

***Indagine di qualità percepita sul progetto ATAC
“Assistenza e Controllo”
presso le stazioni della metropolitana di Roma***



Prima Fase - Sintesi dei risultati

Novembre 2012

Obiettivi dello studio

La presente indagine s'inserisce nelle iniziative di ascolto e informazione alla clientela che Roma Capitale ha recentemente avviato tramite Atac s.p.a., con il *Progetto "Assistenza e Controllo"* finalizzato a garantire più assistenza alla clientela, ed un'efficace azione di prevenzione e repressione dei fenomeni di evasione tariffaria.

L'iniziativa prevede che, tramite la presenza di apposite squadre di operatori in alcune ore della giornata delle stazioni del rete metropolitana, venga svolta una azione di assistenza e controllo fornendo informazioni, coadiuvando le squadre della security aziendale (vigilanti e carabinieri in congedo) e sollecitando interventi mirati di pulizia e manutenzione la dove necessario.

Per poter valutare l'efficacia nel tempo delle iniziative intraprese, l'Amministrazione Capitolina ha incaricato l'Agenzia di misurare la percezione dell'effettivo miglioramento del servizio da parte dell'utenza, tramite la realizzazione di un monitoraggio continuativo della durata di tre mesi, prima dell'eventuale messa a regime dell'intero progetto.

A seguire i principali risultati della prima campagna di monitoraggio, realizzata da Pragma s.r.l. nel mese di Novembre 2012, su incarico dell'Agenzia.

Metodologia di indagine

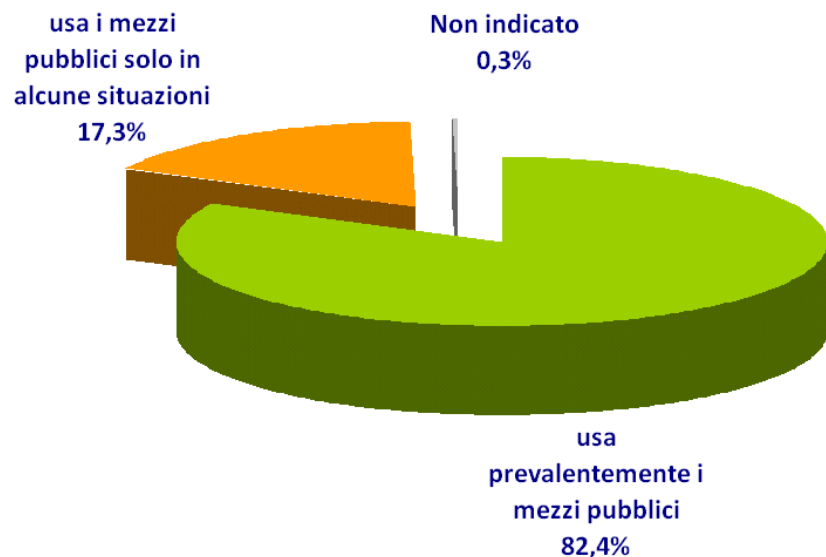
La metodologia concordata prevede, per ogni mese d'indagine, la seguente articolazione:

- monitoraggio presso le **52** stazioni della rete metropolitana romana per un totale di **1.560** interviste/mese;

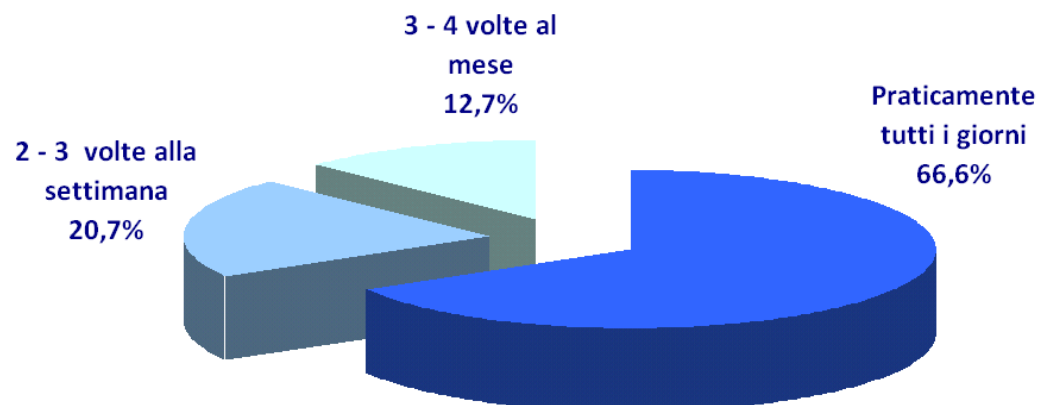
□ per ogni stazione:

