

Customer satisfaction 2016

Sintesi Indagine

Linea T1 Firenze - Scandicci



Scheda della ricerca

Grandezza campione	550
Metodo di rilevazione	interviste dirette a bordo dei convogli ed in fermata
Periodo di rilevazione	1 - 14 febbraio 2016
	<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.

A cura di: Servizi Rilevazioni Statistiche di Marco Lazzerini

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** Intervistatore: _____ Scheda nr. «**scheda**»

Orario Corsa: _____ Tram: _____ Data: _____ Pioggia: _____

Sesso Maschile Sesso Femminile

A – Qual è la sua professione? **B – Età dell'intervistato**

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Studente | <input type="checkbox"/> Meno di 18 |
| <input type="checkbox"/> Lavoratore Dipendente | <input type="checkbox"/> Fra 18 e 35 |
| <input type="checkbox"/> Lavoratore Autonomo | <input type="checkbox"/> Fra 36 e 50 |
| <input type="checkbox"/> Casalinga / Pensionato | <input type="checkbox"/> Fra 51 e 65 |
| <input type="checkbox"/> Altro | <input type="checkbox"/> Oltre 65 |

C – Titoli di Viaggio **D – Frequenza di Viaggio**

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Biglietto | <input type="checkbox"/> Numero di volte la settimana: |
| <input type="checkbox"/> Pegaso | <input type="checkbox"/> Altra risposta: |
| <input type="checkbox"/> Carta Agile | |
| <input type="checkbox"/> Abbonamento | |
| <input type="checkbox"/> SMS | |

E – Origine/Destinazione del Viaggio **F – Origine/Destinazione del Viaggio in Tramvia**

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Comune di Origine: | <input type="checkbox"/> Fermata di salita: |
| <input type="checkbox"/> Comune di Destinazione: | <input type="checkbox"/> Fermata di discesa: |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Mezzo per raggiungere la fermata: |

