

Customer satisfaction 2019

Sintesi Indagine

Linea T1 Firenze - Scandicci



Scheda della ricerca

Grandezza campione	874
Metodo di rilevazione	interviste dirette a bordo Tram
Periodo di rilevazione	16 – 30 gennaio 2019
	<i>5 feriali</i>
	<i>1 sabato</i>
	<i>2 domeniche</i>
	<i>orari: 8-20</i>
Questionario	Suddiviso in 2 parti:
	I: dati anagrafici e caratteristiche degli spostamenti abituali dell'utente; II: valutazione del servizio rispetto ai «fattori di qualità» predefiniti.

Questionario: composizione

Dati anagrafici e caratteristiche degli spostamenti abituali:

- Età
- Sesso
- Professione
- Frequenza di uso della tramvia
- Titolo di viaggio utilizzato
- Motivo principale di scelta del tram
- Tipo di destinazione prevalente degli spostamenti



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

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

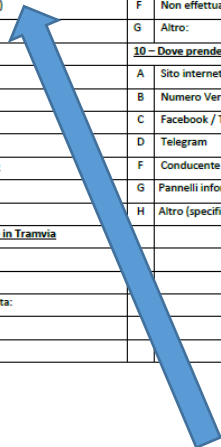
Questionario: la scheda

Questionario
Fattori di Qualità'

Azienda: GEST Intervistatore: _____ Scheda nr. **1**

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

Sesso Maschile <input type="checkbox"/>		Sesso Femminile <input type="checkbox"/>	
1 - Qual è la sua professione?		7 - Per quale motivo utilizza la tramvia?	
A Studente		A Comodità (velocità, parcheggio, comfort)	
B Lavoratore Dipendente		B Affidabilità (certezza dei tempi)	
C Lavoratore Autonomo		C Convenienza Economica	
D Casalinga / Pensionato		D Mancanza di alternative	
E Altro		E Altro:	
2 - Età dell'intervistato		8 - Dove si reca con il tram?	
A Meno di 18		A Scuola/università	
B Fra 18 e 35		B Lavoro	
C Fra 36 e 50		C Acquisti / Commissioni	
D Fra 51 e 65		D Turismo	
E Oltre 65		E Altro:	
3 - Titoli di Viaggio		9 - Quale mezzo utilizzava prima della tramvia?	
A Biglietto		A Auto privata	
B Pegaso		B Moto/Ciclomotore	
C Abbonamento / Carta Agile		C Autobus	
3.1 - Se ha compra il biglietto, dove lo acquista?		D Bicicletta	
A Emittitrice (con monete/banconote)		E A piedi	
B Emittitrice (con carta di credito)		F Non effettuava questo tragitto	
C Rivendite		G Altro:	
D SMS		10 - Dove prende le informazioni sul servizio?	
E App NUGO		A Sito internet	
4 - Frequenza di Viaggio		B Numero Verde	
A Numero di giorni la settimana:		C Facebook / Twitter	
B Altra risposta:		D Telegram	
5 - Origine/Destinazione del Viaggio		F Conducente	
A Comune di Origine:		G Pannelli informativi in fermata	
B Comune di Destinazione:		H Altro (specificare)	
6 - Origine/Destinazione del Viaggio in Tramvia			
A Fermata di salita:			
B Fermata di discesa:			
C Mezzo per raggiungere la fermata:			
F Non effettuava questo tragitto			
G Altro:			



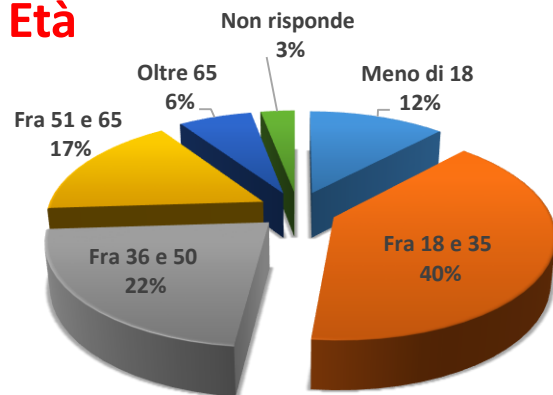
**NUOVA DOMANDA
INSERITA**

Questionario
Fattori di Qualità'

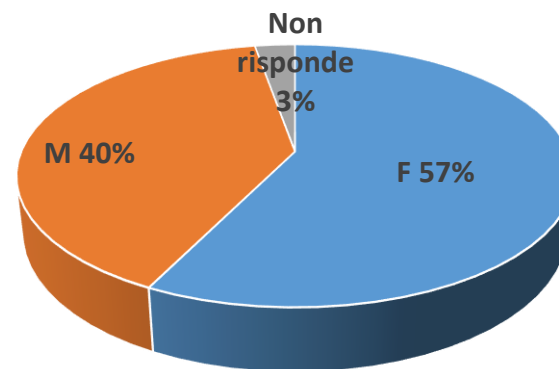
Numero	FATTORI	VOTO
1	FATTORE SICUREZZA	
1.1	Sicurezza del viaggio (capacità dell'autista)	
1.2	Sicurezza del viaggio (capacità della tramvia)	
1.3	Sicurezza dal rischio di furti o aggressioni	
2	FATTORE REGOLARITA' DEL SERVIZIO	
2.1	Puntualità del servizio	
3	FATTORE PULIZIA	
3.1	Pulizia dei mezzi	
3.2	Pulizia e decoro delle fermate	
4	FATTORE COMFORT DEL VIAGGIO	
4.1	Comodità della tramvia, climatizzazione	
4.2	Affollamento	
5	SERVIZI AGGIUNTIVI (avviso di fermata visivo e sonoro a bordo ed in fermata)	
6	SERVIZI PER PERSONE CON RIDOTTA MOBILITA' (posto riservato alle carrozine, informazione sonora)	
7	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA (informazioni alle fermate, numero verde, sito, facebook)	
8	FATTORE COMUNICAZIONE (correttezza, cortesia)	
8.1	Comportamento del personale di guida	
8.2	Comportamento del personale di verifica	
9	FATTORE COMMERCIALE (biglietti e reclami)	
9.1	Reperibilità dei biglietti e degli abbonamenti	
9.2	Risposte ai reclami, scritti o telefonici (solo se l'utente ne ha presentati)	
10	COINCIDENZE con altri Servizi di Trasporto	
11	RISPETTO DELL'AMBIENTE (rumori, impatto visivo)	
12	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO	
	INSUFFICIENTE BUONO	SUFFICIENTE OTTIMO
13	INSERIRE, DA 1 A 3 IN ORDINE DI IMPORTANZA, I FATTORI PIU' RILEVANTI PER IL GIUDIZIO (MAX 3)	
	1. SICUREZZA	<input type="checkbox"/>
	2. REGOLARITA'	<input type="checkbox"/>
	3. PULIZIA	<input type="checkbox"/>
	4. COINCIDENZE	<input type="checkbox"/>
	5. COMFORT	<input type="checkbox"/>
	6. INFORMAZIONE	<input type="checkbox"/>
	7. COMUNICAZIONE	<input type="checkbox"/>
	8. COMMERCIALE	<input type="checkbox"/>
	9. SERV. RID. MOB.	<input type="checkbox"/>
	10. RISP. AMBIENTE	<input type="checkbox"/>
14	NOTE:	

