

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, il **18** e il **19 Dicembre 2024**.

○ Premessa	3
○ Impostazione metodologica	4
○ I Risultati dell'indagine	11
○ <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.



Strumento di rilevazione



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



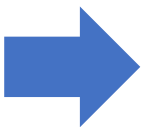
Le interviste sono state somministrate in maniera diretta e personale a terra presso le principali fermate del servizio tramviario della linea T1.

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 per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

		Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Genere	Maschio	42,5	33,9	45,8	47,9	37,5
	Femmina	57,5	66,1	54,2	52,1	62,5
Età	14 - 17 anni	8,0	1,8	10,4	14,6	1,9
	18 - 24 anni	20,0	8,9	24,3	20,8	19,2
	25 - 34 anni	13,5	19,6	11,1	12,5	14,4
	35 - 44 anni	15,5	10,7	17,4	13,5	17,3
	45 - 54 anni	23,0	21,4	23,6	22,9	23,1
	55 - 64 anni	15,0	25,0	11,1	12,5	17,3
	65 ed oltre	5,0	12,5	2,1	3,1	6,7
	Età media	39	46	36	37	41
Condizione professionale	Occupati	55,0	44,6	59,0	51,0	58,7
	Non occupati	43,5	55,4	38,9	49,0	38,5
	Altro	1,5	0,0	2,1	0,0	2,9
Titolo di studio	Scuola elementare/nessuno	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Scuola media	24,5	25,0	24,3	27,1	22,1
	Maturità/diploma	50,5	55,4	48,6	49,0	51,9
	Laurea o simili	25,0	19,6	27,1	24,0	26,0

Base: totale intervistati

Abitudini di viaggio





Abitudini di viaggio



Motivo e frequenza

Motivo del viaggio per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Lavoro	42,0	3,6	56,9	43,8	40,4
Studio scuola/università	25,5	1,8	34,7	32,3	19,2
Servizi personali	14,0	39,3	4,2	11,5	16,3
Svago/Sport/Turismo	12,5	35,7	3,5	9,4	15,4
Acquisti	5,5	17,9	0,7	2,1	8,7
Altri motivi	0,5	1,8	0,0	1,0	0,0

Frequenza di utilizzo per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
5-6 gg/sett	57,0	0,0	79,2	68,8	46,2
3-4 gg/sett	10,0	0,0	13,9	7,3	12,5
1-2 gg/ sett	10,0	23,2	4,9	4,2	15,4
1-3 gg/mese	10,0	30,4	2,1	9,4	10,6
Occasionalmente	13,0	46,4	0,0	10,4	15,4
E' la prima volta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: totale intervistati



Abitudini di viaggio



Tipologia titolo per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

Titolo di viaggio

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Abbonamento annuale	67,5	0,0	93,8	75,0	60,6
Biglietto semplice	19,0	67,9	0,0	14,6	23,1
Multicorsa	9,0	32,1	0,0	7,3	10,6
Abbonamento mensile	4,5	0,0	6,3	3,1	5,8
Abbonamento settimanale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
IVOL / IVOP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
N° Medio Abbonamenti mensili	8	-	8	9	8

Acquisto titolo per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Rivendita	55,4	55,4	0,0	38,1	65,7
Carta bancaria a bordo (EMV)	33,9	33,9	0,0	52,4	22,9
Biglietteria aziendale	10,7	10,7	0,0	9,5	11,4
App	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Emettitrice di terra	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Emettitrice di bordo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: totale intervistati



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

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Difficoltà a parcheggiare	40,5	26,8	45,8	39,6	41,3
Meno stress	27,0	39,3	22,2	29,2	25,0
Non ho alternative	17,0	14,3	18,1	17,7	16,3
Più ecologico	11,5	12,5	11,1	10,4	12,5
Costa meno	2,5	5,4	1,4	1,0	3,8
E' più sicuro	1,5	1,8	1,4	2,1	1,0
Altro motivo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



Ha visto la campagna di comunicazione dedicata al contrasto all'evasione tariffaria? (%) - Totale



Dettaglio per titolo di viaggio e fascia oraria

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Orario di Punta	Orario di Morbida
Ho visto la campagna di comunicazione dedicata al contrasto all'evasione tariffaria	55,5	60,7	53,5	56,3	54,8
Non ho visto la campagna di comunicazione dedicata al contrasto all'evasione tariffaria	44,5	39,3	46,5	43,8	45,2

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 otto 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



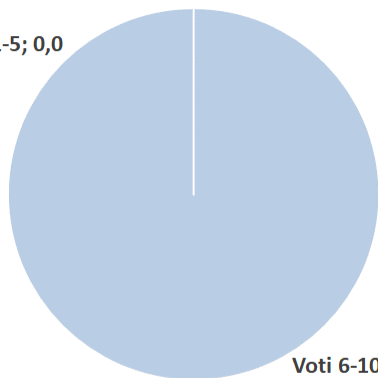
Giudizio complessivo per la linea T1* (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo linea T1