G – Per quale motivo utilizza la tramvia? **H – Dove si reca con il tram?**

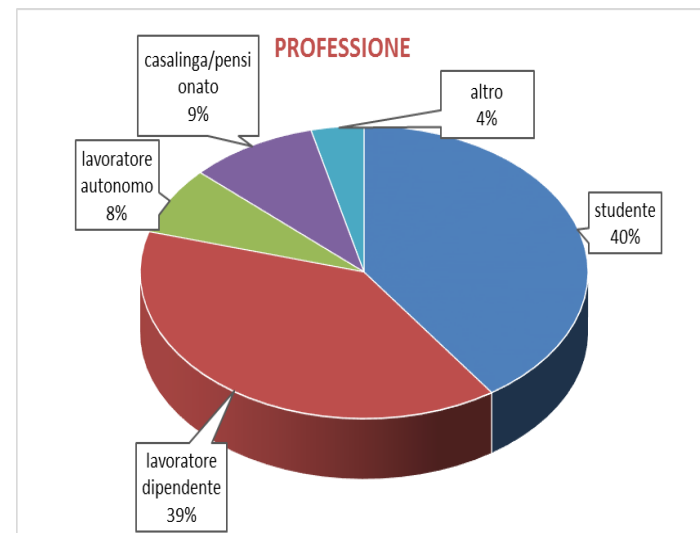
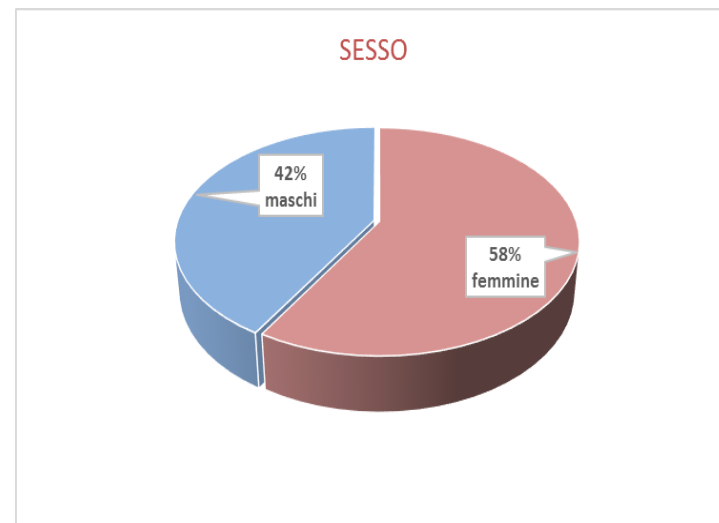
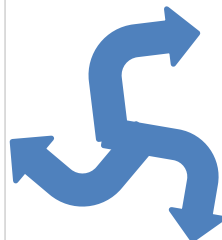
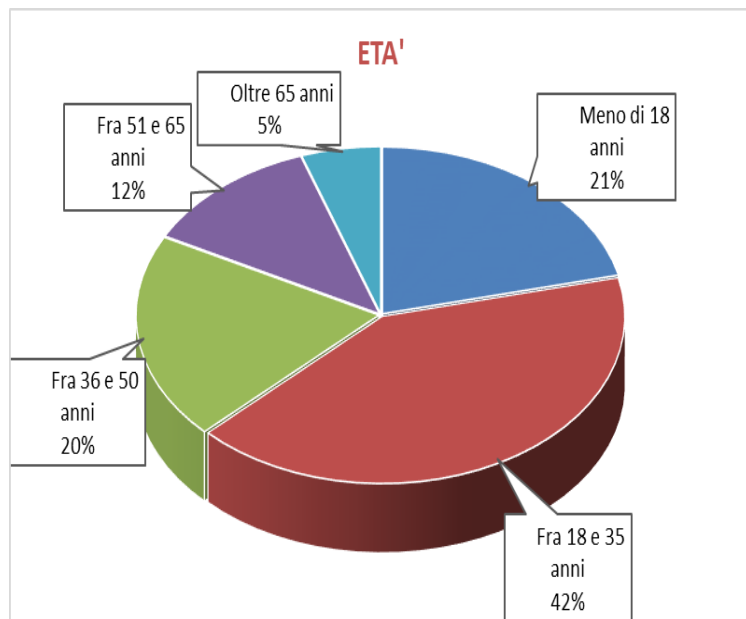
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Comodità (velocità, parcheggio, comfort) | <input type="checkbox"/> Scuola / Università |
| <input type="checkbox"/> Affidabilità (certezza dei tempi) | <input type="checkbox"/> Lavoro |
| <input type="checkbox"/> Convenienza Economica | <input type="checkbox"/> Acquisti / Commissioni |
| <input type="checkbox"/> Mancanza di alternative | <input type="checkbox"/> Turismo |
| <input type="checkbox"/> Altro: | <input type="checkbox"/> Altro: |

I – Quale mezzo utilizzava prima della tramvia?

- Auto privata
- Moto/Ciclomotore
- Autobus
- Bicicletta
- A piedi
- Non effettuava questo tragitto
- Altro:

