



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

-Anno 2025 -

IRTECO
studi e ricerche sui sistemi di trasporto
www.irteco.com



Rapporto di sintesi

rev. 00 13/11/2025

REVISIONI

Questo rapporto è stato trasmesso e rivisto come segue:

Rev.	Descrizione	Data	Redatto	Approvato	Firma
0	Emissione	13/11/2025	DN-GO	GO	

2
linee
tramviarie

GEST S.p.A., del Gruppo RATP, ha affidato alla Società IRTECO sas di Torino il servizio relativo all'esecuzione di una campagna di **indagine sulla soddisfazione dell'attuale clientela** del servizio tramviario della Città di Firenze, dalla stessa esercito

Il servizio ha previsto la realizzazione di una **campagna di indagine** realizzata nel mese di **Ottobre 2025** su entrambe le linee tramviarie: **Linea T1 e Linea T2**

Il presente rapporto riporta i **risultati di sintesi della campagna annuale del mese di Ottobre 2025**, relativamente al servizio tramviario analizzato sia nel suo complesso sia a livello di singola linea tramviaria

Il presente rapporto è articolato nelle seguenti **6 parti**:

1. **note metodologiche** generali
2. analisi del **profilo del campione**
3. analisi delle **caratteristiche degli spostamenti**
4. risultati della **Customer Satisfaction** sia in termini di **voto medio** sia in termini di **percentuali di soddisfatti** (voto ≥ 6), di **ipercritici** (voto ≤ 3) e di **entusiasti** (voto ≥ 9) per ciascun fattore di qualità,
5. analisi dell'importanza dei macro-fattori di qualità e risultati della **Quadrant Analysis** operata sui macro-fattori di qualità
6. analisi di **fattori esogeni** ed **endogeni** del servizio



PARTE 1

NOTE

METODOLOGICHE

GENERALI

**Livello
soddisfazione**

**Importanza
fattori qualità**

**Caratteristiche
campione**

L'obiettivo delle indagini di Customer Satisfaction è stato quello di conoscere il **livello di soddisfazione** degli attuali clienti rispetto al servizio tramviario utilizzato, i principali **aspetti relativi all'utilizzo** del servizio stesso e le **caratteristiche del campione**, mediante la somministrazione di **interviste frontali face-to-face** rivolte agli attuali clienti del servizio tramviario della Città di Firenze esercito da GEST S.p.A.

Si è applicata una **metodologia di indagine** studiata **ad hoc** per rispettare le esigenze dell'Azienda di mantenere una coerenza di informazioni rispetto alla base dati storica acquisita nel corso degli anni

Indagini frontali face-to-face

Le **interviste** campionarie **face-to-face** sono state rivolte ai soli passeggeri di età **superiore ai 13 anni**, senza distinzione di sesso, età, estrazione sociale, religione, credo politico, etc.

I clienti sono stati intervistati prevalentemente a bordo mezzo durante l'atto dello spostamento con una delle 2 linee tramviarie

Periodo lavorativo- scolastico

Le indagini sono state realizzate in periodo lavorativo-scolastico **da lunedì 13/10/2025 a domenica 02/11/2025**, nella fascia oraria compresa **tra le ore 7.00 e le ore 20.00** dei giorni **dal Lunedì al Giovedì e la Domenica** e **tra le ore 7.00 e le ore 22.00** nella giornate del **Venerdì** e del **Sabato**

Le interviste sono state svolte, come detto, prevalentemente **a bordo mezzo**, di entrambe le linee tramviarie, mediante un **team di rilevatori/rilevatrici** opportunamente formato che operava a bordo mezzo a spola da capolinea a capolinea

**Condivisione
questionari**

**Formazione
Field**



Supervisor

**Numero verde
gratuito,
anche da
cellulare,
dedicato alla
rete di field**

L'avvio dell'indagine è stato preceduto dalla **condivisione dei questionari** di indagine con l'Azienda e dalla **formazione operativa del team di intervistatori/intervistatrici** avvenuta a Firenze in data 09/10/2025 prima dell'avvio delle indagini su campo

L'attività dei rilevatori operanti sul campo è stata coordinata e supportata da **supervisor** designati con pluriennale e specifica esperienza nel campo degli studi e ricerche sui sistemi di trasporto

Al termine del periodo di field work, tutto il materiale rientrato è stato sottoposto alle successive fasi di editing, codifica, data entry e cleaning dei dati secondo le **procedure ed istruzioni operative previste** dal Sistema di Gestione per la Qualità di IRTECO

IL DISEGNO CAMPIONARIO

Il **campione teorico complessivo** (1.800 interviste) è stato **stratificato sulle due linee tramviarie** in funzione del carico medio giornaliero su base settimanale per tipologia di giorno: lunedì-venerdì, sabato e domenica

Questa operazione è stata operata **stratificando il campione** sulla base del **carico passeggeri di ciascuna linea nei diversi giorni della settimana del mese tipo di riferimento**

Ai fini della successiva ponderazione, la Committenza ha reso disponibile il dato medio giornaliero di carico per tipo giorno e linea, con riferimento al mese di ottobre 2025. Il dato di carico medio giornaliero per tipo giorno e linea è stato, quindi, **riportato su base settimanale al fine di ponderare adeguatamente il peso di ciascuna singola giornata**, stimando, di conseguenza, il **carico di una settimana tipo** per linea del mese di riferimento

IL DISEGNO CAMPIONARIO

Questo ha consentito, pertanto, di calcolare i **coefficienti di ponderazione per linea e tipo giorno**, al fine di supportare il successivo processo inferenziale di **espansione all'universo**, consentendo di poter analizzare il servizio tramviario nel suo complesso in funzione del relativo peso

PAX/GIORNO MEDIA OTTOBRE 2025				
LINEA	01 LUN- VEN	02 SAB	03 DOM	TOTALE
T1	92.033	76.304	58.377	226.714
T2	64.957	59.368	47.489	171.814
TOTALE	156.990	135.672	105.866	398.528

PAX/WEEK TIPO OTTOBRE 2025				
LINEA	01 LUN- VEN	02 SAB	03 DOM	TOTALE
T1	460.165	76.304	58.377	594.846
T2	324.785	59.368	47.489	431.642
TOTALE	784.950	135.672	105.866	1.026.488

1.897
interviste
complessive

5.623
contatti

+/- 2,03%
errore statistico

In definitiva, su entrambe le linee, sono stati realizzati **5.623 contatti** che hanno portato ad ottenere **1.887 interviste** rivolte agli attuali clienti del servizio, di cui **1.225 sulla Linea T1** e **662 sulla Linea T2**

Nei contatti complessivi rientrano i rifiuti, i soggetti già intervistati, le interviste interrotte/incomplete/parziali oltre che le interviste complete utili

La numerosità complessiva di **interviste utili raccolte (1.887)**, consente di garantire, per tutti gli indicatori di primo livello analizzati, un **errore statistico** inferiore al **+/- 2,03%** circa, con un livello di confidenza del 95% per tutti gli indicatori di primo livello analizzati

ID	LINEA	01 LUN- VEN	02 SAB	03 DOM	TOTALE	Errore
1	01 T1	910	178	137	1.225	+/- 2,62%
2	02 T2	466	116	80	662	+/- 3,68%

TOTALE	1.376	294	217	1.887	+/- 2,03%
---------------	--------------	------------	------------	--------------	------------------



Tutte le indagini sul campo sono state realizzate interamente su supporto informatico, Tablet/Smartphone con sistema operativo Android® o IOS®, grazie all'app **binarioventi®** **appositamente sviluppata** da IRTECO, che è stata tra le prima realtà in campo nazionale (nel 2002) ad utilizzare l'ICT per la conduzione sul campo delle indagine sui sistemi di trasporto

L'impiego di tale tecnologia, "sposa" la filosofia della **tutela ambientale** di IRTECO che prevede un **consumo razionale della carta** mediante il ricorso a tecnologie innovative:

ogni anno "salviamo" oltre 2 alberi
risparmiando 150/200 mila pagine

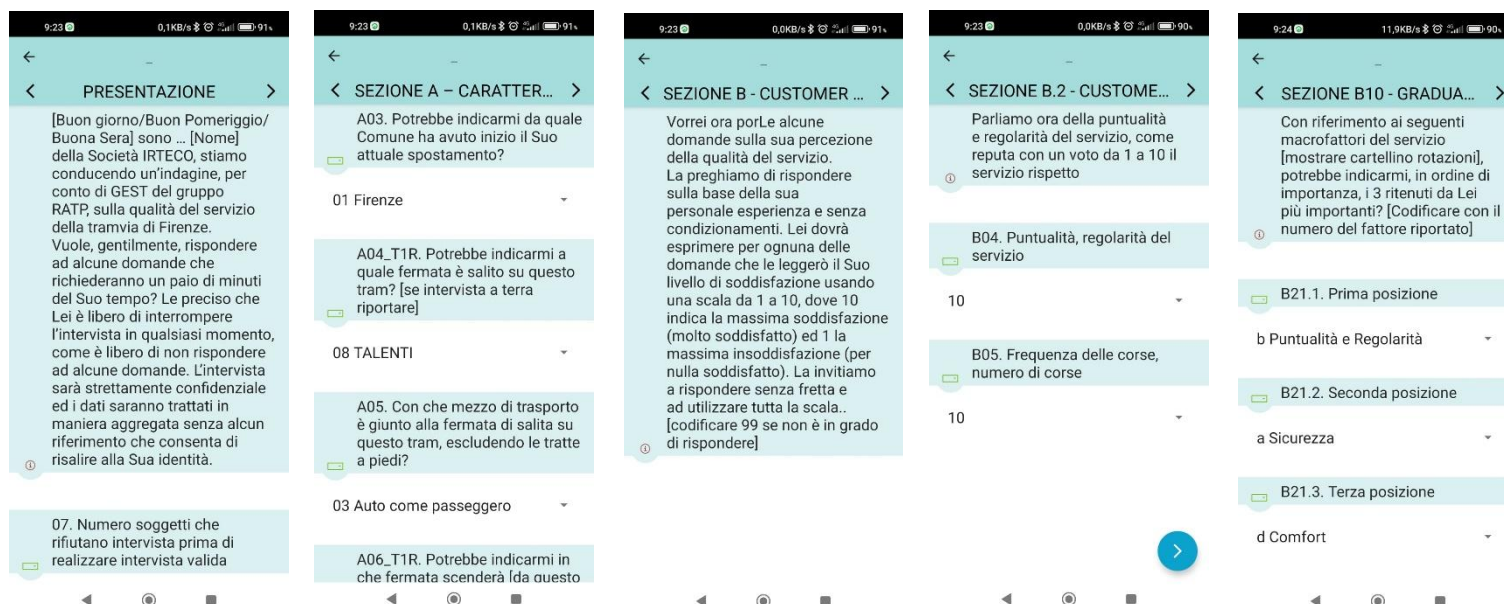
L'APP riproduce fedelmente, in formato CAPI/CAMI, la scheda cartacea di indagine, supportando e guidando il rilevatore in tutte le fasi di survey, applicando i filtri logici necessari in funzione delle risposte fornite

L'impiego di tali apparecchiature consente ad IRTECO di poter garantire un **dato qualitativamente superiore ed affetto da meno errori**, sia connessi con la fase di acquisizione dati sul campo sia connessi con la fase di data entry (non più necessaria)



Inoltre, l'impiego di questa tecnologia consente ai supervisori, coordinatori ed al responsabile di progetto di poter **monitorare l'andamento della ricerca in tempo reale**, verificando prontamente, già al termine di ogni singola giornata, l'operato di ogni singolo rilevatore. Evitando, in tal modo, che errori metodologici e/o interpretativi del singolo possano essere ripetuti per l'intera durata della ricerca

Infine, non essendo necessaria la conseguente fase di data entry, l'impiego dell'app consente di **poter garantire** alla Committenza **tempi di restituzione certi e inferiori** rispetto all'utilizzo del classico supporto cartaceo



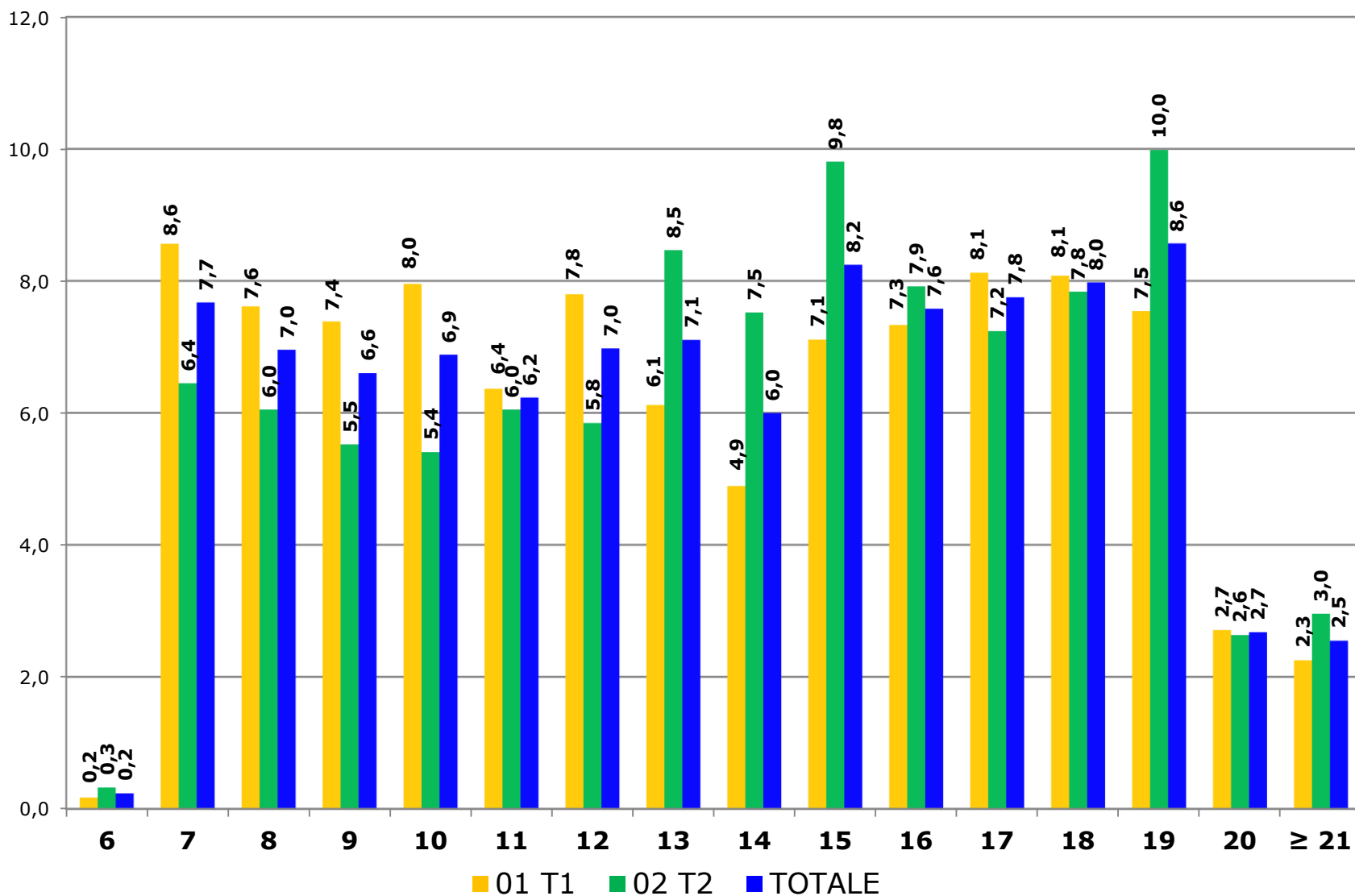
The screenshots show the following sections of the app:

- PRESENTAZIONE**: Introduction text about the survey and instructions for the user.
- SEZIONE A - CARATTER...**: Section A - Characteristics. Questions A03, A04, A05, and A06 regarding the user's location, travel mode, and satisfaction.
- SEZIONE B - CUSTOMER ...**: Section B - Customer. Questions B04 and B05 regarding service punctuality and frequency.
- SEZIONE B.2 - CUSTOME...**: Section B.2 - Customer. Questions B04 and B05 regarding service punctuality and frequency.
- SEZIONE B10 - GRADUA...**: Section B10 - Graduation. Questions B21.1, B21.2, B21.3, and B21.4 regarding service quality and comfort.



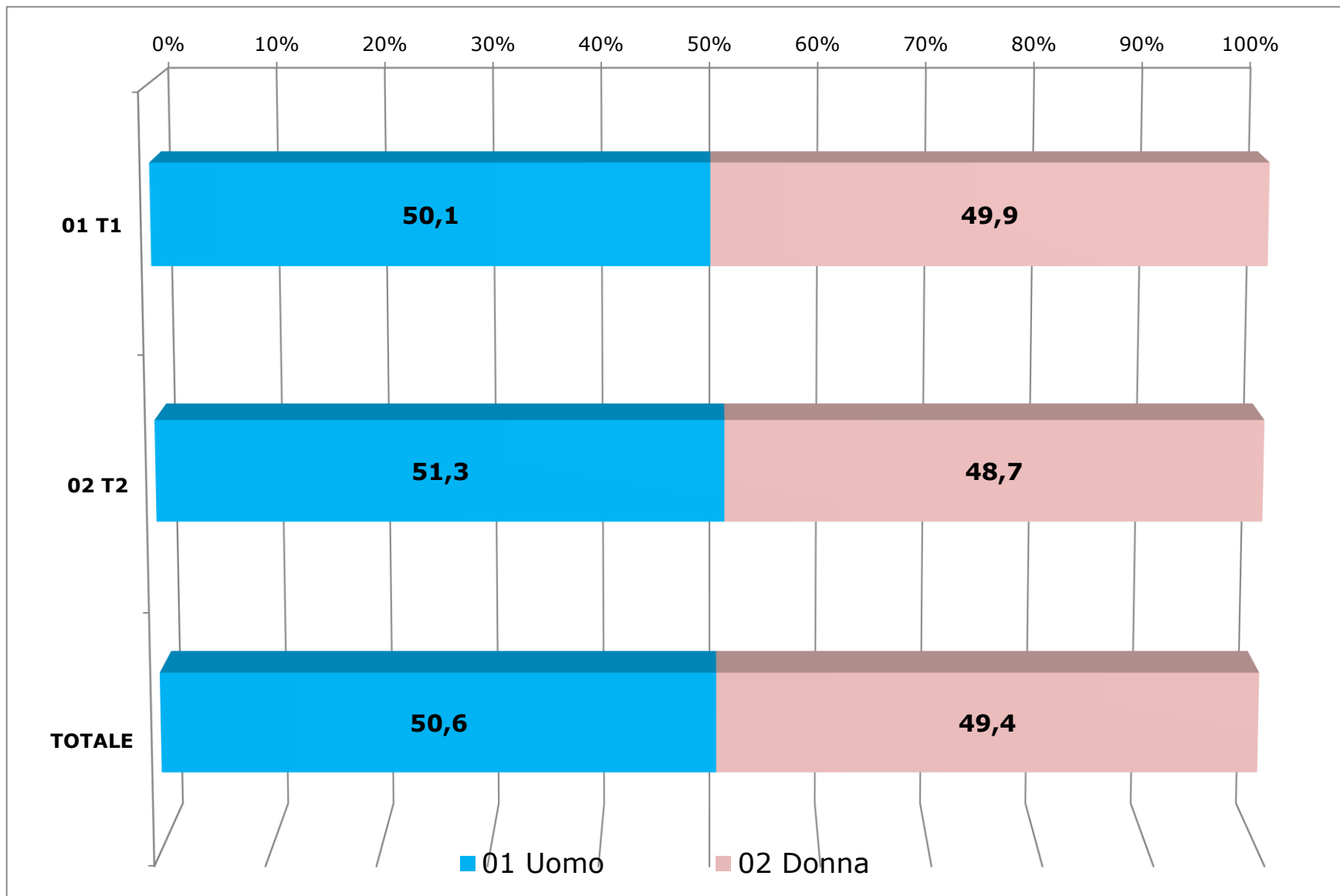
PARTE 2 IL PROFILO DEL CAMPIONE

Ora intervista (%)



