

# Indagini sui fattori di qualità attesa e percepita Linea T1

---

Indagine realizzata da CSA per



## Rapporto di analisi



# INDICE



L'indagine è stata curata ed eseguita da CSA.



La rilevazione dei dati è avvenuta, con tecnica CAPI, tra il **27 Novembre e l'1 Dicembre 2022.**

○ <b>Premessa</b>	<b>3</b>
○ <b>Nota metodologica</b>	<b>4</b>
○ <b>I Risultati dell'indagine</b>	<b>11</b>
○ <i>Sintesi dei dati</i>	<i>12</i>
○ <i>Profilo degli intervistati</i>	<i>15</i>
○ <i>Abitudini di viaggio</i>	<i>20</i>
○ <i>Customer Satisfaction</i>	<i>28</i>
○ <i>Graduatoria</i>	<i>70</i>
○ <i>Quadrant Analysis</i>	<i>74</i>



# Impostazione metodologica



# Obiettivi dello studio



## Valutazioni sulla qualità

Dal punto di vista dei contenuti l'obiettivo principale dell'indagine è costituito dalla raccolta di **informazioni dell'utenza riguardo a:**

- ☐ livello di qualità attesa per ogni fattore della qualità del servizio
- ☐ livello di qualità percepita per ogni fattore della qualità del servizio

## Altre indicazioni

Sono state raccolte anche informazioni relative al profilo socio-demografico dell'utenza, alle modalità di utilizzo del servizio e alle motivazioni di scelta della linea Tramviaria T1.



Tutte le informazioni previste dallo studio sono state registrate mediante un **questionario semi-strutturato**, appositamente predisposto e programmato in CAPI.

Nel prospetto a lato si mettono in evidenza alcuni elementi relativi ai contenuti dello strumento.

- La somministrazione di ogni questionario è stata preceduta dalla lettura all'intervistato della attuale normativa sulla privacy in merito alla raccolta dei dati e sulla volontarietà della partecipazione.
- A garanzia della certezza di riferimento dei giudizi rispetto al servizio offerto dalla linea T1 TEB, sia nella parte di presentazione generale sia in quella che introduce specificamente alle valutazioni di CS è stato ribadito che le valutazioni richieste erano riferite all'esperienza personale senza alcun tipo di condizionamento.
- Le valutazioni di qualità percepita – espresse con la scala di valutazione 1 – 10 – sono state riferite al servizio nel complesso, ad otto macrofattori e ai micro-fattori di dettaglio di ciascun macrofattore.
- Sempre con scala 1-10 è stata richiesta una valutazione riguardo la qualità attesa intesa in termini di importanza assegnata dall'intervistato a ciascuno degli otto macrofattori del servizio.
- Con una scala 0-10, invece, si è indagata la propensione degli utenti a consigliare l'utilizzo del servizio (Net Promoters Score).
- La sezione di Customer Satisfaction si conclude con una richiesta di graduatoria di importanza dei principali macrofattori del servizio.



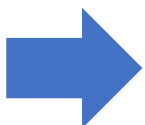
# Tecnica di rilevazione



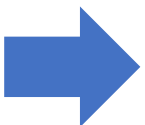
Le interviste sono state somministrate in maniera diretta e personale a terra presso le principali fermate del servizio tramviario della linea T1.

Per la somministrazione del questionario è stata utilizzata la **tecnica CAPI** (*Computer Assisted Personal, Interview*), mediante **supporto tablet**.

I rilevatori sono stati dotati di copie cartacee del questionario da utilizzare solo nell'eventualità di malfunzionamento dei tablet durante l'attività.



Per la programmazione informatica del questionario CAPI è stato utilizzato il **software Lime Survey**.



I rilevatori, dotati di badge identificativo e lettera di autorizzazione del Committente, hanno effettuato la loro attività sulla base di **piani di lavoro prestabiliti**, in modo da distribuire nella maniera più casuale possibile le interviste evitando qualsiasi forma di distorsione derivante da autoselezione degli intervistati.

# Profilo degli intervistati





# Profilo degli intervistati



## Aspetti socio-demografici

### Profilo degli intervistati – Fascia Oraria – Titolo di Viaggio(%)

		Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Genere	Maschio	33,5	26,3	37,9	30,3	36,6
	Femmina	66,5	73,7	62,1	69,7	63,4
Età	14 - 17 anni	1,0	0,0	1,6	2,0	0,0
	18 - 24 anni	10,5	6,6	12,9	6,1	14,9
	25 - 34 anni	16,5	17,1	16,1	14,1	18,8
	35 - 44 anni	21,0	23,7	19,4	25,3	16,8
	45 - 54 anni	22,0	23,7	21,0	22,2	21,8
	55 - 64 anni	21,5	15,8	25,0	22,2	20,8
	65 ed oltre	7,5	13,2	4,0	8,1	6,9
	<b>Età media</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>43</b>
Condizione professionale	Occupati	71,5	60,5	78,2	75,8	67,3
	Non occupati	28,0	38,2	21,8	23,2	32,7
	Altro	0,5	1,3	0,0	1,0	0,0
Titolo di studio	Scuola elementare-nessuno	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Scuola media	7,5	10,5	5,6	8,1	6,9
	Maturità - diploma	71,5	73,7	70,2	72,7	70,3
	Laurea o simili	21,0	15,8	24,2	19,2	22,8

Base: totale intervistati

# Abitudini di viaggio





# Abitudini di viaggio



## Motivo e frequenza

### Motivo del viaggio Fascia Oraria – Titolo di Viaggio(%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Lavoro	<b>39,5</b>	6,6	59,7	46,5	32,7
Svago/Sport/Turismo	<b>19,0</b>	28,9	12,9	20,2	17,8
Servizi personali	<b>17,5</b>	36,8	5,6	14,1	20,8
Studio scuola/università	<b>12,0</b>	6,6	15,3	9,1	14,9
Acquisti	<b>11,0</b>	21,1	4,8	9,1	12,9
Altri motivi	<b>1,0</b>	0,0	1,6	1,0	1,0

### Frequenza di utilizzo Fascia Oraria – Titolo di Viaggio (%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
5-6 gg/sett	<b>48,0</b>	0,0	77,4	52,5	43,6
3-4 gg/sett	<b>10,0</b>	1,3	15,3	6,1	13,9
1-2 gg/ sett	<b>15,5</b>	30,3	6,5	16,2	14,9
1-3 gg/mese	<b>10,5</b>	26,3	0,8	9,1	11,9
Occasionalmente	<b>16,0</b>	42,1	0,0	16,2	15,8
E' la prima volta	<b>0,0</b>	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: totale intervistati

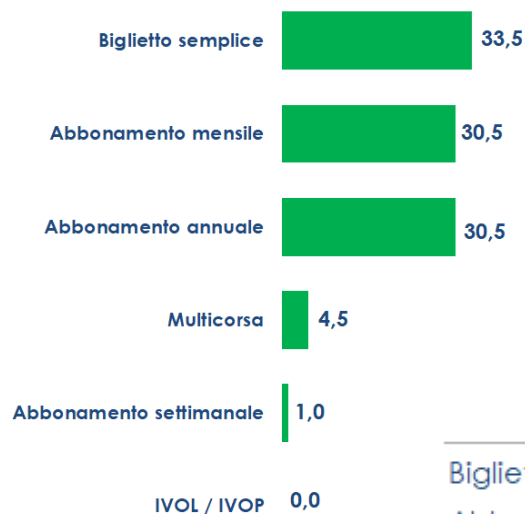


# Abitudini di viaggio



Quale titolo di viaggio utilizza in questo momento?  
(%) - Totale

Titolo di viaggio



Dettaglio per Fascia Oraria e Titolo di Viaggio

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Biglietto semplice	33,5	88,2	0,0	35,4	31,7
Abbonamento mensile	30,5	0,0	49,2	31,3	29,7
Abbonamento annuale	30,5	0,0	49,2	32,3	28,7
Multicorsa	4,5	11,8	0,0	1,0	7,9
Abbonamento settimanale	1,0	0,0	1,6	0,0	2,0
IVOL / IVOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>N° Medio Abbonamenti mensili</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>

Base: totale intervistati



### Motivi di scelta del treno fascia oraria e titolo di viaggio(%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Difficoltà a parcheggiare	<b>46,5</b>	52,6	42,7	46,5	46,5
Non ho alternative	<b>21,5</b>	19,7	22,6	21,2	21,8
Meno stress	<b>18,0</b>	15,8	19,4	19,2	16,8
Più ecologico	<b>9,5</b>	9,2	9,7	9,1	9,9
E' più sicuro	<b>3,0</b>	2,6	3,2	3,0	3,0
Costa meno	<b>1,0</b>	0,0	1,6	1,0	1,0
Altro motivo	<b>0,5</b>	0,0	0,8	0,0	1,0



