

**Indagine conoscitiva sulla
soddisfazione dei viaggiatori
della ferrovia**
Risultati Sintetici CS 2023

(1^a wave ottobre '23)

Obiettivi e metodologia

Obiettivi dell'indagine

- Analisi delle **tipologie dei viaggiatori e fruitori del servizio** di trasporto della linea *Ferrovia* 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: 2172 viaggiatori fruitori** del servizio della linea *Ferrovia* di Ferrotramviaria, intervistati a ottobre 2023 (*1ª 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»).

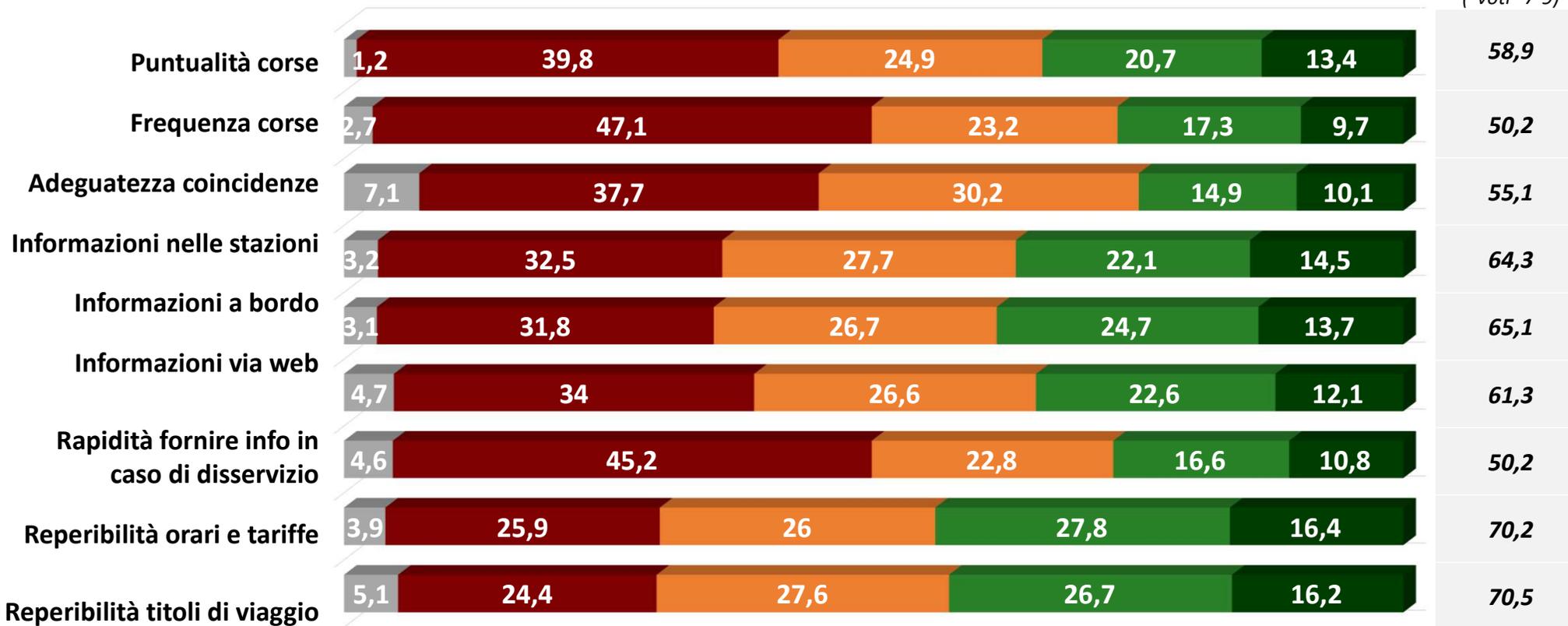
Una volta calcolata questa media è stata poi calcolata la percentuale dei voti “7-9”. Quest’ultimo valore percentuale (voti “7-9”) può pertanto non coincidere con la media delle percentuali delle singole componenti, perché pur se presenti valori inferiori a 7 di un indicatore, per gli altri indicatori 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^a wave
CS 2023
("voti" 7-9)



