

Customer satisfaction 2018

Sintesi Indagine

Linea T1 Firenze - Scandicci



Scheda della ricerca

Grandezza campione	580
Metodo di rilevazione	interviste dirette a bordo Tram
Periodo di rilevazione	31 gennaio-12 febbraio 2018
	<i>5 feriali</i>
	<i>1 sabato</i>
	<i>2 domeniche</i>
	<i>orari: 8-20</i>
Questionario	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

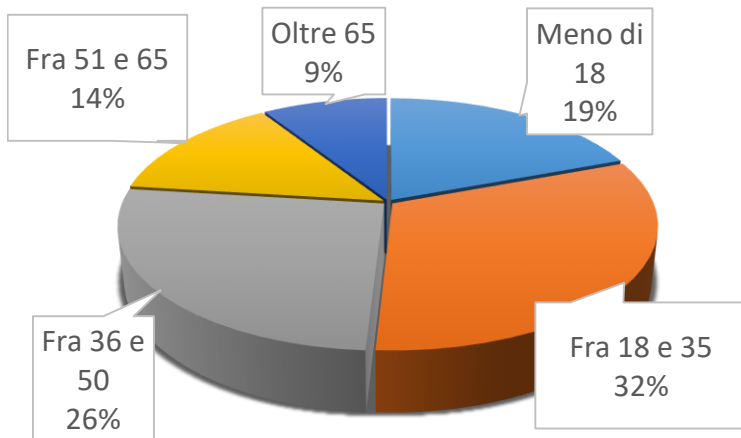


Fattori della Qualità (schema Carta dei servizi ex DPGRT 3/1/2005 N°9/R all. B)

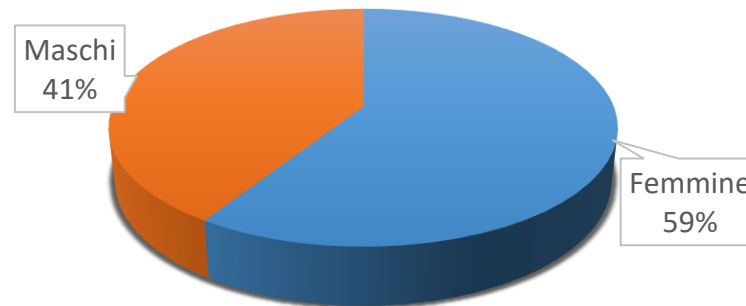
- Sicurezza
- Regolarità del servizio
- Pulizia e condizioni igieniche
- Comfort del viaggio
- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
- Servizi per disabili
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e di comunicazione
- Livello di servizio commerciale e front-office
- Integrazione modale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

