



**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

REVISIONI

Questo rapporto è stato trasmesso e rivisto come segue:

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

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

2
linee
tramviarie

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 tramvarie

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 tramvarie, mediante un **team di rilevatori/rilevatrici** opportunamente formato che operava a bordo mezzo a spola da capolinea a capolinea

Condivisione questionari

Formazione Field



Supervisori

**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 **supervisori** 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 prime 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 Committente **tempi di restituzione certi e inferiori** rispetto all'utilizzo del classico supporto cartaceo



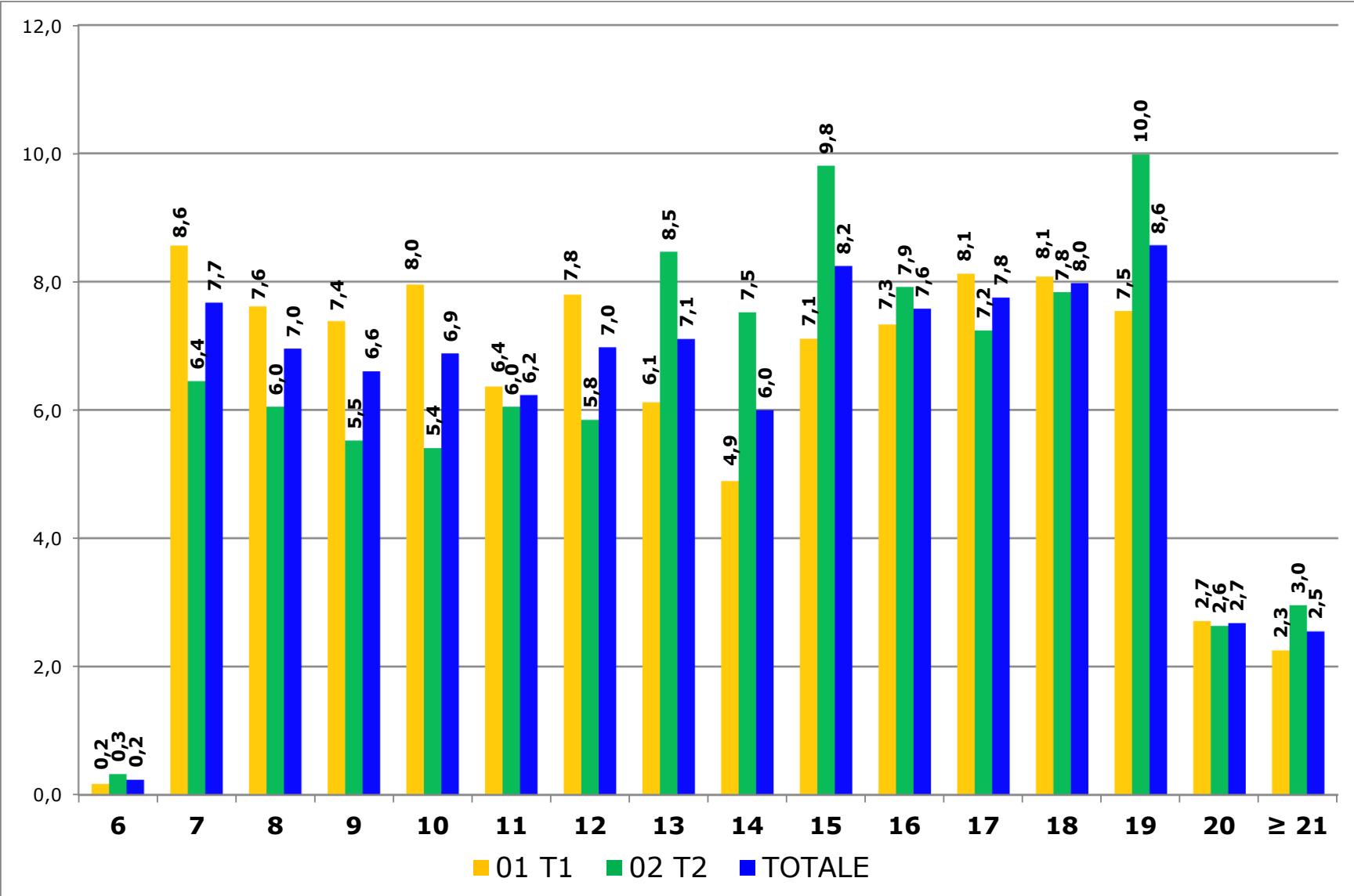
The image displays five screenshots of the binaRiovenTi mobile application interface, showing the survey process across different sections:

- PRESENTAZIONE:** A welcome message in Italian: "[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." A note at the bottom says: "07. Numero soggetti che rifiutano intervista prima di realizzare intervista valida".
- SEZIONE A - CARATTER...** Question: "A03. Potrebbe indicarmi da quale Comune ha avuto inizio il Suo attuale spostamento?" Response: "01 Firenze". Note: "A04_T1R. Potrebbe indicarmi a quale fermata è salito su questo tram? [se intervista a terra riportare]" and "08 TALENTI".
- SEZIONE B - CUSTOMER ...** Question: "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 se non è in grado di rispondere]" Response: "10". Note: "A05. Con che mezzo di trasporto è giunto alla fermata di salita su questo tram, escludendo le tratte a piedi?" and "A06_T1R. Potrebbe indicarmi in che fermata scenderà [da questo]
- SEZIONE B.2 - CUSTOMER...** Question: "Parliamo ora della puntualità e regolarità del servizio, come reputa con un voto da 1 a 10 il servizio rispetto" Response: "10". Note: "B04. Puntualità, regolarità del servizio".
- SEZIONE B10 - GRADUA...** Question: "Con riferimento ai seguenti macrofattori del servizio [mostrare cartellino rotazioni], potrebbe indicarmi, in ordine di importanza, i 3 ritenuti da Lei più importanti? [Codificare con il numero del fattore riportato]" Response: "10". Notes: "B21.1. Prima posizione", "B21.2. Seconda posizione", "B21.3. Terza posizione", and "d Comfort".



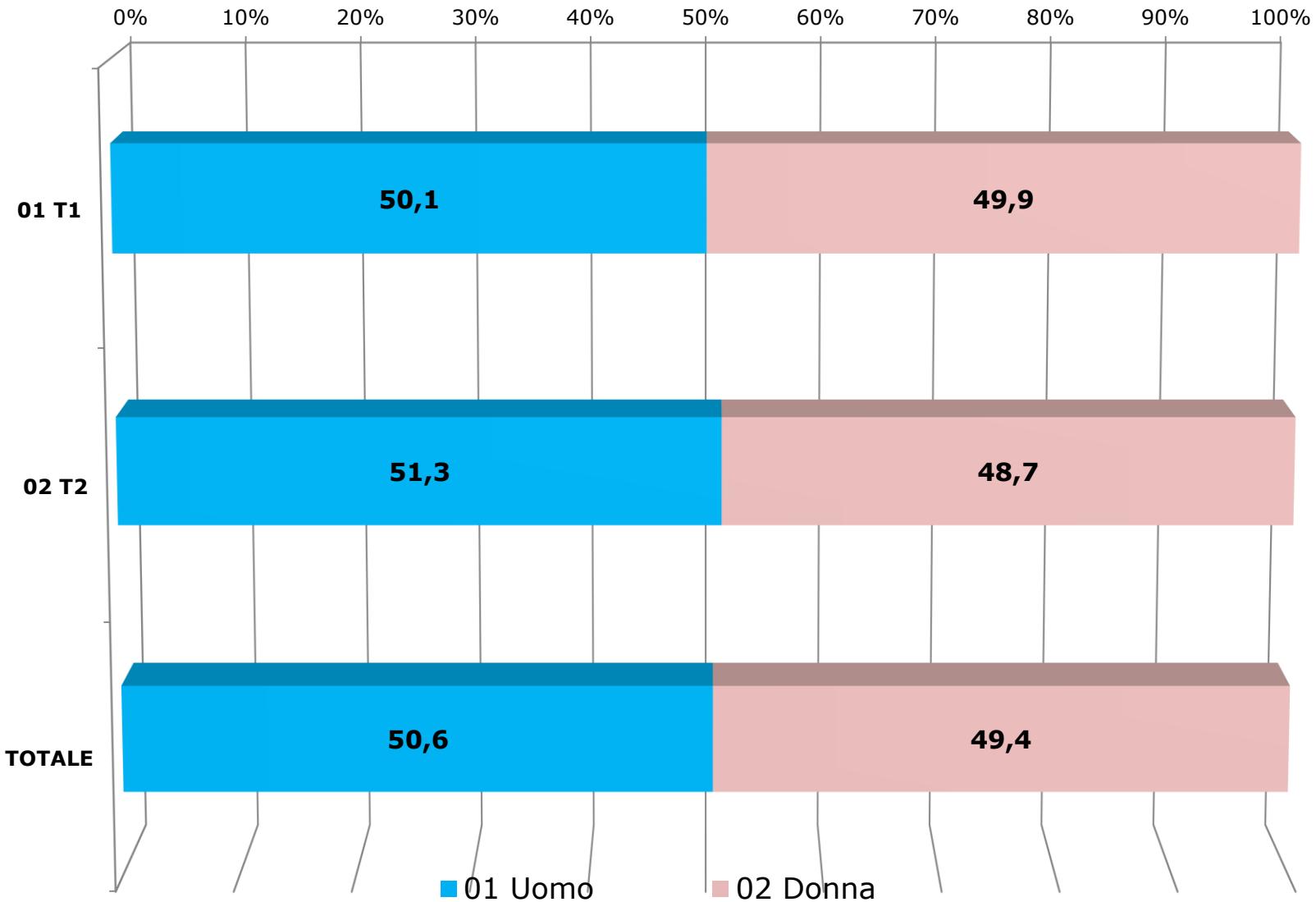
PARTE 2 IL PROFILO DEL CAMPIONE

Ora intervista (%)

