

**Indagine conoscitiva sulla  
soddisfazione dei viaggiatori  
delle autolinee**

***Risultati Sintetici CS 2023***

*(1<sup>a</sup> wave ottobre '23)*

# Obiettivi e metodologia

## Obiettivi dell'indagine

- Analisi delle **tipologie dei viaggiatori e fruitori del servizio** di trasporto della linea *Autolinee* di Ferrotramviaria.
- Misurare il **livello di soddisfazione** dei viaggiatori del servizio ricevuto da parte di Ferrotramviaria.
- **Need** del **cittadino-utente** del **trasporto pubblico del futuro**.

## Metodologia

- Interviste su **questionario cartaceo auto-compilato**.
- **Campione: 3367 viaggiatori fruitori** del servizio della linea *Autolinee* di Ferrotramviaria, di cui **1605 viaggiatori** intervistati a maggio 2022 (*1<sup>a</sup> wave*) e **1762 viaggiatori** intervistati a novembre 2022 (*2<sup>a</sup> wave*).

# Nota metodologica: costruzione indicatori Sintetici

Gli indicatori sintetici «**Viaggio nel complesso**», «**Pulizia**», «**Informazioni**» e «**Comfort**» sono stati ottenuti come media dei singoli indicatori semplici (unica eccezione per «**Puntualità**» e «**Security**», i cui valori corrispondono direttamente a quelli dei singoli item «Puntualità delle corse» e «Sicurezza sul mezzo di persone e cose»).

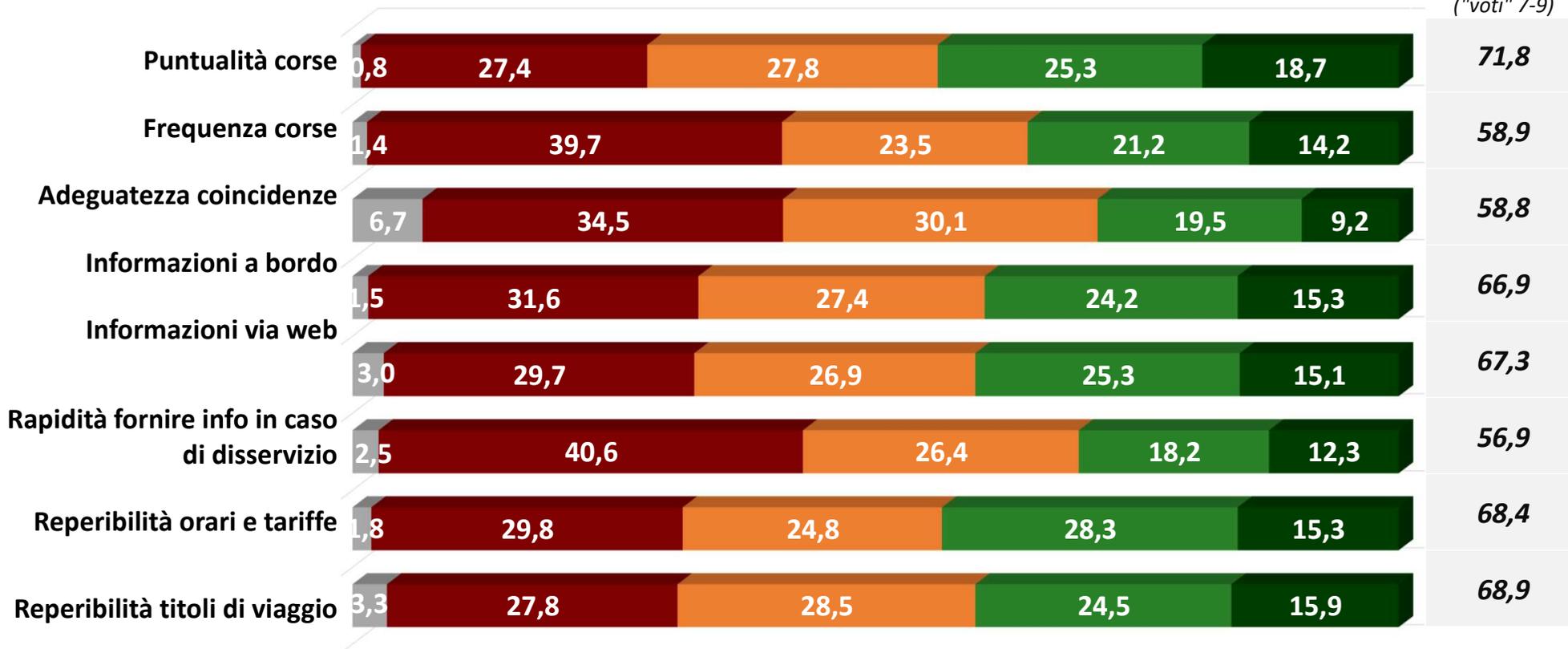
Una volta calcolata questa media è stata poi calcolata la percentuale dei voti “7-9”. Quest’ultimo valore percentuale (voti “7-9”) può pertanto non coincidere con la media delle percentuali delle singole componenti, perché pur se presenti valori inferiori a 7 di un indicatore, per gli altri indicatori potrebbero presentarsi valori superiori, tali per cui la media diviene superiore al 7.

