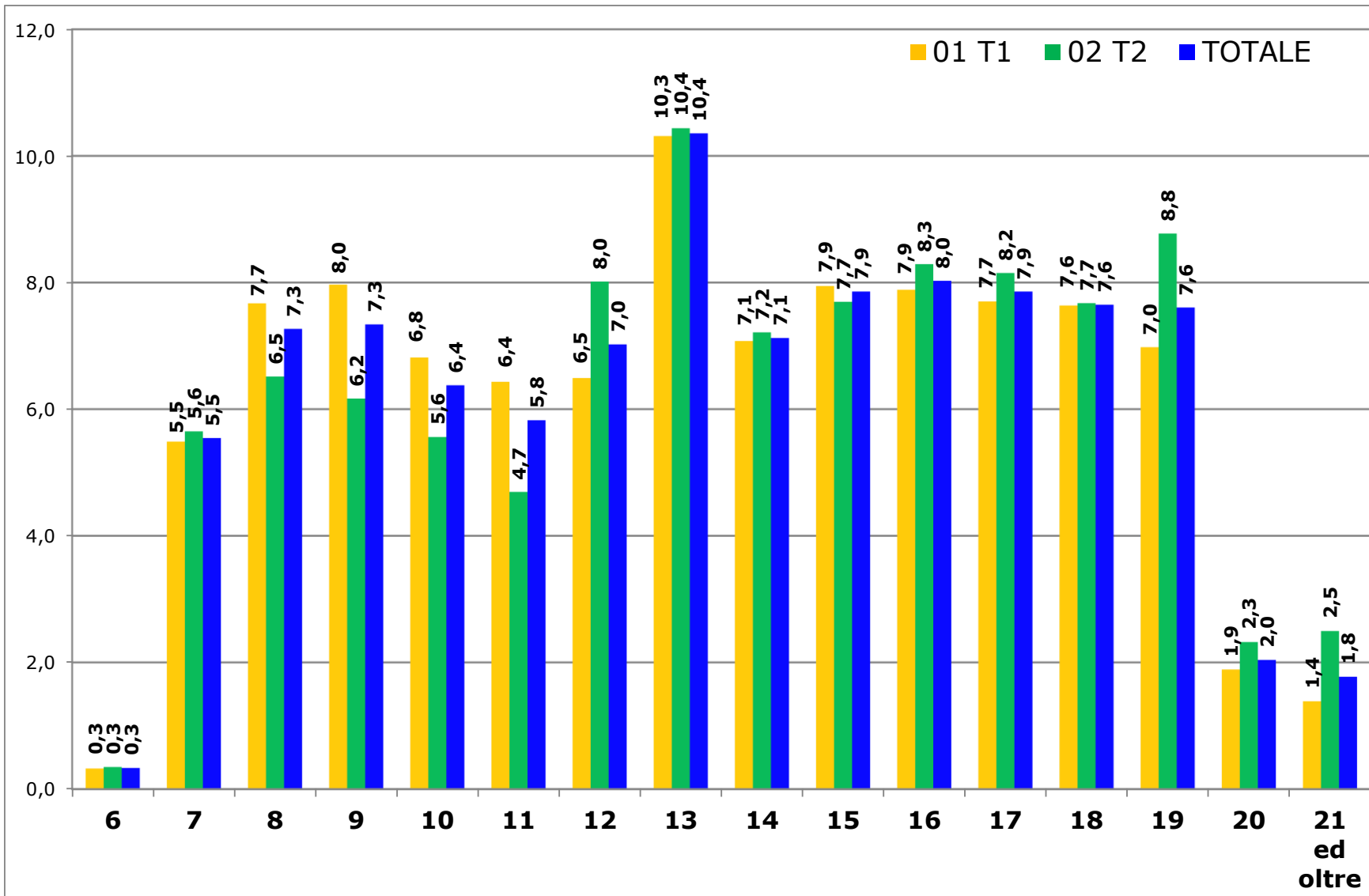
Infine, non essendo necessaria la conseguente fase di data entry, l'impiego dell'app consente di **poter garantire** alla Committenza **tempi di restituzione certi e inferiori** rispetto all'utilizzo del classico supporto cartaceo





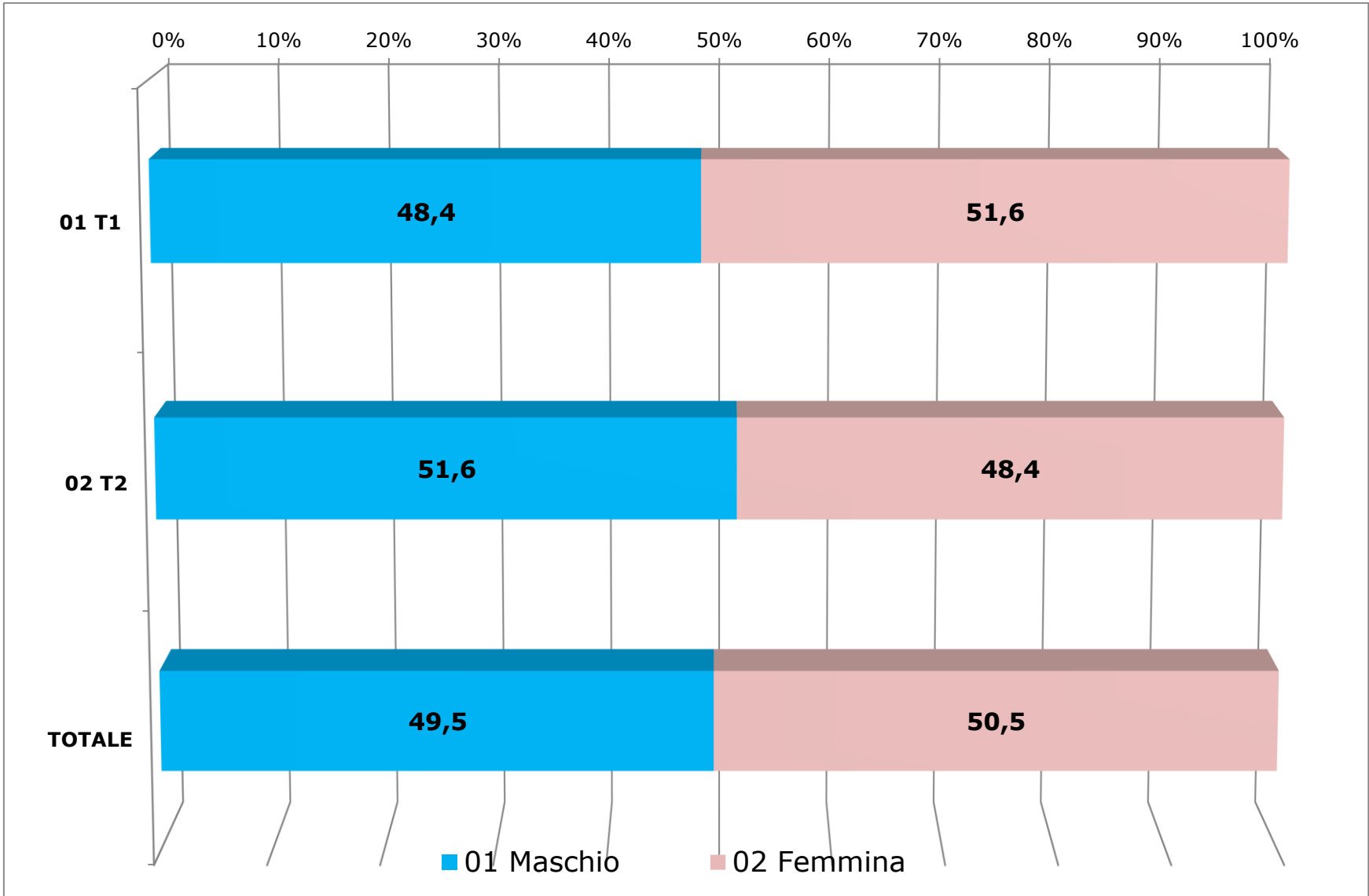
PARTE 2 IL PROFILO DEL CAMPIONE

Ora intervista (%)



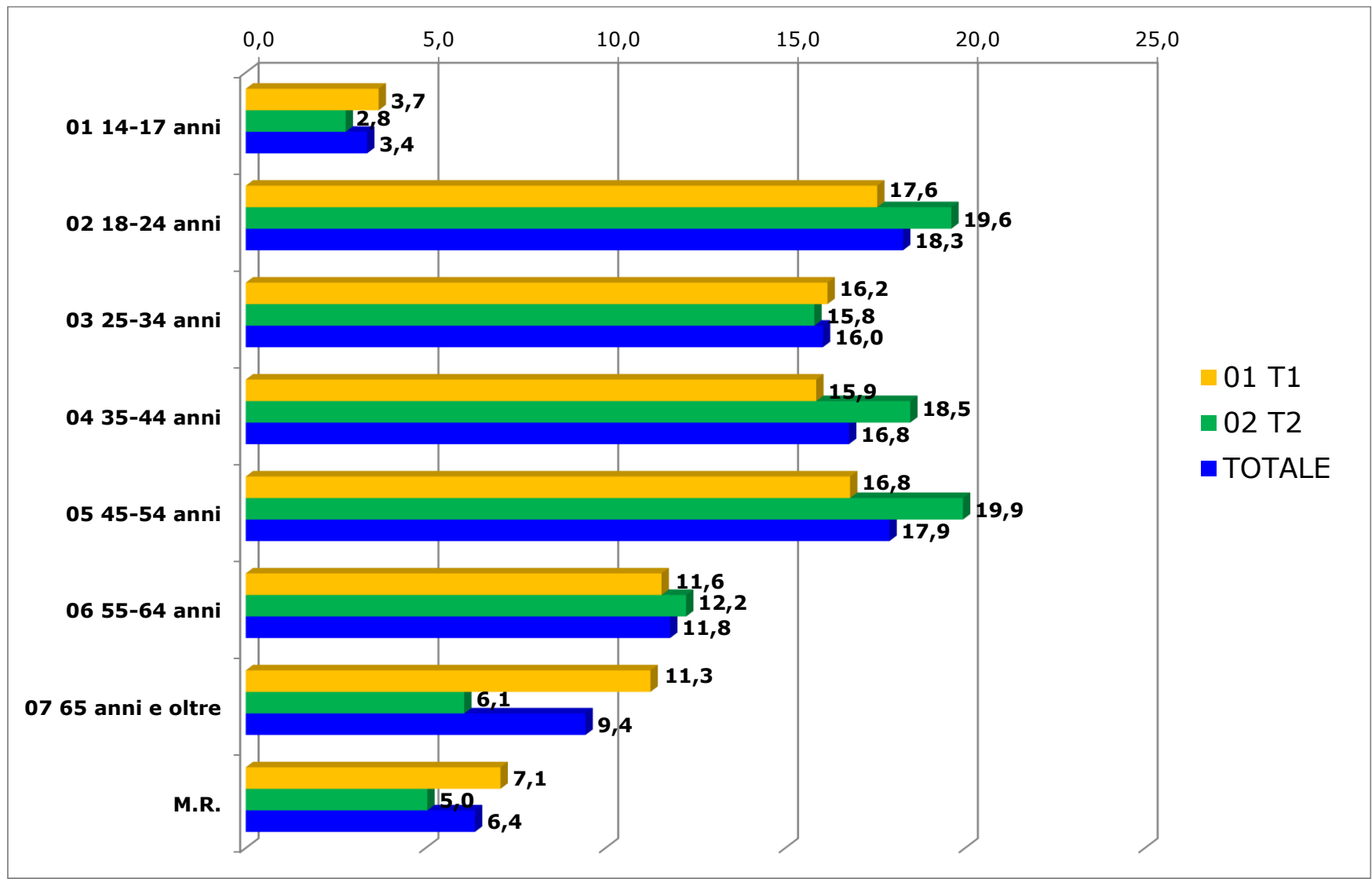
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Genere (%)



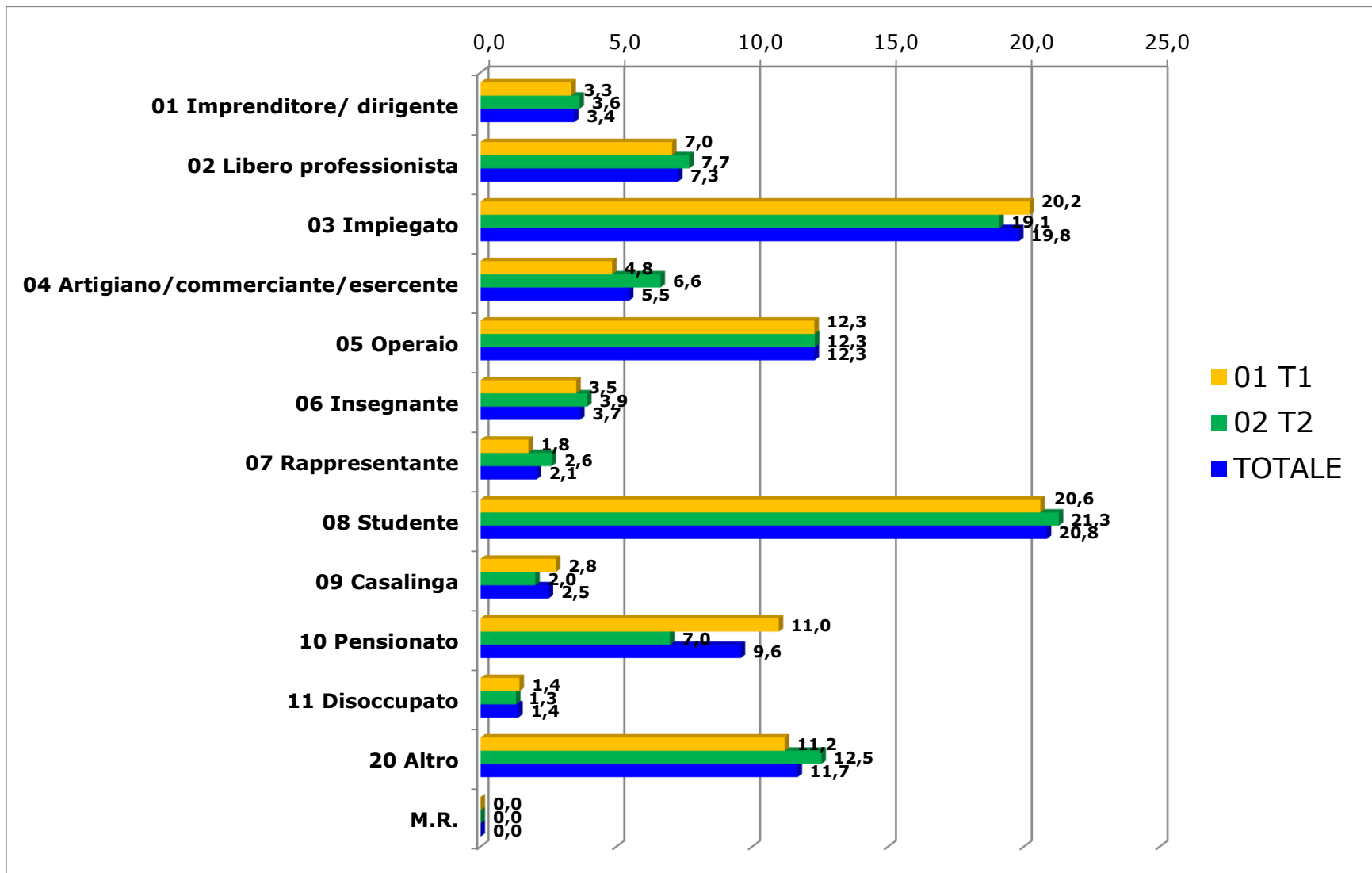
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Età (%)



Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Professione (%)

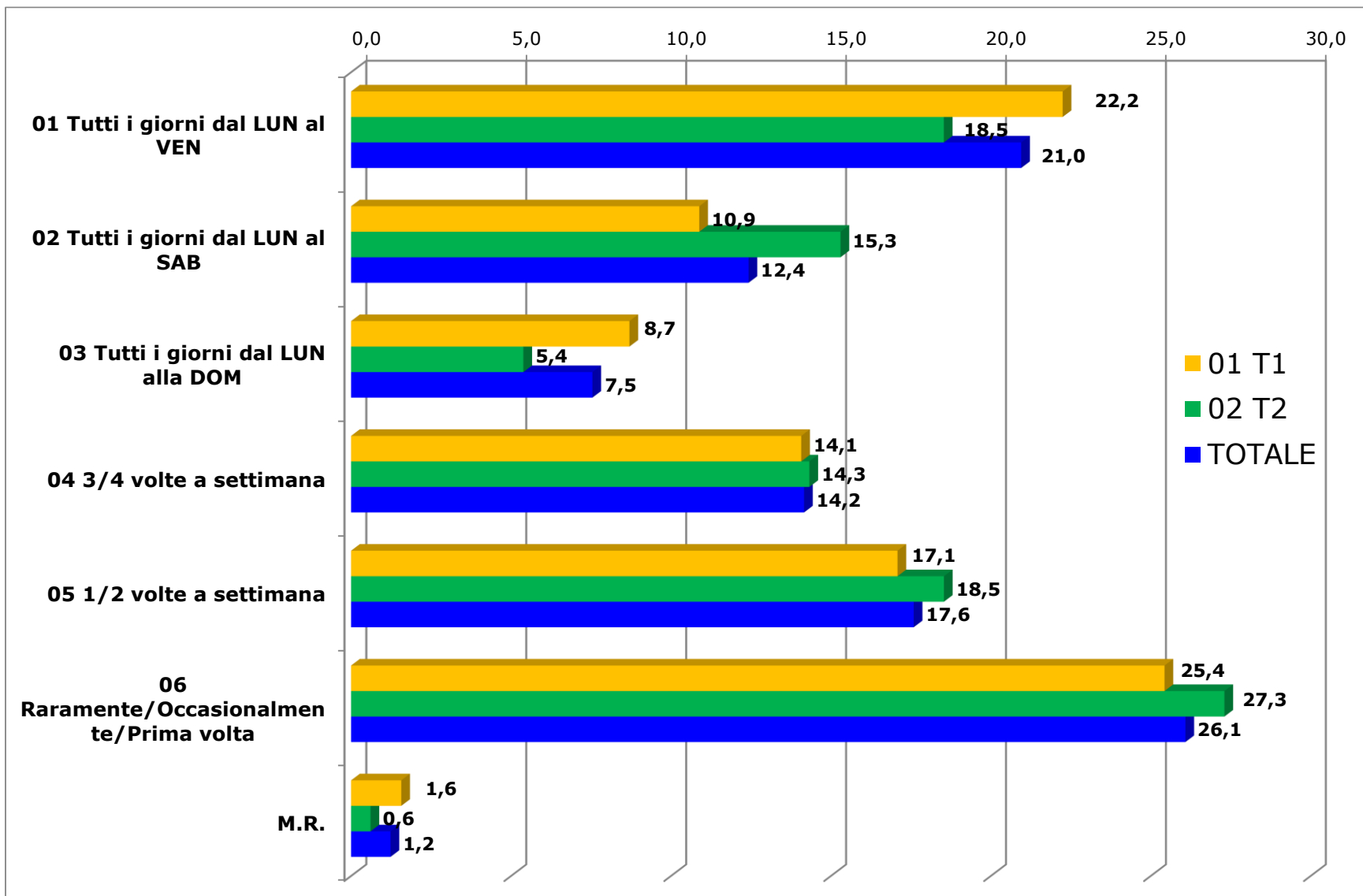


Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



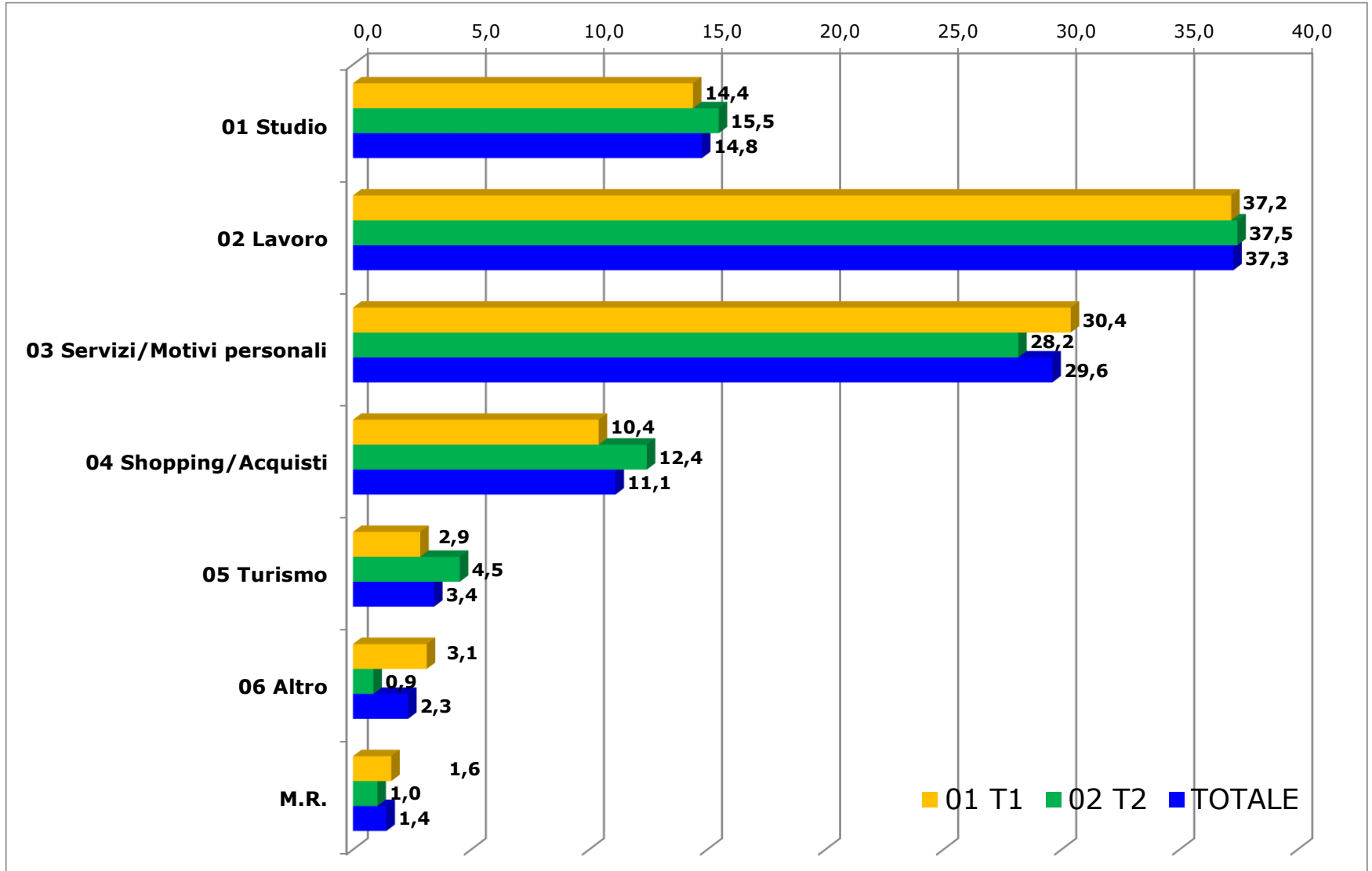
PARTE 3 CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

Frequenza spostamento (%)



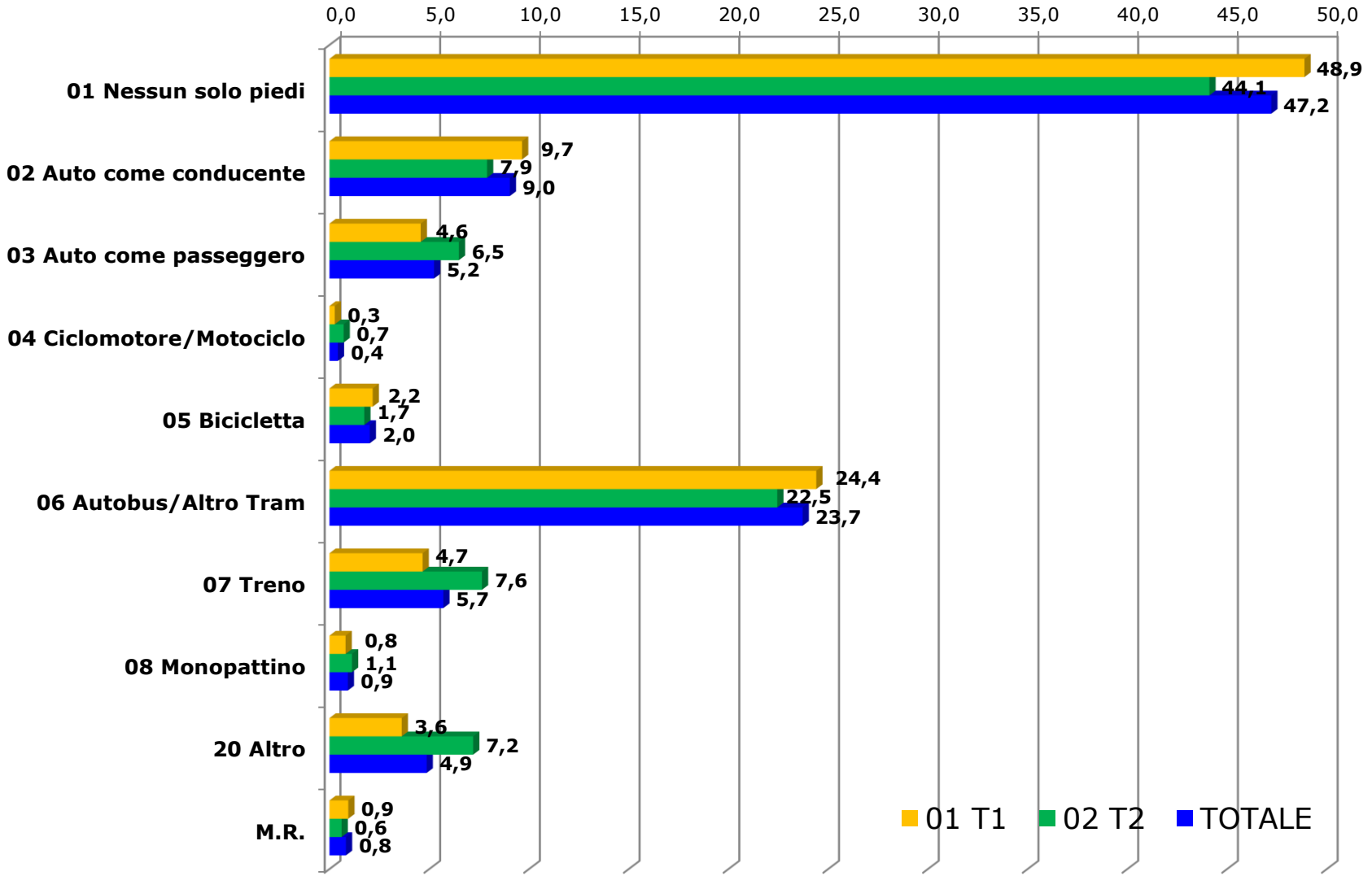
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Motivo spostamento (%)



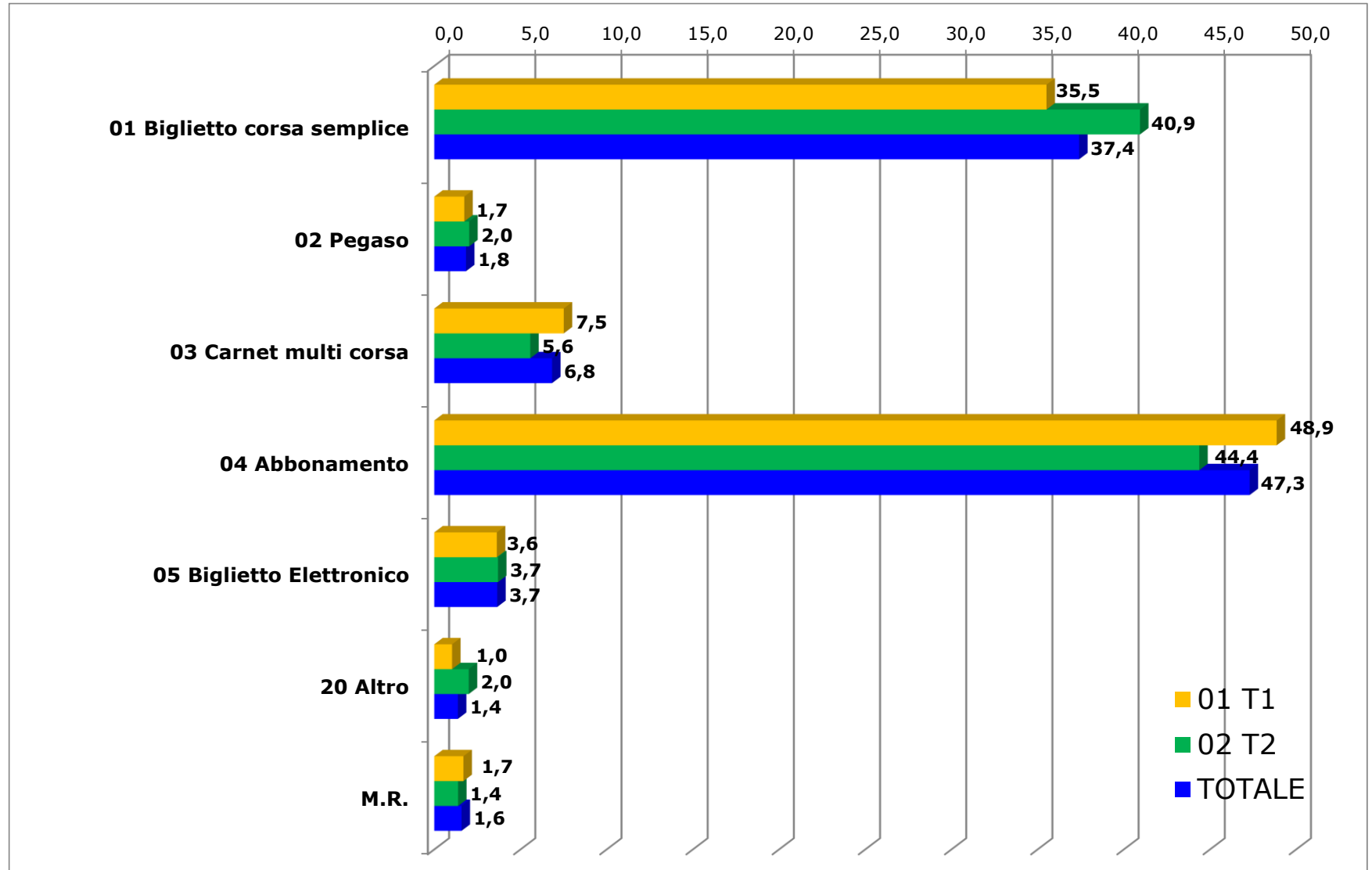
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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