- realizzazione di **30** interviste/mese;
- copertura per **2 settimane** per un totale di **6 giorni** (3 giorni a settimana tra il lunedì ed il sabato);
- distribuzione delle interviste in **3 fasce orarie**: due di punta (07.00-11.00, 16.00-20.00) ed una di morbida (11.00-16.00);
- interviste **personali e dirette** ai viaggiatori in banchina in attesa del convoglio;
- copertura di **entrambi i sensi di marcia** del treno.

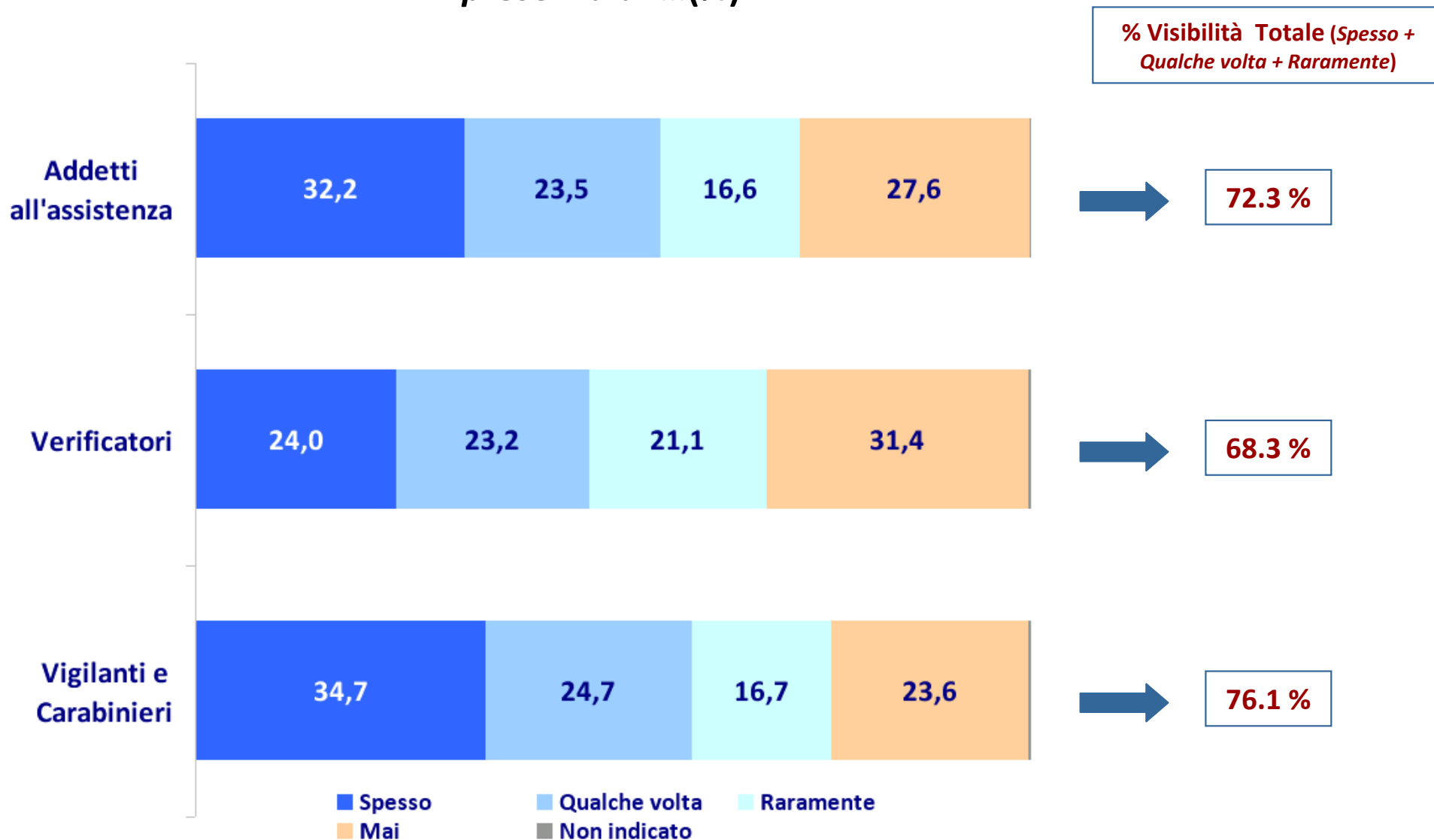
“In genere lei si definirebbe una persona che per gli spostamenti in ambito urbano ...” (%)