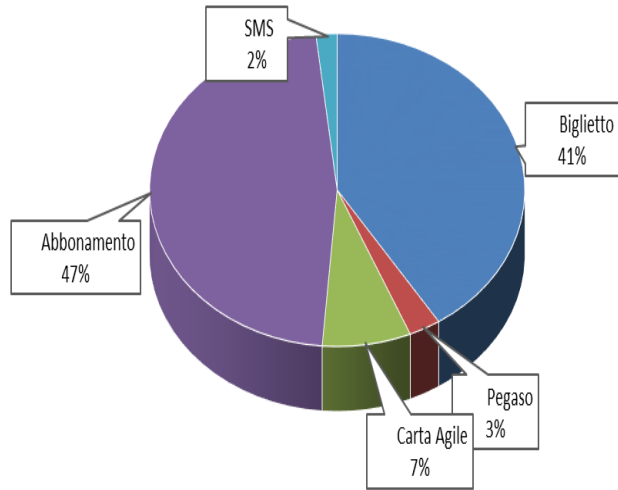
N.	FATTORI	VOTO
1	FATTORE SICUREZZA	
1.1	Sicurezza del viaggio (capacità dell'autista)	
1.2	Sicurezza del viaggio (capacità della tramvia)	
1.3	Sicurezza dal rischio di furti o aggressioni	
2	FATTORE REGOLARITA' DEL SERVIZIO	
2.1	Puntualità del servizio	
3	FATTORE PULIZIA	
3.1	Pulizia dei mezzi	
3.2	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 carrozzine, 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:	