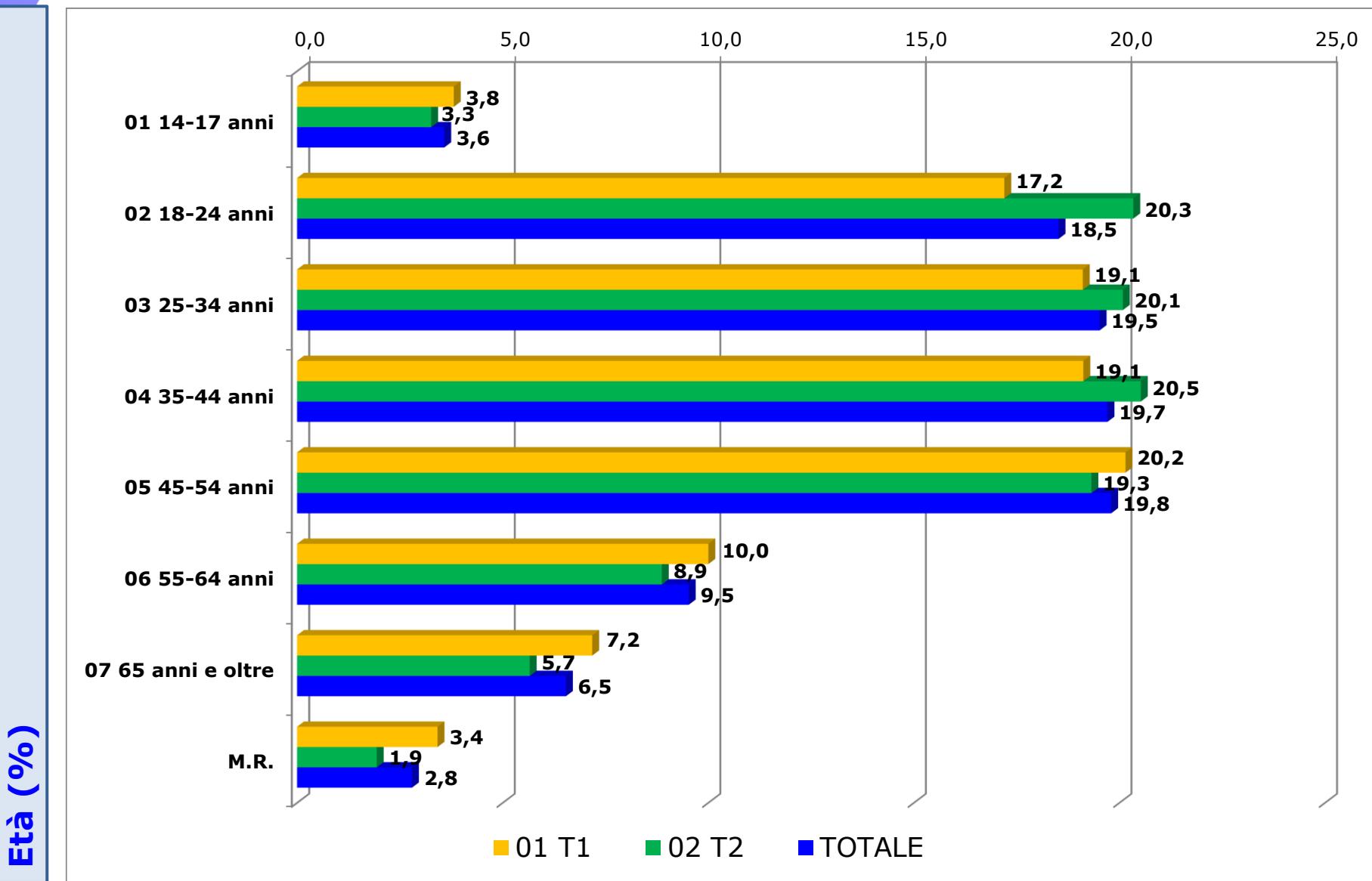


Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

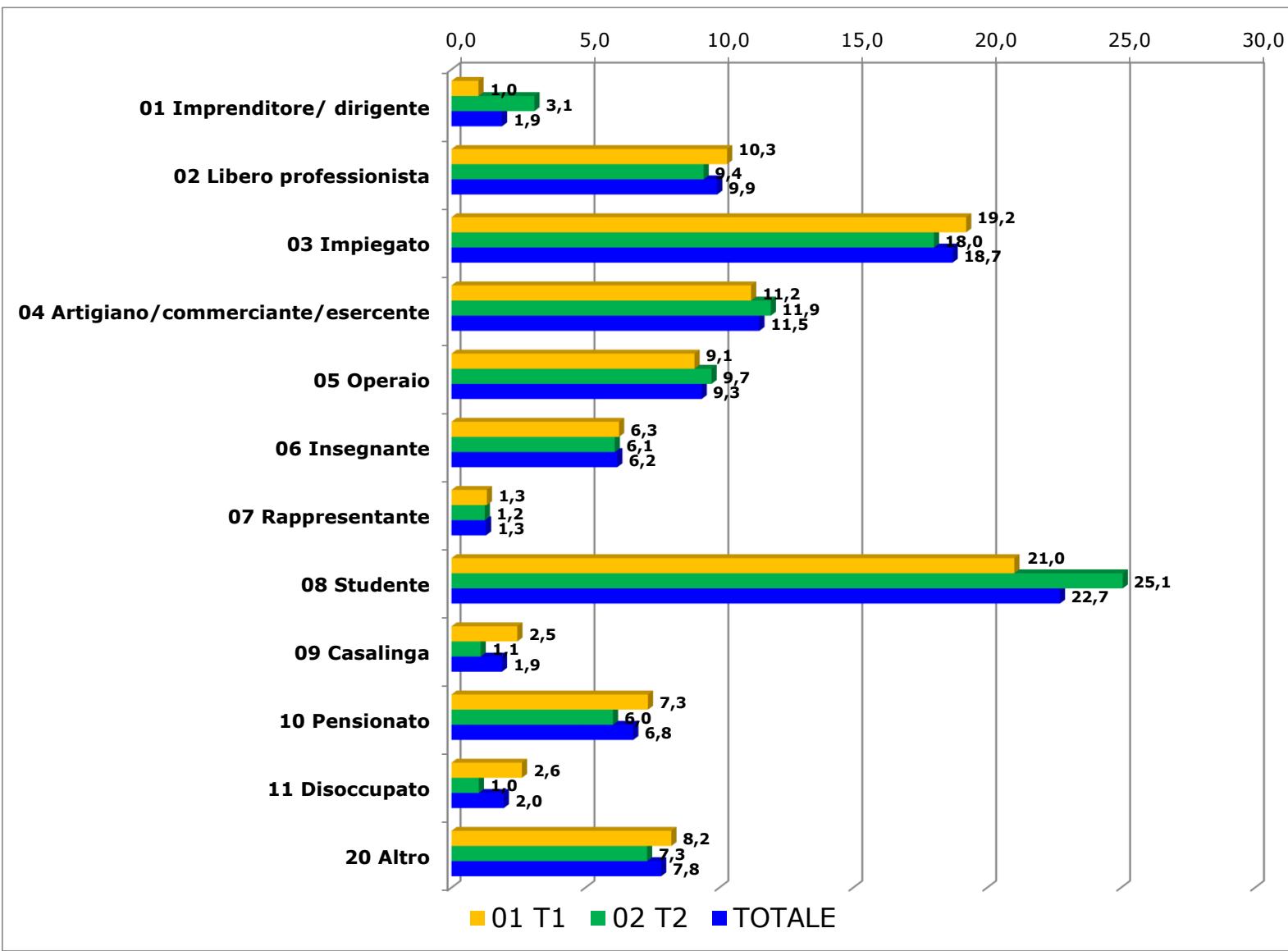
Campagna 10/2025



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

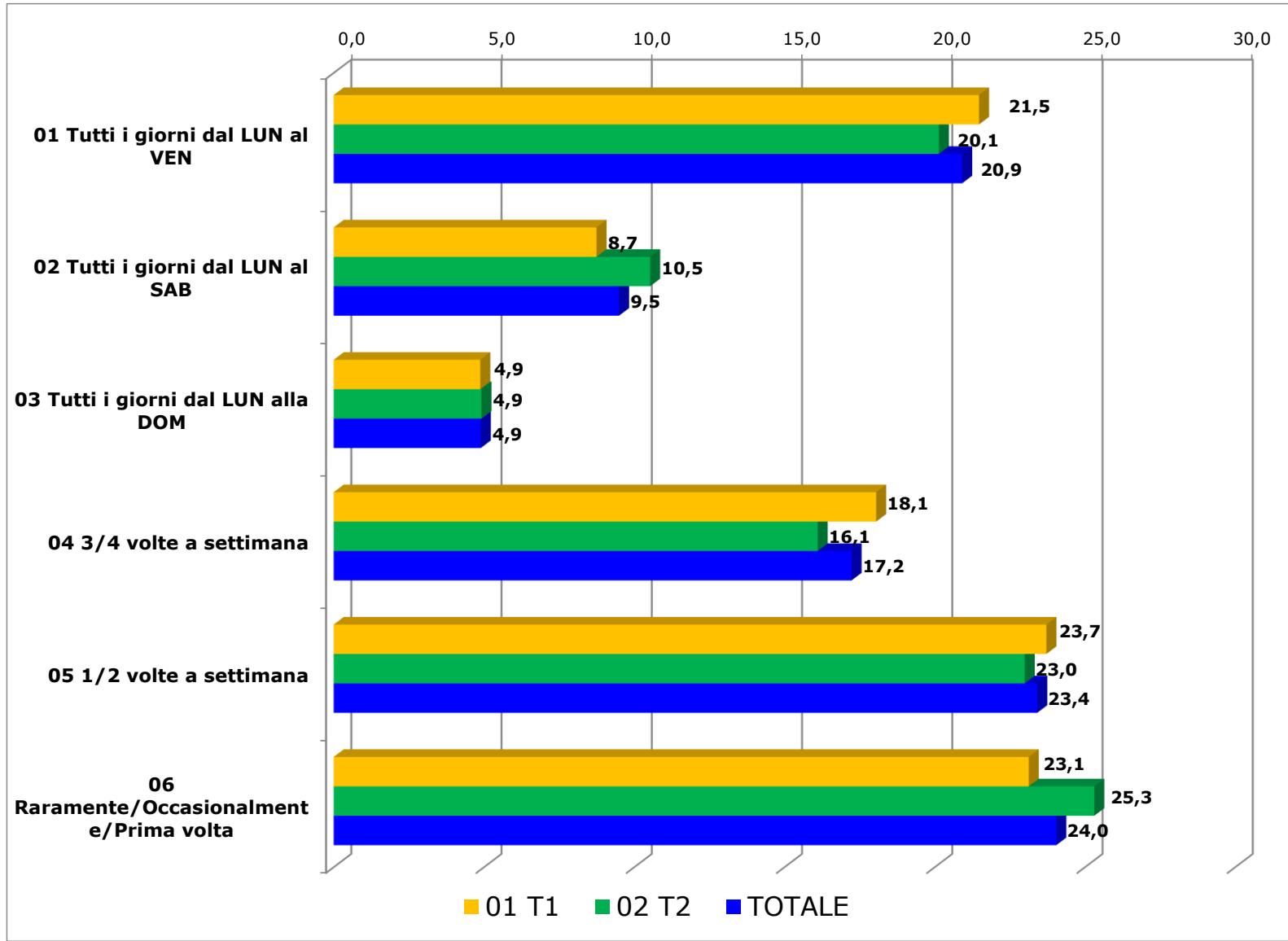


Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



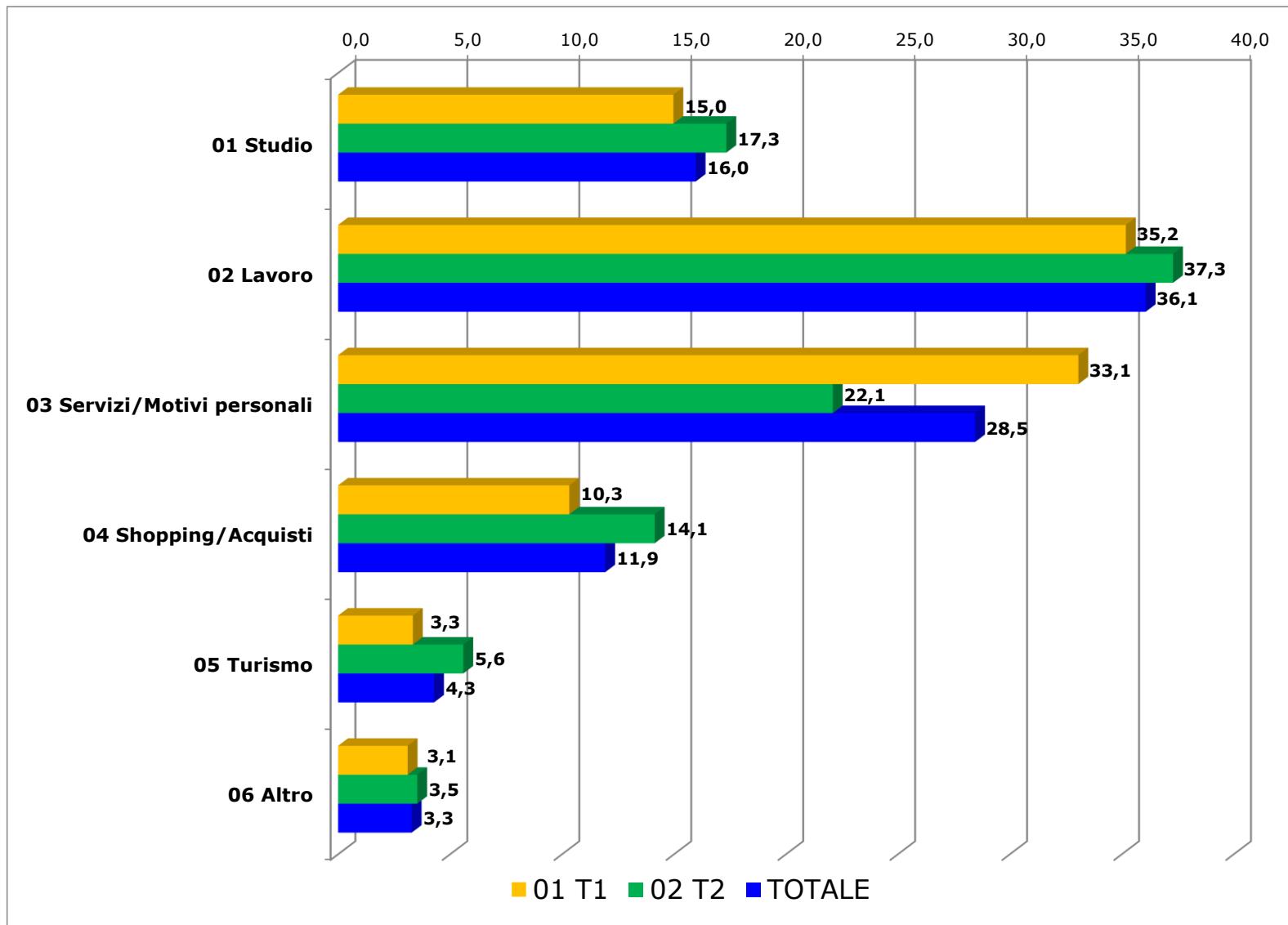
PARTE 3 CARATTERISTICHE DEGLI SPOSTAMENTI

Frequenza spostamento (%)



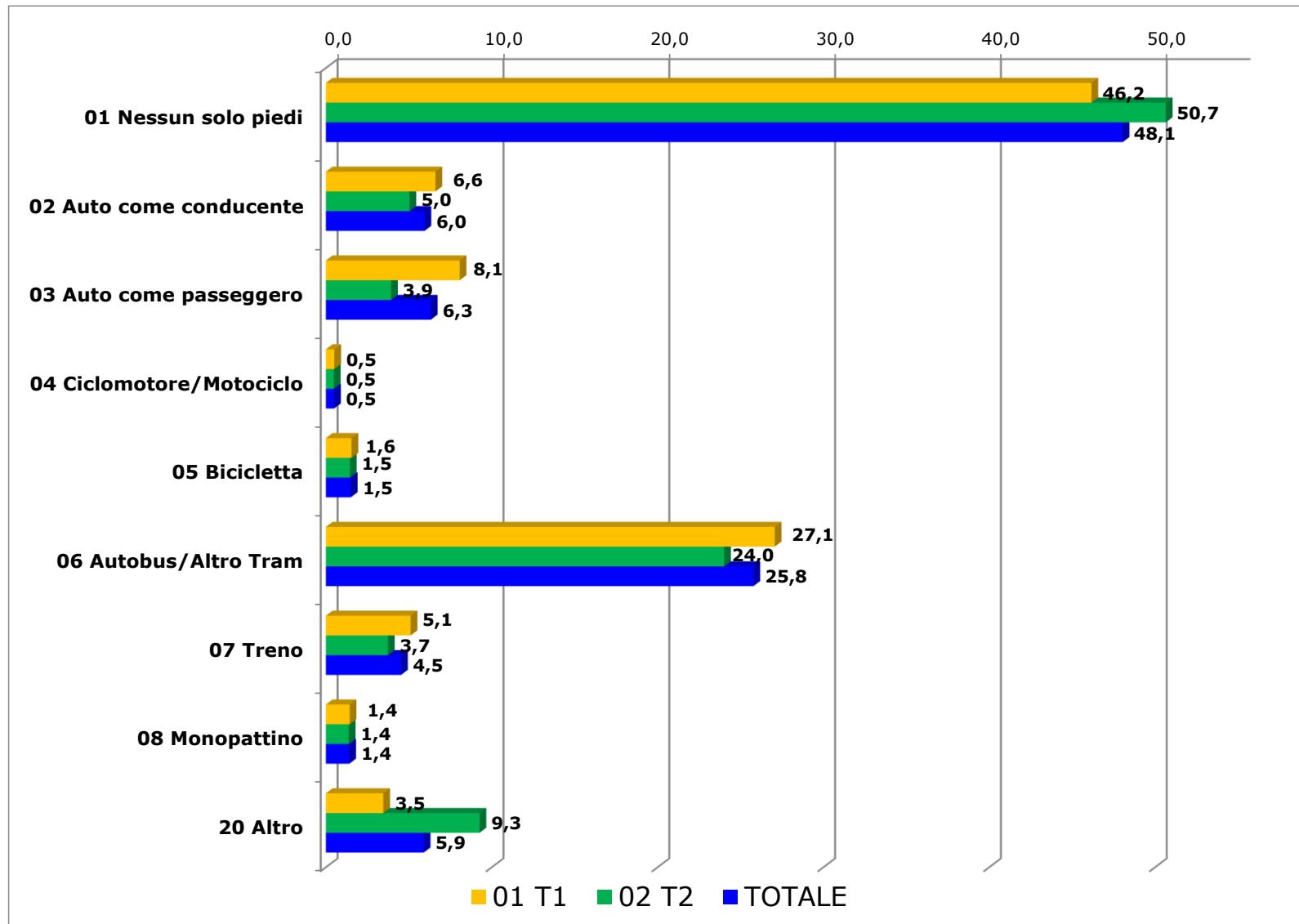
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Motivo spostamento (%)