“Ed in particolare nell’ultimo mese con che frequenza ha utilizzato la metropolitana?” (%)

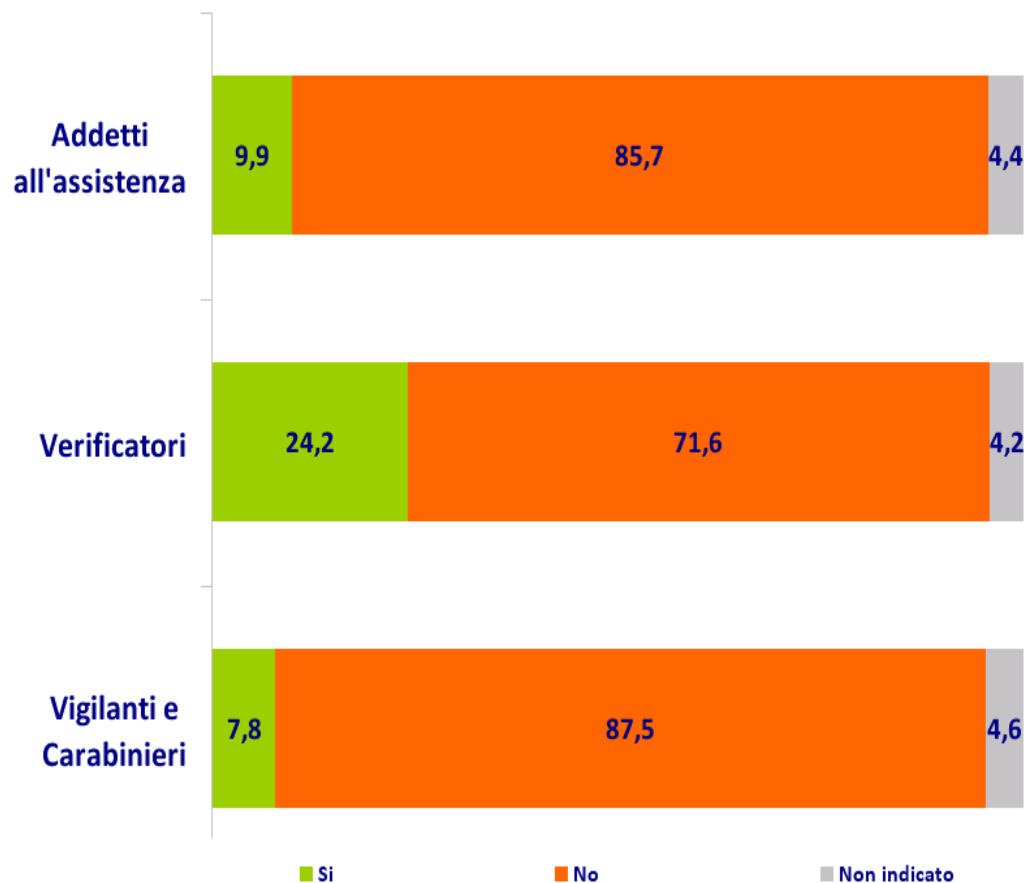


“Nell’ultimo mese con quale frequenza ha notato la presenza di ...(%)”