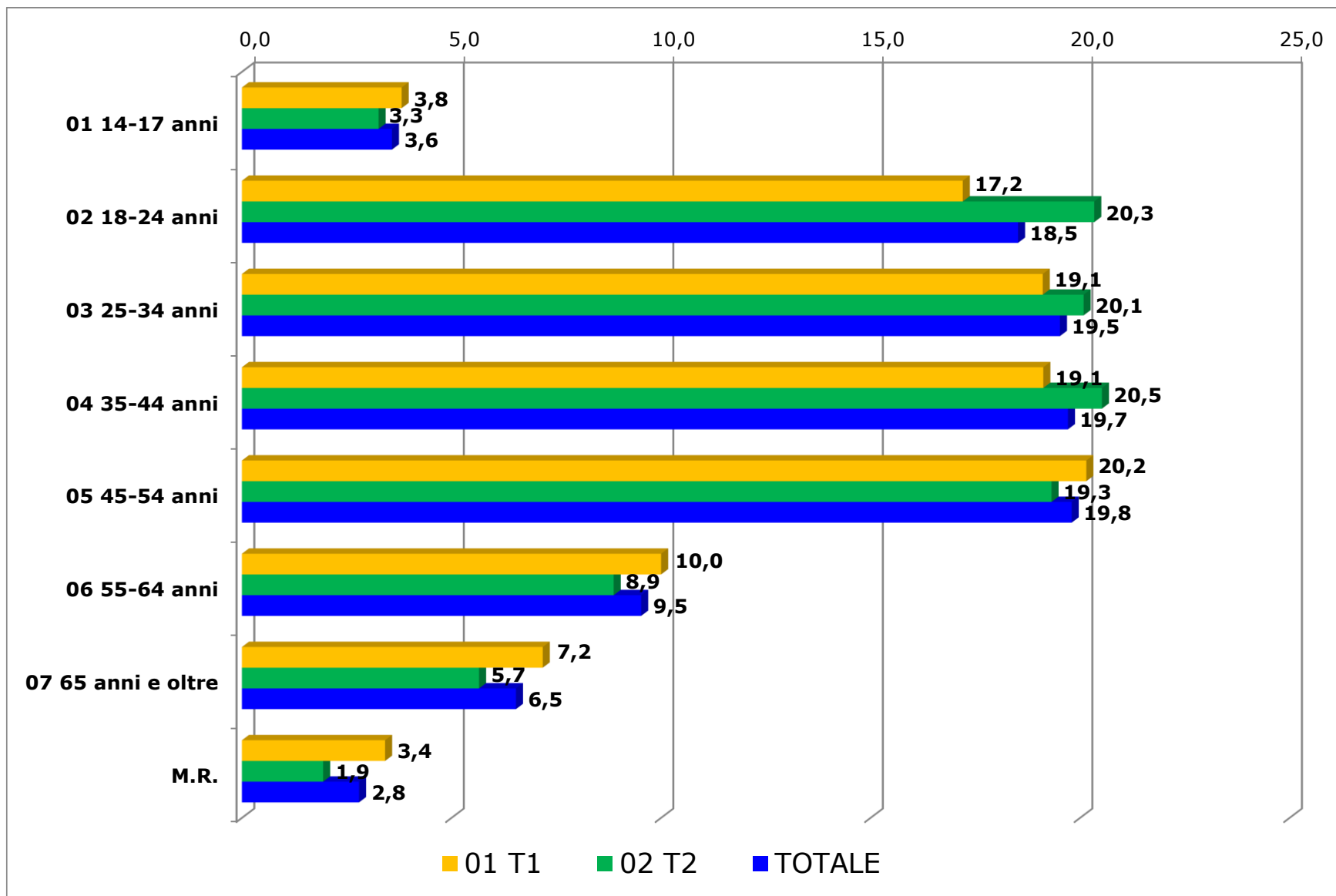
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Genere (%)

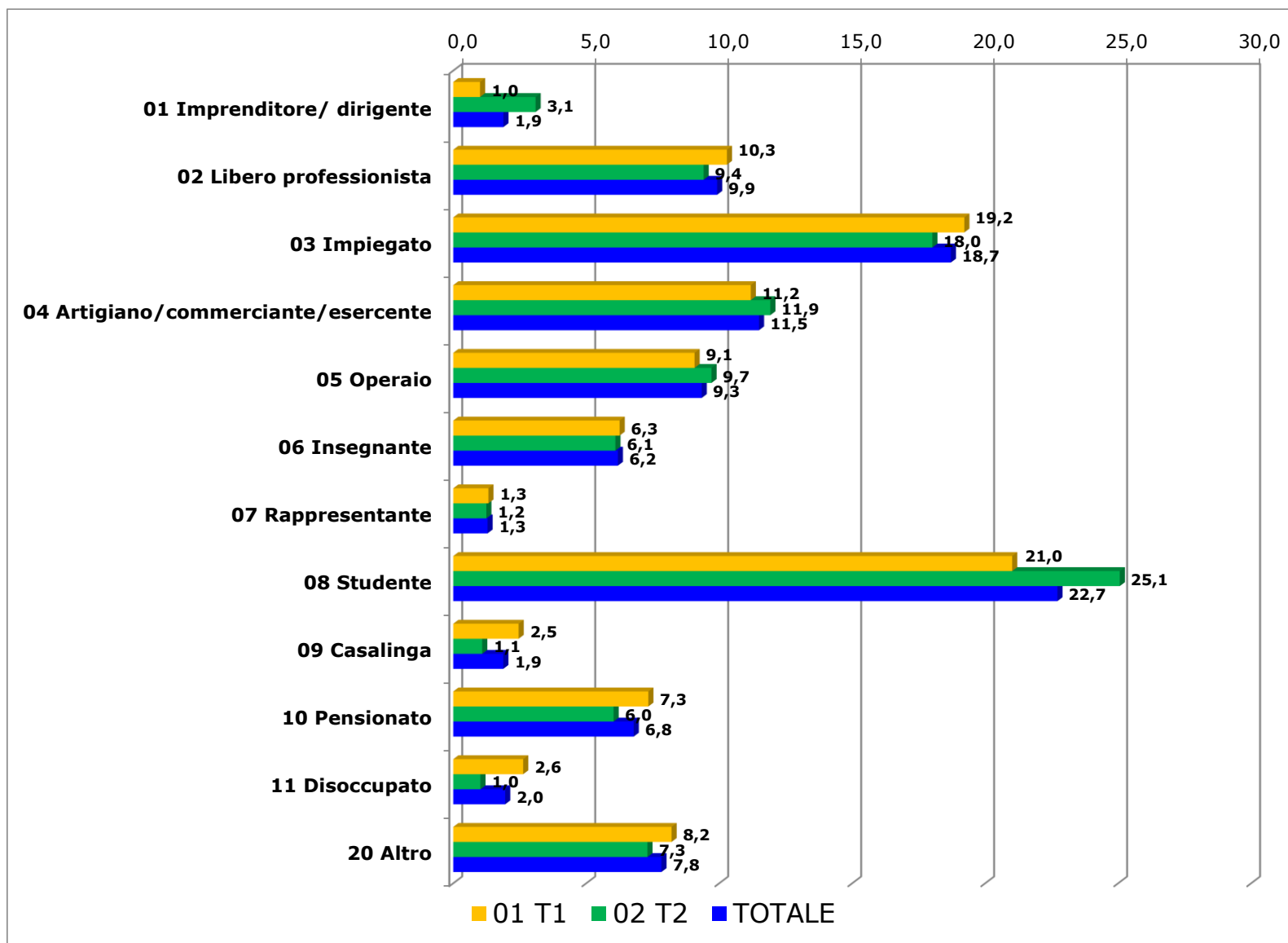


Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Età (%)



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

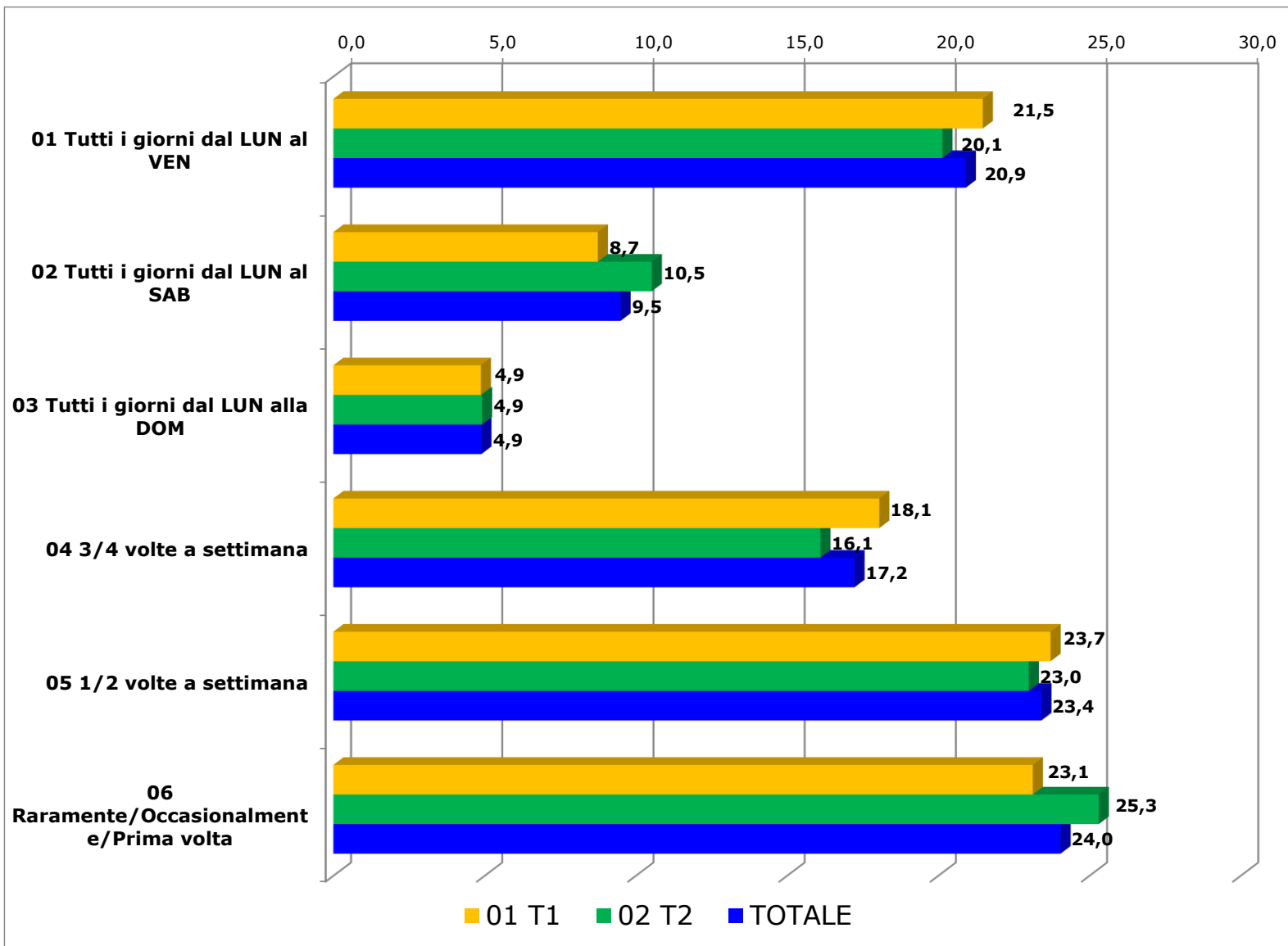


Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



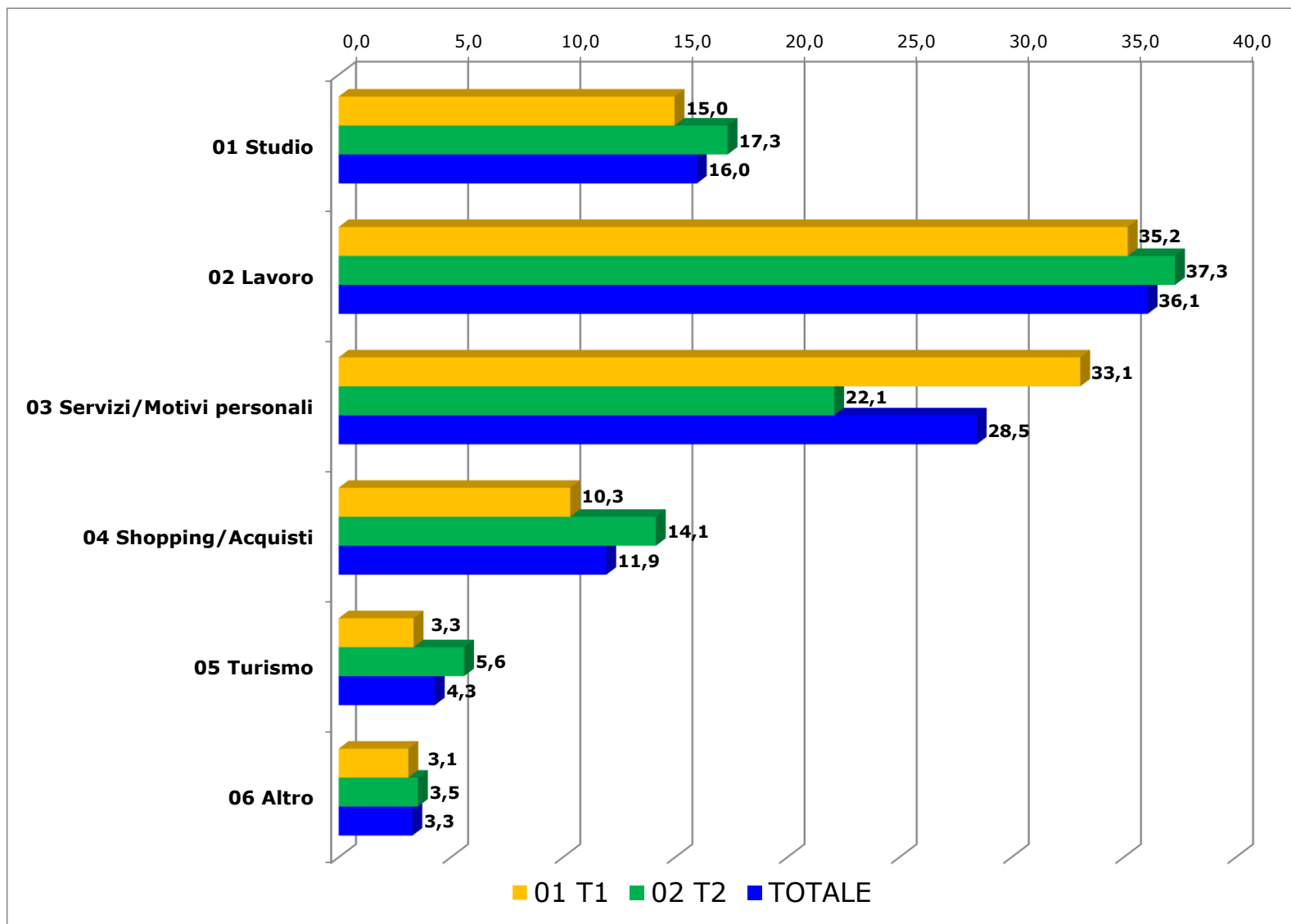
PARTE 3 CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

Frequenza spostamento (%)



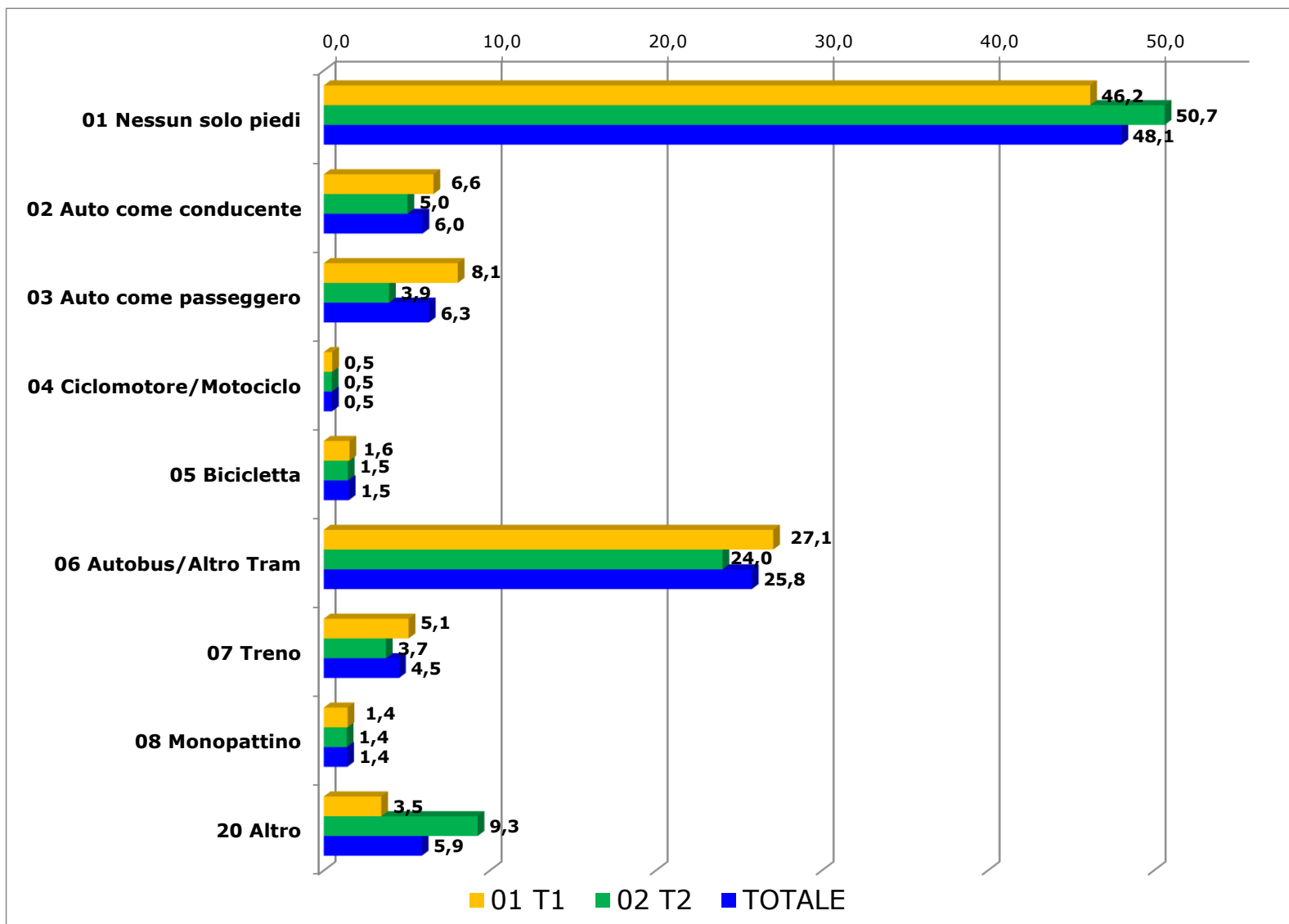
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Motivo spostamento (%)



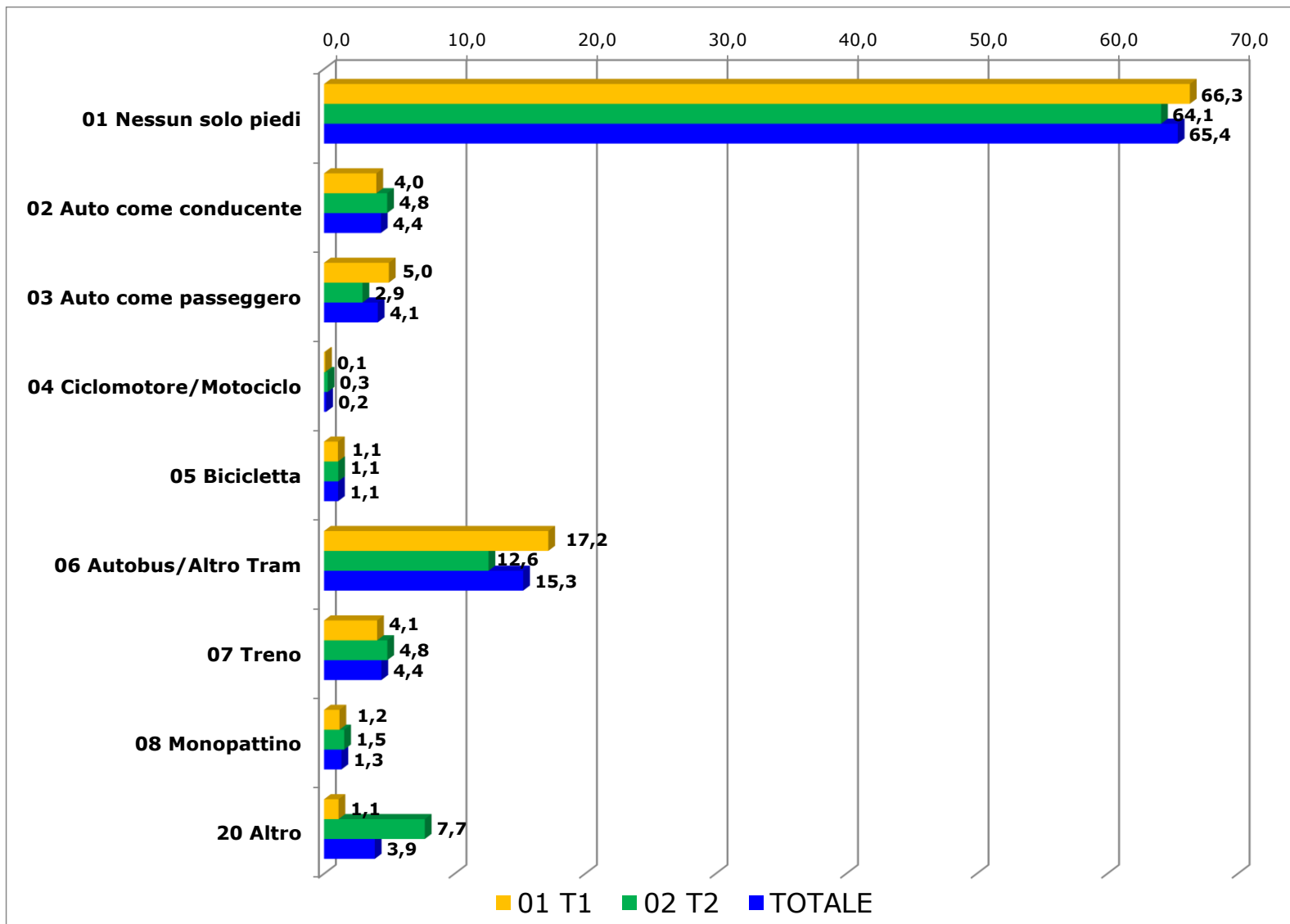
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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



