



Tramvia di Firenze promossa da 9 passeggeri su 10

Comunicato stampa GEST

I passeggeri della tramvia fiorentina promuovono il servizio a pieni voti: il 99% esprime un giudizio positivo (dal 26% che lo giudica ottimo al 60% buono e al 13% che dà un voto di sufficienza). Solo l'1% lo valuta insufficiente. Aumentano anche i passeggeri: 200mila in più nel 2015 rispetto all'anno precedente (12,8 milioni nel 2014).

Qualità più apprezzate. La regolarità del servizio, la sua affidabilità e il comfort, l'attenzione all'ambiente e le informazioni al viaggiatore sia nel tram che alle fermate. Criticità. Difficoltà nella reperibilità dei biglietti, e decoro in particolare delle sedute che dopo 5 anni si sono logorate e l'affollamento soprattutto negli orari di punta.

È quanto emerge dall'indagine di gradimento realizzata da GEST - gestore della tramvia - che dal 1 al 14 febbraio ha intervistato un campione rappresentativo di 550 passeggeri a bordo dei mezzi della Linea 1, per conoscere il giudizio dell'utenza sulla qualità del servizio.

"La sfida è riuscire a mantenere questi livelli di consenso sulla qualità del servizio - commenta Jean Luc Laugaa, amministratore delegato di Gest - Per farlo dobbiamo rinnovarci e migliorare costantemente l'offerta. Nel 2016 risolveremo il problema delle biglietterie alle fermate e miglioreremo il comfort dei passeggeri, a partire dal rinnovamento delle sedute. Siamo attenti e sensibili alle critiche - prosegue Laugaa - perché ci aiutano a migliorare un servizio in costante crescita e che nel 2015 ha superato i 13 milioni di passeggeri".



Con la tramvia meno auto

La tramvia ha prodotto anche interessanti cambiamenti nella scelta dei mezzi per i propri spostamenti: il 22% dei passeggeri intervistati dichiara di non usare più il proprio mezzo privato (16% auto e 6% moto/ciclomotore), che grazie alla tramvia resta in garage. I passeggeri scelgono infatti la tramvia per la comodità e per la sua affidabilità. Punti di forza sono quindi la regolarità, la frequenza e puntualità del servizio (96,54), la sicurezza (92,37%) e l'efficacia delle informazioni, dagli avvisi di fermata visivi e sonori a bordo che alle fermate (93,82%).

Il 47% degli intervistati raggiunge la fermata della tramvia a piedi, il 20% con il bus e l'11% ci arriva in auto o in moto.

La maggioranza dei passeggeri utilizza un abbonamento (47%) e la destinazione prevalente è il posto di lavoro (34%), la scuola (27%), ma si usa anche per fare gli acquisti.

Soddisfazione anche per la condizione dei mezzi, lo stile di guida e del comportamento dei conducenti e forte apprezzamento per il mezzo, percepito come rispettoso dell'ambiente ed efficace per ridurre i livelli di inquinamento urbano, del rumore e dell'aria (92,5%).

Criticità

Se la qualità del servizio continua ad essere giudicata buona e ottima non mancano le richieste di miglioramento: usura dei sedili; aria condizionata; affollamento negli orari di punta e biglietterie automatiche non sempre funzionanti. Aspetti su cui GEST ha già studiato le soluzioni.

Comfort ed emettitrici automatiche

"Per i sedili - precisa Laugaa - stiamo scegliendo un rivestimento che potrà essere lavato facilmente e in grado di assicurare una maggiore resistenza e durata. Dobbiamo mettere delle emettitrici come quella che stiamo sperimentando alla fermata Resistenza, che consente l'acquisto del biglietto anche con carte di credito e bancomat. Per riscaldamento e l'aria condizionata abbiamo lavorato con Hitachi per dotare i nostri mezzi di un sistema che rileva la temperatura esterna e adegua automaticamente quella interna riducendo così l'escursione termica".

Affollamento

"Siamo vittime del nostro successo. Per ridurre l'affollamento - conclude l'Ad di Gest - dovremmo intensificare la frequenza tra un tram e l'altro. Ma è materialmente impossibile farlo. Non ci è consentito scendere sotto gli attuali 3 minuti e 40 secondi. Pensate che a Parigi la frequenza minima dei tram scende raramente sotto i 4 minuti. Noi siamo riusciti a fare di meglio, ma più così è impossibile. Ma faremo di tutto invece affinché la tramvia di Firenze sia sempre più accogliente, pulita ed efficiente al pari di quelle in funzione nelle più grandi città europee".

Comunicato stampa GEST - 24 marzo 2016

Iscriviti alla [newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT](#) per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.

Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.

Ferrovie.it è dal 1997 il web magazine italiano dedicato alle ferrovie reali ed al modellismo ferroviario. E' vietata la riproduzione, anche parziale, di ogni contenuto del sito senza preventiva autorizzazione scritta della redazione. [Informativa sui cookie](#).
(C) Ferrovie.it - Roma - P.I. 08587411003