

GEST

GRUPE  RATP

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTE ALL'ATTUALE CLIENTELA DEL SERVIZIO TRAMVIARIO DELLA CITTA' DI DIRENZE



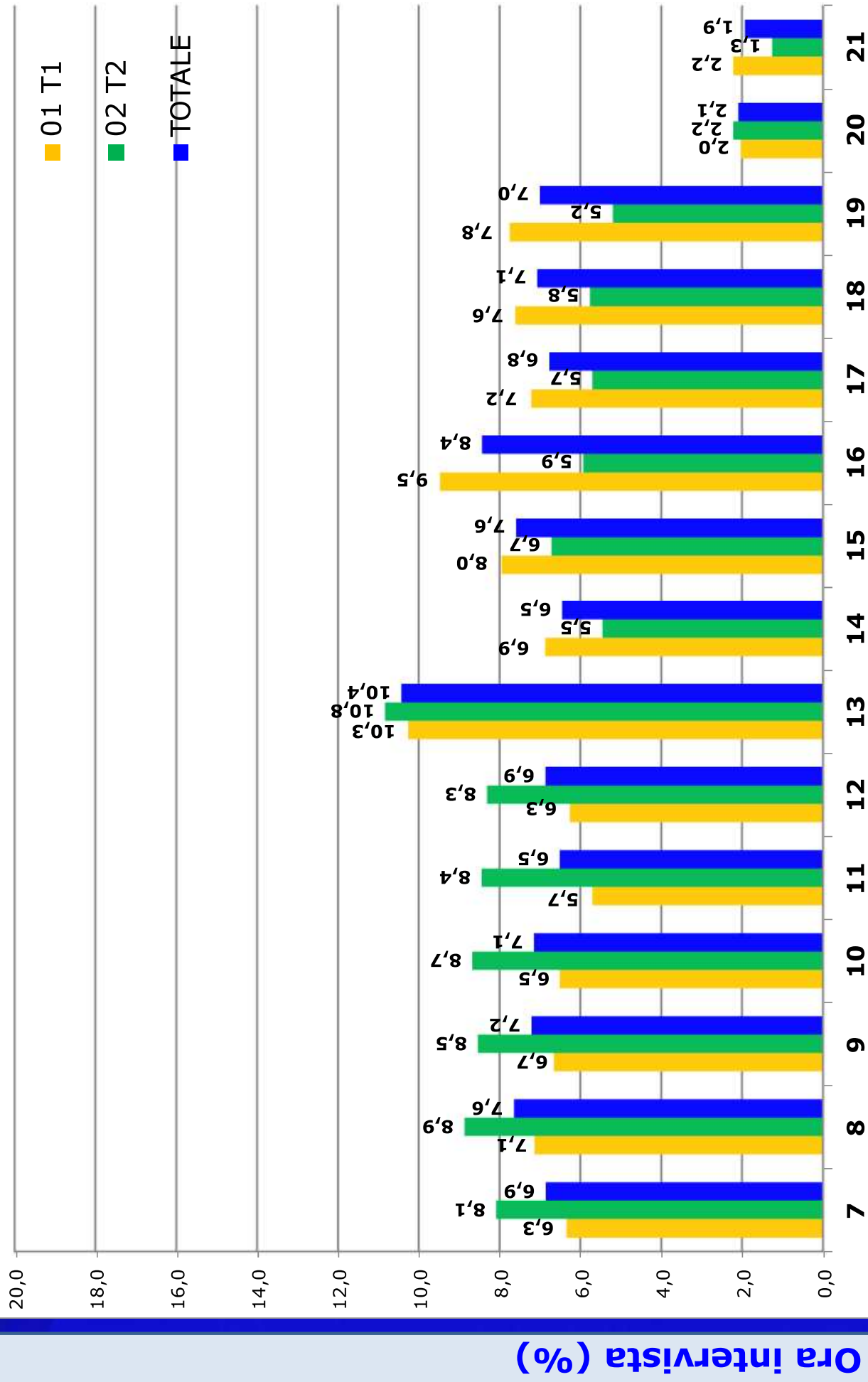
Rapporto di sintesi

**campagna 02/2020
rev. 01 del 09/03/2020**

IRTECO

PARTE 2 IL PROFILO DEL CAMPIONE

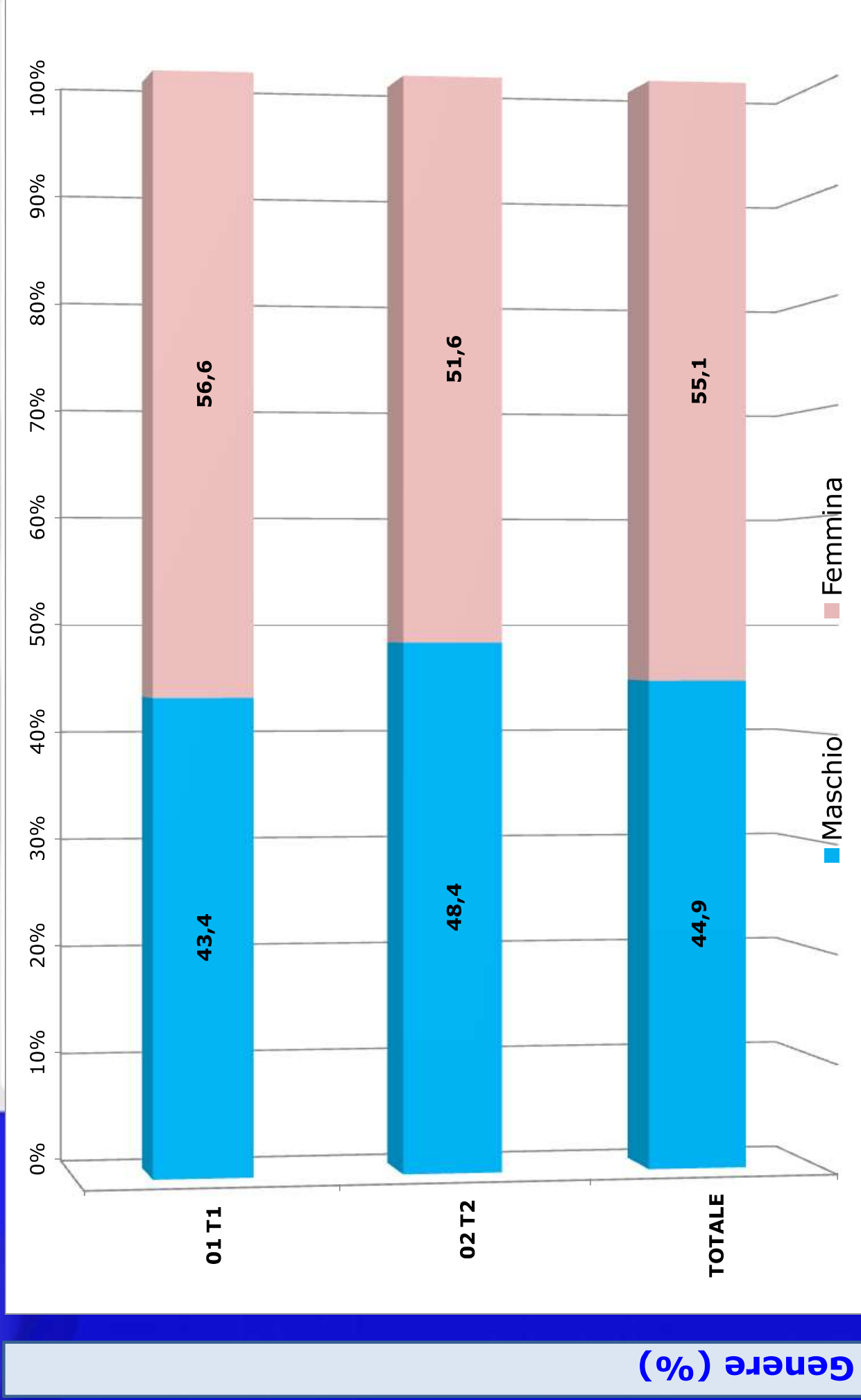




Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



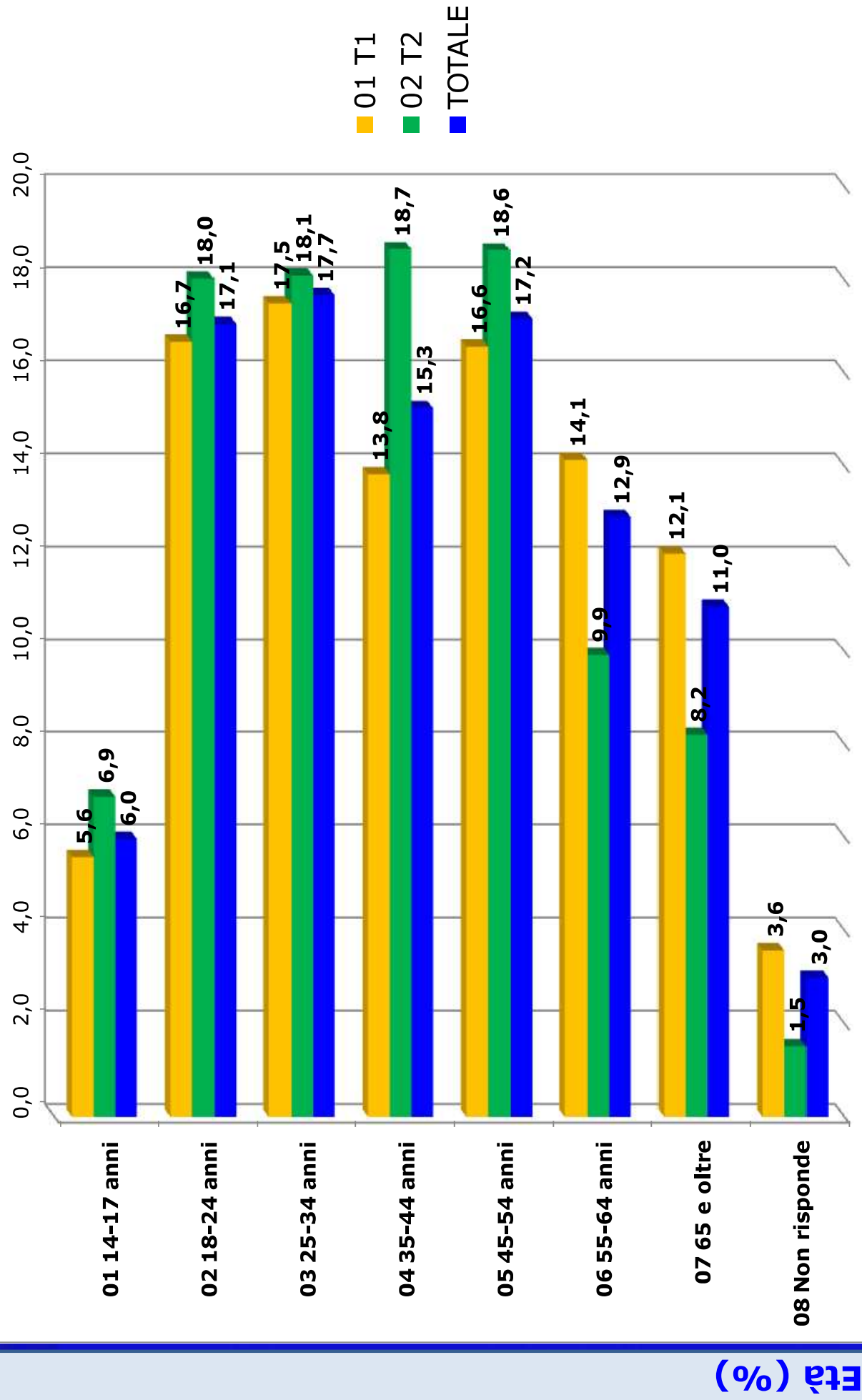


Genere (%)

Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



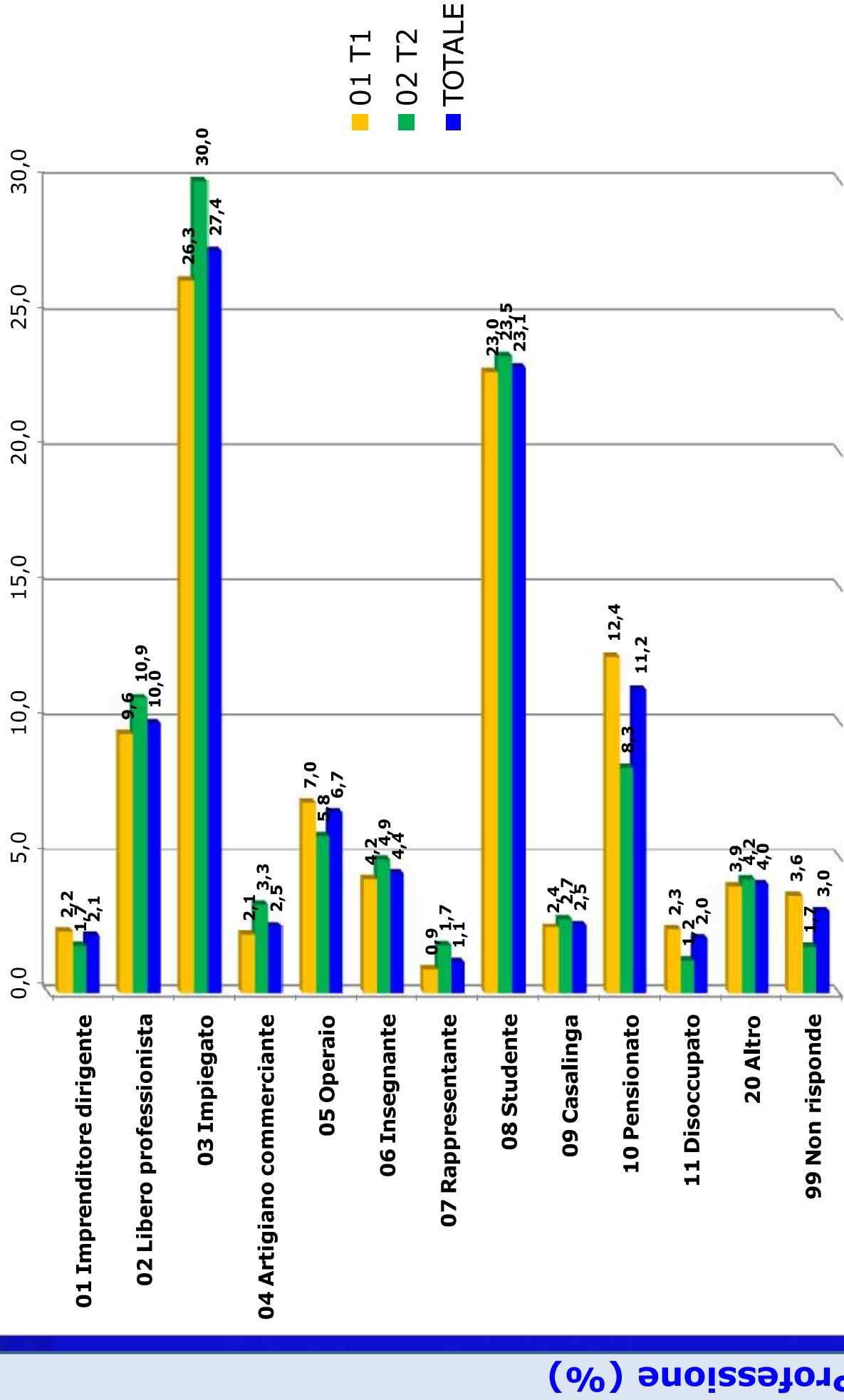


Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



Età (%)



Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

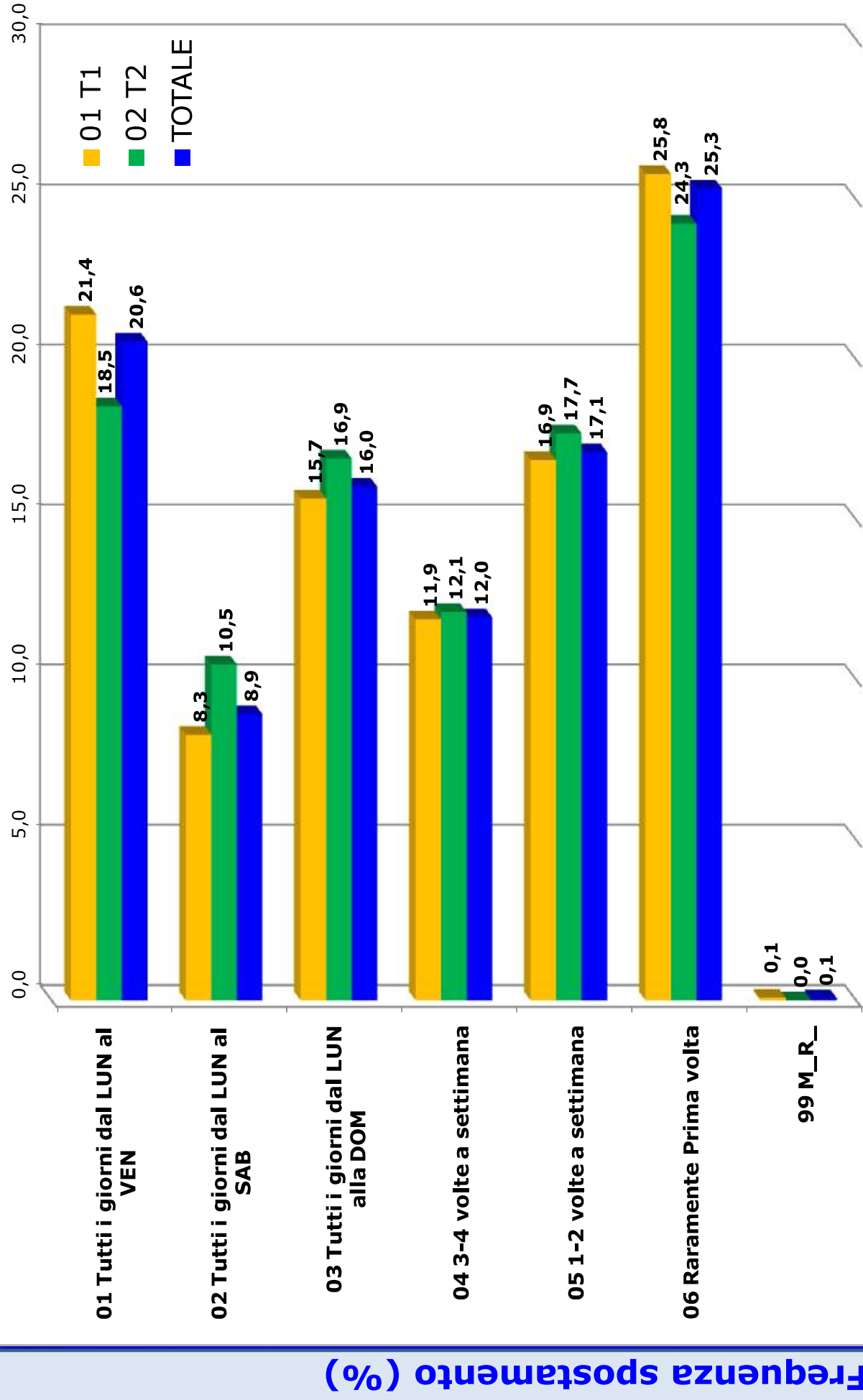
Campagna 02/2020



Professione (%)