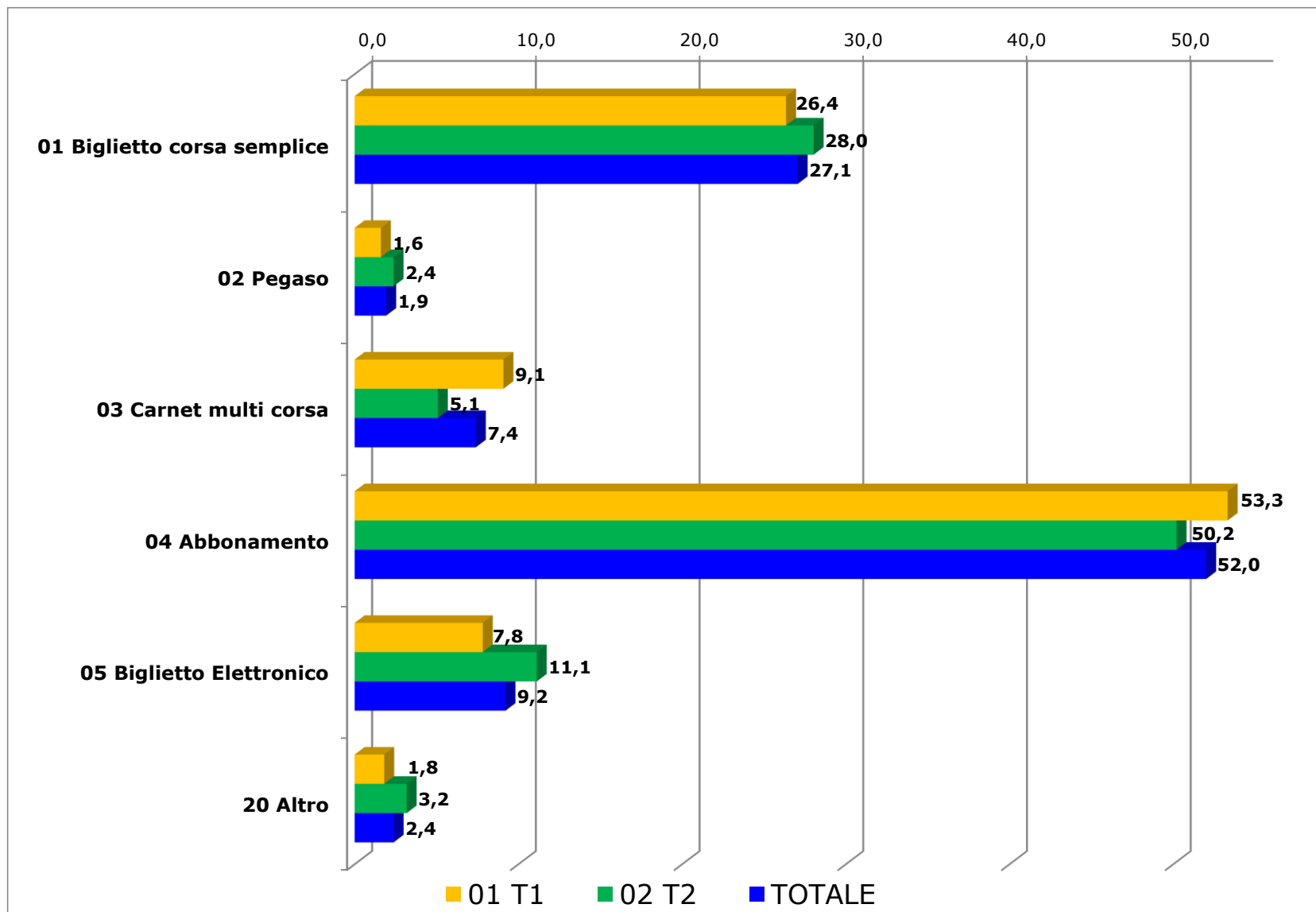
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Mezzo utilizzato per proseguire lo spostamento dalla fermata di discesa (%)

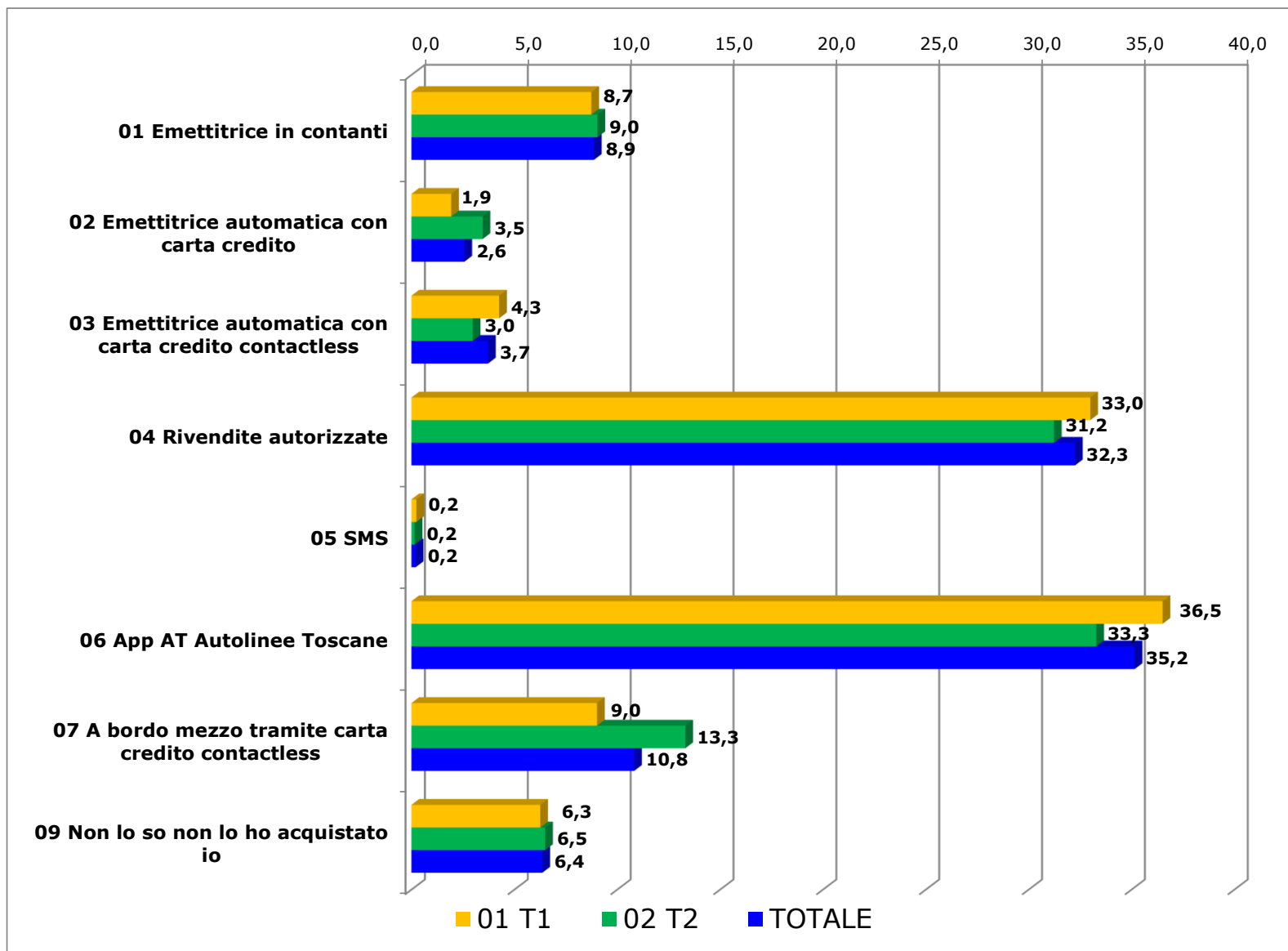


Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Titolo di viaggio utilizzato (%)



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

LINEA T1

Top 10 Comuni di inizio dello spostamento (%)

COMUNE INIZIO SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
01 FIRENZE	FI	483.207	81,2
SCANDICCI	FI	51.933	8,7
SESTO FIORENTINO	FI	10.732	1,8
ROMA	RM	3.812	0,6
SIENA	SI	3.730	0,6
EMPOLI	FI	3.463	0,6
PONTASSIEVE	FI	2.880	0,5
AREZZO	AR	2.528	0,4
SIGNA	FI	2.528	0,4
PISA	PI	2.451	0,4
ALTRI COMUNI		27.581	4,6
TOTALE		594.846	100,0

Top 10 Comuni di fine dello spostamento (%)

COMUNE FINE SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
01 FIRENZE	FI	451.614	75,9
SCANDICCI	FI	69.131	11,6
EMPOLI	FI	6.335	1,1
SIENA	SI	4.928	0,8
BAGNO A RIPOLI	FI	4.590	0,8
CAMPI BISENZIO	FI	4.551	0,8
PRATO	PO	4.079	0,7
SESTO FIORENTINO	FI	3.886	0,7
ROMA	RM	3.383	0,6
SIGNA	FI	3.034	0,5
ALTRI COMUNI		39.314	6,6
TOTALE		594.846	100,0

Base: 1.225 interviste ponderate universo

LINEA T2

Top 10 Comuni di inizio dello spostamento (%)

COMUNE INIZIO SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
01 FIRENZE	FI	364.428	84,4
PRATO	PO	11.293	2,6
PISTOIA	PT	6.698	1,6
SESTO FIORENTINO	FI	5.472	1,3
LUCCA	LU	4.879	1,1
MONTECATINI TERME	PT	3.665	0,8
CAMPI BISENZIO	FI	3.300	0,8
SIGNA	FI	2.788	0,6
CALENZANO	FI	2.581	0,6
EMPOLI	FI	2.091	0,5
ALTRI COMUNI		24.448	5,7

TOTALE	431.642	100,0
---------------	----------------	--------------

Top 10 Comuni di fine dello spostamento (%)

COMUNE FINE SPOSTAMENTO	PR	Pax week Tipo	%
01 FIRENZE	FI	363.153	84,1
PRATO	PO	7.008	1,6
SESTO FIORENTINO	FI	5.472	1,3
PISTOIA	PT	5.386	1,2
MILANO	MI	4.694	1,1
CAMPI BISENZIO	FI	4.182	1,0
PONTASSIEVE	FI	4.182	1,0
ROMA	RM	3.997	0,9
FRANCIA	EE	2.788	0,6
LUCCA	LU	2.581	0,6
ALTRI COMUNI		28.200	6,5

TOTALE	431.642	100,0
---------------	----------------	--------------

Base: 662 interviste ponderate universo

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

FERMATATA SALITA	OD FERMATATA SALITA/ FERMATATA DISCESA	02 MORGAGNI	03 DALMAZIA	04 PISACANE	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	24 VILLA COSTANZA	TOTALE	
	01 CAREGGI		2.295		2.023		1.011	2.957	2.451	5.249	3.809	1.517	506	932	1.011	2.372	1.011	1.011	932	1.011	855	506		2.449	33.909	
	02 MORGAGNI							1.517	3.309	5.562	5.331	2.374		506	1.437	2.528	2.023		1.011	1.011	1.946		506		29.062	
	03 DALMAZIA					1.011		1.517	1.517	4.241	8.047	2.292	506	3.301	1.864	2.449	4.045	1.517	934	5.485	1.011	506	1.437	506	42.187	
	04 PISACANE									1.517	1.363	934	506	1.943		1.011	506			3.540	506	506	506	932	13.769	
	05 LEOPOLDO					426				1.787	1.866	2.023	506	1.707			1.440	934	506	2.451	506	1.517	1.011	429	17.108	
	06 MURATORI							426		1.437	1.440	934		1.943	2.023	506	506	1.011		1.866	1.440	1.011	506	1.011	16.061	
	07 STATUTO										852	506			506	934	506	1.011		2.372	934	1.011	1.011	2.528	12.172	
	08 STROZZI										426	1.011			506		1.710		1.517	506	2.528	2.880	2.877	1.440	1.517	16.918
	09 FORTEZZA											1.866			1.363	855	1.517	426	1.011	1.437	1.360	3.730	934	3.224	17.724	
	10 VALFONDA											934			429	2.451		1.437	506	3.463	2.451	2.451	506	5.948	20.576	
	11 ALAMANNI											1.011			1.517	506	2.451	506	2.023	7.352	1.517	3.889	3.306	7.198	31.275	
	12 LEOPOLDA																934		1.011	2.528	2.023	506	1.517	1.517	2.800	12.837
	13 CASCINE																						934			934
	14 PAOLO UCCELLO																1.517	506	506	506	506		1.517	3.034	1.440	9.531
	15 SANSOVINO																					506	1.011	506		2.023
	16 BATONI																	506		506		1.517	1.011			3.540
	17 TALENTI																	506		429		506	1.360	1.517	506	4.318
	18 FEDERIGA																				506		506			1.011
	19 ARCIPRESSI																				506		429	506		1.440
	20 NENNI TORREGALLI																						506	932	932	2.369
	21 ALDO MORO																									0
	22 RESISTENZA																							1.011	506	1.517
	23 DE ANDRE																								506	506
		TOTALE	0	2.295	0	2.023	1.437	1.011	6.417	7.277	19.793	23.135	15.404	2.023	12.200	9.641	18.435	13.925	11.474	11.823	35.980	15.563	27.301	21.197	32.430	290.788

Base: 599 interviste ponderate universo

MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK LINEA T1 DIREZIONE CAREGGI

	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 II	23 MORGAGNI	24 CAREGGI	TOTALE
01 VILLA COSTANZA		506		1.011	506	1.437	1.011	429	1.440	426	855	3.814	15.317	4.900	1.517	1.011		506	429		506	932	5.914	42.467
02 DE ANDRE				506		506	1.437	1.946	1.011	934	1.437	2.451	2.954		1.011		506			1.864	932	506	506	18.507
03 RESISTENZA				506	506			1.360	506		1.011	2.528	3.735	2.374	429	1.281	1.440	1.943		1.943	506	506	934	21.508
04 ALDO MORO										426			506	1.437	426	934	1.011	506		1.440	506	1.011	1.440	9.644
05 NENNI TORREGALLI						506	1.011	1.011	426	506		1.011	5.170	429	3.460	1.517	1.011	855	1.011	2.372	2.877	2.023	1.011	26.208
06 ARCIPRESSI													1.869		1.440		1.517	1.517	506	1.011	1.517		506	9.883
07 FEDERIGA											426	1.011	5.175	1.946	506	429	1.011	506	506	2.528	1.011	1.517	2.023	18.595
08 TALENTI												426	3.152	1.011		506	506	506	1.517	932	3.891	1.011	506	13.964
09 BATONI												1.011	1.517	429	429			506	1.358	2.369	4.900	1.869	1.789	16.177
10 SANSOVINO														506	932		506	506	1.011	2.954	2.023	2.451	1.869	12.757
11 PAOLO UCCELLO												426	1.011		932	934		1.011		2.023	3.034	1.517	2.451	13.340
12 CASCINE																		506	506	1.011	1.363	1.011		4.397
13 LEOPOLDA													1.011	1.011	2.369		506	506	1.864	2.372	3.463	5.914	8.437	27.453
14 ALAMANNI															1.011	506		506	1.440	2.451	3.386	10.311	10.735	30.346
15 VALFONDA																	932	1.360	1.011	1.437	2.372	1.946	4.472	13.956
16 FORTEZZA																		1.011	934		1.517	3.889	2.451	9.803
17 STROZZI																						506	1.011	1.517
18 STATUTO																					2.528	506	2.803	5.837
19 MURATORI																				506	1.517	506		2.528
20 LEOPOLDO																					2.372	429	506	3.306
21 POGGETTO																						429		429
22 VITTORIO EMANUELE II																						426	1.011	1.437
23 MORGAGNI																								0
TOTALE	0	506	0	2.023	1.011	2.449	3.460	4.746	3.383	2.292	3.730	12.680	41.417	14.043	14.888	7.118	8.946	12.249	12.093	27.214	40.221	39.214	50.375	304.058

Base: 626 interviste ponderate universo

MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK LINEA T2 DIREZIONE SAN MARCO UNIVERSITA'

OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA	FERMATA DISCESA																			TOTALE
	02 GUIDONI	03 NOVOLI PALAZZI ROSSI	04 NOVOLI TORRE DEGLI AGLI	05 NOVOLI REGIONE TOSCANA	06 SAN DONATO UNIVERSITA'	07 BUONSIGNORI LICEO DA VINCI	08 PONTE ALL'ASSE	09 REDI	10 BELFIORE	11 ROSSELLI	12 ALAMANNI STAZIONE SMN	13 UNITA'	14 VALFONDA STAZIONE SMN	15 FORTEZZA	16 LAVAGNINI FORTEZZA	17 LAVAGNINI POLIZIANO	18 LIBERTA' PARTERRE	19 CAVOUR	20 SAN MARCO UNIVERSITA'	
01 AEROPORTO		697			697					1.394	4.879	2.559	512	1.988	594			1.209	1.209	15.736
02 GUIDONI				2.091	2.603	697	697		2.091		11.696		9.610	4.508	2.788	1.394	594	697	3.114	42.580
03 NOVOLI PALAZZI ROSSI				512	697		1.394			697	3.975		5.205	2.418	697	1.209	697			17.500
04 NOVOLI TORRE DEGLI AGLI										1.209	3.626		2.091	2.788	1.291	697	1.802	594	1.394	15.491
05 NOVOLI REGIONE TOSCANA							512			1.394	4.732		1.291	697	1.394	697	1.291			12.006
06 SAN DONATO UNIVERSITA'						1.394		697			11.805		5.472	2.788	3.381	3.114	1.394	2.788	4.078	36.912
07 BUONSIGNORI LICEO DA VINCI										697	2.499			697		1.394	2.788		3.300	11.375
08 PONTE ALL'ASSE											512		1.721				1.291	2.788	1.394	7.705
09 REDI																1.187	1.209	1.988	2.499	6.883
10 BELFIORE															697	697	1.884	1.291	697	5.266
11 ROSSELLI														697		1.394	1.291	594	1.988	5.963
12 ALAMANNI STAZIONE SMN															1.394	594	5.266	3.975	7.787	19.015
13 UNITA'																				0
14 VALFONDA STAZIONE SMN																697	6.926	1.394	6.044	15.061
15 FORTEZZA																			2.788	2.788
16 LAVAGNINI FORTEZZA																	697	697	697	2.091
17 LAVAGNINI POLIZIANO																				0
18 LIBERTA' PARTERRE																		697	2.091	2.788
19 CAVOUR																				0
TOTALE	0	697	0	2.603	3.997	2.091	2.603	697	2.091	5.391	43.724	2.559	25.902	16.580	12.235	13.074	27.128	18.710	39.079	219.159