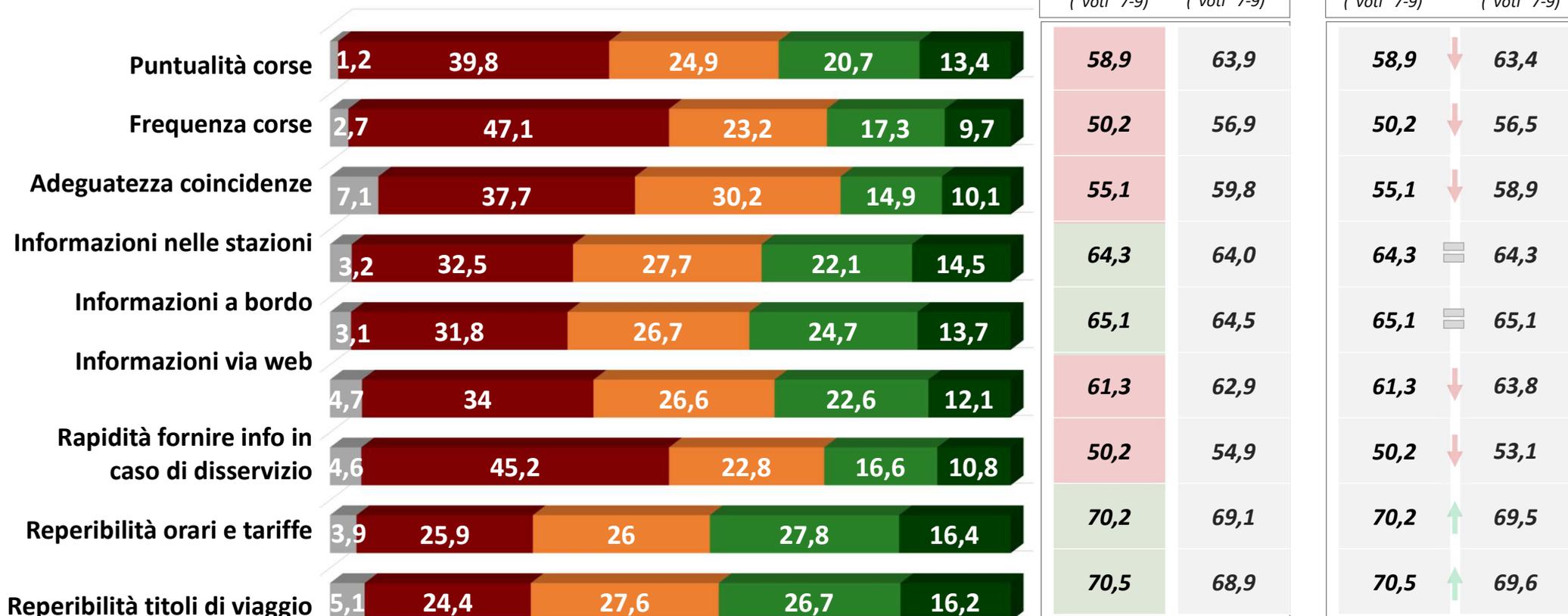
Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

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

Campione: 2172 viaggiatori linea Ferrovia, 1^a 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