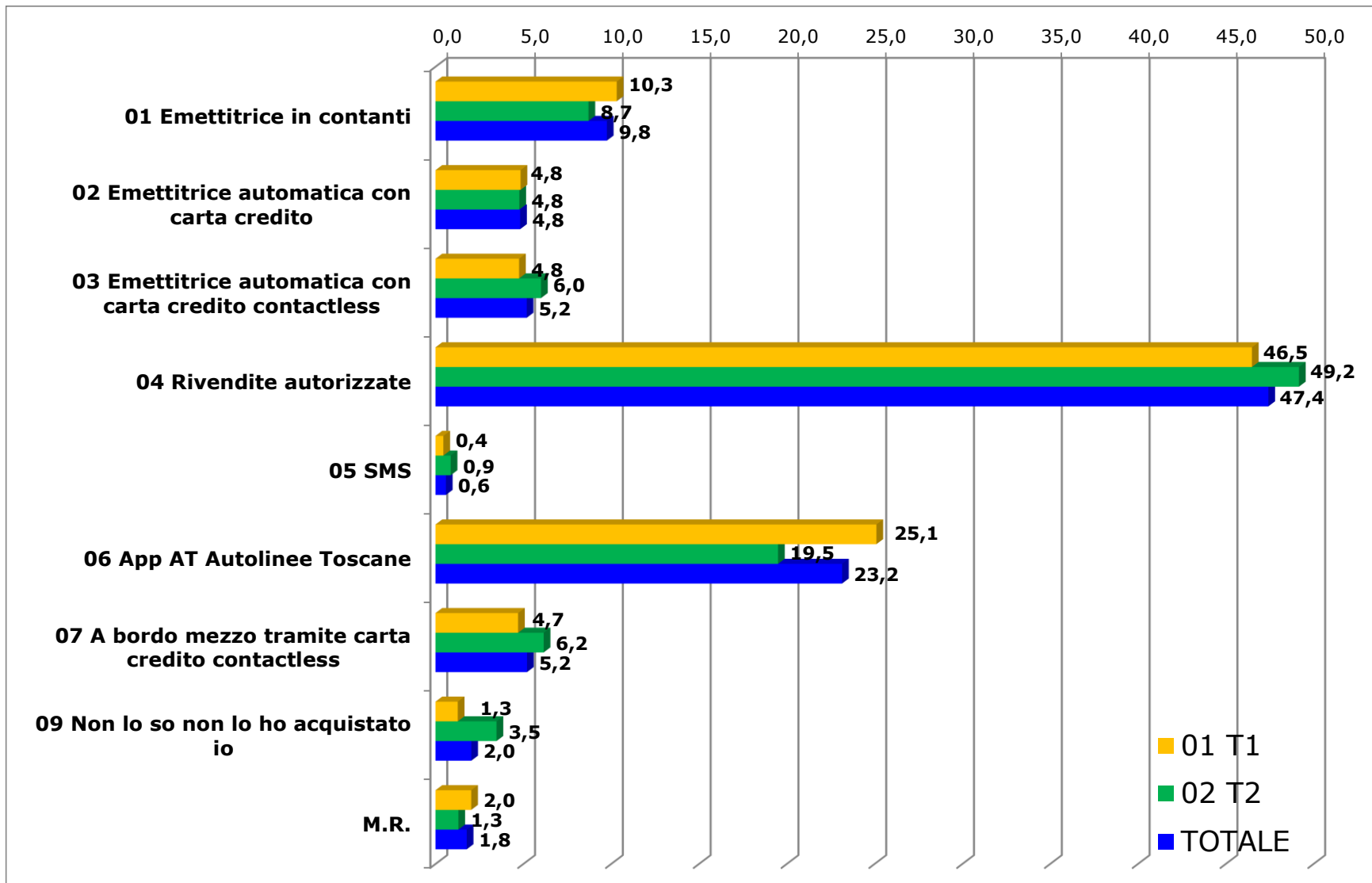
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Titolo di viaggio utilizzato (%)



Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Luogo acquisto del titolo di viaggio utilizzato (%)



Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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

COMUNE INIZIO SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
FIRENZE	FI	334.921	67,3
SCANDICCI	FI	86.872	17,5
SESTO FIORENTINO	FI	9.422	1,9
MONTESPERTOLI	FI	6.298	1,3
PISA	PI	5.549	1,1
SIGNA	FI	5.470	1,1
SAN MINIATO	PI	3.817	0,8
EMPOLI	FI	3.774	0,8
CAMPI BISENZIO	FI	2.936	0,6
AREZZO	AR	2.936	0,6
ALTRI COMUNI		35.488	7,1
TOTALE		497.483	100,0

Top 10 Comuni di fine dello spostamento (%)

COMUNE FINE SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
FIRENZE	FI	372.469	74,9
SCANDICCI	FI	72.857	14,6
PISA	PI	8.606	1,7
BAGNO A RIPOLI	FI	4.871	1,0
EMPOLI	FI	3.628	0,7
SIGNA	FI	3.189	0,6
CAMPI BISENZIO	FI	3.109	0,6
LASTRA A SIGNA	FI	2.935	0,6
SESTO FIORENTINO	FI	2.081	0,4
ROMA	RM	2.055	0,4
ALTRI COMUNI		21.682	4,4
TOTALE		497.483	100,0

Base: 1.202 interviste ponderate universo

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

COMUNE INIZIO SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
FIRENZE	FI	194.061	72,8
SIENA	SI	12.952	4,9
SESTO FIORENTINO	FI	9.411	3,5
PRATO	PO	9.099	3,4
CAMPI BISENZIO	FI	5.304	2,0
VERONA	VR	4.644	1,7
MILANO	MI	3.251	1,2
ROMA	RM	3.240	1,2
PISTOIA	PT	2.766	1,0
QUARRATA	PT	1.600	0,6
ALTRI COMUNI		20.391	7,6
TOTALE		266.719	100,0

Top 10 Comuni di fine dello spostamento (%)

COMUNE FINE SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
FIRENZE	FI	233.335	87,5
PRATO	PO	4.703	1,8
PISTOIA	PT	3.718	1,4
CAMPI BISENZIO	FI	2.982	1,1
SESTO FIORENTINO	FI	2.549	1,0
MILANO	MI	2.085	0,8
ROMA	RM	1.847	0,7
SPAGNA	EE	1.610	0,6
SCANDICCI	FI	1.156	0,4
GERMANIA	EE	1.156	0,4
ALTRI COMUNI		11.579	4,3
TOTALE		266.719	100,0

Base: 654 interviste ponderate universo

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

	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 ARCIPRESSI	20 NENNI TORREGALLI	21 ALDO MORO	22 RESISTENZA	23 DE ANDRE	24 VILLA COSTANZA	TOTALE	
		1.321	1.027	2.055	881	881	1.762	3.229	11.474	6.044	1.762		1.615	440	2.281	3.228	881		3.376	1.348	1.467	1.908	4.924	51.906	
			1.321	881	440		881	881	4.110	3.990	881	907	1.321	881	1.321	440	907	881	1.762	881	1.321	440	440	24.890	
				440	440	440	881	293	2.201	2.375	1.788		440	1.762	881	2.962	881	881	1.374		1.348	2.108	1.321	22.818	
								440	1.321	881			440					440	3.109			440	440	7.514	
					293			440	1.907	734	440	440		440		881		440			440		1.467	7.925	
						293		467	1.027	293			440	440		1.615	293				1.615	440	881	7.805	
							293	2.348	881	881						440	881	881	1.814	440	1.467	881	881	12.090	
								440	734	467	440			440	440	1.321	734				1.174	440		6.632	
									293	467	734	467		293	440		1.174	881	1.348	1.174	1.788	881	881	10.821	
										440			467	2.989	3.403	1.027			3.083	2.936	881	2.496		17.721	
											2.201	440	881	2.669	2.229	2.055	3.229	1.761	5.804	1.174	6.192	2.055	8.739	39.429	
													467		1.615		881		3.108	881	2.522	2.375	1.321	13.170	
														440	440	440							467	1.788	
	CELLO																881		881		1.615	1.321		4.698	
	DO														440		440		440		440		1.321	3.083	
																				440	881	440		1.762	
																				440	1.494	1.174	881	3.989	
	SI																		1.174	1.762	293	1.174		4.403	
	TORREGALLI																					881	440	1.321	
	DO																				440	1.174	587	2.201	
	SA																						1.321	2.081	3.403
																							293	293	
	TOTALE	0	1.321	2.348	3.376	2.055	1.615	3.524	6.485	25.416	16.132	9.568	2.255	5.605	8.274	13.077	16.787	12.210	6.165	27.275	6.339	28.462	19.896	31.478	249.663

Base: 604 interviste ponderate universo

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

		FERMATA DISCESA																								
OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA		02 DE ANDRE'	03 RESISTENZA	04 ALDO MORO	05 NENNI TORREGALLI	06 ARCIPIRESSI	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 EMANUELE	23 MORGAGNI	24 CAREGGI	TOTALE	
FERMATA SALITA	TANZA		734		881		2.496	587	1.762	1.762			1.762	20.133	2.935	1.174	1.174	881	293		440	881	1.762	5.630	45.286	
			734		1.027		440	881	734				2.989	4.724	2.202	440	440	440					440	1.321	16.814	
	A				440		440				293		2.348	11.649	3.082	2.643	440		881			2.989	440	1.762	27.409	
	O									440	440		293	881	440	440		440	440		440		440	2.229	6.926	
	REGALLI						881		440	440	1.174		1.348	8.660	1.761	440	1.348	881	881		881	2.643		734	22.511	
	I										440		293	2.642	907	1.321	293	734		440	467	293	440	734	9.006	
													881	3.108	2.936	1.174		1.762		881	293				11.036	
										440					2.721	2.643	881	440				881	467	2.669	3.376	14.518
															1.174	440	440	907	467			1.615	1.348	1.321	7.713	
	O													907	467	1.174				467	881	907	934	3.083	8.820	
	ELLO													440	734		440			440	1.615	881	440	440	5.432	
																	907				440	881		907	3.136	
															1.762				881	881	907	2.055	1.321	3.429	11.236	
																	881	1.201	2.255	293	1.615	440	1.201	4.551	6.511	18.947
																		293	440	1.320	1.615	1.667	3.376	4.257	7.339	20.309
																				440	440	587	1.027	1.321	3.816	
																							1.321	440	2.055	3.817
																					1.174	881	1.934	3.989		
																							587	1.174	2.201	
																							1.321	881	2.202	
EMANUELE																								1.374	1.374	
																								1.320	1.320	
																									0	
TOTALE	0	1.467	0	2.348	0	4.257	1.467	2.936	3.083	2.348	0	10.354	59.095	17.814	12.358	7.418	8.300	6.338	5.432	9.940	21.711	23.594	47.557	247.820		

Base: 598 interviste ponderate universo

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

	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	TOTALE	
FERMATA SALITA	01 AEROPORTO			464	464	918	1.393	227		464	1.156	6.741	2.322	14.151	
	02 GUIDONI			464	1.858	1.393	929	929	1.416	3.013	3.738	18.188	19.520	51.449	
	03 PALAZZI ROSSI				464	1.620			929	1.620	1.858	6.323	7.085	19.899	
	04 TORRE DEGLI AGLI				464	929	929	464		464	929	4.871	3.264	12.314	
	05 REGIONE TOSCANA					464				1.156	227	4.182	5.893	11.922	
	06 SAN DONATO								464	929	464	6.979	4.646	13.483	
	07 BUONSIGNORI										464	2.085	1.179	3.728	
	08 PONTE ALLASSE											464	1.610	1.383	3.457
	09 REDI												691		691
	10 BELFIORE												464	454	918
	11 ROSSELLI													464	464
	12 ALAMANNI													227	227
	TOTALE	0	0	929	3.251	5.325	3.251	1.620	2.810	8.111	8.836	52.135	46.436	132.703	