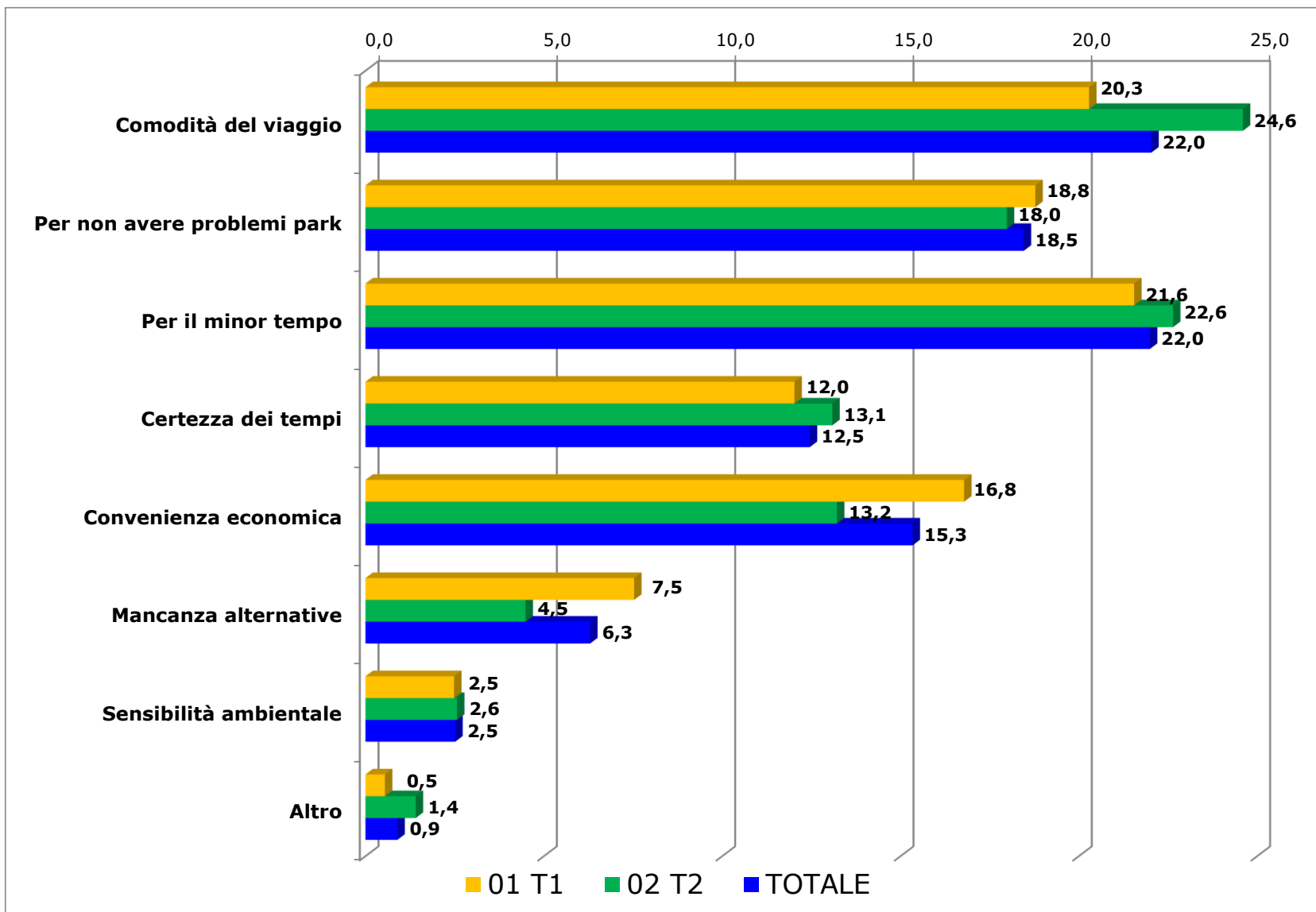
Base: 337 interviste ponderate universo

MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK LINEA T2 DIREZIONE AEROPORTO

	FERMATA DISCESA																			TOTALE
	02 LA MORMORA ORTO BOTANICO	03 LIBERTA' PARTERRE	04 LAVAGNINI POLIZIANO	05 LAVAGNINI FORTEZZA	06 FORTEZZA	07 VALFONDA STAZIONE SMN	08 UNITA'	09 ALAMANNI STAZIONE SMN	10 ROSSELLI	11 BELFIORE	12 REDI	13 PONTE ALL'ASSE	14 BUONSIGNORI LICEO DA VINCI	15 SAN DONATO UNIVERSITA'	16 NOVOLI REGIONE TOSCANA	17 NOVOLI TORRE DEGLI AGLI	18 NOVOLI PALAZZI ROSSI	19 GUIDONI	20 AEROPORTO	
01 SAN MARCO UNIVERSITA'	512	2.929			3.485	2.603		4.487	1.906	3.300	1.105	3.196	2.091	3.114	2.499	2.685	2.788	5.756	1.988	44.443
02 LA MORMORA ORTO BOTANICO					1.394	1.209	697	1.291	697		1.906	1.394		1.394	697		2.685		594	13.956
03 LIBERTA' PARTERRE					1.394	3.114		3.381		1.394	1.394	1.209	3.300	2.788	1.209	4.078	2.091	1.906		27.258
04 LAVAGNINI POLIZIANO								594			594	697	2.788	1.105	1.291		697	697		8.462
05 LAVAGNINI FORTEZZA								594					1.394	2.091	697	1.394	2.685	1.209	697	10.760
06 FORTEZZA						697		2.091					1.988	5.102	3.300	3.485	1.906	1.394	697	20.658
07 VALFONDA STAZIONE SMN									512				2.685	1.394	5.717	2.788	2.603	5.734	5.391	26.822
08 UNITA'															697					697
09 ALAMANNI STAZIONE SMN										1.209		512	1.906	6.088	2.685	3.011	7.275	10.858	5.717	39.259
10 ROSSELLI														697			1.394		697	2.788
11 BELFIORE															697	697	1.906	697	1.906	5.902
12 REDI																	697	1.209	697	2.603
13 PONTE ALL'ASSE																	697			697
14 BUONSIGNORI LICEO DA VINCI															697	697		1.394		2.788
15 SAN DONATO UNIVERSITA'																512	697	1.394		2.603
16 NOVOLI REGIONE TOSCANA																			697	697
17 NOVOLI TORRE DEGLI AGLI																		2.091		2.091
18 NOVOLI PALAZZI ROSSI																				0
19 GUIDONI																				0
TOTALE	512	2.929	0	0	6.273	7.623	697	12.437	3.114	5.902	4.999	7.008	16.150	23.773	20.185	19.346	28.118	34.337	19.079	212.483

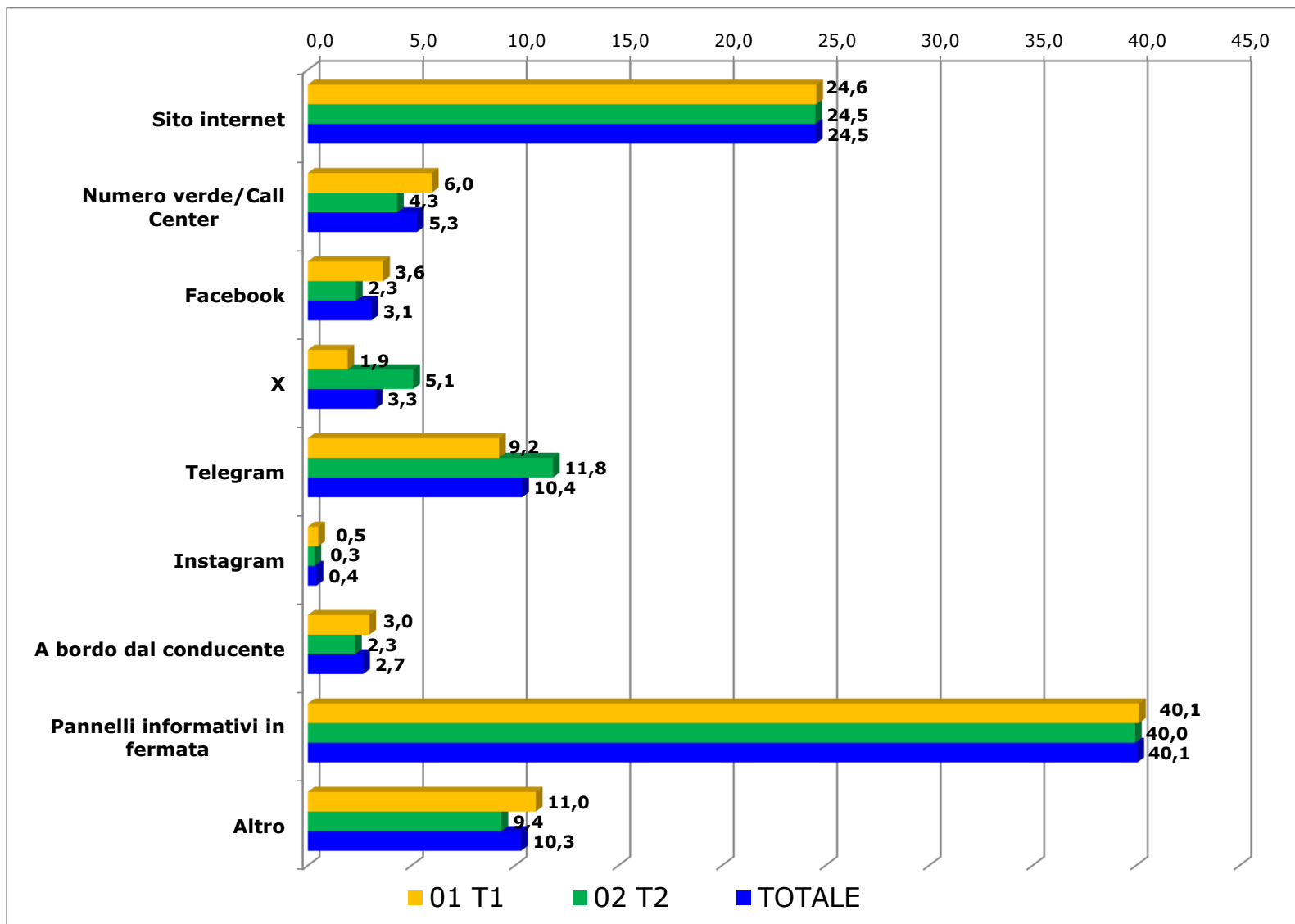
Base: 325 interviste ponderate universo

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



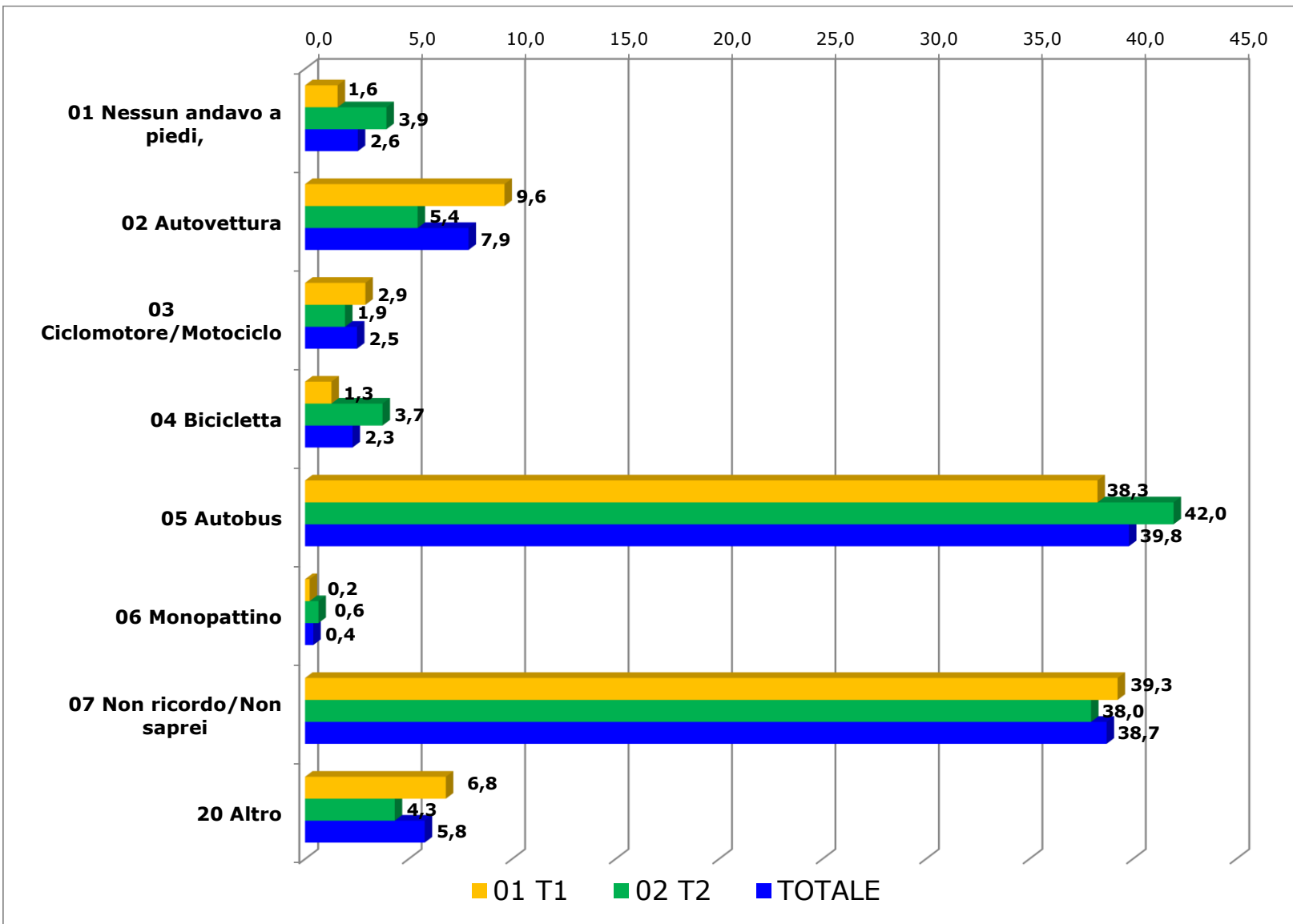
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo (risposte multiple)

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



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo (risposte multiple)

Si ricorda quale mezzo di trasporto utilizzava prima dell'entrata in servizio delle linee tramviarie di Firenze per effettuare i Suoi spostamenti? (%)
[esclusi clienti erratici/occasionali]



Base: 1.426 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



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

entusiasti

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

Le successive tavole riportano i risultati della CS per ognuno dei **19 fattori di qualità** analizzati, oltre al servizio nel suo complesso

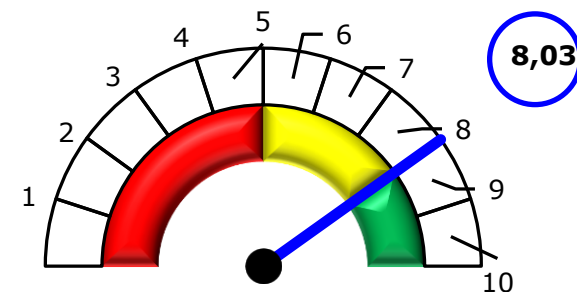
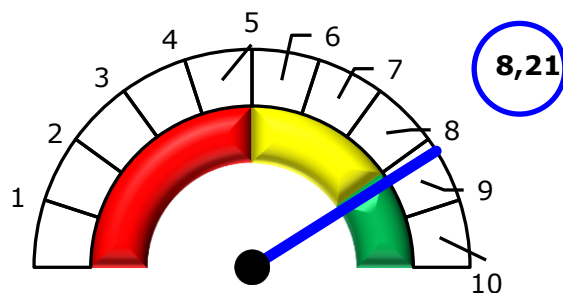
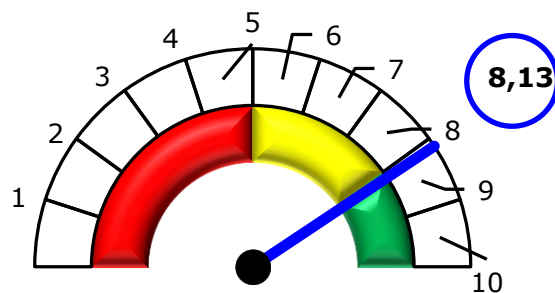
qual / metRO[®]
qualità percepita in sintesi

Totale

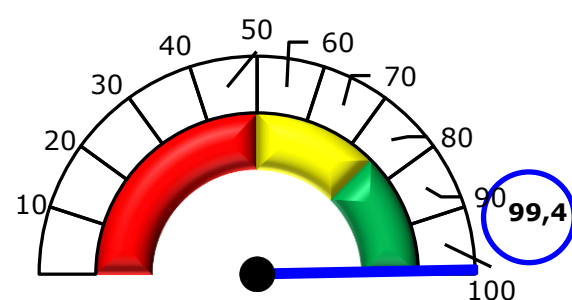
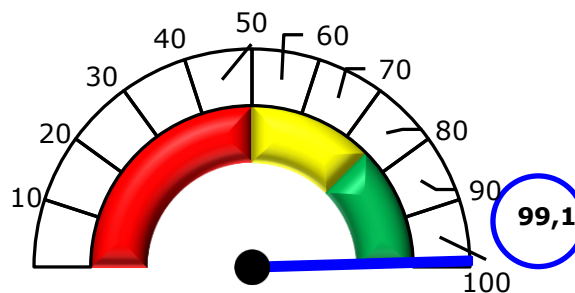
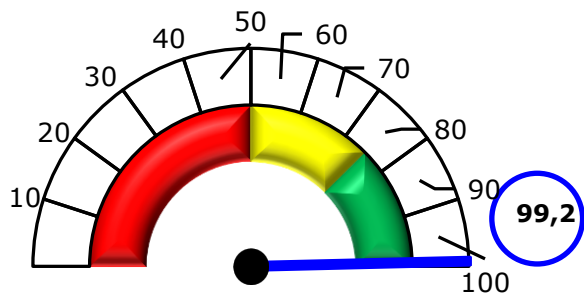
Linea T1