PARTE 3 CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

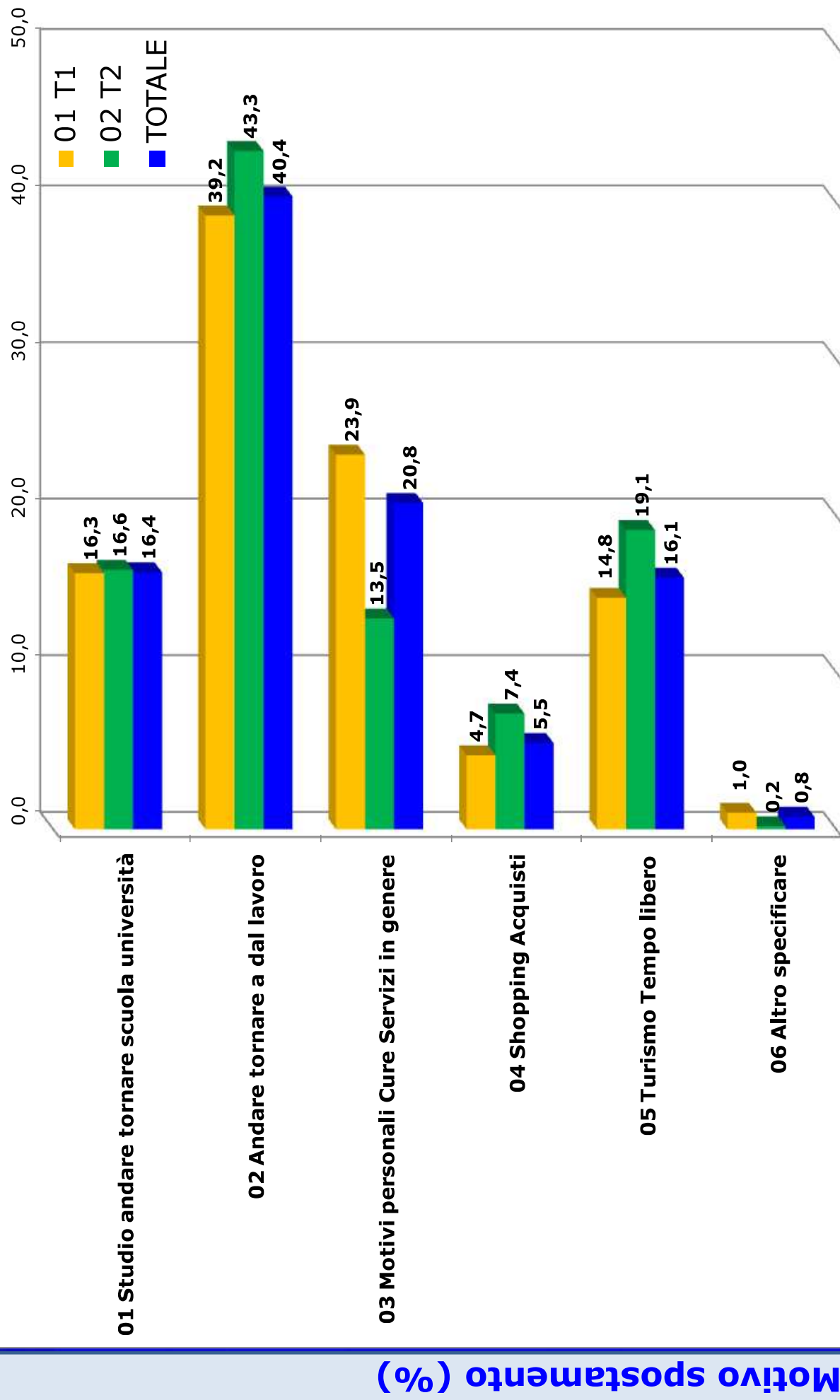




Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



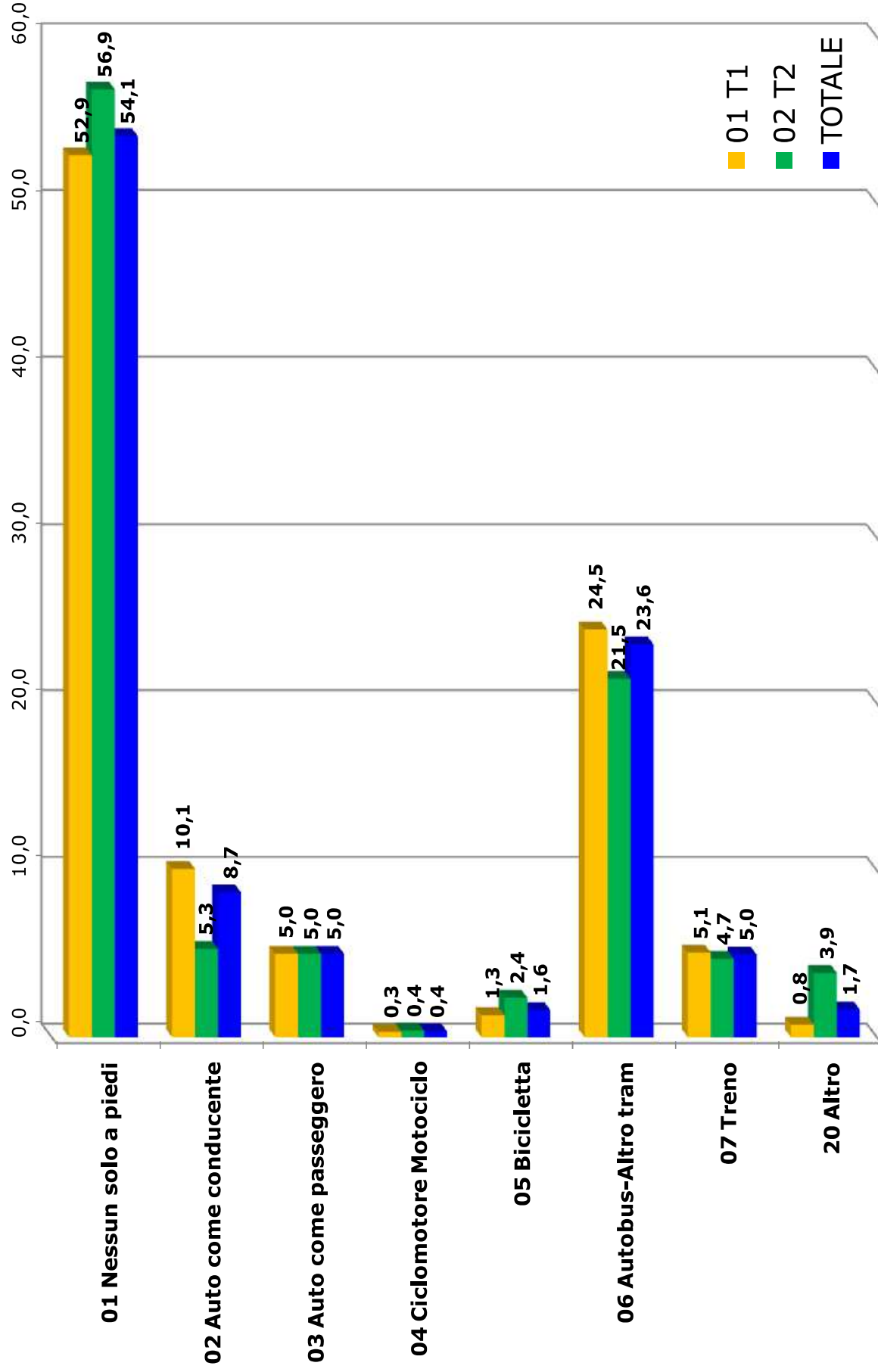


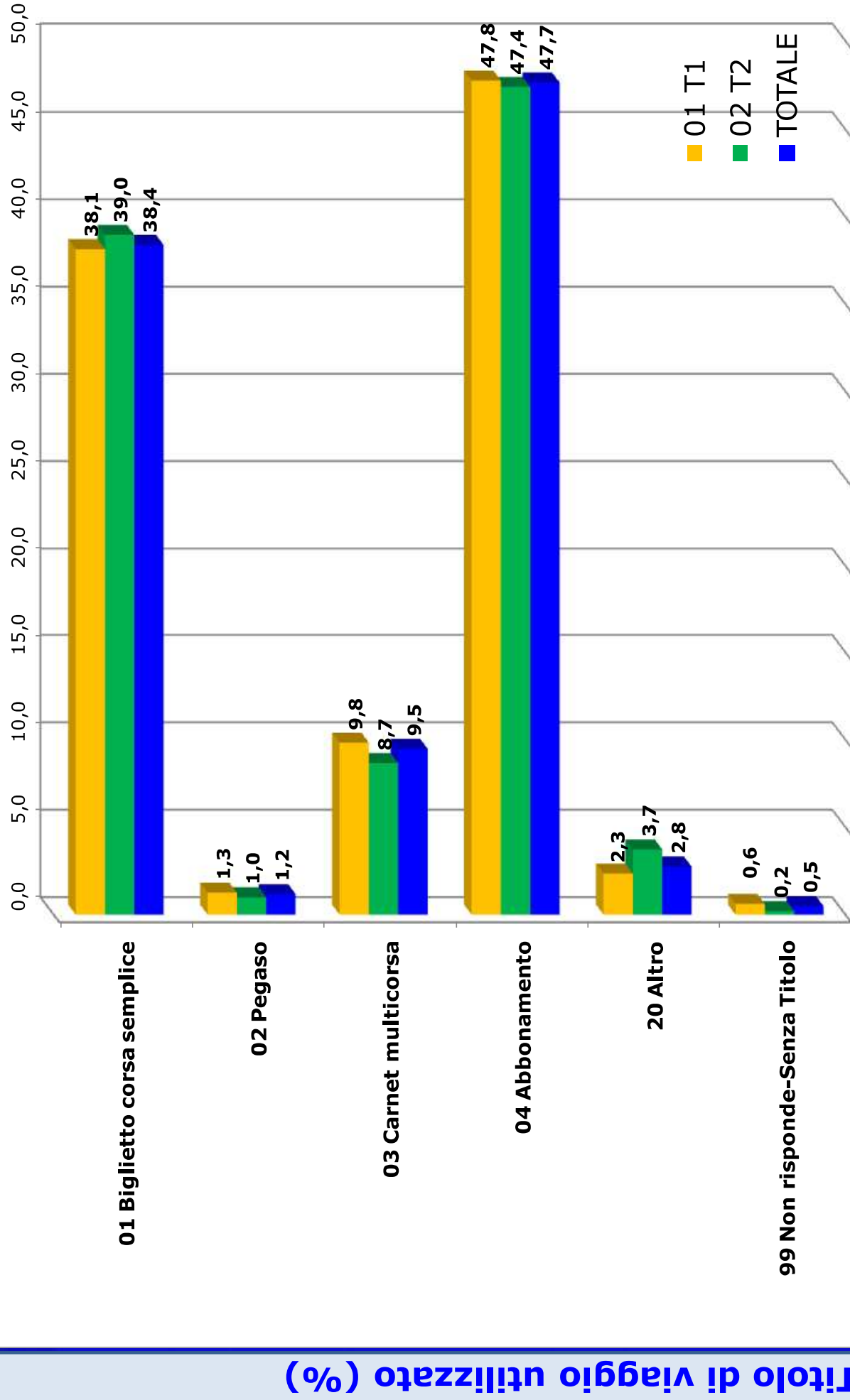
Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