I parte: descrizione del campione

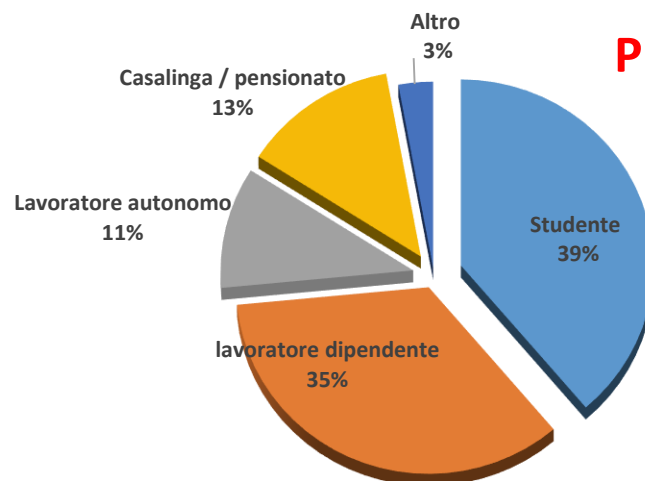
Età



Sesso degli intervistati

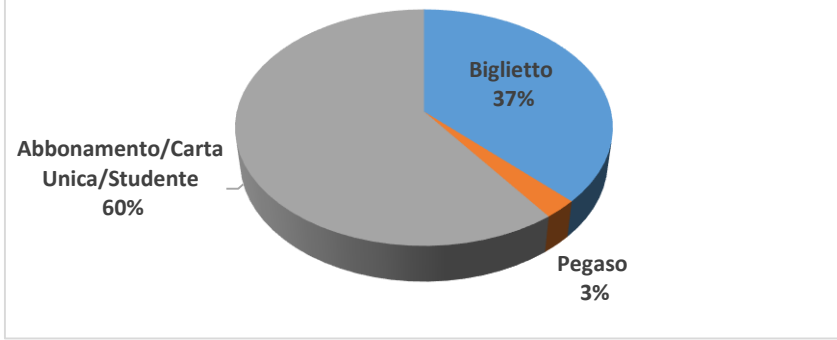


Professione

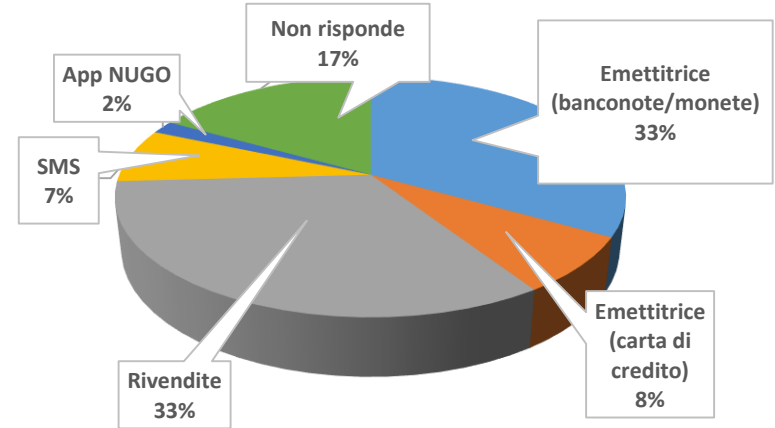


I parte: caratteristiche del campione

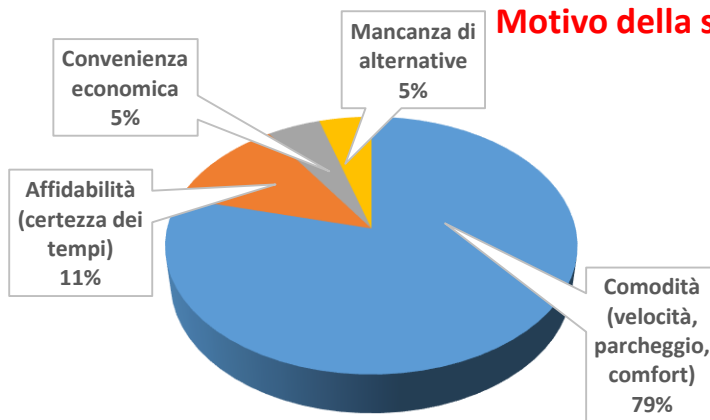
Titolo di viaggio



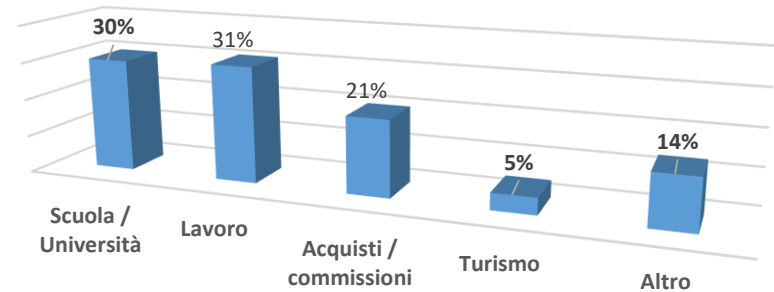
Dove acquista il biglietto



Motivo della scelta

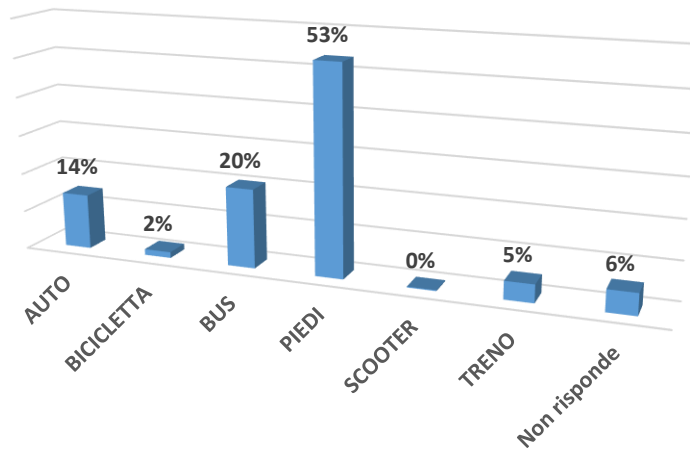


Destinazione prevalente

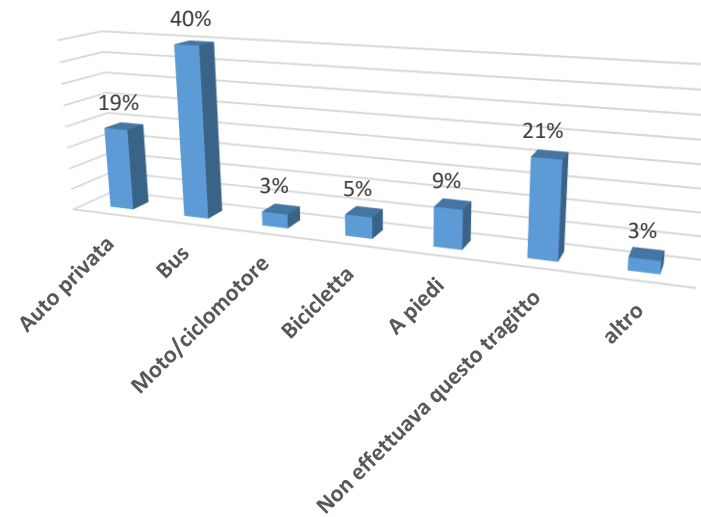


I parte: caratteristiche del campione

Mezzo per arrivare alla fermata

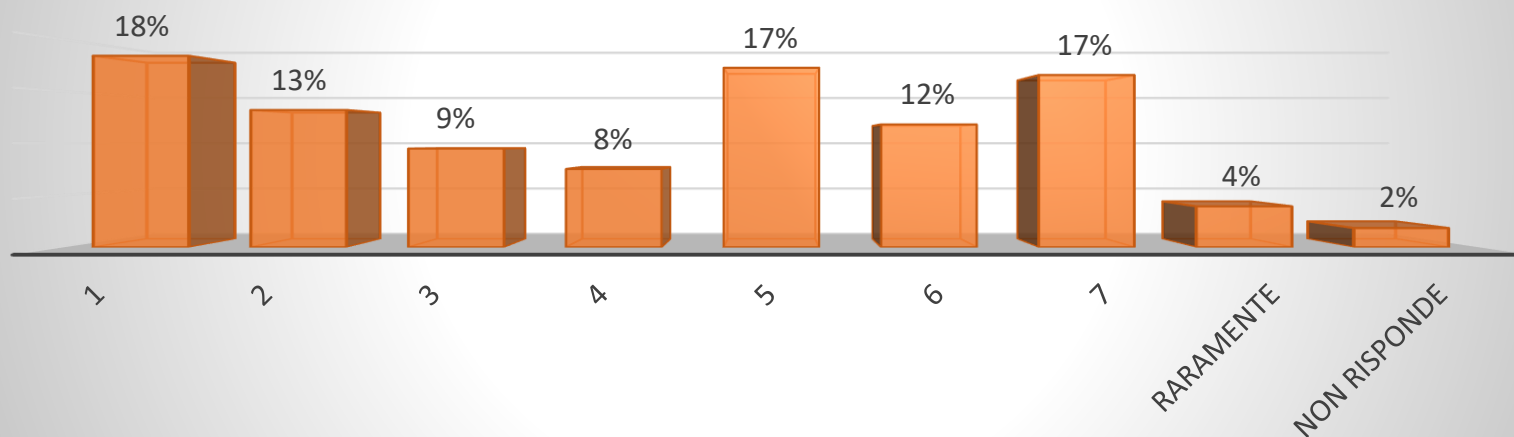


Mezzo utilizzato prima della tramvia



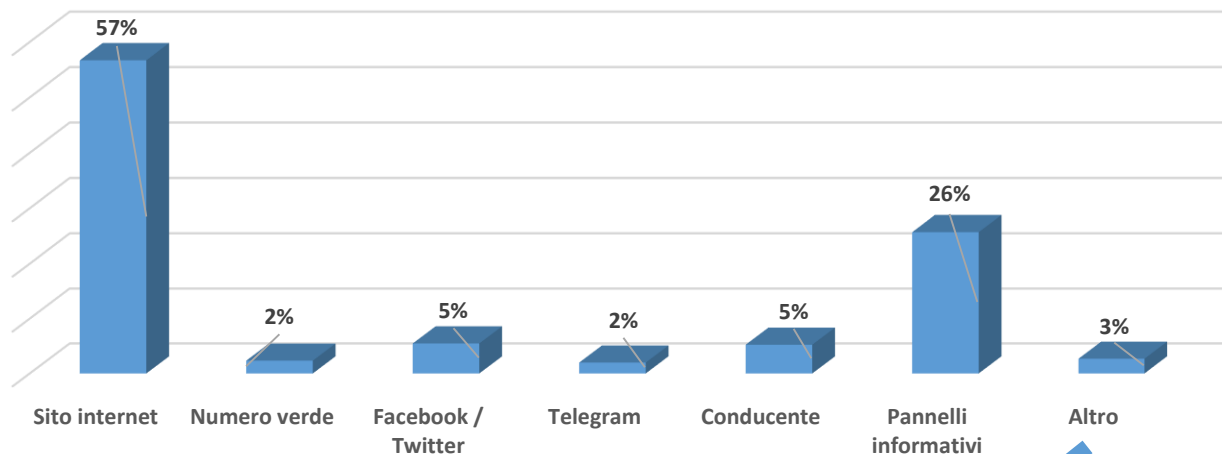
I parte: caratteristiche del campione

Frequenza del viaggio - giorni a settimana -

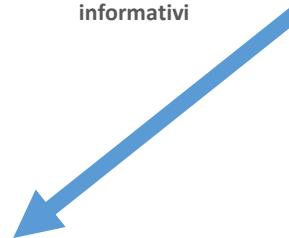


I parte: caratteristiche del campione

Dove si informa sul servizio



Non chiede informazioni	15
ATAF	2
Applicazione (non specifica)	2
Google	1
Depliant all'Università	1



II parte: fattori della qualità

I giudizi espressi sono stati strutturati secondo la seguente scala di giudizio:

- 1. Molto insoddisfatto
- 2. Insoddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

N.B.: Era prevista anche la risposta “non sa/non risponde”

Il parte: fattori della qualità

Fattori della Qualità		riferimento domande questionario
