

aimer la ville

# Customer satisfaction 2014

Sintesi Indagine  
Linea T1 Firenze - Scandicci

## Scheda della ricerca

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Grandezza campione</b>     | 482 intervistati  |
| <b>Metodo di rilevazione</b>  | interviste dirette a bordo dei convogli   |
| <b>Periodo di rilevazione</b> | 10-23 febbraio 2014   |
|                               | <i>5 feriali</i>  |
|                               | <i>1 sabato</i>   |
|                               | <i>2 domeniche</i>  |
|                               | <i>orari: 8-19</i>  |
| <b>Questionario</b>           | Suddiviso in 2 parti:   |
|                               | <p>I: dati anagrafici e caratteristiche degli spostamenti abituali dell'utente;</p> <p>II: valutazione del servizio rispetto ai «fattori di qualità» predefiniti.</p> |

## Questionario: composizione

### Dati anagrafici e caratteristiche degli spostamenti abituali:

- Età
- Sesso
- Professione
- Frequenza di uso della tramvia
- Titolo di viaggio utilizzato
- Motivo principale di scelta del tram
- Tipo di destinazione prevalente degli spostamenti

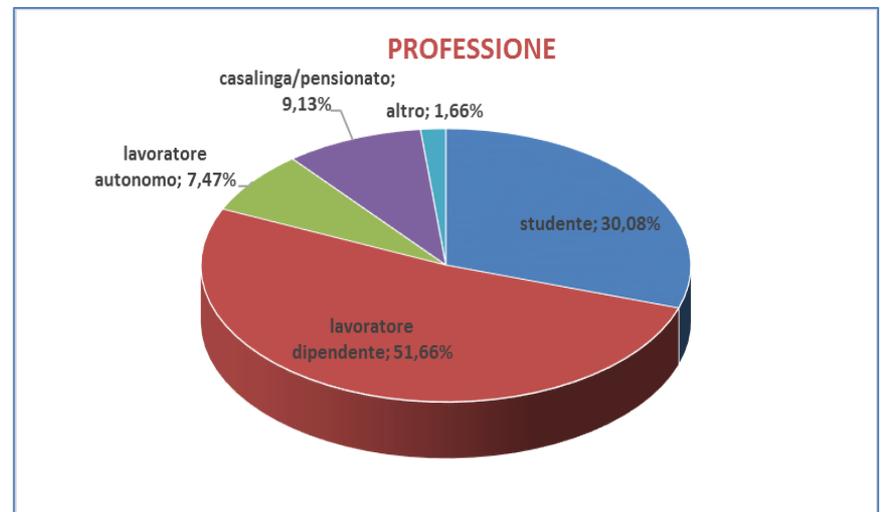
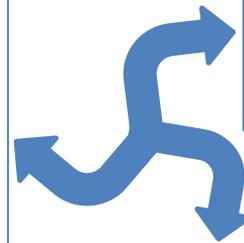
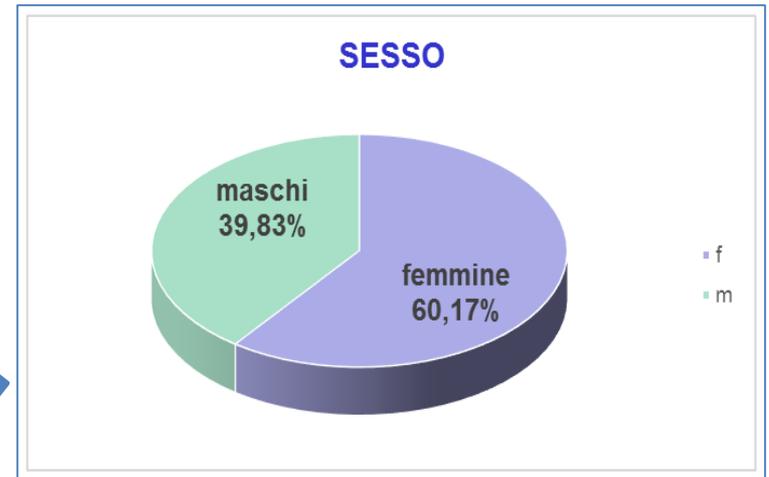
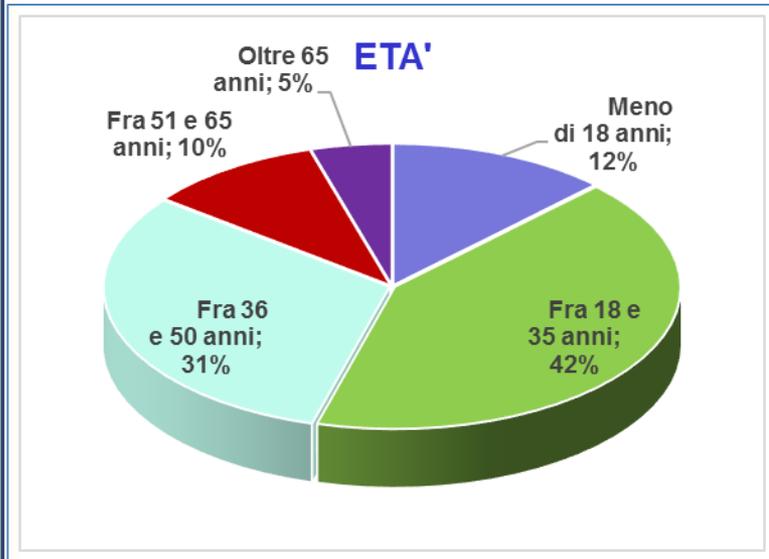