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





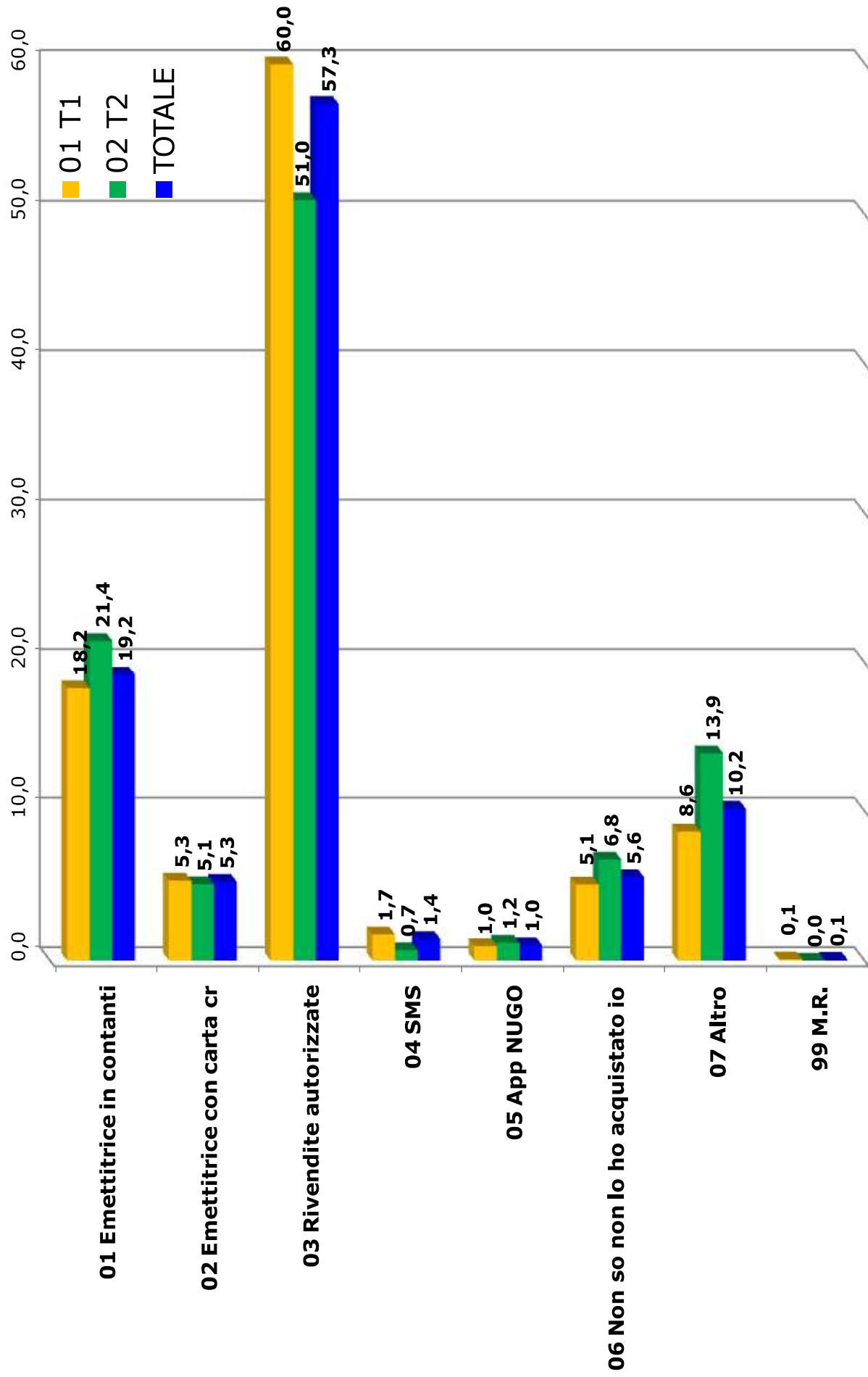
Titolo di viaggio utilizzato (%)

Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



Luogo acquisto del titolo di viaggio utilizzato (%)



Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



LINEA T1

Top 10 Comuni di inizio dello spostamento (%)

COMUNE INIZIO SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
FIRENZE	FI	382.288	69,1
SCANDICCI	FI	75.686	13,7
ROMA	RM	6.214	1,1
BOLOGNA	BO	5.473	1,0
SIENA	SI	4.687	0,8
LASTRA A SIGNA	FI	4.352	0,8
EMPOLI	FI	4.030	0,7
AREZZO	AR	3.897	0,7
PRATO	PO	3.760	0,7
SESTO FIORENTINO	FI	3.707	0,7
ALTRI COMUNI		59.506	10,7
TOTALE		553.599	100,0

Top 10 Comuni di fine dello spostamento (%)

COMUNE FINE SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
FIRENZE	FI	430.446	77,8
SCANDICCI	FI	67.912	12,3
MILANO	MI	7.136	1,3
SESTO FIORENTINO	FI	3.107	0,6
PISA	PI	3.103	0,6
PRATO	PO	2.833	0,5
SIENA	SI	2.370	0,4
PISTOJA	PT	2.362	0,4
EMPOLI	FI	2.317	0,4
ROMA	RM	2.176	0,4
ALTRI COMUNI		29.836	5,4
TOTALE		553.599	100,0

LINEA T2

Top 10 Comuni di inizio dello spostamento (%)

COMUNE INIZIO SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
FIRENZE	FI	194.584	84,3
CAMPI BISENZIO	FI	4.419	1,9
SESTO FIORENTINO	FI	2.594	1,1
SIGNA	FI	2.281	1,0
ROMA	RM	1.753	0,8
REGNO UNITO	EE	1.368	0,6
FRANCIA	EE	1.368	0,6
SIENA	SI	1.368	0,6
FIESOLE	FI	1.368	0,6
AREZZO	AR	1.368	0,6
ALTRI COMUNI		18.415	8,0
TOTALE		230.888	100,0

Top 10 Comuni di fine dello spostamento (%)

COMUNE FINE SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
FIRENZE	FI	202.118	87,5
CAMPI BISENZIO	FI	3.578	1,5
SCANDICCI	FI	2.138	0,9
FRANCIA	EE	1.824	0,8
PRATO	PO	1.824	0,8
PISA	PI	1.824	0,8
GERMANIA	EE	1.753	0,8
MILANO	MI	912	0,4
SPAGNA	EE	912	0,4
PRINCIPATO DI MONACO	EE	912	0,4
ALTRI COMUNI		13.091	5,7
TOTALE		230.888	100,0

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

OD FERMATI SALITA/ FERMATI DISCESA		02 MORGAGNI	03 DALMAZIA	04 PISCANE	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	TOTALE	
01 CAREGGI	463	927																							
02 MORGAGNI				927	3.707	1.390	1.853	927	2.317	13.023	8.245	2.317													
03 DALMAZIA				927	1.713	463	927	463	1.390	4.170	1.853	1.390	463												
04 PISCANE					790		463	786	927	2.966	927	1.390	927												
05 LEOPOLDO								463	927	1.390	1.390	463	463												
06 MURATORI									927	3.566	1.390	927	463												
07 STATUTO										927	1.717	463													
08 STROZZI										786	927	463	463												
09 FORTEZZA										463	927	463	1.390												
10 VALFONDA													463	927											
11 ALAMANNI												790	1.253	2.180											
12 LEOPOLDA													1.253	2.180											
13 CASCINE														786	1.390	927	1.853								
14 PAOLO UCCELLO																									
15 SANSOVINO																									
16 BATONI																									
17 TALENTI																									
18 FEDERIGA																									
19 ARCIPRESSI																									
20 NENNI TORREGALLI																									
21 ALDO MORO																									
22 RESISTENZA																									
23 DE ANDRE																									
TOTALE	463	927	1.853	6.210	1.853	1.853	3.244	3.103	6.487	27.292	15.985	6.350	4.497	5.424	6.673	10.521	9.731	15.985	6.814	22.617	3.244	40.749	17.106	55.013	
TOTALE	55.280																								
	15.477																								
	17.380																								
	4.497																								
	11.307																								
	4.493																								
	4.820																								
	7.414																								
	6.350																								
	31.979																								
	66.423																								
	15.063																								
	1.853																								
	5.750																								
	2.317																								
	4.170																								
	3.244																								
	5.283																								
	3.107																								
	2.039																								
	0																								
	3.107																								
	790																								
	272.142																								

MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK LINEA T1 DIREZIONE CAREGGI

OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA		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 EMANUELE **	23 MORGAGNI	TOTALE	
FERMATATA DISCESA		790	463	463	790	790	463	463	2.180	927	927	927	927	927	927	927	927	927	927	927	927	927	927	927	927
01 VILLA COSTANZA																									
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 EMANUELE **																									
23 MORGAGNI																									
24 CAREGGI																									
TOTALE		0	790	463	4.220	1.717	3.707	2.180	3.570	1.853	5.746	790	14.603	95.617	24.706	6.673	3.570	4.030	3.707	7.604	4.170	26.688	19.970	45.082	

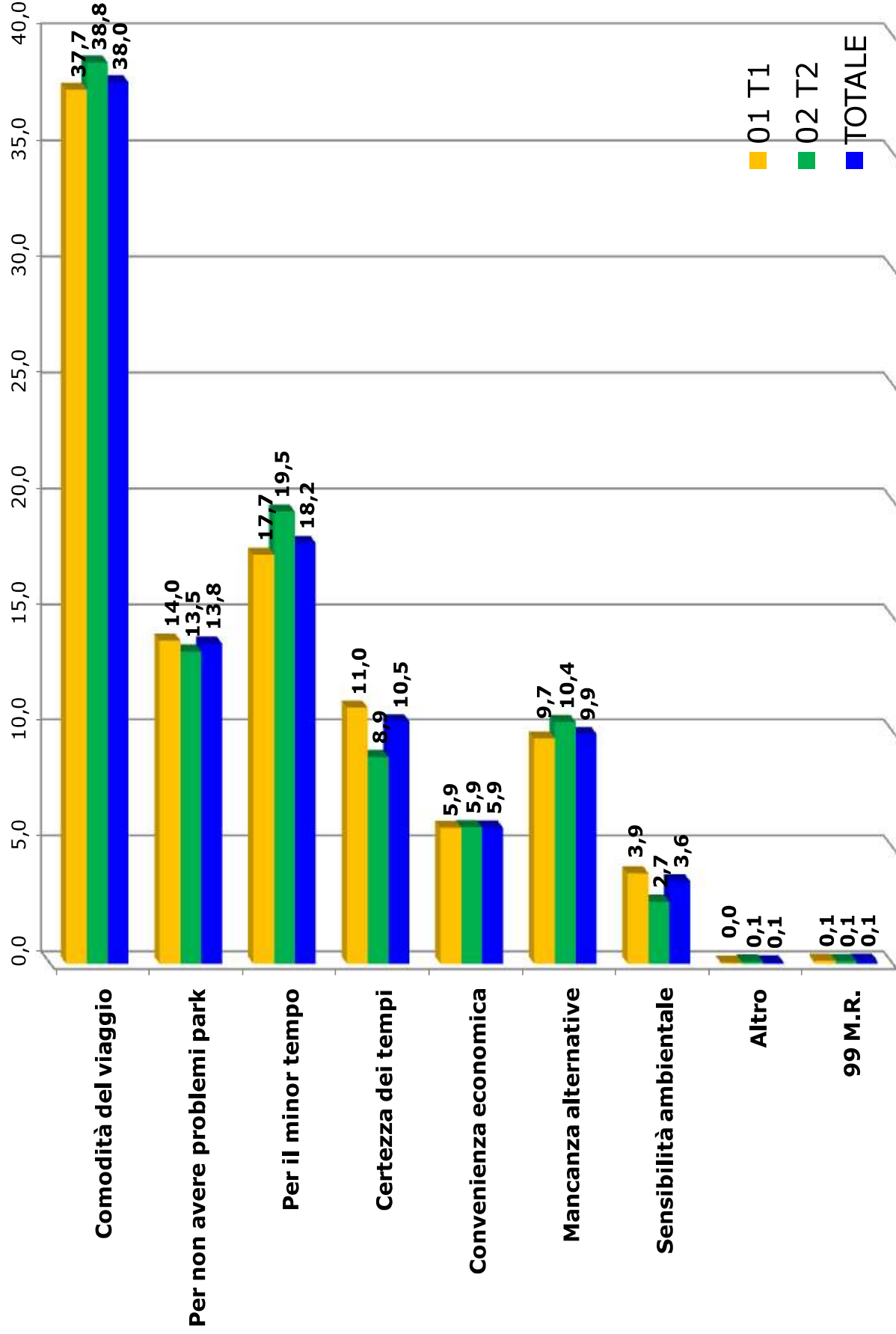
MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK LINEA T2 DIREZIONE UNITA'