I parte: descrizione del campione

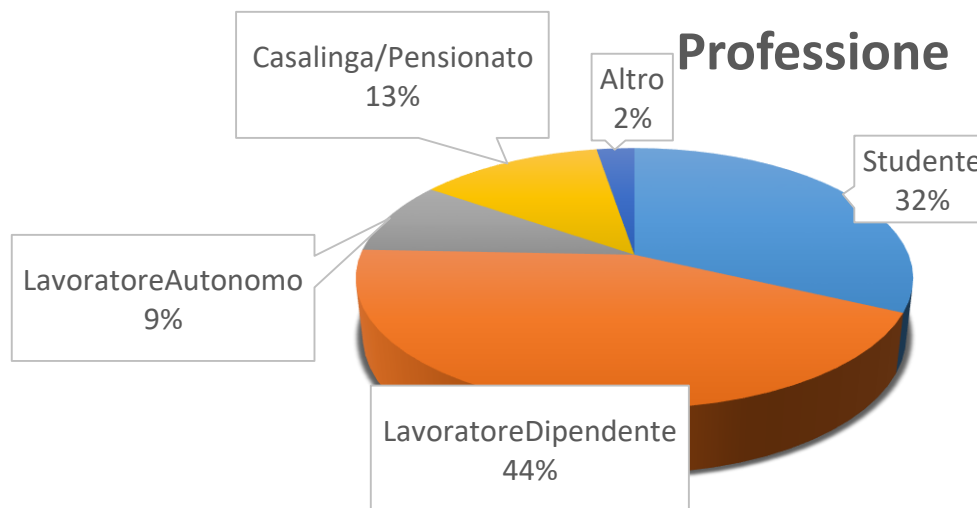
Età



Sesso

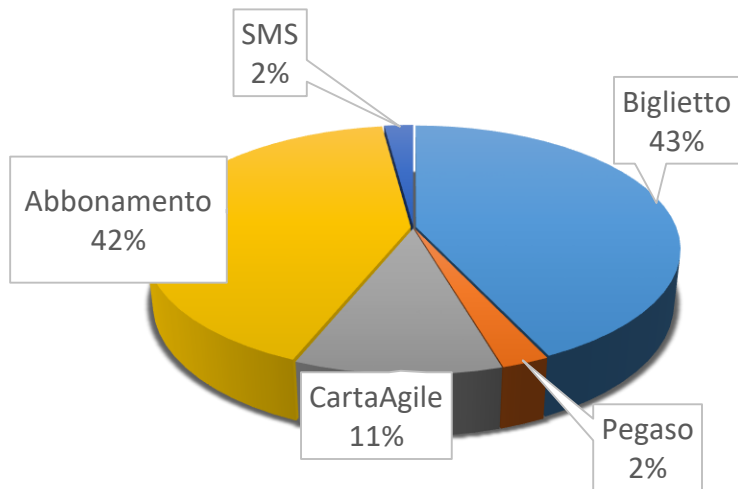


Professione

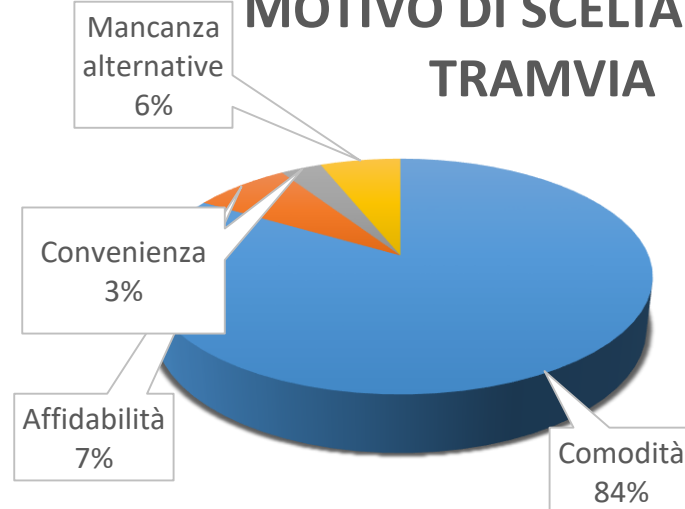


I parte: caratteristiche del campione

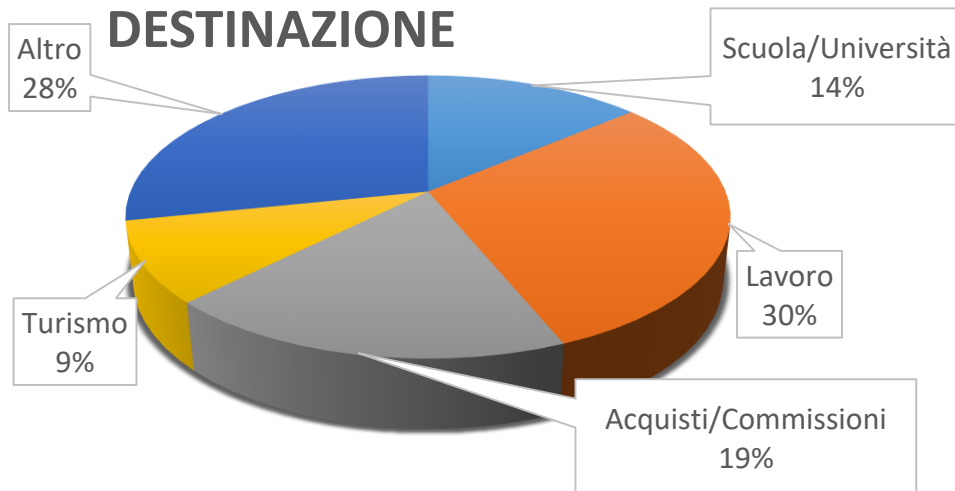
TITOLO DI VIAGGIO



MOTIVO DI SCELTA DELLA TRAMVIA

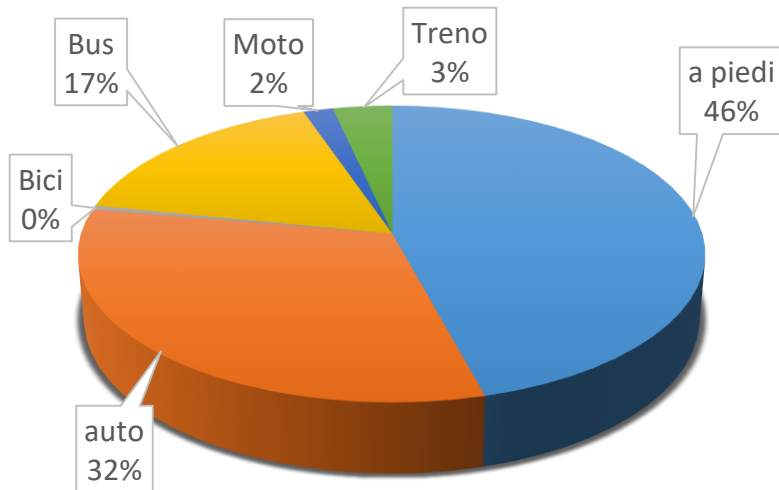


DESTINAZIONE