### Fattori della Qualità (schema Carta dei servizi ex DPGRT 3/1/2005 N°9/R all. B)

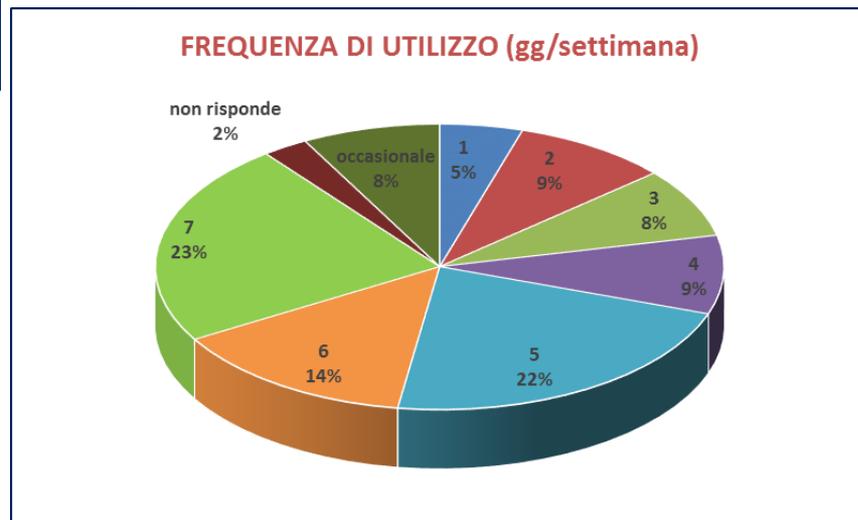
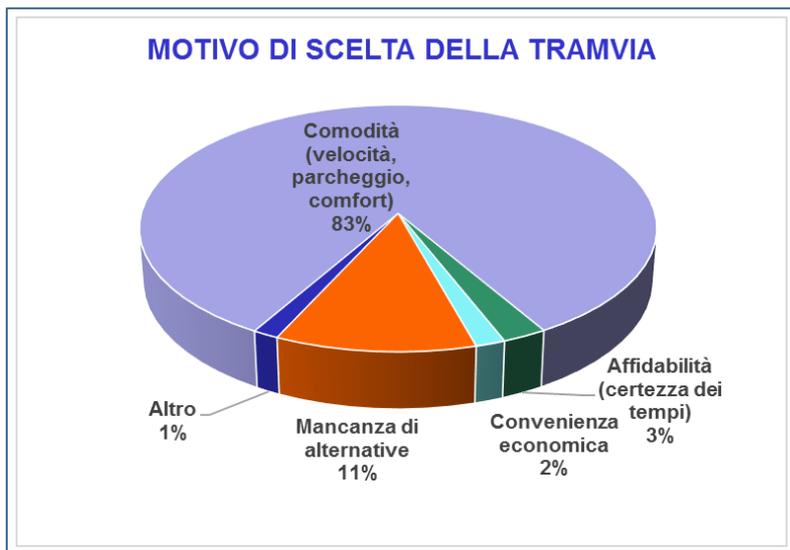
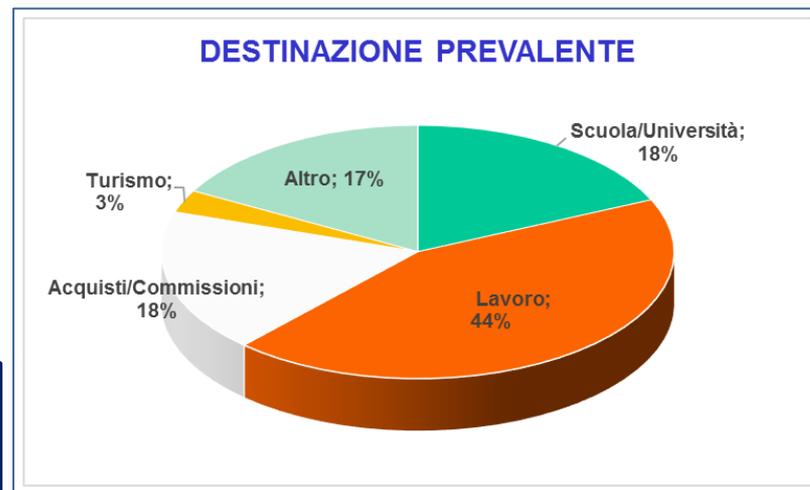
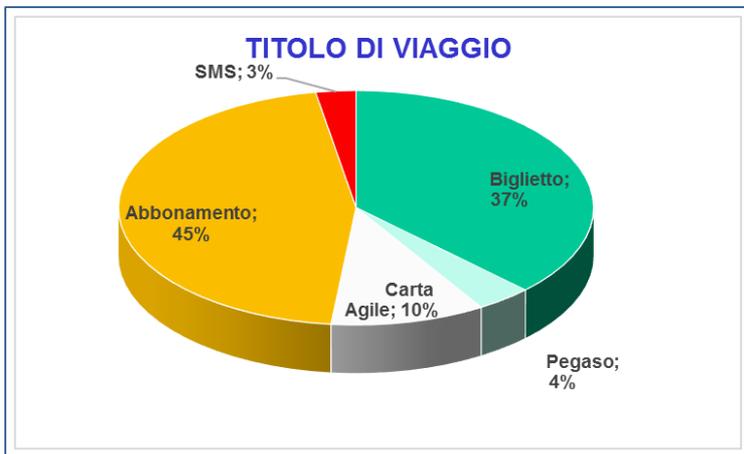
- Sicurezza
- Regolarità del servizio
- Pulizia e condizioni igieniche
- Comfort del viaggio
- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
- Servizi per disabili
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e di comunicazione
- Livello di servizio commerciale e front-office
- Integrazione modale
- Attenzione all'ambiente