(da schema Carta dei Servizi ex DPGRT 3/1/2005 n° 9/R - all. B)	rilevati nell'indagine di Customer Satisfaction	
1 Sicurezza	sicurezza viaggio (<i>capacità conducente</i>)	1.1
	sicurezza viaggio (<i>condizioni tramvia</i>)	1.2
	sicurezza personale (<i>da furti, aggressioni, molestie</i>)	1.3
2 Regolarità del servizio	puntualità/regolarità	2.1
3 Pulizia e condizioni igieniche	pulizia mezzi	3.1
	pulizia e decoro fermate	3.2
4 Comfort del viaggio	comodità, climatizzazione	4.1
	affollamento	4.2
5 Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	servizi aggiuntivi offerti (<i>avviso di fermata, visivo e sonoro, a bordo e in fermata</i>)	5
6 Servizi per disabili	servizi per passeggeri a ridotta mobilità (<i>posto riservato carrozzine, informazione sonora</i>)	6
7 Informazioni alla clientela	informazione fornita (<i>alle fermate, al n° verde, sul sito web</i>)	7
8 Aspetti relazionali e di comunicazione	comportamento <i>personale guida</i>	8.1
	comportamento <i>personale verifica</i>	8.2
9 Livello di servizio commerciale e front office	facilità reperimento titoli di viaggio	9.1
	qualità risposte a reclami (<i>scritti o telefonici, se presentati</i>)	9.2
10 Integrazione modale	livello di coincidenza/corrispondenza con altri mezzi di trasporto (<i>urbano/extraurbano, treno, ...</i>)	10
11 Attenzione all'ambiente	attività aziendale per la riduzione dell'inquinamento (<i>rumore, impatto visivo</i>)	11

