



---

**FERROTRAMVIARIA SPA**  
FERROVIE DEL NORD BARESE  
AUTOLINEE

---

**Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori della ferrovia**

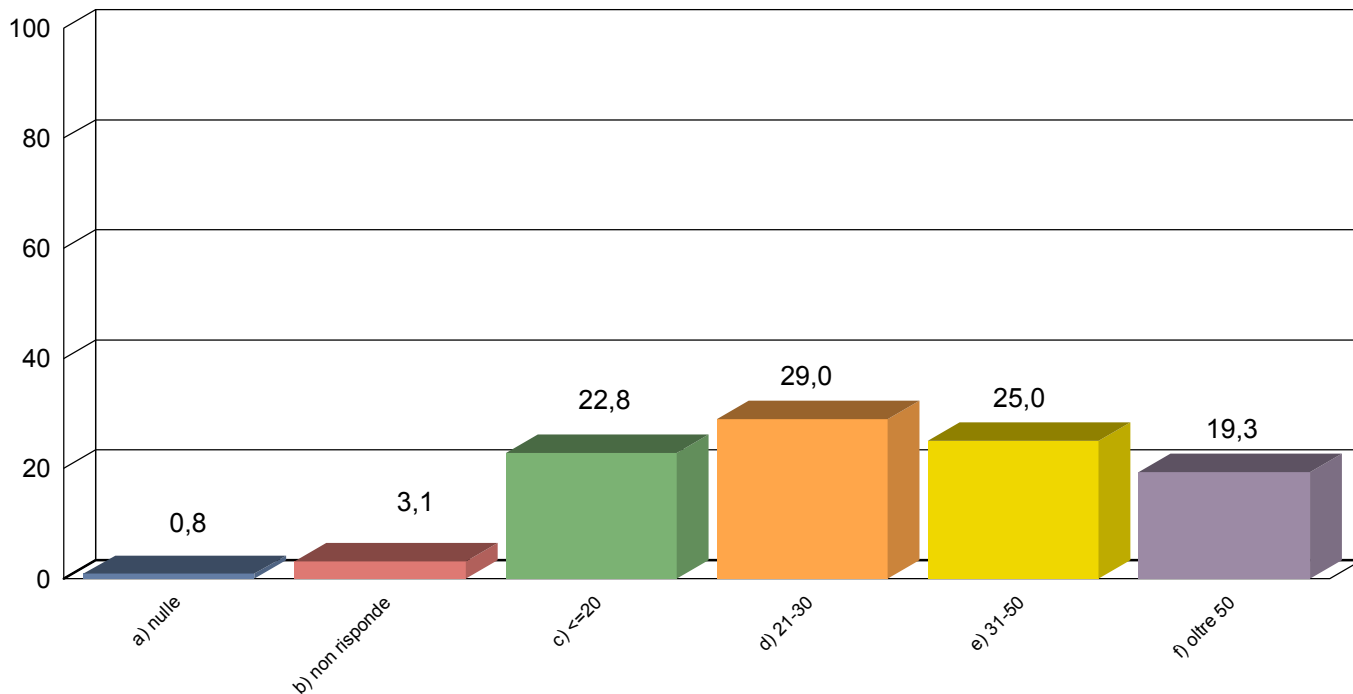
**DICEMBRE 2021**

**(campione esaminato: 