Linea T2

Voto medio



% soddisfatti

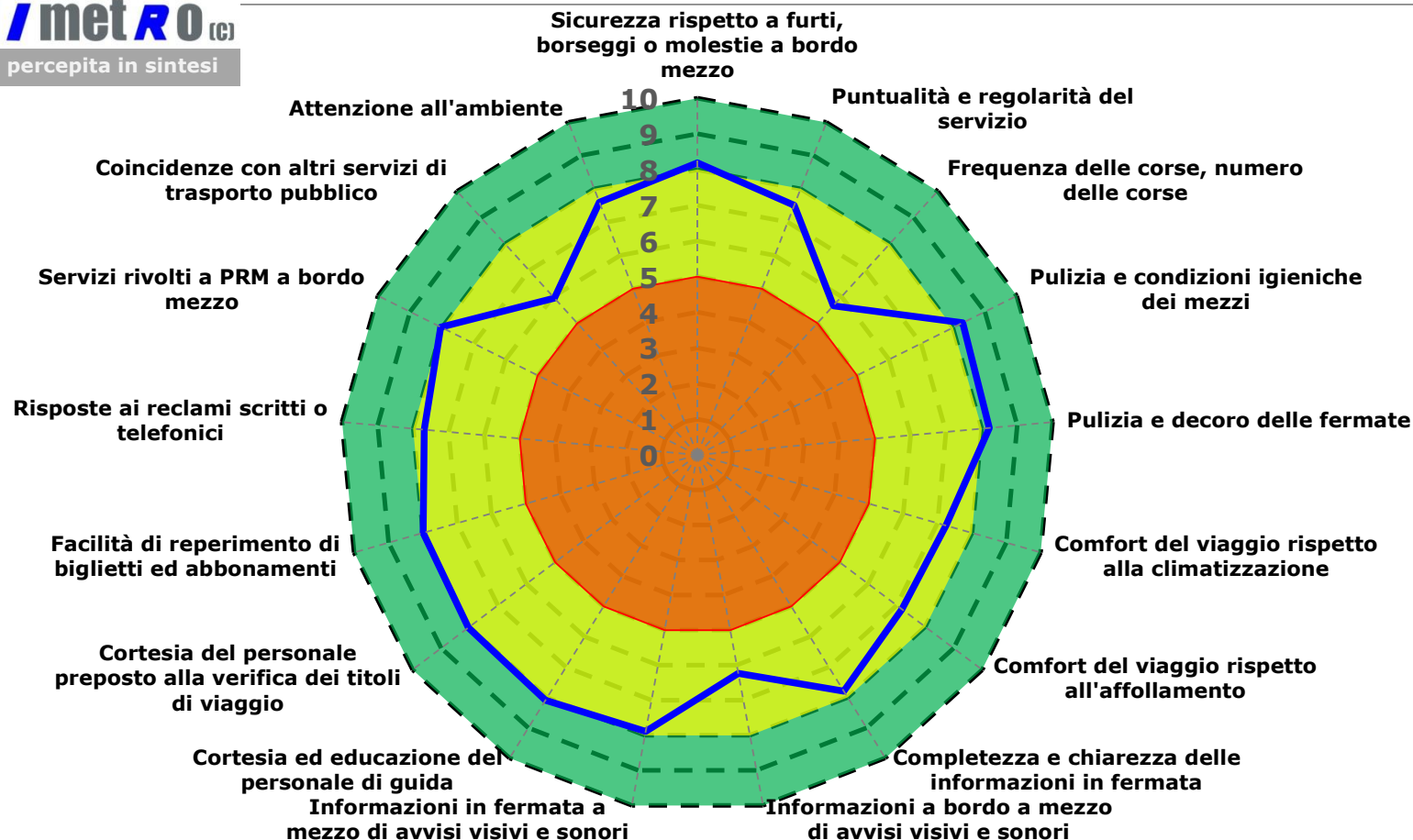


Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 10/2025

qual / met RO (C)
qualità percepita in sintesi

**Voto medio
Servizio tramviario nel complesso**

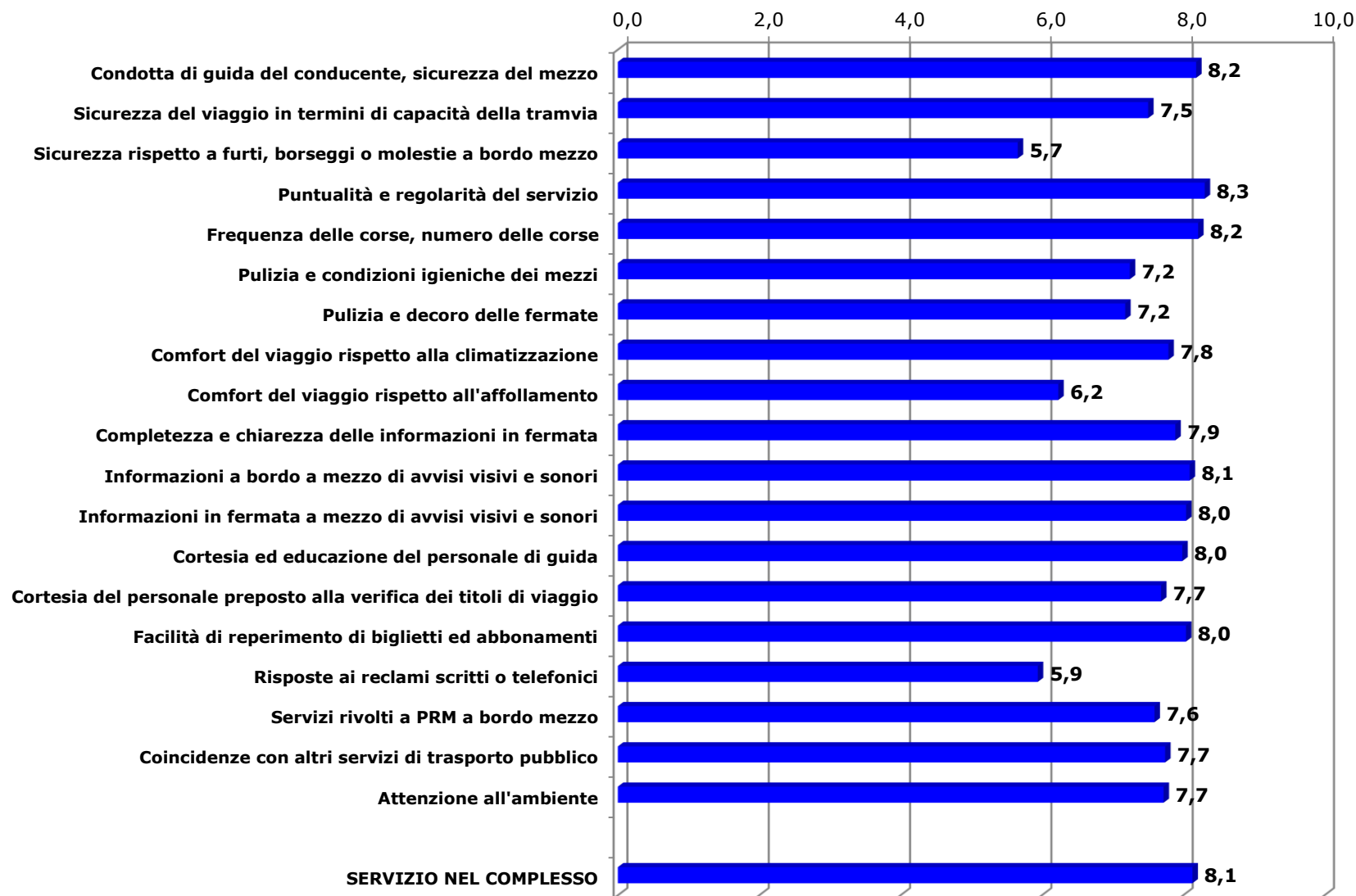


■ Buono/Ottimo ■ Sufficiente/Discreto ■ Insufficiente □ Valore item

Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

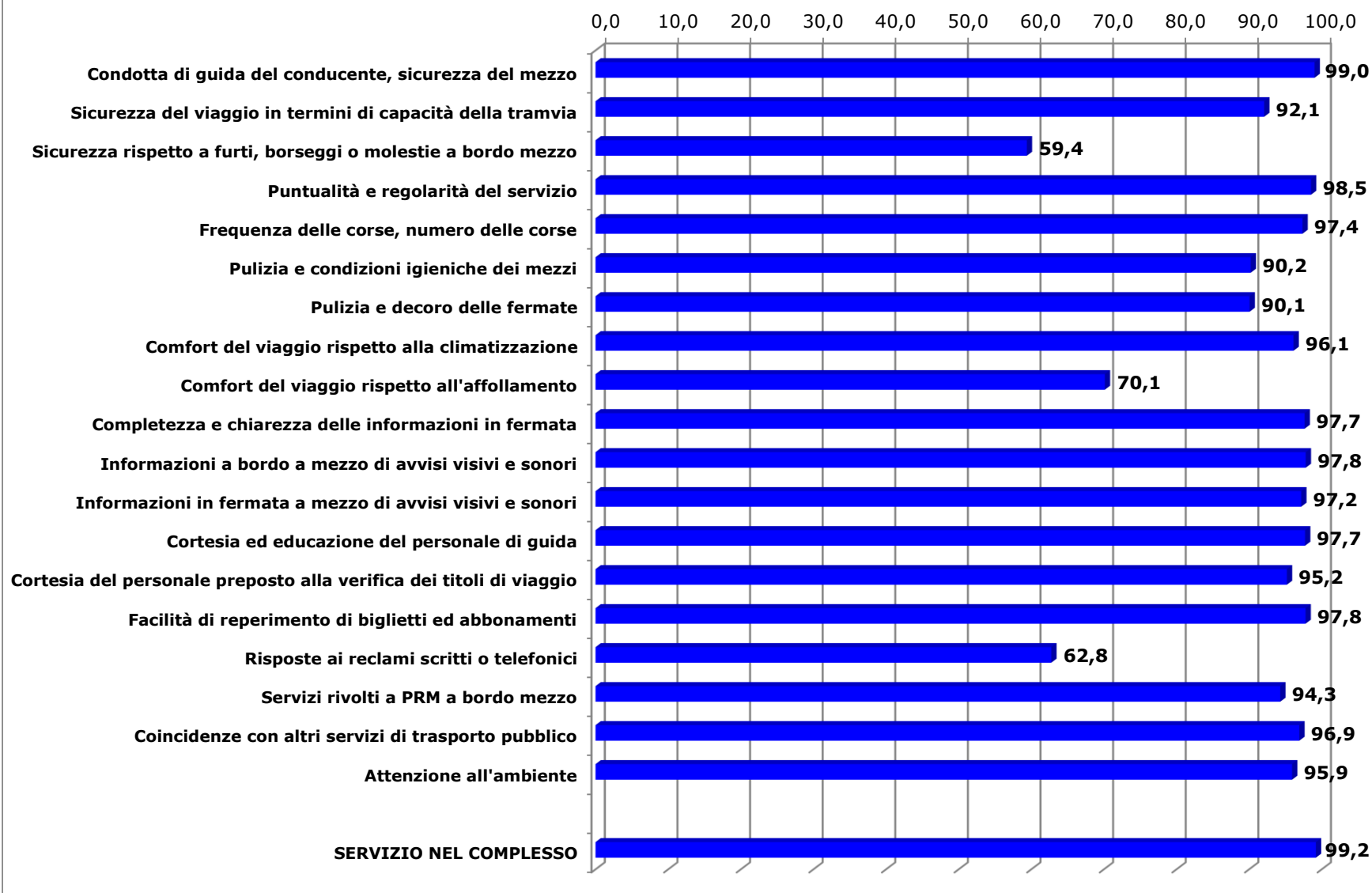
Campagna 10/2025

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



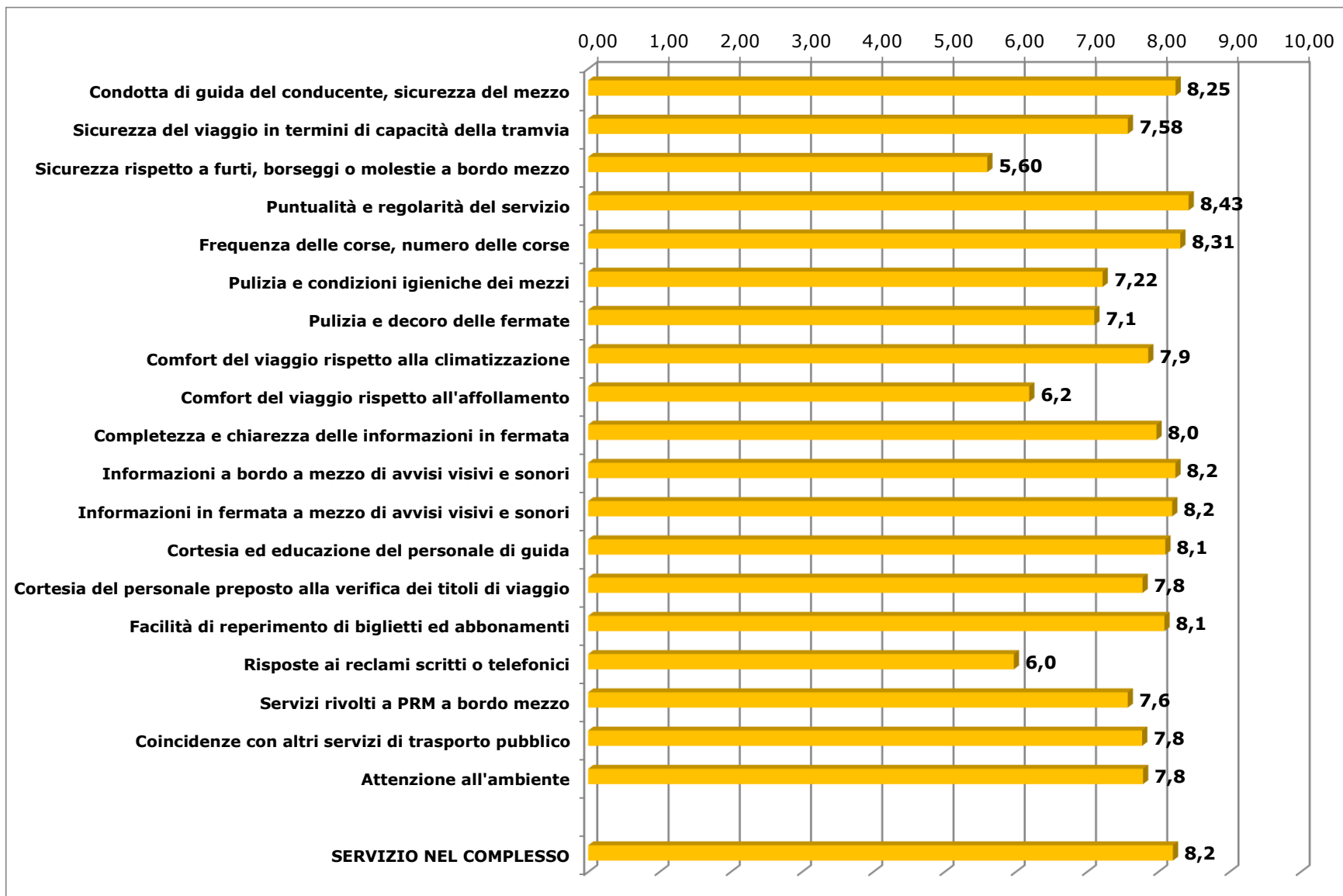
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

**I fattori di qualità, % soddisfatti (voto ≥6)
Servizio tramviario nel complesso**



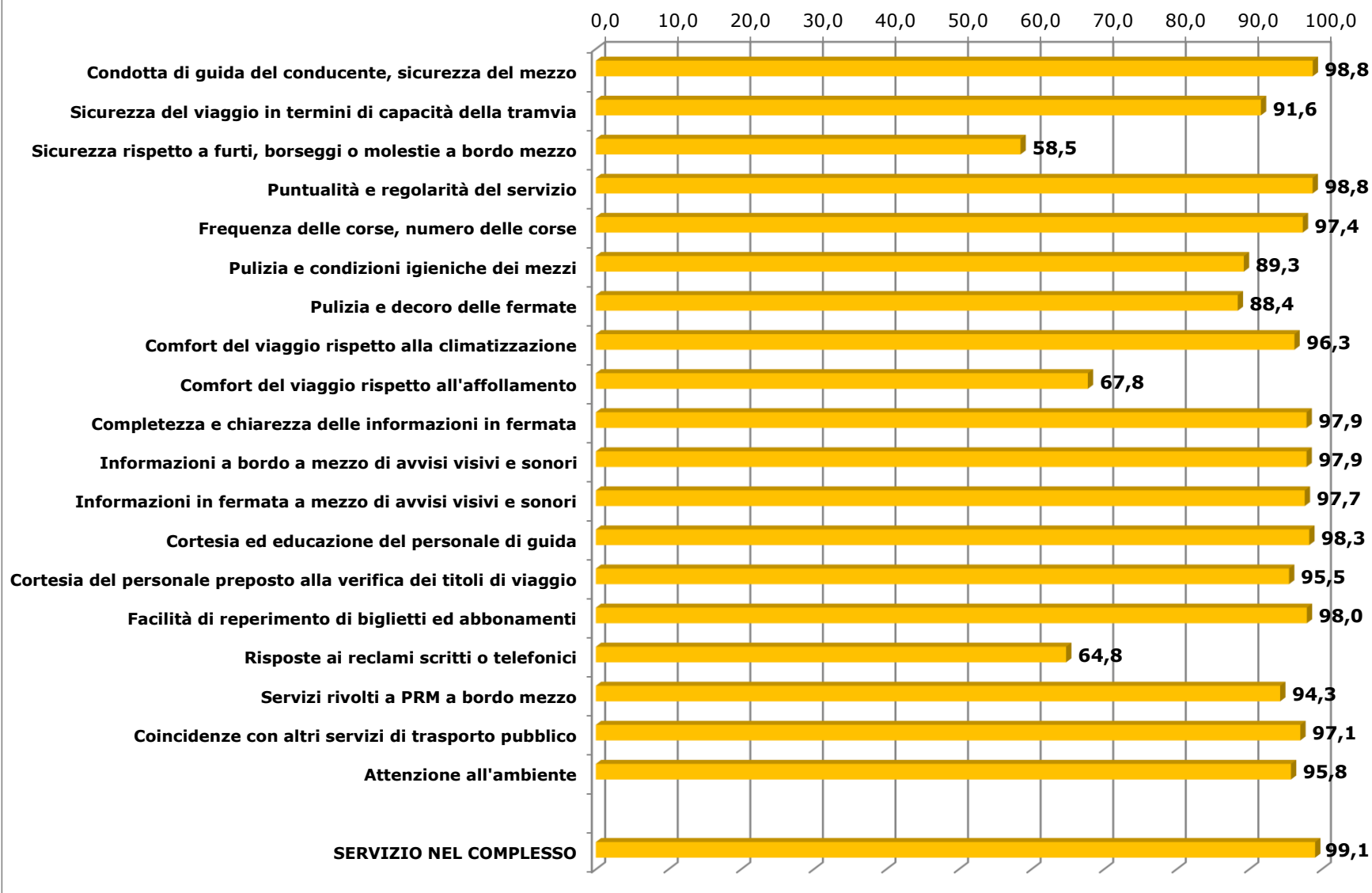
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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



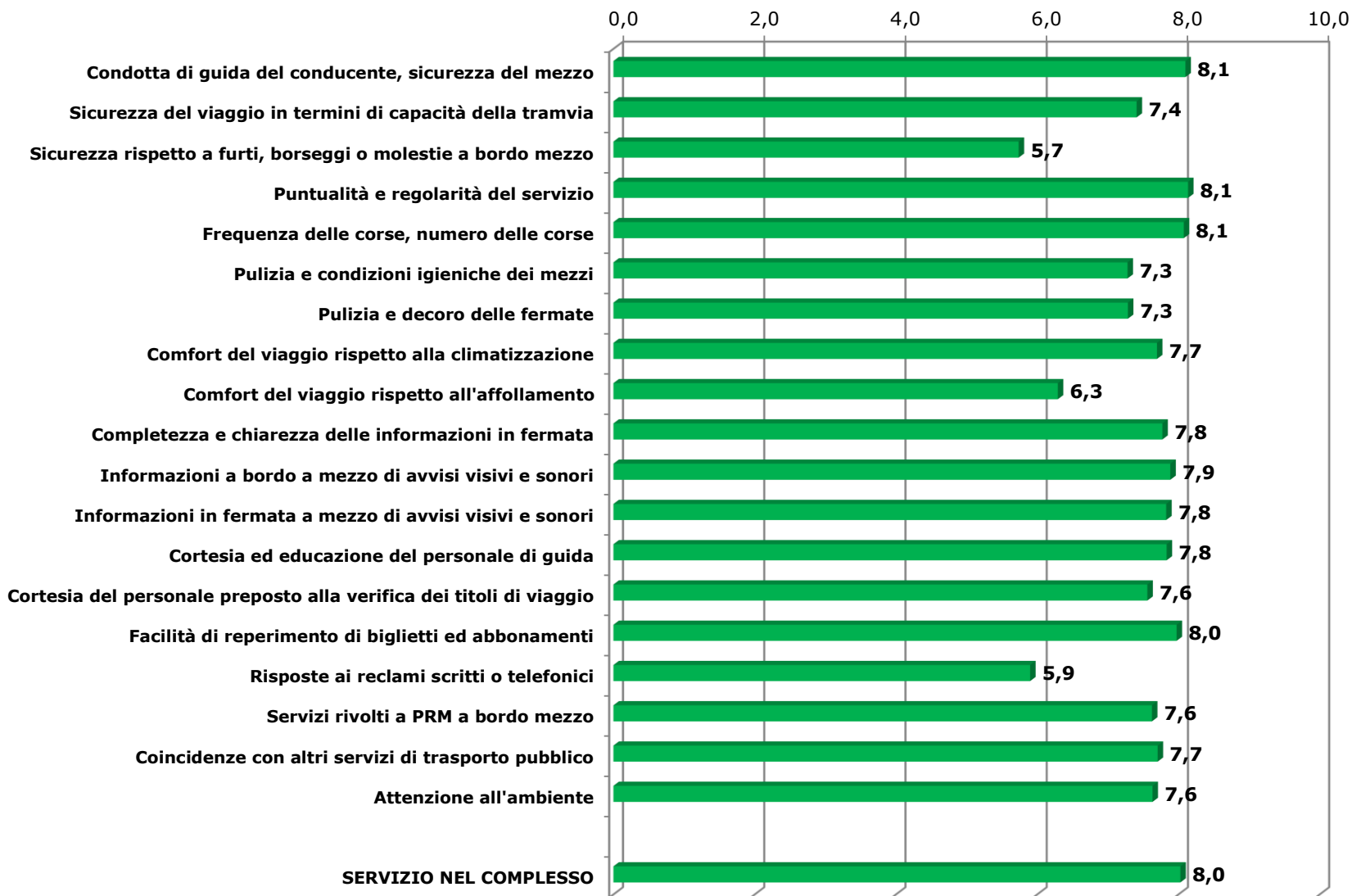
Base: 1.225 interviste ponderate universo

