

Customer satisfaction 2017

Sintesi Indagine

Linea T1 Firenze - Scandicci



Scheda della ricerca

Grandezza campione	541
Metodo di rilevazione	interviste dirette a bordo dei convogli ed in fermata
Periodo di rilevazione	28 gennaio-9 febbraio 2017
	<i>5 feriali</i>
	<i>1 sabato</i>
	<i>2 domeniche</i>
	<i>orari: 8-20</i>
Questionario	Suddiviso in 2 parti:
	I: dati anagrafici e caratteristiche degli spostamenti abituali dell'utente; II: valutazione del servizio rispetto ai «fattori di qualità» predefiniti.

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

Questionario: la scheda

Azienda.....GEST....T1 intervistatore.....Scheda n.

orario corsa.....Tram N. data.....PIOGGIA

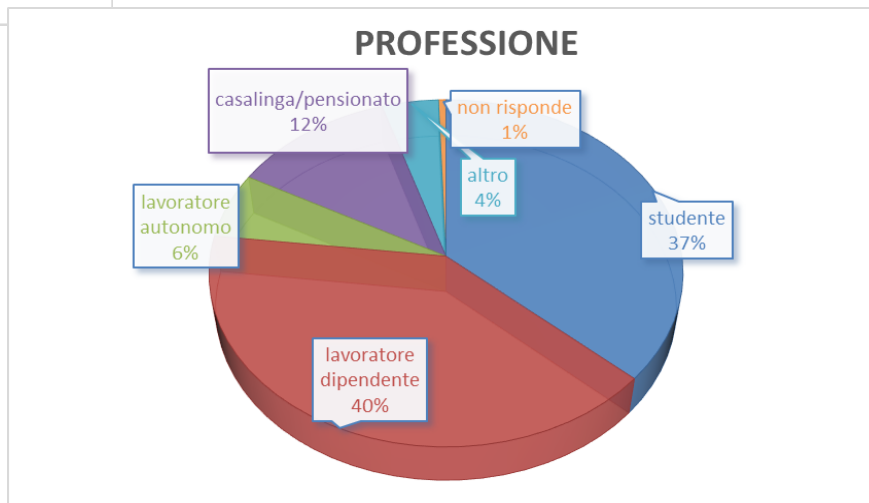
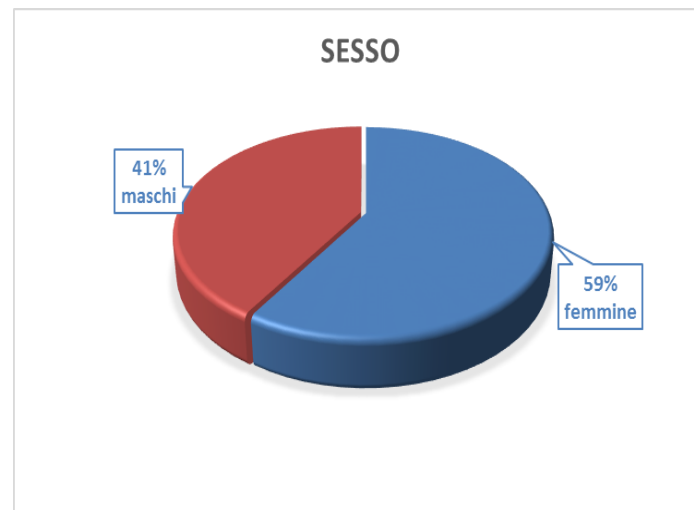
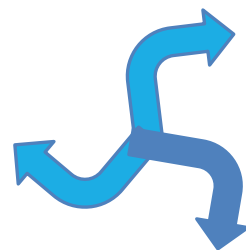
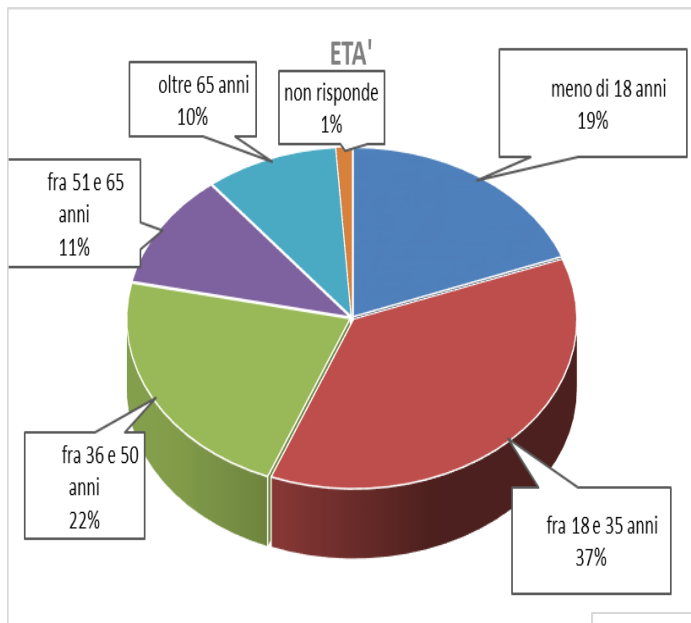
SESSO: Maschile Femminile