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

Voti 1-5; 0,0

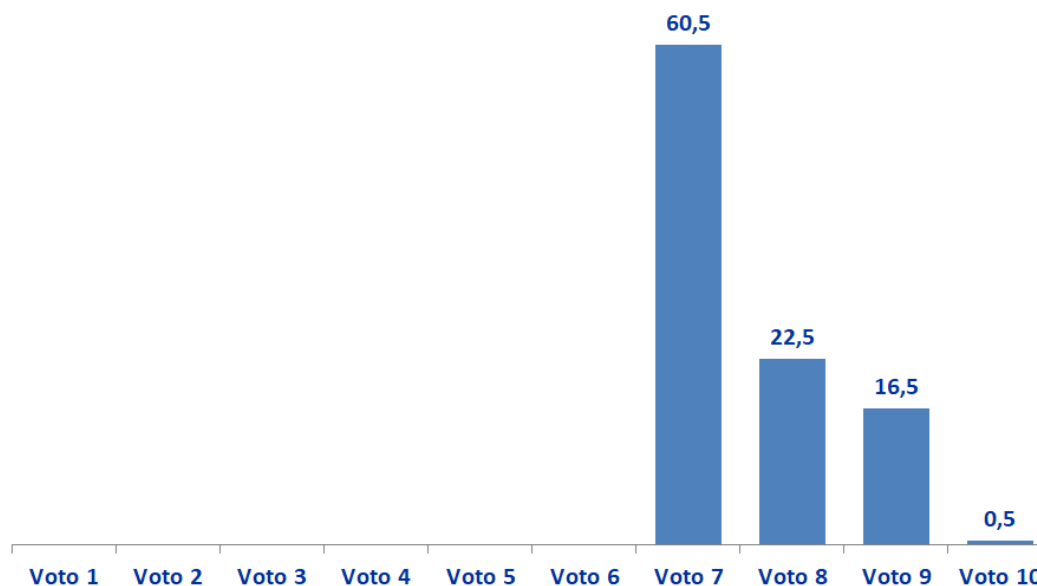


Voti 6-10; 100,0

Voto Medio = 7,6

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

Dettaglio voti espressi



Base: totale intervistati



Customer Satisfaction – Qualità percepita

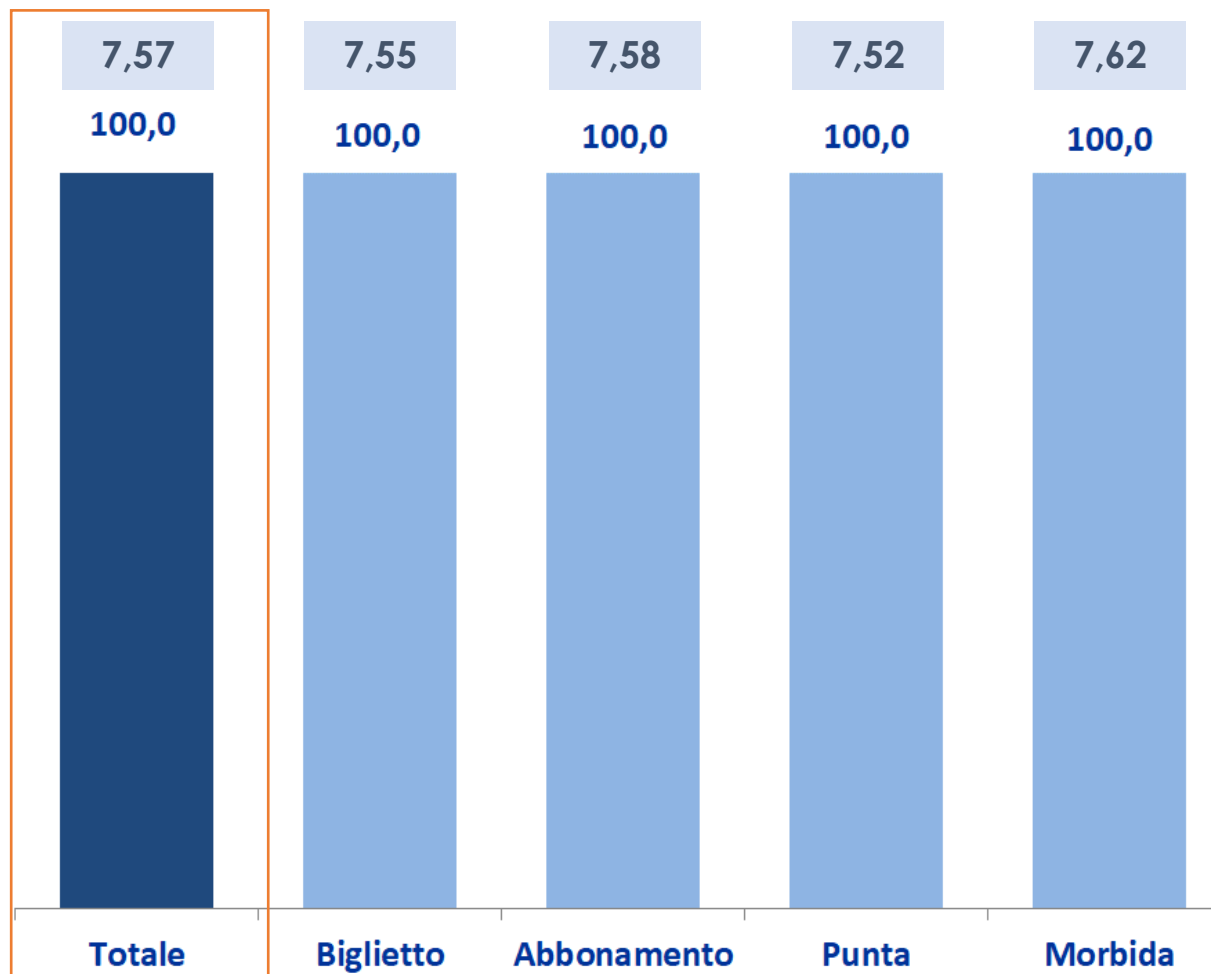


Giudizio complessivo per la linea T1 per titolo di viaggio
e fascia oraria

Giudizio complessivo linea T1

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

Voto
medio



Base: totale intervistati



Customer Satisfaction – Qualità percepita



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

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	60,5	58,9	61,1	62,5	58,7
Voto 8	22,5	26,8	20,8	22,9	22,1
Voto 9	16,5	14,3	17,4	14,6	18,3
Voto 10	0,5	0,0	0,7	0,0	1,0
<i>Totale voti 6 - 10</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Voto medio</i>	7,57	7,55	7,58	7,52	7,62

Base: totale intervistati



Le aree del servizio



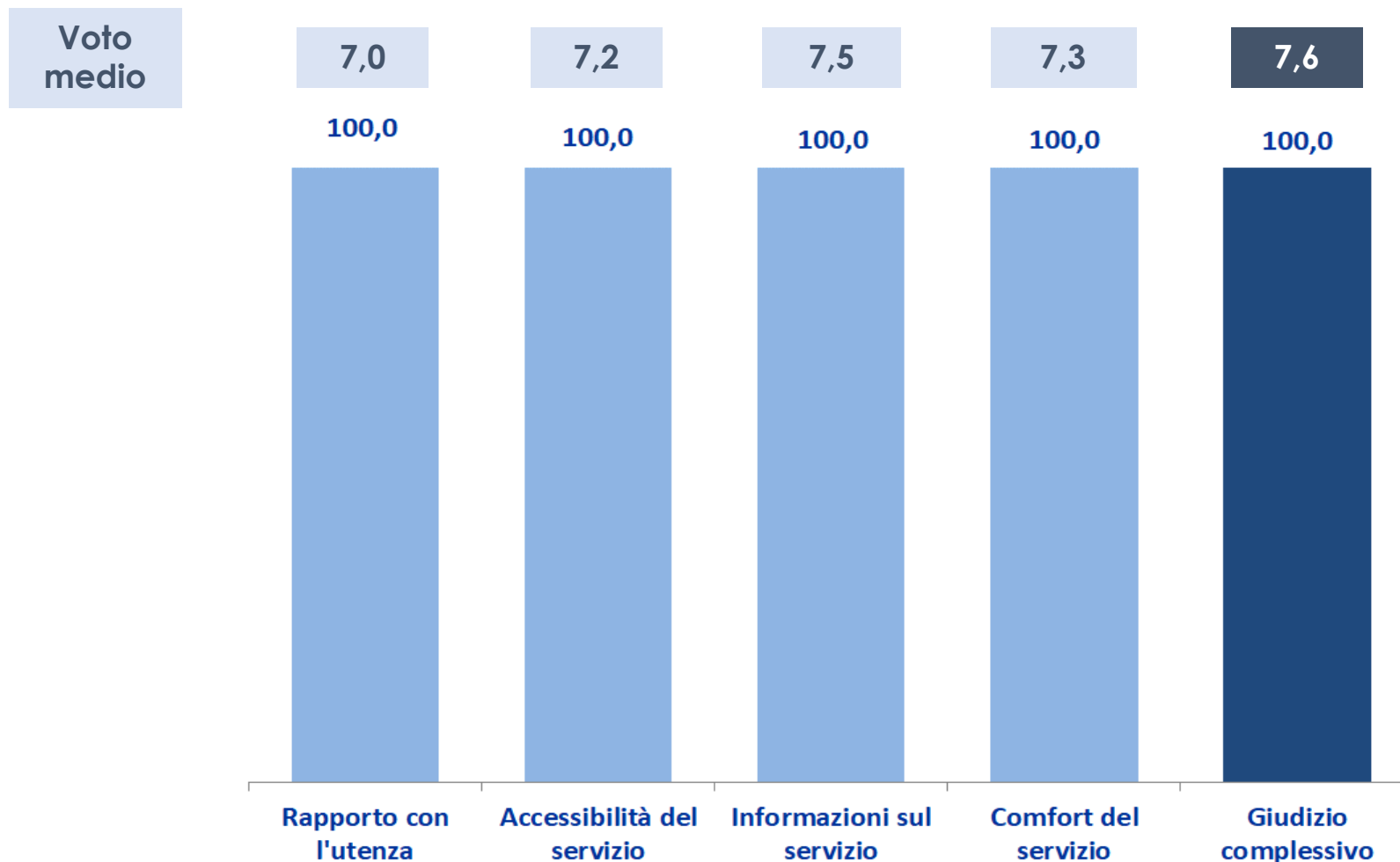
Customer Satisfaction – Qualità percepita



Giudizio sui macrofattori del servizio

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

Le aree del servizio



Base: totale intervistati



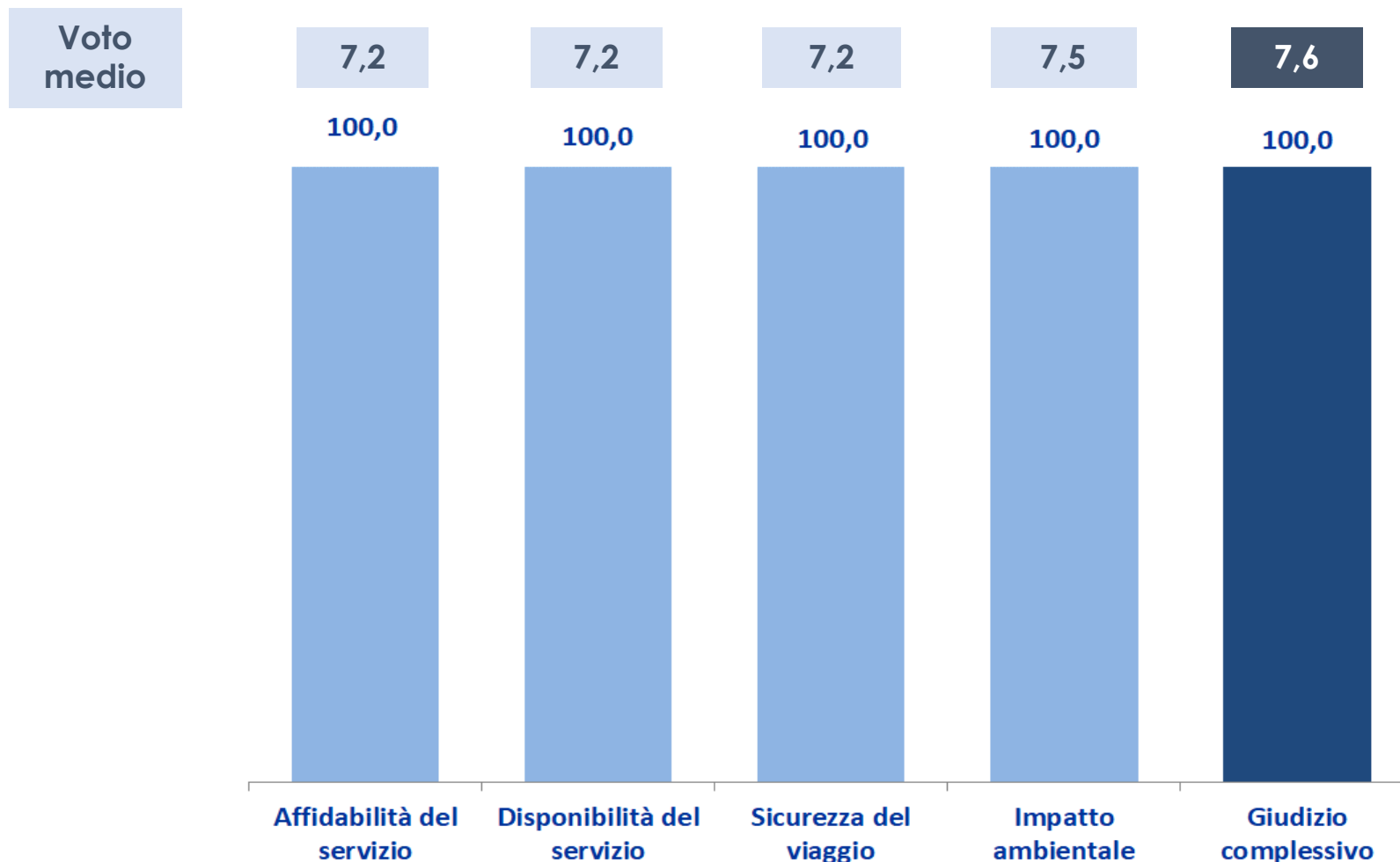
Customer Satisfaction – Qualità percepita