I fattori di qualità, % soddisfatti (voto ≥ 6) LINEA T1



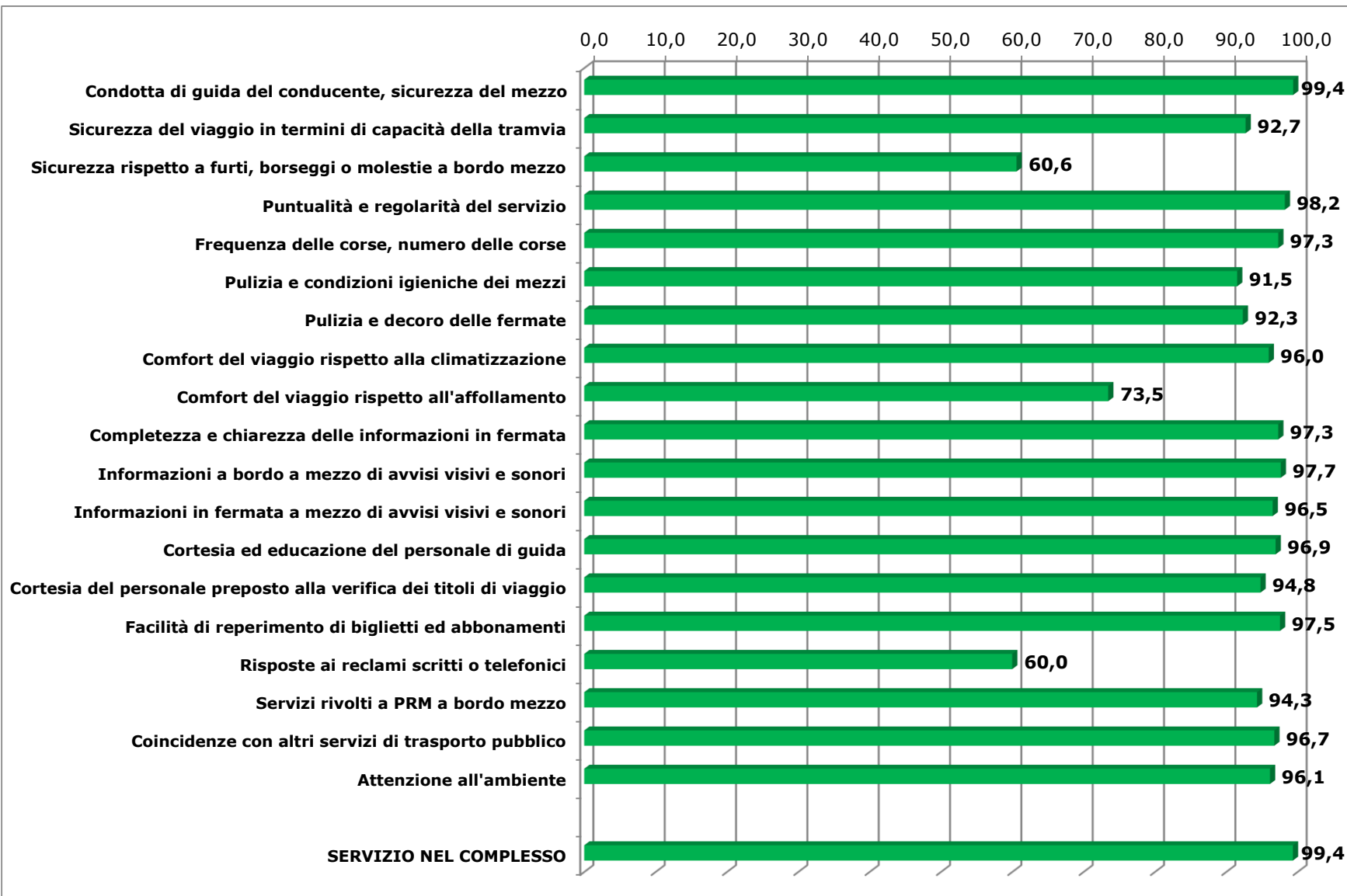
Base: 1.225 interviste ponderate universo

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



Base: 662 interviste ponderate universo

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



Base: 662 interviste ponderate universo

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	8,2	99,0	0,3	32,2
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,5	92,1	2,1	18,3
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,7	59,4	11,9	2,9
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,3	98,5	0,1	35,4
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,2	97,4	0,4	34,6
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,2	90,2	2,1	12,3
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,2	90,1	1,1	10,2
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	7,8	96,1	0,5	19,8
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,2	70,1	5,2	4,6
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	7,9	97,7	0,4	21,0
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,1	97,8	0,4	27,3
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,0	97,2	0,5	27,0
B13	Cortesìa ed educazione del personale di guida	8,0	97,7	0,3	24,0
B14	Cortesìa del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,7	95,2	1,2	19,8
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,0	97,8	0,2	26,9
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	5,9	62,8	1,9	0,8
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,6	94,3	1,0	14,3
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,7	96,9	0,4	18,0
B19	Attenzione all'ambiente	7,7	95,9	0,8	20,1
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,1	99,2	0,1	29,2

Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,25	98,8	0,3	34,6
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,58	91,6	1,7	21,0
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,60	58,5	13,3	2,6
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,43	98,8	0,1	40,3
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,31	97,4	0,4	38,8
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,22	89,3	2,4	12,9
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,1	88,4	1,3	10,5
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	7,9	96,3	0,2	23,4
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,2	67,8	5,6	5,6
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,0	97,9	0,4	24,3
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,2	97,9	0,2	33,4
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,2	97,7	0,2	32,4
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	8,1	98,3	0,1	27,2
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,8	95,5	0,7	24,1
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,1	98,0	0,4	28,5
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	6,0	64,8	2,2	0,6
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,6	94,3	0,8	15,1
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,8	97,1	0,4	19,7
B19	Attenzione all'ambiente	7,8	95,8	0,7	22,5
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,2	99,1	0,1	32,3

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 6	% Ipercritici v. ≤ 3	% Entusiasti v. ≥ 9
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,1	99,4	0,2	28,8
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,4	92,7	2,7	14,4
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,7	60,6	9,9	3,3
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,1	98,2	0,2	28,7
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,1	97,3	0,5	28,9
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,3	91,5	1,6	11,4
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,3	92,3	0,9	9,8
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	7,7	96,0	1,0	14,8
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,3	73,5	4,5	3,2
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	7,8	97,3	0,5	16,7
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	7,9	97,7	0,6	18,9
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	7,8	96,5	0,9	19,5
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	7,8	96,9	0,6	19,7
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,6	94,8	1,9	14,0
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,0	97,5	0,0	24,8
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	5,9	60,0	1,5	1,0
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,6	94,3	1,3	13,1
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,7	96,7	0,3	15,8
B19	Attenzione all'ambiente	7,6	96,1	0,8	16,9
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,0	99,4	0,2	24,9

Confronto con precedenti campagne

Le successive tavole riportano il **confronto** tra i risultati della presente edizione di Customer Satisfaction rispetto alle **ultime 2 edizioni** (2024 e 2023)

L'indicatore assunto, come base per il confronto tra le diverse edizioni, è la **percentuale di clienti soddisfatta del servizio**, ovvero quanti hanno espresso un voto ≥ 6

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥ 6)

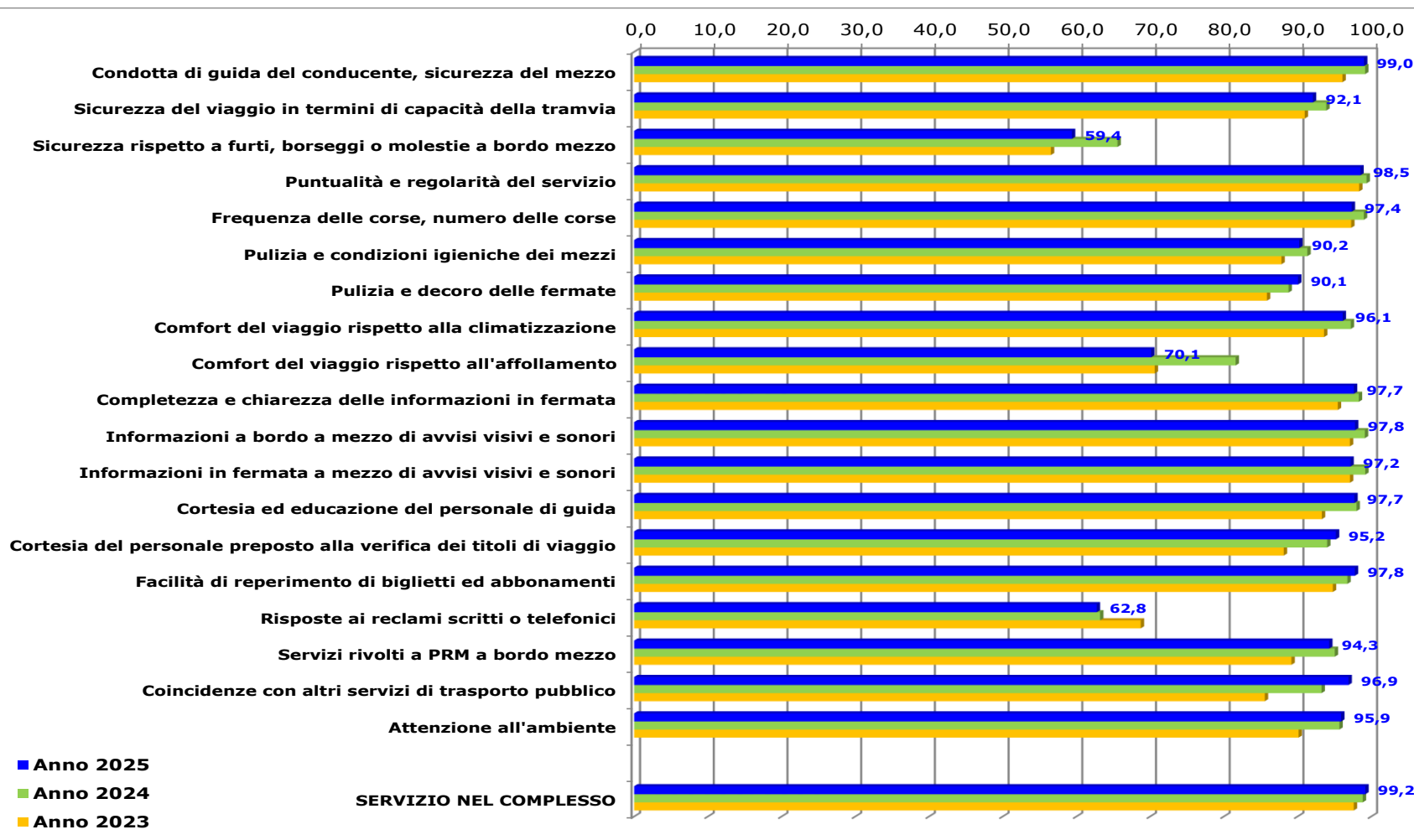
Servizio tramviario nel complesso

ID	Fattore qualità	Campagna 2025		Campagna 2024		Campagna 2023
		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	99,0	→	99,2	↑	96,1
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	92,1	↓	93,9	↑	91,0
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	59,4	↓	65,6	↑	56,5
B04	Puntualità e regolarità del servizio	98,5	↓	99,4	→	98,4
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	97,4	↓	99,0	→	97,3
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	90,2	↓	91,3	↑	87,8
B07	Pulizia e decoro delle fermate	90,1	↑	88,8	↑	85,9
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	96,1	↓	97,2	↑	93,6
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	70,1	↓	81,6	↓	70,6
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	97,7	↓	98,3	↑	95,5
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	97,8	↓	99,1	↑	97,1
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	97,2	↓	99,2	→	97,1
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	97,7	→	98,0	↑	93,3
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	95,2	↑	94,0	↑	88,1
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	97,8	↑	96,8	↑	94,8
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	62,8	↓	63,2	↓	68,7
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	94,3	↓	95,1	↑	89,2
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	96,9	↑	93,3	↑	85,6
B19	Attenzione all'ambiente	95,9	→	95,7	↑	90,2
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	99,2	→	98,9	↑	97,6

Base 2025: 1.887 interviste ponderate universo

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥ 6)

Servizio tramviario nel complesso



Base 2025: 1.887 interviste ponderate universo

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥ 6)

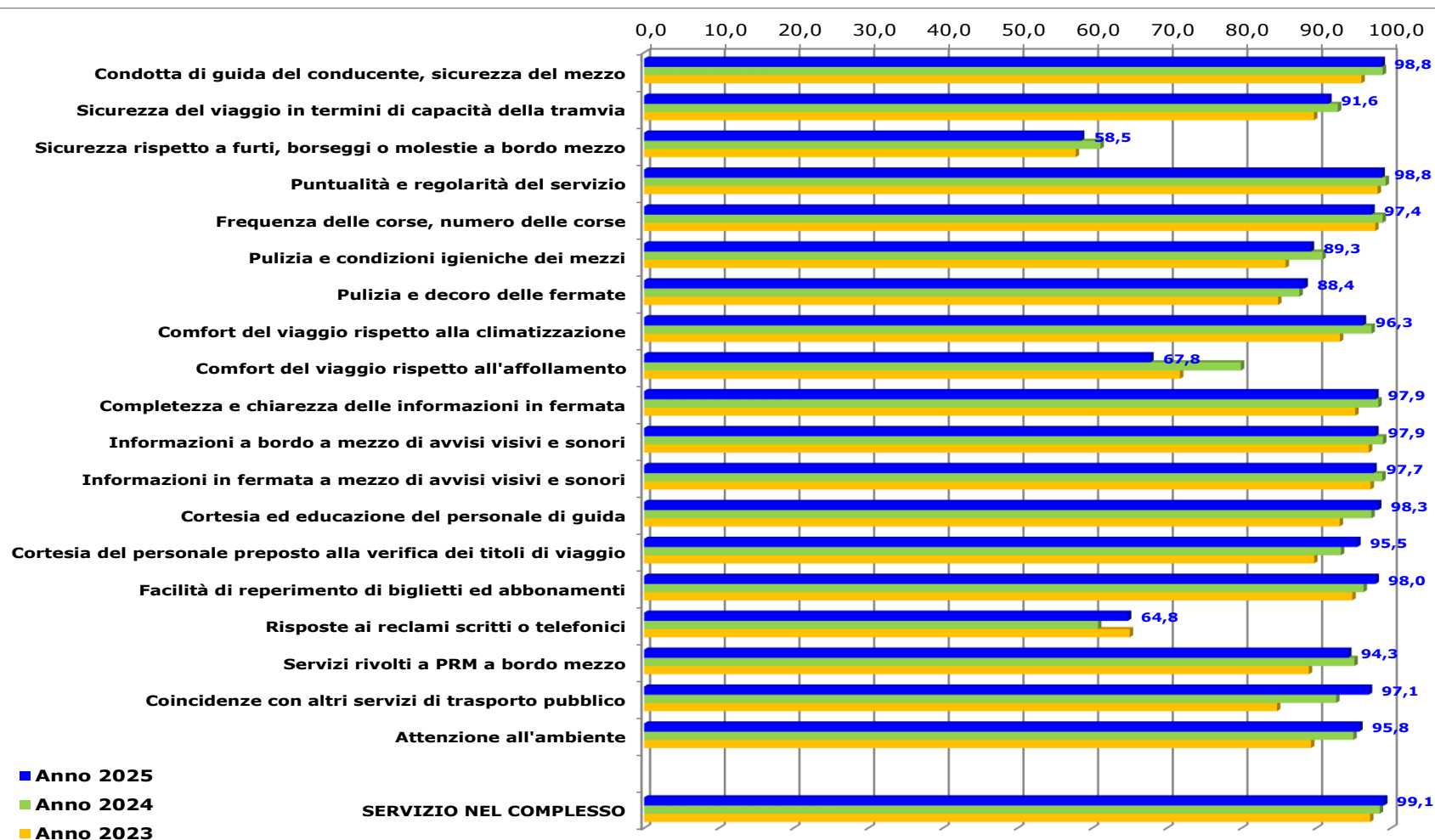
Linea T1

ID	Fattore qualità	Campagna 2025		Campagna 2024		Campagna 2023
		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	98,8	→	98,9	↑	96,1
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	91,6	↓	92,9	↑	89,7
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	58,5	↓	61,1	↑	57,8
B04	Puntualità e regolarità del servizio	98,8	↓	99,3	↑	98,2
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	97,4	↓	98,9	↓	97,9
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	89,3	↓	90,8	↑	85,9
B07	Pulizia e decoro delle fermate	88,4	↑	87,8	↑	84,9
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	96,3	↓	97,4	↑	93,2
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	67,8	↓	79,9	↓	71,8
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	97,9	→	98,3	↑	95,2
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	97,9	↓	99,0	↑	97,1
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	97,7	↓	98,9	→	97,3
B13	Cortesía ed educazione del personale di guida	98,3	↑	97,4	↑	93,2
B14	Cortesía del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	95,5	↑	93,3	↑	89,7
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	98,0	↑	96,4	↑	94,9
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	64,8	↑	60,8	→	65,0
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	94,3	↓	95,1	↑	89,0
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	97,1	↑	92,7	↑	84,8
B19	Attenzione all'ambiente	95,8	↑	95,0	↑	89,3
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	99,1	↑	98,5	↑	97,2

Base 2025: 1.225 interviste ponderate universo

Campagna 10/2025

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥ 6)



Base 2025: 1.225 interviste ponderate universo

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥ 6)

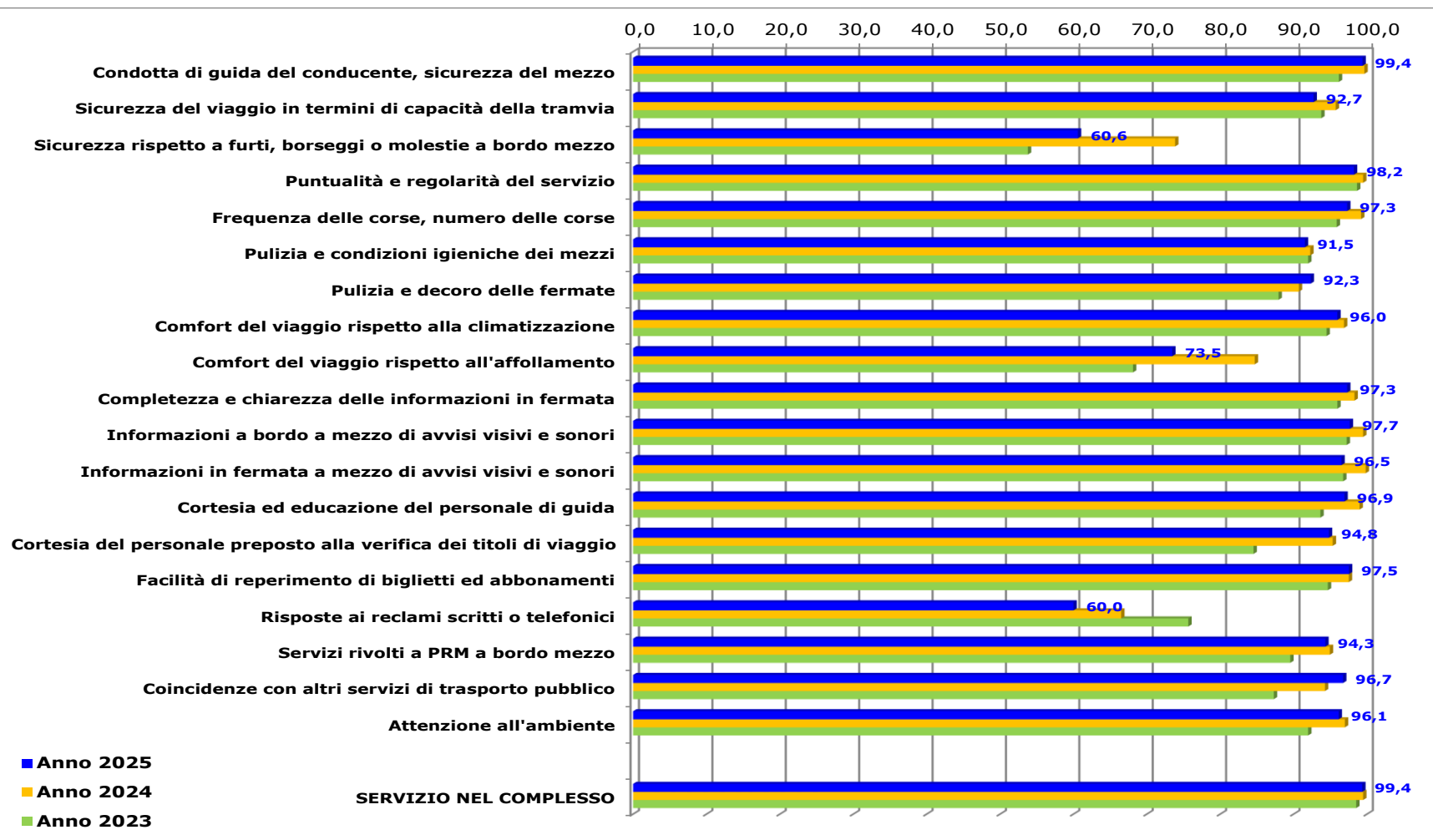
Linea T2

ID	Fattore qualità	Campagna 2025		Campagna 2024		Campagna 2023
		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6		% Soddisfatti v. ≥ 6
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	99,4	→	99,6	↑	96,2
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	92,7	↓	95,7	↓	93,8
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	60,6	↓	73,9	↑	53,8
B04	Puntualità e regolarità del servizio	98,2	↓	99,5	→	98,6
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	97,3	↓	99,2	↑	95,9
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	91,5	↓	92,3	→	92,0
B07	Pulizia e decoro delle fermate	92,3	↑	90,7	↑	88,0
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	96,0	↓	96,9	↑	94,5
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	73,5	↓	84,7	↑	68,1
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	97,3	↓	98,3	↑	96,0
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	97,7	↓	99,5	→	97,2
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	96,5	↓	99,8	→	96,8
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	96,9	↓	99,0	↑	93,7
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	94,8	↓	95,3	↑	84,5
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	97,5	→	97,5	↑	94,7
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	60,0	↓	66,5	↓	75,7
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	94,3	↓	94,9	↑	89,6
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	96,7	↑	94,3	↑	87,3
B19	Attenzione all'ambiente	96,1	↓	97,0	↑	92,0
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	99,4	→	99,5	↑	98,5