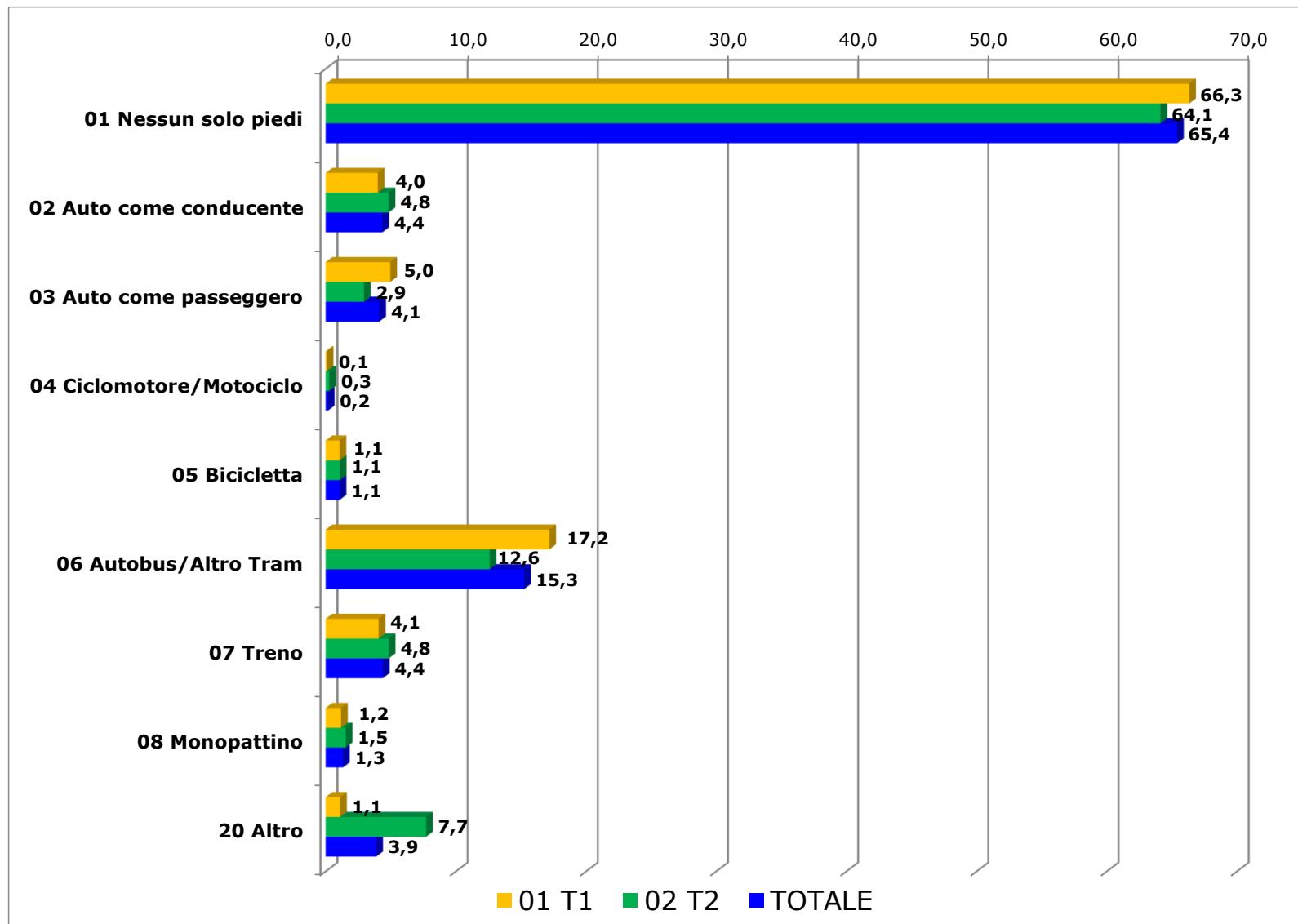
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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



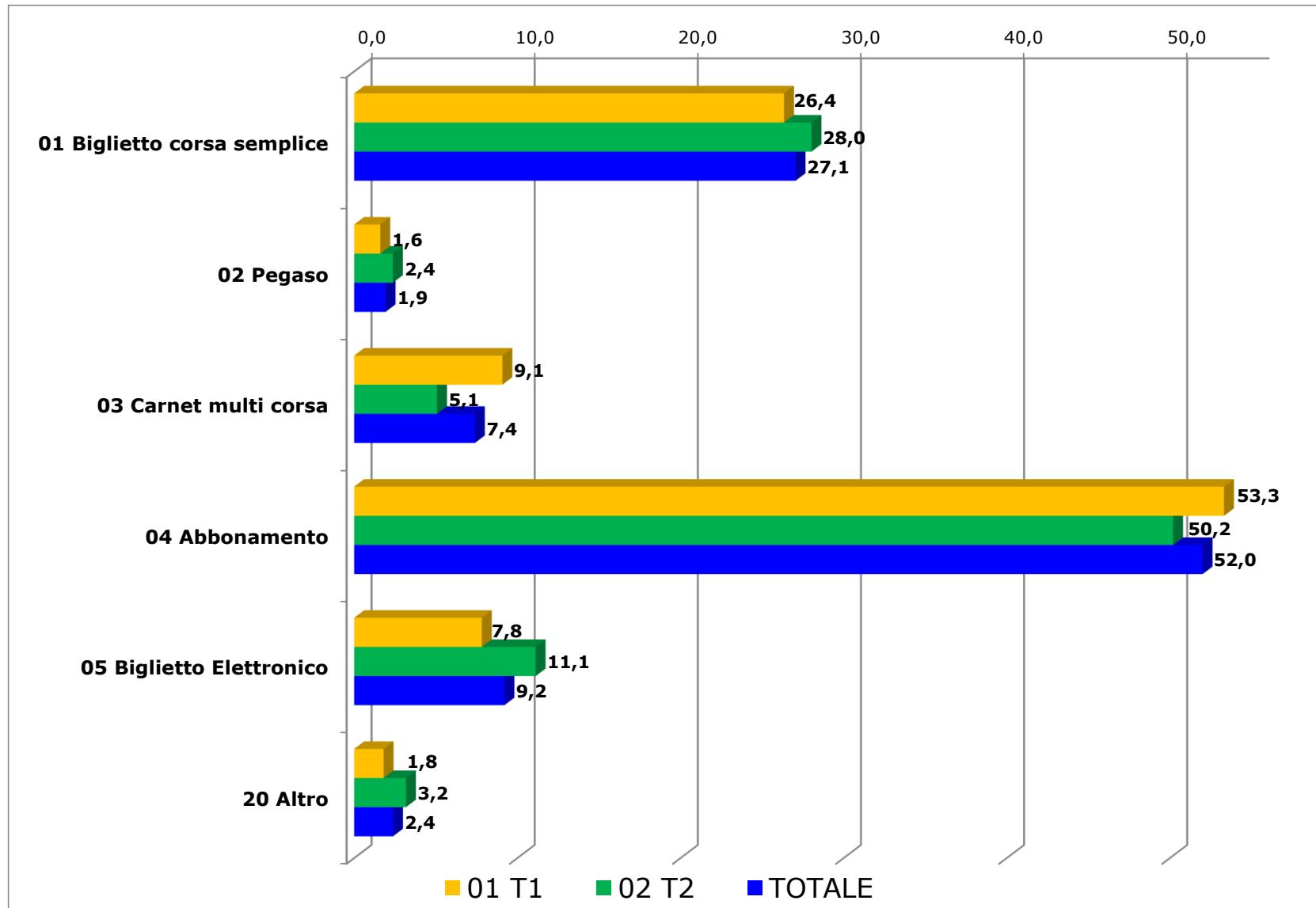
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

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



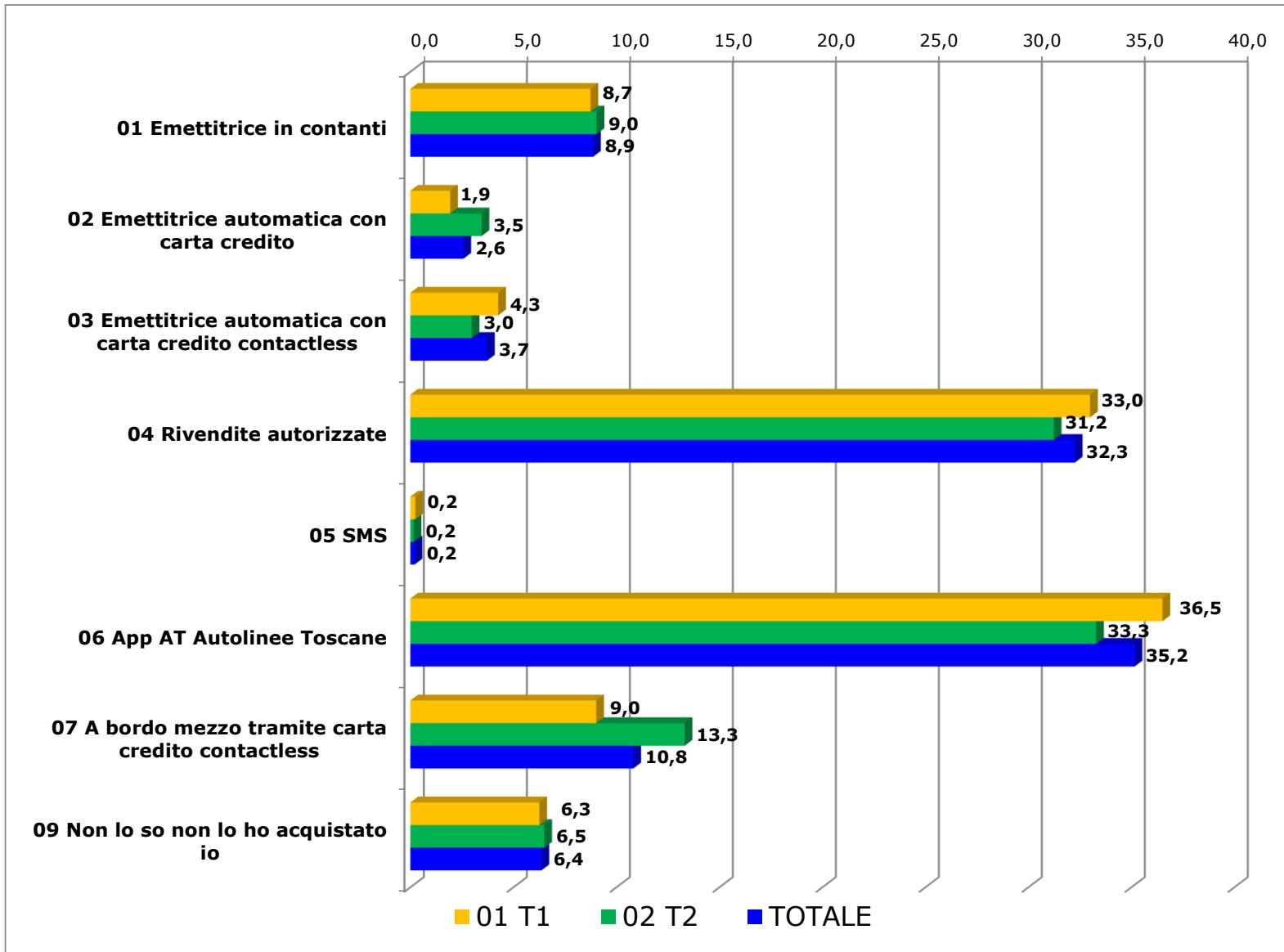
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Titolo di viaggio utilizzato (%)



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Luogo acquisto del titolo di viaggio utilizzato (%)



Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Top 10 Comuni di inizio dello spostamento (%)

LINEA T1

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
<i>ALTRI COMUNI</i>		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
<i>ALTRI COMUNI</i>		39.314	6,6
TOTALE		594.846	100,0

Base: 1.225 interviste ponderate universo

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
<i>ALTRI COMUNI</i>		24.448	5,7
TOTALE		431.642	100,0

LINEA T2

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
<i>ALTRI COMUNI</i>		28.200	6,5
TOTALE		431.642	100,0

Base: 662 interviste ponderate universo

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

FERMATA SALITA	OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA																				TOTALE				
	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 NENNINI TORREGALLI	21 ALDO MORO	22 RESISTENZA	23 DE ANDRE	24 VILLA COSTANZA		
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																		2.528	2.023	506	1.517	1.517	2.800	12.837	
13 CASCINE																							934		
14 PAOLO UCCELLO														1.517	506	506	506		1.517	3.034	1.440			9.531	
15 SANSOVINO																			506	1.011	506			2.023	
16 BATONI														506					1.517	1.011				3.540	
17 TALENTI																	429		506	1.360	1.517	506		4.318	
18 FEDERIGA																		506		506				1.011	
19 ARCIPRESSI																		506		429	506			1.440	
20 NENNINI TORREGALLI																			506	932	932			2.369	
21 ALDO MORO																							0		
22 RESISTENZA																					1.011	506		1.517	
23 DE ANDRE																							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**

OD FERMATA SALITA/ FERMATA DISCESA	02 DE ANDRE'	03 RESISTENZA	04 ALDO MORO	05 NENNINI 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		
	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA	FERMATA SALITA			
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 NENNINI 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	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														426		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				4.29
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 BELFIORI	11 ROSELLI	12 ALAMANNI STAZIONE SMN	13 UNITA'	14 VALFONDA STAZIONE SMN	15 FORTEZZA	16 LAVAGNINI FORTEZZA	17 LAVAGNINI POLIZIANO	18 LIBERTA' PARTERRE	19 CAOUR	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 ROSELLI															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	
16 LAVAGNINI FORTEZZA															697	697	697	697		2.091	
17 LAVAGNINI POLIZIANO																				0	
18 LIBERTA' PARTERRE																697	697	2.091		2.788	
19 CAOUR																				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	

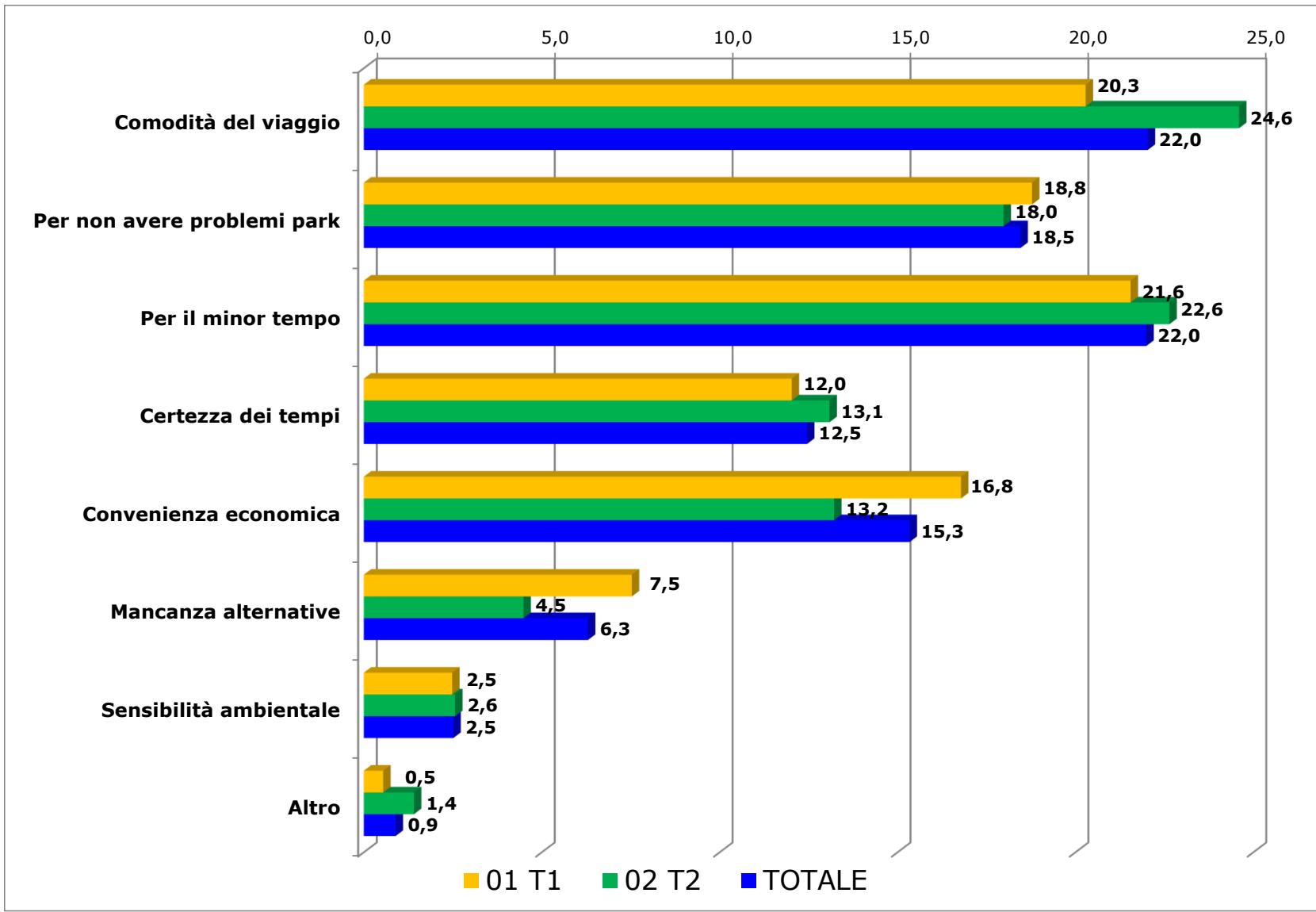
Base: 337 interviste ponderate universo

MATRICE OD INTERFERMATA, PAX/WEEK LINEA T2 DIREZIONE AEROPORTO

FERMATA SALITA	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 BELFIORI	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											512					697		1.394		697	2.788	
11 BELFIORI												512				697	697	1.906	697	1.906	5.902	
12 REDI													512					697	1.209	697	2.603	2.603
13 PONTE ALL'ASSE														512				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	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	