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
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	<div></div>	100,0	7,2
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	<div></div>	100,0	7,3
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	7,9
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	<div></div>	99,5	7,1
Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza	<div></div>	100,0	7,0



Le aree del servizio

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

% 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)	99,5	98,2	100,0	100,0	99,0
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
Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Le aree del servizio

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	7,2	7,1	7,2	7,1	7,2
Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	7,1	7,0	7,2	7,2	7,1
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,2	7,1	7,2	7,2	7,2
Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	7,3	7,3	7,3	7,4
Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,9	7,9	7,9	7,8	8,0
Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0



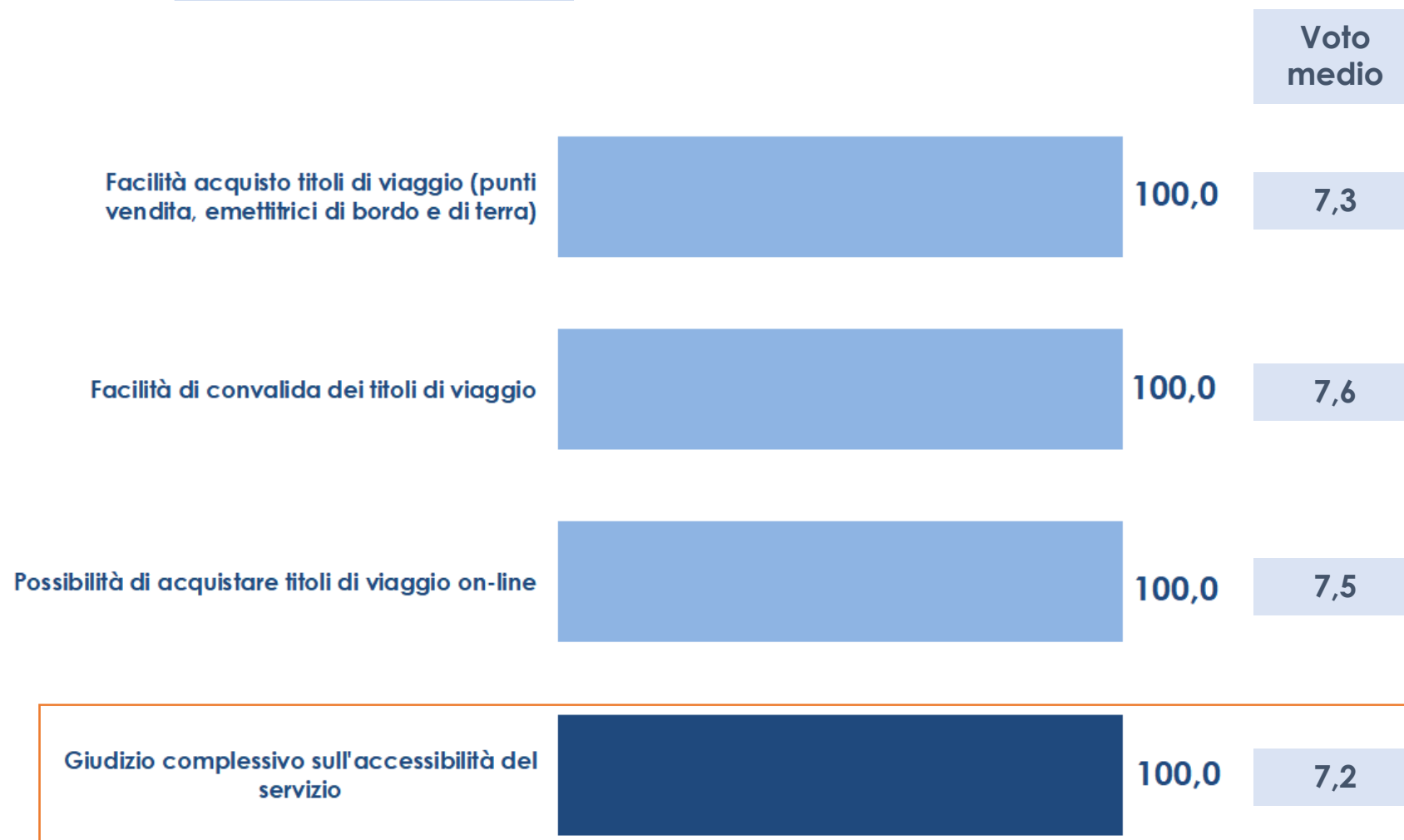
Customer Satisfaction – Qualità percepita



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 titolo di viaggio e fascia oraria

% 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
Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

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)	7,3	7,4	7,2	7,3	7,3
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,6	7,7	7,5	7,6	7,5
Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,5	7,7	7,5	7,5	7,6
Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio	7,2	7,3	7,1	7,2	7,1



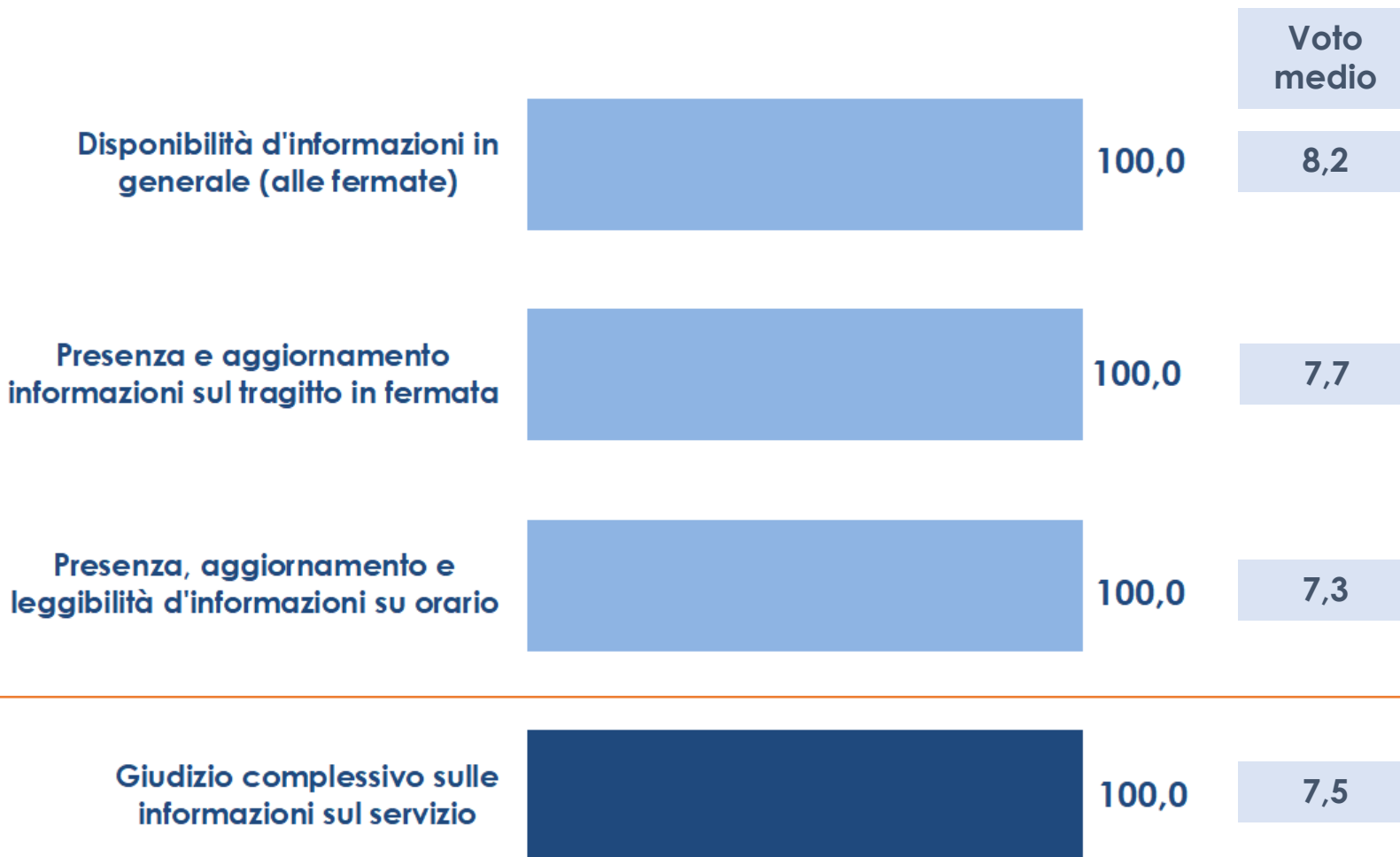
Customer Satisfaction – Qualità percepita