Base 2025: 662 interviste ponderate universo

Campagna 10/2025

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥ 6)



Base 2025: 662 interviste ponderate universo

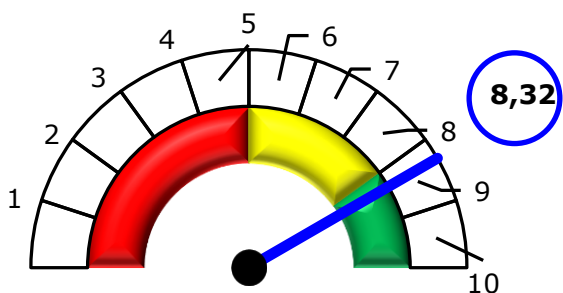
NPS, Net Promoter Score

Il cliente, a conclusione della batteria di fattori di qualità è stato invitato ad esprimere la misura in cui, sulla base della propria personale esperienza, avrebbe consigliato il servizio tramviario della Città di Firenze ad un parente/amico/conoscente, mediante la formulazione di un **giudizio** compreso **tra 1**, corrispondente alla posizione "non lo consiglierei mai", **e 10** corrispondente alla posizione "sicuramente lo consiglierei"

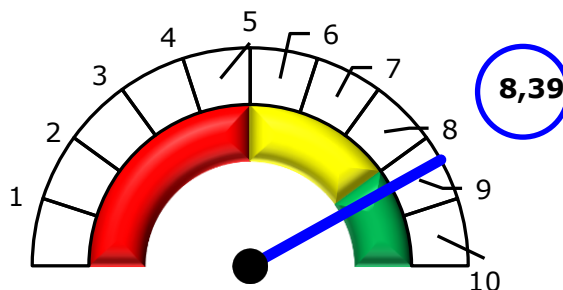
Il **Net Promoter Score** (NPS) è un indice che valuta la fedeltà nella relazione azienda – cliente, misurando la misura in cui un cliente consiglierebbe il servizio ad un proprio parente/amico/conoscente, atteso che **la soddisfazione** rispetto ad un servizio di cui si è fruito, ingenerale, **condurre** un soggetto **a proporre** la "positività" dell'esperienza vissuta anche ad altre persone

NPS, Net Promoter Score

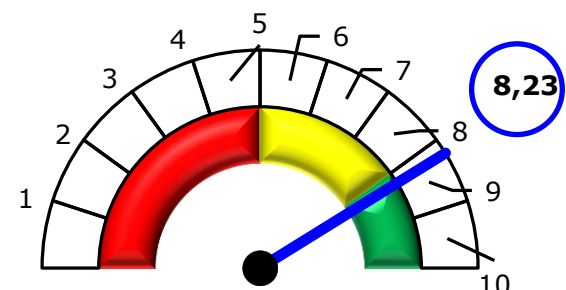
Totale



Linea T1

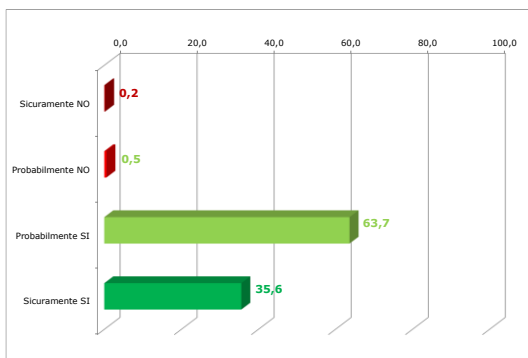


Linea T2

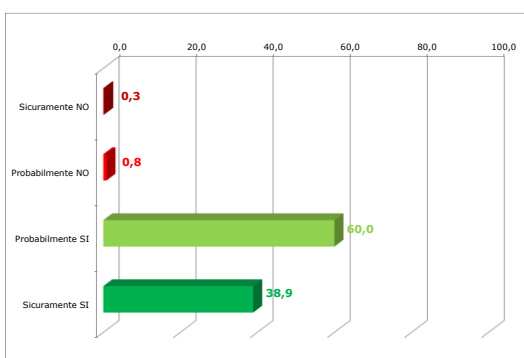


Consiglierebbe il servizio tramviario?

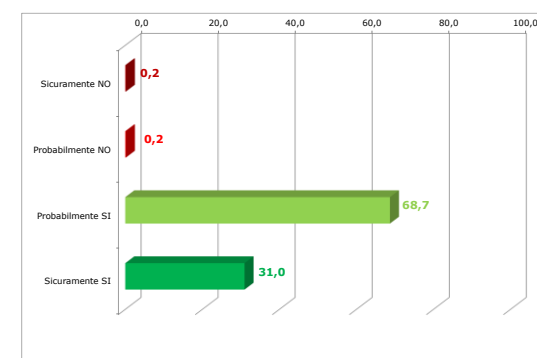
Totale



Linea T1



Linea T2



N.P.S., v.m.

Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



PARTE 5 IMPORTANZA FATTORI: QUADRANT ANALYSIS

Qualità attesa

Importanza dichiarata

Importanza calcolata

Dopo l'analisi dei risultati della Customer Satisfaction, che ha evidenziato punti di forza e punti di debolezza del servizio, è fondamentale conoscere l'**importanza di ciascun dei 10 macro fattori di qualità** per l'attuale clientela, in termini di **livello di importanza ricoperta** dai singoli aspetti del servizio

Pertanto, al soggetto rispondente è stato richiesto di posizionare i 10 macro-fattori di qualità del servizio indagati in ordine di importanza dalla 1^a alla 3^a posizione

Sulla base dei risultati dell'indagine è stato possibile **calcolare** il posizionamento di ogni macro fattore in un graduatoria "avulsa", ovvero la percentuale di clienti che hanno indicato un determinato macro fattore in una data posizione, **qualità attesa calcolata**

Conseguentemente, dalle quote percentuali con cui ciascun item figura nelle diverse posizioni della classifica, è stato possibile ricavare la cosiddetta **importanza calcolata**, mediante l'applicazione di opportuni coefficienti di ponderazione in funzione della posizione relativa in classifica

Così facendo, ad ogni singolo parametro preso in considerazione durante la ricerca si attribuisce un **grado di importanza** direttamente **correlato alle dichiarazioni degli clienti** del servizio tramviario

Importanza CALCOLATA, %



LINEA T1		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	SICUREZZA	26,7
2°	PUNTUALITA REGOLARITA	24,9
3°	COMFORT	11,0
4°	PULIZIA	9,6
5°	INFORMAZIONI	9,2
6°	ATTENZIONE AMBIENTE	5,0
7°	COINCIDENZE	3,8
8°	SERVIZI P.R.M.	3,6
9°	COMUNICAZIONE	3,1
10°	COMMERCIALE	3,1

LINEA T2		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	SICUREZZA	26,1
2°	PUNTUALITA REGOLARITA	24,8
3°	COMFORT	12,2
4°	PULIZIA	10,3
5°	INFORMAZIONI	8,5
6°	ATTENZIONE AMBIENTE	4,7
7°	COINCIDENZE	4,2
8°	COMMERCIALE	3,9
9°	COMUNICAZIONE	2,8
10°	SERVIZI P.R.M.	2,5

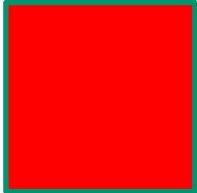
TOTALE		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	SICUREZZA	26,4
2°	PUNTUALITA REGOLARITA	24,9
3°	COMFORT	11,5
4°	PULIZIA	9,9
5°	INFORMAZIONI	8,9
6°	ATTENZIONE AMBIENTE	4,9
7°	COINCIDENZE	4,0
8°	COMMERCIALE	3,4
9°	SERVIZI P.R.M.	3,1
10°	COMUNICAZIONE	3,0

Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

L'analisi concomitante dei risultati della Customer Satisfaction e del grado di importanza calcolata per ogni fattore consente di creare una mappa di posizionamento, **Quadrant Analysis**, ovvero uno **strumento utile all'ottimizzazione delle strategie aziendali** poiché consente di realizzare interventi ad hoc, consentendo di identificare gli elementi del servizio su cui intervenendo è possibile **migliorare il livello della qualità attesa e, quindi, percepita**

La mappa altro non è che un piano cartesiano in cui le coordinate sono date dalla **soddisfazione dei clienti in termini di voto medio per le ascisse** e dall'**importanza calcolata per le ordinate**. L'asse delle ascisse interseca quello delle ordinate in corrispondenza del livello di soddisfazione espresso rispetto al servizio nel suo complesso mentre l'asse delle ordinate interseca quello delle ascisse in corrispondenza del valore 10,0 (valore di equidistribuzione dell'importanza), ossia del livello di importanza che ciascun item avrebbe avuto qualora tutti i macro-fattori avessero avuto lo stesso peso nella formazione del giudizio finale

Nel piano si delineano, quindi, **4 quadranti**, ciascuno con una sua specifica definizione:



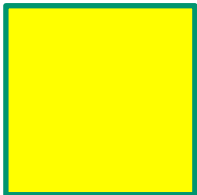
• **I QUADRANTE: Area dei Miglioramenti prioritari**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è superiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e la soddisfazione è inferiore alla soddisfazione del servizio nel suo complesso;



• **II QUADRANTE: Area Mantenimento**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è superiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e anche il livello di soddisfazione è maggiore della soddisfazione rispetto al servizio nel suo complesso;



• **III QUADRANTE: Area del Controllo**

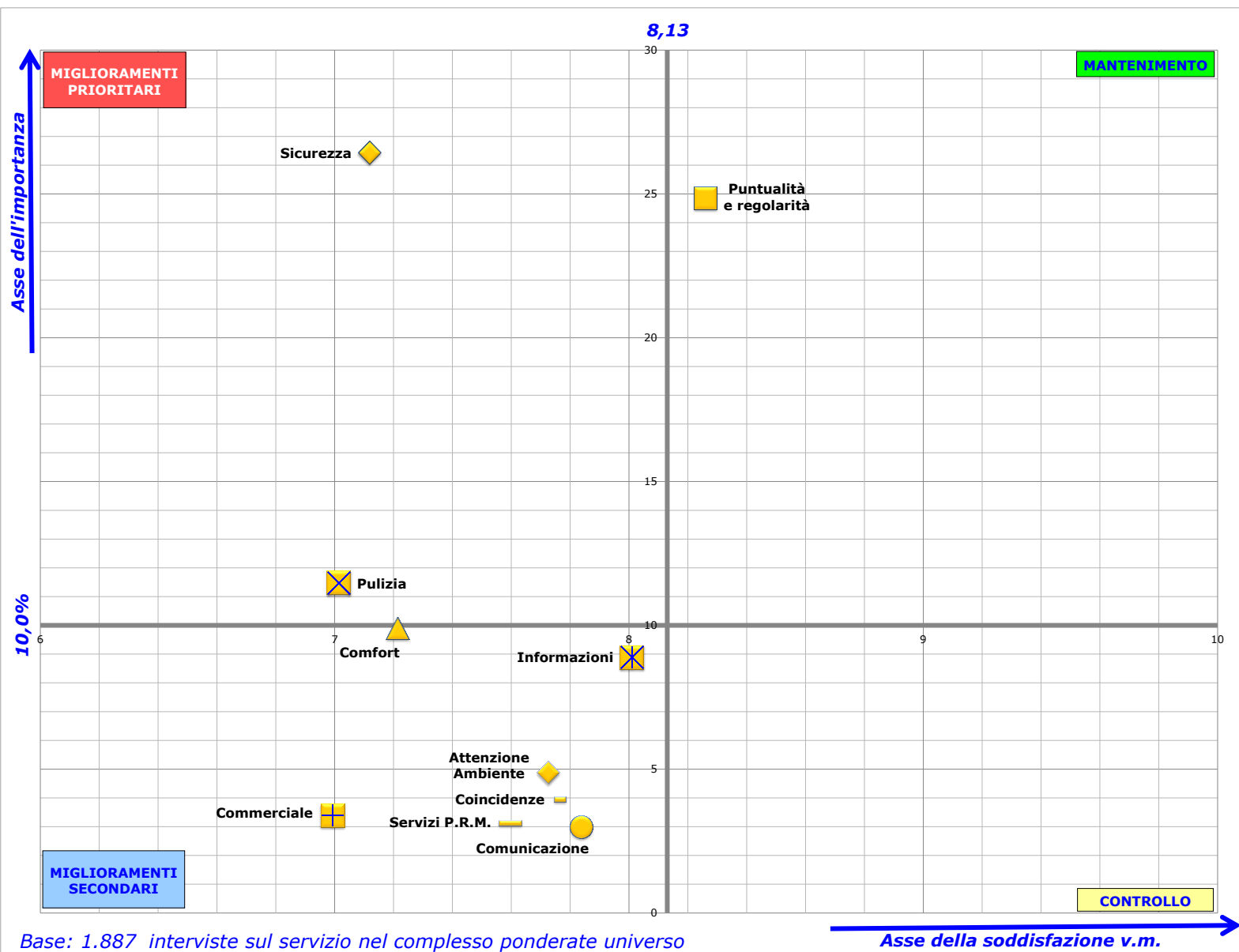
area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e la soddisfazione è superiore al livello di soddisfazione del servizio nel suo complesso;



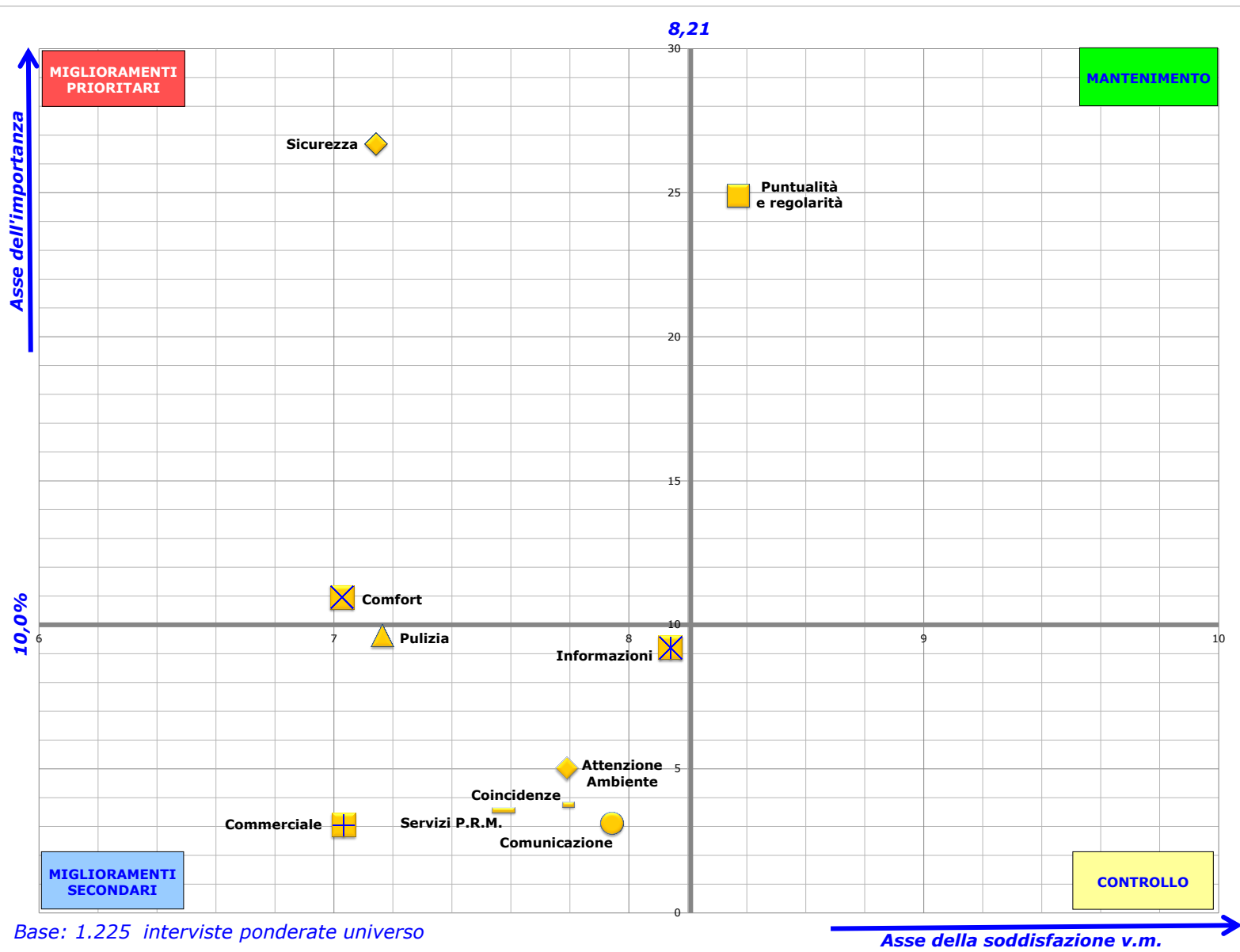
• **IV QUADRANTE: Area dei Miglioramenti secondari**

area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e anche la soddisfazione è minore del livello di soddisfazione rispetto al servizio nel suo complesso.