3099 viaggiatori)**

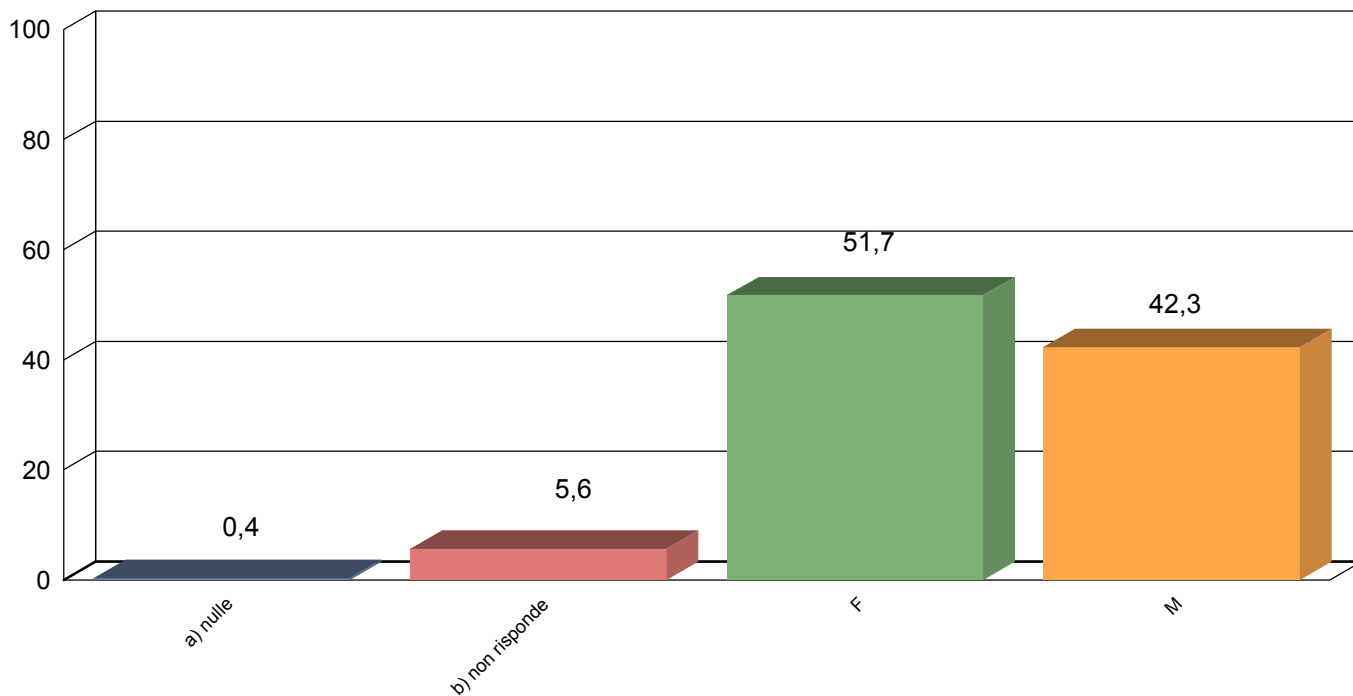




## Età

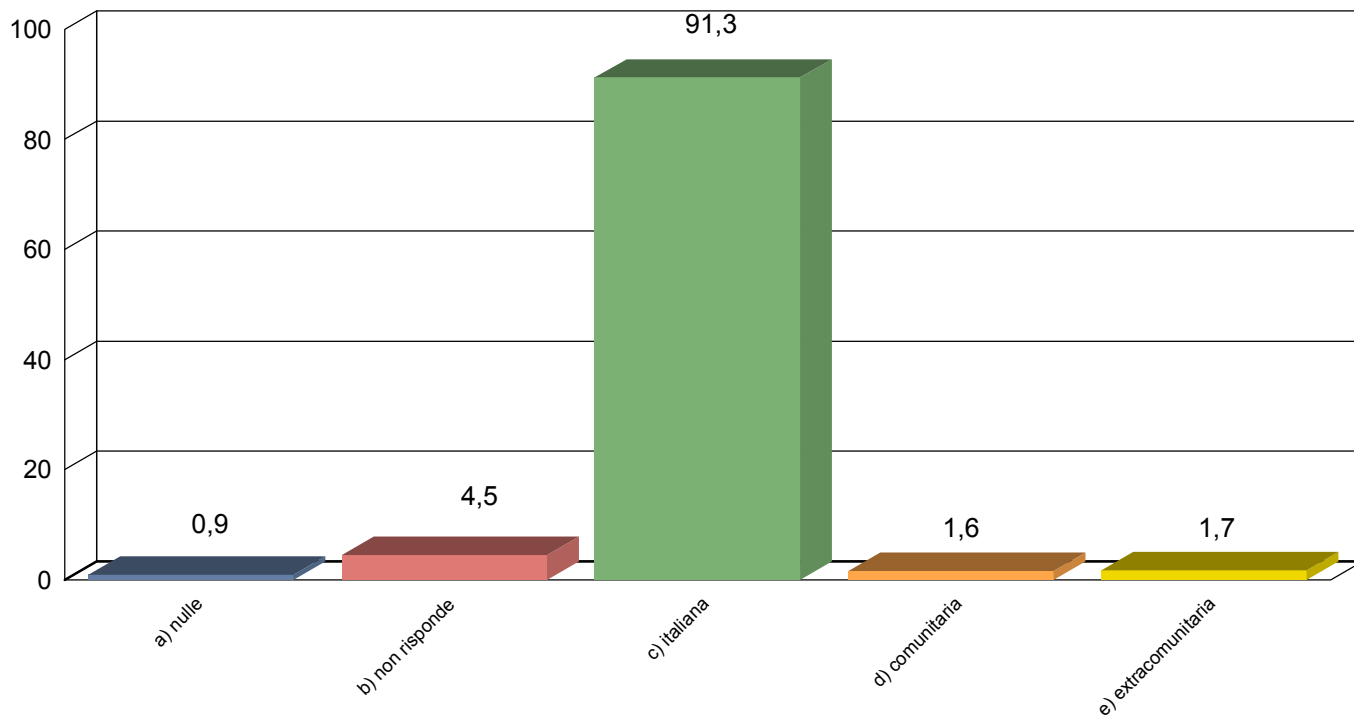