A- Qual è la sua professione?	B- Età dell'intervistato
<input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente <input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo <input type="checkbox"/> Casalinga/Pensionato <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Meno di 18 <input type="checkbox"/> Fra 18 e 35 <input type="checkbox"/> Fra 36 e 50 <input type="checkbox"/> Fra 51 e 65 <input type="checkbox"/> Oltre 65
C- Titolo di viaggio	D - Frequenza di viaggio
<input type="checkbox"/> Biglietto <input type="checkbox"/> Pegaso <input type="checkbox"/> Carta Agile <input type="checkbox"/> Abbonamento <input type="checkbox"/> SMS	<input type="checkbox"/> Numero di volte alla settimana: <input type="checkbox"/> Altra risposta:
E- Origine/ destinazione del viaggio	F- Origine/destinazione del tragitto in tramvia
<input type="checkbox"/> Comune di origine: <input type="checkbox"/> Comune di destinazione:	<input type="checkbox"/> Fermata di salita: <input type="checkbox"/> Fermata di discesa: <input type="checkbox"/> Mezzo utilizzato per raggiungere la fermata:
G- Per quale motivo utilizza il tram?	H- Dove si reca con il tram?
<input type="checkbox"/> Comodità (velocità, parcheggio, <input type="checkbox"/> Affidabilità (certezza dei tempi) <input type="checkbox"/> Convenienza economica <input type="checkbox"/> Mancanza di alternative <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Scuola/Università <input type="checkbox"/> Lavoro <input type="checkbox"/> Acquisti/Commissioni <input type="checkbox"/> Turismo <input type="checkbox"/> Altro:
I- Quale mezzo utilizzava prima della tramvia?	L- Quali mezzi di comunicazione utilizzava per ricevere informazioni?
<input type="checkbox"/> Comodità (velocità, parcheggio,comfort) <input type="checkbox"/> Affidabilità (certezza dei tempi) <input type="checkbox"/> Convenienza economica <input type="checkbox"/> Mancanza di alternative <input type="checkbox"/> A piedi <input type="checkbox"/> Non effettuava questo tragitto <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Sito internet <input type="checkbox"/> Numero Verde <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter, Telegram <input type="checkbox"/> Altro:

N.	FATTORI	VOTO
1	FATTORE SICUREZZA	
1.1	Sicurezza del viaggio (capacità dell'autista)	
1.2	Sicurezza del viaggio (capacità della tramvia)	
1.3	Sicurezza dal rischio di furti o aggressioni	
2	FATTORE REGOLARITA' DEL SERVIZIO	
2.1	Puntualità del servizio	
3	FATTORE PULIZIA	
3.1	Pulizia dei mezzi	
3.2	Pulizia e decoro delle fermate	
4	FATTORE COMFORT DEL VIAGGIO	
4.1	Comodità della tramvia, climatizzazione	
4.2	Affollamento	
5	SERVIZI AGGIUNTIVI (avviso di fermata visivo e sonoro a bordo ed in fermata)	
6	SERVIZI PER PERSONE CON RIDOTTA MOBILITA' (posto riservato alle carrozine, informazione sonora)	
7	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA (informazioni alle fermate, al numero verde, sul sito web, facebook)	
8	FATTORE COMUNICAZIONE (correttezza, cortesia)	
8.1	Comportamento del personale di guida	
8.2	Comportamento del personale di verifica	
9	FATTORE COMMERCIALE (biglietti e reclami)	
9.1	Reperibilità dei biglietti e degli abbonamenti	
9.2	Risposte ai reclami, scritti o telefonici (solo se l'utente ne ha presentati)	
10	COINCIDENZE con altri Servizi di Trasporto	
11	RISPETTO DELL'AMBIENTE (rumori, impatto visivo)	
12	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO	
	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> OTTIMO	
13	QUALI SONO I TRE FATTORI CHE PIU' HANNO INFLUITO SUL SUO GIUDIZIO?	
	<input type="checkbox"/> 1. SICUREZZA <input type="checkbox"/> 6. INFORMAZIONE <input type="checkbox"/> 2. REGOLARITA' <input type="checkbox"/> 7. COMUNICAZIONE <input type="checkbox"/> 3. PULIZIA <input type="checkbox"/> 8. COMMERCIALE <input type="checkbox"/> 4. COINCIDENZE <input type="checkbox"/> 9. SERV. RID. MOB. <input type="checkbox"/> 5. COMFORT <input type="checkbox"/> 10. RISP. AMBIENTE	
14	NOTE:	