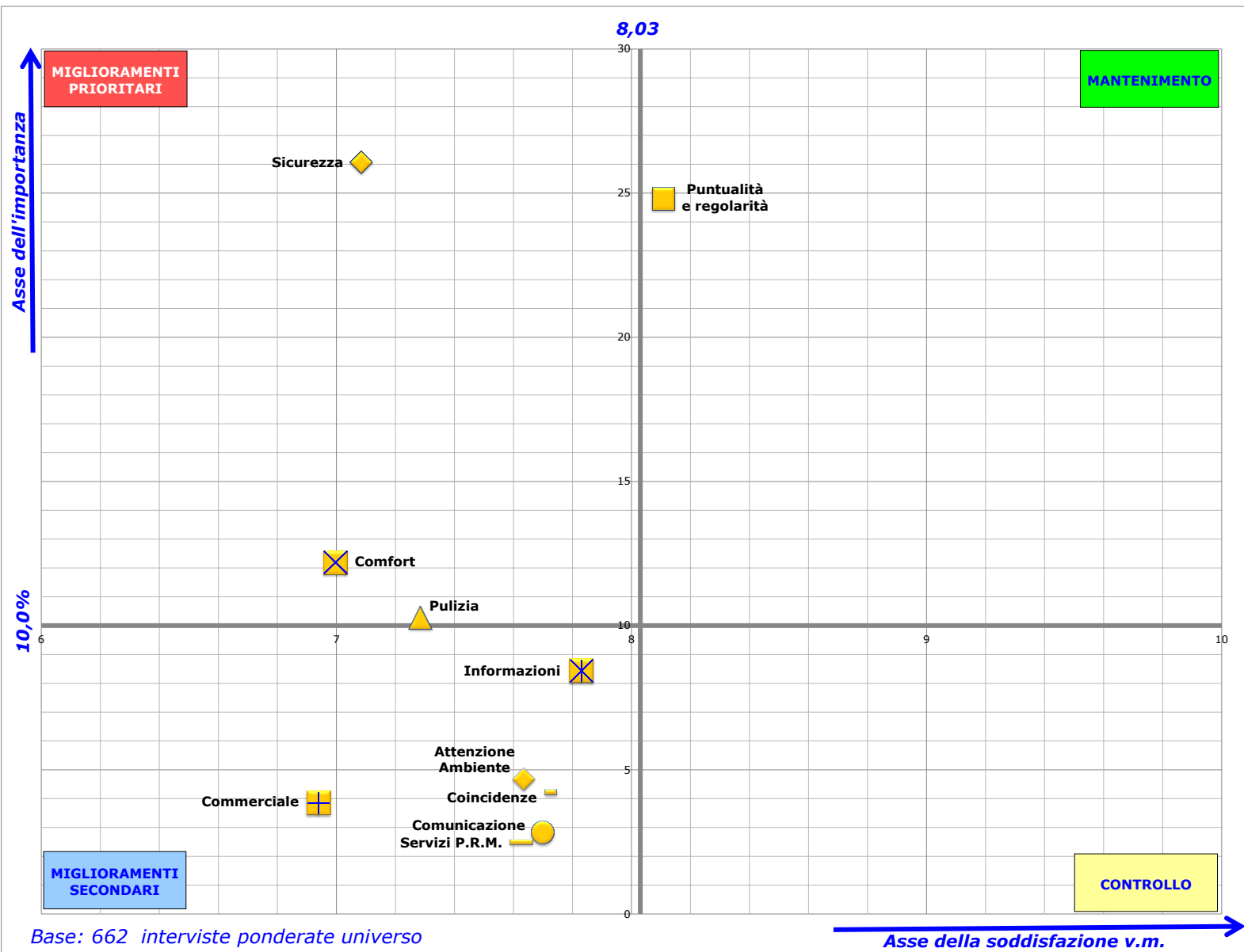
SERVIZIO NEL COMPLESSO



LINEA T1



LINEA T2





PARTE 6 FATTORI ESOGENI ED ENDOGENI

In ultimo, dopo l'analisi dell'importanza calcolata e della Quadrant Analysis, si riporta l'analisi aggregata in funzione dei micro fattori di qualità riconducibili:

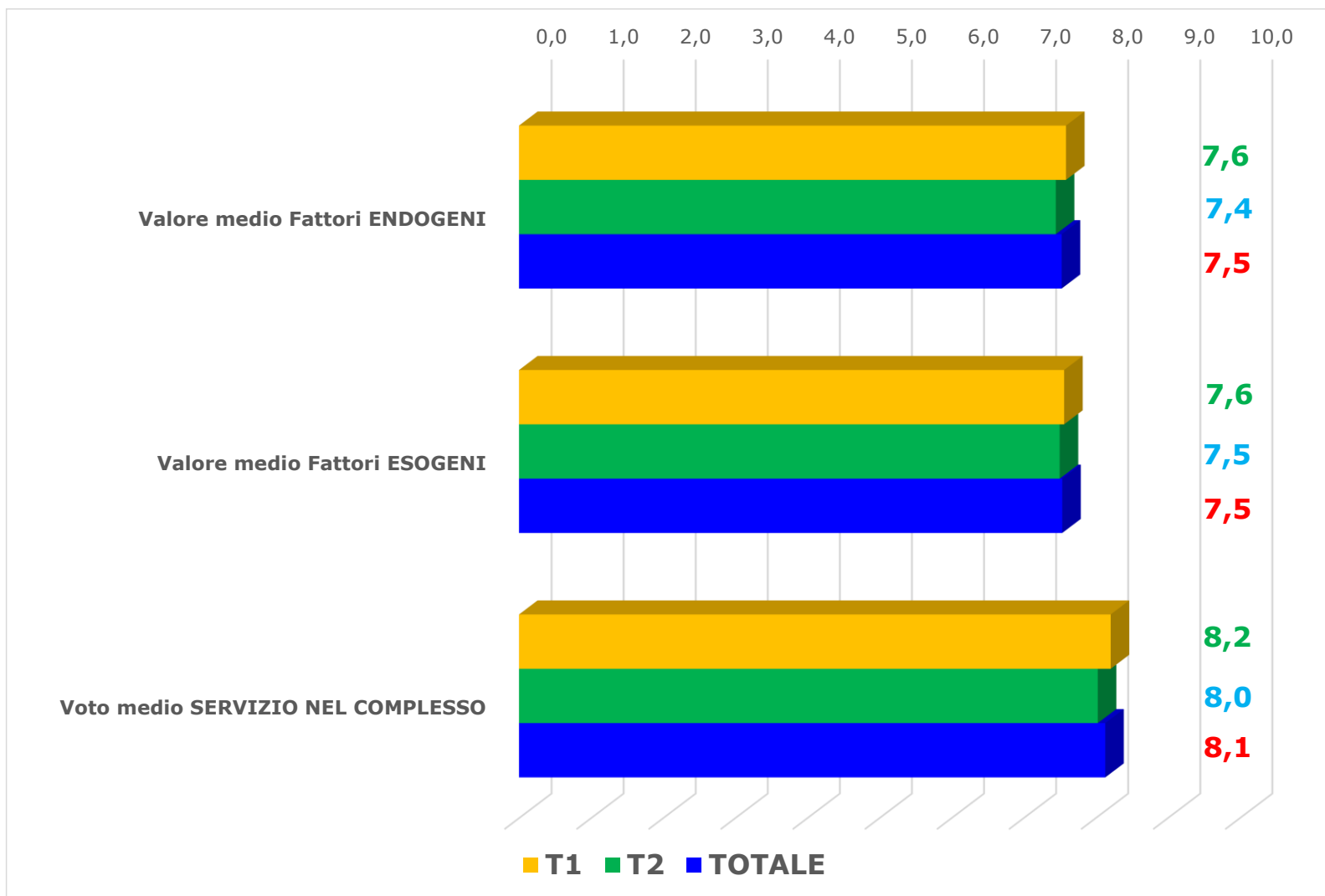
Fattori esogeni

- agli **aspetti esogeni del servizio**, ovvero esterni all'operato dell'Azienda o dalla stessa non direttamente controllabili

Fattori endogeni

- agli **aspetti endogeni del servizio**, ovvero interni all'operato dell'Azienda e dalla stessa direttamente controllabili

Voto medio per classe micro fattori, v.m.



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

			T1	T2	TOTALE
ID	Fattore qualità	Classe Fattore	Voto Medio	Voto Medio	Voto Medio
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	ENDOGENO	8,2	8,1	8,2
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	ENDOGENO	7,6	7,4	7,5
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	ENDOGENO	5,6	5,7	5,7
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	ENDOGENO	7,2	7,3	7,2
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	ENDOGENO	7,9	7,7	7,8
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	ENDOGENO	8,0	7,8	7,9
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	ENDOGENO	8,2	7,9	8,1
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	ENDOGENO	8,2	7,8	8,0
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	ENDOGENO	8,1	7,8	8,0
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	ENDOGENO	7,8	7,6	7,7
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	ENDOGENO	8,1	8,0	8,0
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	ENDOGENO	6,0	5,9	5,9
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	ENDOGENO	7,6	7,6	7,6
B19	Attenzione all'ambiente	ENDOGENO	7,8	7,6	7,7
Valore medio Fattori ENDOGENI			7,6	7,4	7,5
B04	Puntualità e regolarità del servizio	ESOGENO	8,4	8,1	8,3
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	ESOGENO	8,3	8,1	8,2
B07	Pulizia e decoro delle fermate	ESOGENO	7,1	7,3	7,2
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	ESOGENO	6,2	6,3	6,2
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	ESOGENO	7,8	7,7	7,7
Valore medio Fattori ESOGENI			7,6	7,5	7,5
B27	Voto medio SERVIZIO NEL COMPLESSO		8,2	8,0	8,1

Base: 1.887 interviste
sul servizio nel complesso
ponderate universo

Il programma giornaliero

INTERVISTE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DELLA TRAMVIA DI FIRENZE

PROGRAMMA N°	LINEA	TIPO ATTIVITÀ	FERMATE DI SALITA E INIZIO RILIEVO	INIZIO RILIEVO IN DIREZIONE DI MARCIA VERSO ... COL PRESECUZIONE A SECONDA	ORA INIZIO	ORA FINE	GIORNI SETTIMANA
I-11	T1	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	CAREGGI - OSPEDALE	7:00	13:30	L, Ma, Mi, Gio, V, S
I-12	T1	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	VILLA COSTANZA	7:00	13:30	L, Ma, Mi, Gio, V, S
I-13	T1	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	CAREGGI - OSPEDALE	13:30	20:00	L, Ma, Mi, Gio, V, S
I-14	T1	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	VILLA COSTANZA	13:30	20:00	L, Ma, Mi, Gio, V, S
I-15	T1	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	CAREGGI - OSPEDALE	13:30	22:00	V, S
I-16	T1	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	VILLA COSTANZA	13:30	22:00	V, S
I-17	T2	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	PERETOLA AEROPORTO	7:00	13:30	L, Ma, Mi, Gio, V, S
I-18	T2	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	PERETOLA AEROPORTO	13:30	20:00	L, Ma, Mi, Gio, V, S
I-19	T2	INTERVISTE A BORDO	ALBANESE - STAZIONE FS	PERETOLA AEROPORTO	13:30	22:00	V, S

Prestare **ATTENZIONE** alle eventuali **NOTE** poste in ultima pagina del programma di lavoro, in quanto possono contenere informazioni importanti per il corretto svolgimento dell'attività

Alessandro Caffaro

IRTECO
www.irteco.it

GRAND HOTEL ADRIA

IRTECO

ALLEGATO 1 SCHEDA SURVEY

**INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION** ed. 2025

Rev.03.1-DEF del 03/10/2025

01. Rilevatore: _____ (Cod.: ____|____|____)

02. Codice Giorno: | | | | | - **03.** Data intervista: | | | | | / | | | | | /2025

04. Linea (crocettare): ☐ T1 ☐ T2 **05.** Corsa n. | | | | | **06.** delle ore | | . | |

[*Buon giorno/Buon Pomeriggio/Buona Sera*] sono ... [*Nome*] della Società IRTECO, stiamo conducendo un'indagine, per conto di GEST del gruppo RATP, sulla qualità del servizio della tramvia di Firenze. Vuole, gentilmente, rispondere ad alcune domande che richiederanno un paio di minuti del Suo tempo? Le preciso che Lei è libero di interrompere l'intervista in qualsiasi momento, come è libero di non rispondere ad alcune domande. L'intervista sarà strettamente confidenziale ed i dati saranno trattati in maniera aggregata senza alcun riferimento che consenta di risalire alla Sua identità.

07. Registrare ogni persona che rifiuta l'intervista: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - | |

SEZIONE A – CARATTERISTICHE DELLO SPOSTAMENTO

A01	Ora inizio intervista _____	_ _ _ . _ _ _
A02	Condizioni meteo 01 =Serenò/Buone, 02 =Nuvoloso, 03 =Pioggia, 04 =Neve, 05 =Nebbia _____	_ _ _
A03	Potrebbe indicarmi da quale Comune ha avuto inizio il Suo attuale spostamento? _ - Prov. _ _ _	
A04	Potrebbe indicarmi a quale fermata è salito su questo tram? [<i>se intervista a terra riportare</i>] _____	
A05	Con che mezzo di trasporto è giunto alla fermata di salita su questo tram, escludendo le tratte a piedi? 01 = Nessun solo piedi, 02 = Auto come conducente, 03 =Auto come passeggero, 04 =Ciclomotore/Motociclo, 05 = Bicicletta, 06 = Autobus/Altro Tram, 07 =Treno, 08 =Monopattino, 20 =Altro _____	_ _ _
A06	Potrebbe indicarmi in che fermata scenderà [<i>da questo tram</i>]/[<i>dal tram su cui si accinge a salire</i> ?] _____	
A15	Con che mezzo di trasporto proseguirà il Suo spostamento una volta sceso da questo tram, escludendo le tratte a piedi? 01 = Nessun solo piedi, 02 = Auto come conducente, 03 =Auto come passeggero, 04 =Ciclomotore/Motociclo, 05 = Bicletta, 06 = Autobus/Altro Tram, 07 =Treno, 08 =Monopattino, 20 =Altro _____	_ _ _
A07	E in quale Comune avrà termine il Suo attuale spostamento? _ - Prov. _ _ _	
A08	Con che frequenza settimanale in genere effettua questo spostamento? 01 =Tutti i giorni dal LUN al VEN, 02 =Tutti i giorni dal LUN al SAB, 03 =Tutti i giorni dal LUN alla DOM, 04 =3/4 volte a settimana, 05 =1/2 volte a settimana, 06 =Raramente/Occasionalmente/Prima volta _____	_ _ _
A09	Per quale scopo/motivo principale effettua il Suo attuale spostamento? 01 =Studio; 02 = Lavoro; 03 = Servizi/Motivi personali; 04 = Shopping/Acquisti; 05 =Turismo; 06 =Altro (specificare)..... _____	_ _ _
A10	Quale titolo di viaggio [sta utilizzando]/[utilizzerà]? 01 =Biglietto corsa semplice, 02 =Pegaso, 03 =Carnet multi corsa 04 =Abbonamento, 05 =Biglietto Elettronico, 20 =Altro _____	_ _ _

A11	In genere dove acquista il titolo di viaggio? 01 =Emettitrice in contanti, 02 =Emettitrice automatica con carta credito, 03 =Emettitrice automatica con carta credito contactless, 04 =Rivendite autorizzate, 05 =SMS, 06 =App AT Autolinee Toscane, 07 =A bordo mezzo tramite carta credito contactless, 09 =Non lo so non lo ho acquistato io	_ _
A12	Per quale/i motivo/i ha scelto di utilizzare la tramvia di Firenze per il suo spostamento? [Multipla max 3] 01 =Comodità del viaggio (comfort/minor stress), 02 =Per non avere problemi di parcheggio dell'auto, 03 =Per la velocità (tempo) del viaggio, 04 =Affidabilità (Certezza del tempo), 05 =Convenienza economica, 06 =Mancanza di alternative (non ho l'auto/patente/ect.), 07 =Sensibilità ambientale (inquina meno), 08 =Altro, specificare.....	_ _
A13	In genere dover reperisce le informazioni sul servizio tramviario? [Multipla max 3] 01 =Sito internet, 02 =Numero verde/Call Center, 03 =Facebook, 04 =“X” ex Twitter, 05 =Telegram, 08 =Instagram, 06 =A bordo dal conducente, 07 =Pannelli informativi in fermata, 20 =Altro, specificare.....	_ _
A18	[Tutti tranne se A08=“06 Raramente/Occasionalmente/Prima volta”] Si ricorda quale mezzo di trasporto utilizzava prima dell'entrata in servizio delle linee tramviarie di Firenze per effettuare i Suoi spostamenti? 01 = Nessun andavo a piedi, 02 = Autovettura, 03 =Ciclomotore/Motociclo, 04 = Bicicletta, 05 = Autobus, 06 =Monopattino, 07 =Non ricordo/Non saprei, 20 =Altro	_ _

SEZIONE B – CUSTOMER SATISFACTION (QUALITA' PERCEPITA)

Vorrei ora porLe alcune domande sulla sua percezione della qualità del servizio. La preghiamo di rispondere sulla base della sua personale esperienza e senza condizionamenti. Lei dovrà esprimere per ognuna delle domande che le leggerò il Suo livello di soddisfazione usando una scala da 1 a 10, dove 10 indica la massima soddisfazione (molto soddisfatto) ed 1 la massima insoddisfazione (per nulla soddisfatto). La invitiamo a rispondere senza fretta e ad utilizzare tutta la scala. [Codificare 99 per Non Saprei/Non risponde]

Parliamo ora della sicurezza personale e del viaggio, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto

B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	_ _
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	_ _
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo dei mezzi	_ _

Parliamo ora della puntualità e regolarità del servizio, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto

B04	Puntualità, regolarità del servizio	_ _
B05	Frequenza delle corse, numero di corse	_ _

Parliamo ora della pulizia, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto

B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	_ _
B07	Pulizia e decoro delle fermate	_ _

Parliamo ora del comfort del viaggio e di servizi aggiuntivi, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto

B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	_ _
------------	---	-----

B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento dei mezzi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	---	----------------------	----------------------	----------------------

Parliamo ora delle informazioni a supporto del viaggio, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto

B10	Completezza e chiarezza delle informazioni alle fermate (orari, numero verde, siti, canali social)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

B11	Informazioni a bordo a mezzo degli avvisi visivi e sonori	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	---	----------------------	----------------------	----------------------

B12	Informazioni in fermata a mezzo degli avvisi di fermata visivi e sonori	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	---	----------------------	----------------------	----------------------

Parliamo ora della comunicazione, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto

B13	Cortesia e educazione del personale di guida	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

B14	Cortesia e educazione del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

Parliamo ora degli aspetti commerciali, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto

B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	---	----------------------	----------------------	----------------------

B16	Risposte ai reclami, scritti o telefonici	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	---	----------------------	----------------------	----------------------

Parliamo ora di altri aspetti, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto

B17	Servizi rivolti ai passeggeri con ridotta mobilità a bordo dei mezzi (pedane, punti di ancoraggio)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	---	----------------------	----------------------	----------------------

B19	Attenzione all'ambiente (rumori, impatto visivo)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

B20	Infine, come reputa in il servizio tramviario di Firenze nel suo complesso	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

B21	<p>Con riferimento ai seguenti macrofattori del servizio [<i>mostrare cartellino</i> rotazioni], potrebbe indicarmi, in ordine di importanza, i 3 ritenuti da Lei più importanti? [Codificare con il numero del fattore riportato]:</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;">01. SICUREZZA</div> <div style="width: 50%;">02. PUNTUALITA' E REGOLARITA'</div> <div style="width: 50%;">03. PULIZIA</div> <div style="width: 50%;">04. COMFORT</div> <div style="width: 50%;">05. INFORMAZIONI</div> <div style="width: 50%;">06. COMUNICAZIONE</div> <div style="width: 50%;">07. COMMERCIALE</div> <div style="width: 50%;">08. COINCIDENZE</div> <div style="width: 50%;">09. SERVIZI RIVOLTI PRM</div> <div style="width: 50%;">10. ATTENZIONE AMBIENTE</div> </div> <p>1° pos. <input type="text"/> - 2° pos. <input type="text"/> - 3° pos. <input type="text"/></p>			
------------	---	--	--	--

B22	Con un voto da 1 a 10, quanto consiglierebbe ad un parente/amico/conoscente il servizio tramviario di Firenze?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

SEZIONE C – DATI DI STRUTTURA

C01	Genere [<i>riportare</i>]? 01 = Uomo; 02 = Donna	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

C02	Potrebbe indicarmi la Sua fascia di età? 01=14-17 anni; 02=18-24 anni; 03=25-34 anni; 04= 35-44 anni; 05= 45-54 anni; 06= 55-64 anni; 07=65 anni e oltre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
------------	--	----------------------	----------------------	----------------------

C03	Potrebbe indicarmi la Sua condizione professionale?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 33%;">01= Imprenditore/ dirigente</div> <div style="width: 33%;">05= Operaio</div> <div style="width: 33%;">09= Casalinga</div> <div style="width: 33%;">02= Libero professionista</div> <div style="width: 33%;">06= Insegnante</div> <div style="width: 33%;">10= Pensionato</div> <div style="width: 33%;">03= Impiegato</div> <div style="width: 33%;">07= Rappresentante</div> <div style="width: 33%;">11= Disoccupato</div> <div style="width: 33%;">04= Artigiano/commerciante/esercente</div> <div style="width: 33%;">08= Studente</div> <div style="width: 33%;">20= Altro</div> </div>			

RINGRAZIARE: La ringrazio per la Sua disponibilità, a nome di GEST del gruppo RATP, di IRTECO e mio personale Le auguro buon viaggio.

Headquarter **Torino**: Via Pietro Palmieri n. 21 - 10143 Torino
Sede **Bolzano**: Via Giotto n. 12/A - 39100 Bolzano
Tel 011-19839050 - Fax 011-7575793 - Email:

segreteria@irteco.com

Codice Fiscale e P.IVA: 04830770014



IRTECO
www.irteco.it

www.irteco.com



@IRTECO



@irteco_torino