## Sesso

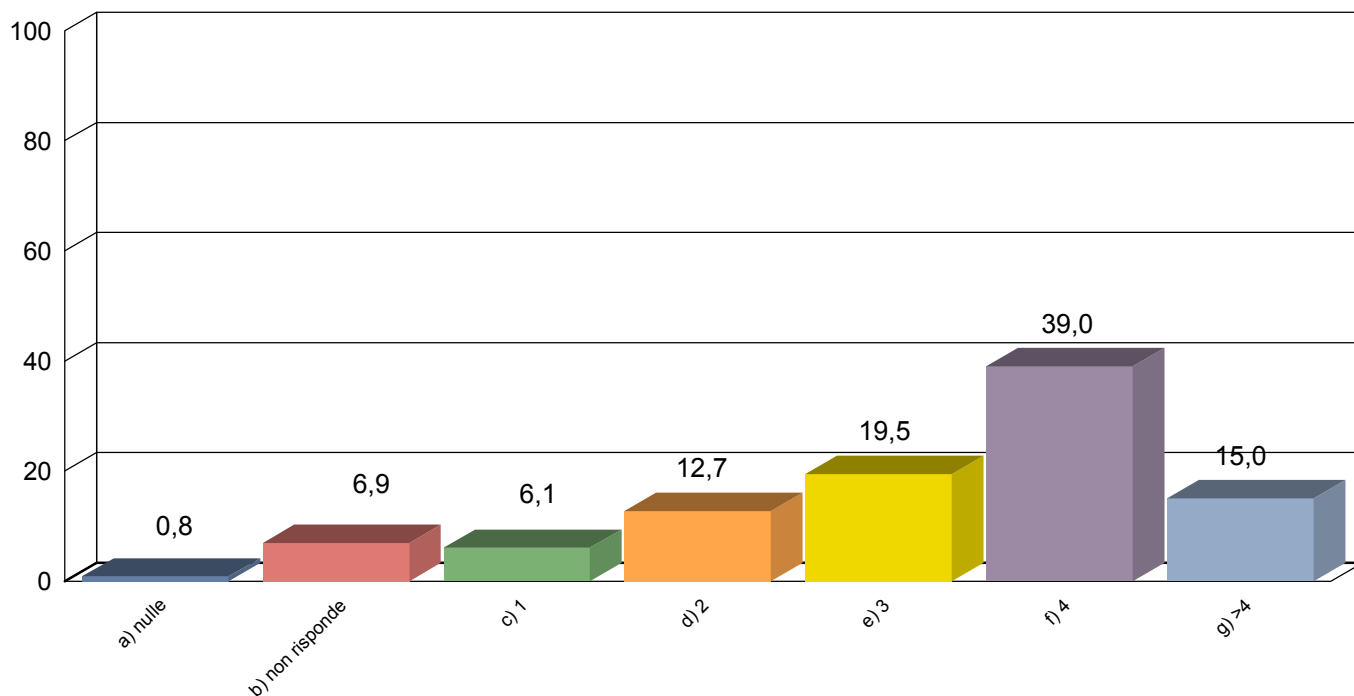




## Nazionalità

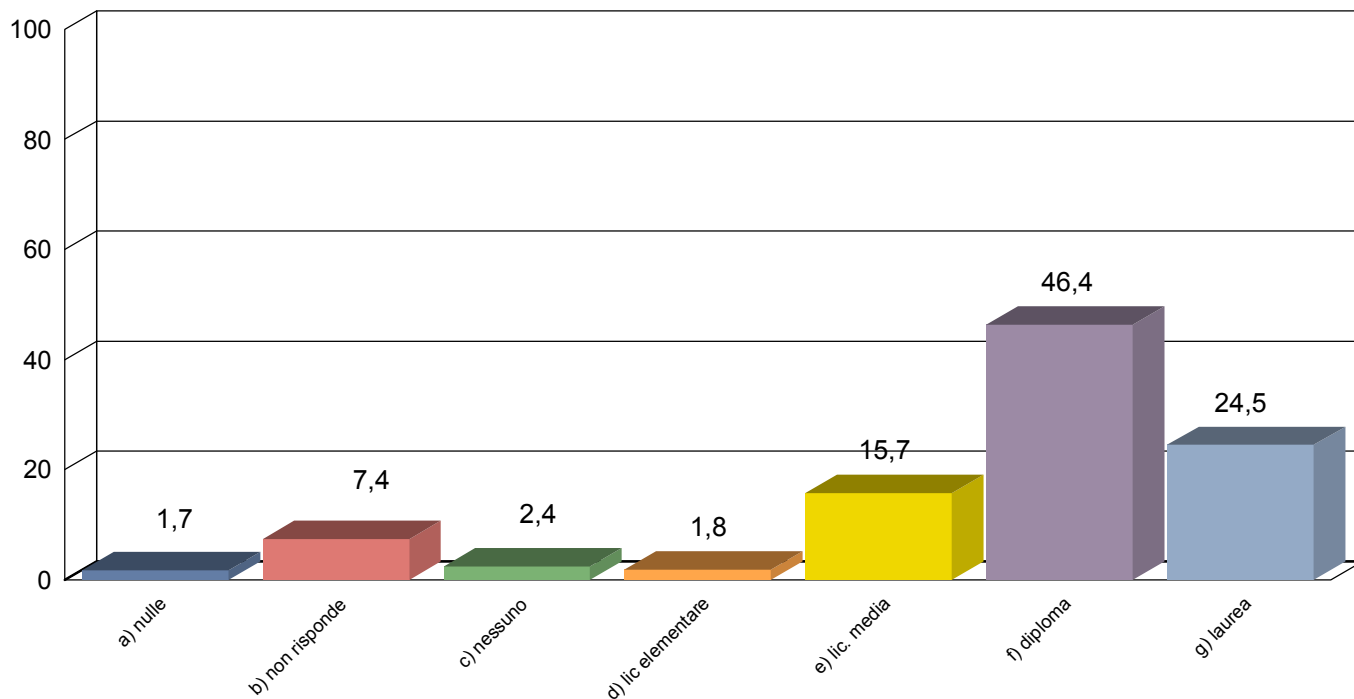