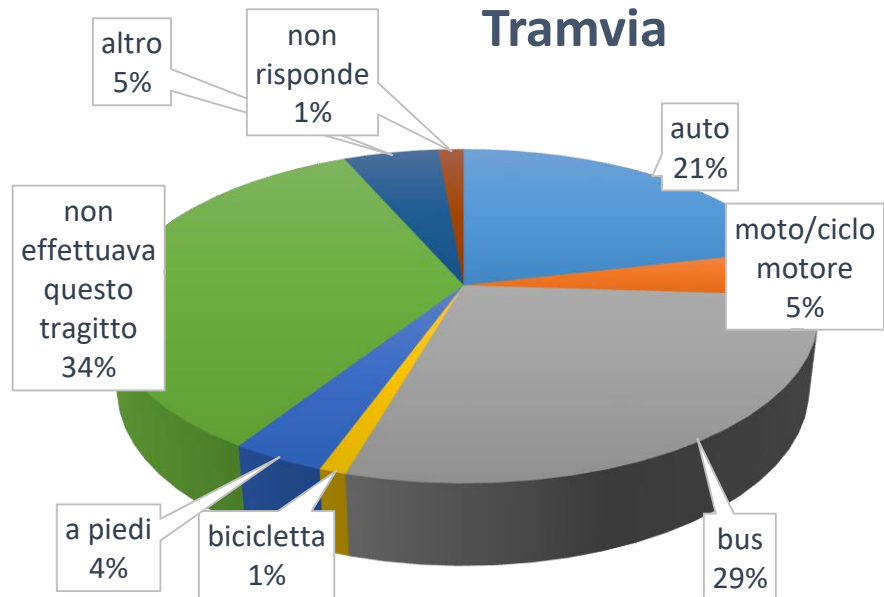


I parte: caratteristiche del campione

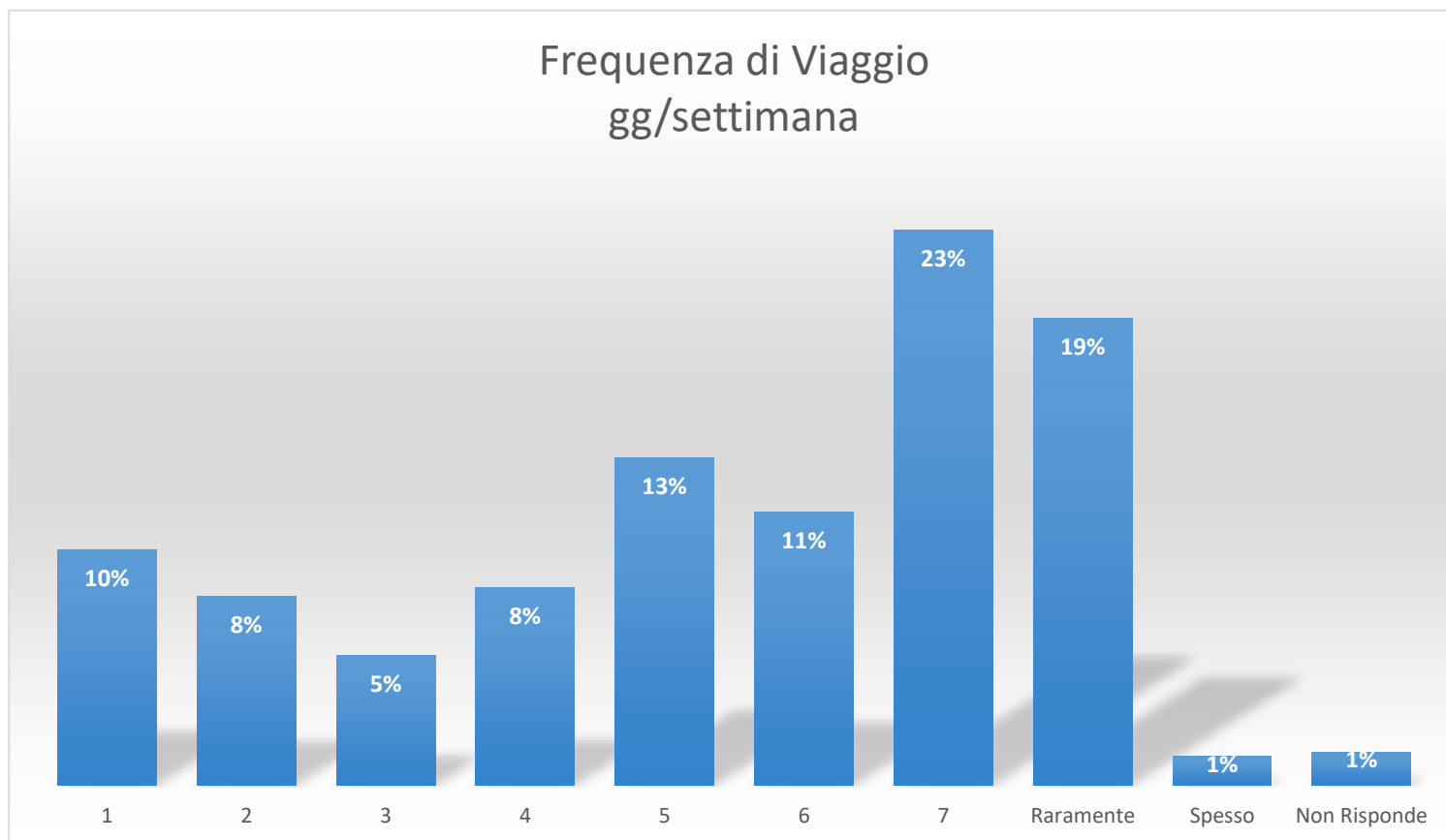
Mezzo per raggiungere la fermata



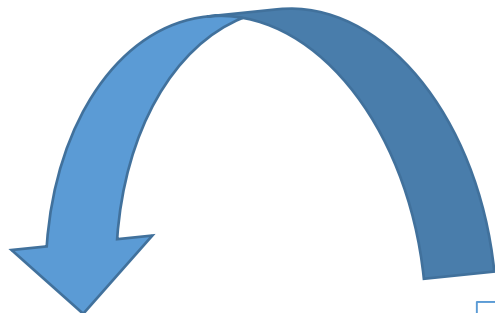
Mezzo Utilizzato prima della Tramvia



I parte: caratteristiche del campione

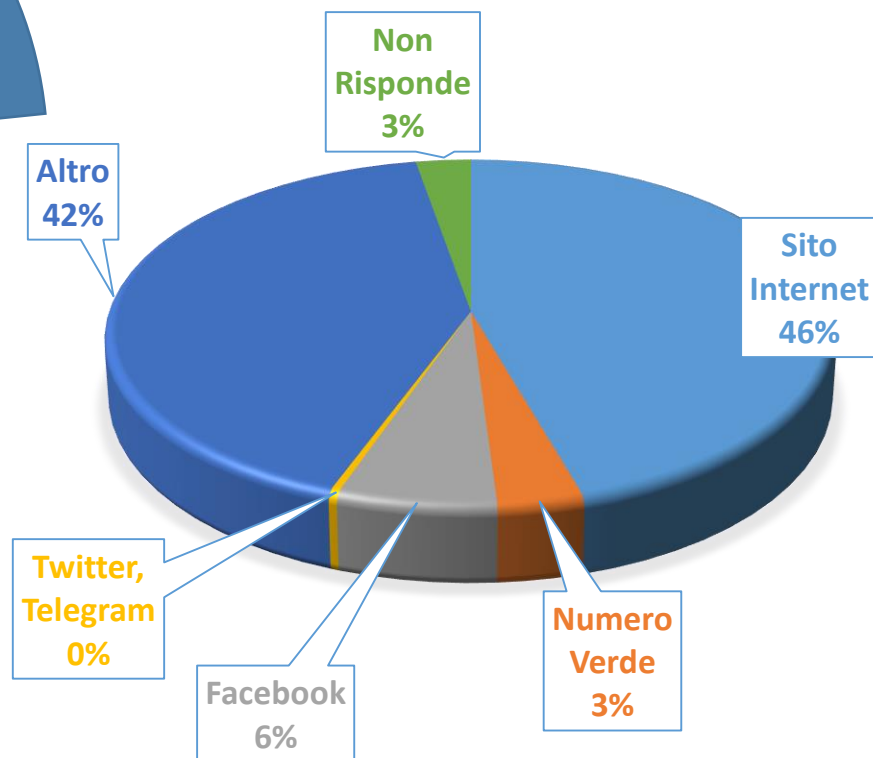


I parte: caratteristiche del campione



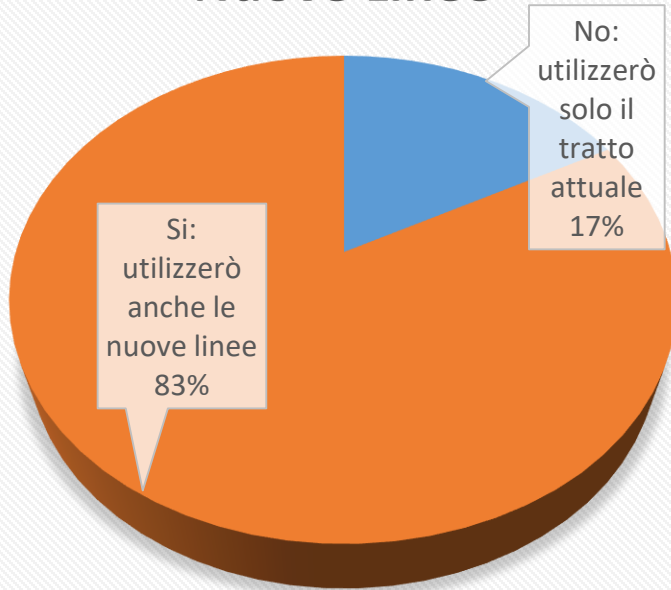
Non chiede informazioni	161
Non Specificato	16
ATAF	6
Legge Informazioni alla Fermata	3
Si informa dai giornali	3
App	2
Chiede agli Amici	2
Chiede al Conducente	1
Chiede alla Fermata	1

MEZZI DI COMUNICAZIONE



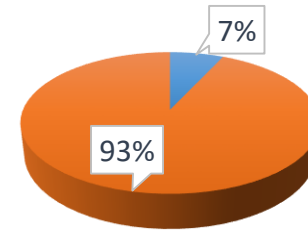
Descrizione del campione

Nuove Linee



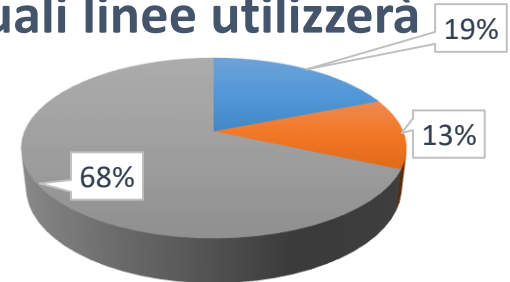
■ No: utilizzerò solo il tratto attuale
■ Si: utilizzerò anche le nuove linee