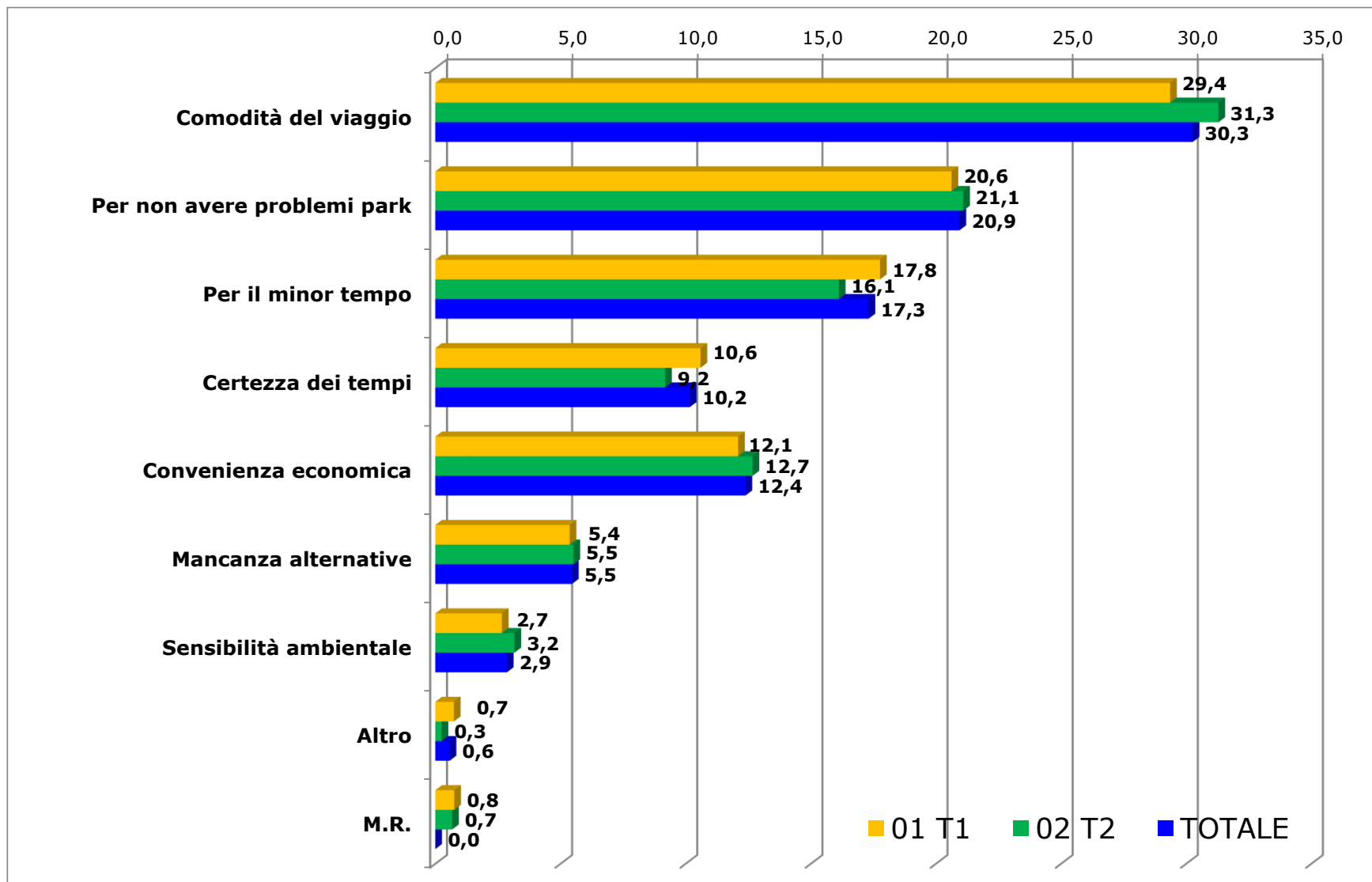
Base: 325 interviste ponderate universo

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

		FERMATA DISCESA											TOTALE	
OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA		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	691		227	2.074		3.715	7.162	4.396	4.680	4.646	6.600	4.375	38.567
	02 ALAMANNI		929	464	464	3.240	691	10.095	6.052	3.965	7.907	7.959	7.182	48.951
	03 ROSSELLI				464			464	1.620	1.858	4.861	3.320	227	12.814
	04 BELFIORE								464	464	2.348	4.406	1.156	8.839
	05 REDI							464		227	942	464	227	2.324
	06 PONTE ALLASSE							464	464			952	2.549	4.430
	07 BUONSIGNORI									464	929	4.179	464	6.037
	08 SAN DONATO								464	1.393	1.393	2.322		5.573
	09 REGIONE TOSCANA									464	1.156	464	929	3.013
	10 TORRE DEGLI AGLI										464	1.383	464	2.539
	11 PALAZZI ROSSI											464	464	929
	12 GUIDONI													0
	TOTALE		691	929	691	3.003	3.240	4.406	18.650	13.462	13.743	24.646	32.515	18.039

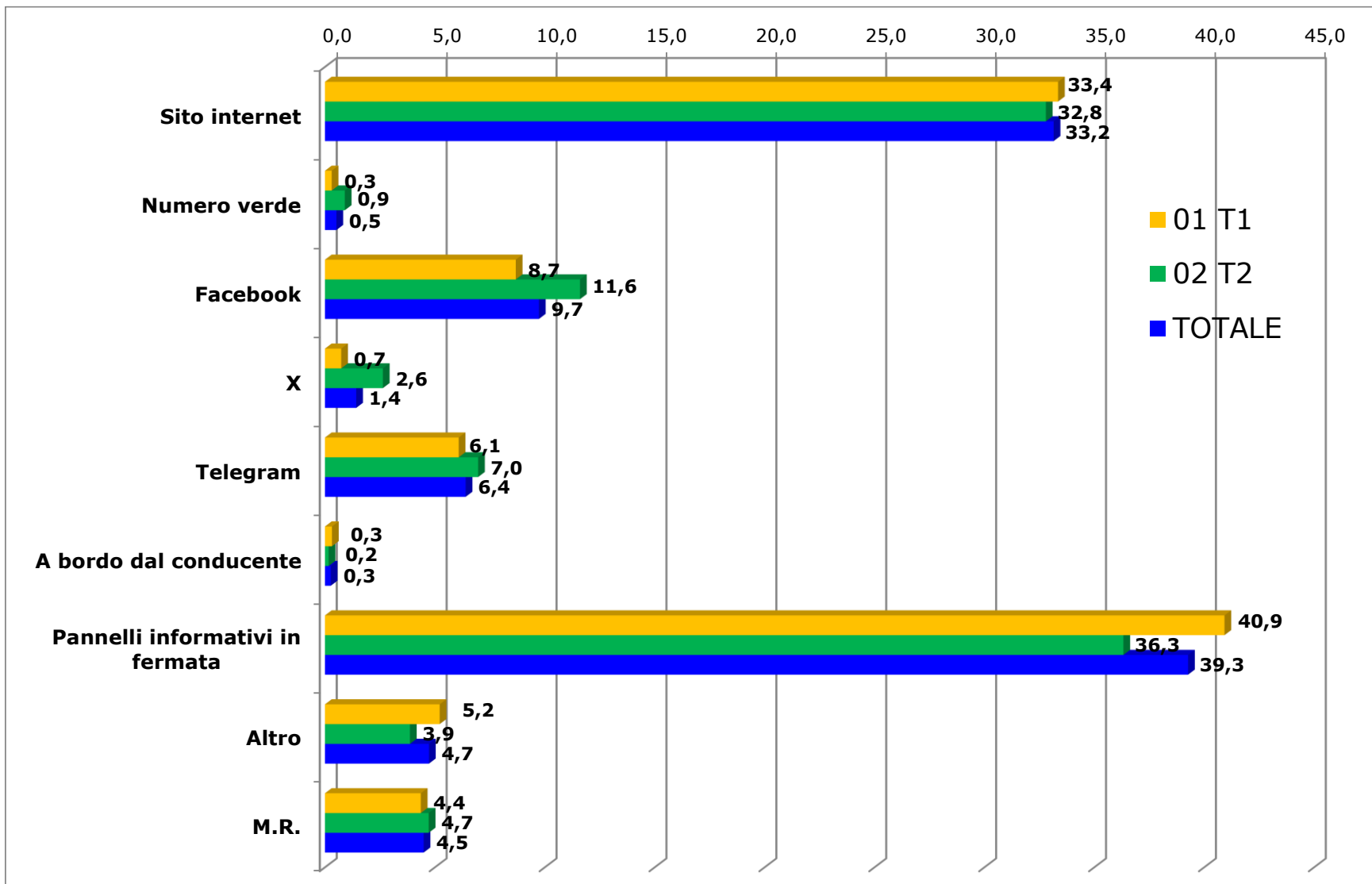
Base: 329 interviste ponderate universo

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



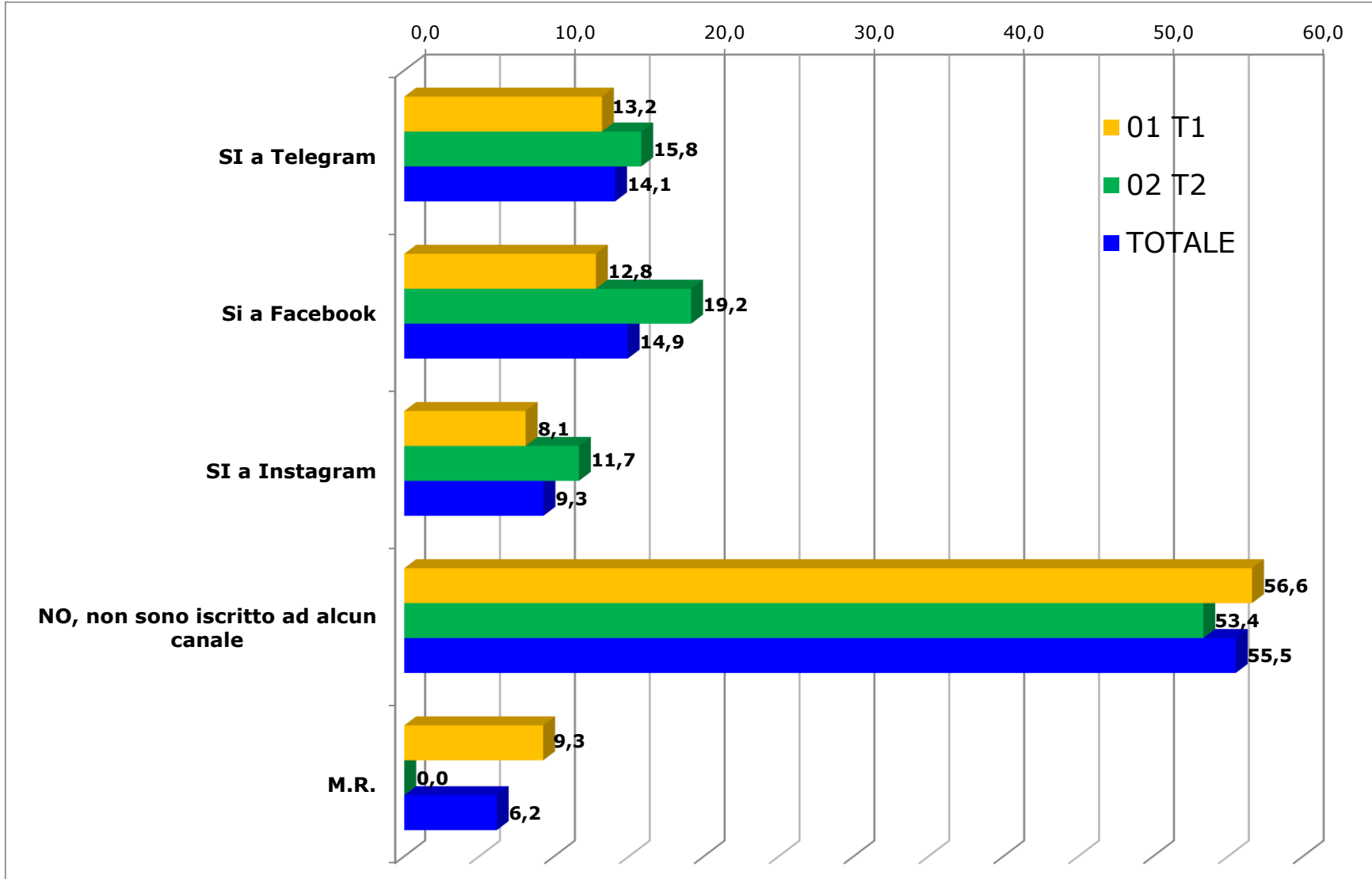
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo (risposte multiple)

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



Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo (risposte multiple)

E' iscritto ai canali social di GEST per ricevere informazioni sul servizio? (%)



Base: 1.856 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 ≥ 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 ≤ 3** , e di clienti **entusiasti**, quanti hanno espresso un **voto ≥ 9**

entusiasti

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

qual / metRO^(C)

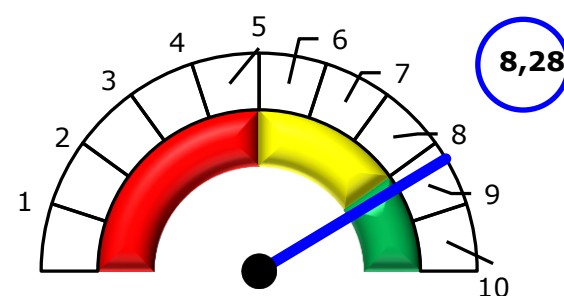
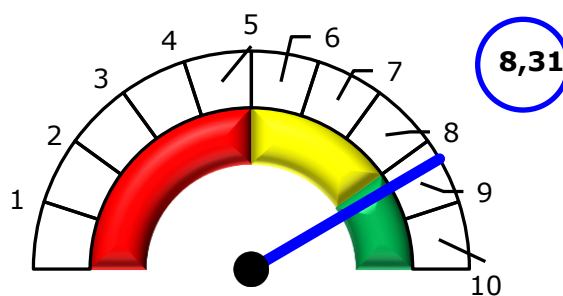
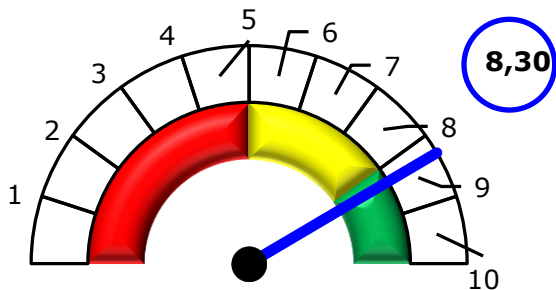
qualità percepita in sintesi

Totale

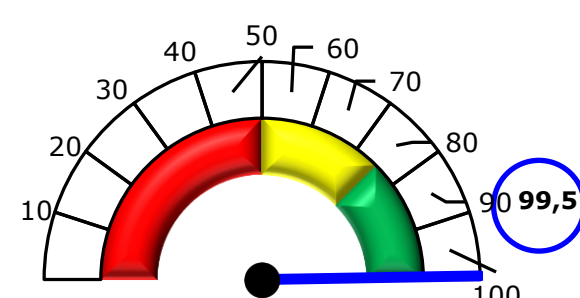
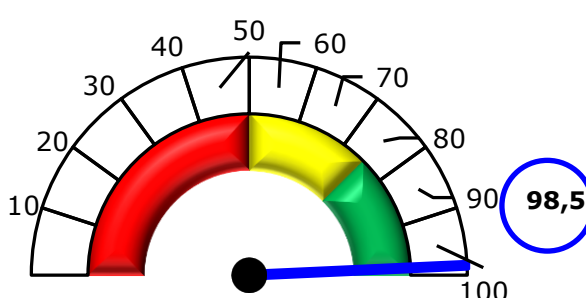
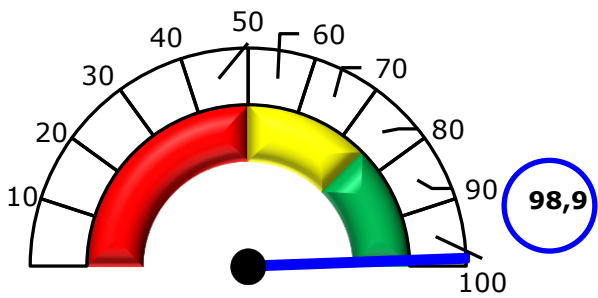
Linea T1