### Conoscenza ed utilizzo del nuovo servizio "Passa e vai" per fascia oraria e titolo di viaggio(%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Possiedo Carta di Credito/Bancomat/Prepagata	<b>87,0</b>	88,2	86,3	88,9	85,1
Non Possiedo Carta di Credito/Bancomat/Prepagata	<b>13,0</b>	11,8	13,7	11,1	14,9
Conosco il nuovo servizio "Passa e vai"	<b>88,0</b>	89,5	87,1	88,9	87,1
Non conosco il nuovo servizio "Passa e vai"	<b>12,0</b>	10,5	12,9	11,1	12,9
Conosco il servizio e l'ho utilizzato	<b>29,5</b>	27,9	30,6	29,5	29,5
Conosco il servizio ma non l'ho utilizzato	<b>70,5</b>	72,1	69,4	70,5	70,5
Non ho utilizzato il servizio ma penso di utilizzarlo in futuro	<b>27,4</b>	32,7	24,0	29,0	25,8
Non ho utilizzato il servizio e non penso di utilizzarlo in futuro	<b>72,6</b>	67,3	76,0	71,0	74,2
	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Conosco ed utilizzo	<b>26,0</b>	25,0	26,6	26,3	25,7
Non utilizzo ma penso di farlo in futuro	<b>17,0</b>	21,1	14,5	18,2	15,8
Non utilizzo e non penso di farlo in futuro	<b>45,0</b>	43,4	46,0	44,4	45,5
Non conosco il servizio	<b>12,0</b>	10,5	12,9	11,1	12,9

# Customer Satisfaction





Al fine di misurare l'apprezzamento nei confronti del servizio tramviario offerto da TEB ovvero la **qualità percepita** è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio rispetto alla :

- *soddisfazione complessiva sulla linea T1*
- *soddisfazione otto macroaree del servizio (macrofattori)*
- *soddisfazione per una serie di aspetti di dettaglio relativi alle quattro macroaree (microfattori)*

I giudizi sono stati espressi mediante una scala di **voti da 1 a 10**, dove 1 indica la soddisfazione minima (*completamente insoddisfatto*) e 10 quella massima (*completamente soddisfatto*)

Per i giudizi vengono forniti:

- Voto medio calcolato sulla scala di valutazione 1 – 10
- Area della soddisfazione (% di voti da 6 a 10)



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



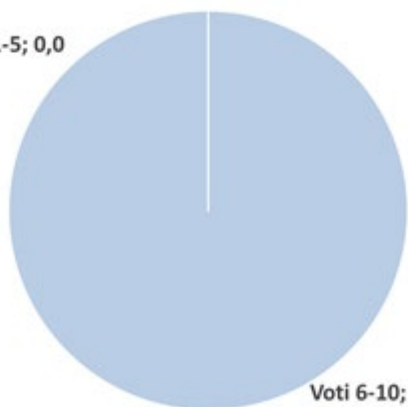
Giudizio complessivo per la linea T1\* (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo linea T1

Area delle valutazioni positive  
(% di voti 6 – 10) = 100,0%

Voti 1-5; 0,0

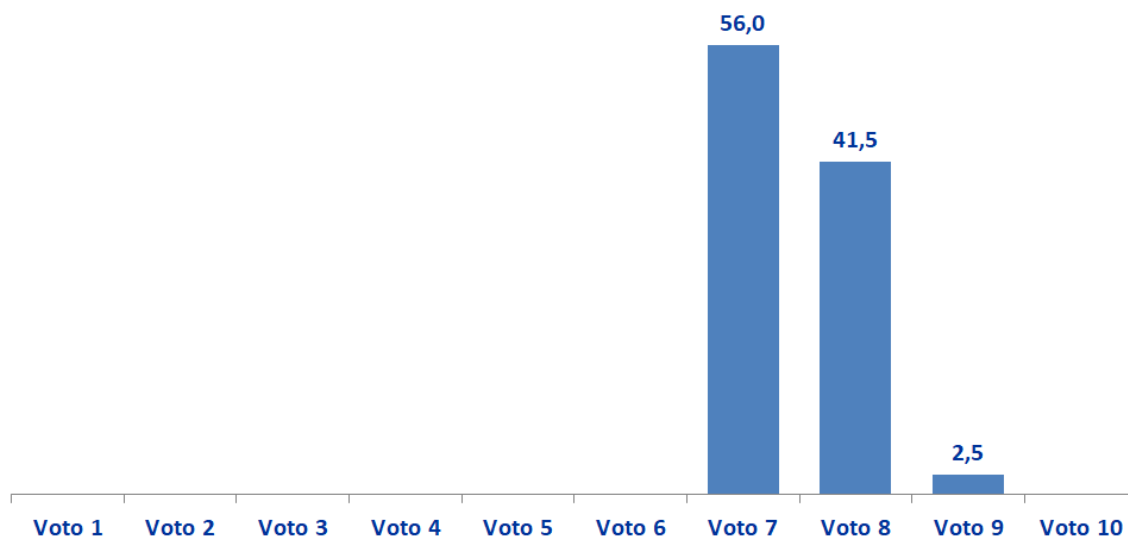


Voti 6-10; 100,0

**Voto Medio = 7,5**

*\*Che voto darebbe alla qualità del servizio di questa linea nel complesso?*

Dettaglio voti espressi



Base: totale intervistati



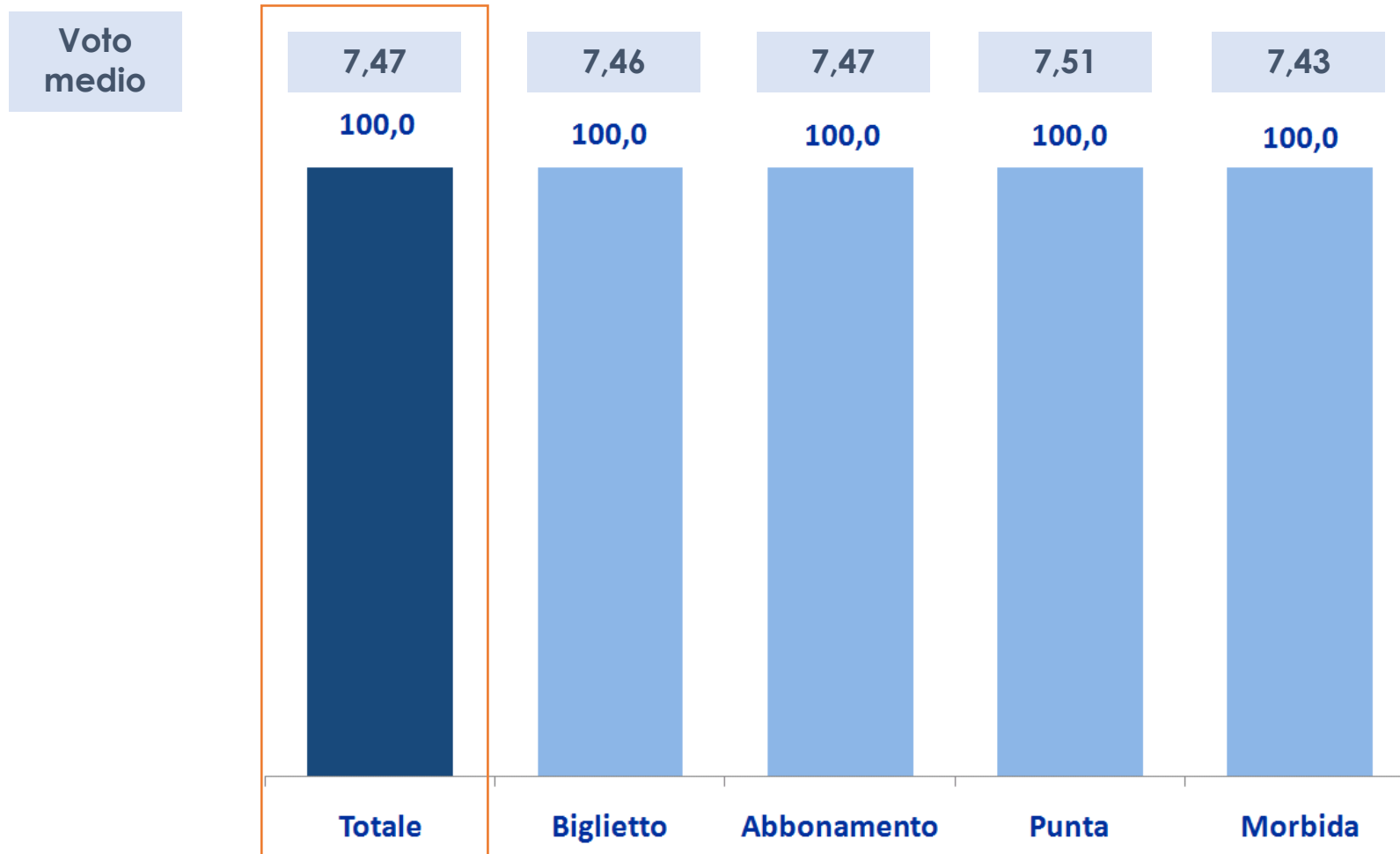
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