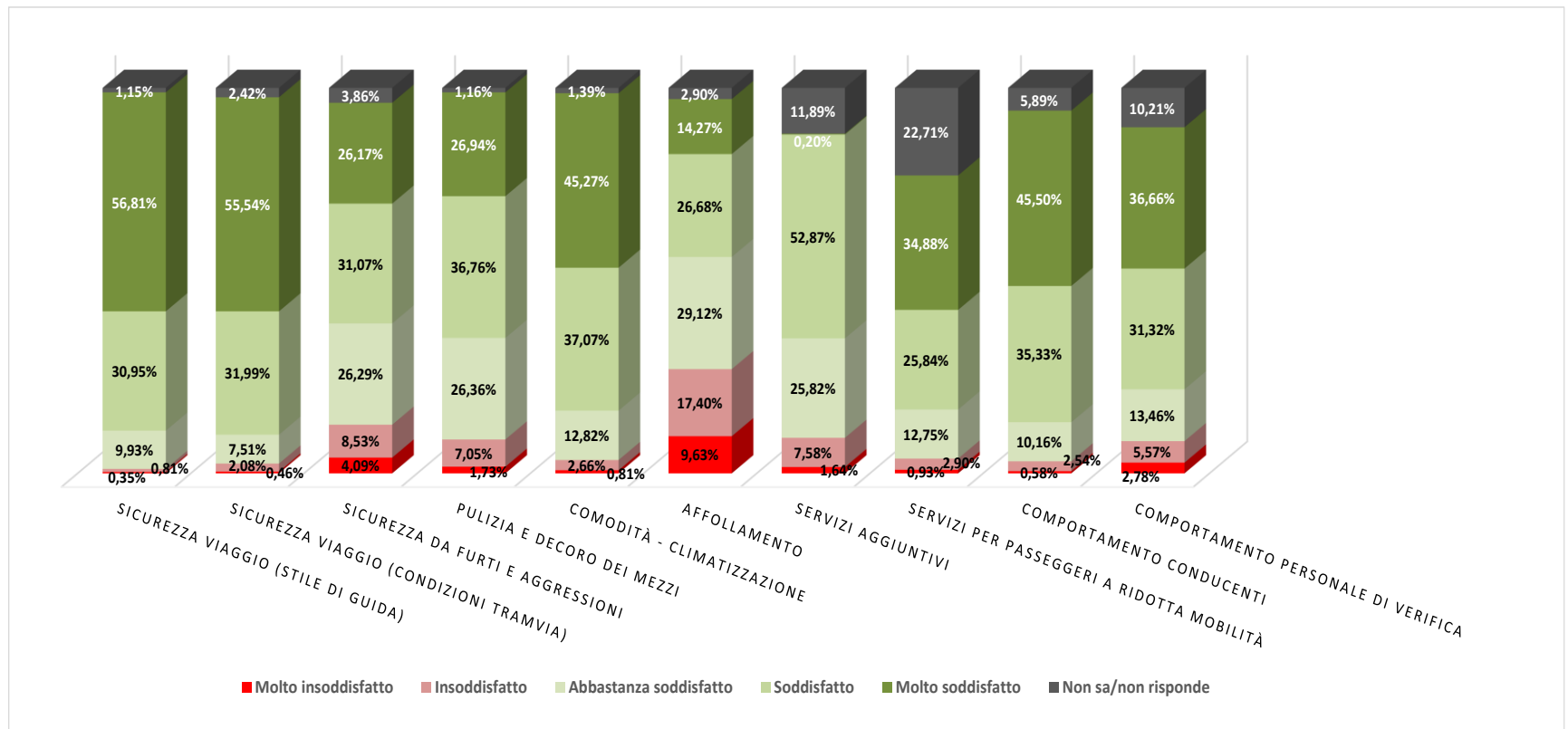
Il parte: fattori della qualità

MEZZI E PERSONALE

Rif.to fattori Carta dei servizi	DOMANDE	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non sa/non risponde
1	Sicurezza viaggio (stile di guida)	0,35%	0,81%	9,93%	30,95%	56,81%	1,15%
1	Sicurezza viaggio (condizioni tramvia)	0,46%	2,08%	7,51%	31,99%	55,54%	2,42%
1	Sicurezza da furti e aggressioni	4,09%	8,53%	26,29%	31,07%	26,17%	3,86%
3	Pulizia e decoro dei mezzi	1,73%	7,05%	26,36%	36,76%	26,94%	1,16%
4	Comodità - climatizzazione	0,81%	2,66%	12,82%	37,07%	45,27%	1,39%
4	Affollamento	9,63%	17,40%	29,12%	26,68%	14,27%	2,90%
5	Servizi aggiuntivi	1,64%	7,58%	25,82%	52,87%	0,20%	11,89%
6	Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	0,93%	2,90%	12,75%	25,84%	34,88%	22,71%
8	Comportamento conducenti	0,58%	2,54%	10,16%	35,33%	45,50%	5,89%
8	Comportamento personale di verifica	2,78%	5,57%	13,46%	31,32%	36,66%	10,21%