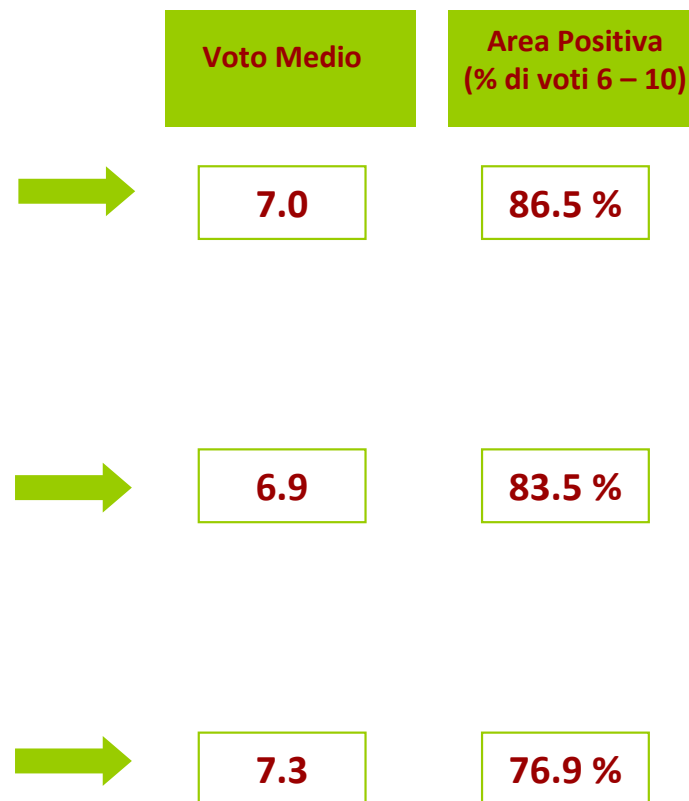
Base: totale intervistati (1.557)

“Ha avuto occasione di interagire con queste persone? (%)”



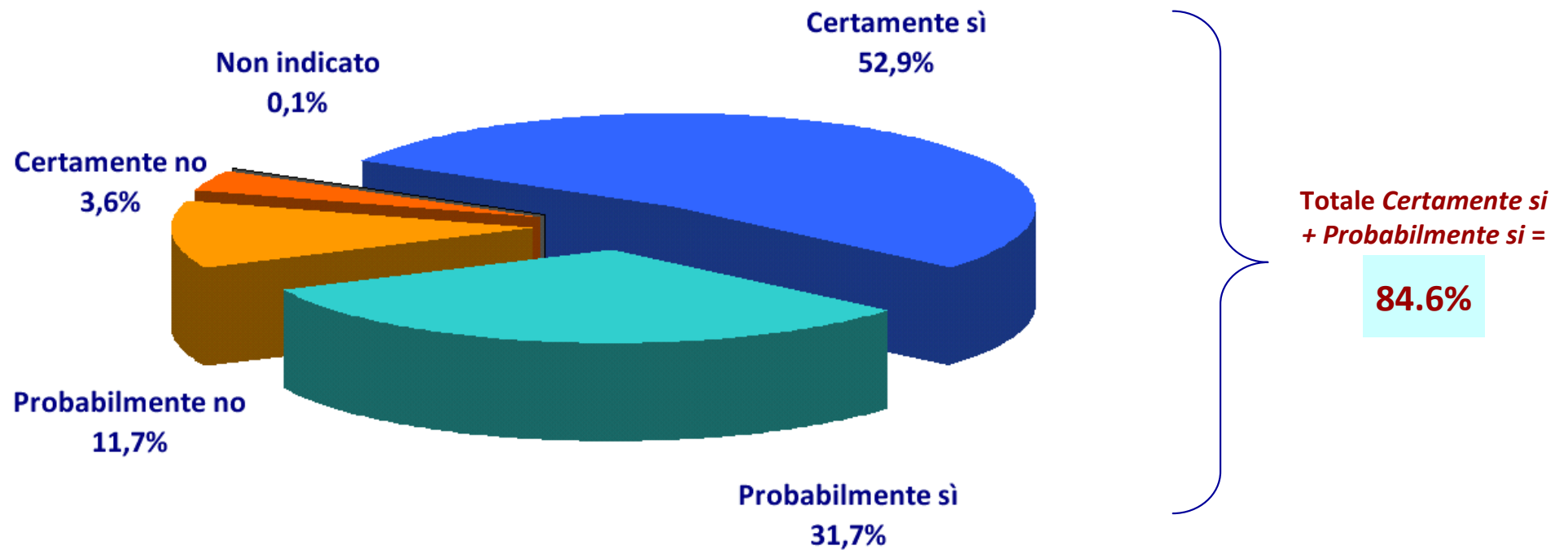
Base: intervistati che hanno visto il personale di Assistenza e Controllo