Frequenza di utilizzo



■ Tutti i giorni ■ Saltuariamente

Quali linee utilizzerà



■ Linea T3 ■ Linea T2 ■ Entrambe

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

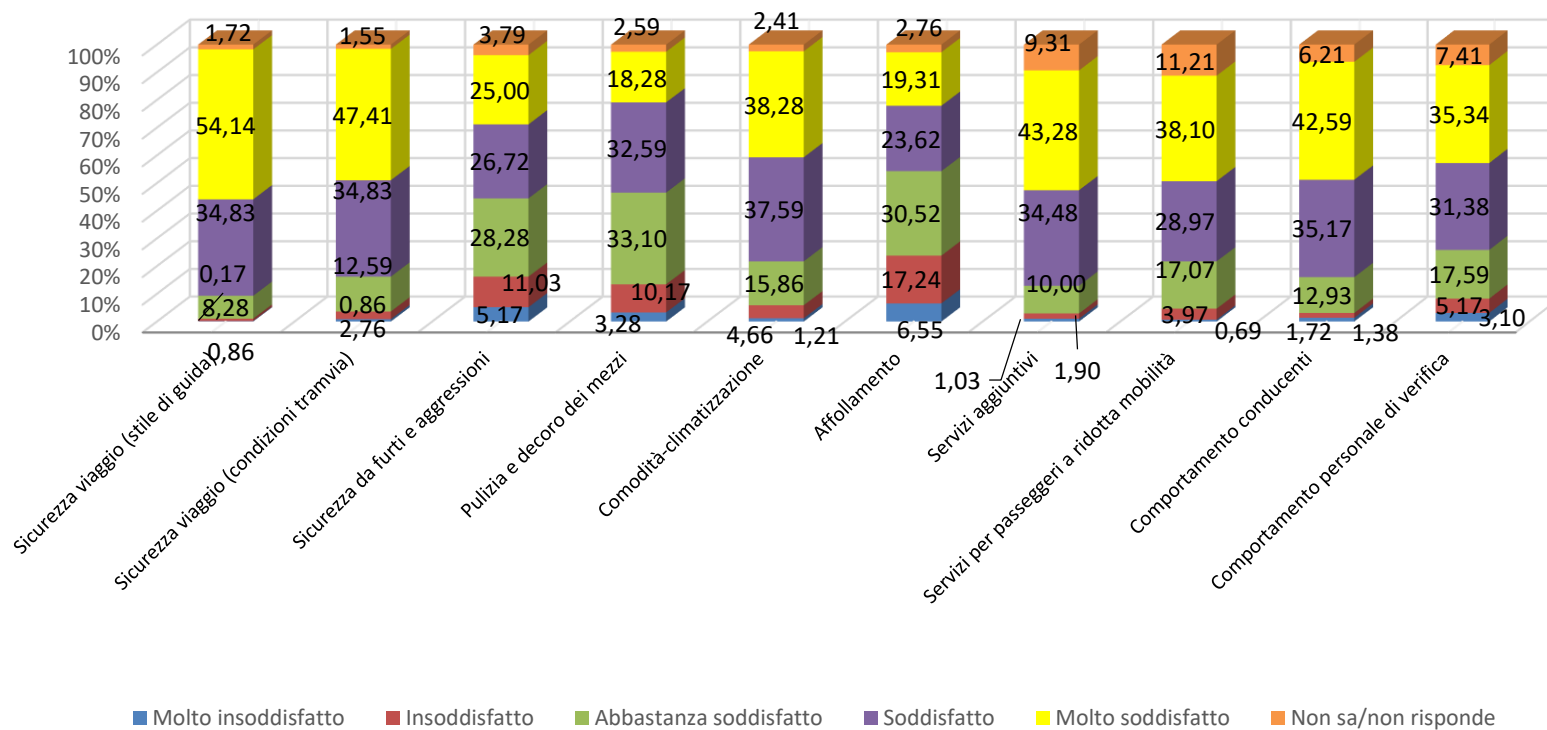
Il parte: fattori della qualità

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)	0,17	0,86	8,28	34,83	54,14	1,72
1	Sicurezza viaggio (condizioni tramvia)	0,86	2,76	12,59	34,83	47,41	1,55
1	Sicurezza da furti e aggressioni	5,17	11,03	28,28	26,72	25,00	3,79
3	Pulizia e decoro dei mezzi	3,28	10,17	33,10	32,59	18,28	2,59
4	Comodità-climatizzazione	1,21	4,66	15,86	37,59	38,28	2,41
4	Affollamento	6,55	17,24	30,52	23,62	19,31	2,76
5	Servizi aggiuntivi	1,03	1,90	10,00	34,48	43,28	9,31
6	Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	0,69	3,97	17,07	28,97	38,10	11,21
8	Comportamento conducenti	1,38	1,72	12,93	35,17	42,59	6,21
8	Comportamento personale di verifica	3,10	5,17	17,59	31,38	35,34	7,41