Giudizio complessivo per la linea T1 per fascia oraria e  
titolo di viaggio

Giudizio complessivo linea T1

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10



Base: totale intervistati



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



Giudizio complessivo per la linea T1 per fascia oraria e titolo di viaggio

Giudizio complessivo linea T1

Dettaglio voti espressi- Valutazione su scala

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Voto 1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 7	56,0	56,6	55,6	52,5	59,4
Voto 8	41,5	40,8	41,9	44,4	38,6
Voto 9	2,5	2,6	2,4	3,0	2,0
Voto 10	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Totale voti 6 - 10</i>	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Voto medio</i>	<b>7,47</b>	7,46	7,47	7,51	7,43

Base: totale intervistati



## Le aree del servizio



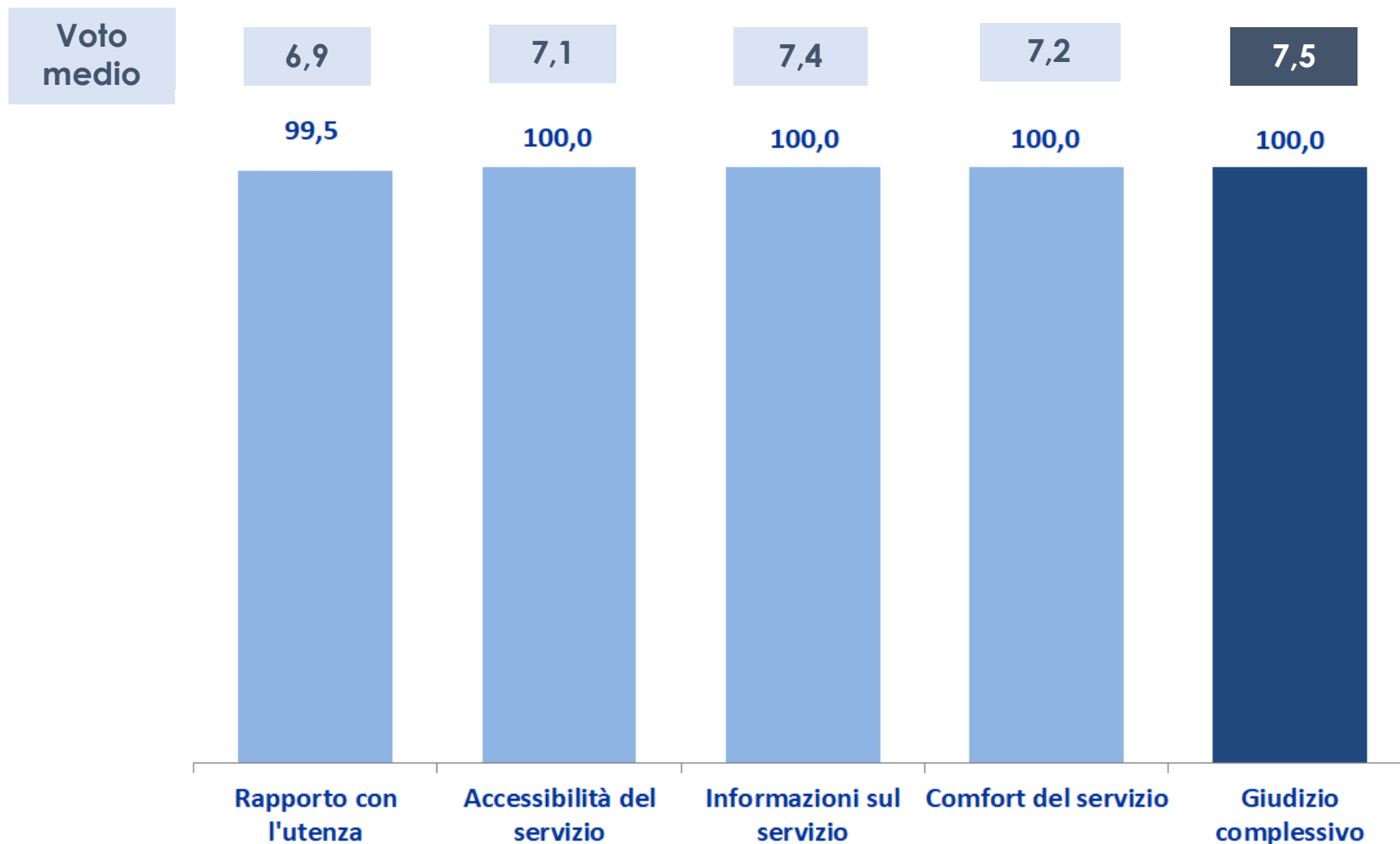
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



Giudizio sui macrofattori del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

Le aree del servizio



Base: totale intervistati



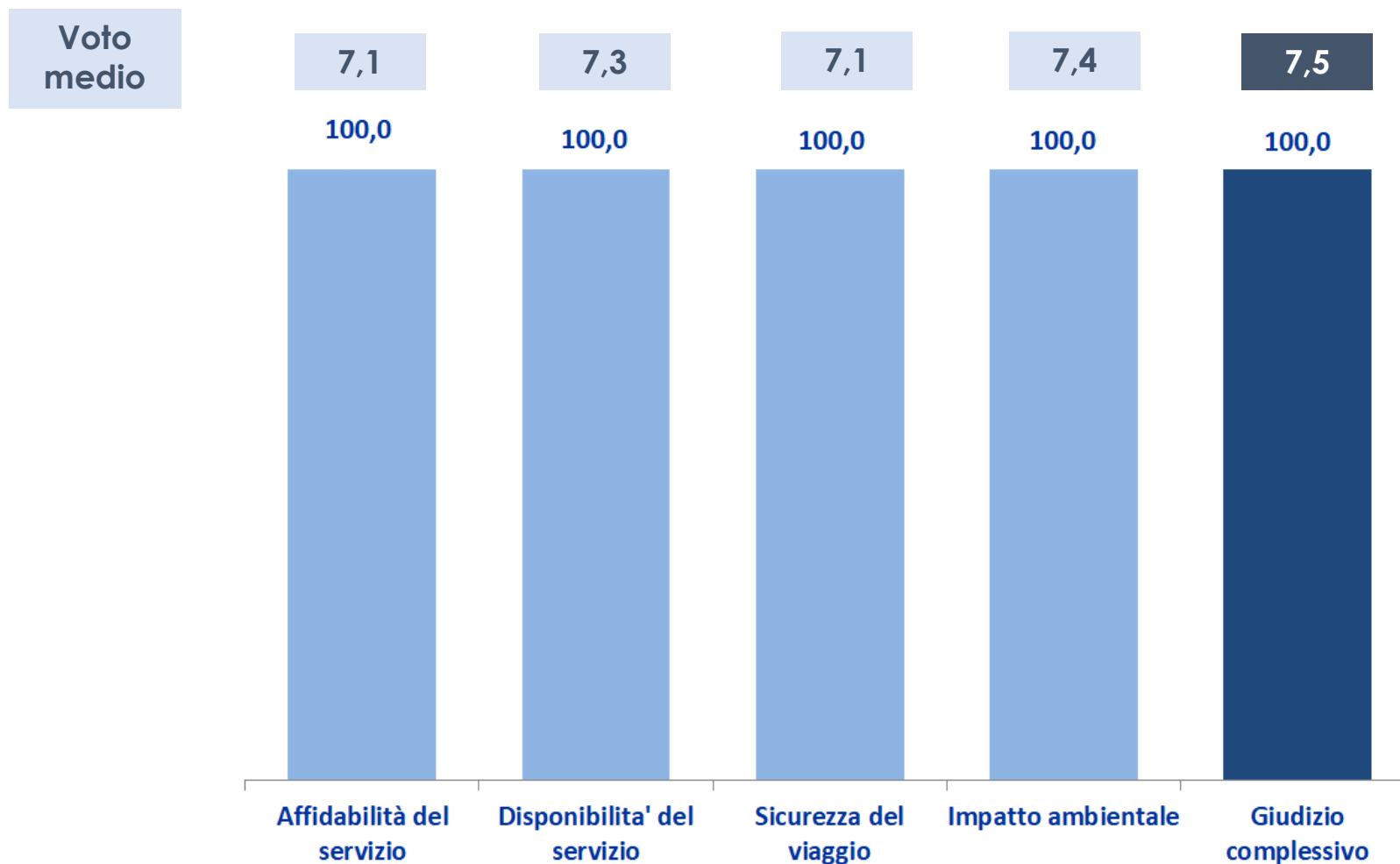
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Giudizio sui macrofattori del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio



Base: totale intervistati



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori del RAPPORTO CON L'UTENZA

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

			Voto medio
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	<div></div>	100,0	7,2
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	<div></div>	100,0	6,9
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	<div></div>	100,0	7,6
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare]	<div></div>	100,0	7,4
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	<div></div>	100,0	7,3
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	<div></div>	100,0	7,8
Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza	<div></div>	99,5	6,9



## Le aree del servizio

### Fattori del RAPPORTO CON L'UTENZA per fascia oraria e titolo di viaggio

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare]	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>99,5</b>	<b>100,0</b>	<b>99,2</b>	<b>100,0</b>	<b>99,0</b>



## Le aree del servizio

### Fattori del RAPPORTO CON L'UTENZA per fascia oraria e titolo di viaggio

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	7,2	7,3	7,2	7,3	7,2
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	6,9	7,0	6,8	7,0	6,8
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,6	7,6	7,6	7,6	7,5
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare]	7,4	7,5	7,4	7,5	7,4
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,8	7,8	7,8	7,9	7,7
<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>



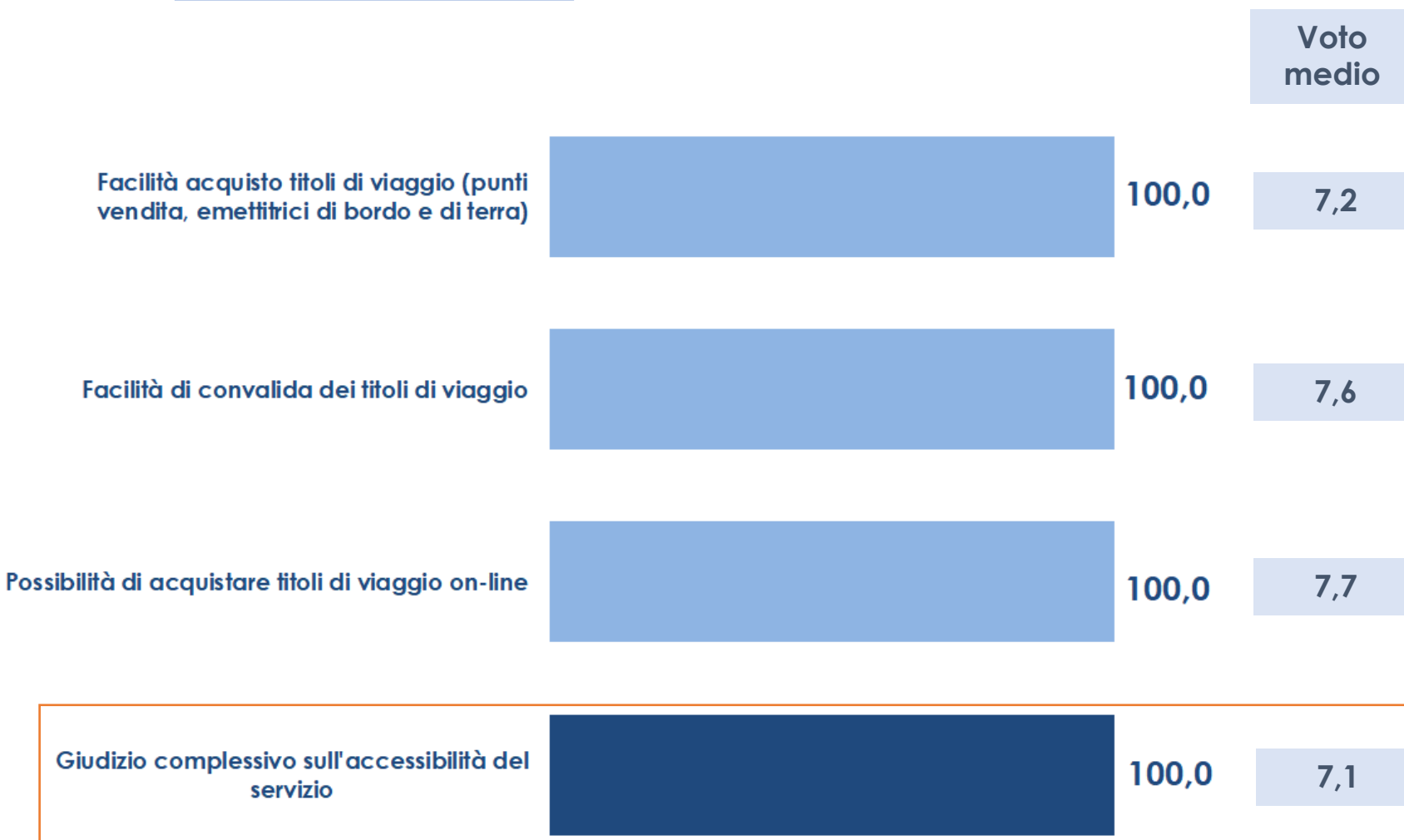
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori dell'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio





## Le aree del servizio

### Fattori dell'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emettitrici di bordo e di terra)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori dell'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emettitrici di bordo e di terra)	7,2	7,2	7,3	7,3	7,1
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,6	7,7	7,6	7,7	7,6
Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,7	7,8	7,6	7,8	7,6
<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>



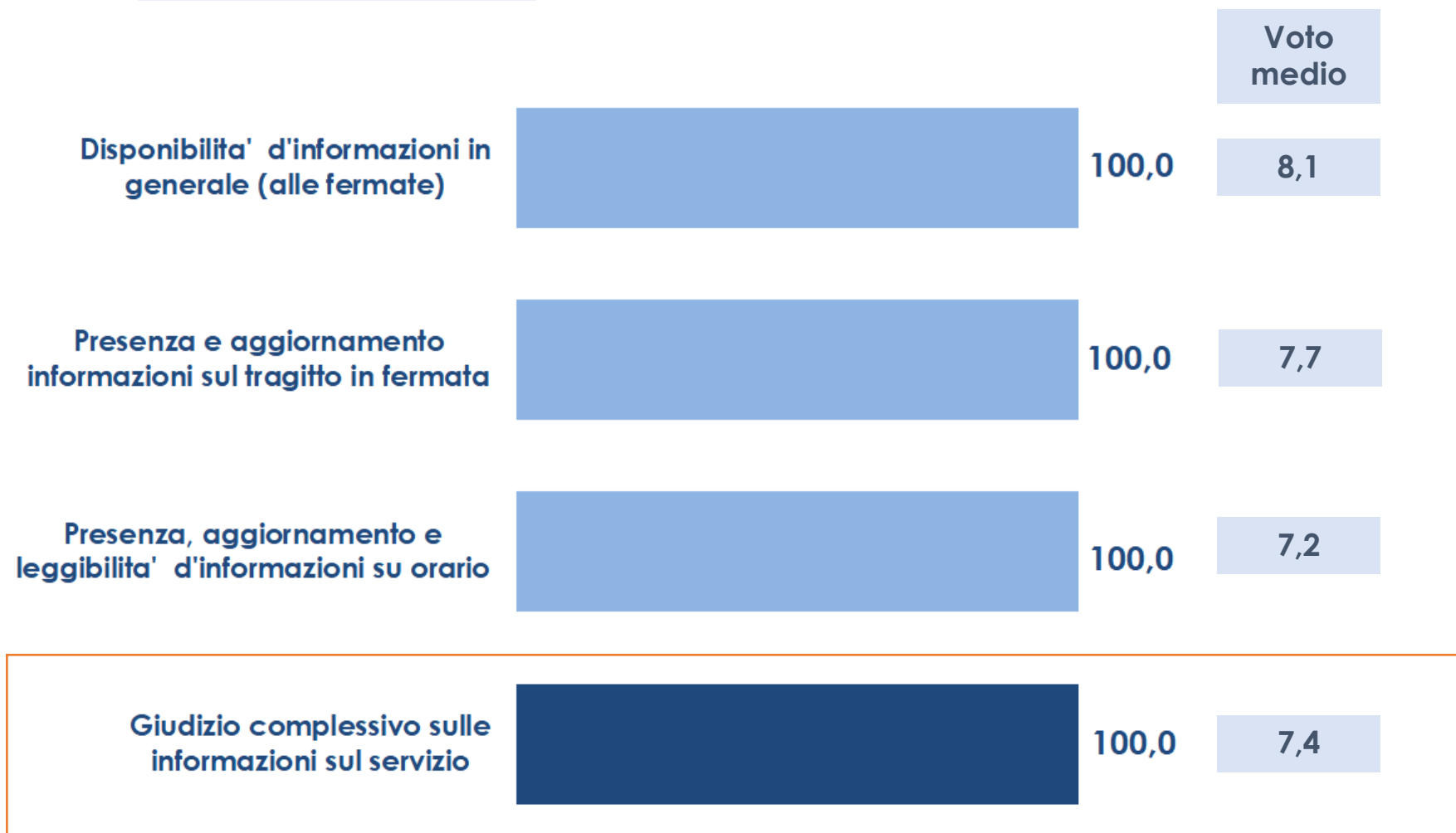
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori delle INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio





## Le aree del servizio

### Fattori delle INFORMAZIONI SUL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori delle INFORMAZIONI SUL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	8,1	8,1	8,1	8,1	8,0
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,7	7,6	7,7	7,7	7,6
Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,2	7,2	7,1	7,3	7,0
<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori del COMFORT DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

			Voto medio
Pulizia dei mezzi	100,0	7,6	
Pulizia delle fermate	100,0	7,2	
Comfort dei mezzi	100,0	8,1	
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	100,0	7,8	
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	100,0	7,3	
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	100,0	7,4	
Giudizio complessivo sul comfort del servizio	100,0	7,2	



## Le aree del servizio

### Fattori del COMFORT DEL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Pulizia dei mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pulizia delle fermate	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Comfort dei mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



## Le aree del servizio

### Fattori del COMFORT DEL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Pulizia dei mezzi	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6
Pulizia delle fermate	7,2	7,2	7,1	7,2	7,1
Comfort dei mezzi	8,1	8,1	8,1	8,1	8,0
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,3	7,4	7,2	7,3	7,3
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	7,4	7,3	7,4	7,3	7,4
<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>



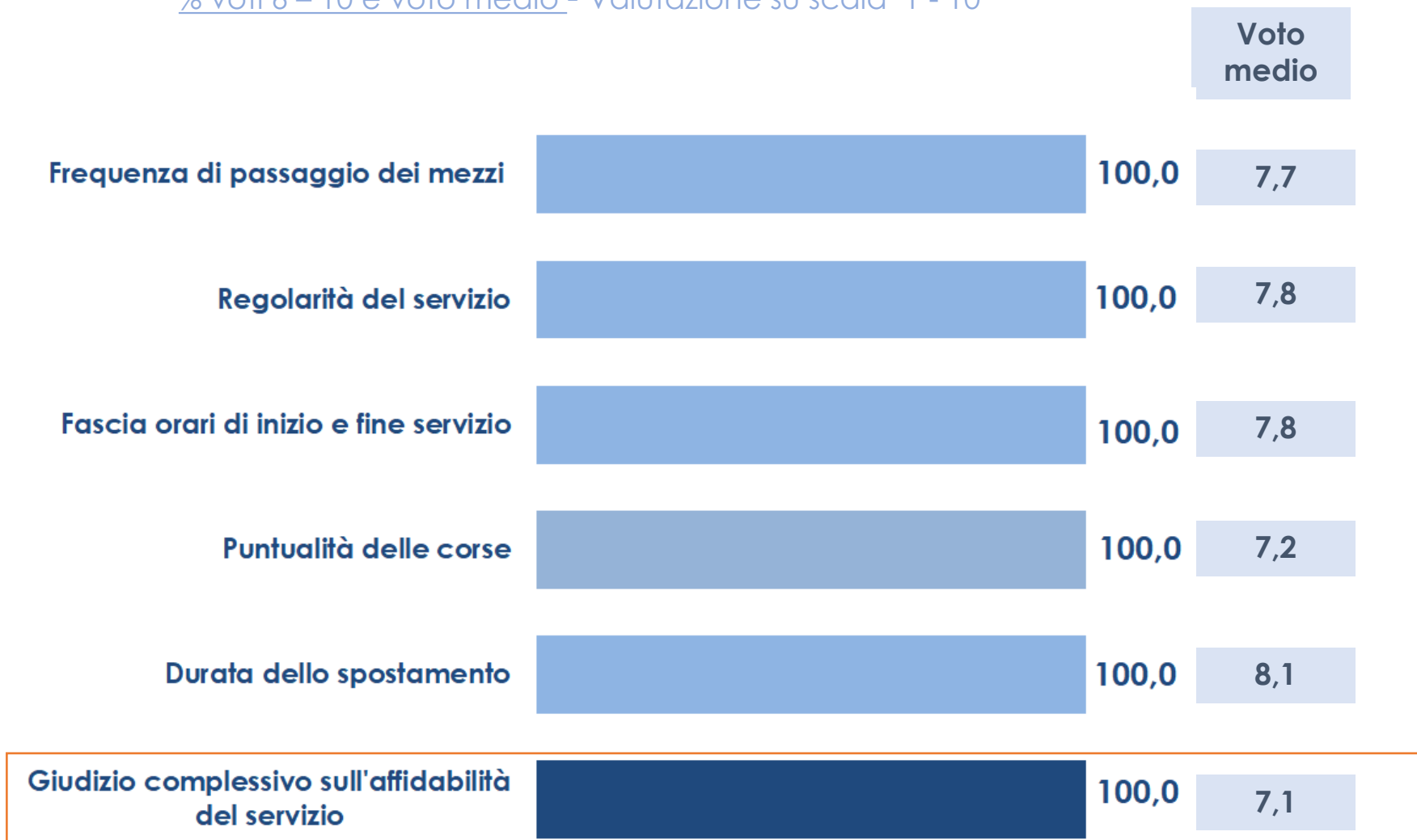
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio





## Le aree del servizio

### Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Frequenza di passaggio dei mezzi	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Regolarità del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fascia orari di inizio e fine servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Puntualità delle corse	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Durata dello spostamento	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



## Le aree del servizio

### Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Frequenza di passaggio dei mezzi	7,7	7,7	7,6	7,7	7,6
Regolarità del servizio	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8
Fascia orari di inizio e fine servizio	7,8	7,7	7,9	7,9	7,8
Puntualità delle corse	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2
Durata dello spostamento	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1
<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori della DISPONIBILITA' SUL SERVIZIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

Voto  
medio

Copertura efficace del territorio  
servito

100,0

7,9

Posizione delle fermate e dei  
collegamenti

100,0

7,2

Giudizio complessivo sulla  
disponibilità del servizio

100,0

7,3



## Le aree del servizio

### Fattori della DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Copertura efficace del territorio servito	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Posizione delle fermate e dei collegamenti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori della DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO per fascia oraria e titolo di viaggio

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Copertura efficace del territorio servito	7,9	7,9	8,0	7,9	8,0
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,2	7,2	7,2	7,3	7,2
<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

Voto  
medio

Sicurezza contro crimini (furti,  
borseggi)

100,0

7,7

Sicurezza contro incidenti (condotta  
di guida, sicurezza a bordo)

100,0

7,2

Giudizio complessivo sulla sicurezza  
del viaggio

100,0

7,1

Base: totale intervistati



## Le aree del servizio

### Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO per fascia oraria e titolo di viaggio

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori della SICUREZZA DEL VIAGGIO per fascia oraria e titolo di viaggio

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,7	7,7	7,7	7,7	7,6
Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,2	7,1	7,2	7,2	7,1
<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



## Fattori dell'IMPATTO AMBIENTALE

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

Voto  
medio

Rumorosità e vibrazioni prodotte dal  
mezzo

98,0

7,0

Giudizio complessivo sull'impatto  
ambientale

100,0

7,4



## Le aree del servizio

### Fattori dell' IMPATTO AMBIENTALE per fascia oraria e titolo di viaggio

% voti 6 – 10 - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	98,0	97,4	98,4	97,0	99,0
<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### Fattori dell' IMPATTO AMBIENTALE per fascia oraria e titolo di viaggio

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,0	7,0	7,0	7,0	6,9
<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>



## Le aree del servizio



Al fine di misurare la **qualità attesa** rispetto al servizio tramviario offerto da TEB è stato chiesto agli intervistati di esprimere una valutazione rispetto al:

- *livello di importanza per ciascuna delle otto macroaree del servizio (macrofattori)*

Le valutazioni sono state espresse mediante una scala di **voti da 1 a 10**, dove 1 indica l'importanza minima (*Per nulla importante*) e 10 quella massima (*totalmente importante*)

Per queste valutazioni viene fornito per ciascuna area del servizio:

-Voto medio calcolato sulla scala di valutazione 1 – 10

-Livello di Accordo Percepita Vs Attesa calcolato in base alla % di valutazioni allineate\*

## Aree del servizio

Rapporto con l'utenza

Accessibilità del servizio

Informazioni sul servizio

Comfort del servizio

Affidabilità del servizio

Disponibilità del servizio

Sicurezza del viaggio

Impatto Ambientale



# Customer Satisfaction – Qualità attesa



## L'importanza dei Macrofattori del servizio

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

## Le aree del servizio

			Voto medio
Rapporto con l'utenza	<div></div>	100,0	9,7
Accessibilità del servizio	<div></div>	100,0	9,7
Informazioni sul servizio	<div></div>	100,0	9,8
Comfort del servizio	<div></div>	100,0	9,8
Affidabilità del servizio	<div></div>	100,0	9,8
Disponibilità del servizio	<div></div>	100,0	9,7
Sicurezza del viaggio	<div></div>	100,0	9,8
Impatto ambientale	<div></div>	100,0	9,6

Base: totale intervistati



# Customer Satisfaction – Qualità attesa



L'importanza dei Macrofattori del servizio  
% valutazioni allineate

Le aree del servizio



Base: totale intervistati



### L'importanza dei Macrofattori del servizio per fascia oraria e titolo di viaggio % valutazioni allineate

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rapporto con l'utenza	<b>4,5</b>	3,9	4,8	4,0	5,0
Accessibilità del servizio	<b>9,0</b>	11,8	7,3	11,1	6,9
Informazioni sul servizio	<b>7,5</b>	11,8	4,8	5,1	9,9
Comfort del servizio	<b>3,5</b>	6,6	1,6	3,0	4,0
Affidabilità del servizio	<b>6,0</b>	6,6	5,6	5,1	6,9
Disponibilità del servizio	<b>10,0</b>	15,8	6,5	9,1	10,9
Sicurezza del viaggio	<b>5,5</b>	6,6	4,8	5,1	5,9
Impatto ambientale	<b>15,0</b>	17,1	13,7	13,1	16,8



## Il giudizio complessivo su TEB



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



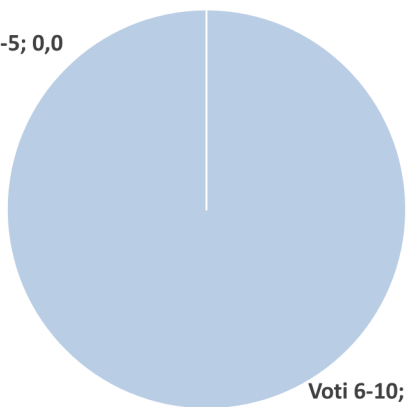
Giudizio complessivo sul servizio offerto da TEB (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo TEB

Area delle valutazioni positive  
(% di voti 6 – 10) = **100,0%**

Voti 1-5; 0,0

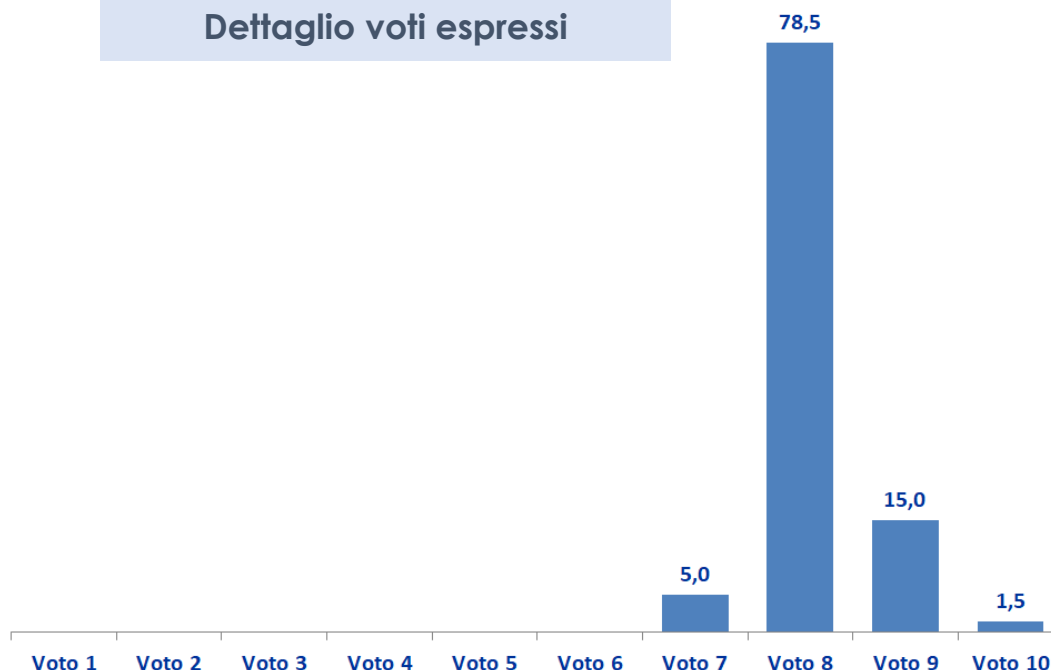


Voti 6-10; 100,0

**Voto Medio = 8,1**

Al termine della batteria di valutazioni sui diversi elementi del servizio e sulla linea utilizzata è stato chiesto agli intervistati anche un giudizio su TEB nel suo complesso  
(«Che voto darebbe alla qualità del servizio di TEB nel complesso?»)

**Dettaglio voti espressi**



Base: totale intervistati



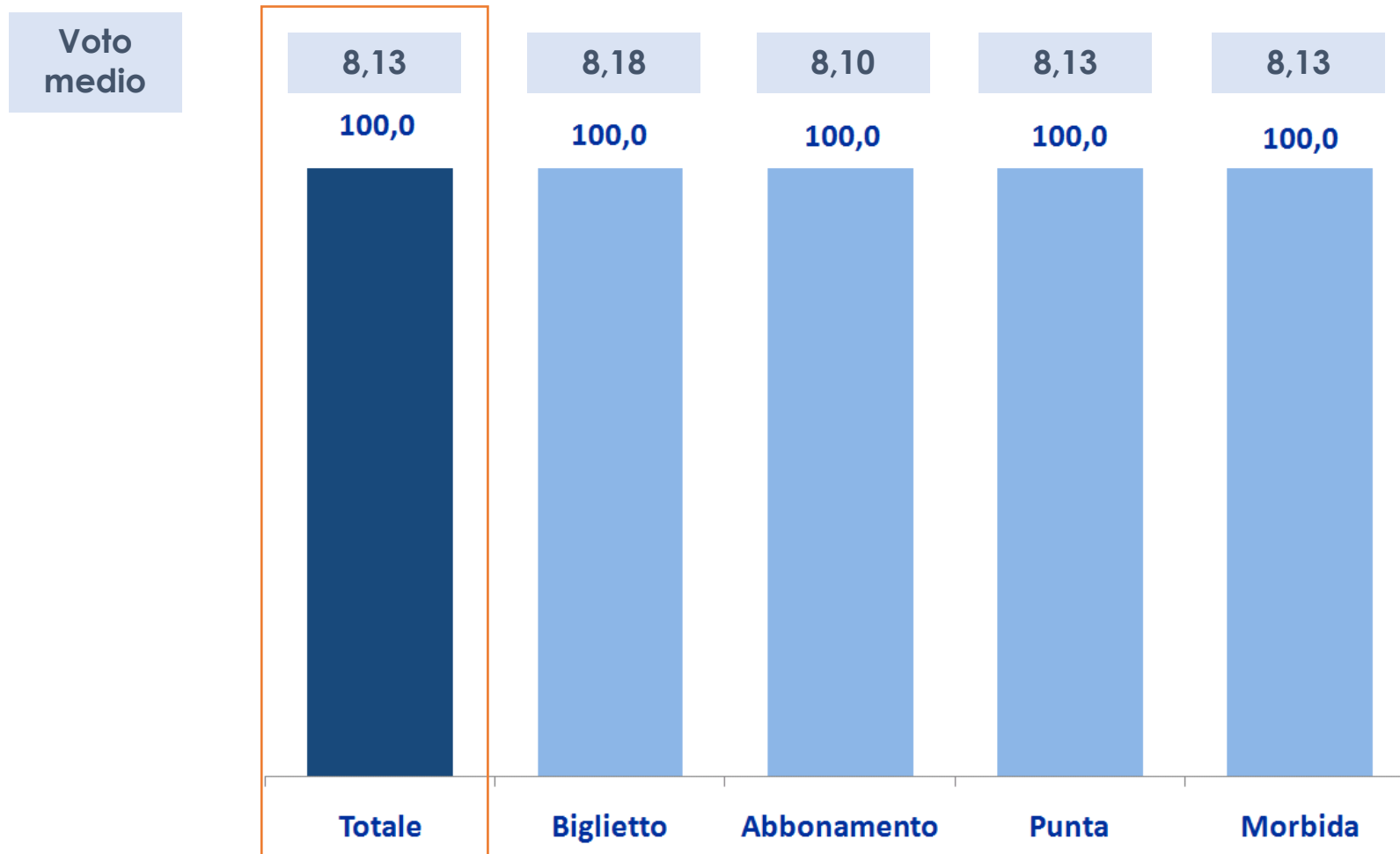
# Customer Satisfaction – Qualità percepita