Dunque gli **Indicatori Sintetici** non sono stati calcolati come media semplice dei meri valori percentuali “7-9”, in quanto per avere un risultato fedele alla percezione dei rispondenti è più indicato considerare l’intero spettro dei voti “1-9” anziché solo i voti “7-9”.

# L'organizzazione del servizio

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9

1<sup>a</sup> wave  
CS 2023  
("voti" 7-9)



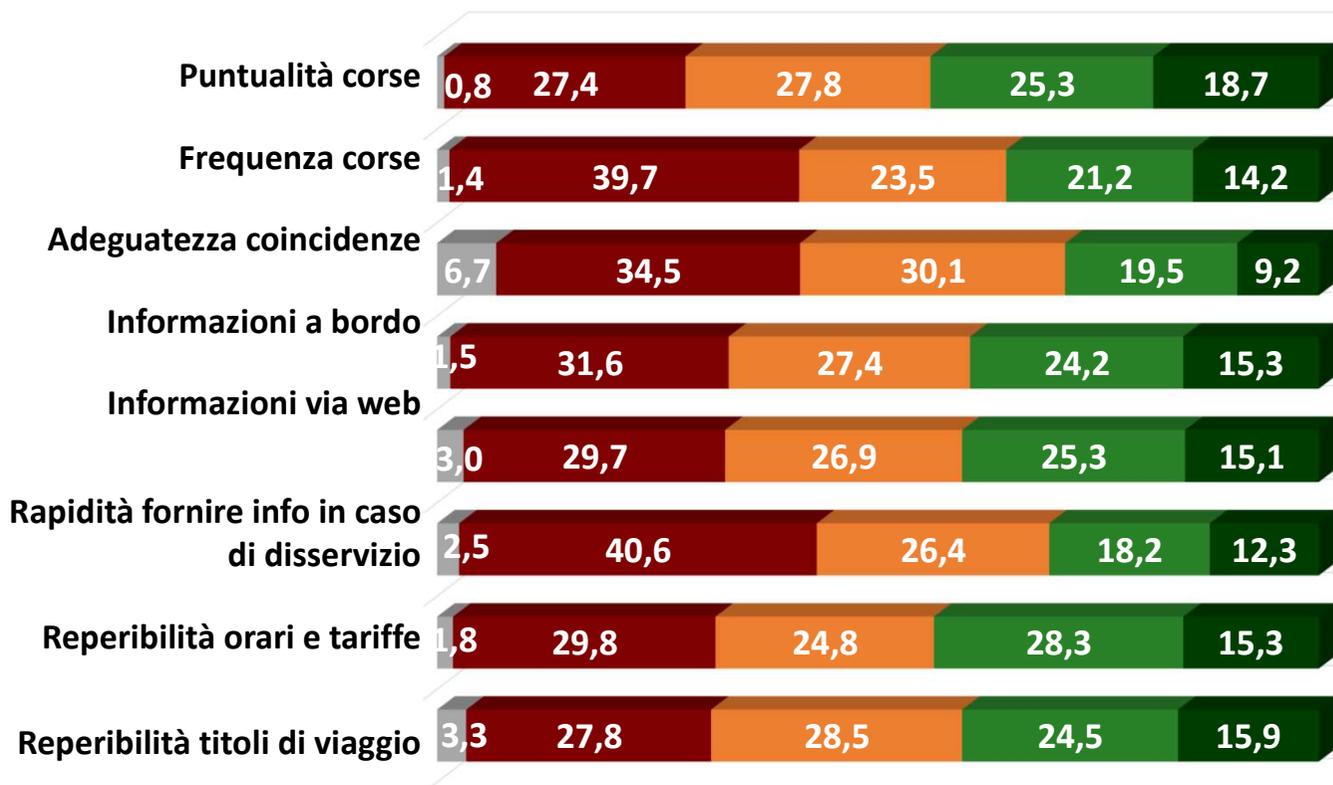
Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