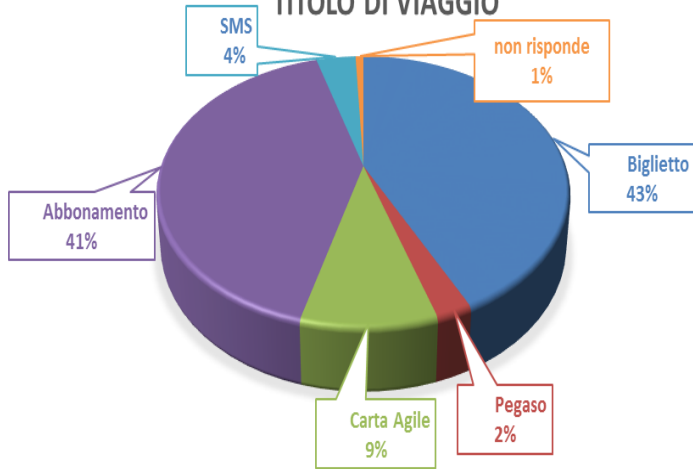
NUOVA VARIABILE INSERITA

I parte: descrizione del campione

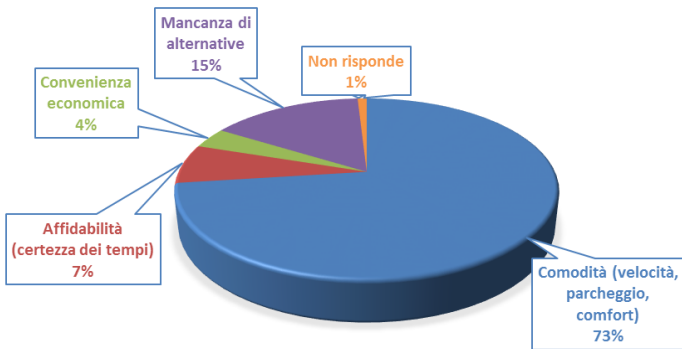


I parte: caratteristiche del campione

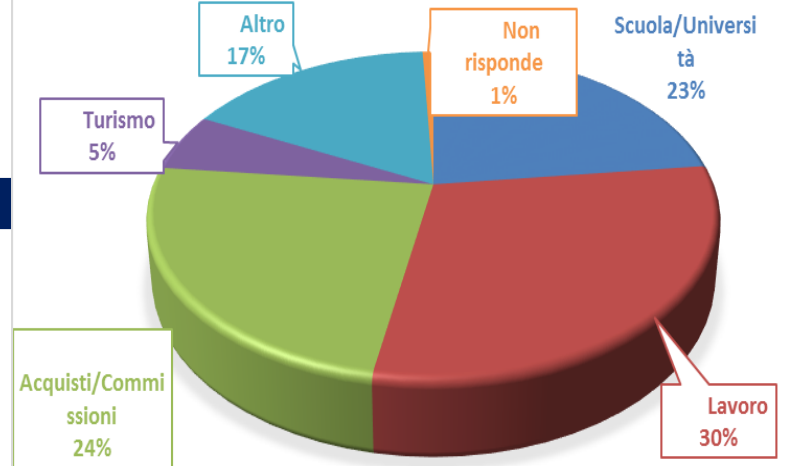
TITOLO DI VIAGGIO



MOTIVO DI SCELTA DELLA TRAMVIA

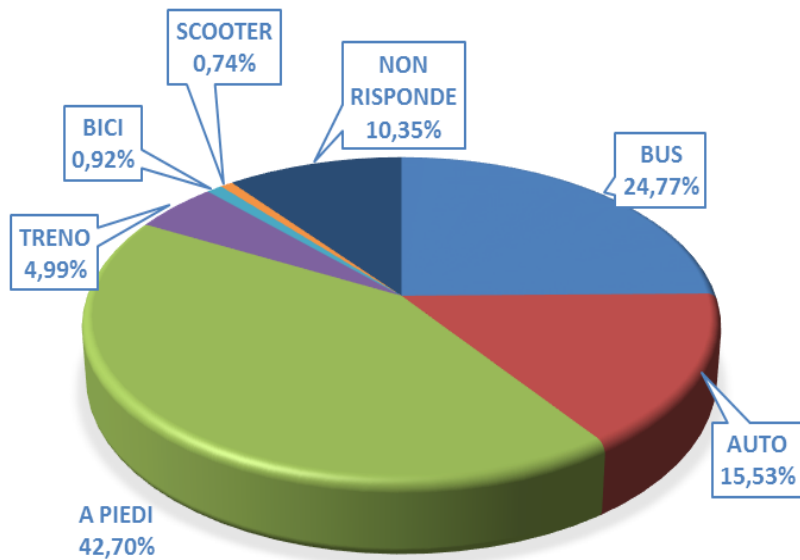


DESTINAZIONE PREVALENTE

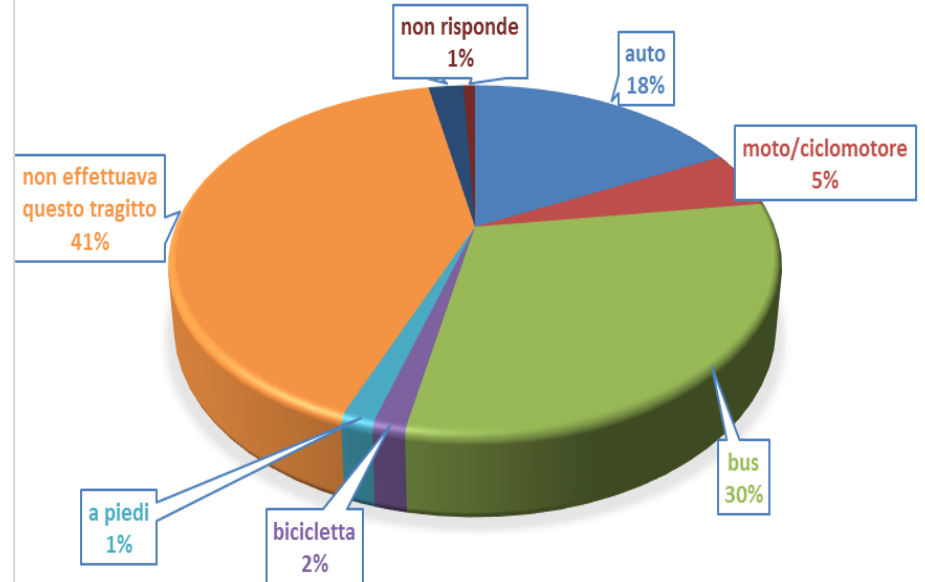


I parte: caratteristiche del campione

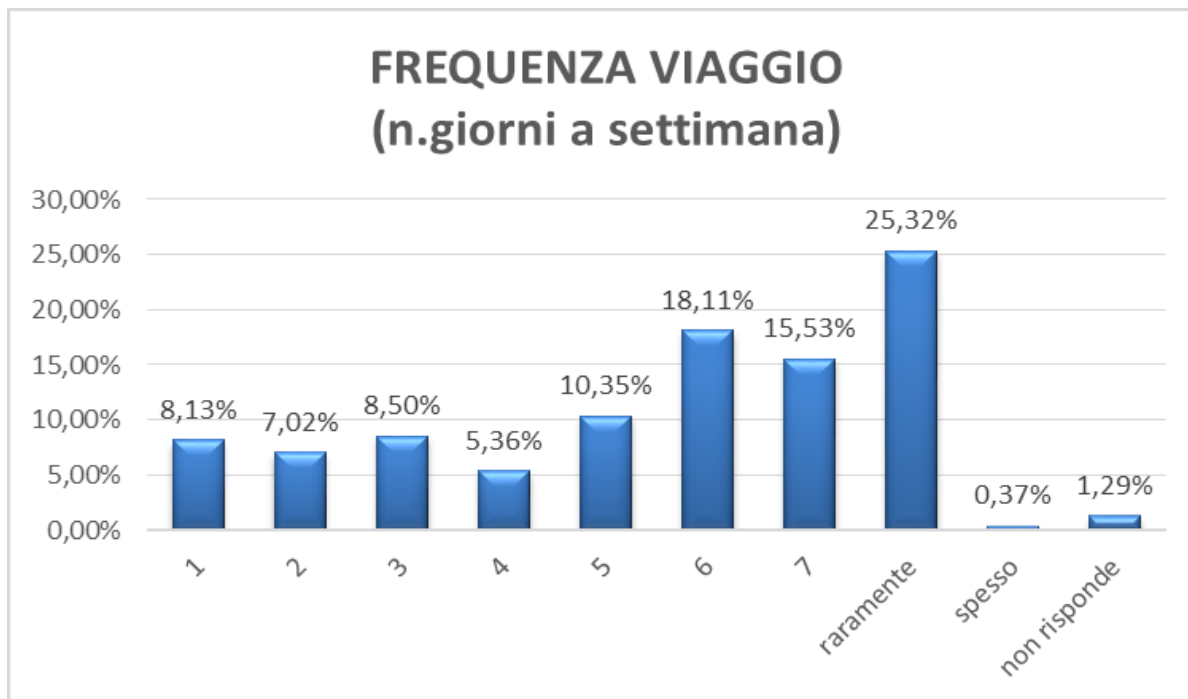