Giudizio complessivo sul servizio offerto da TEB per fascia oraria e titolo di viaggio

Giudizio complessivo TEB

% voti 6 – 10 e voto medio - Valutazione su scala 1 - 10



Base: totale intervistati



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



Giudizio complessivo sul servizio offerto da TEB per fascia oraria e titolo di viaggio

Giudizio complessivo TEB

Dettaglio voti espressi- Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Voto 1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Voto 7	5,0	2,6	6,5	6,1	4,0
Voto 8	78,5	78,9	78,2	76,8	80,2
Voto 9	15,0	15,8	14,5	15,2	14,9
Voto 10	1,5	2,6	0,8	2,0	1,0
<i>Totale voti 6 - 10</i>	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Voto medio</i>	<b>8,13</b>	8,18	8,10	8,13	8,13

Base: totale intervistati



# Customer Satisfaction – Net Promoters Score



## Net promoters Score

Tutto considerato consiglierebbe a un amico/parente l'uso di questo servizio? (%)

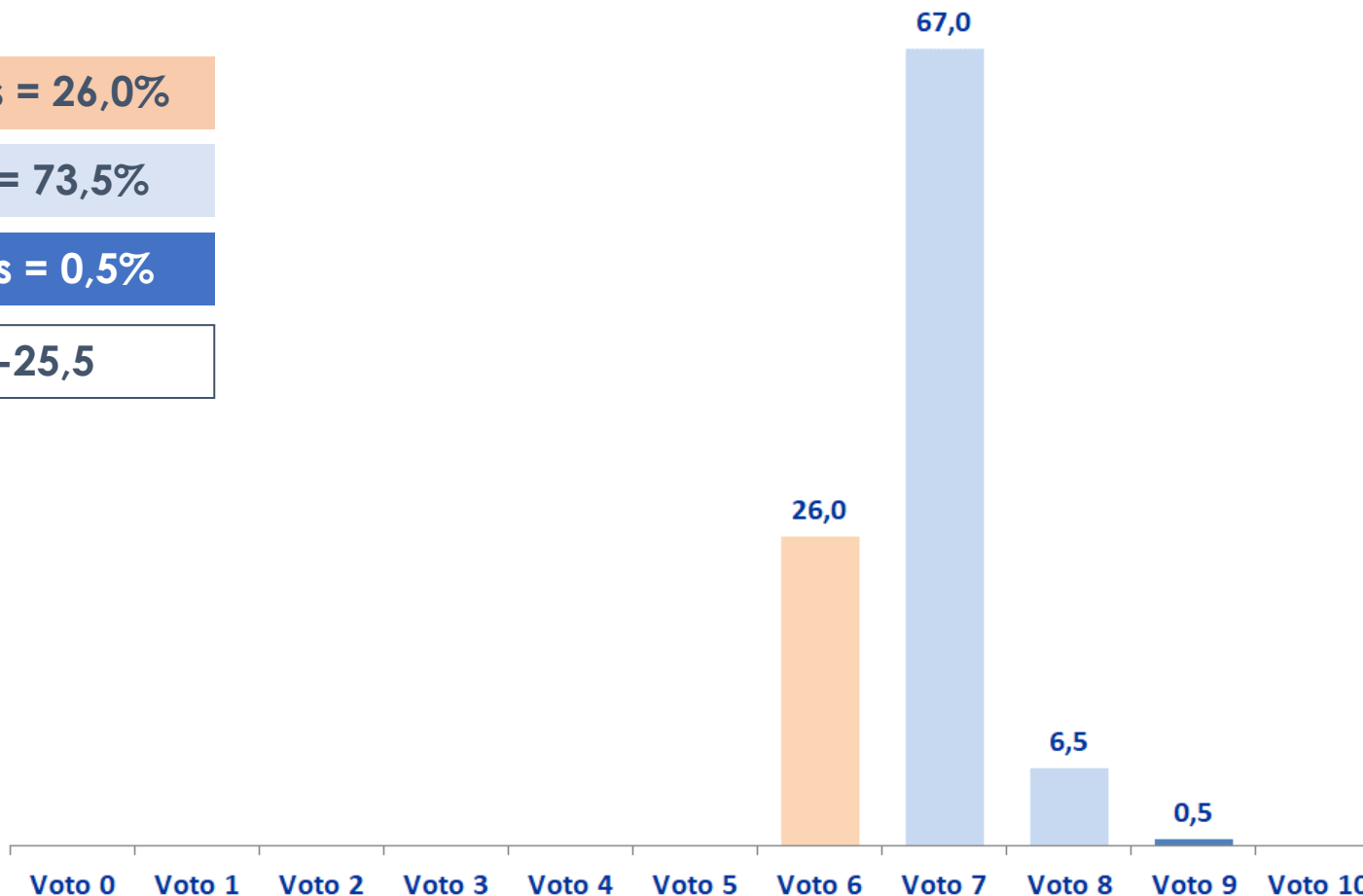
Valutazione su scala 1 - 10

**Detractors = 26,0%**

**Passives = 73,5%**

**Promoters = 0,5%**

**NPS = -25,5**

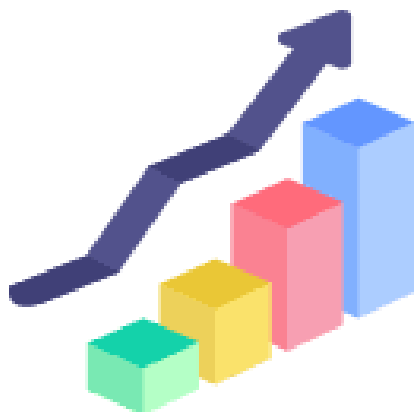


Base: totale intervistati



### Net promoters Score – Indagini a confronto (%)

		Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Net Promoters Score	Voto 0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Voto 6	26,0	22,4	28,2	27,3	24,8
	<b>Detractors</b>	<b>26,0</b>	<b>22,4</b>	<b>28,2</b>	<b>27,3</b>	<b>24,8</b>
	Voto 7	67,0	71,1	64,5	63,6	70,3
	Voto 8	6,5	6,6	6,5	8,1	5,0
	<b>Passives</b>	<b>73,5</b>	<b>77,6</b>	<b>71,0</b>	<b>71,7</b>	<b>75,2</b>
	Voto 9	0,5	0,0	0,8	1,0	0,0
	Voto 10	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<b>Promoters</b>	<b>0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,8</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>
	<b>NPS</b>	<b>-25,5</b>	<b>-22,4</b>	<b>-27,4</b>	<b>-26,3</b>	<b>-24,8</b>