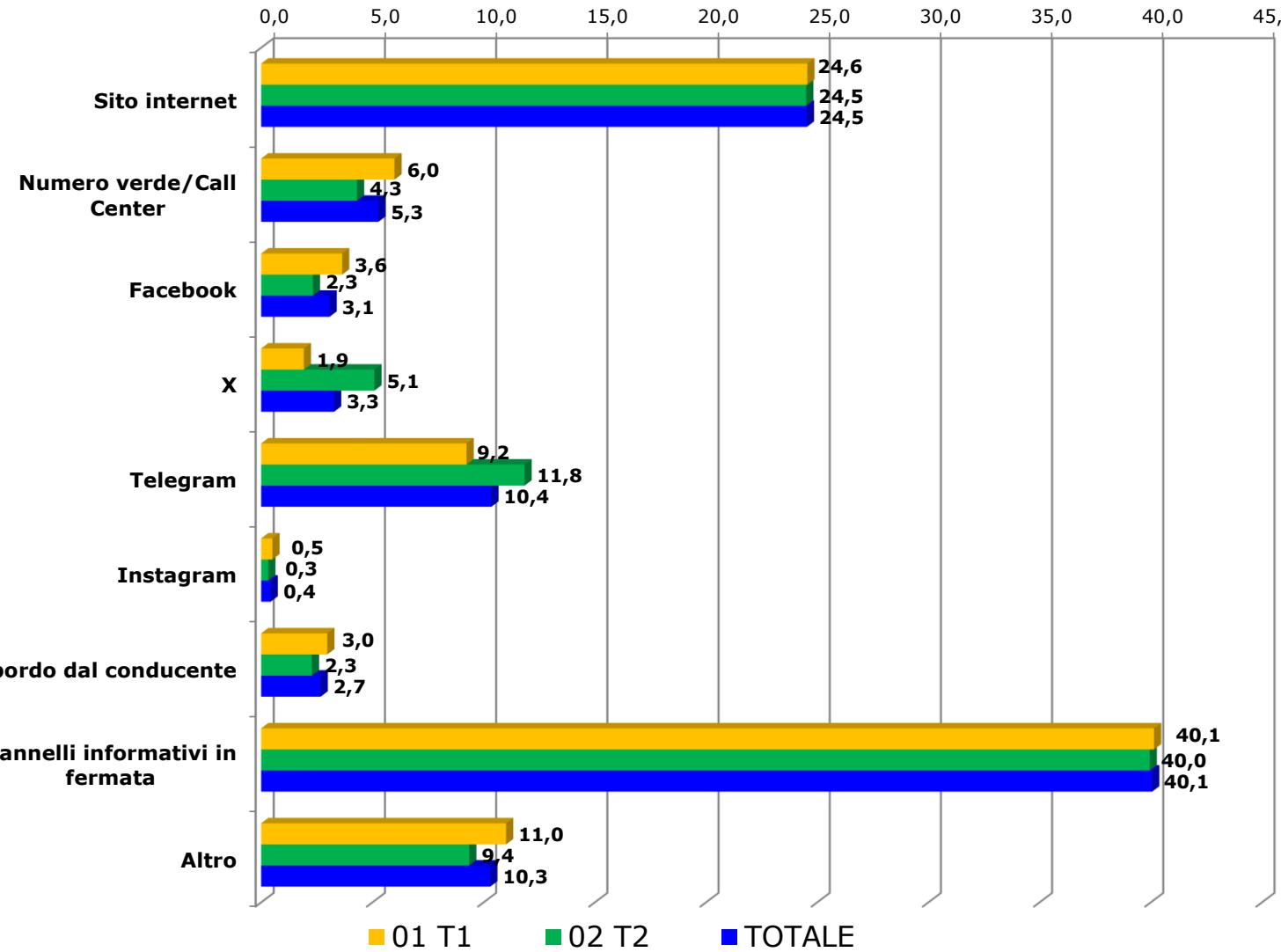
Base: 325 interviste ponderate universo

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



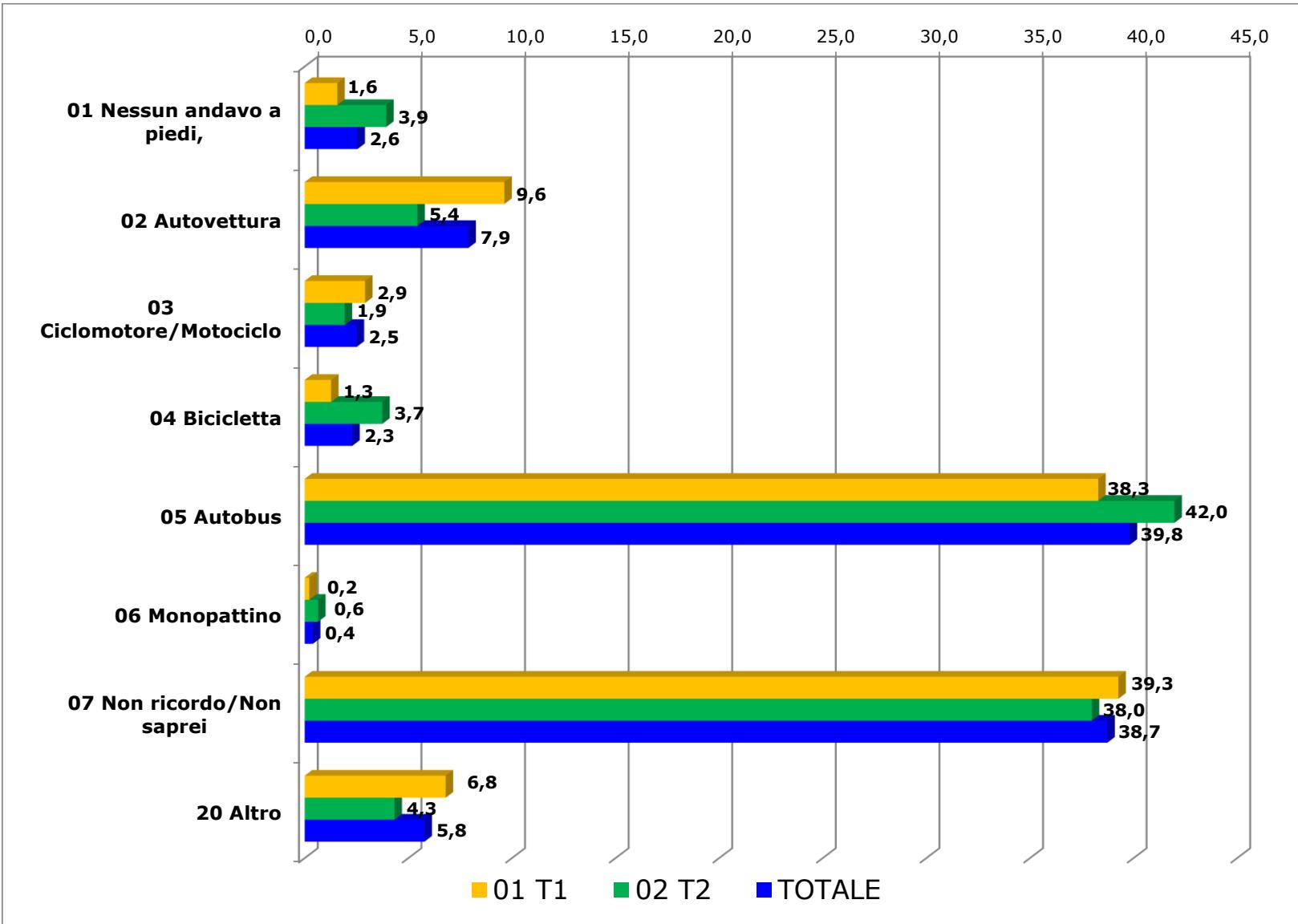
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo (risposte multiple)

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 tranviarie 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****voto medio****soddisfatti****ipercritici****entusiasti**

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

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

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

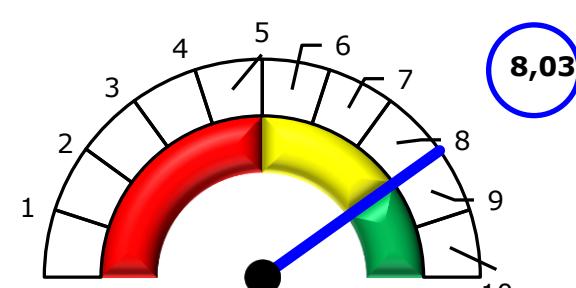
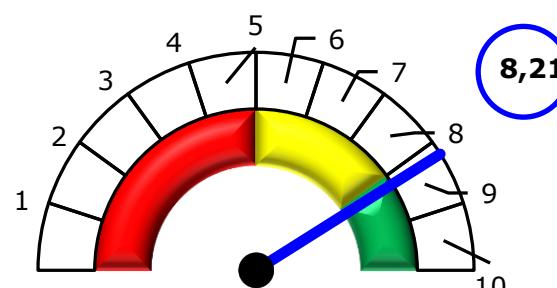
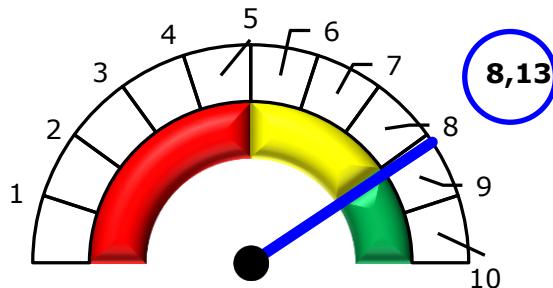
qual / met *R0* (c)
qualità percepita in sintesi

Totale

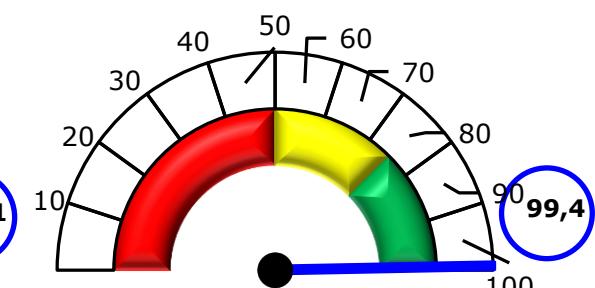
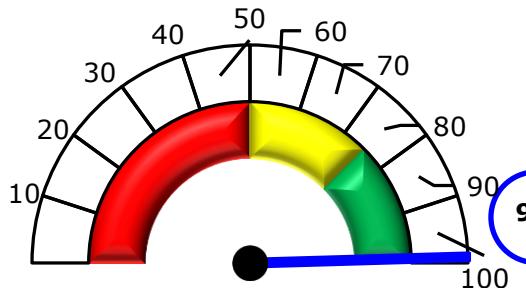
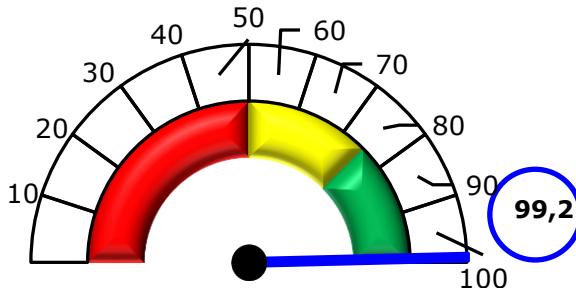
Linea T1