		FERMATA DISCESA												
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	
01 AEROPORTO		990		456		1.753	1.297	912	1.368	1.297	912	912	7.831	24.434
02 GUIDONI					456	2.281	2.523	912			456	5.716	10.729	23.072
03 PALAZZI ROSSI					456	912	385	605	456		605	4.881	8.969	17.269
04 TORRE DEGLI AGLI						456	456	456			385	2.963	5.023	9.739
05 REGIONE TOSCANA						385	841	456	456	912	456	3.199	3.726	10.432
06 SAN DONATO							385			912	456	6.540	4.567	12.861
07 BUONSIGNORI												1.368	4.732	6.101
08 PONTE ALLASSE												1.517	2.885	4.402
09 REDI												1.368	456	1.824
10 BELFIORE												1.297	456	1.753
11 ROSSELLI													456	456
12 ALAMANNI														0
TOTALE		990	0	456	912	5.787	5.887	3.341	2.281	3.122	3.270	36.466	49.831	112.343
TOTALE														0

MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK LINEA T2 DIREZIONE AEROPORTO

		FERMATA DISCESA														
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			
01 UNITA		456		2.885		1.061	4.260	7.074	2.665	6.249	5.479	7.678	3.193	41.000		
02 ALAMANNI					1.824	912	3.122	9.727	912	9.051	2.814	4.638	9.513	42.513		
03 ROSSELLI							385	385	1.517	456	456		456	3.655		
04 BELFIORE							770	1.368	1.682	456	605	912	1.297	7.090		
05 REDI									456	456			1.368	2.281		
06 PONTE ALLASSE								1.753	385	912		1.368	456	4.875		
07 BUONSIGNORI								456	456	912	1.902	841	385	4.952		
08 SAN DONATO										1.226	1.297	1.517	2.209	6.249		
09 REGIONE TOSCANA											456	912	1.368	2.737		
10 TORRE DEGLI AGLI											456	456	1.368	2.281		
11 PALAZZI ROSSI													456	456		
12 GUIDONI													456	456		
TOTALE		456	0	2.885	1.824	1.973	8.536	20.763	8.074	19.719	13.465	18.323	22.526	118.545		
TOTALE																

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

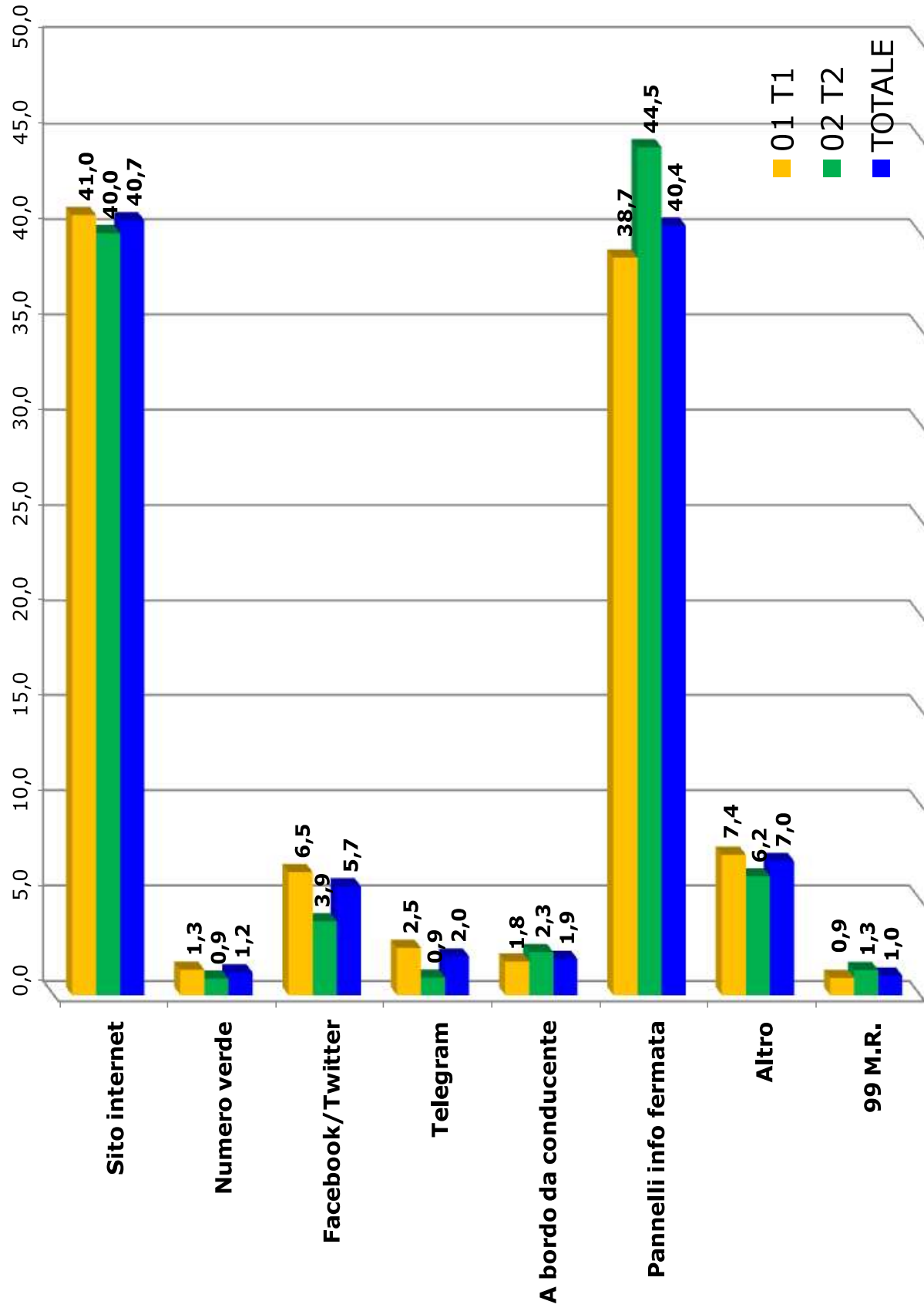


Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



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

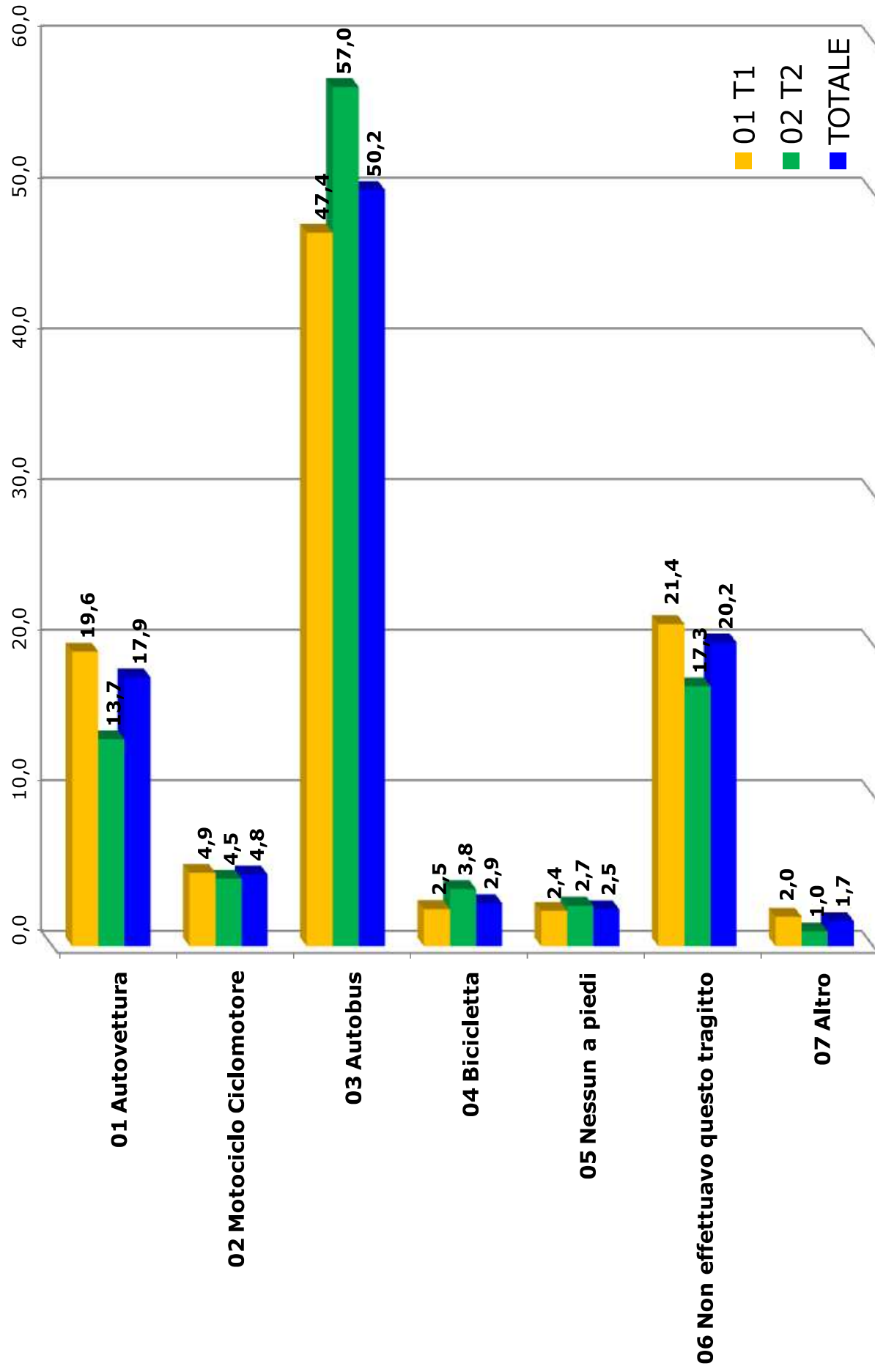


Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



Prima della tramvia che mezzo utilizzava? (%)



Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



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

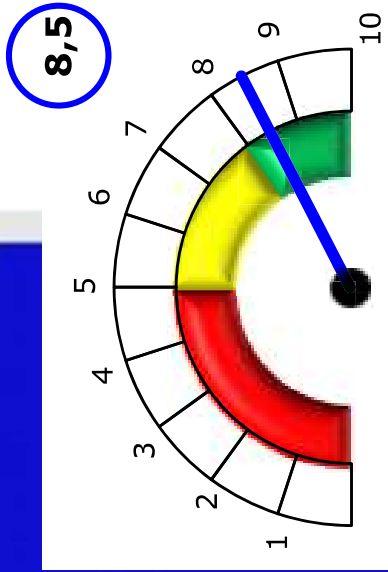
Inoltre, per ciascun fattore è stata calcolata la percentuale di clienti **ipercritici**, quanti hanno espresso un **voto** ≤ 3 , e di clienti **entusiasti**, quanti hanno espresso un **voto** ≥ 9

entusiasti

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

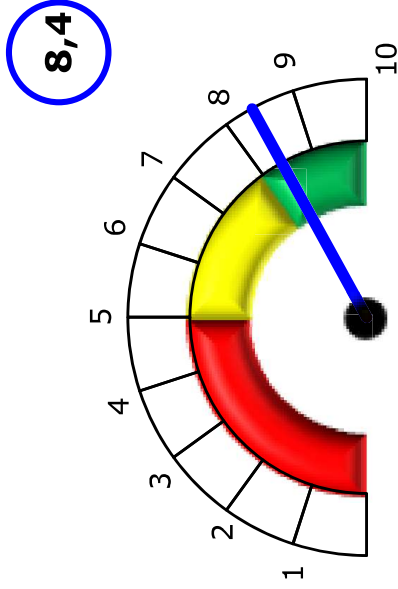
qual / met RO (C)
qualità percepita in sintesi

Totale

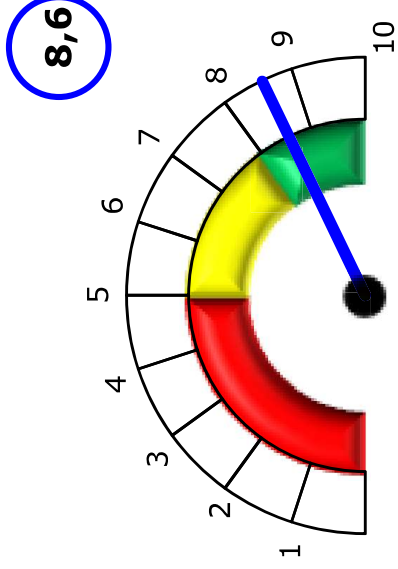


Voto medio

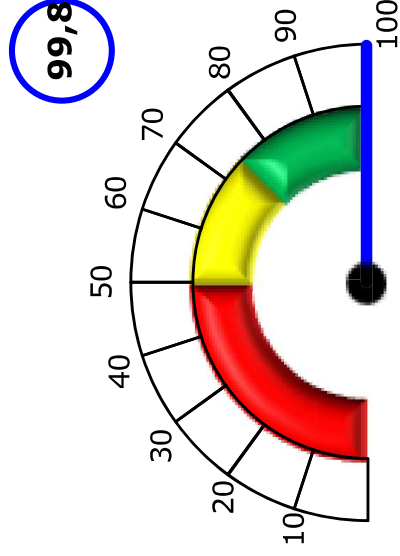
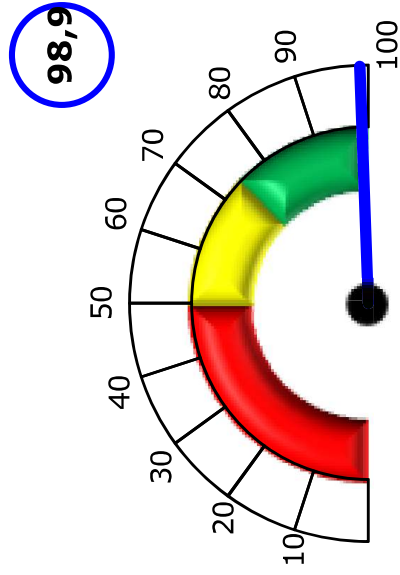
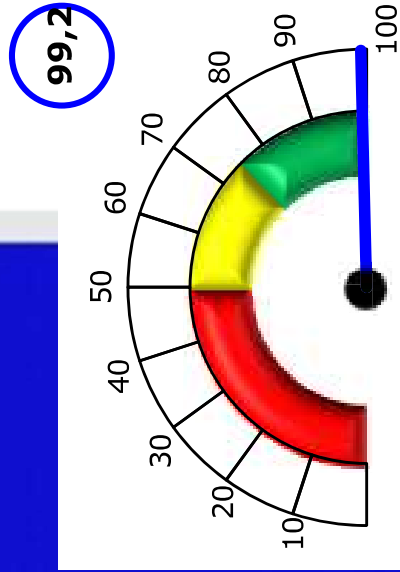
Linea T1



Linea T2

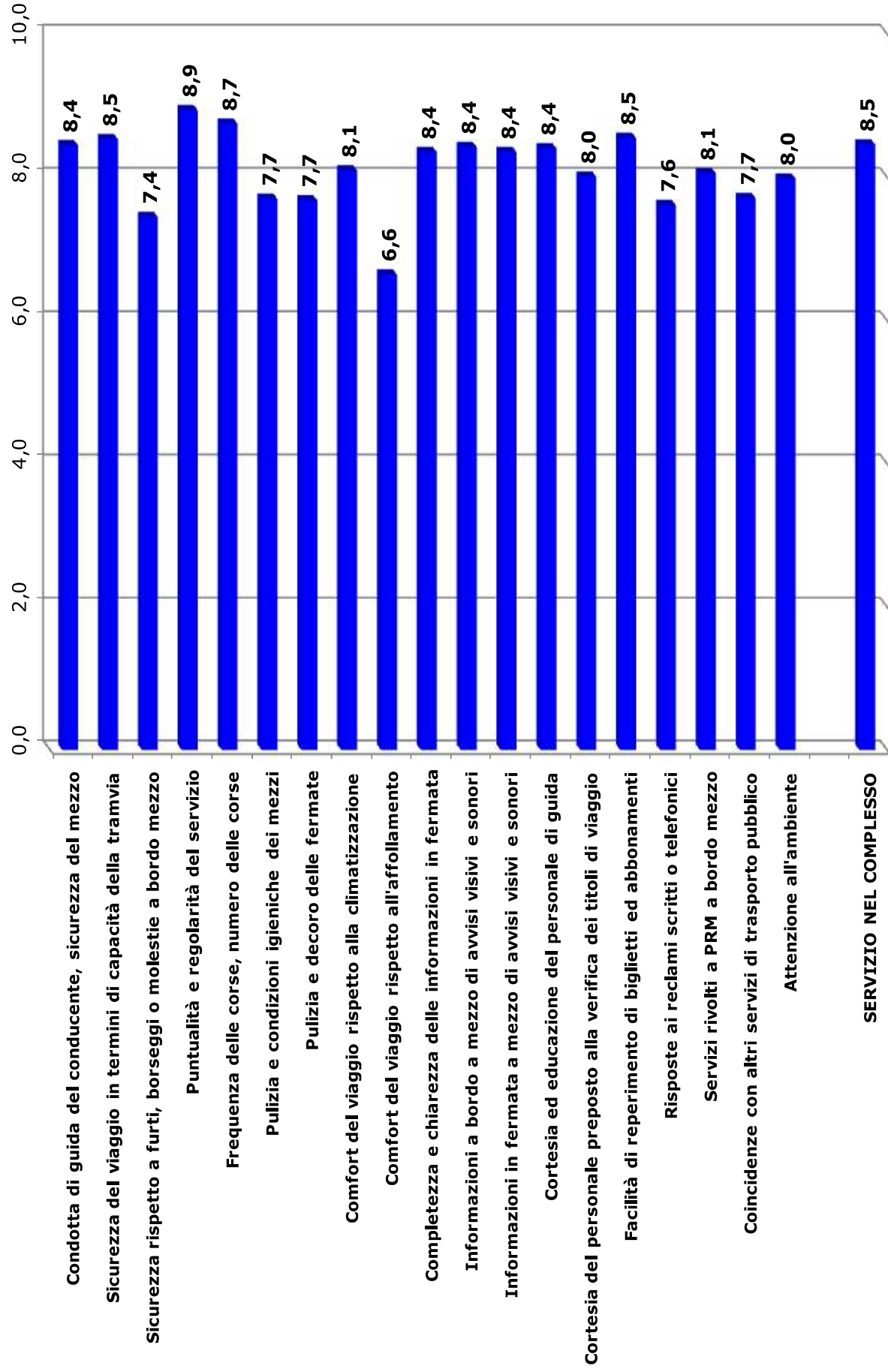


% Soddisfatti



Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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