## Nucleo familiare

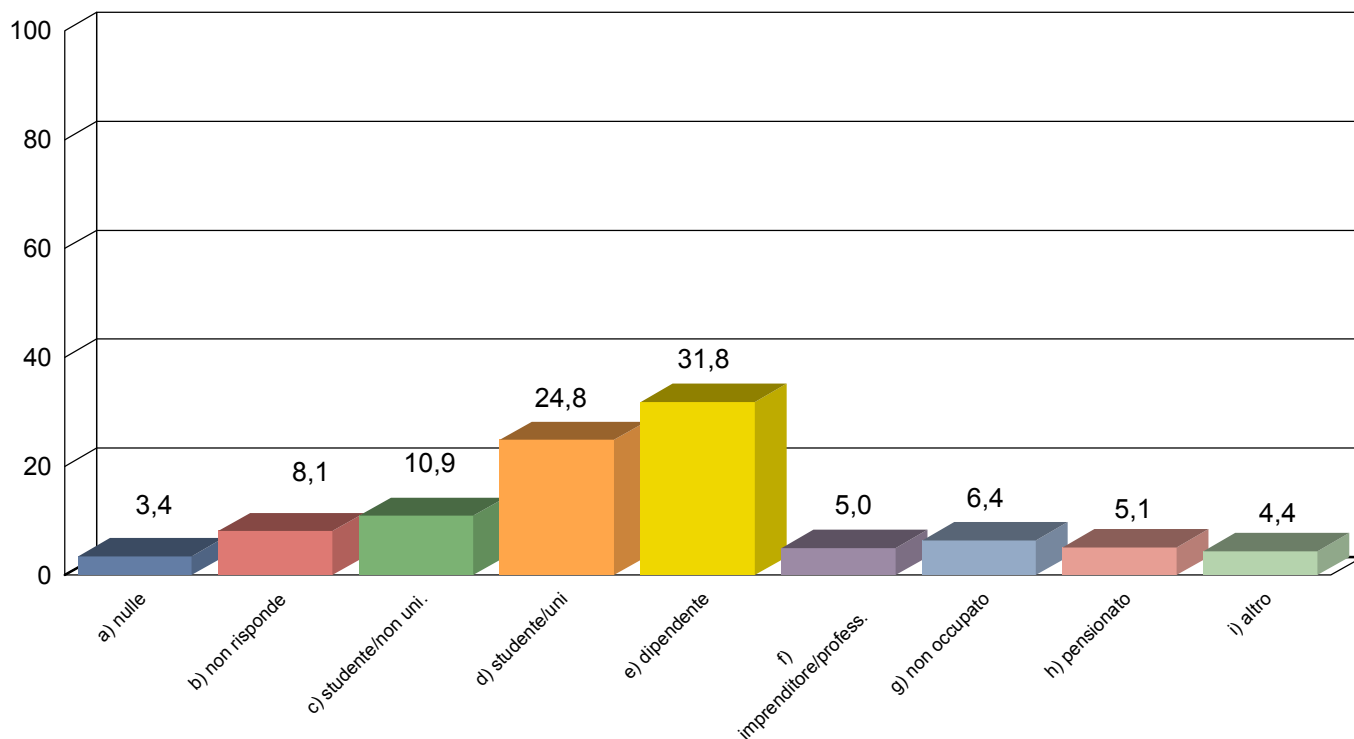




## Titolo di studio



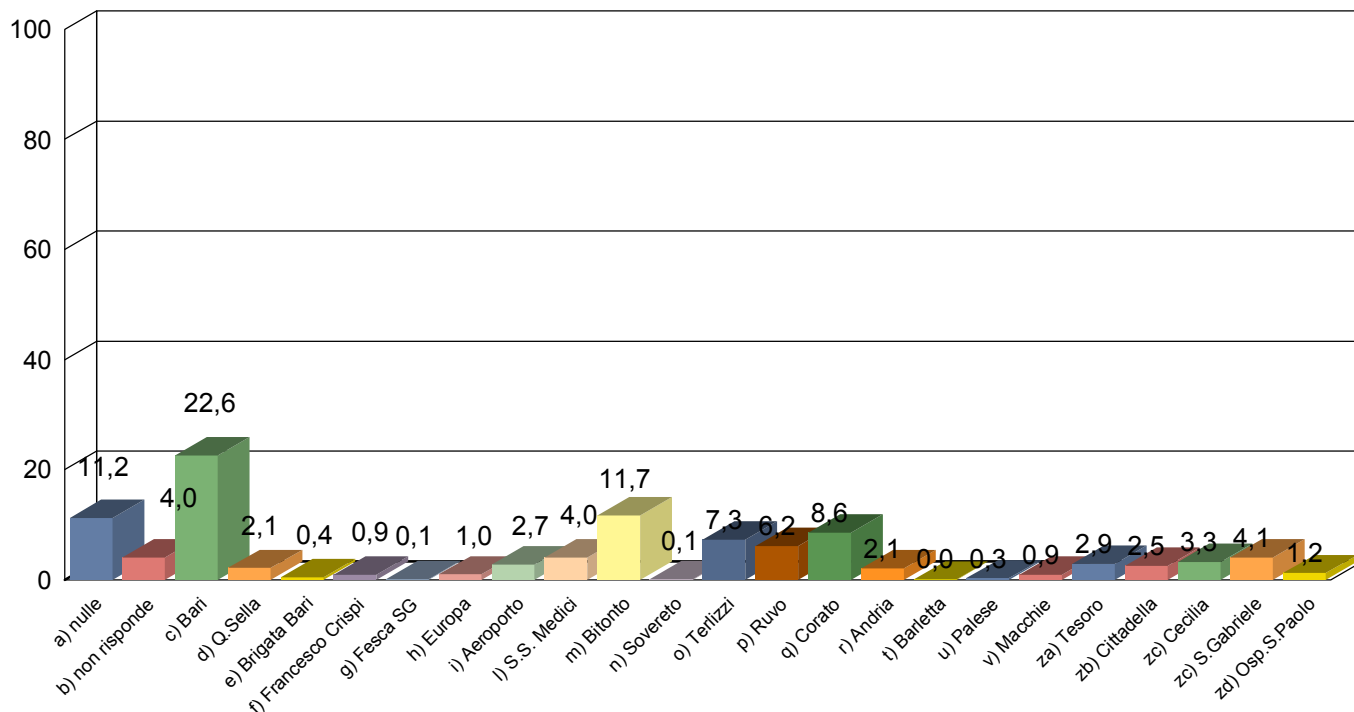