Linea T2

Voto medio



% soddisfatti



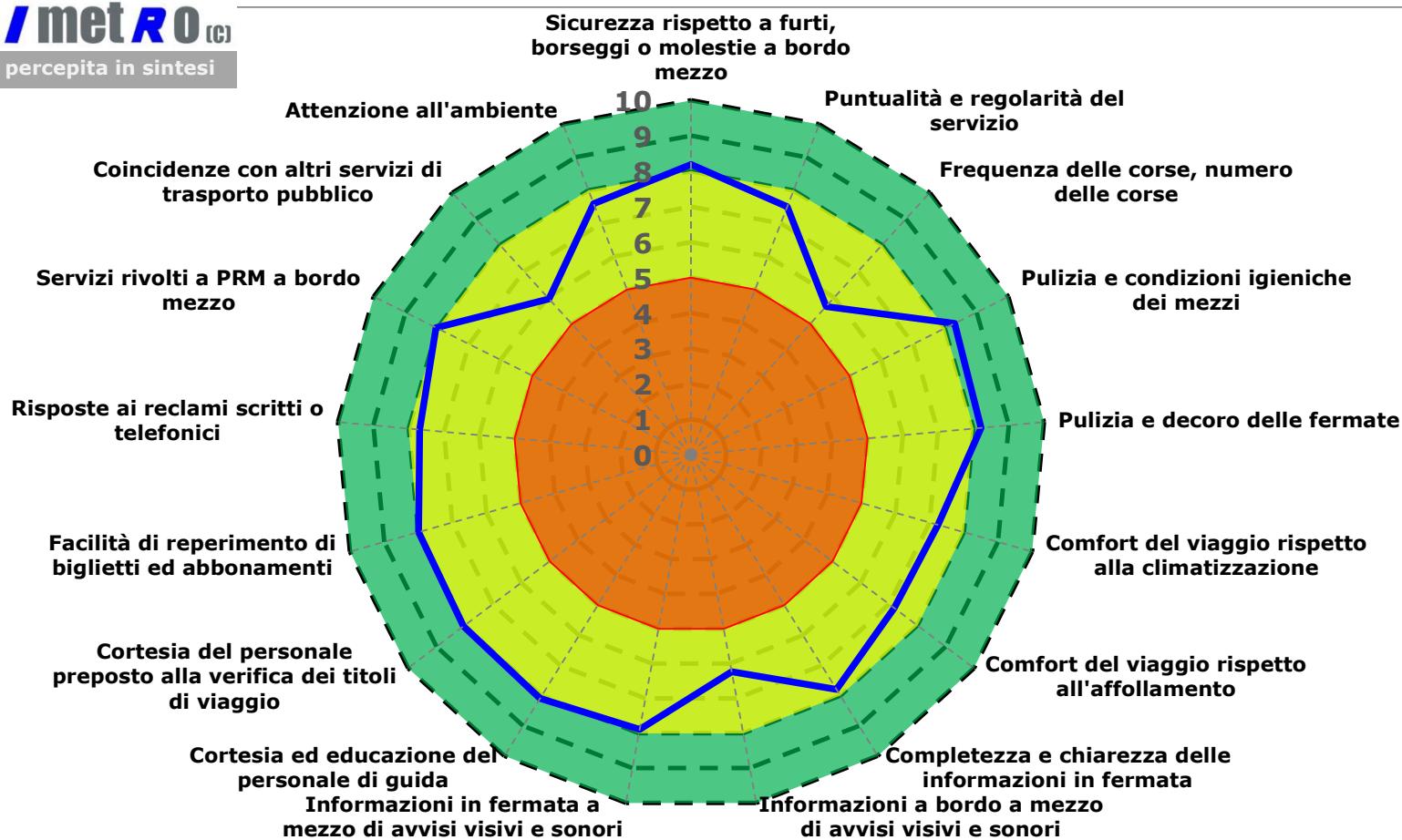
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 10/2025

qual / met **R0** (C)

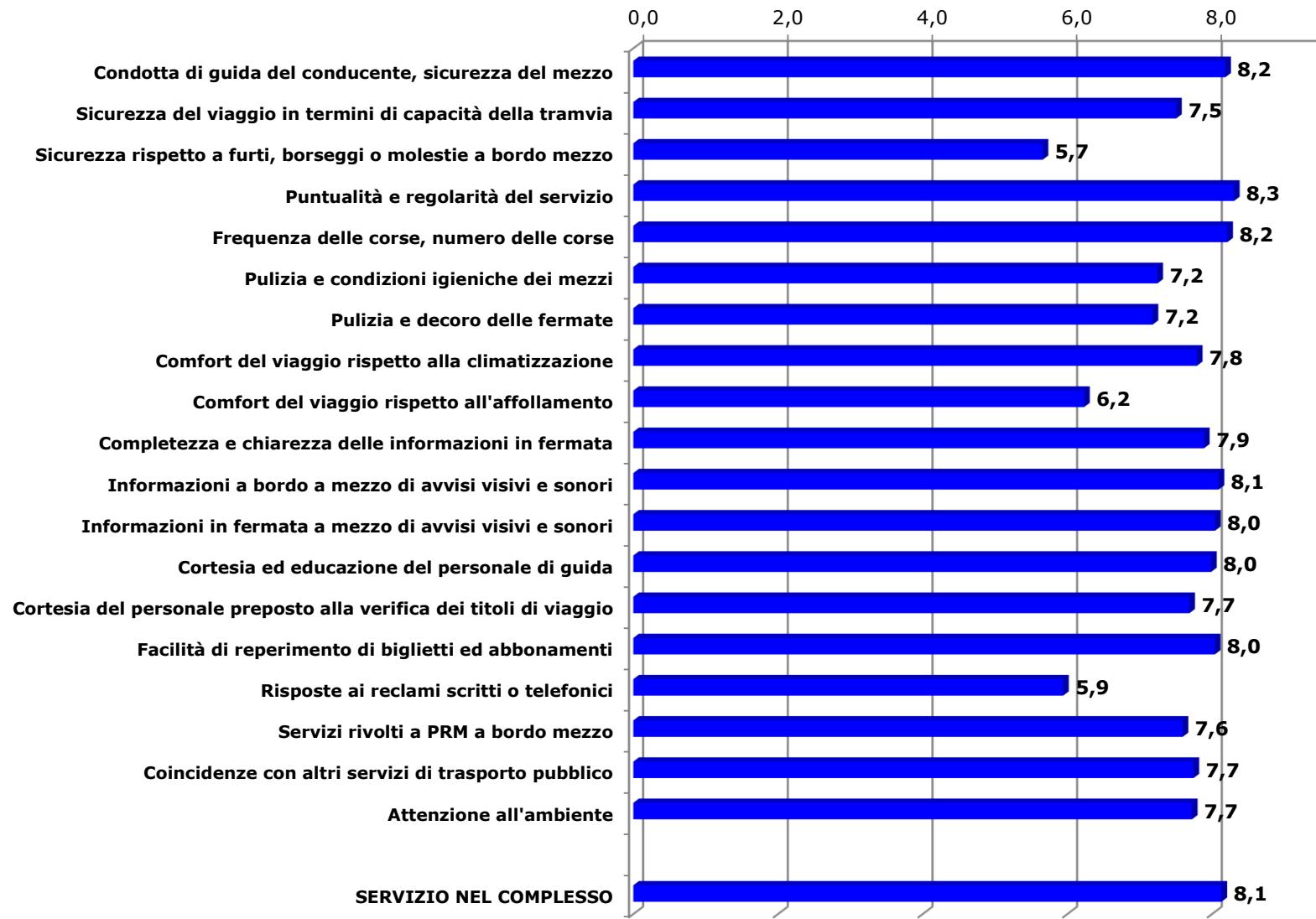
qualità percepita in sintesi

Voto medio
Servizio tramviario nel complesso



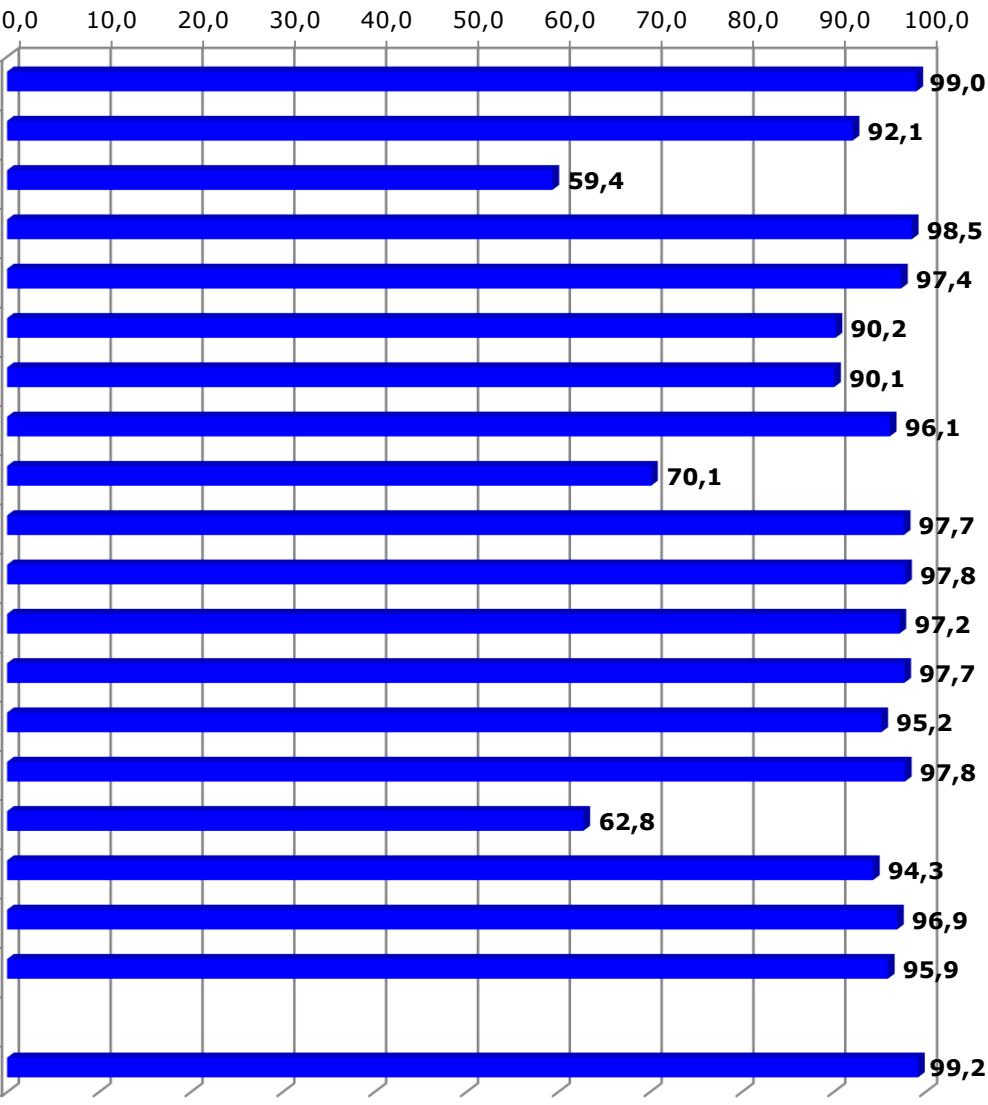
■ Buono/Ottimo ■ Sufficiente/Discreto ■ Insufficiente □ Valore item

Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

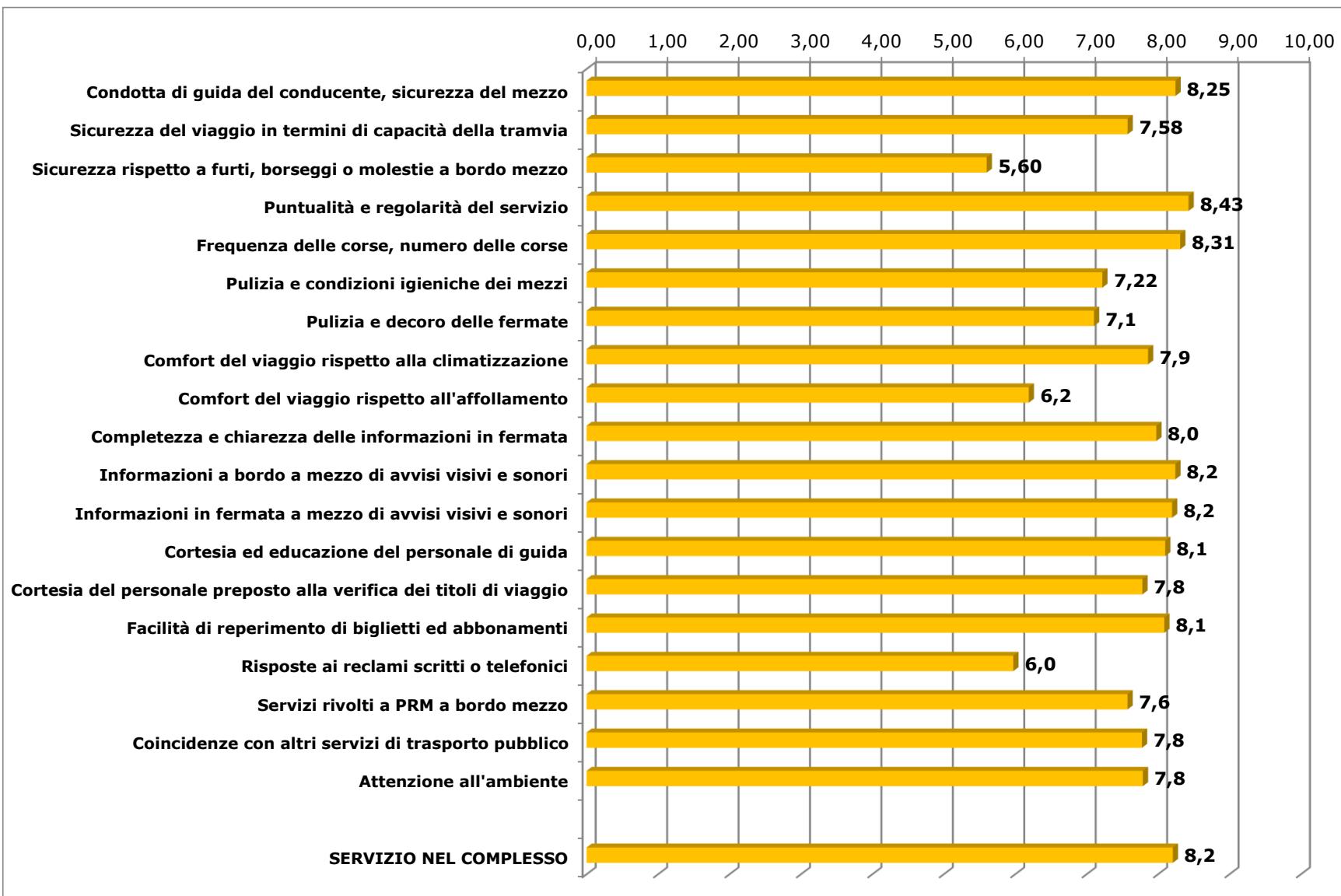
**I fattori di qualità, voto medio v.m.
Servizio tramviario nel complesso**


Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

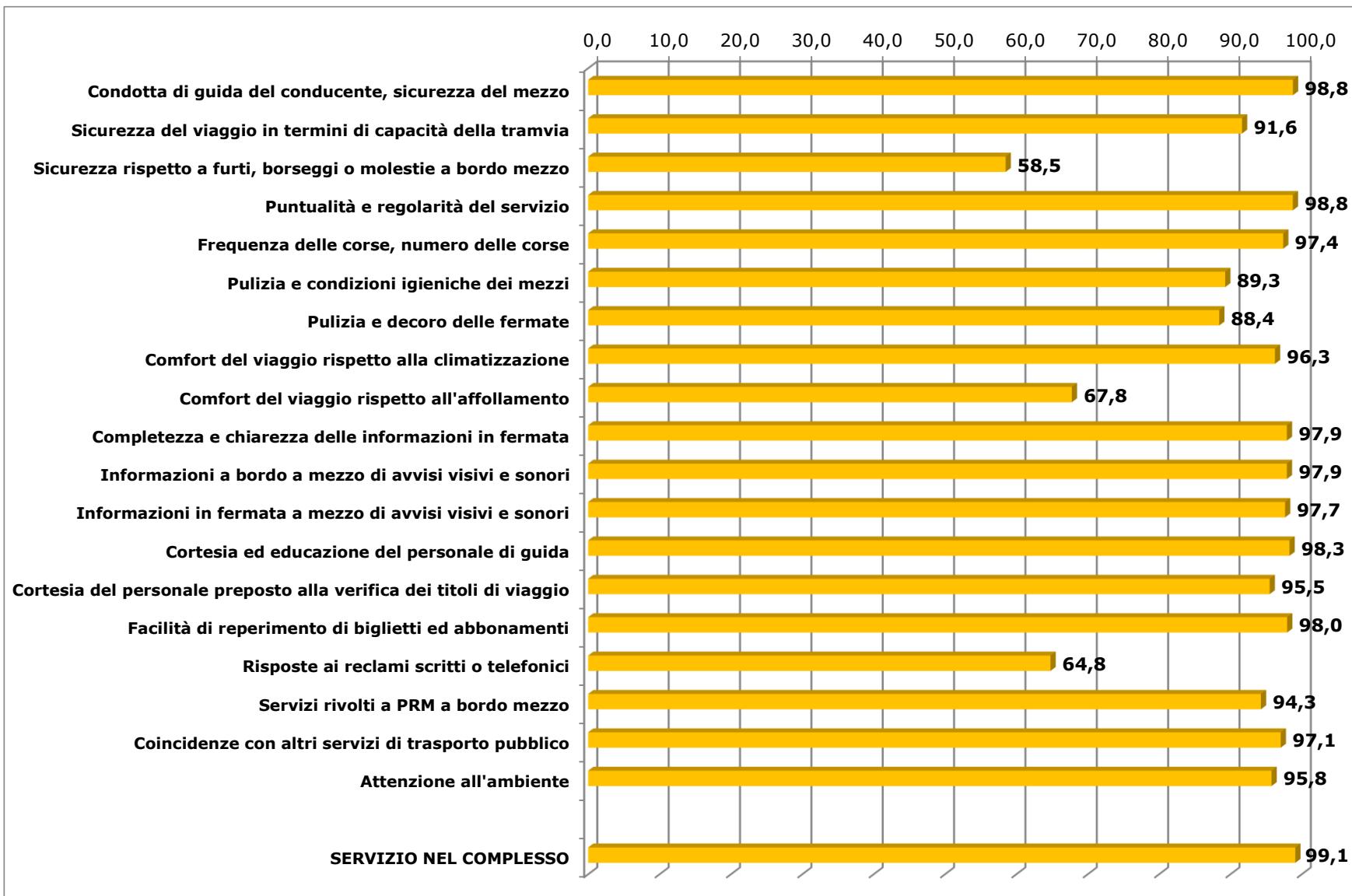
I fattori di qualità, % soddisfatti (voto ≥6)
Servizio tramviario nel complesso



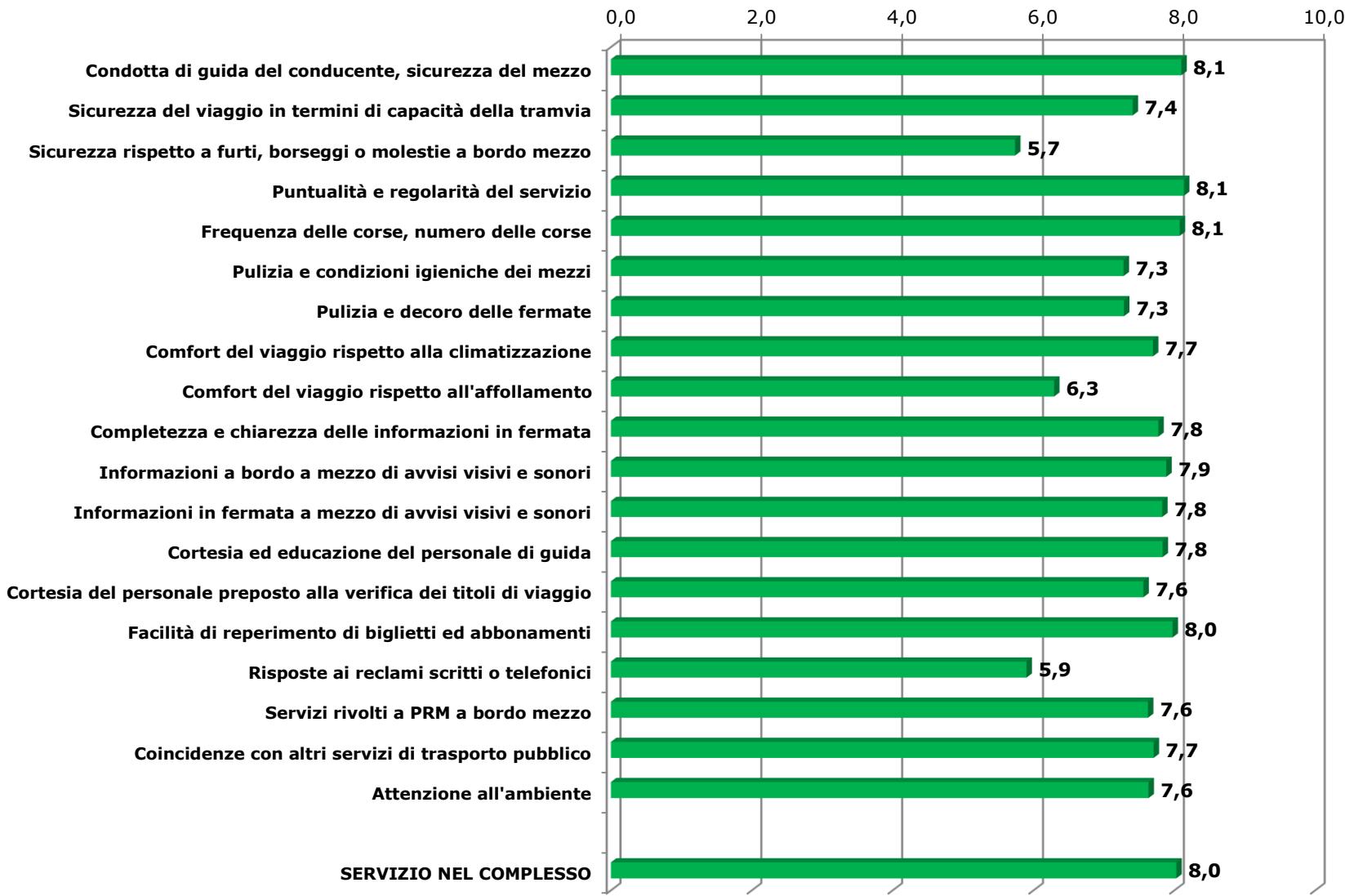
Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo



Base: 1.225 interviste ponderate universo



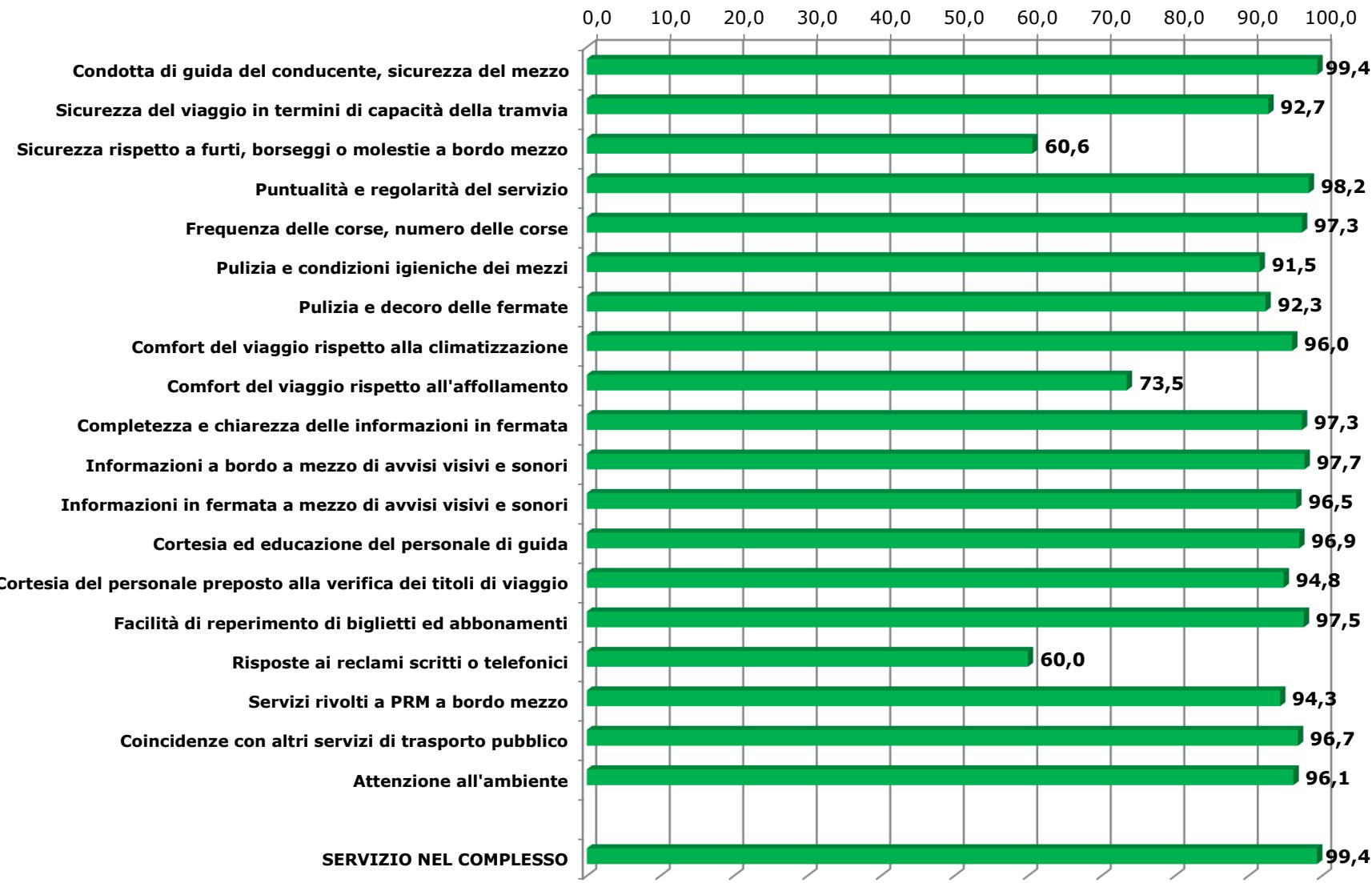
Base: 1.225 interviste ponderate universo



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	Cortesia ed educazione del personale di guida	8,0	97,7	0,3	24,0
B14	Cortesia 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)

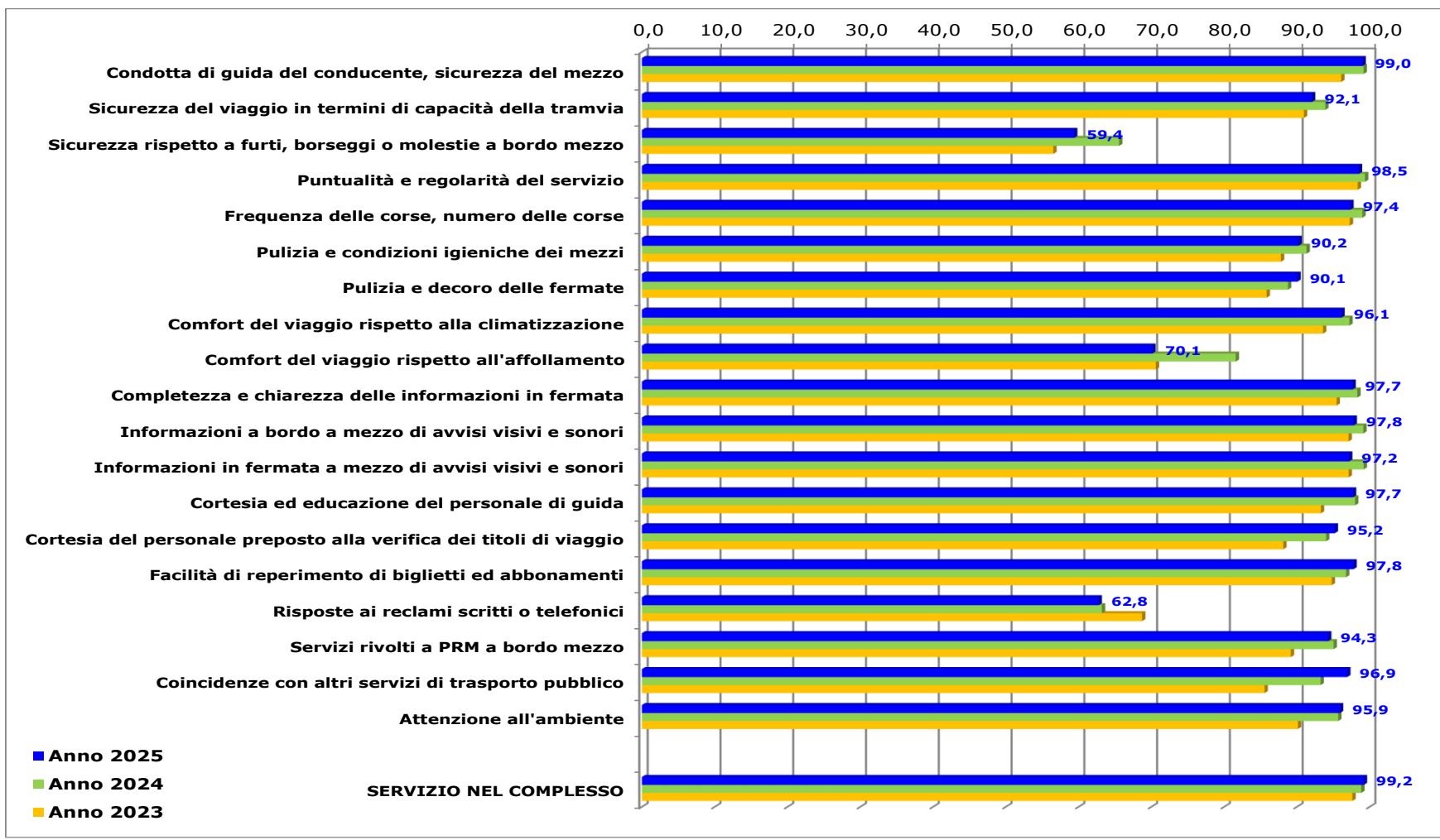
L'indicatore assunto, come base per il confronto tra le diverse edizioni, è la **percentuale di clienti soddisfatta del servizio**, ovvero quanti hanno espresso un voto ≥ 6

**Confronto con precedenti campagne
% soddisfatti (voto ≥6)**

ID	Fattore qualità	Campagna 2025		Campagna 2024	Campagna 2023
		% 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)**



Base 2025: 1.887 interviste ponderate universo

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥6)

