

# Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori delle **autolinee** *Risultati Sintetici*

*Report di presentazione risultati*  
Maggio 2022

# 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**.

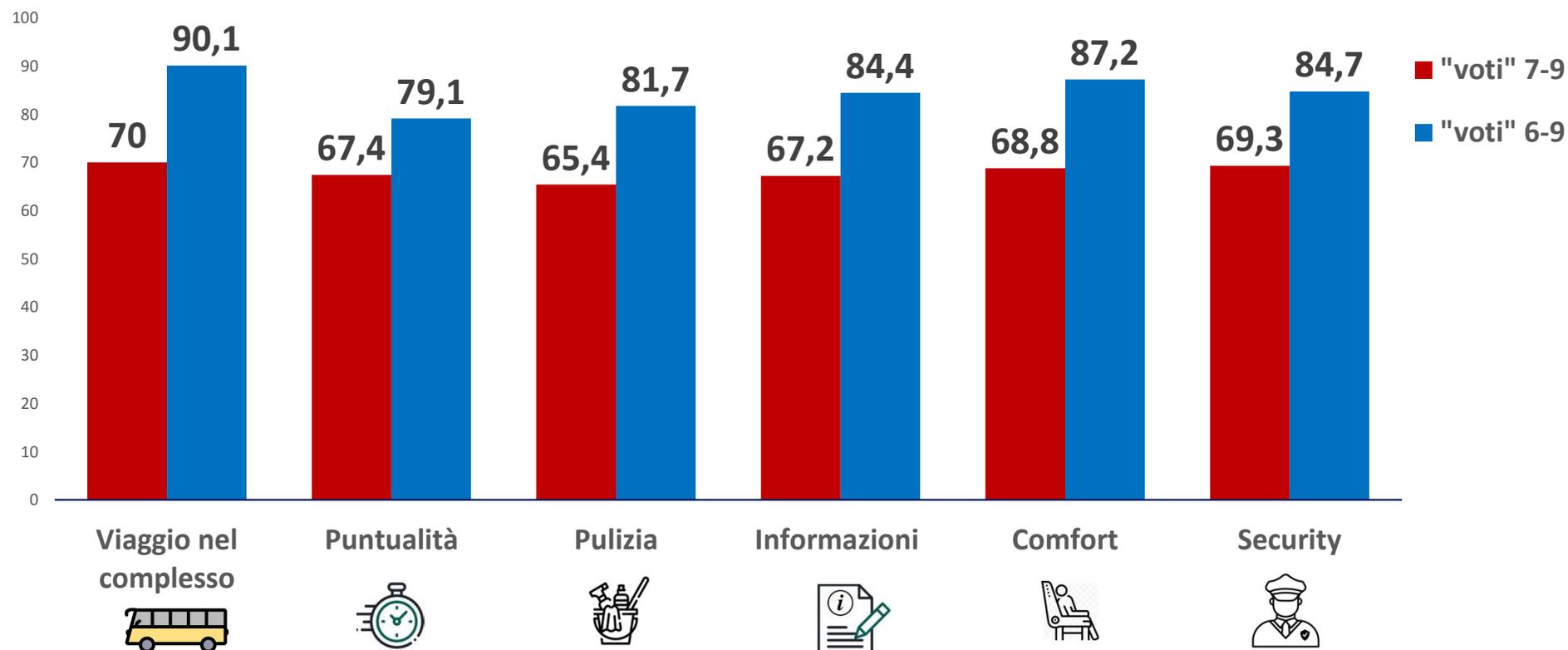
## Metodologia

- Interviste su **questionario cartaceo auto-compilato**.
- **Campione: 1605 viaggiatori fruitori** del servizio della linea *Autolinee* di Ferrotramviaria

# Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri CS Anno 2022

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)