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 titolo di viaggio e fascia oraria

% 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
Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

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



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	<div></div>	100,0	7,3
Comfort dei mezzi	<div></div>	100,0	7,9
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	<div></div>	100,0	8,0
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	<div></div>	100,0	7,4
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	<div></div>	100,0	7,3
Pulizia delle fermate	<div></div>	99,0	7,3
Giudizio complessivo sul comfort del servizio	<div></div>	100,0	7,3



Le aree del servizio

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

% 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	99,0	98,2	99,3	99,0	99,0
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
Giudizio complessivo sul comfort del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Le aree del servizio

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Pulizia dei mezzi	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3
Pulizia delle fermate	7,3	7,2	7,3	7,3	7,3
Comfort dei mezzi	7,9	7,8	8,0	8,0	7,8
Climatizzazione/riscaldamento mezzi	8,0	7,8	8,0	7,9	8,0
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,4	7,4	7,4	7,3	7,4
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, accesso per disabili)	7,3	7,4	7,3	7,4	7,3
Giudizio complessivo sul comfort del servizio	7,3	7,3	7,3	7,3	7,2



Customer Satisfaction – Qualità percepita



Fattori dell'AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

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

Le aree del servizio

			Voto medio
Frequenza di passaggio dei mezzi	<div></div>	100,0	7,8
Regolarità del servizio	<div></div>	100,0	7,8
Fascia orari di inizio e fine servizio	<div></div>	100,0	7,7
Puntualità delle corse	<div></div>	100,0	7,3
Durata dello spostamento	<div></div>	100,0	7,9
Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio	<div></div>	100,0	7,2



Le aree del servizio

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

% 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
Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Le aree del servizio

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Frequenza di passaggio dei mezzi	7,8	7,7	7,8	7,7	7,8
Regolarità del servizio	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8
Fascia orari di inizio e fine servizio	7,7	7,7	7,7	7,8	7,6
Puntualità delle corse	7,3	7,3	7,4	7,3	7,3
Durata dello spostamento	7,9	7,8	7,9	7,9	7,8
Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio	7,2	7,3	7,2	7,3	7,2



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

7,8

Posizione delle fermate e dei
collegamenti

100,0

7,3

Giudizio complessivo sulla
disponibilità del servizio

100,0

7,2



Le aree del servizio

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

% 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
Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Copertura efficace del territorio servito	7,8	7,7	7,8	7,9	7,7
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,3	7,3	7,3	7,4	7,3
Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio	7,2	7,2	7,3	7,3	7,2



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

7,4

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

100,0

7,3

Giudizio complessivo sulla
sicurezza del viaggio

100,0

7,2



Le aree del servizio

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

% 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
Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4
Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,3	7,4	7,3	7,2	7,4
Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio	7,2	7,3	7,1	7,2	7,2



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

100,0

7,1

Giudizio complessivo sull'impatto
ambientale

100,0

7,5

Base: totale intervistati



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

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

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Giudizio complessivo sull'impatto ambientale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Voto medio - Valutazione su scala 1 - 10

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1
Giudizio complessivo sull'impatto ambientale	7,5	7,5	7,5	7,6	7,4



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	9,6
Accessibilità del servizio	<div></div>	100,0	9,6
Informazioni sul servizio	<div></div>	100,0	9,4
Comfort del servizio	<div></div>	100,0	9,5
Affidabilità del servizio	<div></div>	100,0	9,5
Disponibilità del servizio	<div></div>	100,0	9,5
Sicurezza del viaggio	<div></div>	100,0	9,6
Impatto ambientale	<div></div>	100,0	9,5

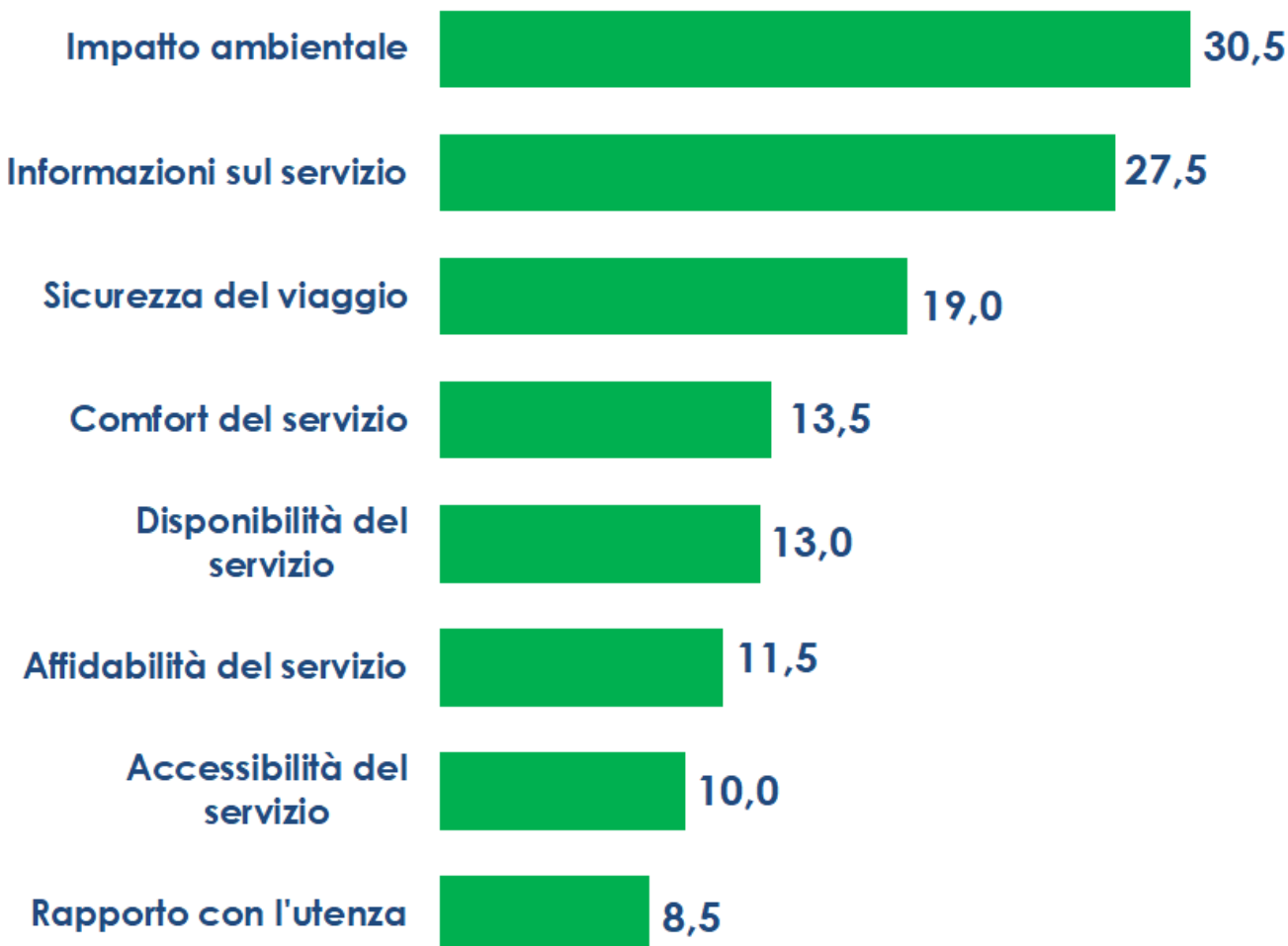


Customer Satisfaction – Qualità attesa



L'importanza dei Macrofattori del servizio
% valutazioni allineate

Le aree del servizio



Base: totale intervistati



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

	Totale	Biglietto	Abbonamento	Punta	Morbida
Rapporto con l'utenza	8,5	5,4	9,7	7,3	9,6
Accessibilità del servizio	10,0	17,9	6,9	11,5	8,7
Informazioni sul servizio	27,5	25,0	28,5	32,3	23,1
Comfort del servizio	13,5	19,6	11,1	14,6	12,5
Affidabilità del servizio	11,5	10,7	11,8	16,7	6,7
Disponibilità del servizio	13,0	17,9	11,1	14,6	11,5
Sicurezza del viaggio	19,0	21,4	18,1	17,7	20,2
Impatto ambientale	30,5	32,1	29,9	35,4	26,0



Il giudizio complessivo su TEB



Customer Satisfaction – Qualità percepita

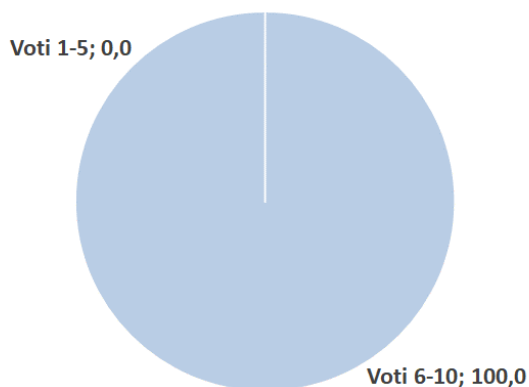


Giudizio complessivo sul servizio offerto da TEB (%)