# I parte: descrizione del campione



# I parte: caratteristiche del campione



## Il parte: fattori della qualità

---

I giudizi espressi sono stati strutturati secondo la seguente scala di giudizio:

- 1. Molto insoddisfatto
- 2. Insoddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

**N.B.**: Era prevista anche la risposta “non sa/non risponde”

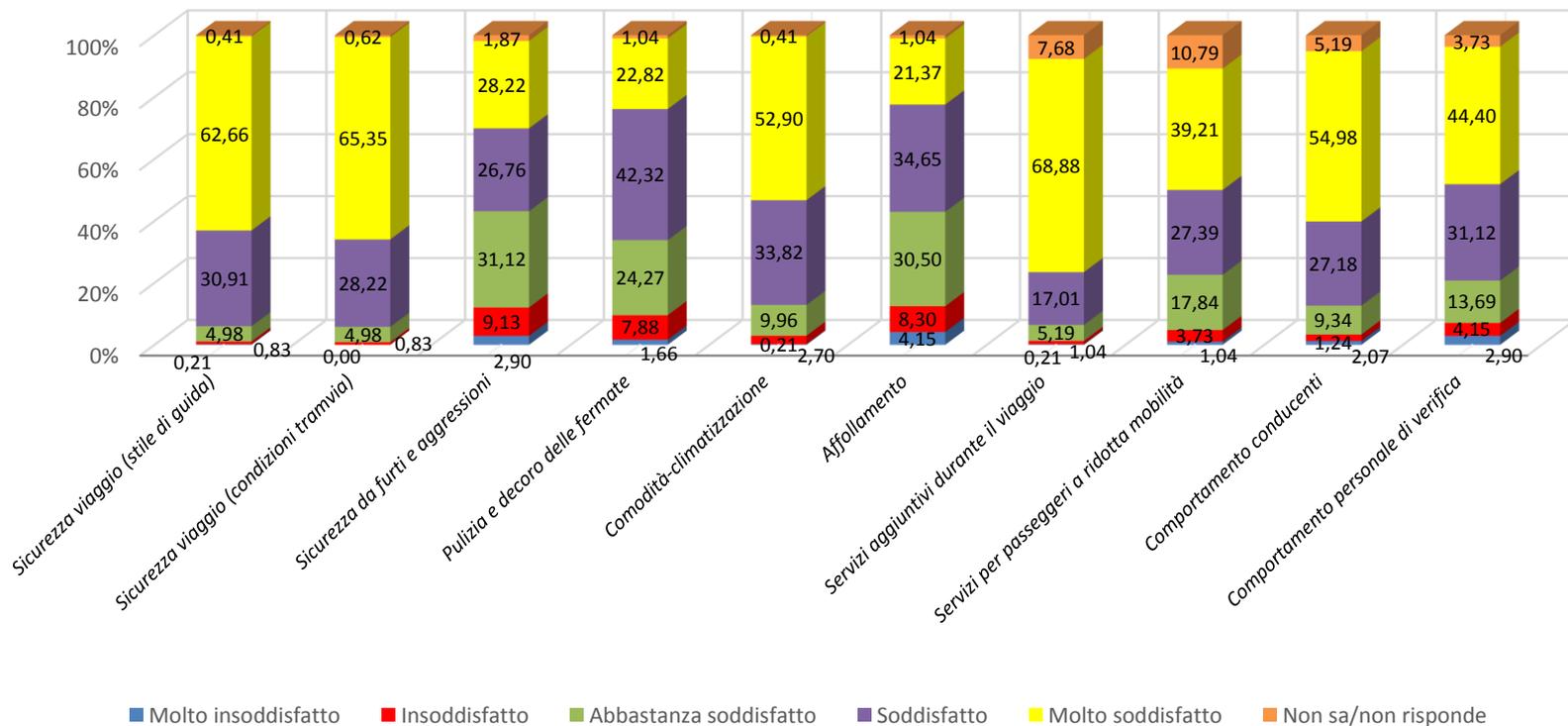
## Il parte: fattori della qualità

### MEZZI E PERSONALE

| rif.to fattori carta servizi | DOMANDE                                   | Molto insoddisfatto | Insoddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Non sa/non risponde |
|------------------------------|---|---------------------|---------------|------------------------|-------------|-------------------|---------------------|
| 1                            | Sicurezza viaggio (stile di guida)        | 0,21                | 0,83          | 4,98                   | 30,91       | 62,66             | 0,41                |
| 1                            | Sicurezza viaggio (condizioni tramvia)    | 0,00                | 0,83          | 4,98                   | 28,22       | 65,35             | 0,62                |
| 1                            | Sicurezza da furti e aggressioni          | 2,90                | 9,13          | 31,12                  | 26,76       | 28,22             | 1,87                |
| 3                            | Pulizia e decoro delle fermate            | 1,66                | 7,88          | 24,27                  | 42,32       | 22,82             | 1,04                |
| 4                            | Comodità-climatizzazione                  | 0,21                | 2,70          | 9,96                   | 33,82       | 52,90             | 0,41                |
| 4                            | Affollamento                              | 4,15                | 8,30          | 30,50                  | 34,65       | 21,37             | 1,04                |
| 5                            | Servizi aggiuntivi durante il viaggio     | 0,21                | 1,04          | 5,19                   | 17,01       | 68,88             | 7,68                |
| 6                            | Servizi per passeggeri a ridotta mobilità | 1,04                | 3,73          | 17,84                  | 27,39       | 39,21             | 10,79               |
| 8                            | Comportamento conducenti                  | 1,24                | 2,07          | 9,34                   | 27,18       | 54,98             | 5,19                |
| 8                            | Comportamento personale di verifica       | 2,90                | 4,15          | 13,69                  | 31,12       | 44,40             | 3,73                |