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 1^a wave CS 2023

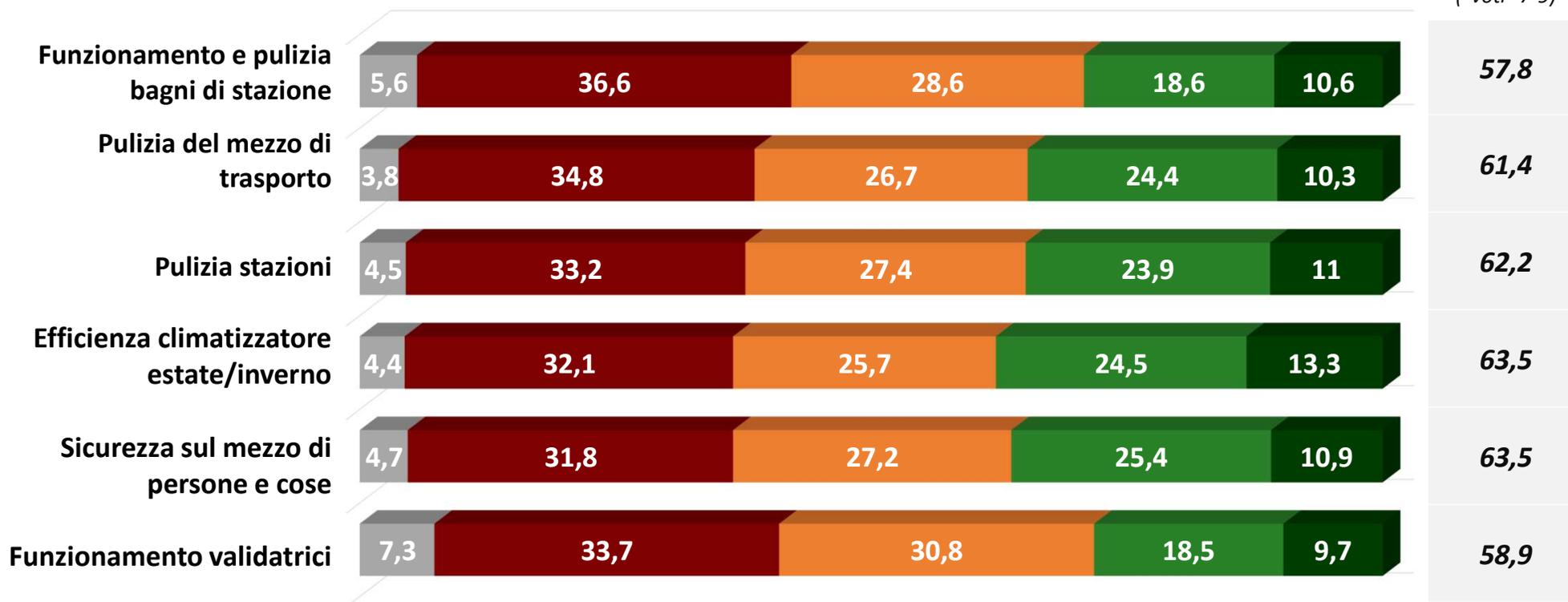
▲ andamento crescente o decrescente tra la 1^a wave 2023 e la 2^a wave 2022

1^a e 2^a wave: periodo di somministrazione questionari ottobre '23 e novembre '22.
Campione: 2172 viaggiatori 1^a wave 2023; 2148 viaggiatori 2^a 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^a wave
CS 2023
("voti" 7-9)



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

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)

1^a e 2^a wave: periodo di somministrazione questionari ottobre '23 e novembre '22.
Campione: 2172 viaggiatori 1^a wave 2023; 2148 viaggiatori 2^a wave 2022.