Linea T2

Voto medio

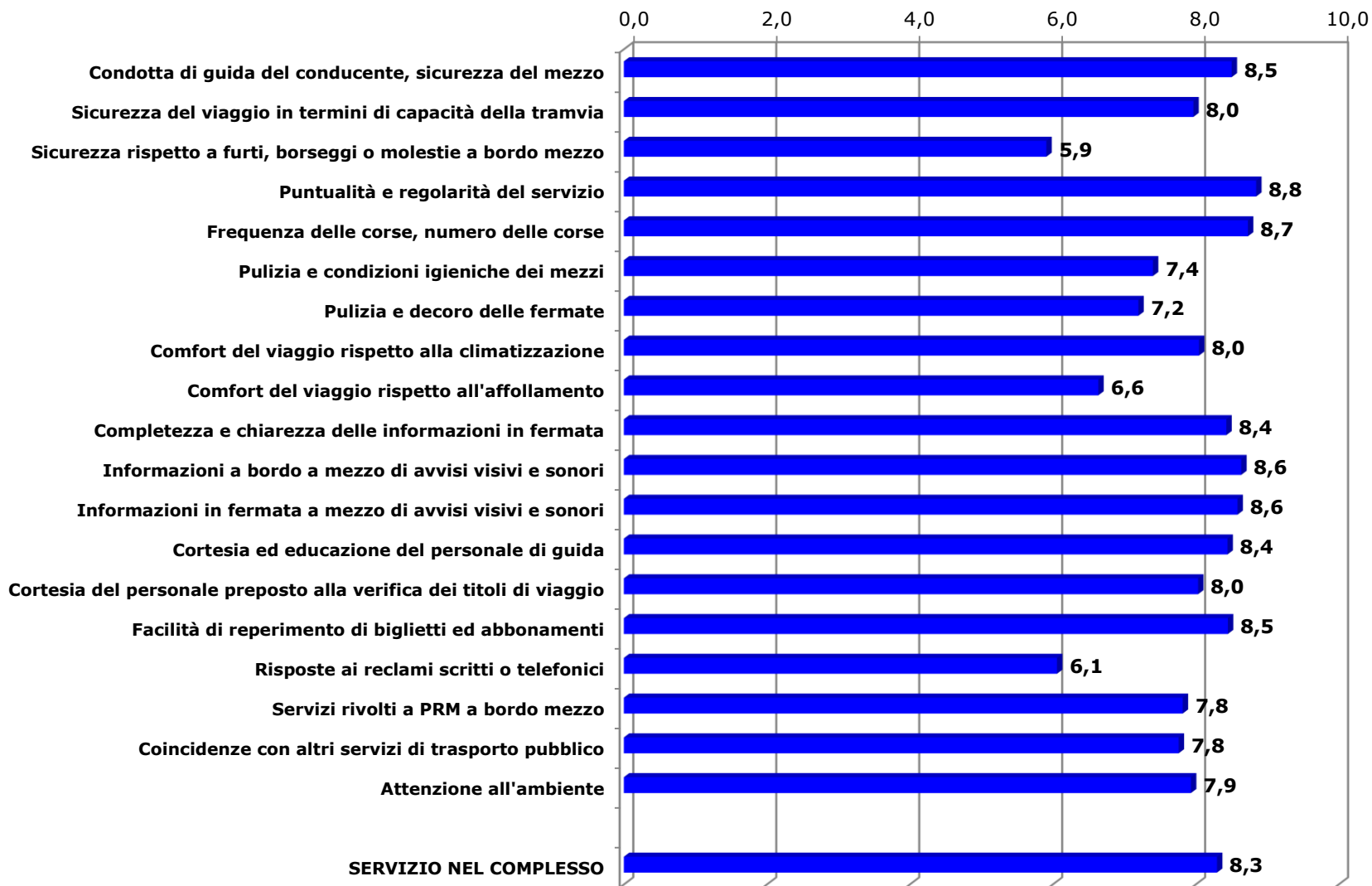


% soddisfatti



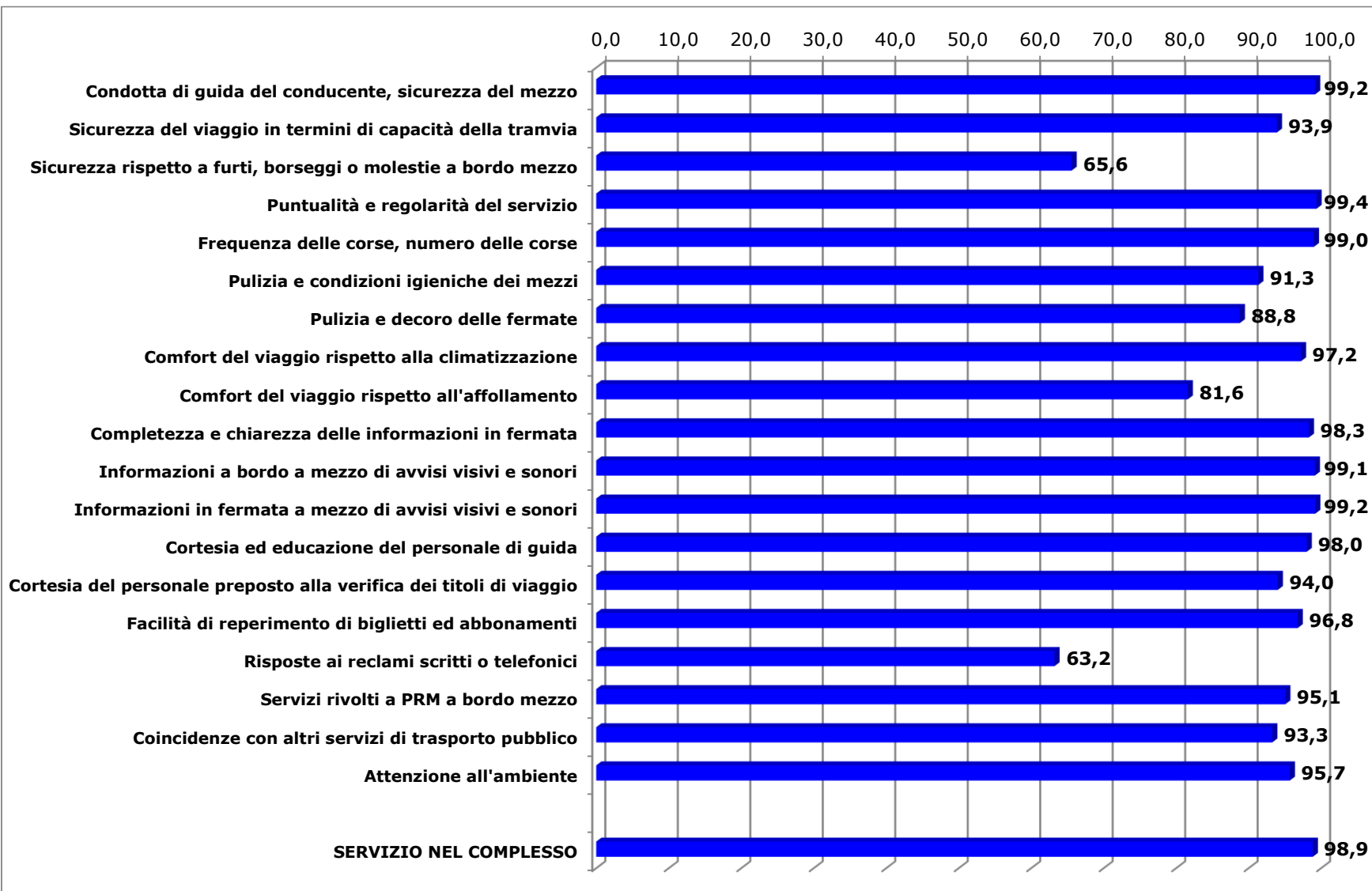
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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



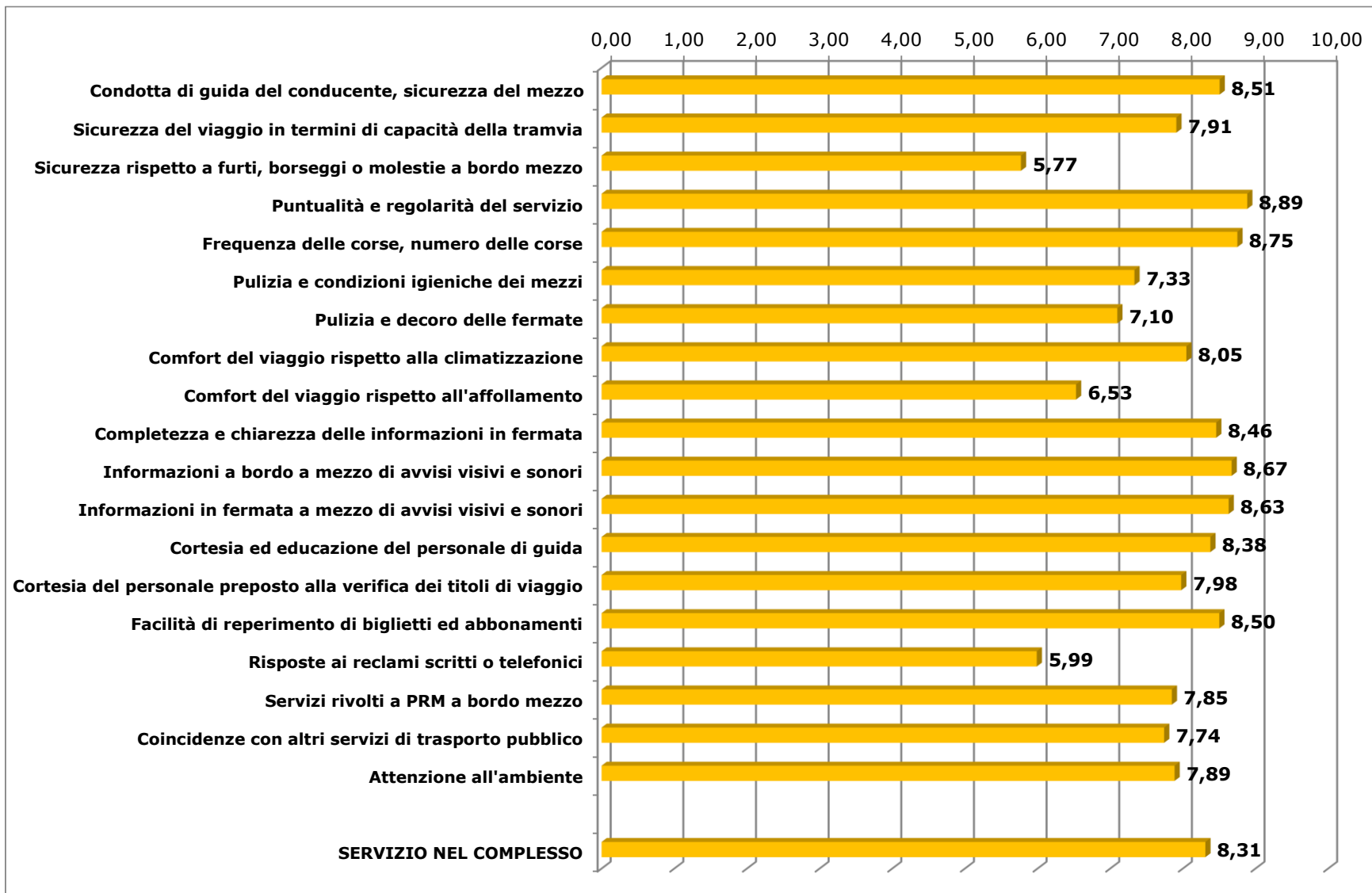
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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



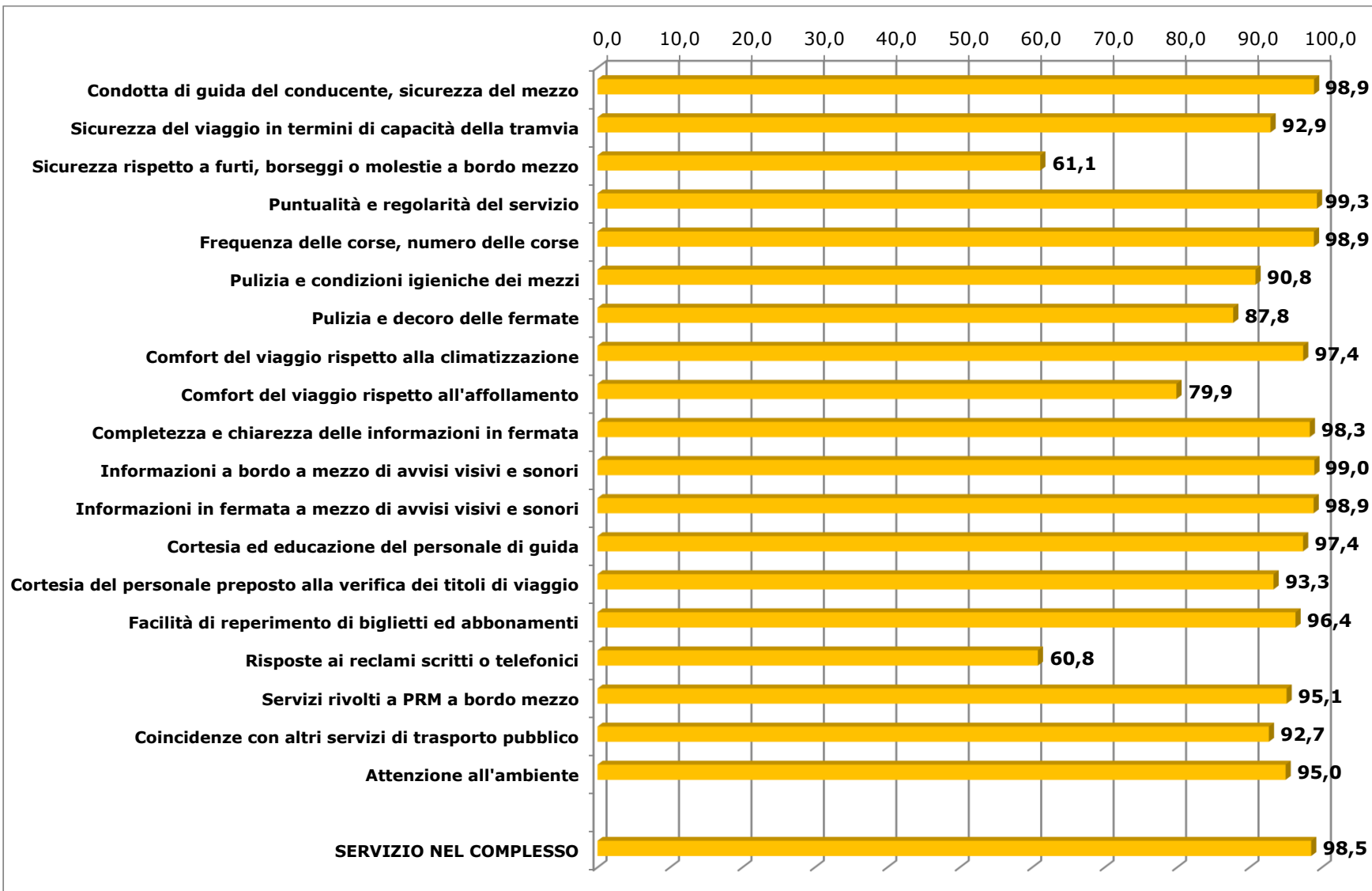
Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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