nota: il totale dei "voti" 7-9 è arrotondato dopo aver effettuato la somma dei singoli valori puntuali

Campione: 980 viaggiatori linea Autolinee, 1<sup>a</sup> wave CS 2023 – ottobre '23 – valori%

# L'organizzazione del servizio – confronto

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9



1ª wave CS 2023 ("voti" 7-9)	Totale CS 2022* ("voti" 7-9)
71,8	66,5
58,9	60,7
58,8	60,3
66,9	64,8
67,3	64,0
56,9	58,3
68,4	66,4
68,9	65,9

1ª wave CS 2023 ("voti" 7-9)	2ª wave CS 2022 ("voti" 7-9)
71,8	65,6
58,9	60,3
58,8	59,4
66,9	63,2
67,3	62,1
56,9	54,5
68,4	65,8
68,9	64,2

Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

nota: il totale dei "voti" 7-9 è arrotondato dopo aver effettuato la somma dei singoli valori puntuali

(\*) Totale CS 2022 – target di riferimento da contratto di servizio (xx; xx) Δ positivo o negativo vs 1ª wave CS 2023

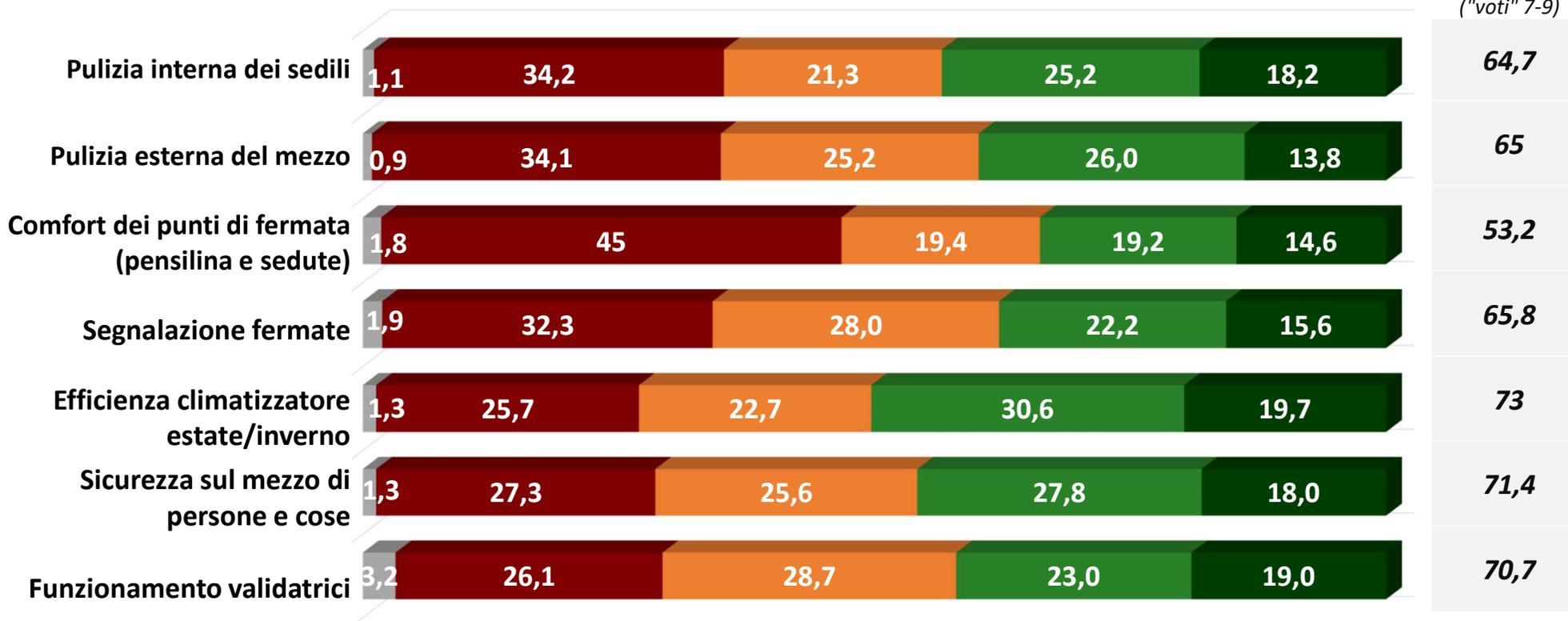
▲ andamento crescente o decrescente tra la 1ª wave 2023 e la 2ª wave 2022