Il parte: fattori della qualità

Qualità del servizio offerto Mezzi e personale



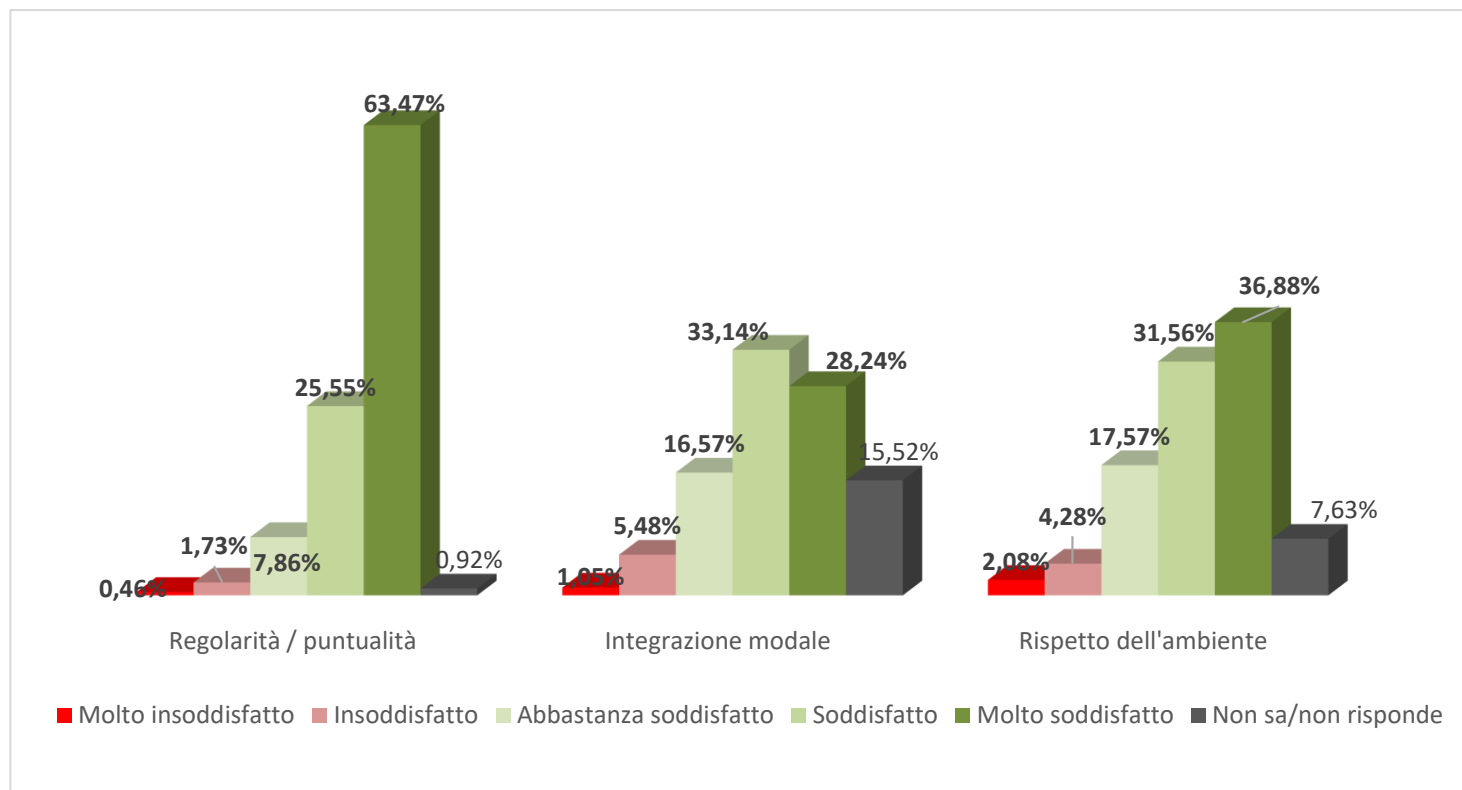
Il parte: fattori della qualità

SERVIZIO DI MOBILITA'

Rif.to fattori Carta dei servizi	DOMANDE	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non sa/non risponde
2	Regolarità / puntualità	0,46%	1,73%	7,86%	25,55%	63,47%	0,92%
10	Integrazione modale	1,05%	5,48%	16,57%	33,14%	28,24%	15,52%
11	Rispetto dell'ambiente	2,08%	4,28%	17,57%	31,56%	36,88%	7,63%