I parte: descrizione del campione

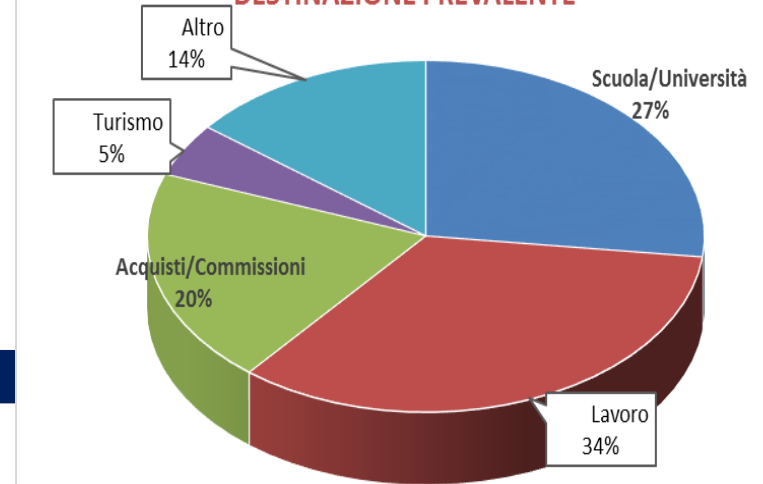


I parte: caratteristiche del campione

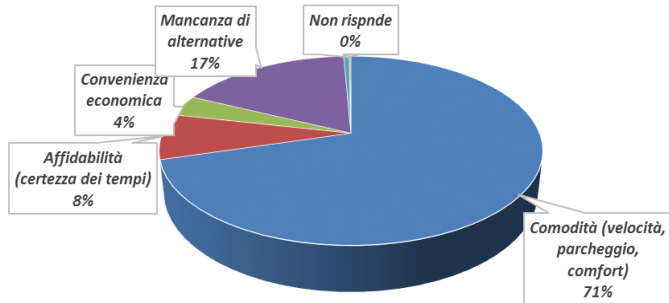
TITOLO DI VIAGGIO



DESTINAZIONE PREVALENTE

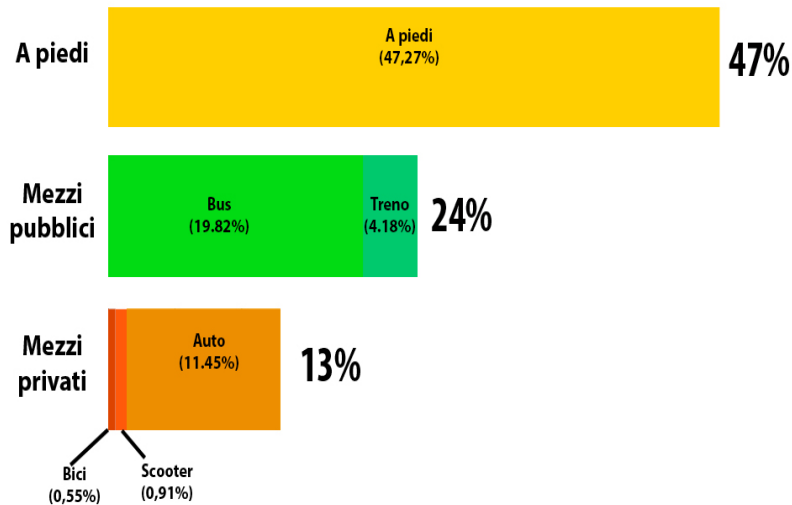


MOTIVO DI SCELTA DELLA TRAMVIA

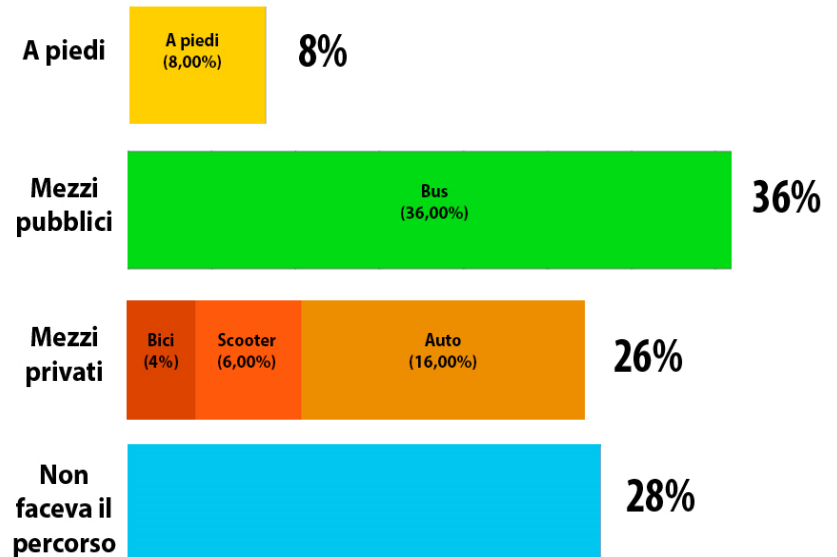


I parte: caratteristiche del campione

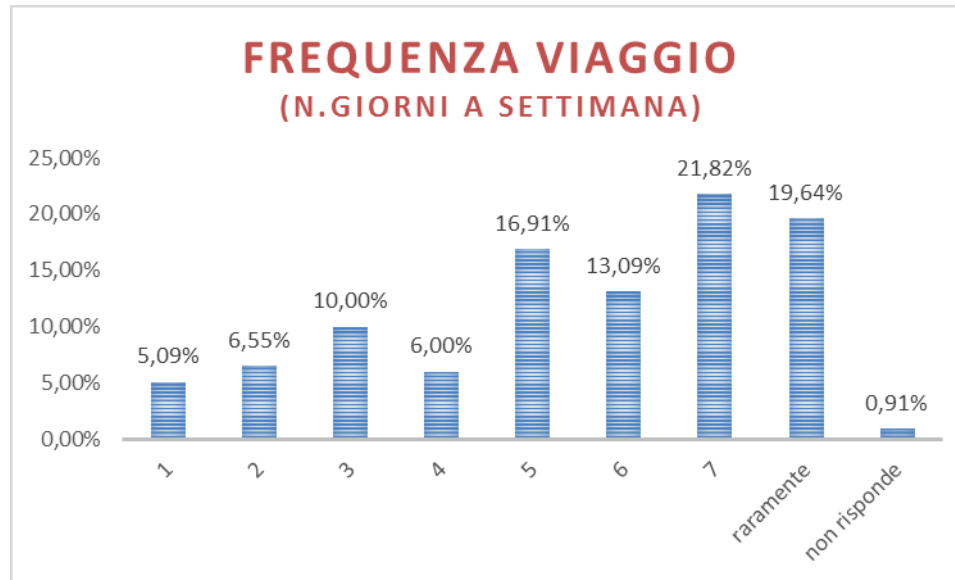
Mezzo per raggiungere la fermata



Mezzo utilizzato prima della Tramvia



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

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 (<i>web e n.verde</i>)	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 <i>reperimento titoli di viaggio</i>	9.1
	qualità <i>risposte a reclami (scritti o telefonici, se presentati)</i>	9.2
10 Integrazione modale	livello di <i>coincidenza/corrispondenza con altri mezzi di trasporto</i> (<i>urbano/extraurbano, treno,...</i>)	10
11 Attenzione all'ambiente	attività <i>aziendale per la riduzione dell'inquinamento</i> (<i>rumore, impatto visivo</i>)	11