## Il parte: fattori della qualità

**Qualità del servizio offerto durante il viaggio  
(mezzi e personale)**

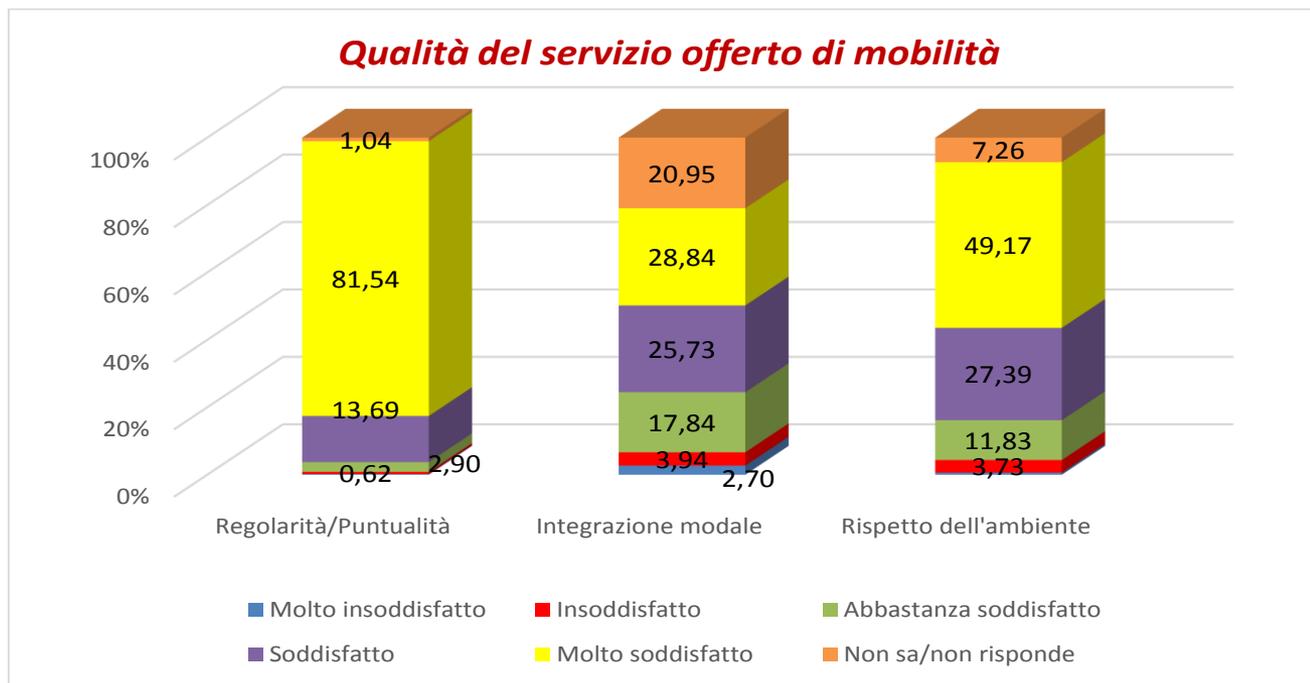


## II parte: fattori della qualità

### SERVIZIO DI MOBILITA'

| rif.to fattori carta servizi | DOMANDE                | Molto insoddisfatto | Insoddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Non sa/non risponde |
|------------------------------|------------------------|---------------------|---------------|------------------------|-------------|-------------------|---------------------|
| 2                            | Regolarità/Puntualità  | 0,21                | 0,62          | 2,90                   | 13,69       | 81,54             | 1,04                |
| 10                           | Integrazione modale    | 2,70                | 3,94          | 17,84                  | 25,73       | 28,84             | 20,95               |
| 11                           | Rispetto dell'ambiente | 0,62                | 3,73          | 11,83                  | 27,39       | 49,17             | 7,26                |