MEZZO PER RAGGIUNGERE LA FERMATA



MEZZO UTILIZZATO PRIMA DELLA TRAMVIA

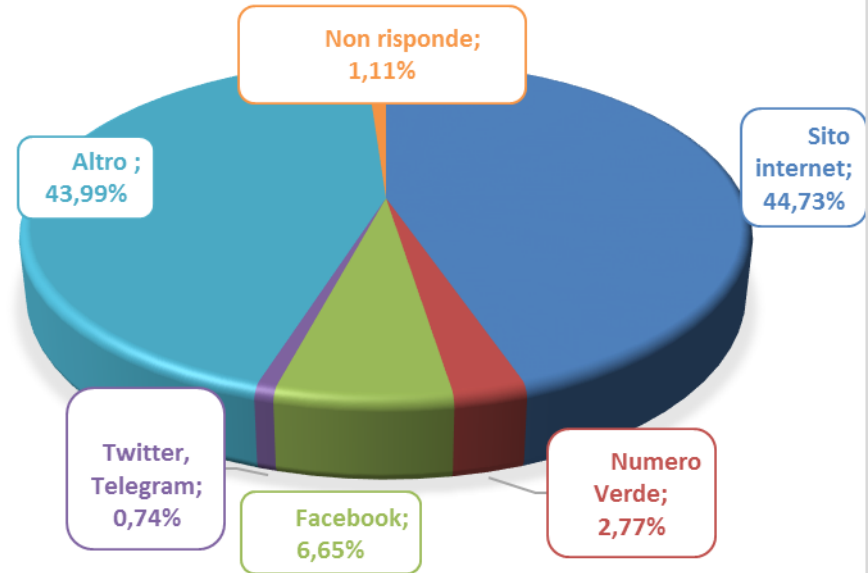


I parte: caratteristiche del campione



I parte: caratteristiche del campione

MEZZO DI COMUNICAZIONE USATO PER LE INFORMAZIONI



<i>non chiede</i>	100
<i>non specificato</i>	43
<i>chiede al conducente</i>	31
<i>chiede agli amici</i>	26
<i>chiede informazioni</i>	21
<i>app</i>	7
<i>annunci</i>	4
<i>ataf</i>	2
<i>parenti</i>	2
<i>diverse modalità</i>	1
<i>google maps</i>	1