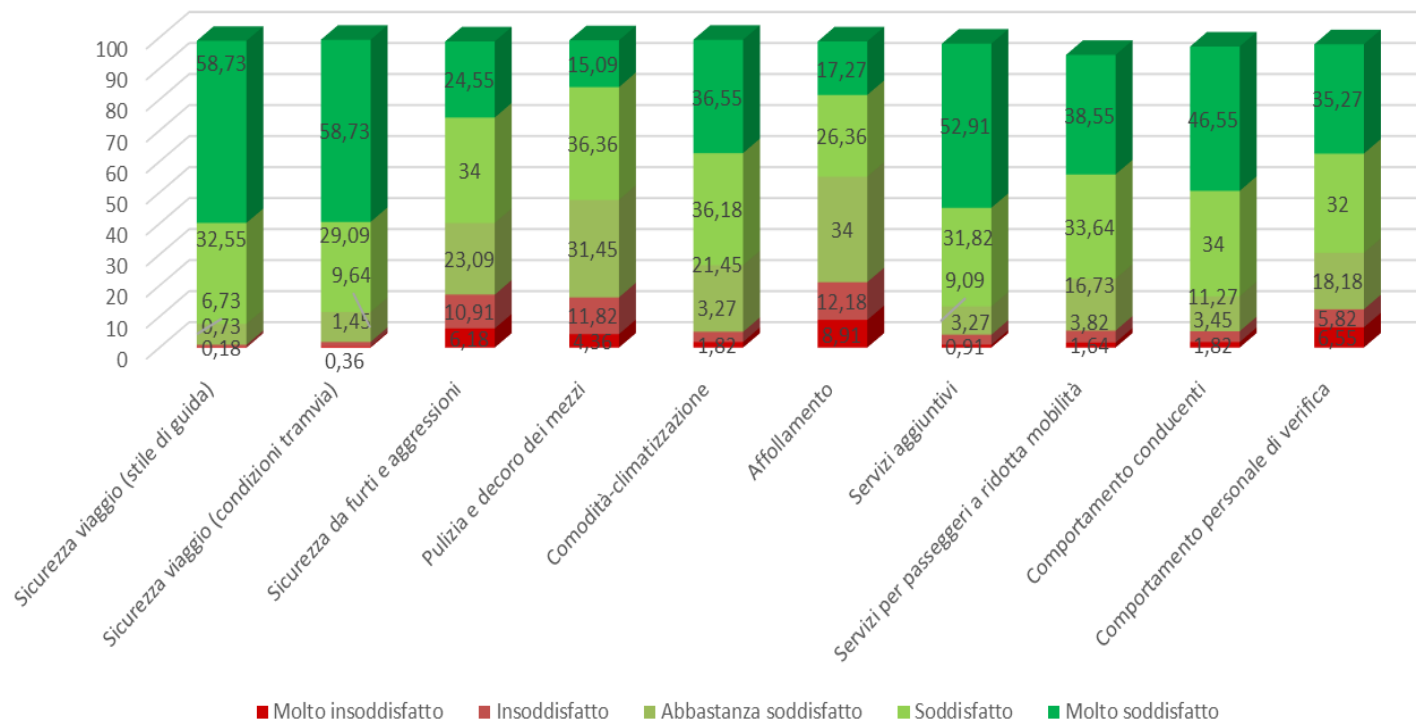
Il parte: fattori della qualità

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)	0,18	0,73	6,73	32,55	58,73	1,09
1	Sicurezza viaggio (condizioni tramvia)	0,36	1,45	9,64	29,09	58,73	0,73
1	Sicurezza da furti e aggressioni	6,18	10,91	23,09	34	24,55	1,27
3	Pulizia e decoro dei mezzi	4,36	11,82	31,45	36,36	15,09	0,91
4	Comodità-climatizzazione	1,82	3,27	21,45	36,18	36,55	0,73
4	Affollamento	8,91	12,18	34	26,36	17,27	1,27
5	Servizi aggiuntivi	0,91	3,27	9,09	31,82	52,91	2
6	Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	1,64	3,82	16,73	33,64	38,55	5,64
8	Comportamento conducenti	1,82	3,45	11,27	34	46,55	2,91
8	Comportamento personale di verifica	6,55	5,82	18,18	32	35,27	2,18