Valutazione su scala 1 - 10

Giudizio complessivo TEB

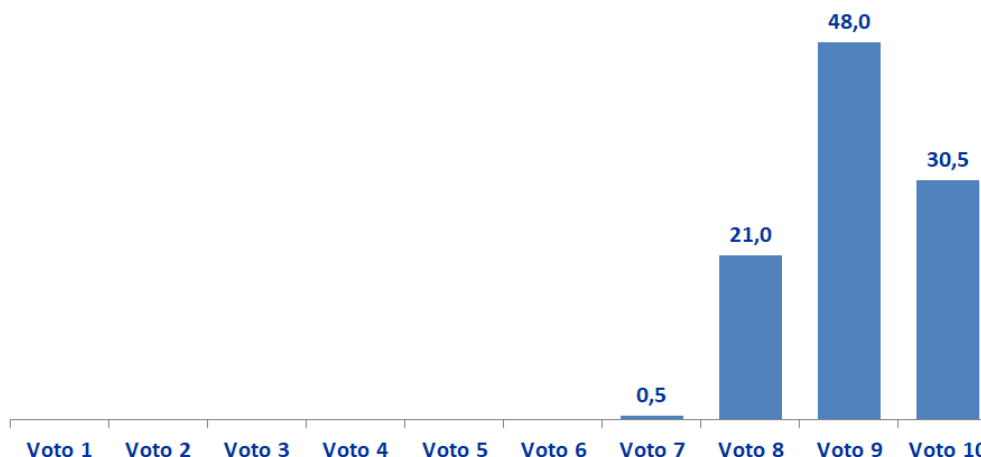
Area delle valutazioni positive
(% di voti 6 – 10) = **100,0%**



Voto Medio = 9,1

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 titolo di viaggio e fascia oraria

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 titolo di viaggio e fascia oraria

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	0,5	0,0	0,7	1,0	0,0
Voto 8	21,0	17,9	22,2	27,1	15,4
Voto 9	48,0	44,6	49,3	44,8	51,0
Voto 10	30,5	37,5	27,8	27,1	33,7
<i>Totale voti 6 - 10</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Voto medio</i>	9,09	9,20	9,04	8,98	9,18

Base: totale intervistati



Customer Satisfaction – Net Promoters Score



Net promoters Score

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

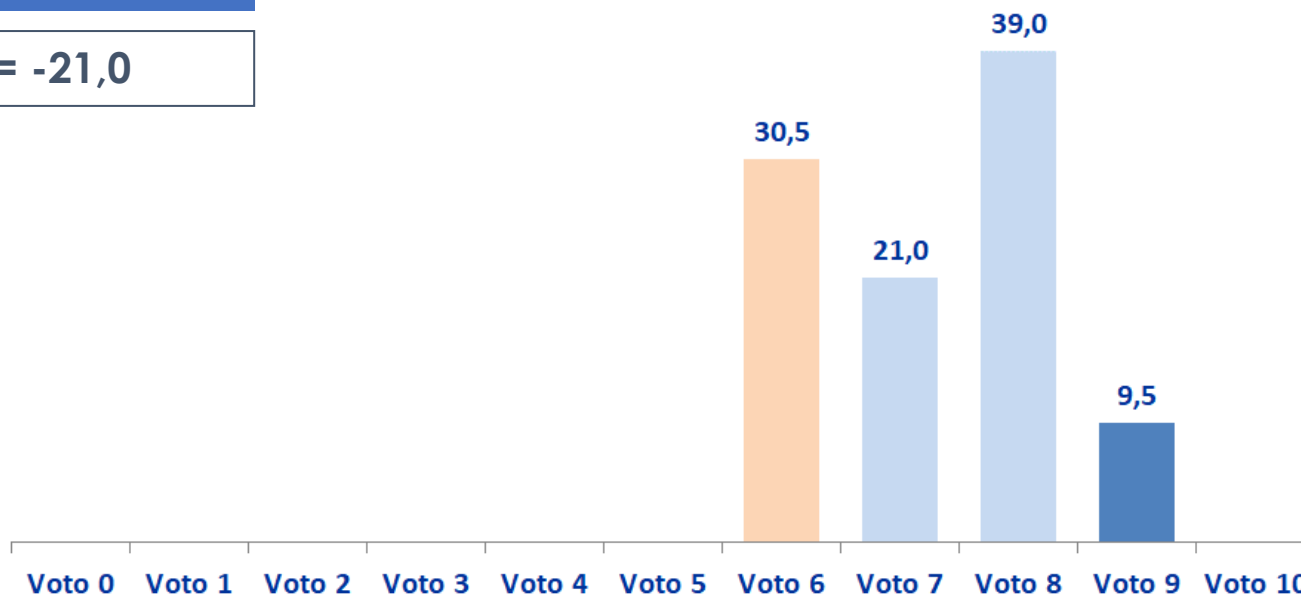
Valutazione su scala 1 - 10

Detractors = 30,5%

Passives = 60,0%

Promoters = 9,5%

NPS = -21,0

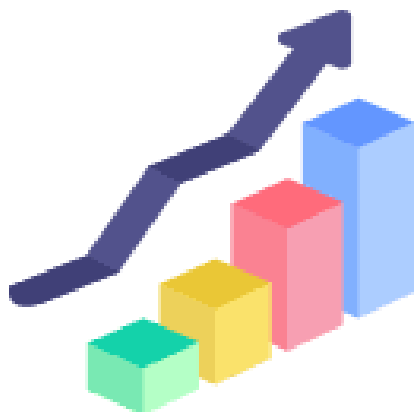


Base: totale intervistati



Net promoters Score per titolo di viaggio e fascia oraria (%)

		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	30,5	35,7	28,5	30,2	30,8
	Detractors	30,5	35,7	28,5	30,2	30,8
	Voto 7	21,0	23,2	20,1	3,1	37,5
	Voto 8	39,0	35,7	40,3	57,3	22,1
	Passives	60,0	58,9	60,4	60,4	59,6
	Voto 9	9,5	5,4	11,1	9,4	9,6
	Voto 10	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Promoters	9,5	5,4	11,1	9,4	9,6
	NPS	-21,0	-30,4	-17,4	-20,8	-21,2



Il trend



Customer Satisfaction – Qualità percepita



Trend 2023-2022-2021

		Totale 2024		Totale 2023		Totale 2022		Totale 2021		Delta Voto medio 2024-2023
		v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	
Rapporto con l'utenza	Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	7,2	100,0	7,3	100,0	7,2	100,0	7,2	97,5	-0,1
	Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	7,1	99,5	7,0	100,0	6,9	100,0	7,0	96,0	0,1
	Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,2	100,0	7,4	98,0	7,6	100,0	7,5	98,5	-0,2
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	7,3	100,0	7,5	99,0	7,4	100,0	7,4	99,0	-0,2
	Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	100,0	7,3	97,0	7,3	100,0	7,3	98,0	0,0
	Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,9	100,0	7,9	100,0	7,8	100,0	7,7	93,0	0,0
	Giudizio complessivo sul rapporto con l'utenza	7,0	100,0	6,9	98,5	6,9	99,5	6,8	99,0	0,1
Accessibilità del servizio	Facilità acquisto titoli di viaggio (punti vendita, emittitrici di bordo e di terra)	7,3	100,0	7,2	100,0	7,2	100,0	7,3	98,5	0,0
	Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,6	100,0	7,5	100,0	7,6	100,0	7,7	100,0	0,0
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,5	100,0	7,7	100,0	7,7	100,0	7,7	100,0	-0,1
	Giudizio complessivo sull'accessibilità del servizio	7,2	100,0	7,1	100,0	7,1	100,0	7,2	100,0	0,0
Informazioni sul servizio	Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	8,2	100,0	8,1	100,0	8,1	100,0	8,0	99,5	0,1
	Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,7	100,0	7,6	100,0	7,7	100,0	7,7	99,5	0,0
	Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,3	100,0	7,2	99,5	7,2	100,0	7,3	99,0	0,1
	Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio	7,5	100,0	7,4	100,0	7,4	100,0	7,3	100,0	0,0
Comfort del servizio	Pulizia dei mezzi	7,3	100,0	7,5	100,0	7,6	100,0	7,6	100,0	-0,2
	Pulizia delle fermate	7,3	99,0	7,1	99,0	7,2	100,0	7,2	97,5	0,2
	Comfort dei mezzi	7,9	100,0	8,0	100,0	8,1	100,0	8,0	100,0	-0,1
	Climatizzazione/riscaldamento mezzi	8,0	100,0	7,8	99,5	7,8	100,0	7,7	99,5	0,1
	Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,4	100,0	7,4	96,5	7,3	100,0	7,4	94,5	0,0
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emittitrici, accesso per disabili)	7,3	100,0	7,5	99,5	7,4	100,0	7,5	99,5	-0,2
	Giudizio complessivo sul comfort del servizio	7,3	100,0	7,3	100,0	7,2	100,0	7,2	100,0	-0,1