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

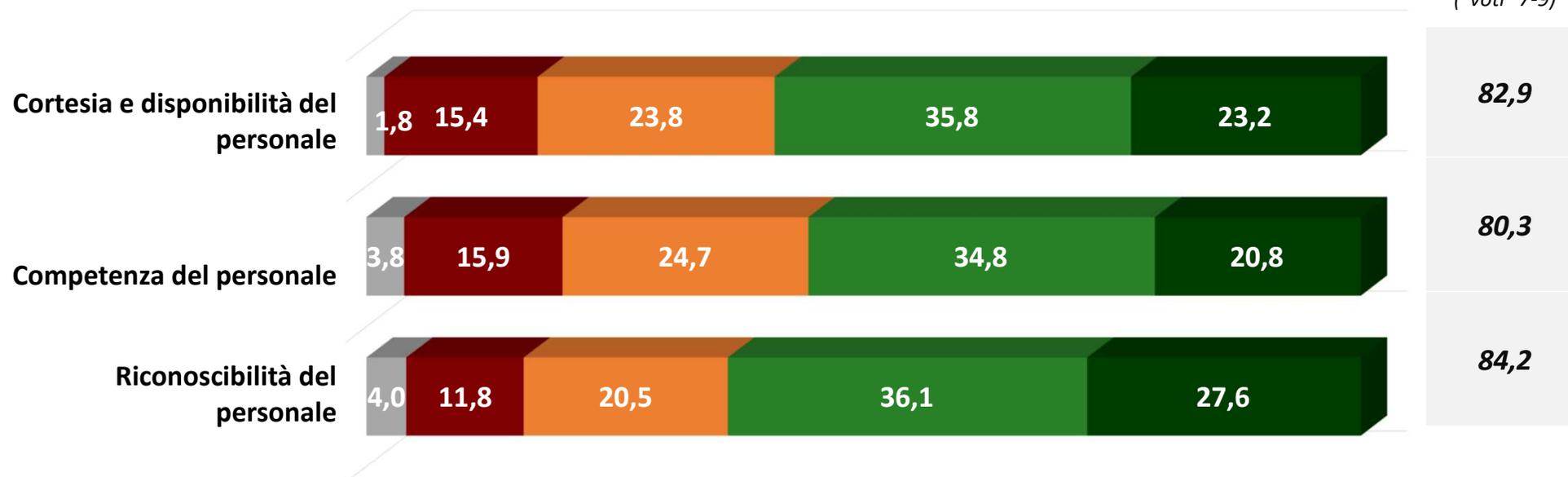
▲▼ andamento crescente o decrescente tra la 1^a wave 2023 e la 2^a wave 2022

Campione: 2172 viaggiatori linea Ferrovia, 1^a 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

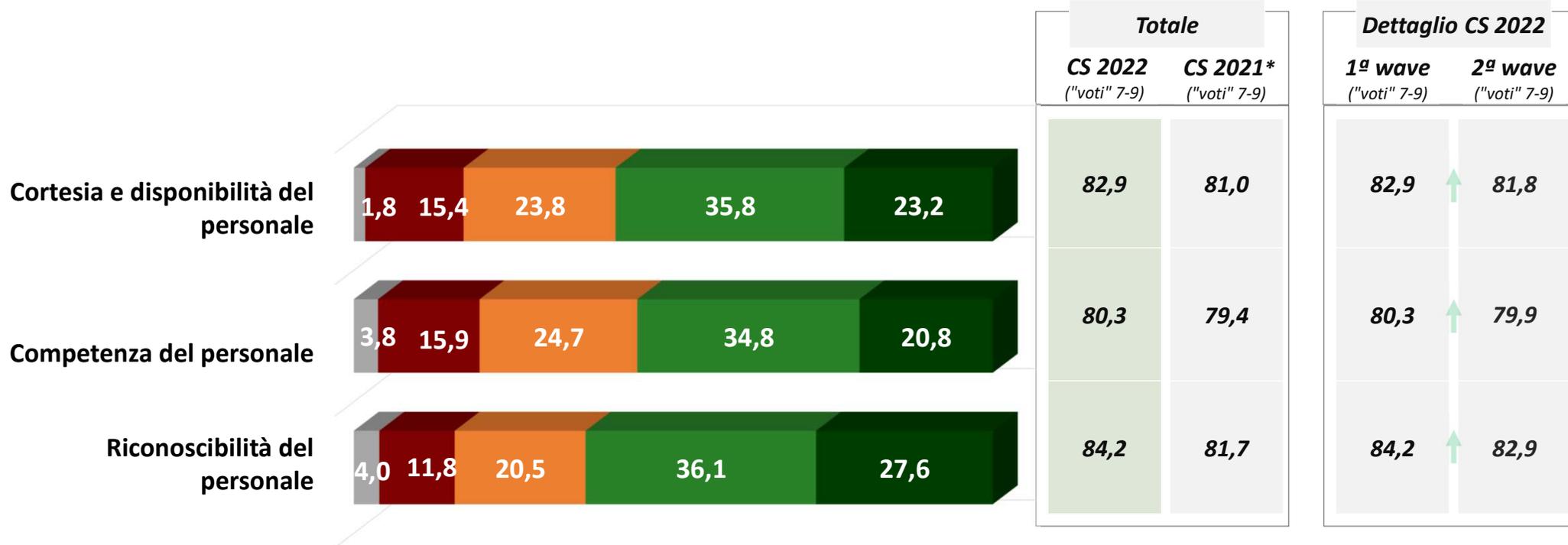
1^a wave
CS 2023
("voti" 7-9)