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

Fattori della Qualità		riferimento domande questionario
(da schema Carta dei Servizi ex DPGRT 3/1/2005 n° 9/R - all. B)	rilevati nell'indagine di Customer Satisfaction	
1 Sicurezza	sicurezza viaggio (<i>capacità conducente</i>)	1.1
	sicurezza viaggio (<i>condizioni tramvia</i>)	1.2
	sicurezza personale (<i>da furti, aggressioni, molestie</i>)	1.3
2 Regolarità del servizio	puntualità/regolarità	2.1
3 Pulizia e condizioni igieniche	pulizia mezzi	3.1
	pulizia e decoro fermate	3.2
4 Comfort del viaggio	comodità, climatizzazione	4.1
	affollamento	4.2
5 Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	servizi aggiuntivi offerti (<i>avviso di fermata, visivo e sonoro, a bordo e in fermata</i>)	5
6 Servizi per disabili	servizi per passeggeri a ridotta mobilità (<i>posto riservato carrozzine, informazione sonora</i>)	6
7 Informazioni alla clientela	informazione fornita (<i>alle fermate, al n° verde, sul sito web</i>)	7
8 Aspetti relazionali e di comunicazione	comportamento <i>personale guida</i>	8.1
	comportamento <i>personale verifica</i>	8.2
9 Livello di servizio commerciale e front office	facilità reperimento titoli di viaggio	9.1
	qualità risposte a reclami (<i>scritti o telefonici, se presentati</i>)	9.2
10 Integrazione modale	livello di coincidenza/corrispondenza con altri mezzi di trasporto (<i>urbano/extraurbano, treno, ...</i>)	10
11 Attenzione all'ambiente	attività aziendale per la riduzione dell'inquinamento (<i>rumore, impatto visivo</i>)	11

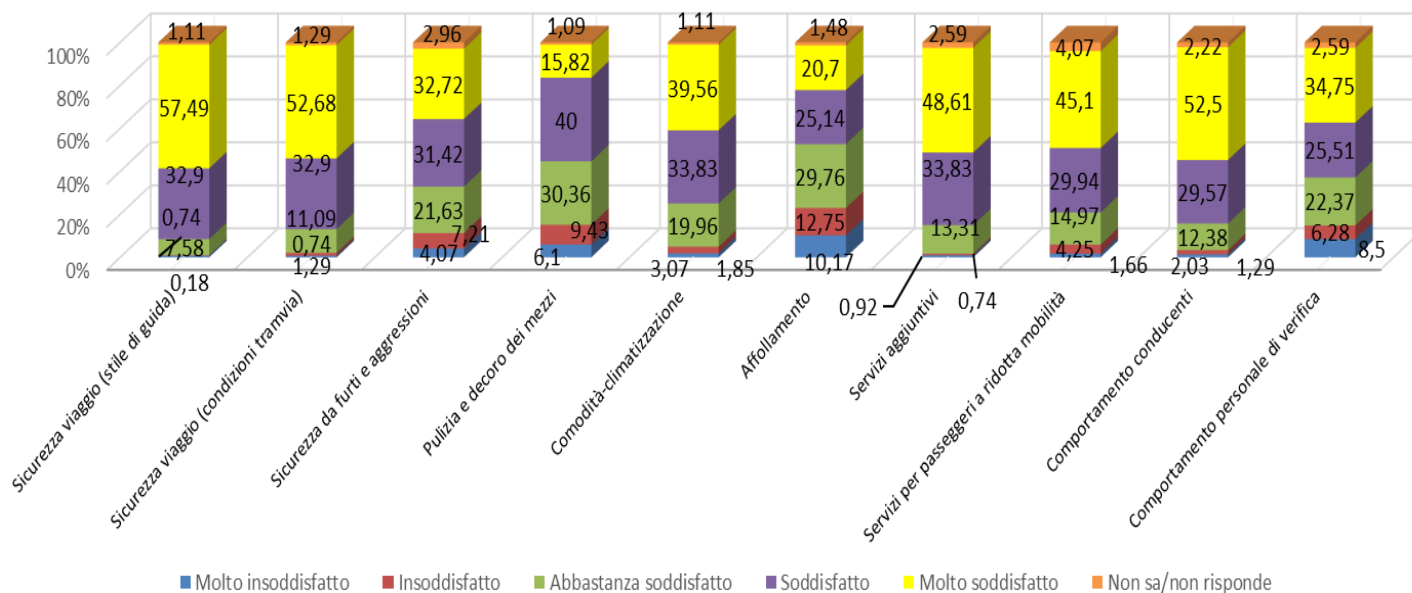
Il parte: fattori della qualità

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)	0,74	0,18	7,58	32,9	57,49	1,11
1	Sicurezza viaggio (condizioni tramvia)	0,74	1,29	11,09	32,9	52,68	1,29
1	Sicurezza da furti e aggressioni	4,07	7,21	21,63	31,42	32,72	2,96
3	Pulizia e decoro dei mezzi	6,1	9,43	30,36	40	15,82	1,09
4	Comodità-climatizzazione	1,85	3,07	19,96	33,83	39,56	1,11
4	Affollamento	10,17	12,75	29,76	25,14	20,7	1,48
5	Servizi aggiuntivi	0,92	0,74	13,31	33,83	48,61	2,59
6	Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	1,66	4,25	14,97	29,94	45,1	4,07
8	Comportamento conducenti	1,29	2,03	12,38	29,57	52,5	2,22
8	Comportamento personale di verifica	8,5	6,28	22,37	25,51	34,75	2,59

