

Gradimento record: Il 97% apprezza regolarità e certezza dei tempi

Tramvia, il 90% dei passeggeri contento del servizio

Nel 2018 raggiunti 19 milioni di passeggeri. Tra le criticità l'affollamento.

FIRENZE, 3 APRILE 2019 – Oltre il 90% dei passeggeri è soddisfatto del servizio della tramvia di Firenze. Qualità più apprezzate puntualità e regolarità, comodità e velocità. Aspetti più critici l'affollamento e la presenza di controlli a bordo.

Questo il quadro che emerge dall'annuale indagine di gradimento realizzata da GEST - gestore della tramvia - che dal 16 al 30 gennaio 2019 ha intervistato un campione rappresentativo di 874 passeggeri a bordo dei tram della Linea T1 Leonardo, per conoscere il giudizio dell'utenza sulla qualità del servizio.

Il 90% degli intervistati dice di scegliere la tramvia per la comodità, affidabilità e certezza dei tempi che il servizio garantisce. La quasi totalità degli intervistati (97%) ne apprezza la regolarità e la puntualità. Molto apprezzata anche la qualità e sicurezza del viaggio e la condizione dei mezzi (Che trova il 90% degli utenti soddisfatti) e la quantità e diffusione di informazioni alla clientela (Giudicate buone ed ottime dal 85% degli intervistati).

Se il gradimento del servizio aumenta, l'affollamento è uno degli aspetti critici segnalati dal 27% degli intervistati. Un problema emerso a causa dell'aumento dei passeggeri e dall'utilizzo più frequente durante la settimana. Cosa che ha portato anche ad una riduzione della comodità del viaggio (Di cui il 15% degli intervistati si dicono insoddisfatti).

Un dato che trova riscontro con il numero di passeggeri trasportati: nel 2018 il servizio è stato utilizzato da 19 milioni di utenti e secondo l'indagine, a conferma del grande utilizzo, coloro che prendono il tram raramente si è ridotto ad un solo 4% degli intervistati (Nell'indagine dell'anno precedente coloro che prendevano raramente il tram erano il 19%).

I passeggeri chiedono anche più controlli e più cortesia da parte dei verificatori. Secondo l'8% degli intervistati il servizio di verifica, che anche sui tram viene svolto da Ataf, non è soddisfacente.

“Siamo più che soddisfatti del gradimento degli utenti, che conferma una gestione attenta e incentrata sul passeggero – commenta Jean-Luc Laugaa, amministratore delegato di GEST – Tanto che questo successo ha fatto emergere il problema dell'affollamento, oltre le aspettative, che ci obbliga a porre attenzione su questo tema”.