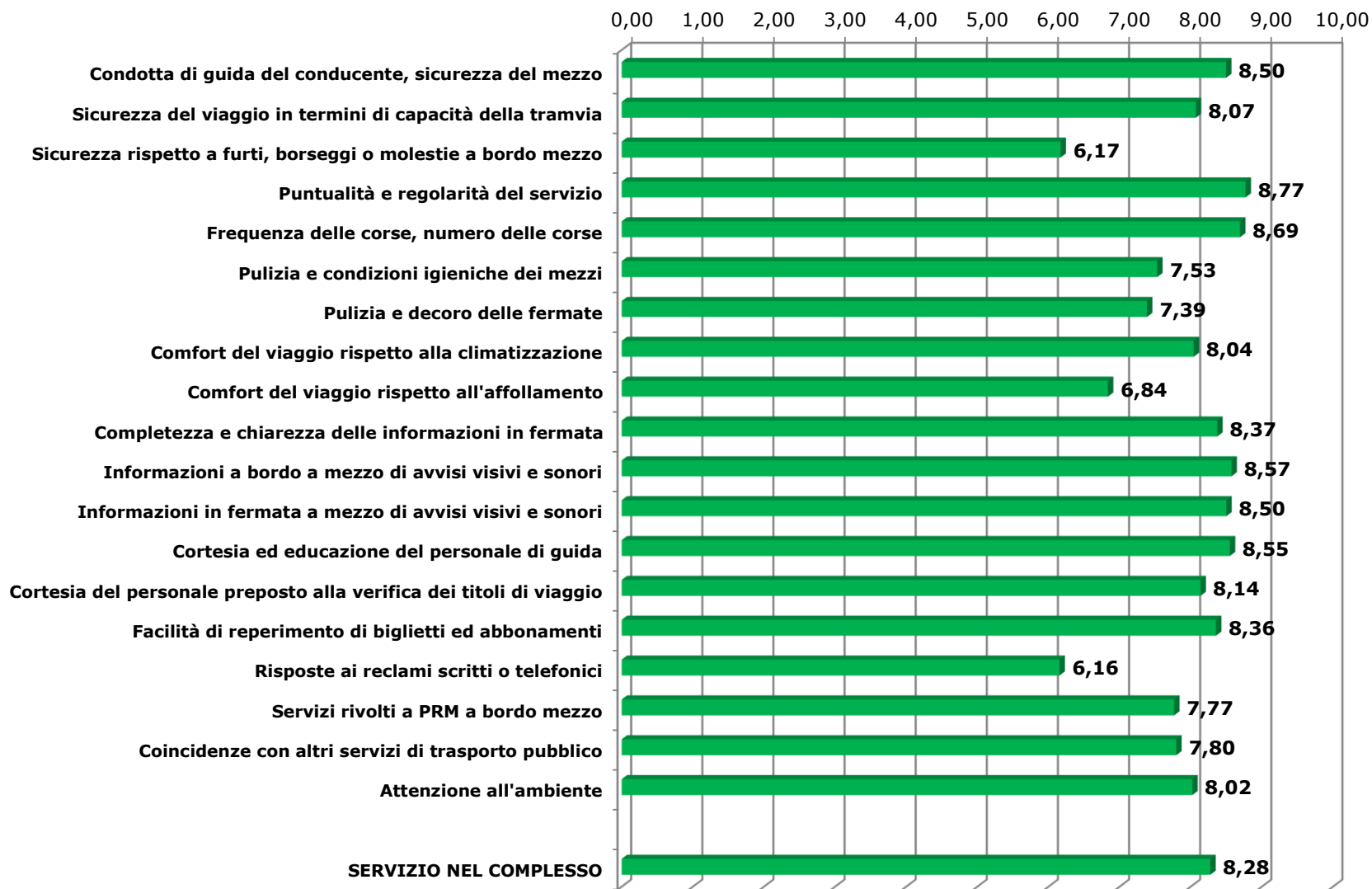
Base: 1.202 interviste ponderate universo

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



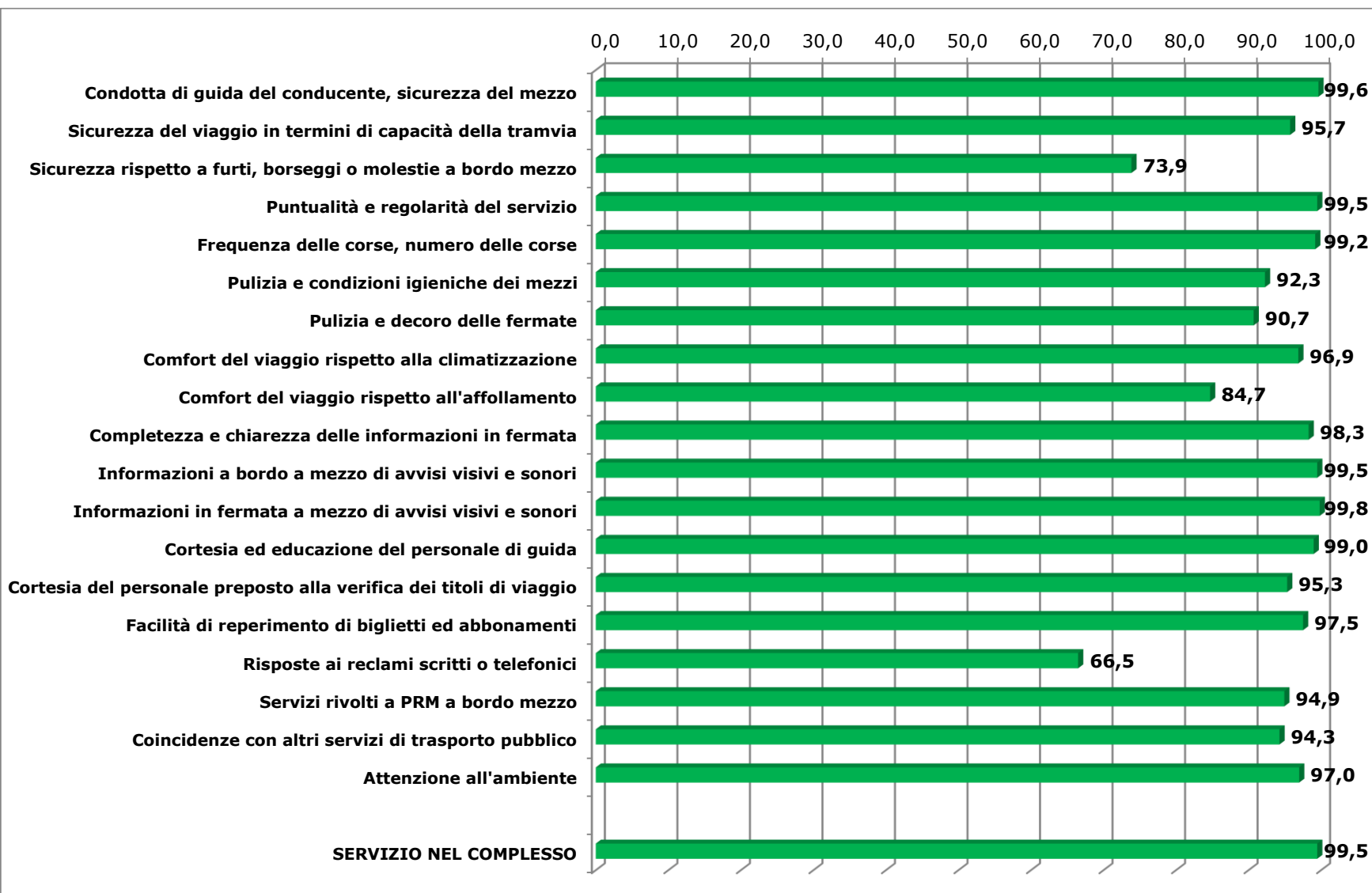
Base: 1.202 interviste ponderate universo

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



Base: 654 interviste ponderate universo

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



Base: 654 interviste ponderate universo

Servizio tramviario nel complesso

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,5	99,2	0,1	46,3
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	8,0	93,9	1,5	35,8
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,9	65,6	9,8	6,6
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,8	99,4	0,1	59,2
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,7	99,0	0,1	57,7
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,4	91,3	2,7	17,6
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,2	88,8	2,7	13,1
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	8,0	97,2	0,5	30,9
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,6	81,6	3,2	6,0
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,4	98,3	0,7	43,3
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,6	99,1	0,2	51,1
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,6	99,2	0,4	49,7
B13	Cortesìa ed educazione del personale di guida	8,4	98,0	0,4	45,0
B14	Cortesìa del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	8,0	94,0	1,9	36,5
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,5	96,8	0,6	48,4
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	6,1	63,2	4,7	7,0
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,8	95,1	0,8	23,7
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,8	93,3	1,7	26,4
B19	Attenzione all'ambiente	7,9	95,7	0,8	29,5
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,3	98,9	0,2	39,0

Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso 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	8,51	98,9	0,2	47,8
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,91	92,9	2,0	35,8
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,77	61,1	11,9	6,7
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,89	99,3	0,1	62,3
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,75	98,9	0,1	58,2
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,33	90,8	3,2	16,5
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,10	87,8	3,1	12,3
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	8,05	97,4	0,5	32,1
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,53	79,9	3,6	5,4
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,46	98,3	1,0	46,2
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,67	99,0	0,4	54,4
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,63	98,9	0,7	53,3
B13	Cortesìa ed educazione del personale di guida	8,38	97,4	0,2	43,7
B14	Cortesìa del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,98	93,3	1,9	35,5
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,50	96,4	0,7	50,7
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	5,99	60,8	4,8	8,2
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,85	95,1	0,9	25,3
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,74	92,7	2,4	25,8
B19	Attenzione all'ambiente	7,89	95,0	0,7	28,4
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,31	98,5	0,4	40,7

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,50	99,6	0,0	43,5
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	8,07	95,7	0,5	35,6
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	6,17	73,9	5,8	6,5
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,77	99,5	0,0	53,4
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,69	99,2	0,0	56,7
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,53	92,3	1,7	19,5
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,39	90,7	1,9	14,5
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	8,04	96,9	0,4	28,7
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,84	84,7	2,4	6,9
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,37	98,3	0,2	37,9
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,57	99,5	0,0	44,9
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,50	99,8	0,0	42,9
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	8,55	99,0	0,7	47,1
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	8,14	95,3	1,9	38,5
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,36	97,5	0,4	44,2
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	6,16	66,5	4,6	5,3
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,77	94,9	0,7	20,9
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,80	94,3	0,6	27,5
B19	Attenzione all'ambiente	8,02	97,0	1,1	31,7
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,28	99,5	0,0	35,7

Confronto con precedenti campagne

Le successive tavole riportano il **confronto** tra i risultati della presente edizione di Customer Satisfaction rispetto alle **ultime 2 edizioni** (2023 e 2022)

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 ≥ 6

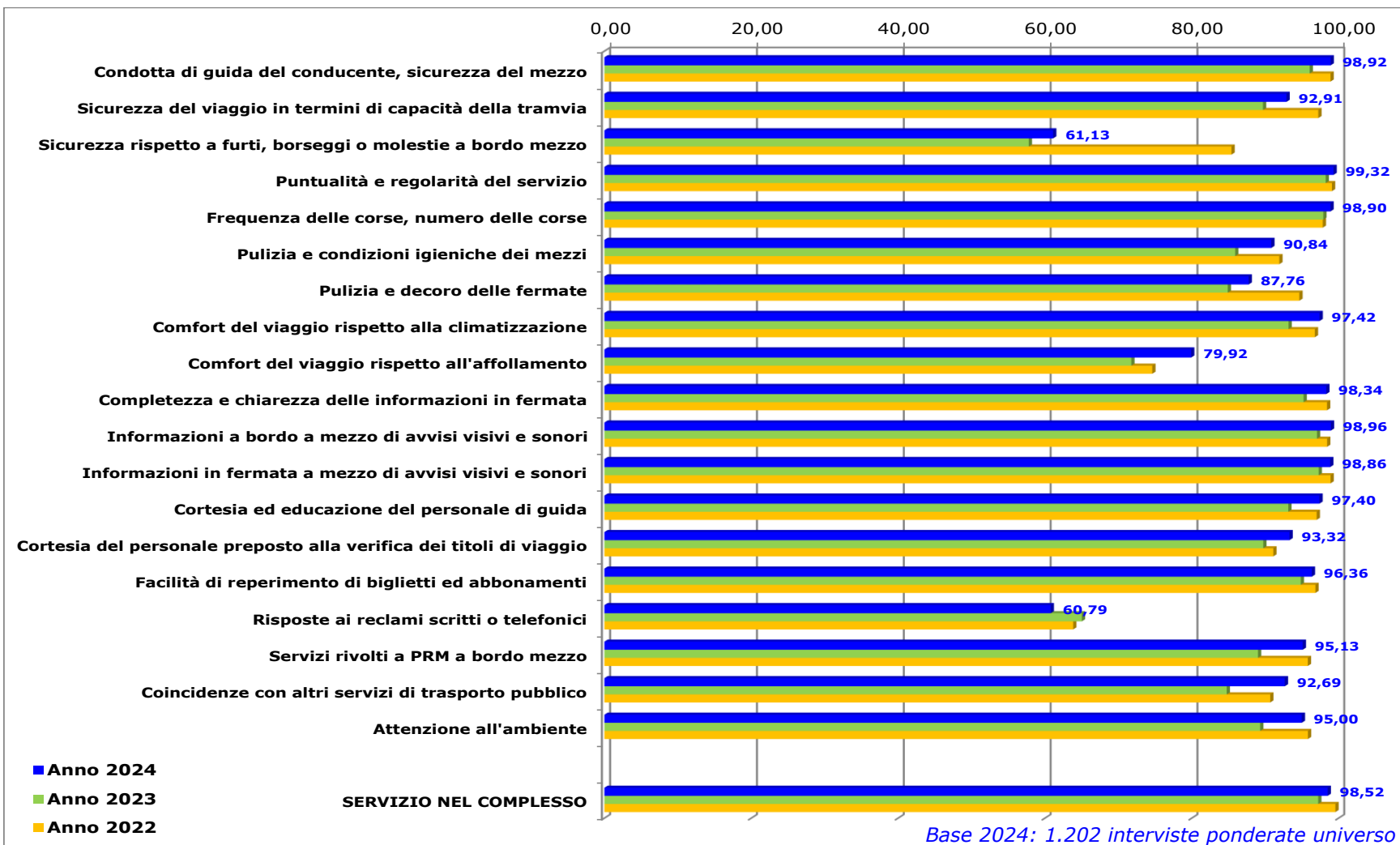
Confronto con precedenti campagne

% soddisfatti (voto ≥ 6)