Il parte: fattori della qualità

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

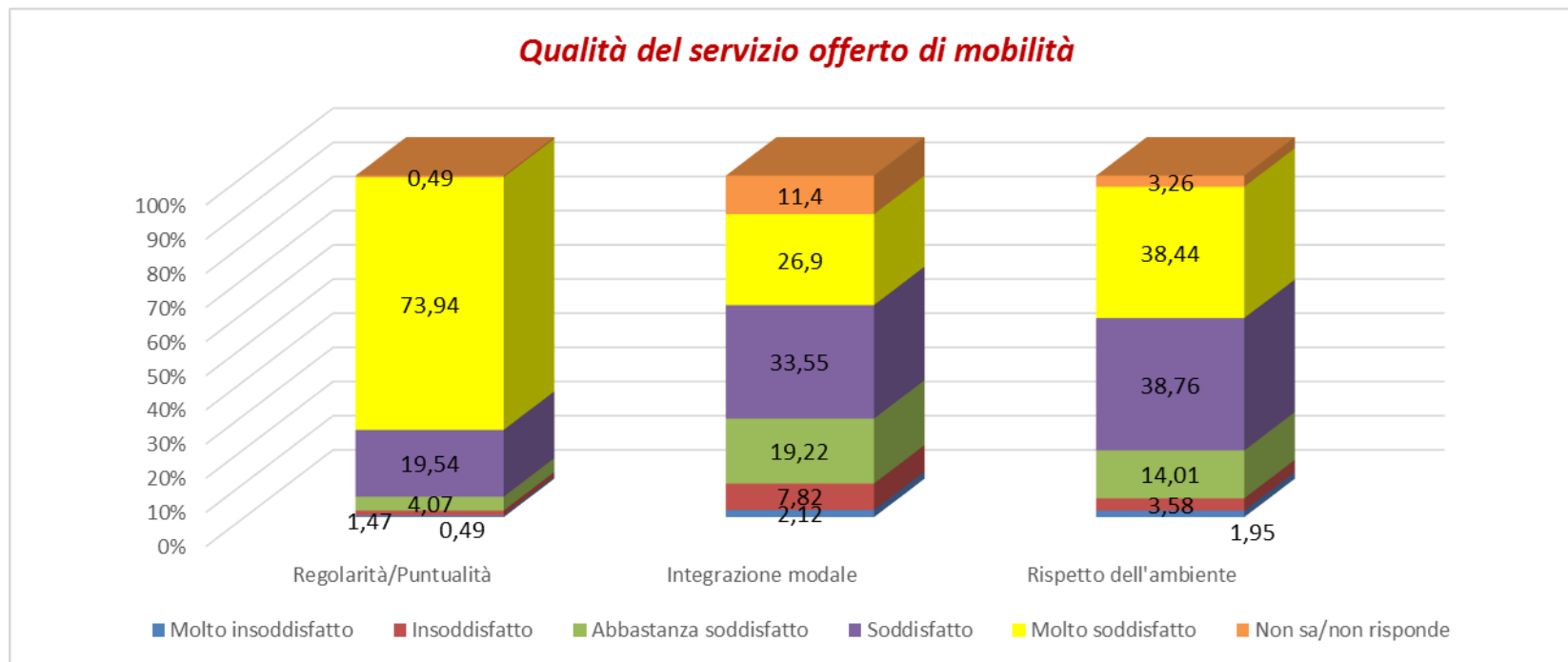


Il parte: fattori della qualità

SERVIZIO DI MOBILITA'

rif.to fattori carta servizi	DOMANDE	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non sa/non risponde
2	Regolarità/Puntualità	0,92	0,37	5,73	24,95	66,73	1,29
10	Integrazione modale	3,7	4,99	19,22	28,84	37,15	6,1
11	Rispetto dell'ambiente	1,11	4,44	14,97	29,21	47,69	2,59

Il parte: fattori della qualità



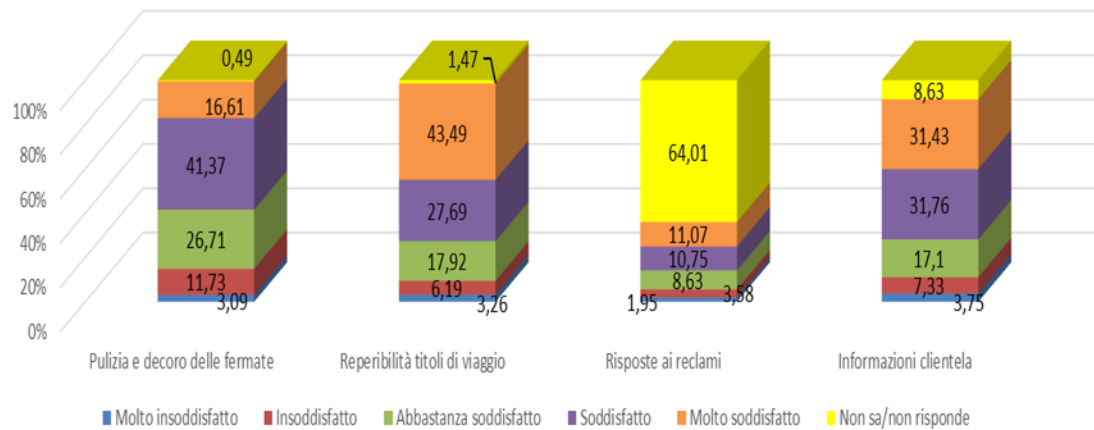
Il parte: fattori del la qualità

SERVIZIO A TERRA

QUALITA' DEI SERVIZI 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	2,55	10,18	30,36	40	15,82	1,09
9	Reperibilità titoli di viaggio	2,36	7,64	16,18	33,82	38	2
9	Risposte ai reclami	1,27	4	8,55	12,36	9,27	64,55
7	Informazioni clientela	2	4,73	21,09	35,27	31,64	5,27