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



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

1ª e 2ª wave: periodo di somministrazione questionari ottobre '23 e novembre '22.
Campione: 2172 viaggiatori 1ª wave 2023; 2148 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

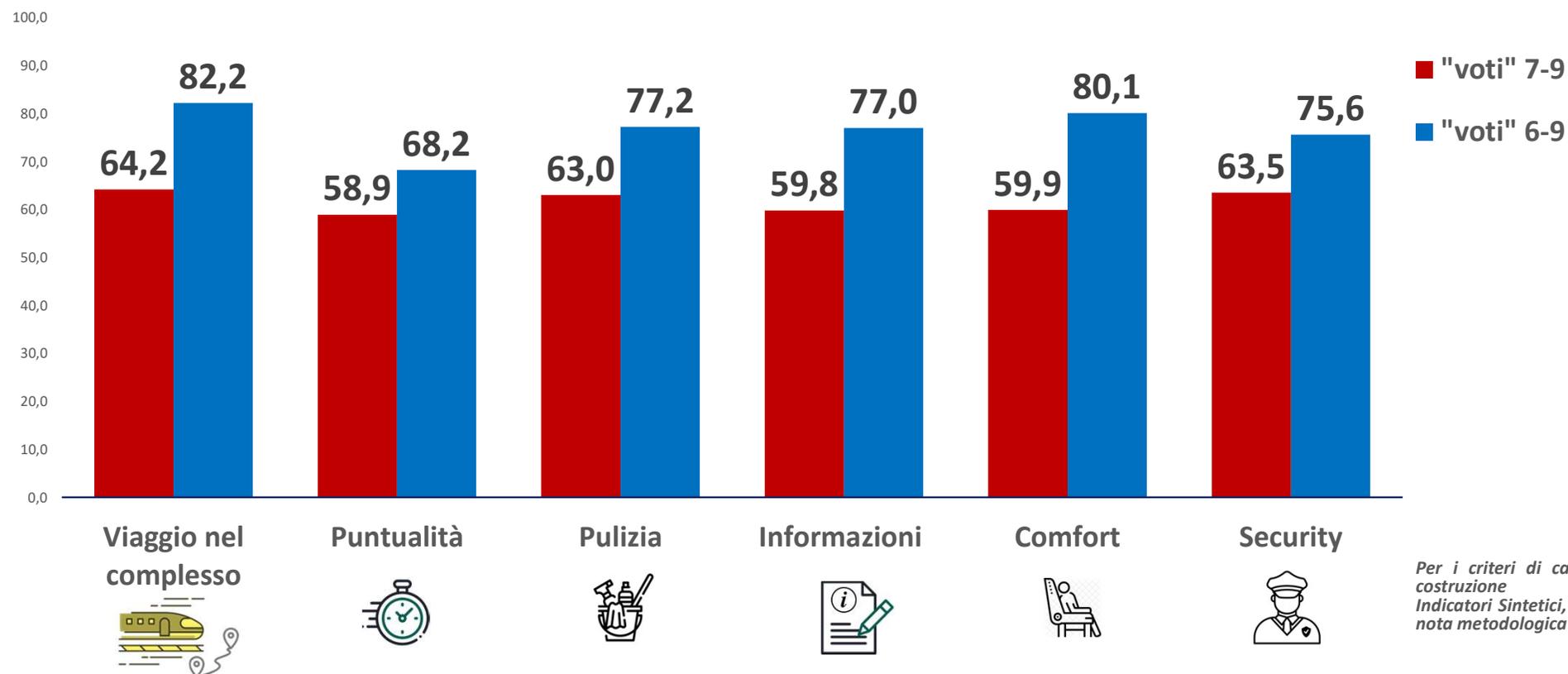
▲ andamento crescente o decrescente tra la 1ª wave 2023 e la 2ª wave 2022

Campione: 2172 viaggiatori linea Ferrovia, 1ª wave CS 2023 – ottobre '23 – valori%

Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri 1ª Wave CS 2023

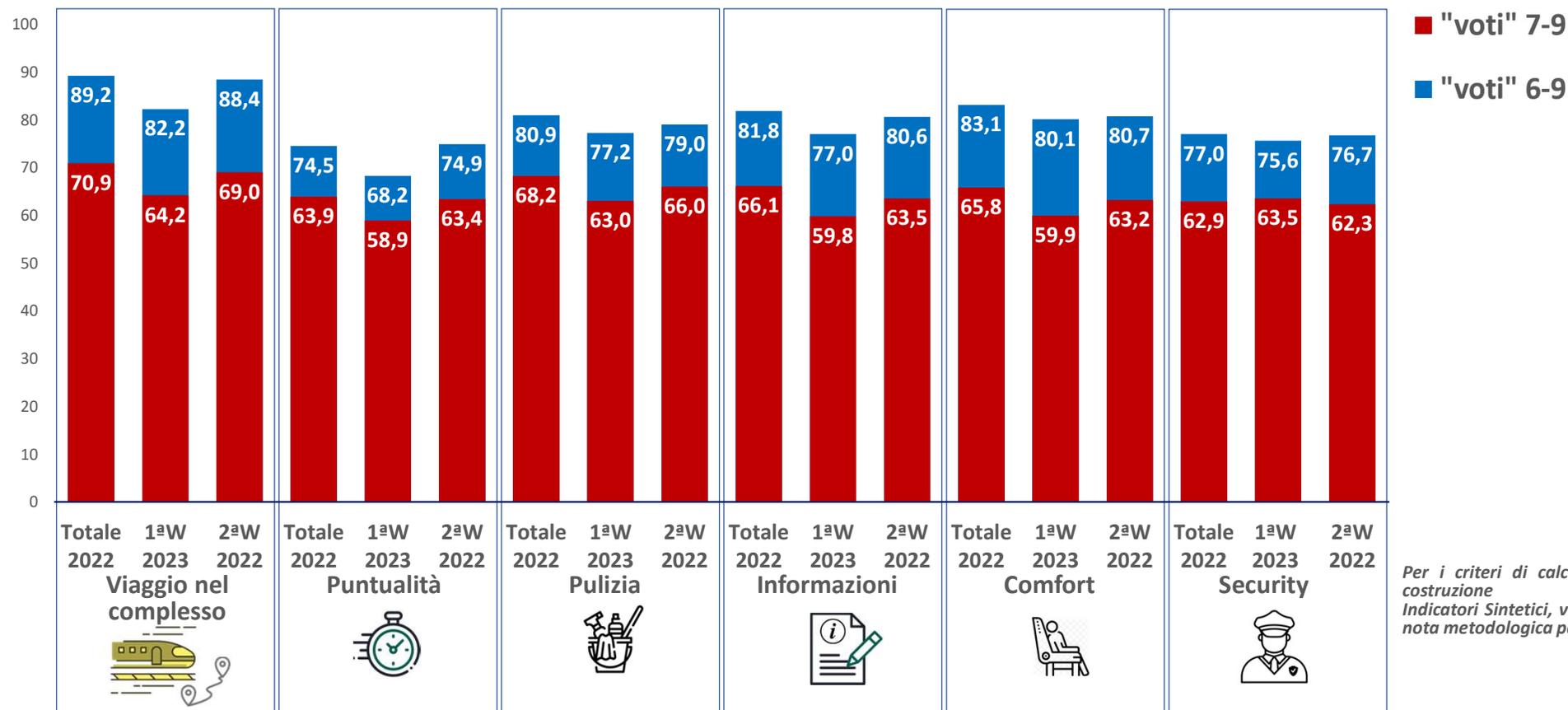
Il giudizio espresso dalla clientela è positivo con voti compresi tra 6 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è coerente con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018



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 FEDERICO CONFALONIERI 36

ROMA - VIALE D'ANNUNZIO 100

LONDRA - 1 ALDGATE, LONDON EC3N 1RE, UK

www.gpf.it

Tel +39.02.31059554

info@gpf.it