Il parte: fattori della qualità

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



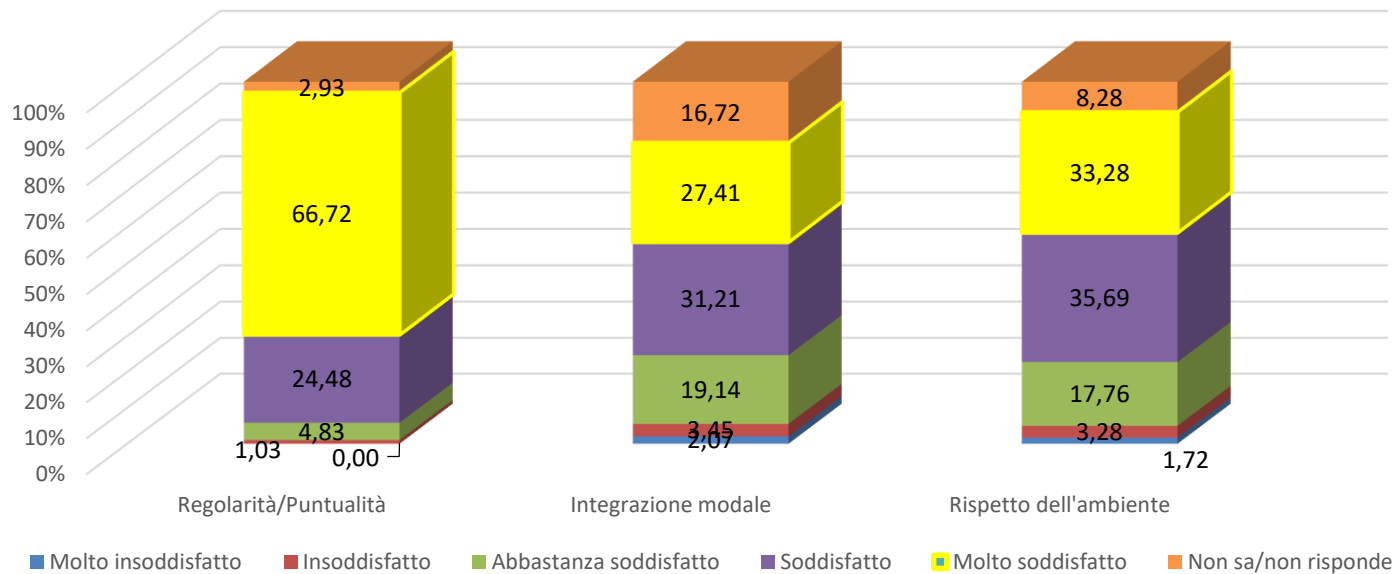
Il parte: fattori della qualità

SERVIZIO DI MOBILITA'

rif.to fattori carta servizi	DOMANDE	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non sa/non risponde
2	Regolarità/Puntualità	0,00	1,03	4,83	24,48	66,72	2,93
10	Integrazione modale	2,07	3,45	19,14	31,21	27,41	16,72
11	Rispetto dell'ambiente	1,72	3,28	17,76	35,69	33,28	8,28

Il parte: fattori della qualità

Qualità del servizio offerto di mobilità



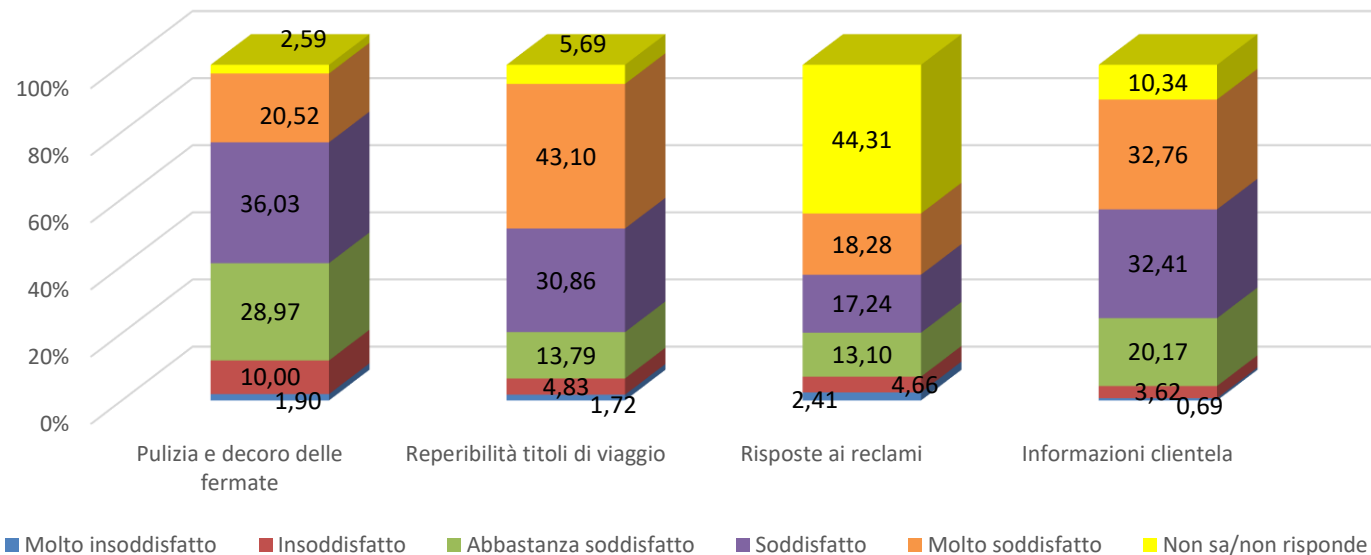
Il parte: fattori del la qualità

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	1,90	10,00	28,97	36,03	20,52	2,59
9	Reperibilità titoli di viaggio	1,72	4,83	13,79	30,86	43,10	5,69
9	Risposte ai reclami	2,41	4,66	13,10	17,24	18,28	44,31
7	Informazioni clientela	0,69	3,62	20,17	32,41	32,76	10,34