Il parte: fattori della qualità

Qualità del servizio offerto Servizio di mobilità



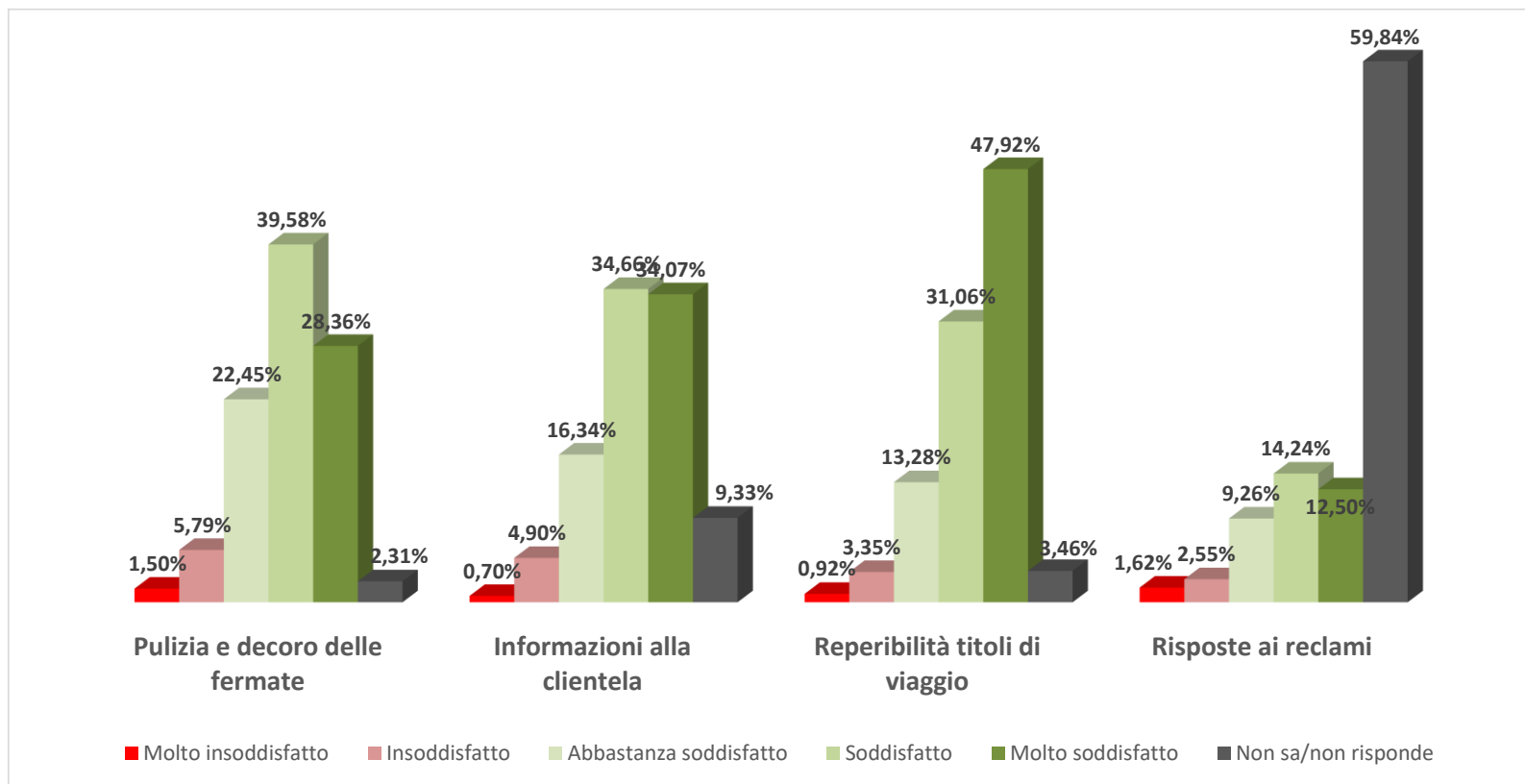
Il parte: fattori del la qualità

SERVIZI A TERRA

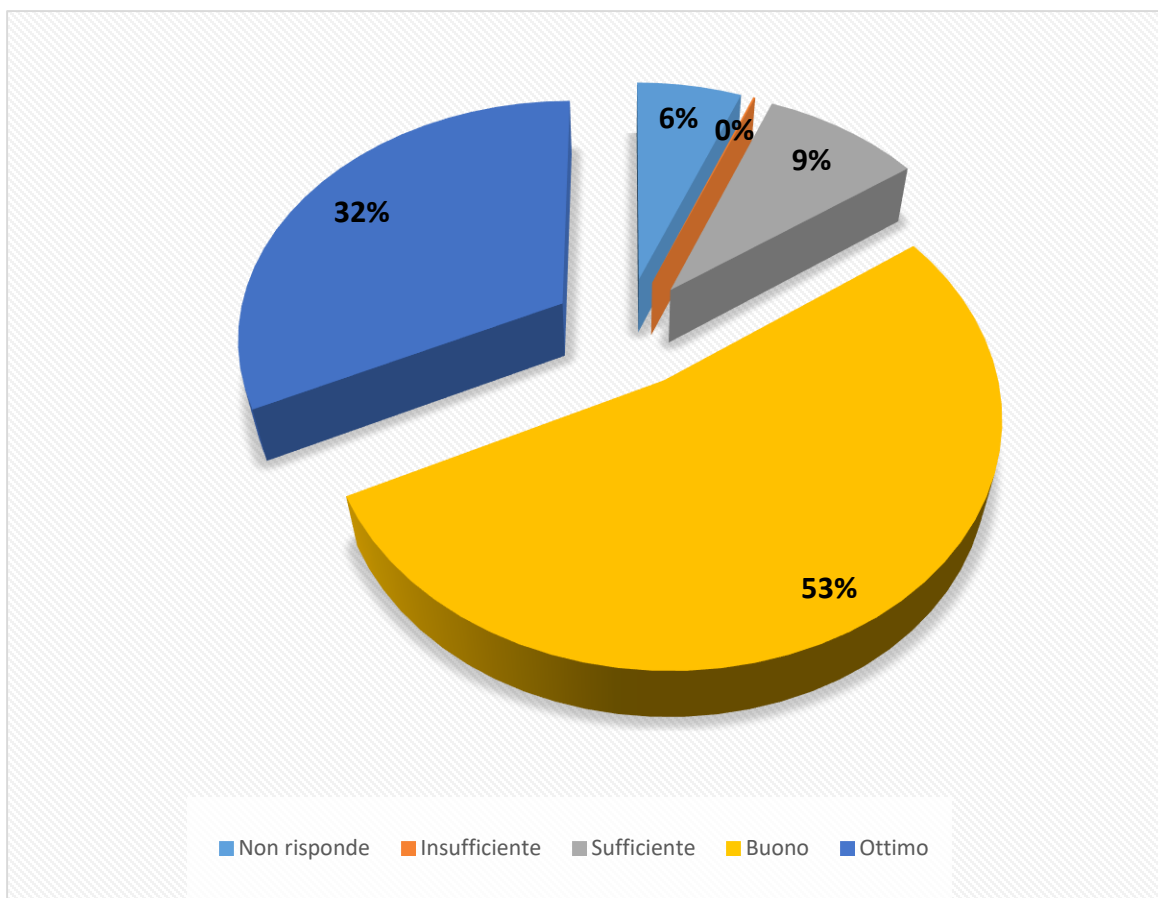
Rif.to fattori Carta dei servizi	DOMANDE	Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non sa/non risponde
3	Pulizia e decoro delle fermate	1,50%	5,79%	22,45%	39,58%	28,36%	2,31%
7	Informazioni alla clientela	0,70%	4,90%	16,34%	34,66%	34,07%	9,33%
9	Reperibilità titoli di viaggio	0,92%	3,35%	13,28%	31,06%	47,92%	3,46%
9	Risposte ai reclami	1,62%	2,55%	9,26%	14,24%	12,50%	59,84%

Il parte: fattori della qualità

Qualità del servizio offerto Servizio di mobilità



Valutazione complessiva



Fattori qualità carta dei servizi

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

	Rif.to fattori Carta dei servizi	Abbastanza soddisfatti	Soddisfatti	Molto Soddisfatti	Totale soddisfatti
1	Sicurezza	14,57%	31,34%	46,17%	92,08%
2	Regolarità del servizio	7,86%	25,55%	63,47%	96,88%
3	Pulizia e condizioni igieniche	24,41%	38,17%	27,65%	90,23%
4	Comfort del viaggio	20,97%	31,87%	29,77%	82,61%