Valutazione sulla capacità di dare risposta (voti su scala 1 – 10)



Base: intervistati che hanno interagito con il personale di Assistenza e Controllo

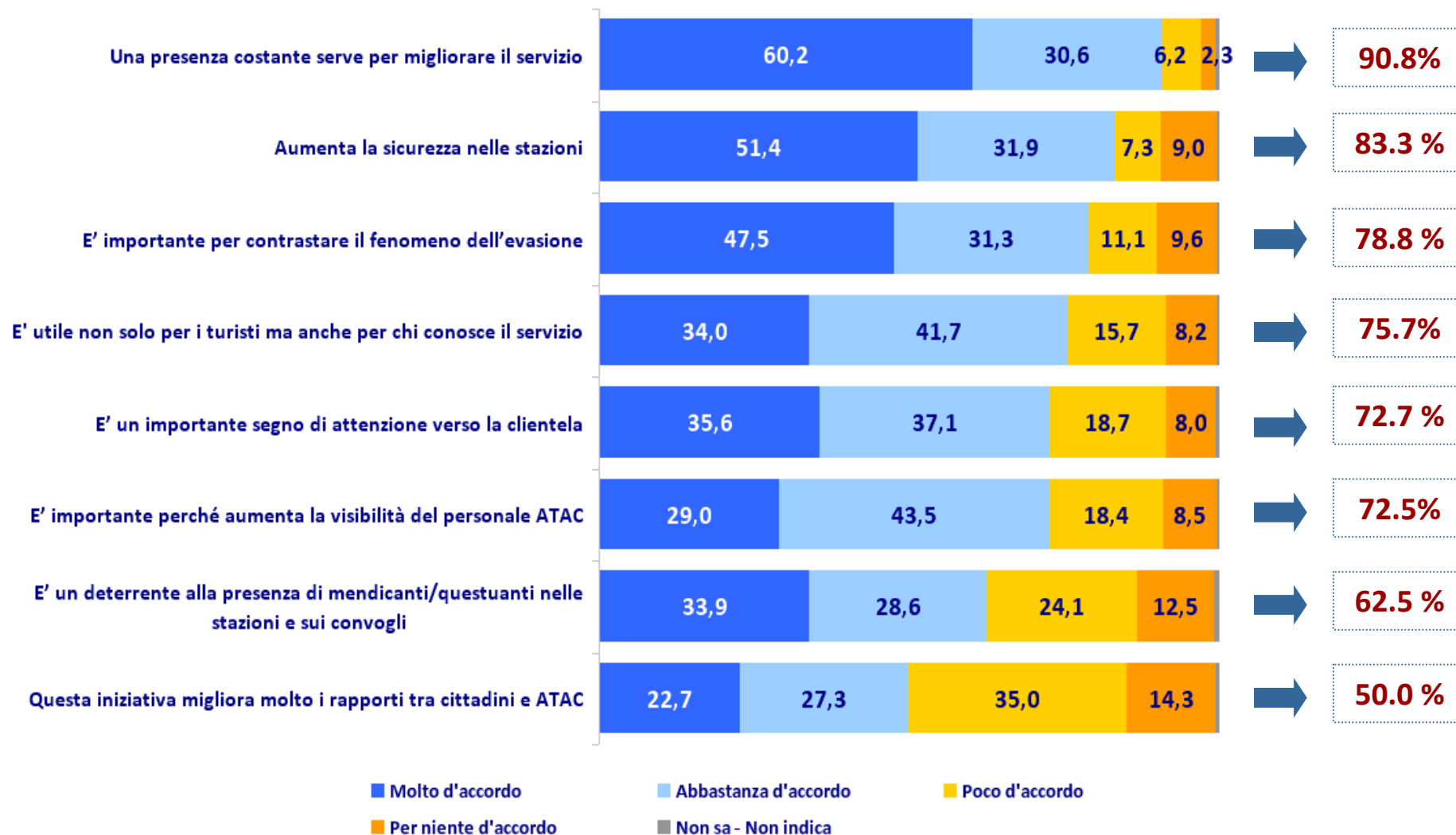
“Se in futuro avesse necessità di chiedere informazioni o segnalare situazioni, pensa di rivolgersi a queste persone?” (%)