1ª e 2ª wave: periodo di somministrazione questionari ottobre 2023 e novembre '22. Campione: 980 viaggiatori 1ª wave 2023; 1762 viaggiatori 2ª wave 2022.

# Comfort del servizio

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9

1<sup>a</sup> wave  
CS 2023  
("voti" 7-9)



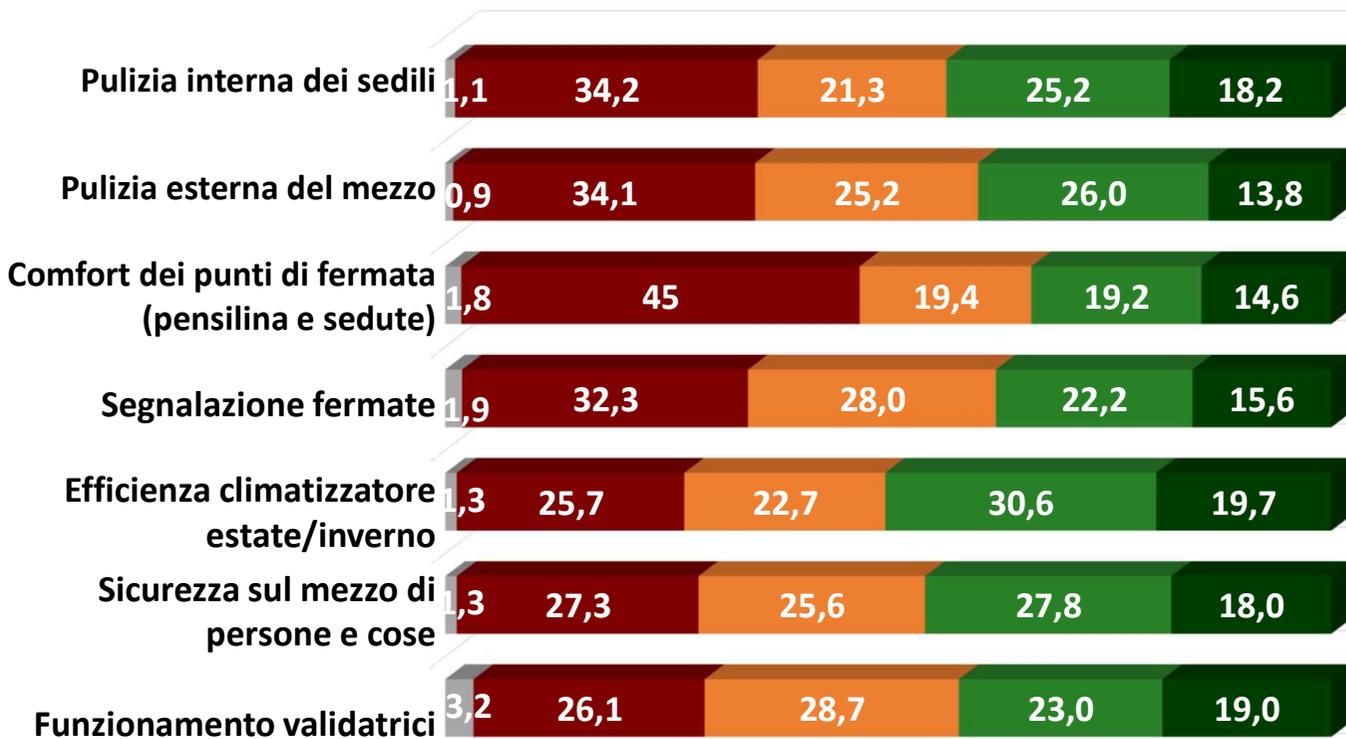
Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