5	Servizi aggiuntivi a bordo e alle stazioni	25,82%	52,87%	0,20%	78,89%
6	Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	12,75%	25,84%	34,88%	73,46%
7	Informazioni alla clientela	16,34%	34,66%	34,07%	85,06%
8	Aspetti relazionali e di comunicazione	11,81%	33,33%	41,08%	86,22%
9	Livello di servizio commerciale e front office	11,27%	22,65%	30,21%	64,13%
10	Integrazione modale	16,57%	33,14%	28,24%	77,95%
11	Rispetto dell'ambiente	17,57%	31,56%	36,88%	86,01%

Fattori qualità carta dei servizi

LIVELLO DI INSODDISFAZIONE

	Rif.to fattori Carta dei servizi	Molto insoddisfatti	Insoddisfatti	Totale insoddisfatti
1	Sicurezza	1,63%	3,80%	5,44%
2	Regolarità del servizio	0,46%	1,73%	2,20%
3	Pulizia e condizioni igieniche	1,62%	6,42%	8,04%
4	Comfort del viaggio	5,22%	10,03%	15,25%
5	Servizi aggiuntivi a bordo e alle stazioni	1,64%	7,58%	9,22%
6	Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	0,93%	2,90%	3,82%
7	Informazioni alla clientela	0,70%	4,90%	5,60%
8	Aspetti relazionali e di comunicazione	1,68%	4,05%	5,74%
9	Livello di servizio commerciale e front office	1,27%	2,95%	4,22%
10	Integrazione modale	1,05%	5,48%	6,53%
11	Rispetto dell'ambiente	2,08%	4,28%	6,36%