Customer Satisfaction – Qualità percepita



Trend 2023-2022-2021

		Totale 2024		Totale 2023		Totale 2022		Totale 2021		Delta Voto medio 2024-2023
		v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	v.m.	% voti 6-10	
Affidabilità del servizio	Frequenza di passaggio dei mezzi	7,8	100,0	7,7	100,0	7,7	100,0	7,7	99,5	0,1
	Regolarità del servizio	7,8	100,0	7,7	100,0	7,8	100,0	7,6	99,5	0,1
	Fascia orari di inizio e fine servizio	7,7	100,0	7,7	100,0	7,8	100,0	7,7	99,5	0,0
	Puntualità delle corse	7,3	100,0	7,2	100,0	7,2	100,0	7,2	99,5	0,1
	Durata dello spostamento	7,9	100,0	8,1	100,0	8,1	100,0	8,1	100,0	-0,3
	Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio	7,2	100,0	7,1	100,0	7,1	100,0	7,1	100,0	0,1
Disponibilità del servizio	Copertura efficace del territorio servito	7,8	100,0	8,0	100,0	7,9	100,0	7,8	99,5	-0,2
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,3	100,0	7,2	100,0	7,2	100,0	7,2	100,0	0,2
	Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio	7,2	100,0	7,2	100,0	7,3	100,0	7,2	100,0	0,0
Sicurezza del viaggio	Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,4	100,0	7,6	97,0	7,7	100,0	7,7	100,0	-0,2
	Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,3	100,0	7,2	98,0	7,2	100,0	7,1	99,5	0,1
	Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio	7,2	100,0	7,1	100,0	7,1	100,0	7,1	100,0	0,1
Impatto ambientale	Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,1	100,0	7,0	99,0	7,0	98,0	7,0	94,0	0,2
	Giudizio complessivo sull'impatto ambientale	7,5	100,0	7,4	99,5	7,4	100,0	7,4	96,5	0,1
	Soddisfazione complessiva per la linea T1	7,6	100,0	7,4	100,0	7,5	100,0	7,4	100,0	0,2
Soddisfazione complessiva sul servizio TEB		9,1	100,0	8,1	100,0	8,1	100,0	8,0	100,0	1,0



La graduatoria





La graduatoria



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



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

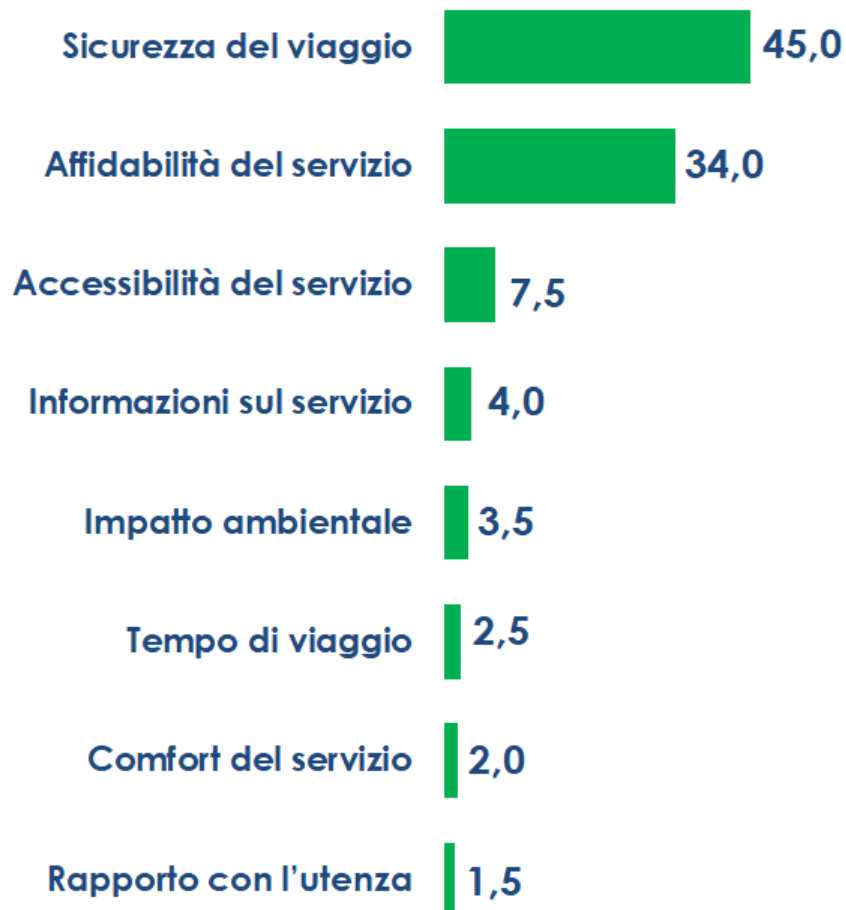


Di seguito viene fornita una sintesi rispetto alle posizioni poste agli estremi:

- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati al primo posto
- Distribuzione percentuale degli aspetti collocati all'ottavo e ultimo posto



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



Base: totale intervistati

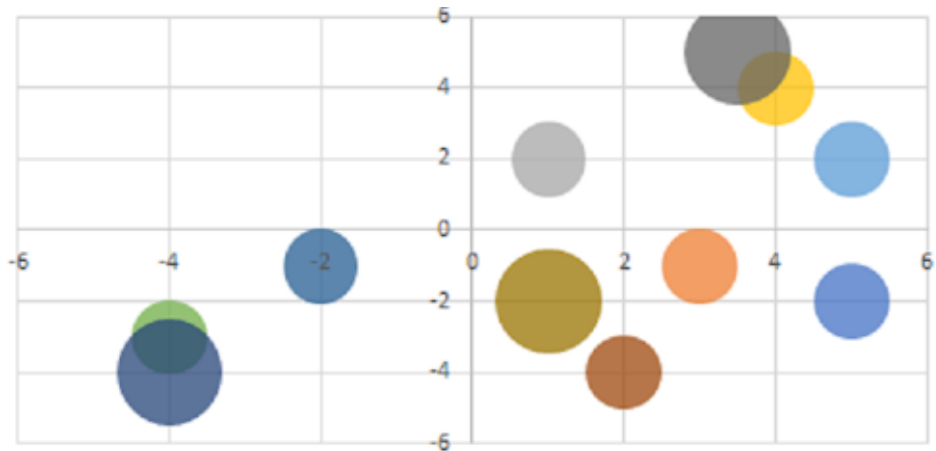


Quale aspetto del servizio colloca all'ottavo e ultimo posto? (%)



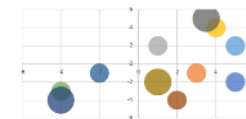
Base: totale intervistati

Quadrant Analysis





Quadrant Analysis



L'incrocio tra importanza calcolata tramite analisi di regressione e i livelli di soddisfazione genera una **mappa di posizionamento**, suddivisa in quattro settori sulla base degli assi che rappresentano l'importanza e la soddisfazione.

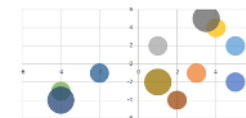


Nella mappa l'asse orizzontale riporta i valori della performance e l'asse verticale quelli dei livelli di importanza calcolata. Per la suddivisione in quadranti vengono utilizzati:

- Livello di **equi-distribuzione dell'importanza** ($100:8$ fattori = $12,5$), che divide la parte alta (fattori importanti) da quella bassa (fattori poco importanti);
- Indice di soddisfazione pari al **voto medio complessivo** che suddivide la parte sinistra (fattori che ottengono una valutazione inferiore al giudizio complessivo) da quella destra (fattori che ottengono una valutazione pari o superiore al giudizio complessivo).