Base: totale intervistati (1.557)

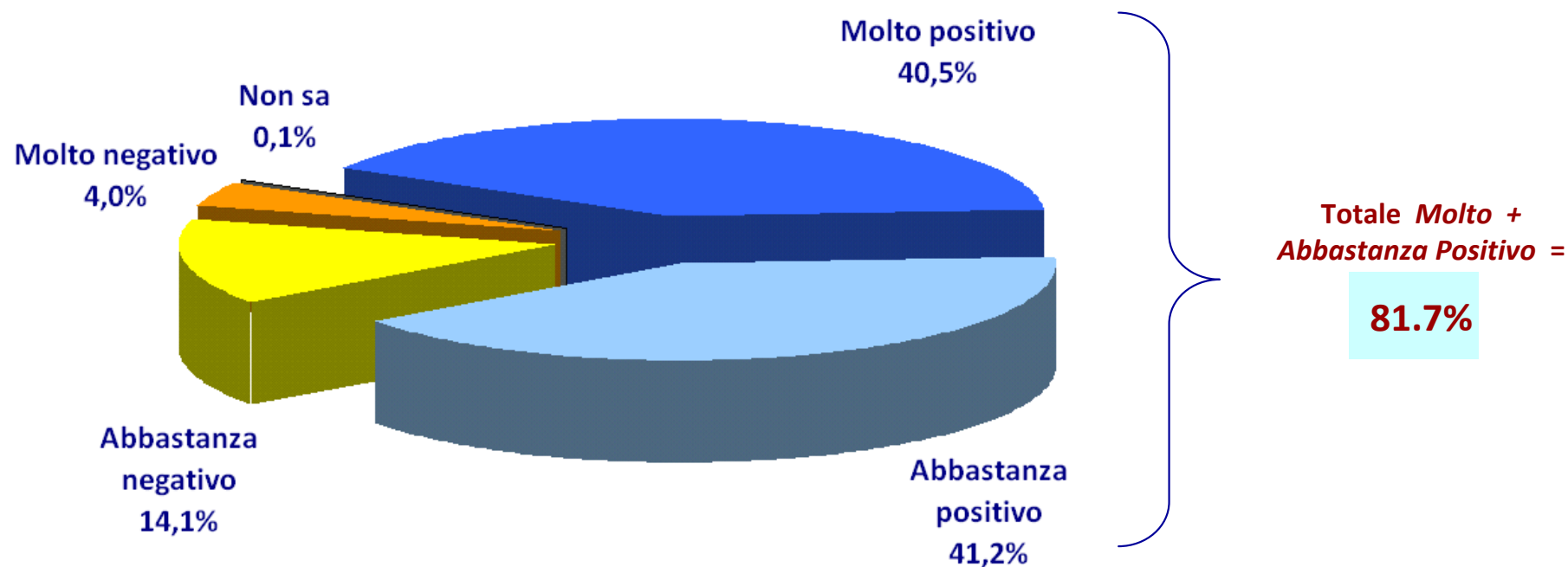
Livello di accordo con alcune affermazioni relative al progetto “Assistenza e Controllo” (%)

**Totale Molto +
Abbastanza d'accordo**



Base: totale intervistati (1.557)

"In generale, come valuta il progetto Assistenza e Controllo promosso dal Comune di Roma e dall'ATAC?" (%)



Base: totale intervistati (1.557)