## Il parte: fattori della qualità

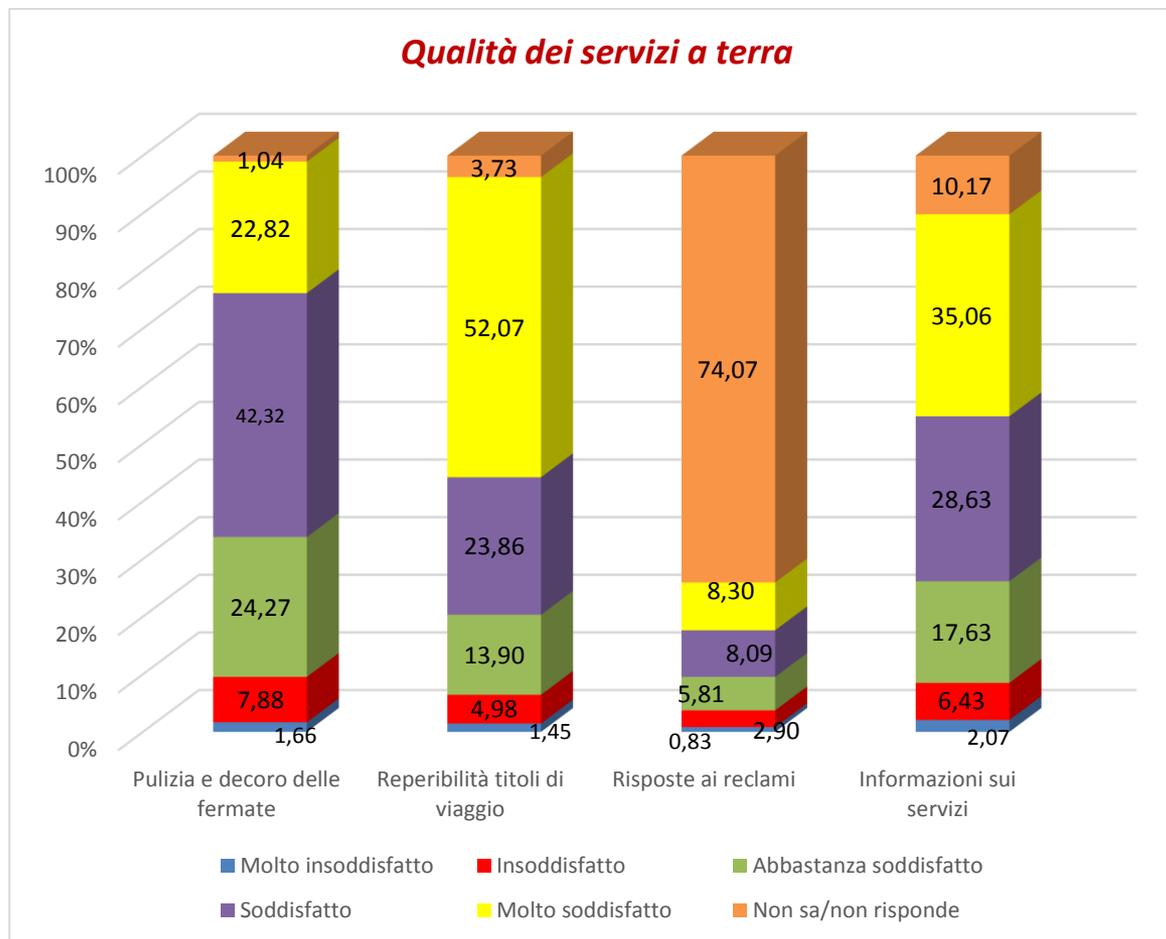


## Il parte: fattori del la