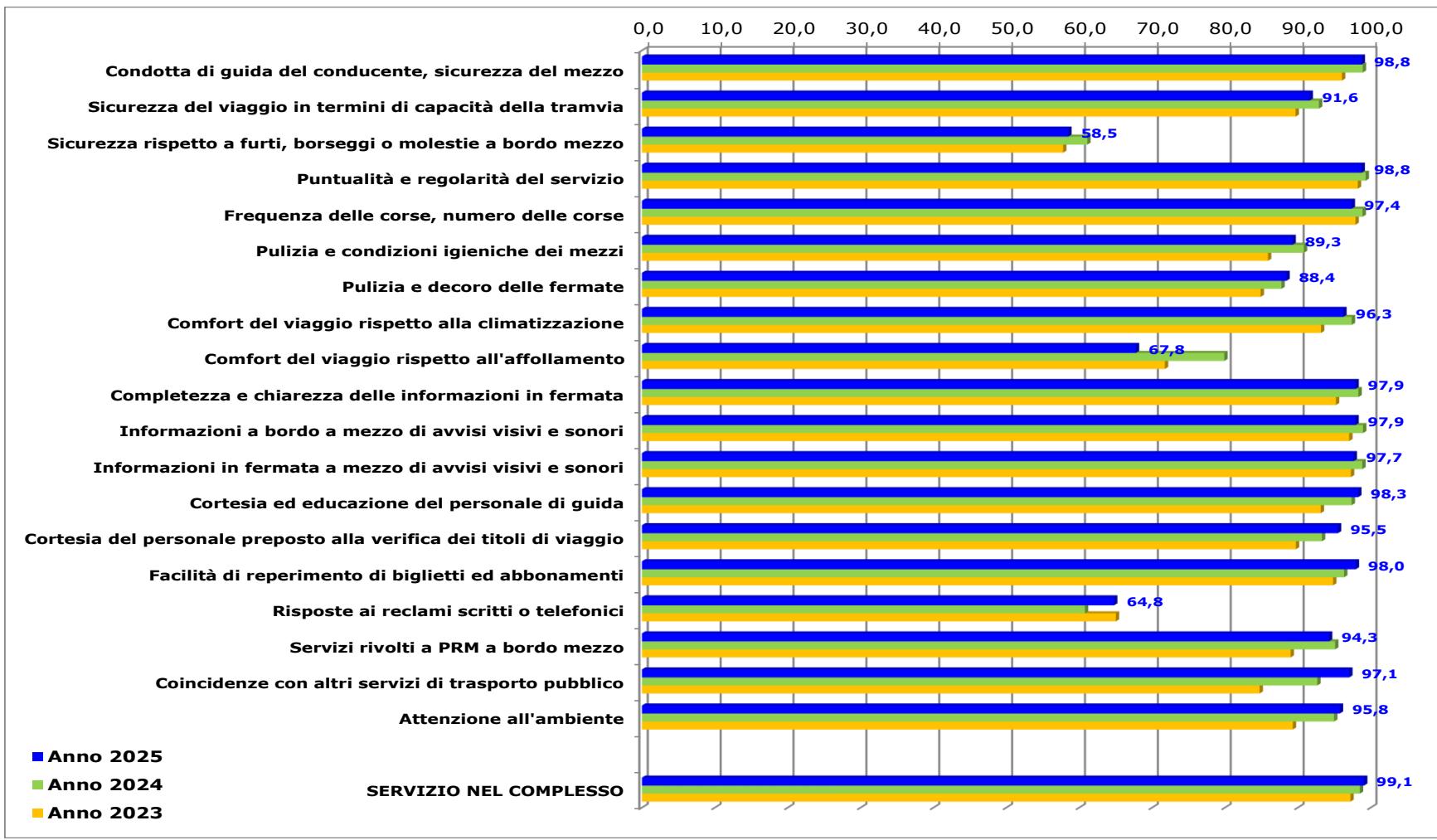
Linea T1

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	Cortesia ed educazione del personale di guida	98,3	97,4	93,2
B14	Cortesia 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

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥6)

Linea T1



Base 2025: 1.225 interviste ponderate universo

Confronto con precedenti campagne % soddisfatti (voto ≥6)

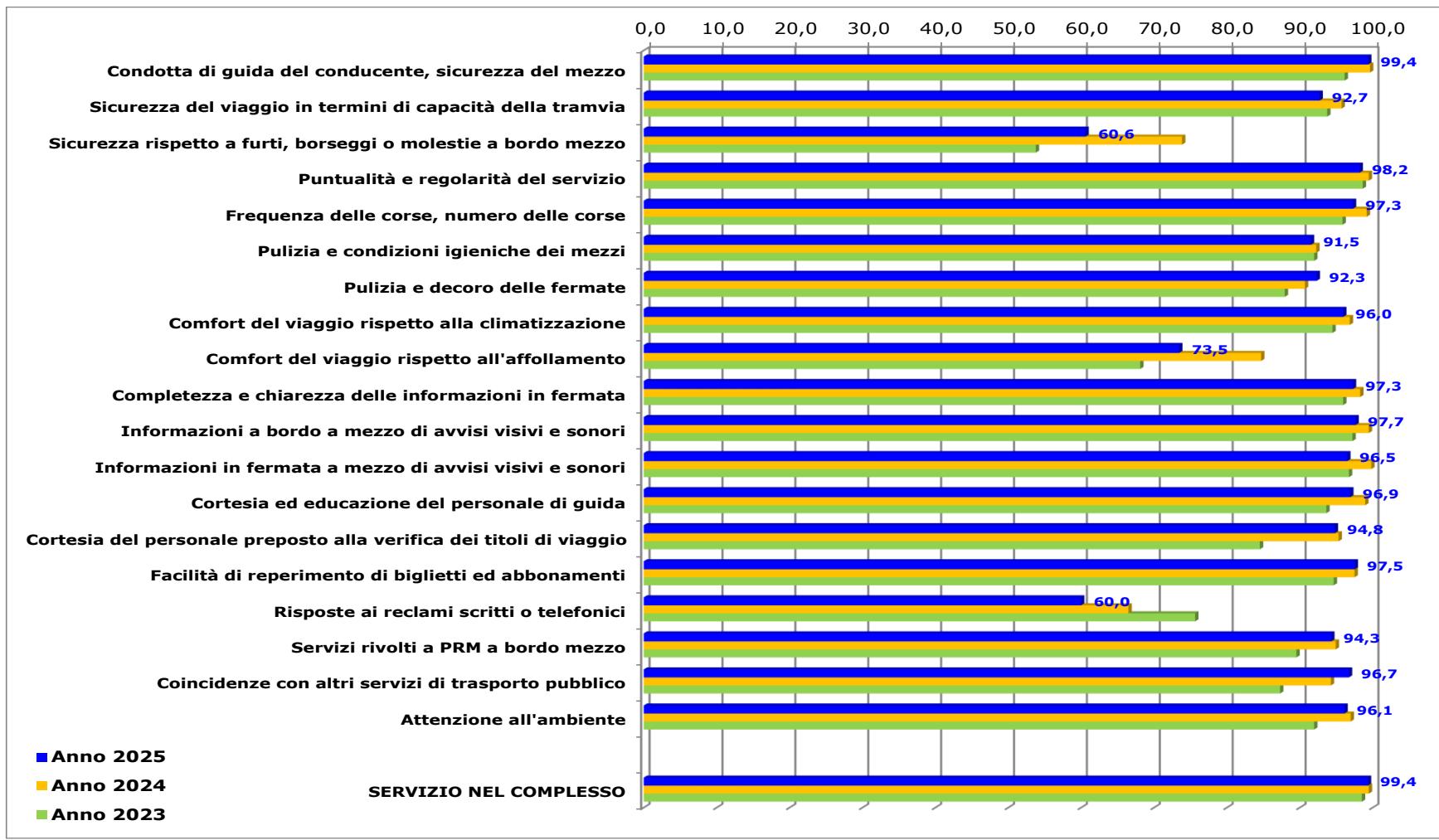
Linea T2

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

Confronto con precedenti campagne
% soddisfatti (voto ≥6)

Linea T2



Base 2025: 662 interviste ponderate universo

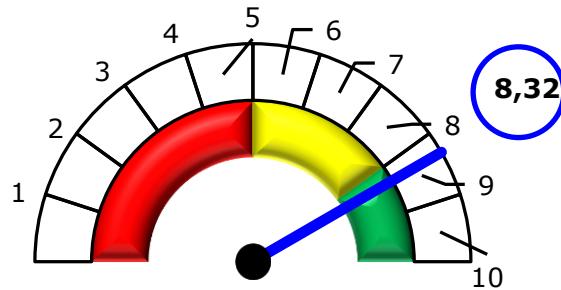
NPS, Net Promoter Score

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”

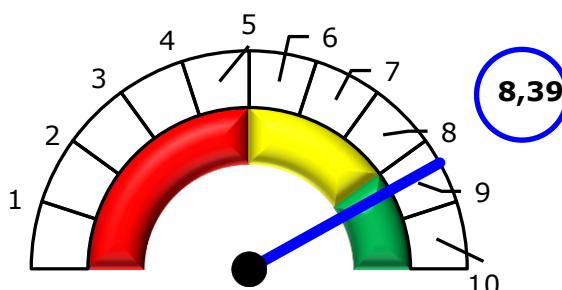
Il **Net Promoter Score** (NPS) è un indice che valuta la fedeltà nella relazione azienda – cliente, misurando la misura in cui un cliente consiglierebbe il servizio ad un proprio parente/amico/conoscente, atteso che **la soddisfazione** rispetto ad un servizio di cui si è fruito, ingenerale, **conduce**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

NPS, Net Promoter Score

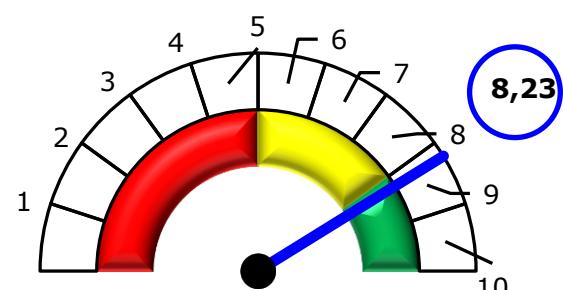
Totale



Linea T1

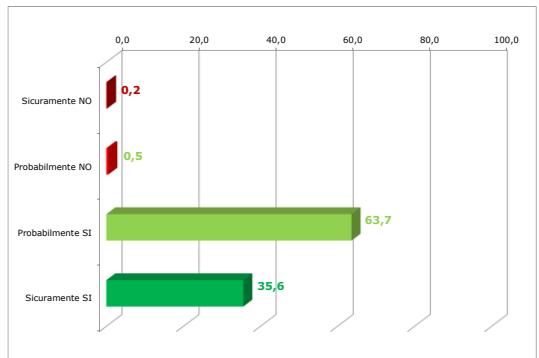


Linea T2

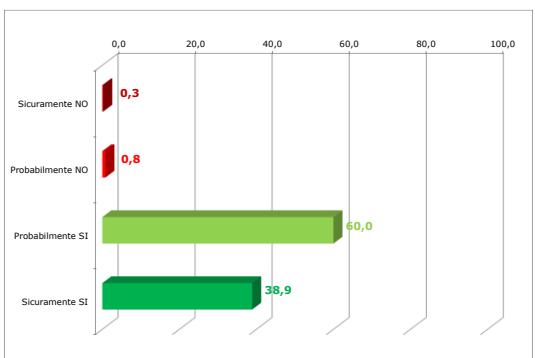


Consiglierebbe il servizio tramviario?

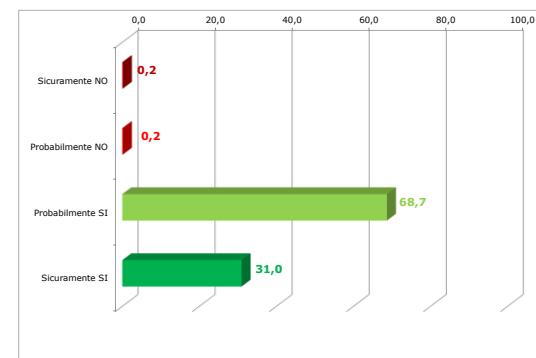
Totale



Linea T1



Linea T2



N.P.S., v.m.

Base: 1.887 interviste sul servizio nel complesso ponderate universo

Campagna 10/2025



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[^] alla 3[^] 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°	PUNTUALITÀ REGOLARITÀ	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°	PUNTUALITÀ REGOLARITÀ	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

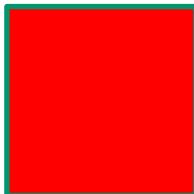
TOTALE		
LIVELLO IMPORTANZA	Fattore qualità	IMPORTANZA CALCOLATA
1°	SICUREZZA	26,4
2°	PUNTUALITÀ REGOLARITÀ	24,9
3°	COMFORT	11,5
4°	PULIZIA	9,9
5°	INFORMAZIONI	8,9
6°	ATTENZIONE AMBIENTE	4,9
7°	COINCIDENZE	4,0
8°	COMMERCIALE	3,4
9°	SERVIZI P.R.M.	3,1
10°	COMUNICAZIONE	3,0

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**

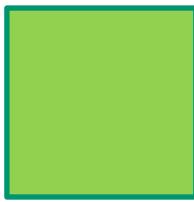
La mappa altro non è che un piano cartesiano in cui le coordinate sono date dalla **soddisfazione dei clienti in termini di voto medio per le ascisse e dall'importanza calcolata per le ordinate**. L'asse delle ascisse interseca quello delle ordinate in corrispondenza del livello di soddisfazione espresso 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:



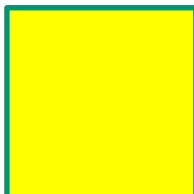
- **I QUADRANTE: Area dei Miglioramenti prioritari**