ID	Fattore qualità	Campagna 2024		Campagna 2023		Campagna 2022
		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	98,92	↑	96,07	→	98,91
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	92,91	↑	89,71	↓	97,25
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	61,13	↑	57,80	↓	85,42
B04	Puntualità e regolarità del servizio	99,32	↑	98,25	→	99,11
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	98,90	↑	97,93	↑	97,85
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	90,84	↑	85,92	↓	91,94
B07	Pulizia e decoro delle fermate	87,76	↑	84,91	↓	94,66
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	97,42	↑	93,19	↑	96,77
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	79,92	↑	71,77	↑	74,63
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	98,34	↑	95,24	→	98,43
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	98,96	↑	97,06	↑	98,45
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	98,86	↑	97,30	→	98,91
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	97,40	↑	93,16	→	97,03
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	93,32	↑	89,75	↑	91,12
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	96,36	↑	94,86	↓	96,85
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	60,79	↓	65,04	↓	63,86
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	95,13	↑	89,03	↓	95,82
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	92,69	↑	84,77	↑	90,70
B19	Attenzione all'ambiente	95,00	↑	89,32	↓	95,83
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	98,52	↑	97,23	↓	99,58

Base 2024: 1.202 interviste ponderate universo

Confronto con precedenti campagne
% soddisfatti (voto ≥6)



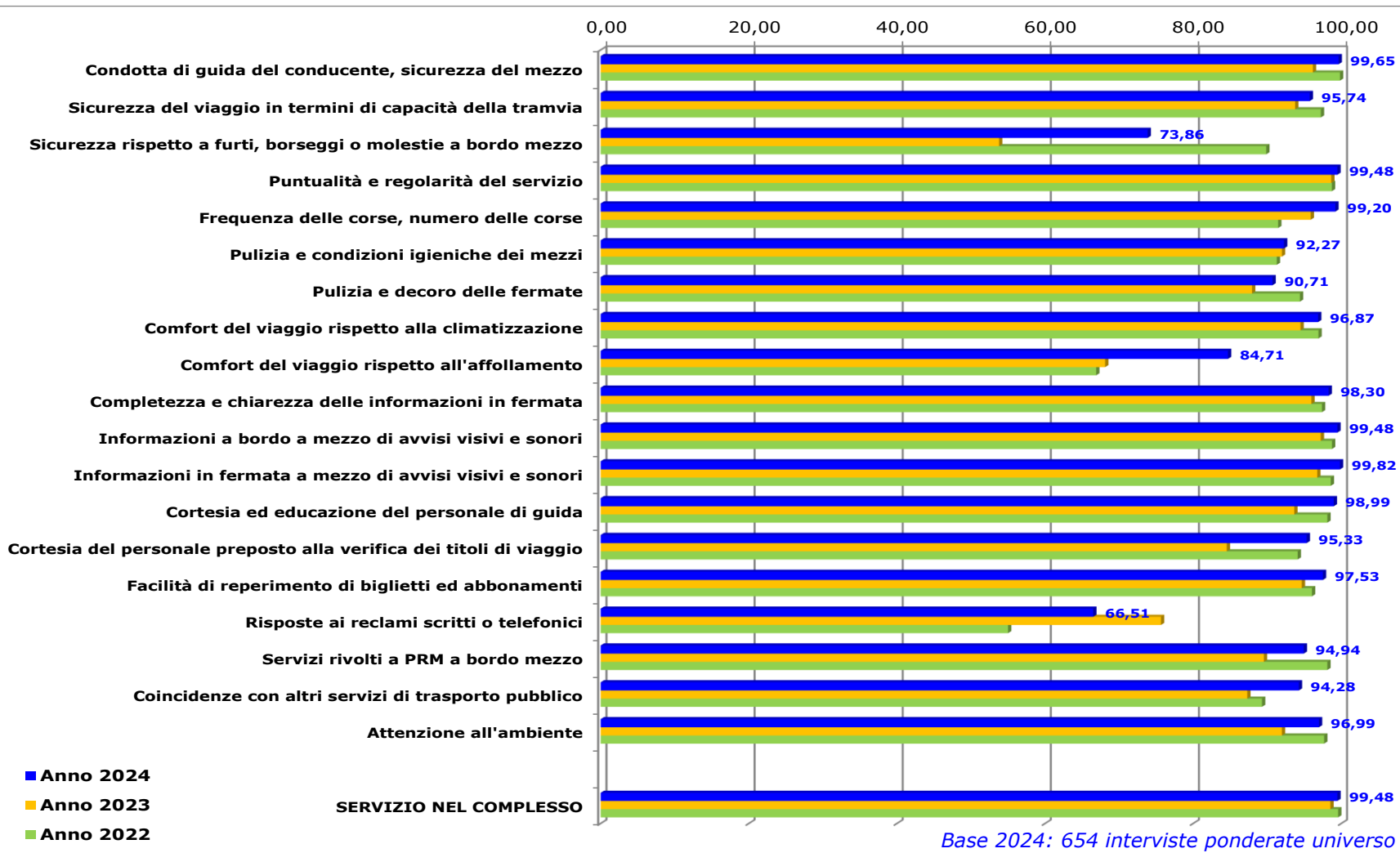
Linea T1

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥ 6)

ID	Fattore qualità	Campagna 2024		Campagna 2023		Campagna 2022
		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	99,65	↑	96,17	→	99,83
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	95,74	↑	93,77	↓	97,25
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	73,86	↑	53,79	↓	89,87
B04	Puntualità e regolarità del servizio	99,48	↑	98,65	↑	98,74
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	99,20	↑	95,87	↑	91,48
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	92,27	→	91,99	↑	91,30
B07	Pulizia e decoro delle fermate	90,71	↑	87,95	↓	94,42
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	96,87	↑	94,49	→	96,92
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	84,71	↑	68,12	↑	66,91
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	98,30	↑	95,97	↑	97,39
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	99,48	↑	97,24	↑	98,75
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	99,82	↑	96,76	↑	98,59
B13	Cortesìa ed educazione del personale di guida	98,99	↑	93,66	↑	98,12
B14	Cortesìa del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	95,33	↑	84,54	↑	94,12
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	97,53	↑	94,67	↑	96,05
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	66,51	↓	75,66	↑	55,01
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	94,94	↑	89,55	↓	98,12
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	94,28	↑	87,31	↑	89,30
B19	Attenzione all'ambiente	96,99	↑	91,98	↓	97,69
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	99,48	↑	98,53	→	99,58

Base 2024: 654 interviste ponderate universo

Confronto con precedenti campagne
% soddisfatti (voto ≥6)



Base 2024: 654 interviste ponderate universo

Linea T2

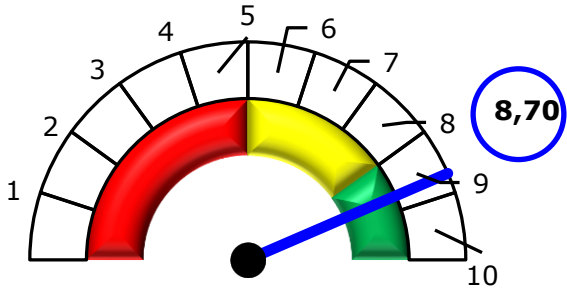
NPS, Net Promoter Score

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"

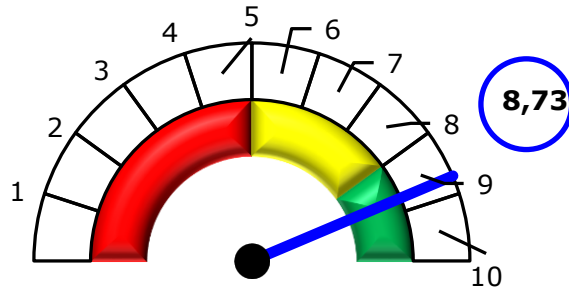
Il **Net Promoter Score** (NPS) è un indice che valuta la fedeltà nella relazione azienda – cliente, misurando la misura in cui un cliente consiglierebbe il servizio ad un proprio parente/amico/conoscente, atteso che **la soddisfazione** rispetto ad un servizio di cui si è fruito, ingenerale, **conduce**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

NPS, Net Promoter Score

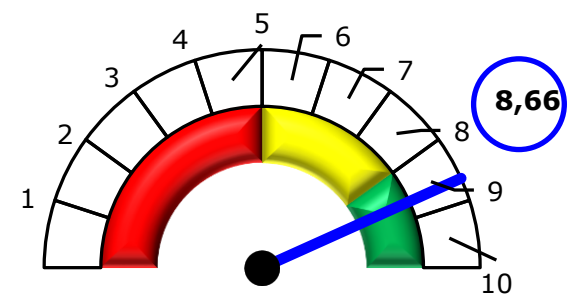
Totale



Linea T1

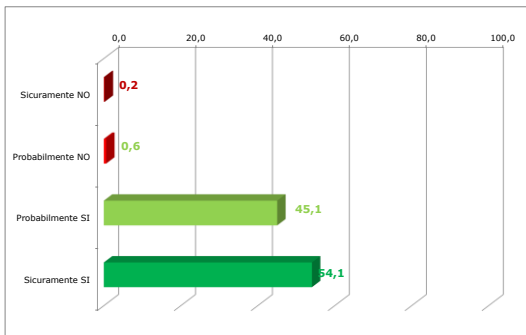


Linea T2

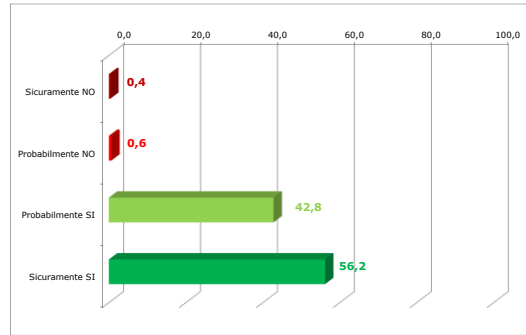


Consiglierebbe il servizio tramviario?

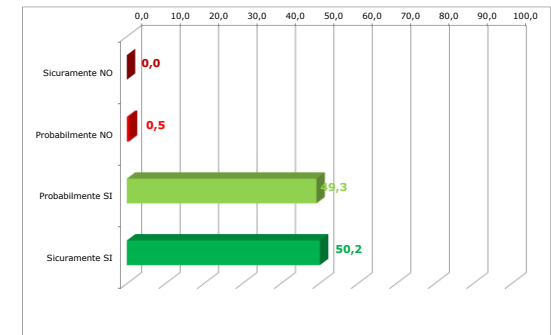
Totale



Linea T1



Linea T2



N.P.S., v.m.

Base: 1.856 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[^] alla 3[^] 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°	SICUREZZA	33,8
2°	PUNTUALITA REGOLARITA	26,8
3°	PULIZIA	12,9
4°	COMFORT	9,4
5°	ATTENZIONE AMBIENTE	5,8
6°	INFORMAZIONI	4,7
7°	COINCIDENZE	3,7
8°	COMUNICAZIONE	1,8
9°	SERVIZI P.R.M.	0,6
10°	COMMERCIALE	0,5

LINEA T2		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	SICUREZZA	32,2
2°	PUNTUALITA REGOLARITA	28,9
3°	PULIZIA	11,9
4°	COMFORT	9,1
5°	INFORMAZIONI	6,4
6°	ATTENZIONE AMBIENTE	5,7
7°	COINCIDENZE	3,3
8°	COMUNICAZIONE	1,7
9°	SERVIZI P.R.M.	0,4
10°	COMMERCIALE	0,3

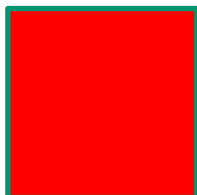
TOTALE		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	SICUREZZA	33,2
2°	PUNTUALITA REGOLARITA	27,5
3°	PULIZIA	12,6
4°	COMFORT	9,3
5°	ATTENZIONE AMBIENTE	5,8
6°	INFORMAZIONI	5,3
7°	COINCIDENZE	3,5
8°	COMUNICAZIONE	1,8
9°	SERVIZI P.R.M.	0,5
10°	COMMERCIALE	0,4

Base: 1.856 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:



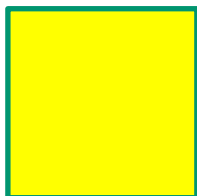
• **I QUADRANTE: Area dei Miglioramenti prioritari**