qualità

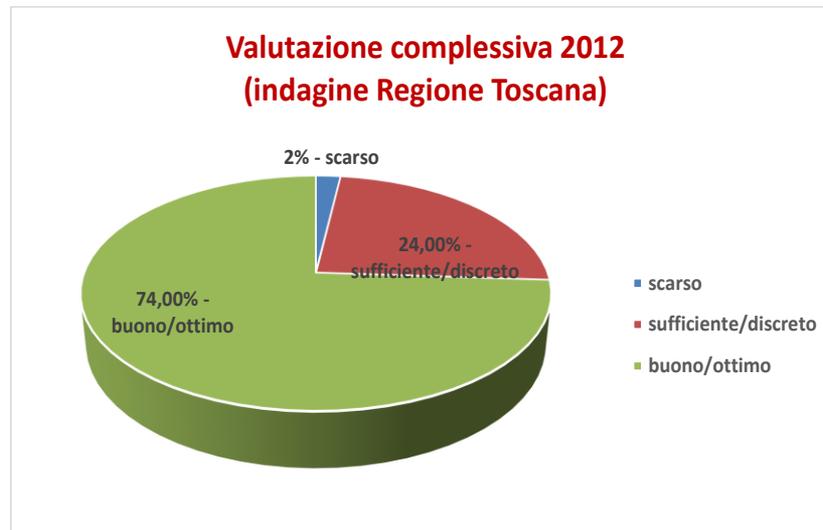
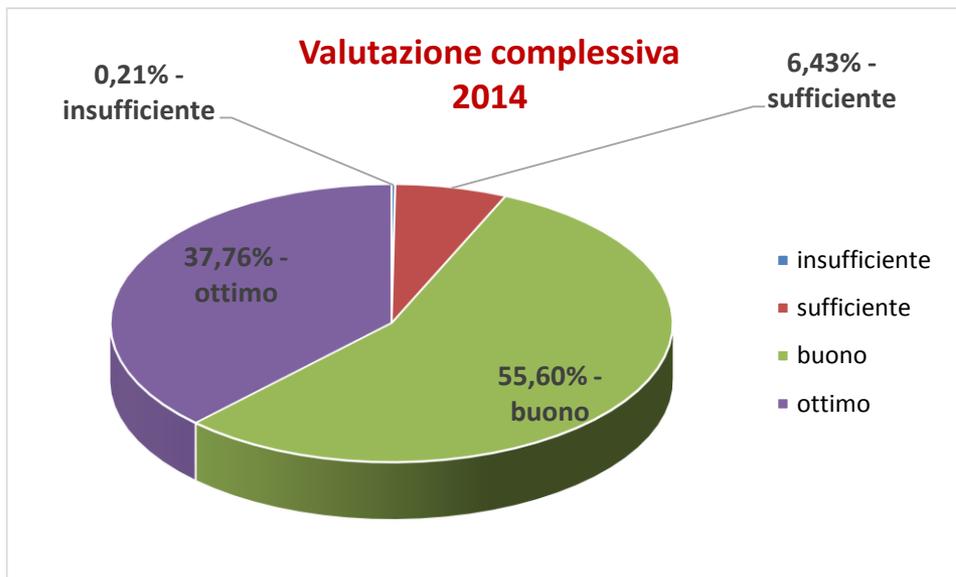
### SERVIZIO A TERRA