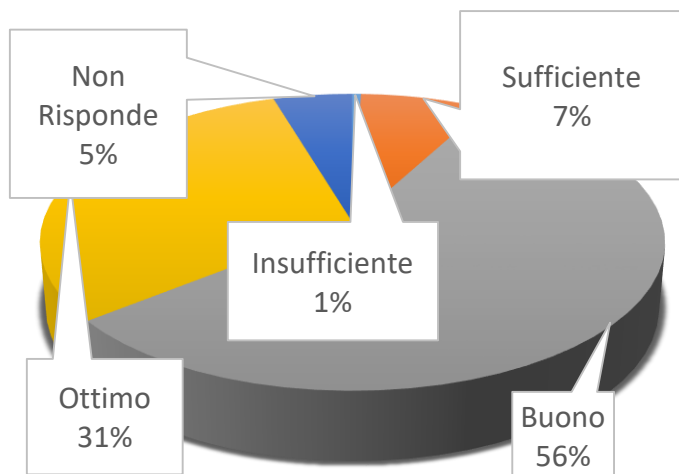
Il parte: fattori della qualità

Qualità dei servizi a terra



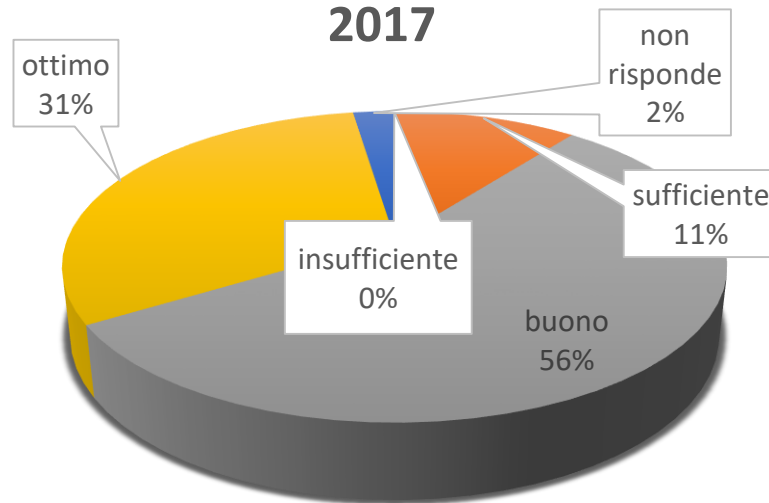
Valutazione complessiva

Valutazione Complessiva 2018



- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo
- Non Risponde

Valutazione complessiva 2017



- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo
- non risponde

Fattori qualità carta dei servizi

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

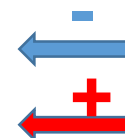
Fattori della Qualità (da schema Carta dei servizi cex DPGRT 3/1/2005 N°9/R- all.B)	abbastanza soddisfatti	soddisfatti	molto soddisfatti	totale soddisfatti
1- Sicurezza	16,4	32,1	42,2	90,7
2- Regolarità del servizio	4,8	24,5	66,7	96,0
3- Pulizia e condizioni igieniche	31,0	34,3	19,4	84,7
4- Comfort del viaggio	23,2	30,6	28,8	82,6
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	10,0	34,5	43,3	87,8
6- Servizi per disabili	17,1	29,0	38,1	84,1
7- Informazioni alla clientela	20,2	32,4	32,8	85,3
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	15,3	33,3	39,0	87,5
9- Livello di servizio commerciale e front - office	13,4	24,1	30,7	68,2
10 - Integrazione modale	19,1	31,2	27,4	77,8
11 - Attenzione all'ambiente	17,8	35,7	33,3	86,7



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	2,1	4,9	7,0
2- Regolarità del servizio	0,0	1,0	1,0
3- Pulizia e condizioni igieniche	2,6	10,1	12,7
4- Comfort del viaggio	3,9	10,9	14,8
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	1,0	1,9	2,9
6- Servizi per disabili	0,7	4,0	4,7
7- Informazioni alla clientela	0,7	3,6	4,3
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	2,2	3,4	5,7
9- Livello di servizio commerciale e front - office	2,1	4,7	6,8
10 - Integrazione modale	2,1	3,4	5,5
11 - Attenzione all'ambiente	1,7	3,3	5,0