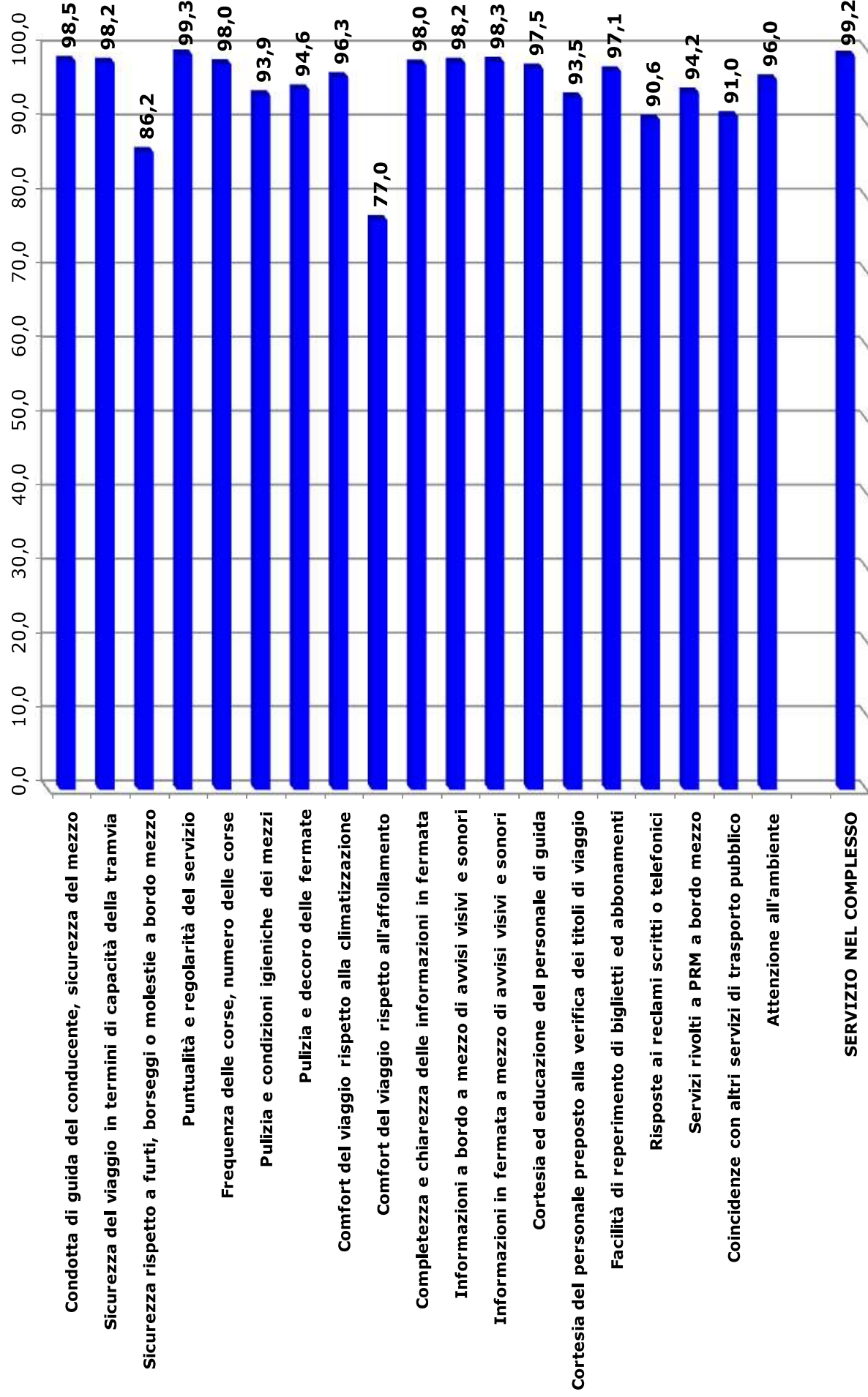


Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



I fattori di qualità, % soddisfatti (voto IV)
Servizio tramviario nel complesso

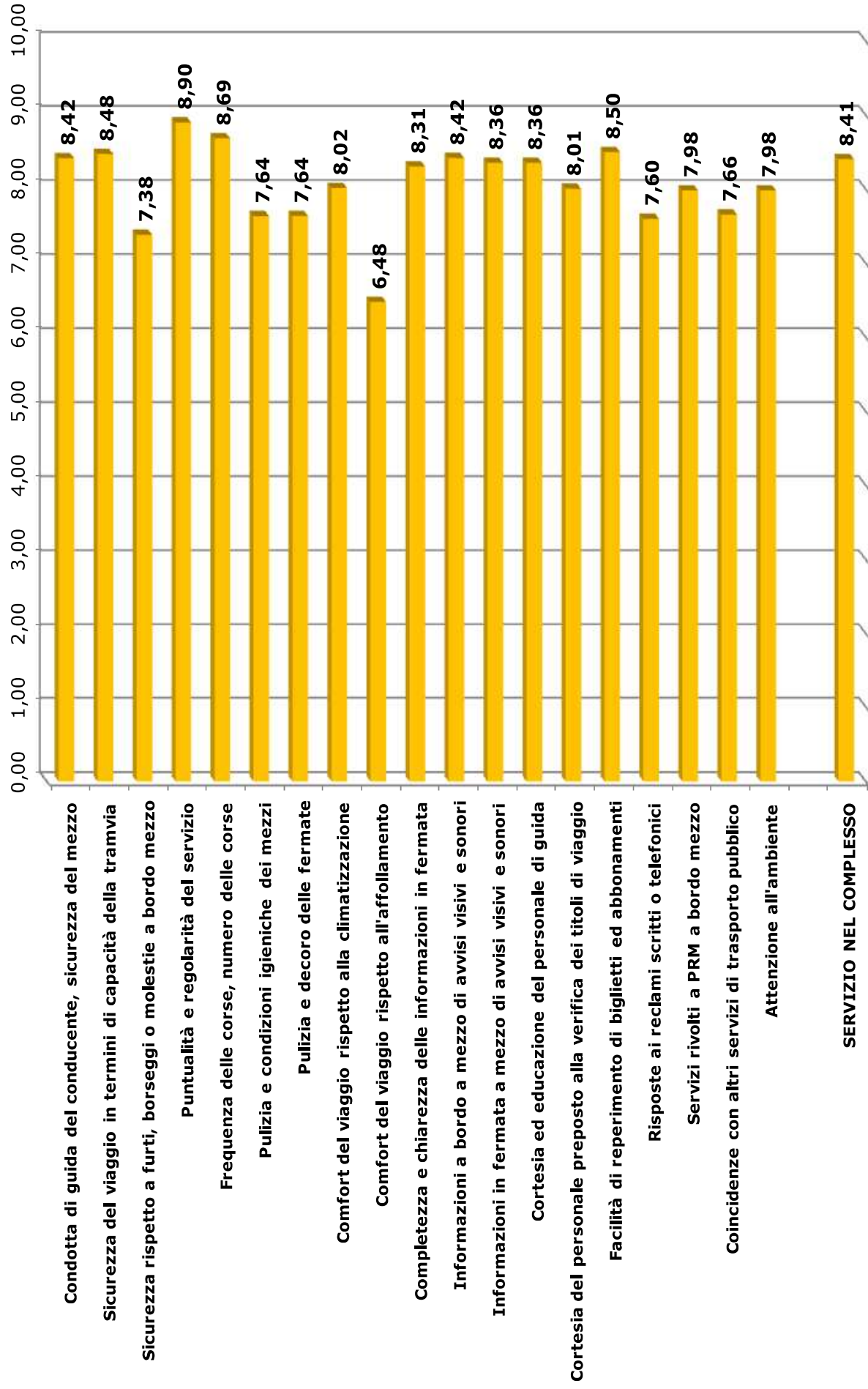


Base: 1.584 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 02/2020



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

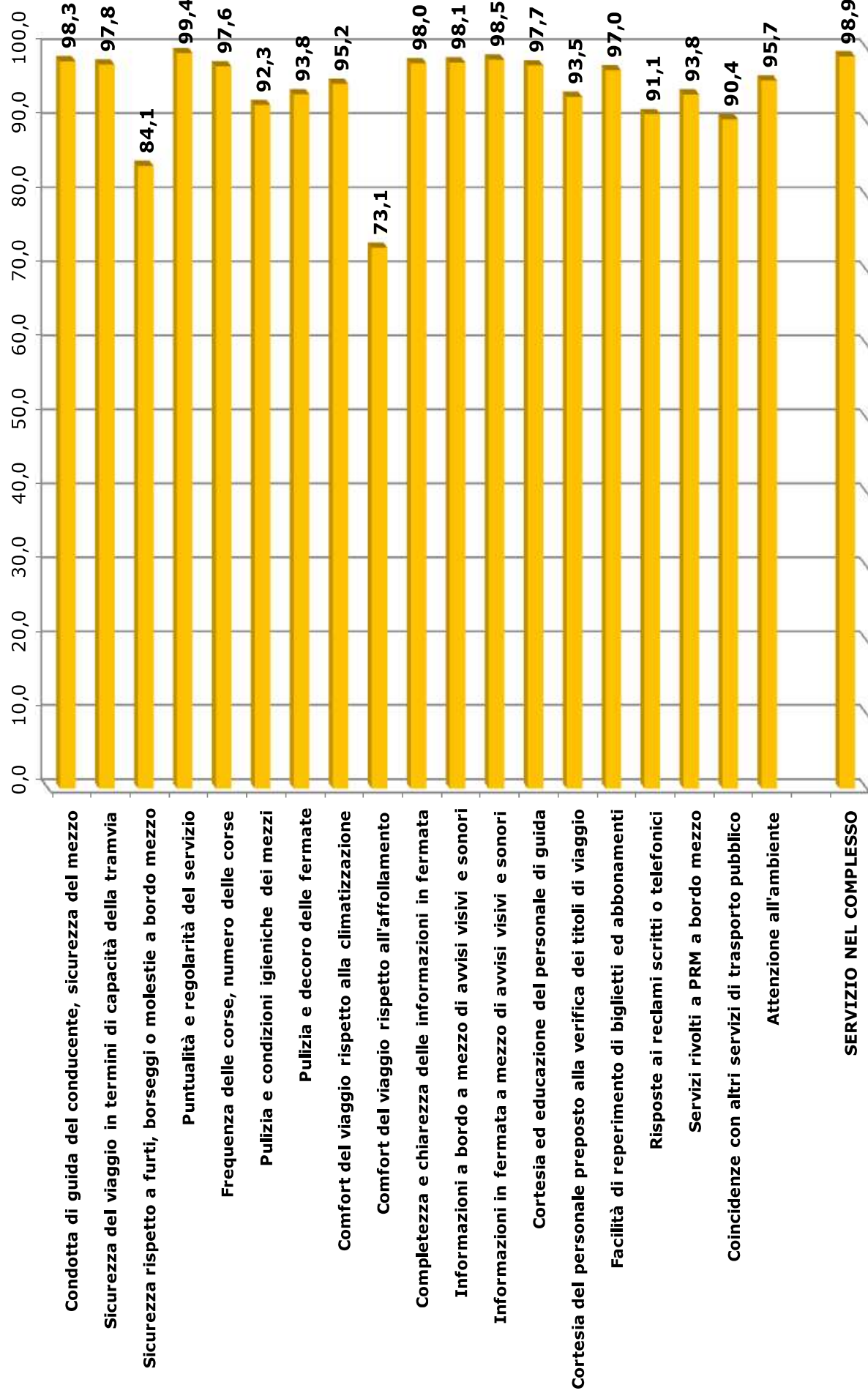


Base: 1.079 interviste ponderate universo

Campagna 02/2020



I fattori di qualità, % soddisfatti (voto 16)
LINEA T1

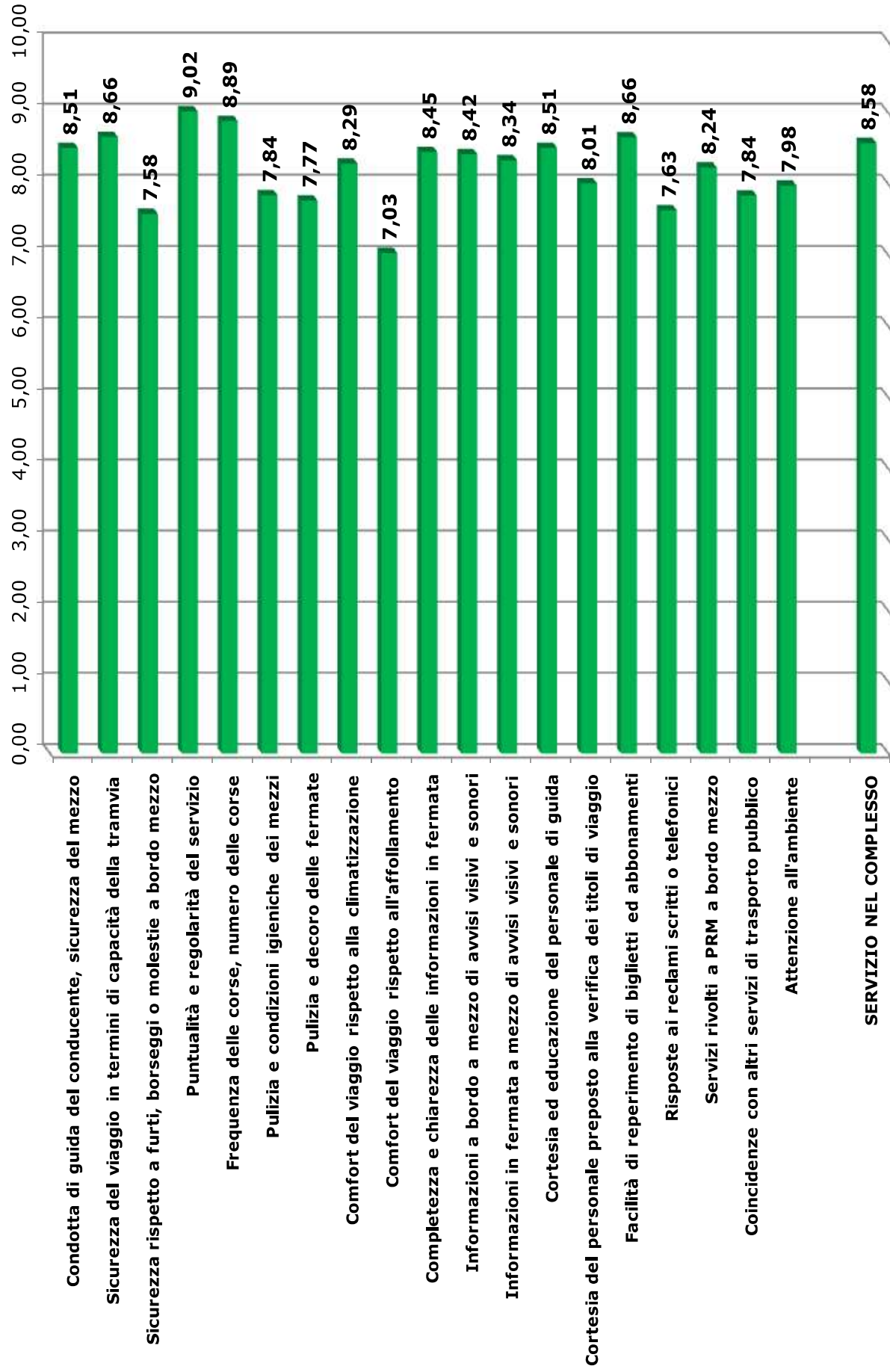


Base: 1.079 interviste ponderate universo

Campagna 02/2020



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

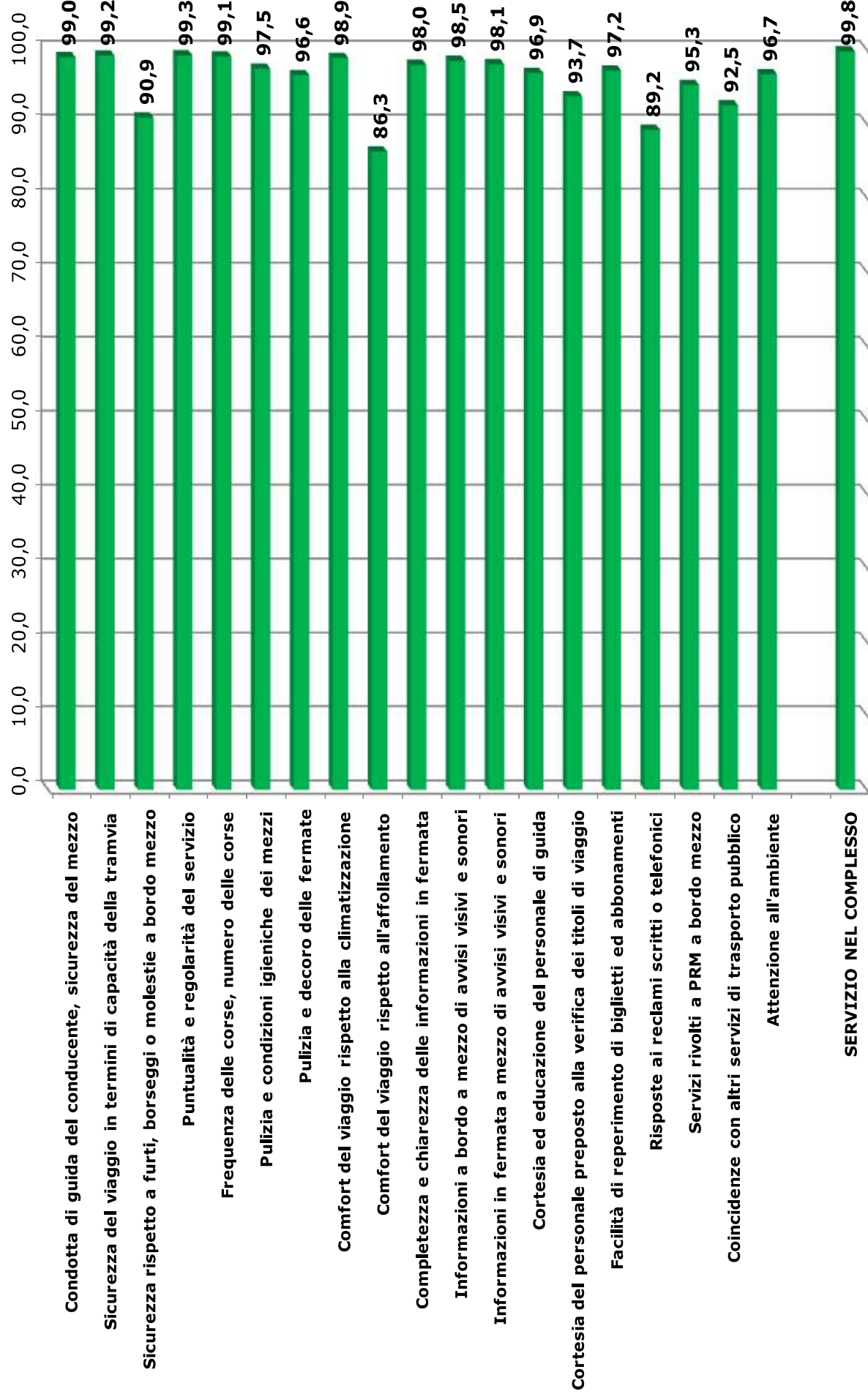


Base: 505 interviste ponderate universo

Campagna 02/2020



I fattori di qualità, % soddisfatti (voto 1/6)
LINEA T2



Base: 505 interviste ponderate universo

Campagna 02/2020



ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti V. ≥ 6	% Ipercritici V. ≤ 3	% Entusiasti V. ≥ 9
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,4	98,5	0,3	45,9
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	8,5	98,2	0,4	50,6
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	7,4	86,2	3,7	28,3
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,9	99,3	0,2	66,0
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,7	98,0	0,4	61,3
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,7	93,9	1,2	24,9
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,7	94,6	1,0	23,3
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	8,1	96,3	0,4	35,2
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,6	77,0	4,6	11,9
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,4	98,0	0,2	41,7
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,4	98,2	0,4	43,8
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,4	98,3	0,3	40,7
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	8,4	97,5	0,4	46,6
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	8,0	93,5	2,0	36,8
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,5	97,1	0,3	52,7
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	7,6	90,6	3,6	22,7
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	8,1	94,2	0,9	35,8
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,7	91,0	2,1	29,0
B19	Attenzione all'ambiente	8,0	96,0	0,6	32,9
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,5	99,2	0,4	46,1

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	8,42	98,3	0,5	44,9
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	8,48	97,8	0,5	49,0
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	7,38	84,1	4,9	29,2