| rif.to fattori carta servizi | DOMANDE                        | Molto insoddisfatto | Insoddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Non sa/non risponde |
|------------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------|------------------------|-------------|-------------------|---------------------|
| 3                            | Pulizia e decoro delle fermate | 1,66                | 7,88          | 24,27                  | 42,32       | 22,82             | 1,04                |
| 9                            | Reperibilità titoli di viaggio | 1,45                | 4,98          | 13,90                  | 23,86       | 52,07             | 3,73                |
| 9                            | Risposte ai reclami            | 0,83                | 2,90          | 5,81                   | 8,09        | 8,30              | 74,07               |
| 7                            | Informazioni sui servizi       | 2,07                | 6,43          | 17,63                  | 28,63       | 35,06             | 10,17               |

## Il parte: fattori della qualità



# Valutazione complessiva



## Fattori qualità carta dei servizi

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

| Fattori della Qualità (da schema Carta dei servizi cex DPGRT 3/1/2005 N°9/R- all.B) | abbastanza soddisfatti | soddisfatti | molto soddisfatti | totale soddisfatti |
|---|------------------------|-------------|-------------------|--------------------|
| 1- Sicurezza  | 13,69                  | 28,63       | 52,08             | 94,4               |
| 2- Regolarità del servizio  | 2,90                   | 13,69       | 81,54             | 98,13              |
| 3- Pulizia e condizioni igieniche   | 24,27                  | 42,32       | 22,82             | 89,41              |
| 4- Comfort del viaggio  | 20,23                  | 34,24       | 37,14             | 91,60              |
| 5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni                                      | 5,19                   | 17,01       | 68,88             | 91,08              |
| 6- Servizi per disabili   | 17,84                  | 27,39       | 39,21             | 84,44              |
| 7- Informazioni alla clientela  | 17,63                  | 28,63       | 35,06             | 81,32              |
| 8- Aspetti relazionali e di comunicazione   | 11,52                  | 29,15       | 49,69             | 90,36              |
| 9- Livello di servizio commerciale e front - office                                 | 18,31                  | 30,48       | 50,62             | 91,33              |
| 10 - Integrazione modale  | 22,57                  | 32,55       | 36,48             | 91,60              |
| 11 - Attenzione all'ambiente  | 11,83                  | 27,39       | 49,17             | 88,39              |