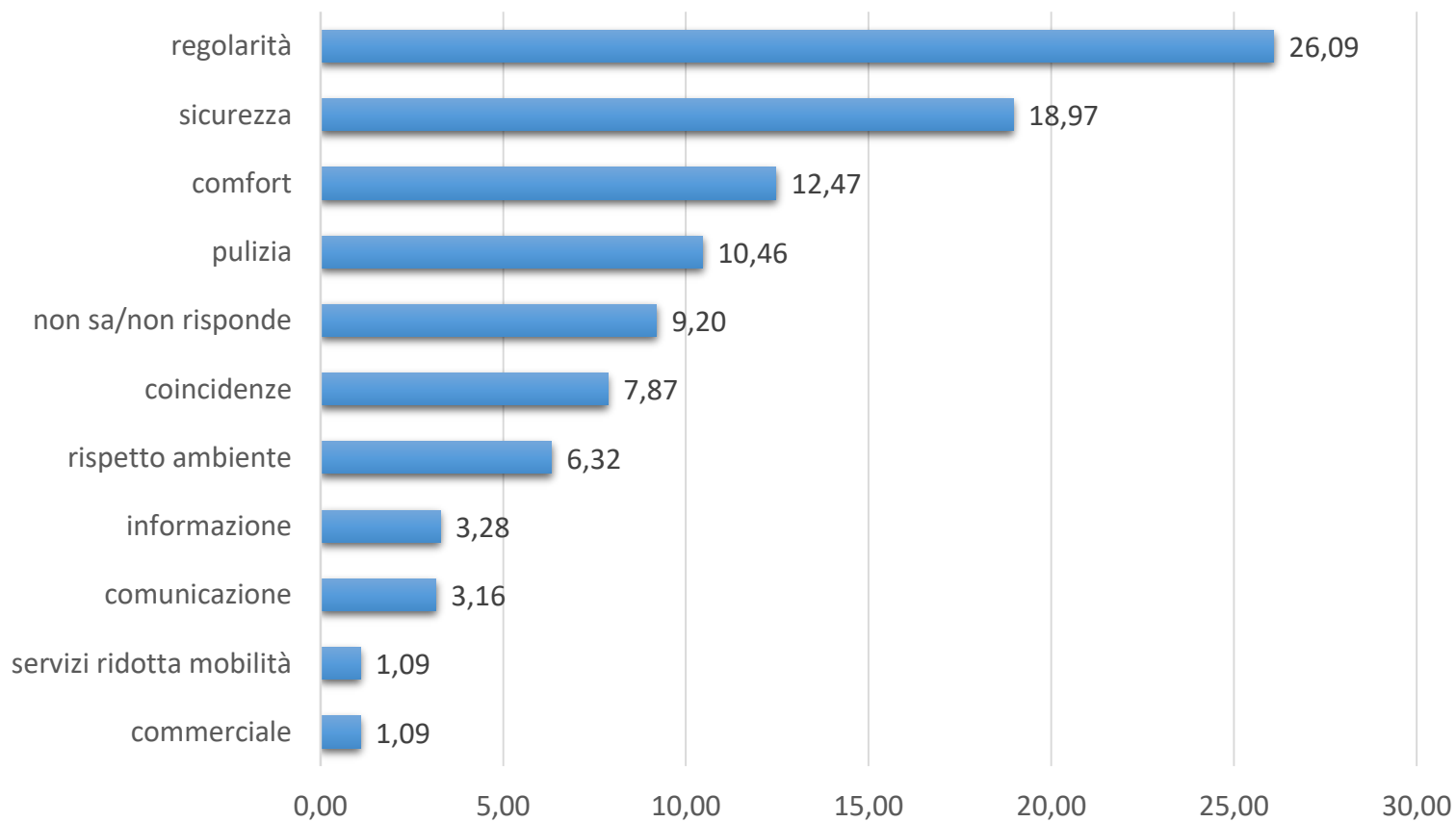


Fattori qualità carta dei servizi

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	16,38	32,13	42,18	90,69	2,07	4,89	6,95	2,36
2- Regolarità del servizio	4,83	24,48	66,72	96,03	0,00	1,03	1,03	2,93
3- Pulizia e condizioni igieniche	31,03	34,31	19,40	84,74	2,59	10,09	12,67	2,59
4- Comfort del viaggio	23,19	30,60	28,79	82,59	3,88	10,95	14,83	2,59
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	10,00	34,48	43,28	87,76	1,03	1,90	2,93	9,31
6- Servizi per disabili	17,07	28,97	38,10	84,14	0,69	3,97	4,66	11,21
7- Informazioni alla clientela	20,17	32,41	32,76	85,34	0,69	3,62	4,31	10,34
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	15,26	33,28	38,97	87,50	2,24	3,45	5,69	6,81
9- Livello di servizio commerciale e front - office	13,45	24,05	30,69	68,19	2,07	4,74	6,81	25,00
10- Integrazione modale	19,14	31,21	27,41	77,76	2,07	3,45	5,52	16,72
11- Attenzione all'ambiente	17,76	35,69	33,28	86,72	1,72	3,28	5,00	8,28

Giudizio complessivo

FATTORI PIU' RILEVANTI INFLUENTI SUL GIUDIZIO



NOTE FREQUENTI DELL'UTENZA:

- ✓ Aumentare i controlli
- ✓ Aumentare il servizio
- ✓ Aumentare il servizio notturno
- ✓ Aumentare servizio la domenica
- ✓ Autisti spesso al telefono
- ✓ Richiesta di una pensilina alla fermata Porta al Prato- Leopolda
- ✓ Non si condivide l'incremento del prezzo del biglietto da 1,20 a 1,50 €.
- ✓ Problema Emittitrici biglietti
- ✓ Problema pulizia sedili in stoffa