## Occupazione



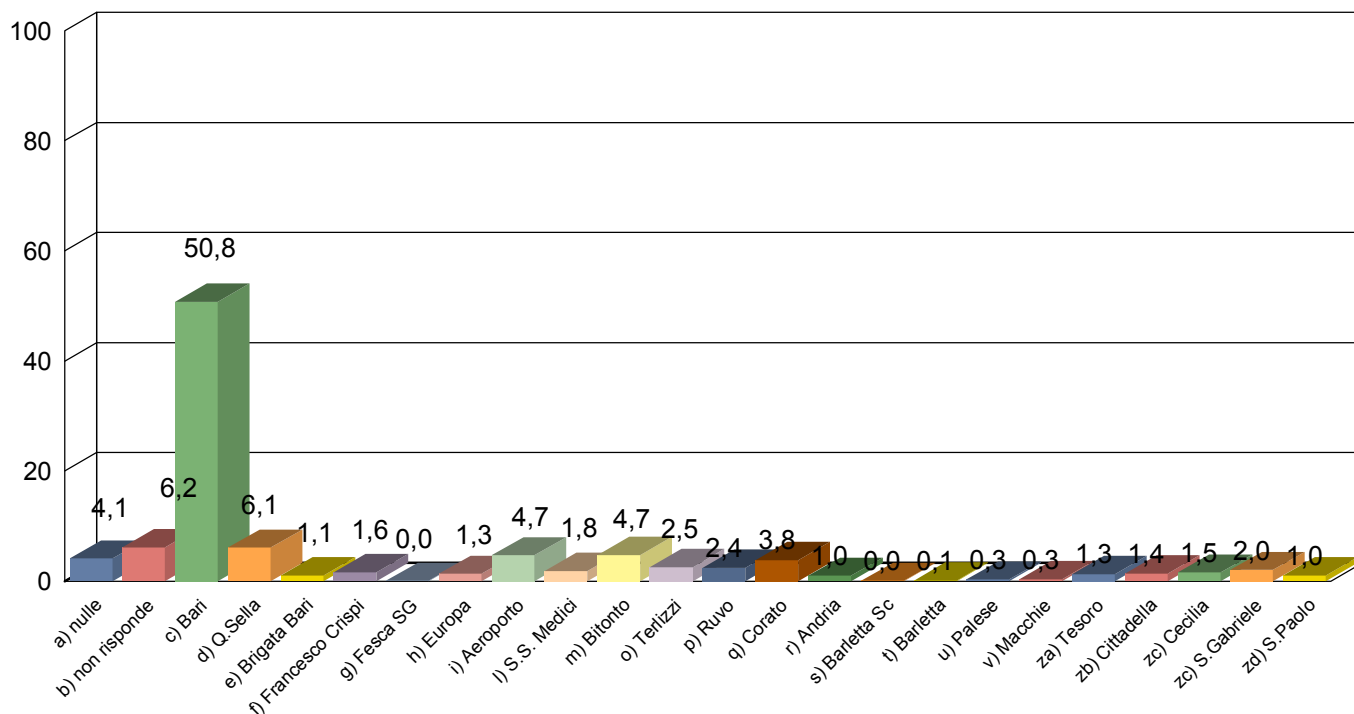


Linea: **FERROVIA**      **DICEMBRE 2021**