Il trend



Trend 2022-2021

		Totale 2022		Totale 2021		Delta Voto medio 2022-2021
		v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	
Rapporto con l'utenza	Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	7,2	100,0	7,2	97,5	0,0
	Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	6,9	100,0	7,0	96,0	-0,1
	Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,6	100,0	7,5	98,5	0,1
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	7,4	100,0	7,4	99,0	0,0
	Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	100,0	7,3	98,0	0,0
	Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,8	100,0	7,7	93,0	0,1
	<b>Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza</b>	<b>6,9</b>	<b>99,5</b>	<b>6,8</b>	<b>99,0</b>	<b>0,1</b>
Accessibilità del servizio	Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emittitrici di bordo e di terra)	7,2	100,0	7,3	98,5	-0,1
	Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,6	100,0	7,7	100,0	-0,1
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,7	100,0	7,7	100,0	0,0
	<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>-0,1</b>
Informazioni sul servizio	Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	8,1	100,0	8,0	99,5	0,1
	Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,7	100,0	7,7	99,5	0,0
	Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,2	100,0	7,3	99,0	-0,1
	<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>	<b>7,4</b>	<b>100,0</b>	<b>7,3</b>	<b>100,0</b>	<b>0,1</b>
Comfort del servizio	Pulizia dei mezzi	7,6	100,0	7,6	100,0	0,0
	Pulizia delle fermate	7,2	100,0	7,2	97,5	-0,1
	Comfort dei mezzi	8,1	100,0	8,0	100,0	0,1
	Climatizzazione/riscaldamento mezzi	7,8	100,0	7,7	99,5	0,1
	Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,3	100,0	7,4	94,5	-0,1
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emittitrici, accesso per disabili)	7,4	100,0	7,5	99,5	-0,1
	<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>-0,1</b>



# Customer Satisfaction – Qualità percepita



Trend 2022-2021

		Totale 2022		Totale 2021		Delta Voto medio 2022-2021
		v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	
Affidabilità del servizio	Frequenza di passaggio dei mezzi	7,7	100,0	7,7	99,5	0,0
	Regolarità del servizio	7,8	100,0	7,6	99,5	0,2
	Fascia orari di inizio e fine servizio	7,8	100,0	7,7	99,5	0,1
	Puntualità delle corse	7,2	100,0	7,2	99,5	0,0
	Durata dello spostamento	8,1	100,0	8,1	100,0	0,0
	<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Disponibilità del servizio	Copertura efficace del territorio servito	7,9	100,0	7,8	99,5	0,1
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,2	100,0	7,2	100,0	0,0
	<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>	<b>7,3</b>	<b>100,0</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>0,1</b>
Sicurezza del viaggio	Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,7	100,0	7,7	100,0	0,0
	Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,2	100,0	7,1	99,5	0,1
	<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Impatto ambientale	Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,0	98,0	7,0	94,0	0,0
	<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>	<b>7,4</b>	<b>100,0</b>	<b>7,4</b>	<b>96,5</b>	<b>0,0</b>
<b>Soddisfazione complessiva per la linea T1</b>		<b>7,5</b>	<b>100,0</b>	<b>7,4</b>	<b>100,0</b>	<b>0,1</b>
<b>Soddisfazione complessiva sul servizio TEB</b>		<b>8,1</b>	<b>100,0</b>	<b>8,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,1</b>



# La graduatoria





Nel questionario è presente una domanda che richiede direttamente agli intervistati di mettere in graduatoria di importanza (dal primo al settimo posto) alcuni aspetti del servizio.

Non sono ammessi parimerito ed è stato richiesto a ciascun intervistato di definire una graduatoria completa.

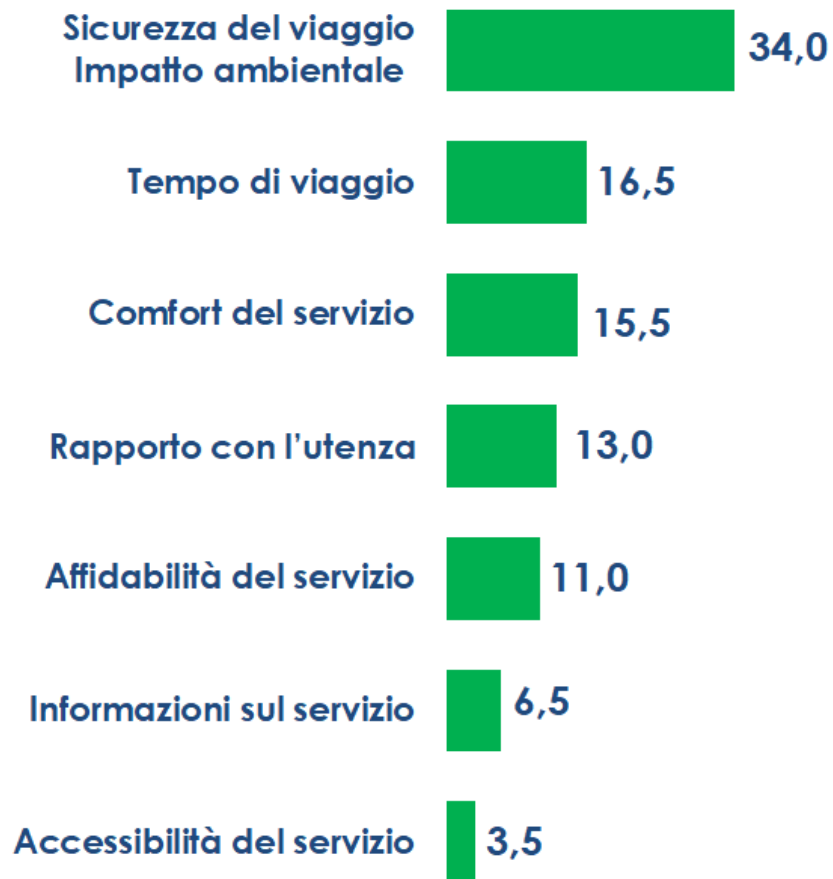


Di seguito viene fornita una sintesi rispetto alle posizioni poste agli estremi:

- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati al primo posto
- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati al settimo ed ultimo posto



Quale aspetto del servizio colloca al primo posto? (%)



Base: totale intervistati



Quale aspetto del servizio colloca al settimo ed ultimo posto? (%)



Base: totale intervistati



# I risultati dell'indagine



# Sintesi dei dati - 1



- Il campione di utilizzatori intercettato in occasione della rilevazione, **dal punto di vista del genere**, si caratterizza per una maggior presenza di **donne (66,5%)**, sono presenti soggetti appartenenti a tutte le classi di età, con percentuale più elevata nella **fascia 35 – 64 (64,5%)**; l'età media è di 44 anni.
- Tra i viaggiatori prevalgono **gli occupati (71,5%** - nel 45% si tratta impiegati); la categoria più presente tra i non occupati è quella degli studenti (**13%**).
- La prima motivazione di viaggio è legata a spostamenti per **lavoro (39,5%)**, seguita da quelli per **svago/sport/turismo (19%)** e per **servizi personali (17,5%)**; presenti anche spostamenti per studio (12%) e acquisti (11%).
- Per oltre il **70%** dei casi gli spostamenti sono effettuati con **frequenza almeno settimanale**, dove nella **maggioranza** dei casi l'utilizzo è **nei giorni feriali (48%)**; il **16%** degli intervistati utilizza questa linea in maniera occasionale, mentre non sono stati intercettati utenti che la stavano utilizzando per la prima volta il giorno dell'intervista.
- Il servizio di tramvia viene scelto in primo luogo per **la difficoltà nel parcheggiare (46,5%)** e la **manca di alternative (21,5%)**, a seguire per il **meno stress (18%)**. È presente anche una percentuale di intervistati che lo scelgono perché lo ritengono il mezzo **più ecologico (9,5%)**.



## Sintesi dei dati - 2



- Le valutazioni sulla linea e sul servizio TEB nel complesso mostrano un lieve aumento rispetto alla precedente rilevazione. La **soddisfazione complessiva per la linea T1**, infatti, passa da un voto medio pari a 7,4 del 2021 al **7,5** di quest'anno. Allo stesso tempo, la **valutazione sul servizio TEB nel suo complesso**, nell'ottica della qualità percepita, raggiunge un voto medio complessivo pari a **8,1** (nel 2021 era pari a 8,0).
- La valutazione si mantiene positiva, con **voti medi superiori al 7** per tutte le **aree del servizio** indagate, **ad eccezione** del macrofattore legato al **rapporto con l'utenza** e del microfattore relativo alla **competenza dei dipendenti**, che presentano entrambi un voto medio pari **6,9**.
- Gli aspetti più apprezzati, tutti con un voto medio pari a **8,1**, risultano essere la **disponibilità d'informazioni in generale alle fermate**, il **comfort dei mezzi** e la **durata dello spostamento**.
- Analizzando invece le evidenze relative alla **qualità attesa**, si evidenzia per tutti gli aspetti un voto medio di importanza elevato che va dal **9,62** relativo **all'impatto ambientale** al **9,84** riferito **al comfort del servizio**.



### **Sede Legale**

Firenze  
Via Atto Vannucci, 7  
50134 Firenze  
055 470374

### **Sedi Operative**

Roma  
Via dei Galla e Sidama, 23  
00199 Roma  
06 89924900

Milano  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano

Firenze  
Via F. Gianni, 4r  
50134 Firenze