Il parte: fattori della qualità

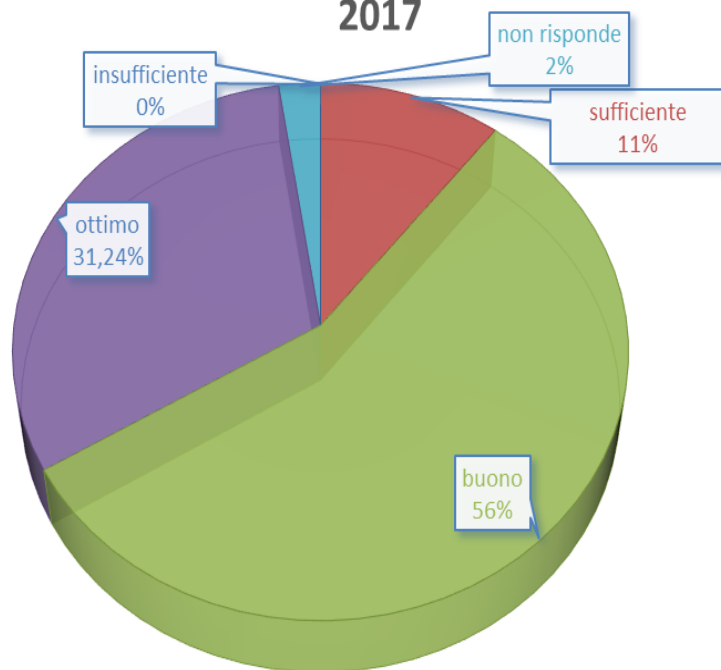
Qualità dei servizi a terra



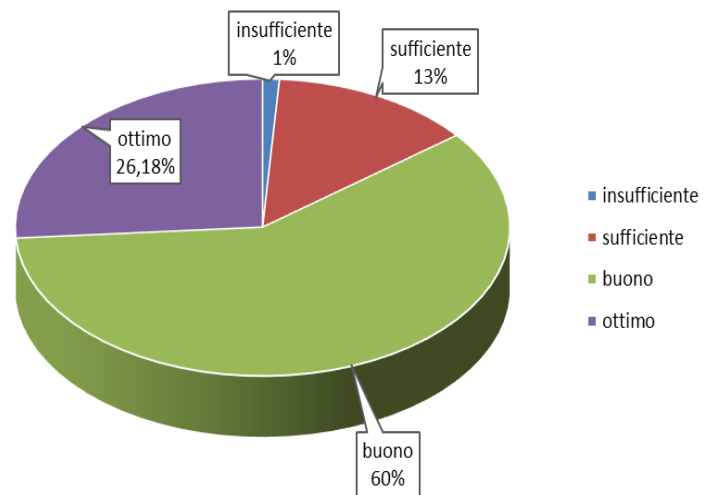
Valutazione complessiva

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

2017



Valutazione complessiva 2016



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	21,63	31,42	32,72	85,77
2- Regolarità del servizio	5,73	24,95	66,73	97,41
3- Pulizia e condizioni igieniche	29,23	38,58	17,62	85,42
4- Comfort del viaggio	24,86	29,49	30,13	84,48
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	13,31	33,83	48,61	95,75
6- Servizi per disabili	14,97	29,94	45,1	90,01
7- Informazioni alla clientela	18,11	32,35	40,3	90,76
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	17,38	27,54	43,63	88,54
9- Livello di servizio commerciale e front - office	10,81	18,86	28,47	58,13
10 - Integrazione modale	19,22	28,84	37,15	85,21
11 - Attenzione all'ambiente	14,97	29,21	47,69	91,87