Campione: 980 viaggiatori linea Autolinee, 1<sup>a</sup> wave CS 2023 – ottobre '23 – valori%

nota: il totale dei "voti" 7-9 è arrotondato dopo aver effettuato la somma dei singoli valori puntuali

# Comfort del servizio – confronto

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9



Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

1ª wave CS 2023 ("voti" 7-9)	Totale CS 2022* ("voti" 7-9)
64,7	67,3
65	64,6
53,2	56,6
65,8	68,2
73	69,0
71,4	67,4
70,7	64,5

1ª wave CS 2023 ("voti" 7-9)	2ª wave CS 2022 ("voti" 7-9)
64,7	65,2
65	62,7
53,2	54,5
65,8	68,1
73	68,3
71,4	65,8
70,7	63,0

1ª e 2ª wave: periodo di somministrazione questionari ottobre 2023 e novembre '22. Campione: 980 viaggiatori 1ª wave 2023; 1762 viaggiatori 2ª wave 2022.

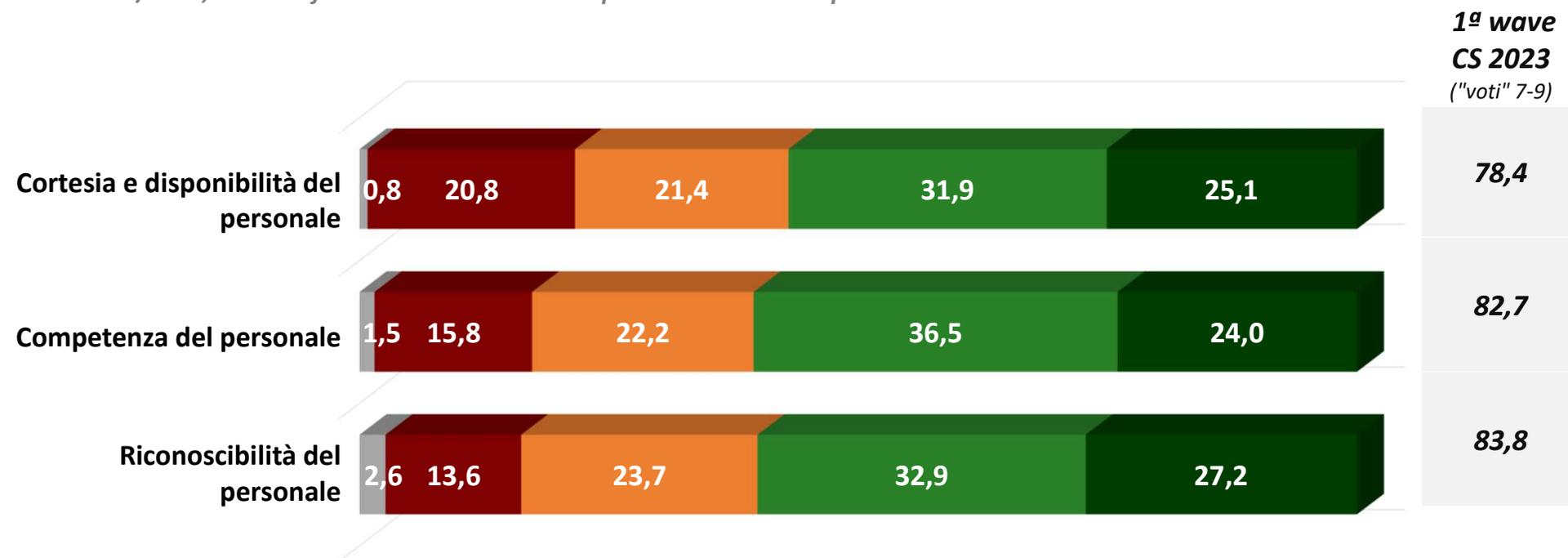
(\*) Totale CS 2022 – target di riferimento da contratto di servizio (xx; xx) Δ positivo o negativo vs 1ª wave CS 2023

▲ andamento crescente o decrescente tra la 1ª wave 2023 e la 2ª wave 2022

Campione: 980 viaggiatori linea Autolinee, 1ª wave CS 2023 – ottobre '23 – valori%

# Aspetti relazionali personale di bordo

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9



Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

# Aspetti relazionali personale di bordo – confronto

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9



1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> wave: periodo di somministrazione questionari ottobre 2023 e novembre '22.  
Campione: 980 viaggiatori 1<sup>a</sup> wave 2023; 1762 viaggiatori 2<sup>a</sup> wave 2022.

Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

(\*) Totale CS 2022 – target di riferimento da contratto di servizio (xx; xx) Δ **positivo** o **negativo** vs 1<sup>a</sup> wave CS 2023

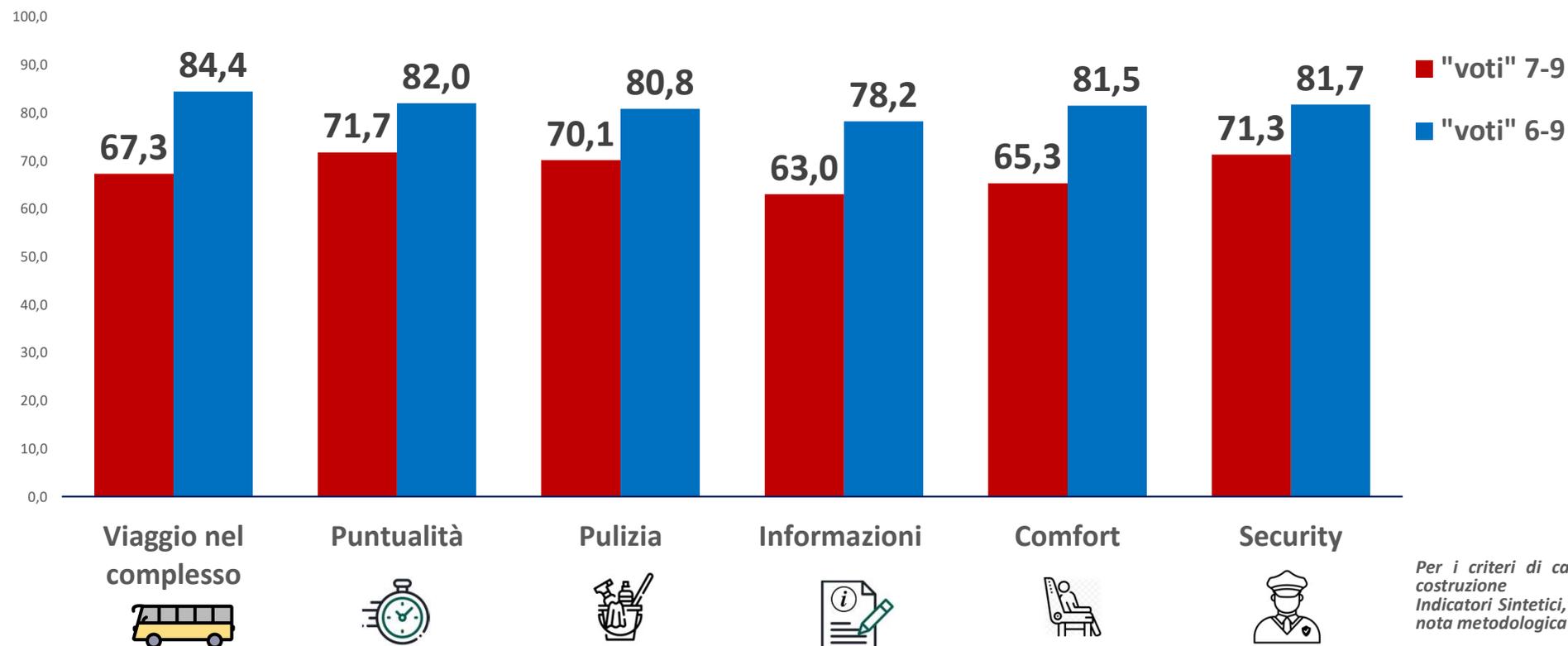
Campione: 980 viaggiatori linea Autolinee, 1<sup>a</sup> wave CS 2023 – ottobre '23 – valori%

▲▼ andamento crescente o decrescente tra la 1<sup>a</sup> wave 2023 e la 2<sup>a</sup> wave 2022

# Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri 1ª Wave CS 2023

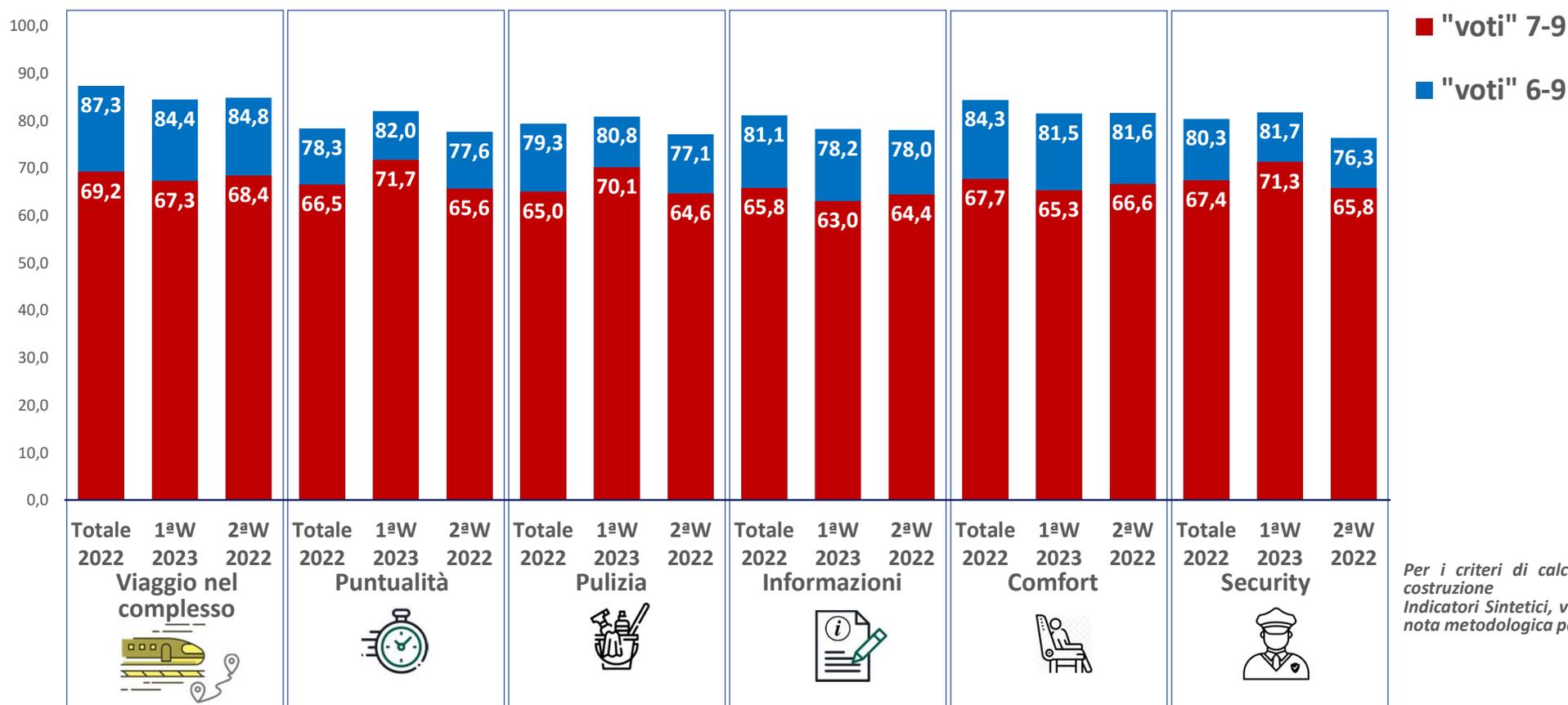
Il giudizio espresso dalla clientela è positivo con voti compresi tra 6 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è coerente con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018



# Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri 1ª Wave CS 2023

Il giudizio espresso dalla clientela è positivo con voti compresi tra 6 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è coerente con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018





# GPF

INSPIRING RESEARCH

MILANO - VIA LUIGI CARLO FARINI 57

ROMA - VIALE D'ANNUNZIO 100

LONDRA - 1 ALDGATE, LONDON EC3N 1RE, UK

[www.gpf.it](http://www.gpf.it)

Tel +39.02.31059554

[info@gpf.it](mailto:info@gpf.it)