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**

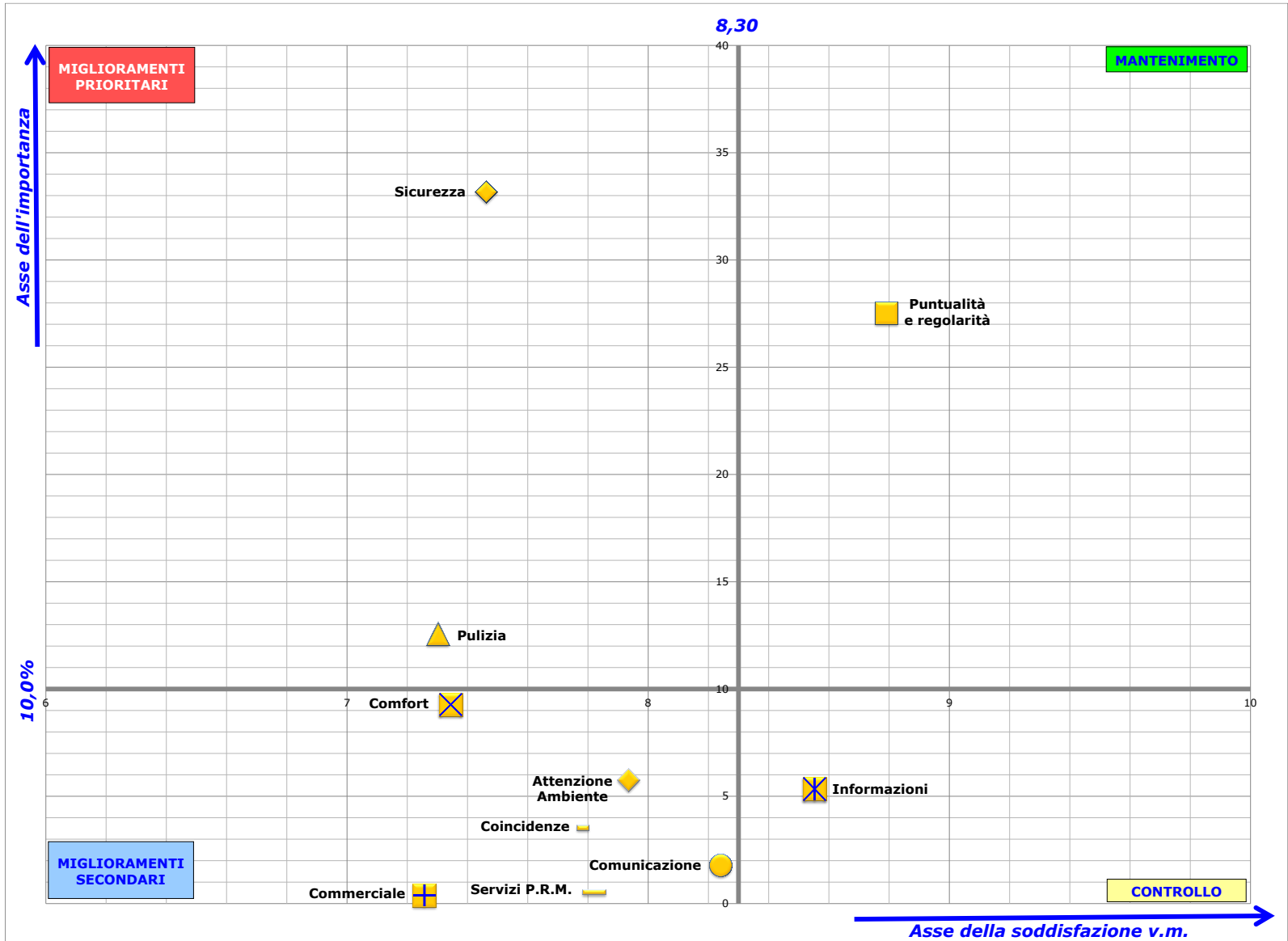
area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e la soddisfazione è superiore al livello di soddisfazione del servizio nel suo complesso;



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

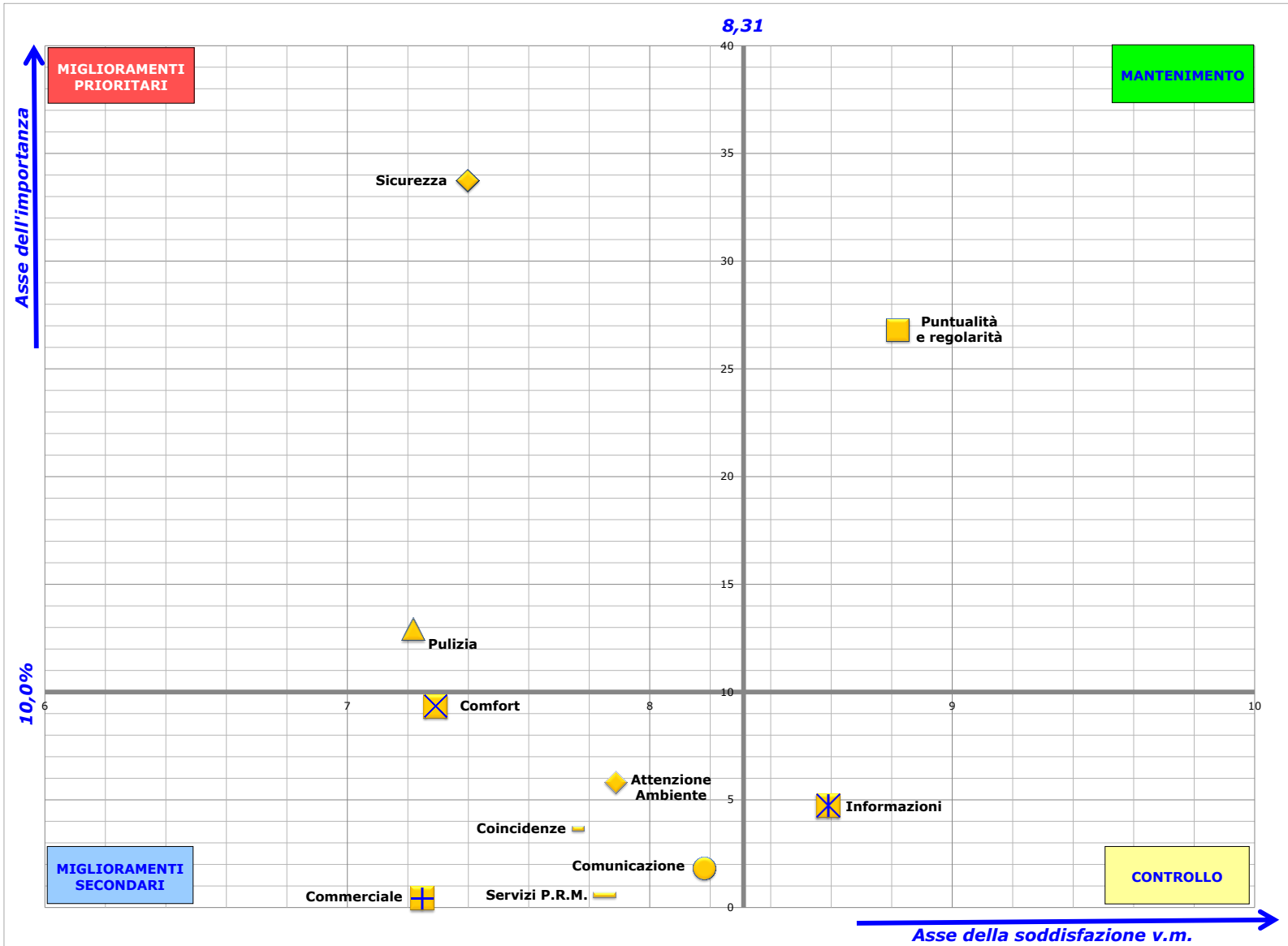
area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e anche la soddisfazione è minore del livello di soddisfazione rispetto al servizio nel suo complesso.

SERVIZIO NEL COMPLESSO



Base: 1.856 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

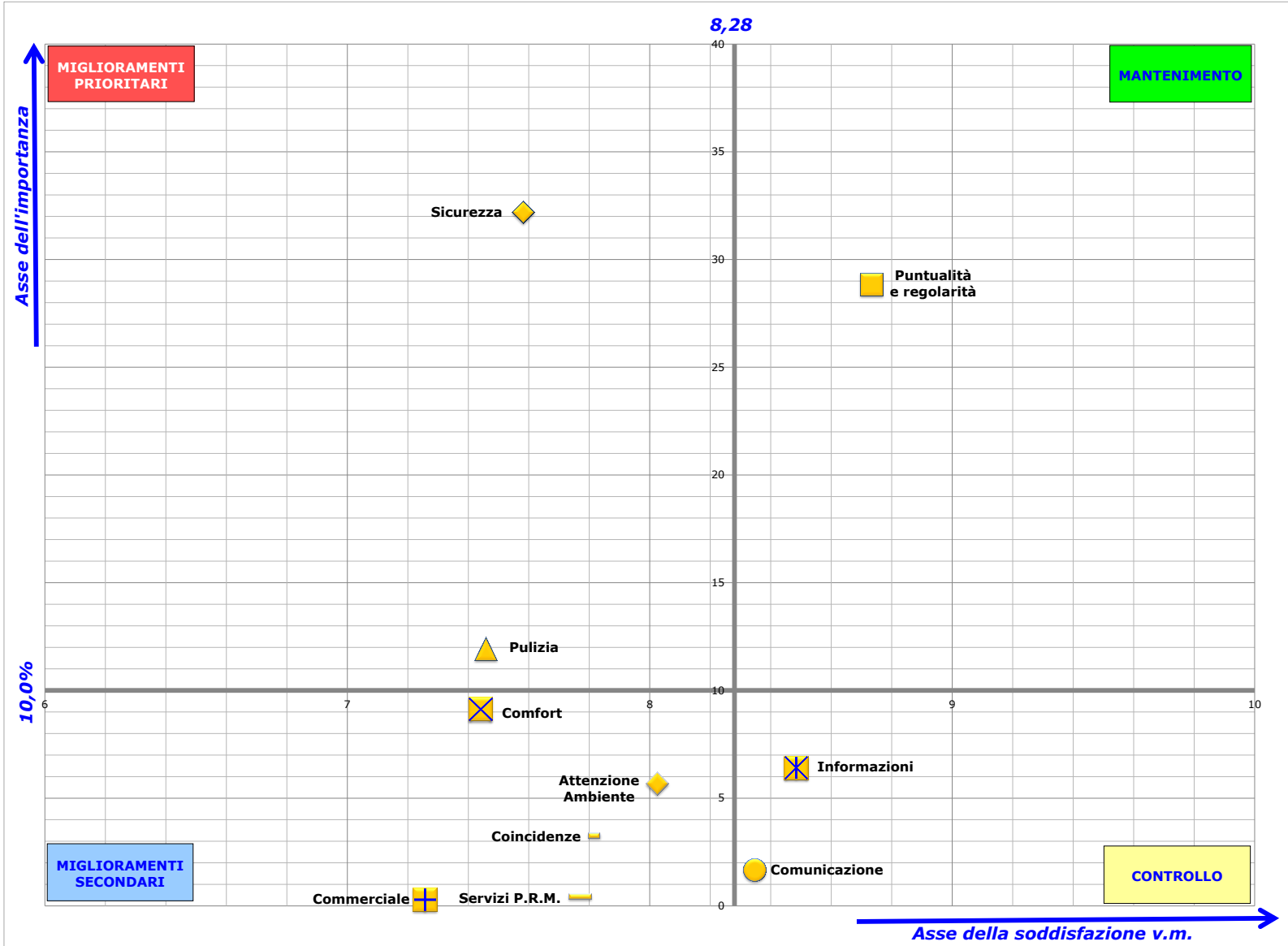
LINEA T1



Base: 1.202 interviste ponderate universo

Campagna 09/2024

LINEA T2



Base: 654 interviste ponderate universo

Campagna 09/2024



ALLEGATO 1 SCHEDA SURVEY

01. Rilevatore: _____ (Cod.: ____)
02. Codice Giorno: ____ - **03.** Data intervista: ____/____/2024
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

A01	Ora inizio intervista	____
A02	Condizioni meteo 01 =Sereni/Buone, 02 =Nuvoloso, 03 =Pioggia, 04 =Neve, 05 =Nebbia	____
A03	Potrebbe indicarmi da quale Comune ha avuto inizio il Suo attuale spostamento? ____ - Prov. ____	
A04	Potrebbe indicarmi a quale fermata è salito su questo tram? [se intervista a terra riportare] _____	
A05	Con che mezzo di trasporto è giunto alla fermata di salita su questo tram, escludendo le tratte a piedi? 01 = Nessun solo piedi, 02 = Auto come conducente, 03 =Auto come passeggero, 04 =Ciclomotore/Motociclo, 05 = Bicicletta, 06 = Autobus/Altro Tram, 07 =Treno, 08 =Monopattino, 20 =Altro	____
A06	Potrebbe indicarmi in che fermata scenderà [da questo tram]/[dal tram su cui si accinge a salire]? _____	
A07	E in quale Comune avrà termine il Suo attuale spostamento? ____ - Prov. ____	
A08	Con che frequenza settimanale in genere effettua questo spostamento? 01 =Tutti i giorni dal LUN al VEN, 02 =Tutti i giorni dal LUN al SAB, 03 =Tutti i giorni dal LUN alla DOM, 04 =3/4 volte a settimana, 05 =1/2 volte a settimana, 06 =Raramente/Occasionalmente/Prima volta	____
A09	Per quale scopo/motivo principale effettua il Suo attuale spostamento? 01 =Studio; 02 = Lavoro; 03 = Servizi/Motivi personali; 04 = Shopping/Acquisti; 05 =Turismo; 06 =Altro (specificare).....	____
A10	Quale titolo di viaggio [sta utilizzando]/[utilizzerà]? 01 =Biglietto corsa semplice, 02 =Pegaso, 03 =Carnet multi corsa 04 =Abbonamento, 05 =Biglietto Elettronico, 20 =Altro	____
A11	In genere dove acquista il titolo di viaggio? 01 =Emettitrice in contanti, 02 =Emettitrice automatica con carta credito, 03 =Emettitrice automatica con carta credito contactless, 04 =Rivendite autorizzate, 05 =SMS, 06 =App AT Autolinee Toscane, 07 =A bordo mezzo tramite carta credito contactless, 09 =Non lo so non lo ho acquistato io	____
A12	Per quale/i motivo/i ha scelto di utilizzare la tramvia di Firenze per il suo spostamento? [Multipla max 3] 01 =Comodità del viaggio (comfort/minor stress), 02 =Per non avere problemi di parcheggio dell'auto, 03 =Per la velocità (tempo) del viaggio, 04 =Affidabilità (Certezza del tempo), 05 =Convenienza economica, 06 =Mancanza di alternative (non ho l'auto/patente/ect.), 07 =Sensibilità ambientale (inquina meno), 08 =Altro, specificare.....	____
A13	In genere dove reperisce le informazioni sul servizio tramviario? [Multipla max 3] 01 =Sito internet, 02 =Numero verde, 03 =Facebook, 04 =“X” ex Twitter, 05 =Telegram, 06 =A bordo dal conducente, 07 =Pannelli informativi in fermata, 08 =Altro, specificare.....	____
A14	E' iscritto ai canali social di GEST per ricevere informazioni sul servizio? [Multipla max 3] 01 =SI Telegram, 02 =SI Facebook, 03 =SI Instagram, 04 =NO, non sono iscritto a nessun canale social	____

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

B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo				
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia				
B03	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

B04	Puntualità, regolarità del servizio				
B05	Frequenza delle corse, numero di corse				

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

B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi				
B07	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

B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione				
B09	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

B10	Completezza e chiarezza delle informazioni alle fermate (orari, numero verde, siti, canali social)				
B11	Informazioni a bordo a mezzo degli avvisi visivi e sonori				
B12	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

B13	Cortesìa ed educazione del personale di guida				
B14	Cortesìa 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

B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti				
B16	Risposte ai reclami, scritti o telefonici				

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

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

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

SEZIONE C – DATI DI STRUTTURA

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

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

IRTECO s.a.s. di Oliveri G. & C.
 Headquarter **Torino**: Via Pietro Palmieri n. 21 - 10143 Torino
 Sede **Bolzano**: Via Giotto n. 12/A - 39100 Bolzano
 Tel 011-19839050 - Fax 011-7575793 - Email:

segreteria@irteco.com
 Codice Fiscale e P.IVA: 04830770014



IRTECO
 w w w . i r t e c o . c o m

 @IRTECO
 @irteco_torino