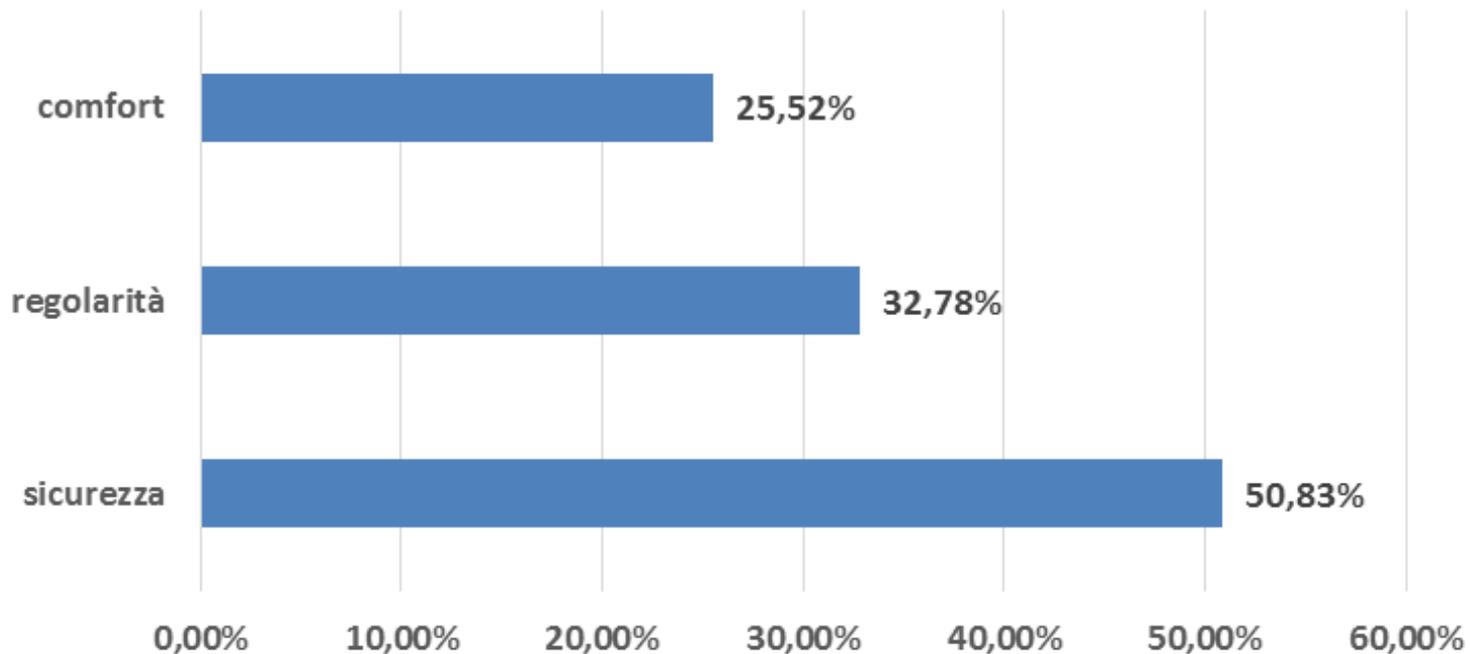
## Fattori qualità carta dei servizi

### LIVELLO DI INSODDISFAZIONE

| Fattori della Qualità (da schema Carta dei servizi cex DPGRT 3/1/2005 N°9/R- all.B) | molto insoddisfatti | insoddisfatti | totale insoddisfatti |
|---|---------------------|---------------|----------------------|
| 1- Sicurezza  | 1,04                | 3,60          | 4,63                 |
| 2- Regolarità del servizio  | 0,21                | 0,62          | 0,83                 |
| 3- Pulizia e condizioni igieniche   | 1,66                | 7,88          | 9,54                 |
| 4- Comfort del viaggio  | 2,18                | 5,50          | 7,68                 |
| 5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni                                      | 0,21                | 1,04          | 1,25                 |
| 6- Servizi per disabili   | 1,04                | 3,73          | 4,77                 |
| 7- Informazioni alla clientela  | 2,07                | 6,43          | 8,50                 |
| 8- Aspetti relazionali e di comunicazione   | 2,07                | 3,11          | 5,18                 |
| 9- Livello di servizio commerciale e front - office                                 | 2,05                | 6,63          | 8,68                 |
| 10 - Integrazione modale  | 3,41                | 4,99          | 8,40                 |
| 11 - Attenzione all'ambiente  | 0,62                | 3,73          | 4,35                 |

## Giudizio complessivo

### TRE FATTORI PIU' RILEVANTI INFLUENTI SUL GIUDIZIO



## Il monitoraggio della Qualità Percepita e la pubblicazione dei risultati: la Carta dei Servizi (grafico giudizi)