Il parte: fattori della qualità

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

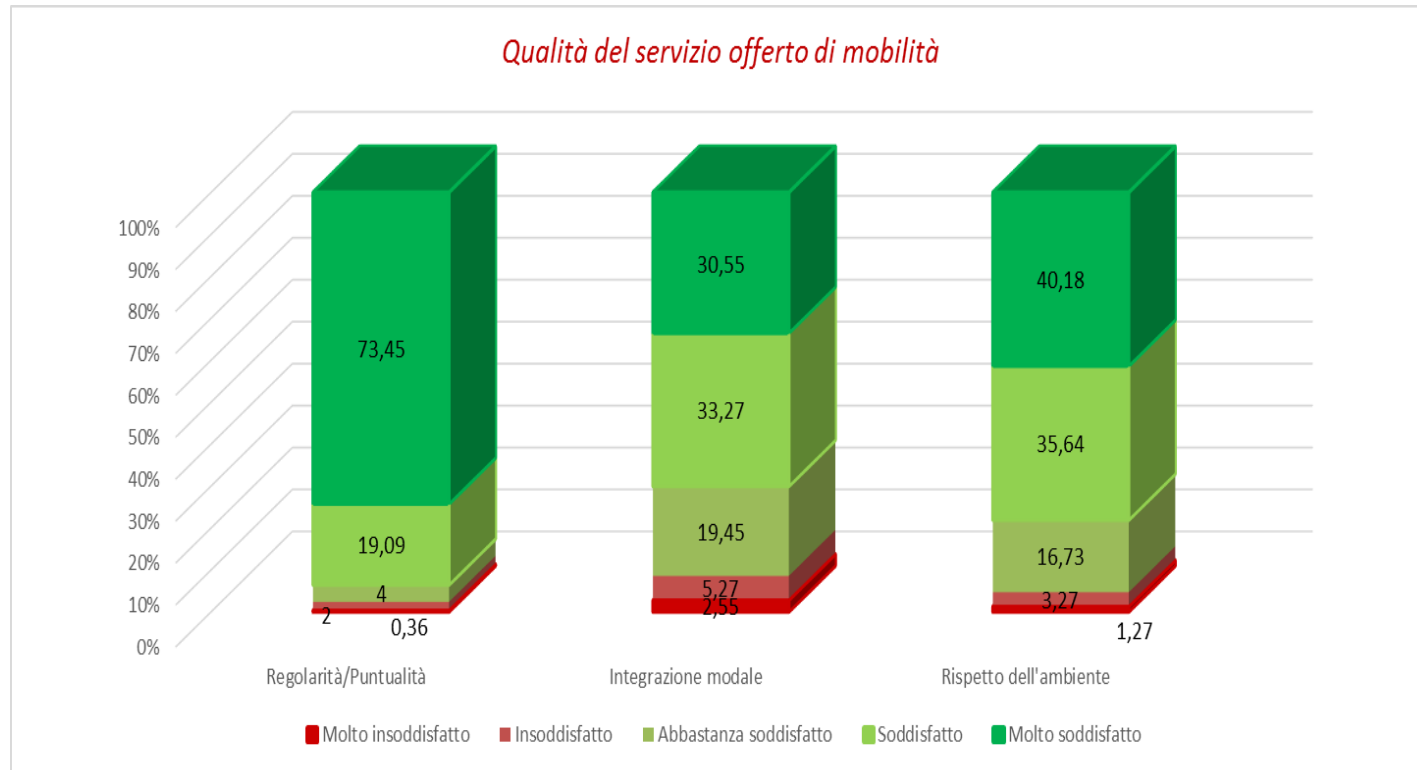


Il parte: fattori della qualità

SERVIZIO DI MOBILITA'

rif.to fattori carta servizi	DOMANDE	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non sa/non risponde
2	Regolarità/Puntualità	0,36	2	4	19,09	73,45	1,09
10	Integrazione modale	2,55	5,27	19,45	33,27	30,55	8,91
11	Rispetto dell'ambiente	1,27	3,27	16,73	35,64	40,18	2,91