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,90	99,4	0,3	64,5
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,69	97,6	0,5	59,9
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,64	92,3	1,6	24,9
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,64	93,8	1,4	22,7
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	8,02	95,2	0,6	33,7
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,48	73,1	5,6	11,0
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,31	98,0	0,2	39,6
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,42	98,1	0,4	43,3
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,36	98,5	0,3	40,6
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	8,36	97,7	0,3	45,0
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	8,01	93,5	2,3	36,2
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,50	97,0	0,3	50,7
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	7,60	91,1	3,6	20,4
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,98	93,8	1,1	33,3
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,66	90,4	2,1	28,3
B19	Attenzione all'ambiente	7,98	95,7	0,4	32,9
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,41	98,9	0,6	44,9

Linea T1

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	99,0	0,0	48,0
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	8,66	99,2	0,2	54,3
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	7,58	90,9	1,1	26,2
B04	puntualità e regolarità del servizio	9,02	99,3	0,0	69,8
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,89	99,1	0,3	64,8
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,84	97,5	0,2	24,9
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,77	96,6	0,2	24,7
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	8,29	98,9	0,0	39,0
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	7,03	86,3	2,3	14,1
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,45	98,0	0,4	46,5
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,42	98,5	0,3	44,9
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,34	98,1	0,4	41,0
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	8,51	96,9	0,6	50,1
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	8,01	93,7	1,4	38,3
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,66	97,2	0,4	57,4
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	7,63	89,2	3,6	28,2
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	8,24	95,3	0,4	42,3
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,84	92,5	2,0	30,7
B19	Attenzione all'ambiente	7,98	96,7	1,0	33,0
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,58	99,8	0,2	48,8