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**

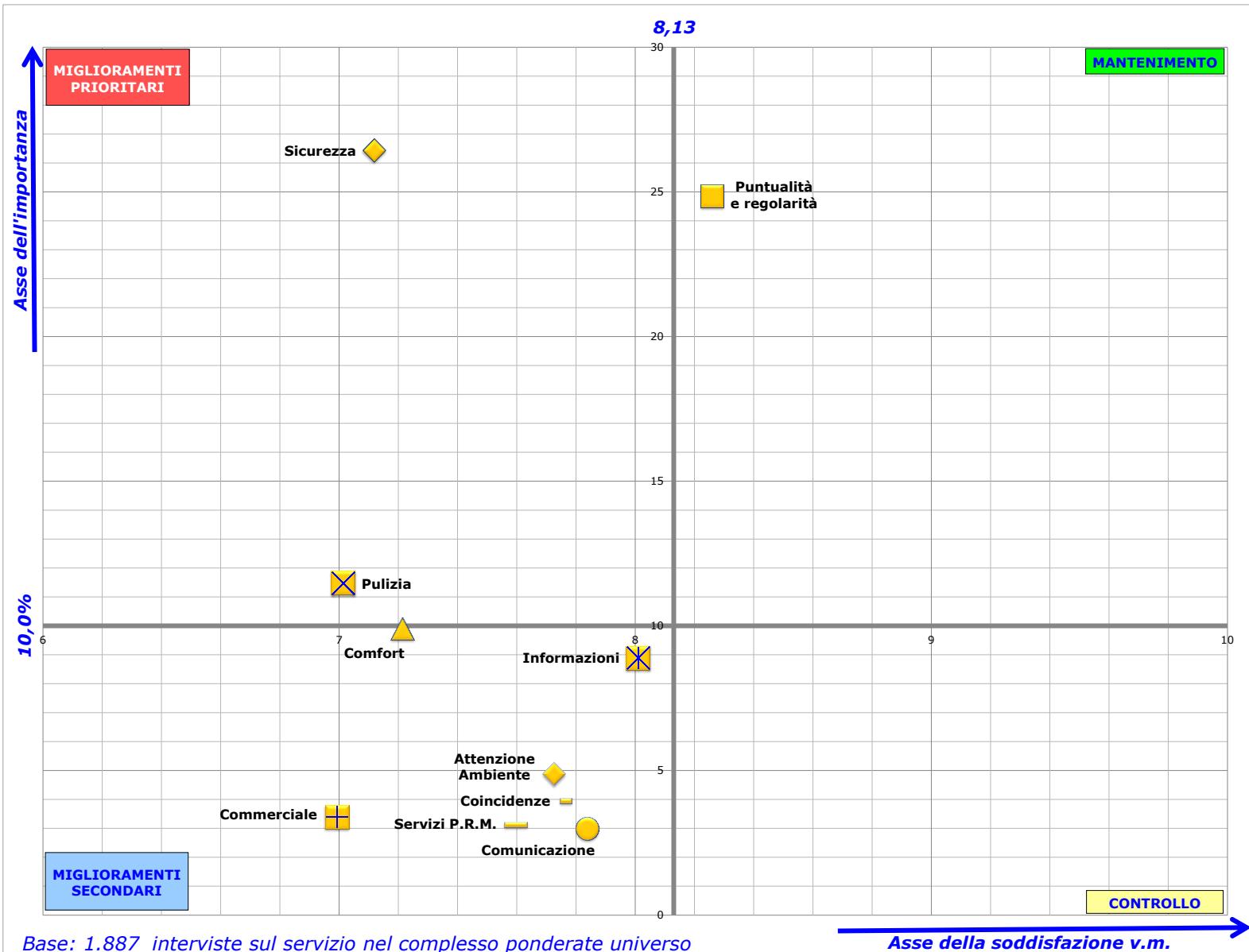
area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e la soddisfazione è superiore al livello di soddisfazione del servizio nel suo complesso;



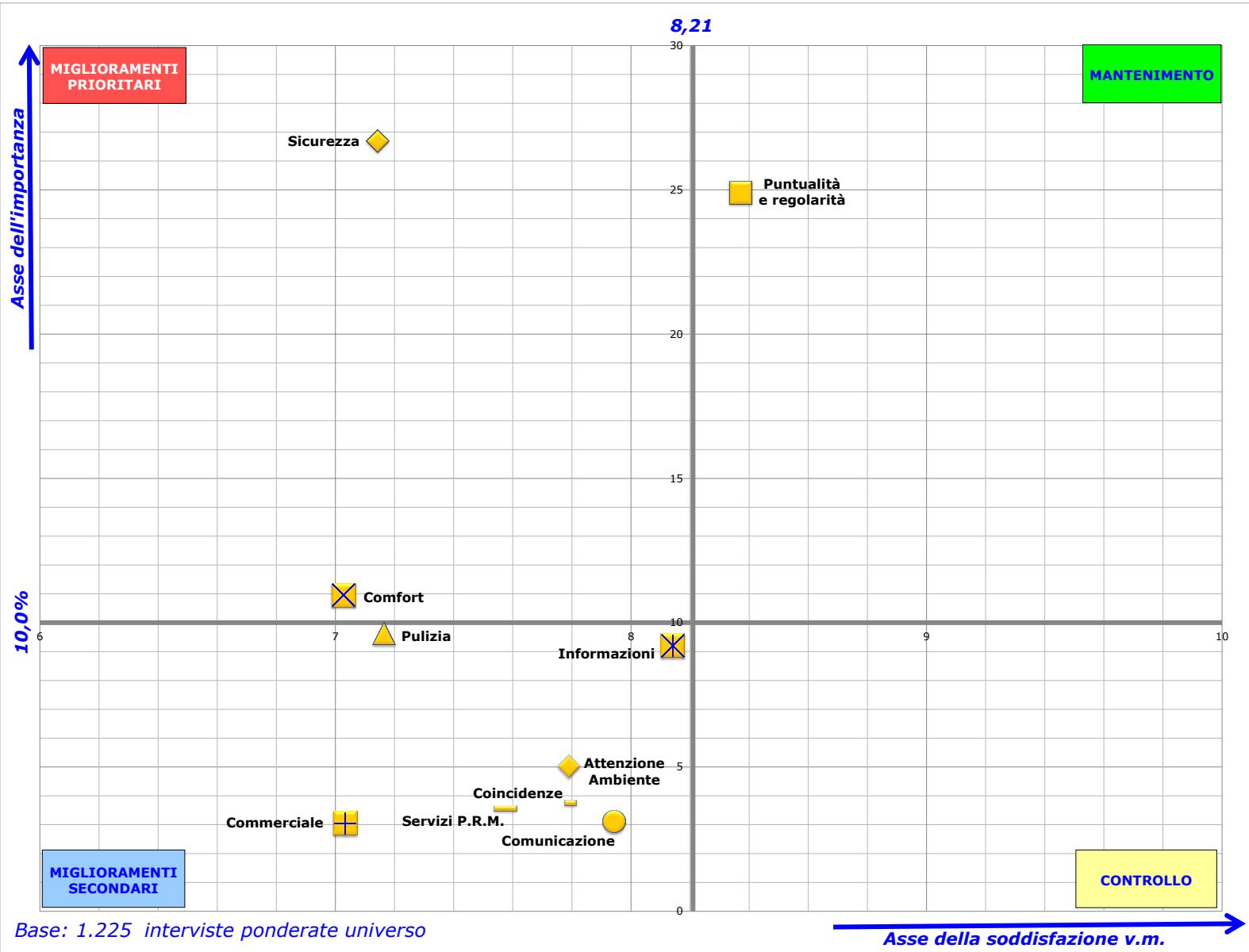
- **IV QUADRANTE: Area dei Miglioramenti secondari**

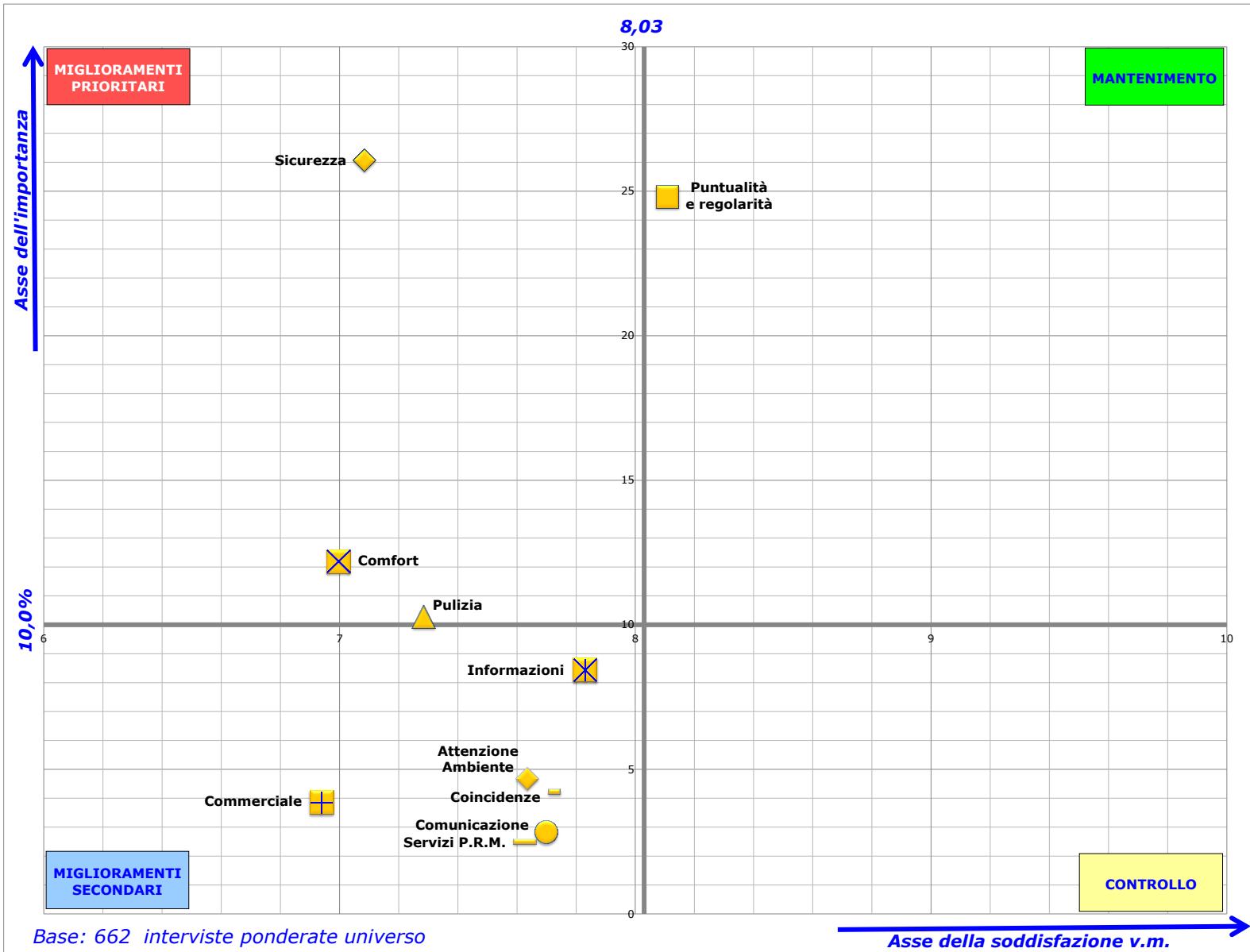
area in cui il grado di importanza (qualità attesa) è inferiore al valore di equidistribuzione dell'importanza e anche la soddisfazione è minore del livello di soddisfazione rispetto al servizio nel suo complesso.

SERVIZIO NEL COMPLESSO



Campagna 10/2025







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:

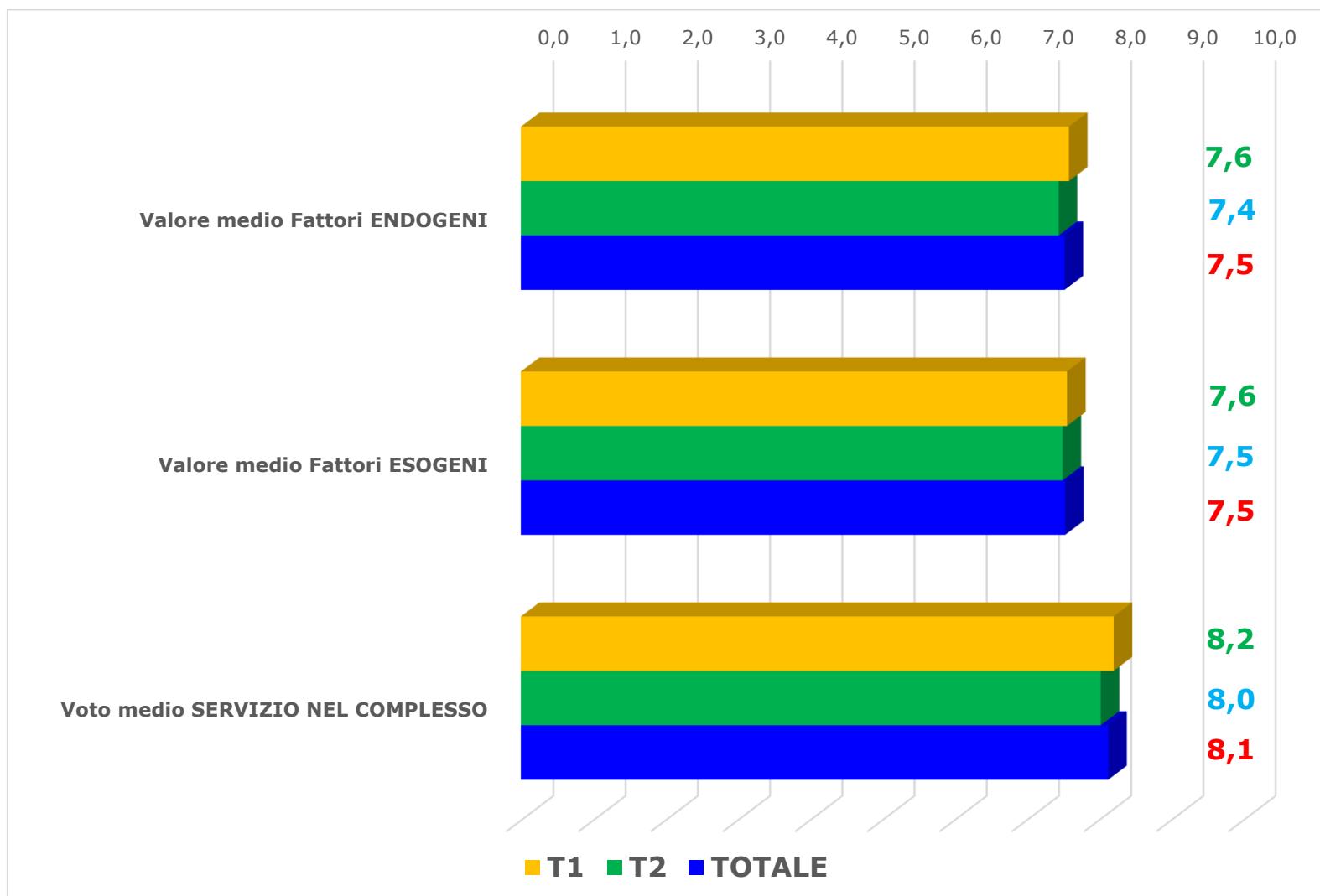
Fattori esogeni

- 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

Tavola di riepilogo, voto medio

			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	7,9
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	ENDOGENO	8,0	7,8	8,1
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	ENDOGENO	8,2	7,9	8,0
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
ponderato universo



ALLEGATO 1 SCHEMA 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 =Sereno/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? [se intervista a terra riportare]	
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 [da questo tram]/[dal tram su cui si accinge a salire]? _____	
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 = Bicicletta, 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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
A18	[Tutti tranne se A08="06 Raramente/Occasionalmente/Prima volta"] Si ricorda quale mezzo di trasporto utilizzava prima dell'entrata in servizio delle linee tramvarie di Firenze per effettuare i Suoi spostamenti? 01 = Nessun andavo a piedi, 02 = Autovettura, 03 =Cicломотore/Motociclo, 04 = Bicicletta, 05 = Autobus, 06 =Monopattino, 07 =Non ricordo/Non saprei, 20 =Altro	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

SEZIONE B – CUSTOMER SATISFACTION (QUALITÀ 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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo dei mezzi	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
B05	Frequenza delle corse, numero di corse	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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

B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
B07	Pulizia e decoro delle fermate	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
------------	---	--

IRTECO s.a.s. di Oliveri G. & C.

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@ittc03.chn
Codice Fiscale e P.IVA: 04830770014



IRTECO
www.irteco.com

 @IRTECO
 @irteco_torino





@IRTECO



@irteco_torino