Il parte: fattori della qualità



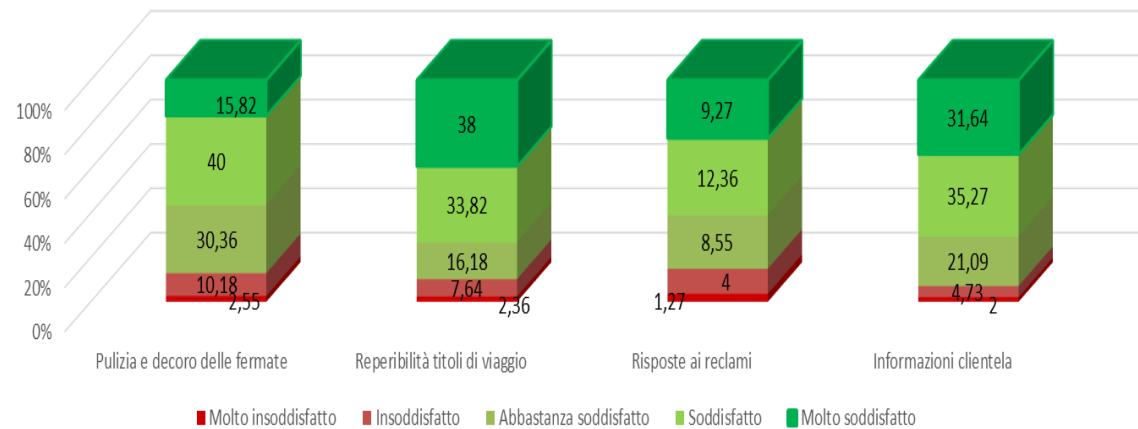
Il parte: fattori del la qualità

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

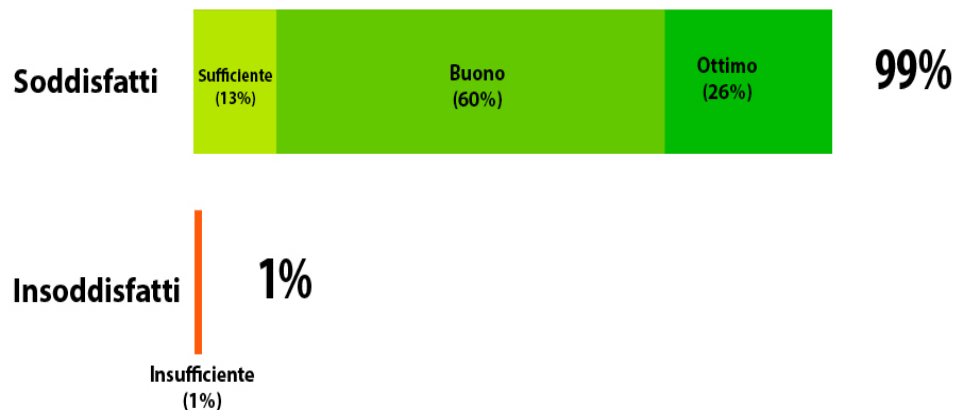
Il parte: fattori della qualità

Qualità dei servizi a terra



Valutazione complessiva

Valutazione complessiva



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	13,15	31,88	47,34	92,37
2- Regolarità del servizio	4	19,09	73,45	96,54
3- Pulizia e condizioni igieniche	30,91	38,18	15,46	84,54
4- Comfort del viaggio	27,73	31,27	26,91	85,91
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	9,09	31,82	52,91	93,82
6- Servizi per disabili	16,73	33,64	38,55	88,92
7- Informazioni alla clientela	21,09	35,27	31,64	88,00
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	14,73	33,00	40,91	88,64
9- Livello di servizio commerciale e front - office	12,37	23,09	23,64	59,09
10 - Integrazione modale	19,45	33,27	30,55	83,27
11 - Attenzione all'ambiente	16,73	35,64	40,18	92,55

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	2,24	4,36	6,60
2- Regolarità del servizio	0,36	2	2,36
3- Pulizia e condizioni igieniche	3,46	11,00	14,46
4- Comfort del viaggio	5,37	7,73	13,09
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	0,91	3,27	4,18
6- Servizi per disabili	1,64	3,82	5,46
7- Informazioni alla clientela	2,00	4,73	6,73
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	4,19	4,64	8,82
9- Livello di servizio commerciale e front - office	1,82	5,82	7,64
10 - Integrazione modale	2,55	5,27	7,82
11 - Attenzione all'ambiente	1,27	3,27	4,54



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	13,15	31,88	47,34	92,37	2,24	4,36	6,60	1,03
2- Regolarità del servizio	4,00	19,09	73,45	96,54	0,36	2,00	2,36	1,09
3- Pulizia e condizioni igieniche	30,91	38,18	15,46	84,54	3,46	11,00	14,46	1,00
4- Comfort del viaggio	27,73	31,27	26,91	85,91	5,37	7,73	13,09	1,00
5- Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	9,09	31,82	52,91	93,82	0,91	3,27	4,18	2,00
6- Servizi per disabili	16,73	33,64	38,55	88,92	1,64	3,82	5,46	5,64
7- Informazioni alla clientela	21,09	35,27	31,64	88,00	2,00	4,73	6,73	5,27
8- Aspetti relazionali e di comunicazione	14,73	33,00	40,91	88,64	4,19	4,64	8,82	2,54
9- Livello di servizio commerciale e front - office	12,37	23,09	23,64	59,09	1,82	5,82	7,64	33,27
10- Integrazione modale	19,45	33,27	30,55	83,27	2,55	5,27	7,82	8,91
11 - Attenzione all'ambiente	16,73	35,64	40,18	92,55	1,27	3,27	4,54	2,91

NOTE FREQUENTI DELL'UTENZA:

- ✓ **Ricorrenti richieste di cambio sedili**
(Sarà adottato un rivestimento che assicurerà maggiore pulizia, resistenza e durata)
- ✓ **Impianto condizionamento più efficiente**
(Abbiamo installato un sistema che rileva la temperatura esterna e adatta quella interna)
- ✓ **Maggiori controlli dei biglietti**
(Gest si occupa della gestione del servizio e della manutenzione. Ataf si occupa della vendita e controllo dei titoli di viaggio)
- ✓ **Emettitrici spesso non funzionanti**
(Saranno installate in tutte le stazioni emettitrici nuove, come quella che stiamo sperimentando alla fermata Resistenza)