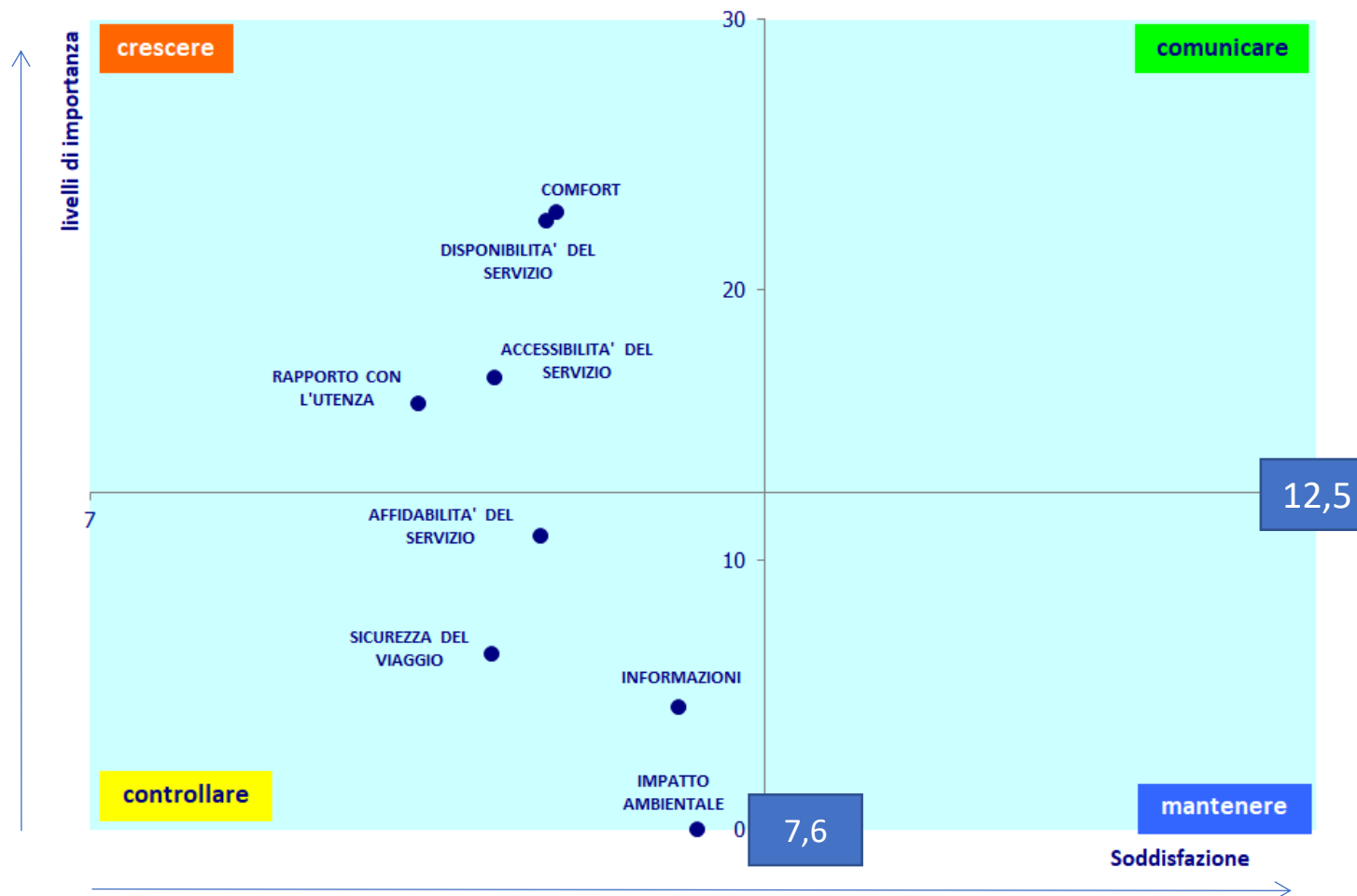


Quadrant Analysis



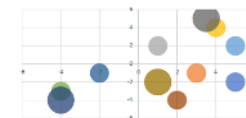
Mapa di posizionamento

Mapa totale servizio



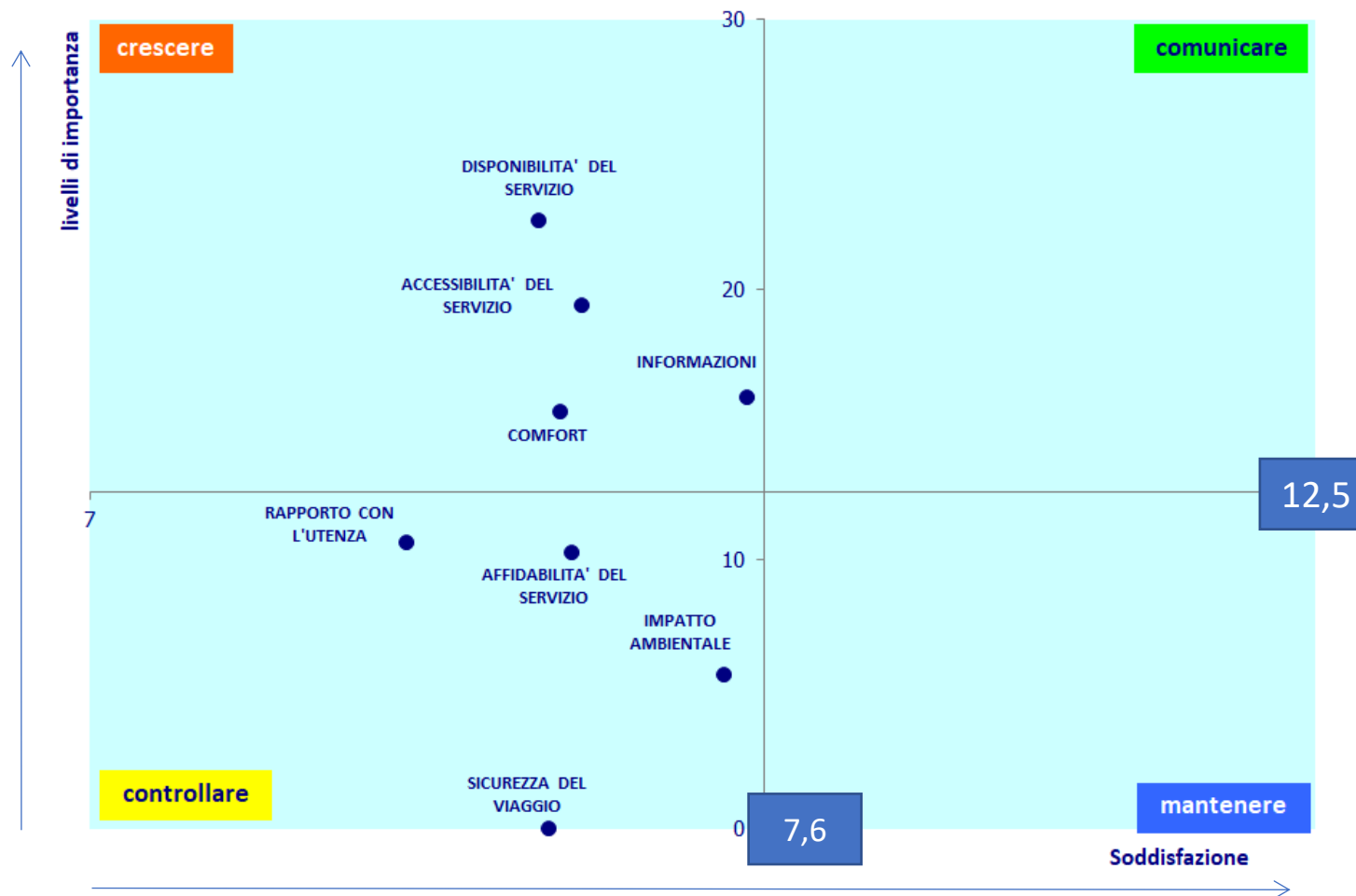


Quadrant Analysis



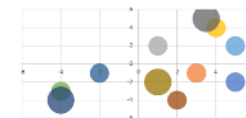
Mapa di posizionamento

Mapa titolo di viaggio - Biglietto



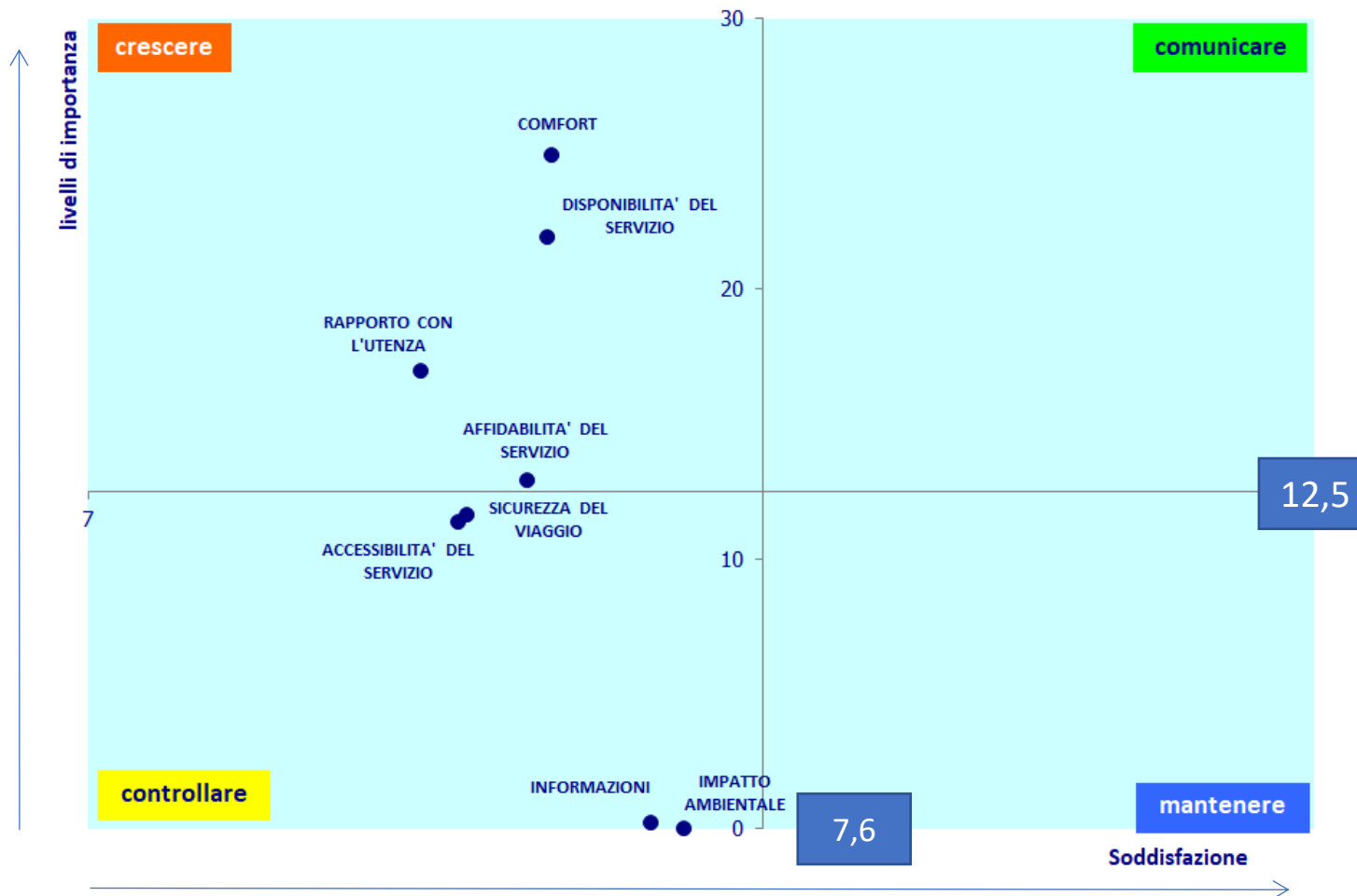


Quadrant Analysis



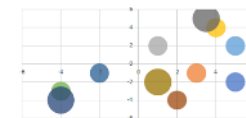