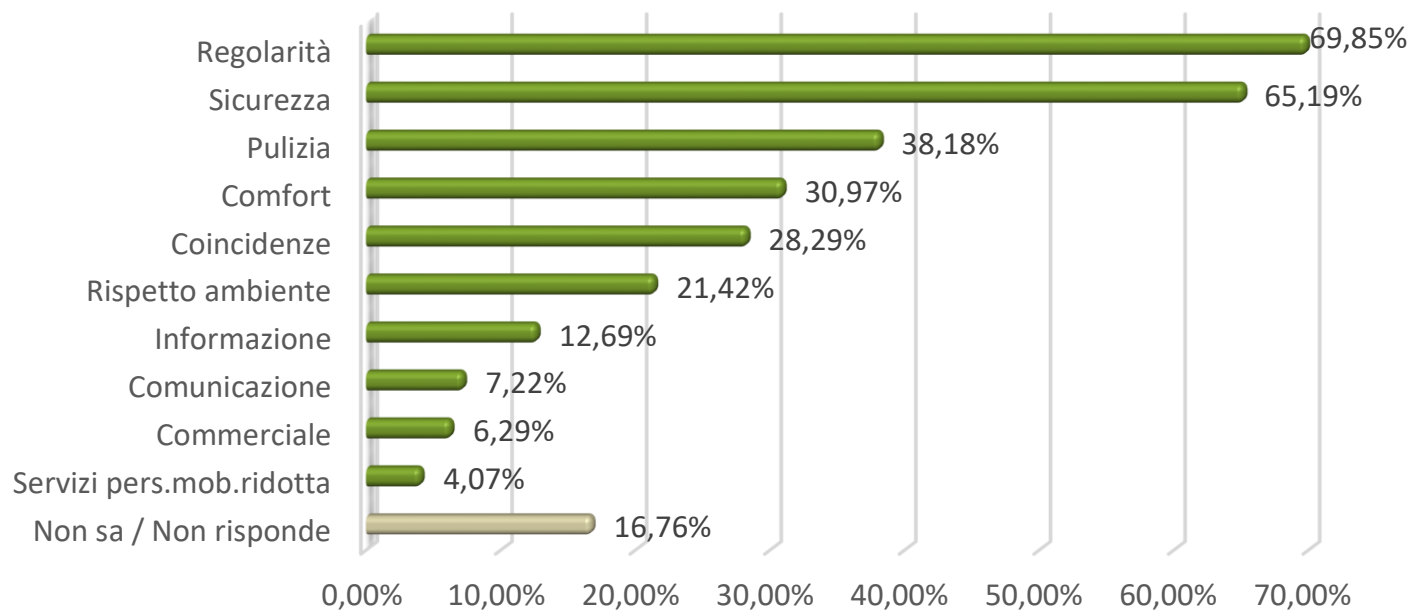
Fattori qualità carta dei servizi

AGGREGATO

	Rif.to fattori Carta dei servizi	Abbastanza soddisfatti	Soddisfatti	Molto Soddisfatti	Totale soddisfatti	Molto insoddisfatti	Insoddisfatti	Totale insoddisfatti	Non sa / non risponde
1	Sicurezza	14,57%	31,34%	46,17%	92,08%	1,63%	3,80%	5,44%	2,48%
2	Regolarità del servizio	7,86%	25,55%	63,47%	96,88%	0,46%	1,73%	2,20%	0,92%
3	Pulizia e condizioni igieniche	24,41%	38,17%	27,65%	90,23%	1,62%	6,42%	8,04%	1,74%
4	Comfort del viaggio	20,97%	31,87%	29,77%	82,61%	5,22%	10,03%	15,25%	2,14%
5	Servizi aggiuntivi a bordo e alle stazioni	25,82%	52,87%	0,20%	78,89%	1,64%	7,58%	9,22%	11,89%
6	Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	12,75%	25,84%	34,88%	73,46%	0,93%	2,90%	3,82%	22,71%
7	Informazioni alla clientela	16,34%	34,66%	34,07%	85,06%	0,70%	4,90%	5,60%	9,33%
8	Aspetti relazionali e di comunicazione	11,81%	33,33%	41,08%	86,22%	1,68%	4,05%	5,74%	8,05%
9	Livello di servizio commerciale e front office	11,27%	22,65%	30,21%	64,13%	1,27%	2,95%	4,22%	31,65%
10	Integrazione modale	16,57%	33,14%	28,24%	77,95%	1,05%	5,48%	6,53%	15,52%
11	Rispetto dell'ambiente	17,57%	31,56%	36,88%	86,01%	2,08%	4,28%	6,36%	7,63%

Giudizio complessivo

Fattori più rilevanti influenti sul giudizio



NOTE DELL'UTENZA

- ✓ Affollamento Controllare le coincidenze con Flixbus e bus
- ✓ Aumentare i controlli per malfunzionamento emettitrici
- ✓ Aumentare i controlli dei biglietti
- ✓ Mettere le pensiline ad Alamanni stazione
- ✓ Mancanza di sicurezza per i passeggeri
- ✓ Non si condivide l'incremento del prezzo del biglietto da 1,20 a 1,50 €.
- ✓ Mettere più parcheggi scambiatori alle fermate
- ✓ Aumentare il numero delle maniglie
- ✓ Aumentare le linee verso le altre periferie della città
- ✓ Possibilità di ricaricare Carta Unica in fermata
- ✓ Inserire le cinture per le biciclette
- ✓ Rivedere le informazioni riguardo a tragitti e orari
- ✓ Stare attenti al rumore (in linea e a bordo)