Fattori qualità carta dei servizi

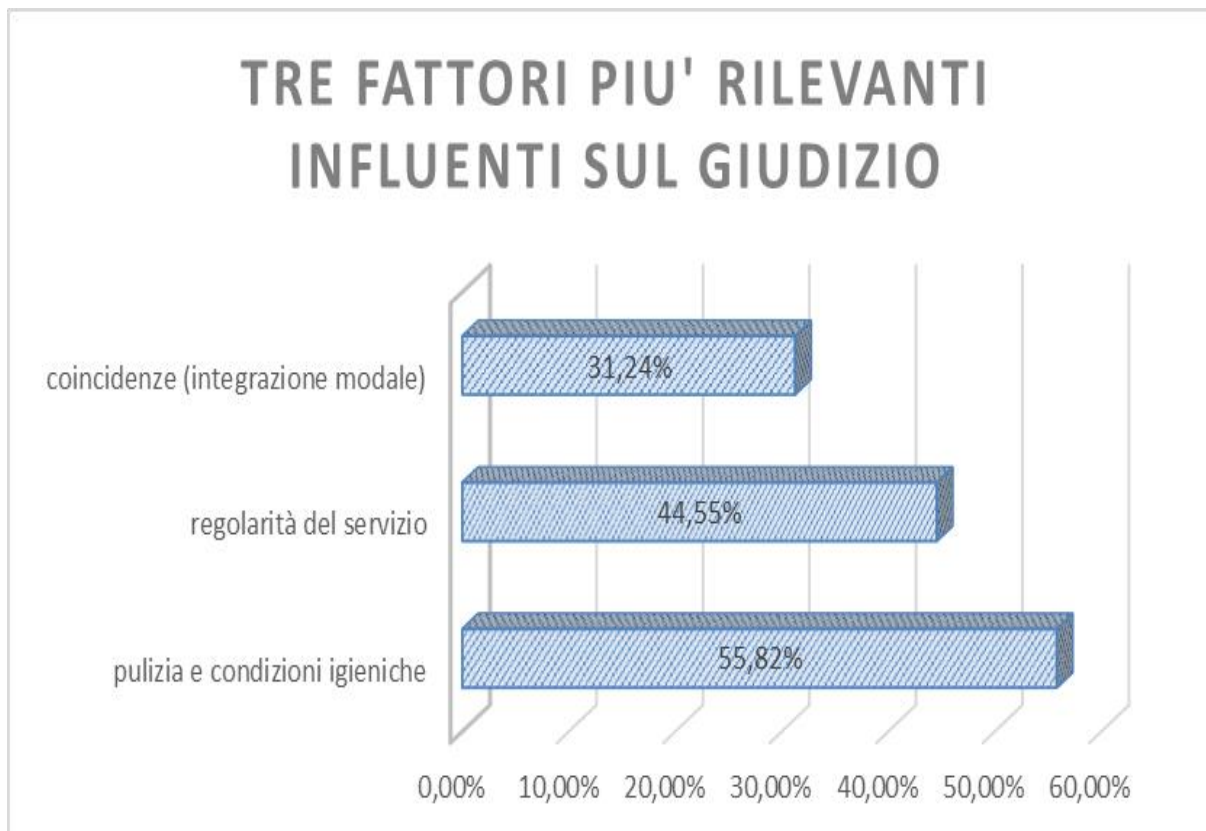
LIVELLO DI INSODDISFAZIONE

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	1,85	2,89	4,74
2- Regolarità del servizio	0,92	0,37	1,29
3- Pulizia e condizioni igieniche	5,27	9,34	14,61
4- Comfort del viaggio	6,01	7,91	13,92
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	0,92	0,74	1,66
6- Servizi per disabili	1,66	4,25	5,91
7- Informazioni alla clientela	1,48	4,07	5,55
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	4,90	4,16	9,05
9- Livello di servizio commerciale e front - office	2,59	4,81	7,40
10 - Integrazione modale	3,70	4,99	8,69
11 - Attenzione all'ambiente	1,11	4,44	5,55

Fattori qualità carta dei servizi

AGGREGATO								
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	molto insoddisfatti	insoddisfatti	totale insoddisfatti	non sa/non risponde
1- Sicurezza	21,63	31,42	32,72	85,77	1,85	2,89	4,74	1,79
2- Regolarità del servizio	5,73	24,95	66,73	97,41	0,92	0,37	1,29	1,29
3- Pulizia e condizioni igieniche	29,23	38,58	17,62	85,42	5,27	9,34	14,61	1,38
4- Comfort del viaggio	24,86	29,49	30,13	84,48	6,01	7,91	13,92	1,30
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	13,31	33,83	48,61	95,75	0,92	0,74	1,66	2,59
6- Servizi per disabili	14,97	29,94	45,10	90,01	1,66	4,25	5,91	4,07
7- Informazioni alla clientela	18,11	32,35	40,30	90,76	1,48	4,07	5,55	3,70
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	17,38	27,54	43,63	88,54	4,90	4,16	9,05	2,41
9- Livello di servizio commerciale e front - office	10,81	18,86	28,47	58,13	2,59	4,81	7,40	34,47
10- Integrazione modale	19,22	28,84	37,15	85,21	3,70	4,99	8,69	6,10
11- Attenzione all'ambiente	14,97	29,21	47,69	91,87	1,11	4,44	5,55	2,59

Giudizio complessivo



VALORE ATTESO	
TRE FATTORI PIU' RILEVANTI INFLUENTI SUL GIUDIZIO	
<i>FATTORE 1</i>	<i>pulizia e condizioni igieniche</i>
<i>FATTORE 2</i>	<i>regolarità del servizio</i>
<i>FATTORE 3</i>	<i>coincidenze (integrazione modale)</i>

VS

VALORE PERCEPITO	
TRE FATTORI CON MAGGIORE LIVELLO DI SODDISFAZIONE	
<i>FATTORE 1</i>	<i>regolarità del servizio</i>
<i>FATTORE 2</i>	<i>servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni (avviso di fermata visivo e sonoro a bordo ed in fermata)</i>
<i>FATTORE 3</i>	<i>attenzione all'ambiente</i>

NOTE FREQUENTI DELL'UTENZA:

- ✓ **Sito internet poco chiaro**
- ✓ **Maggiori controlli dei biglietti e personale di verifica più cortese**
- ✓ **Servizio più frequente
(in termini di frequenza ed orario delle corse di domenica e la notte)**