Mapa di posizionamento

Mapa titolo di viaggio - Abbonamento



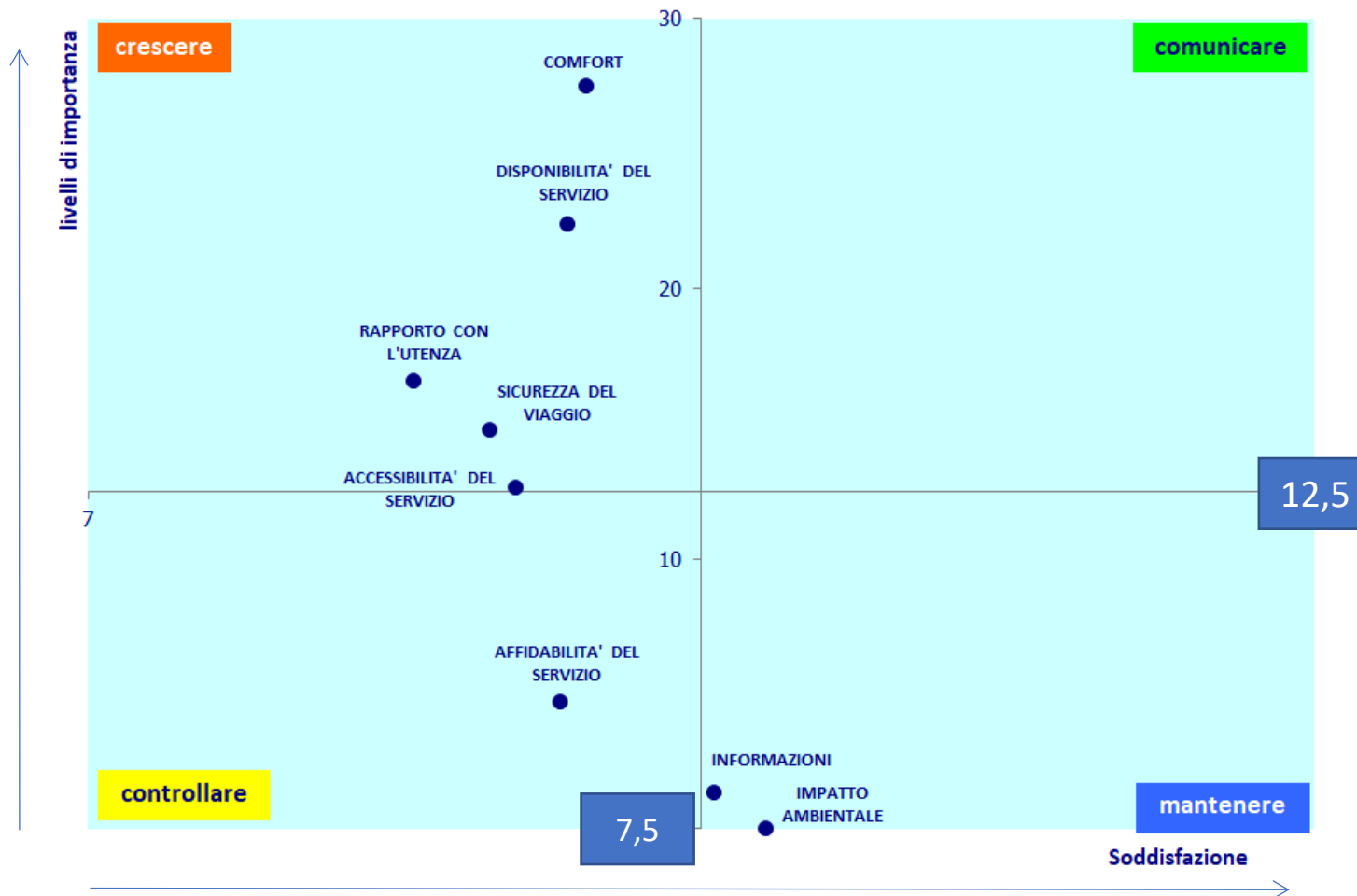


Quadrant Analysis



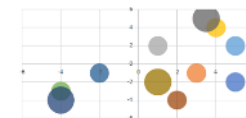
Mapa di posizionamento

Mappa fascia oraria - Punta



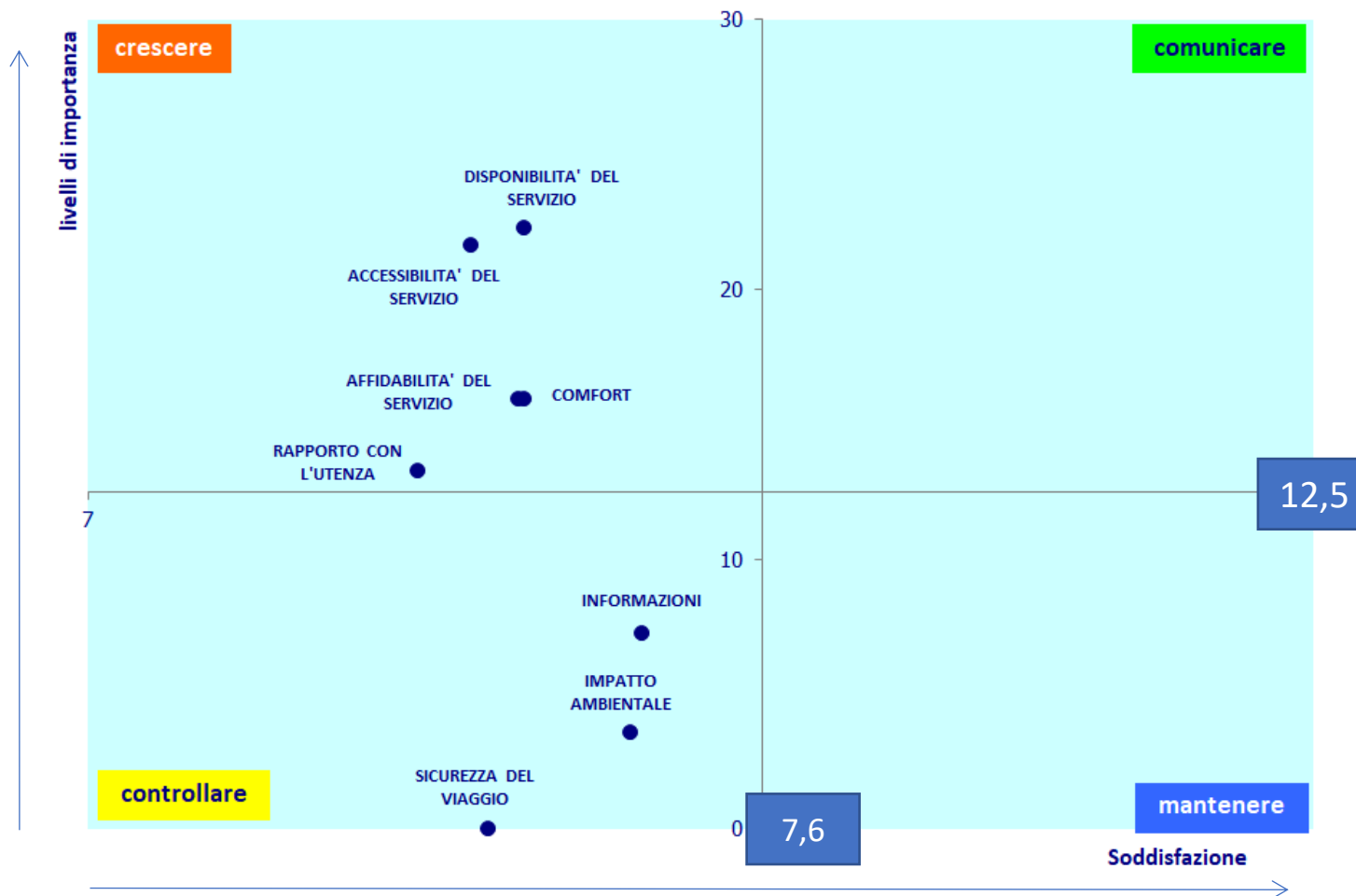


Quadrant Analysis



Mapa di posizionamento

Mappa fascia oraria - Morbida





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