## Città di partenza di questo viaggio



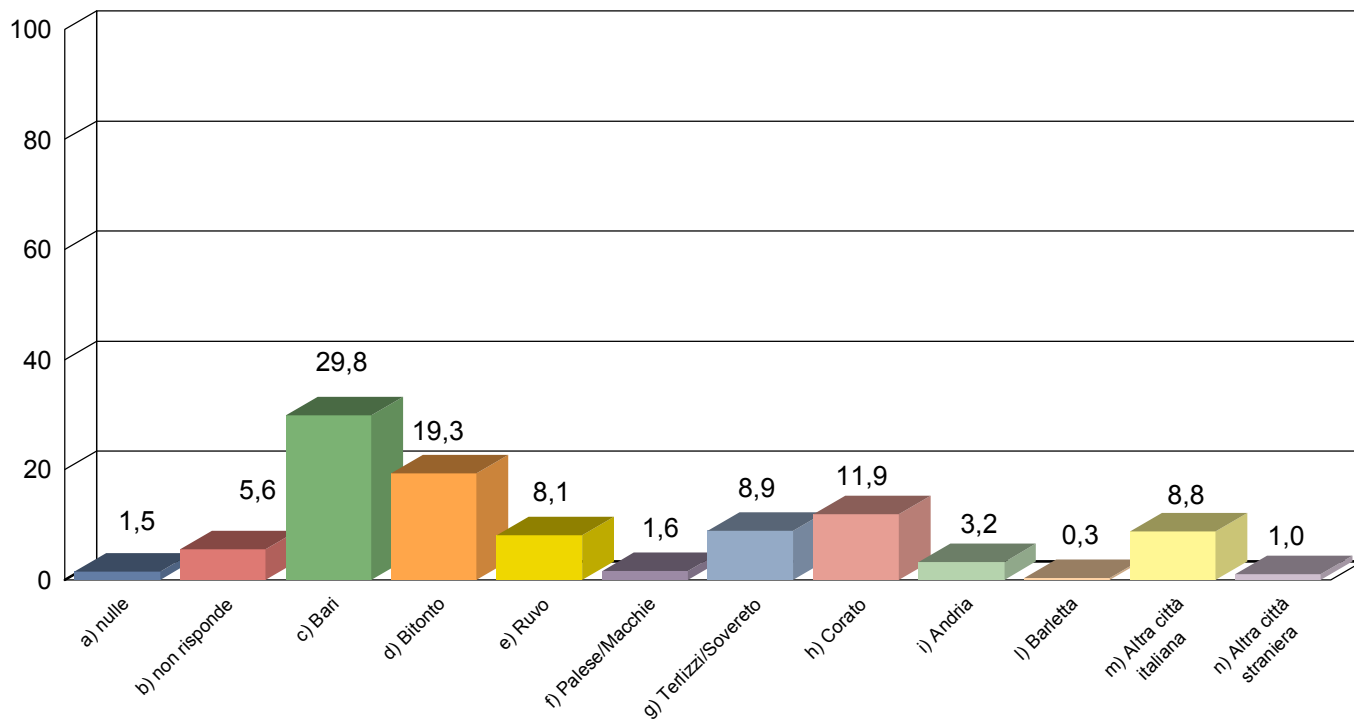
## Città di arrivo di questo viaggio



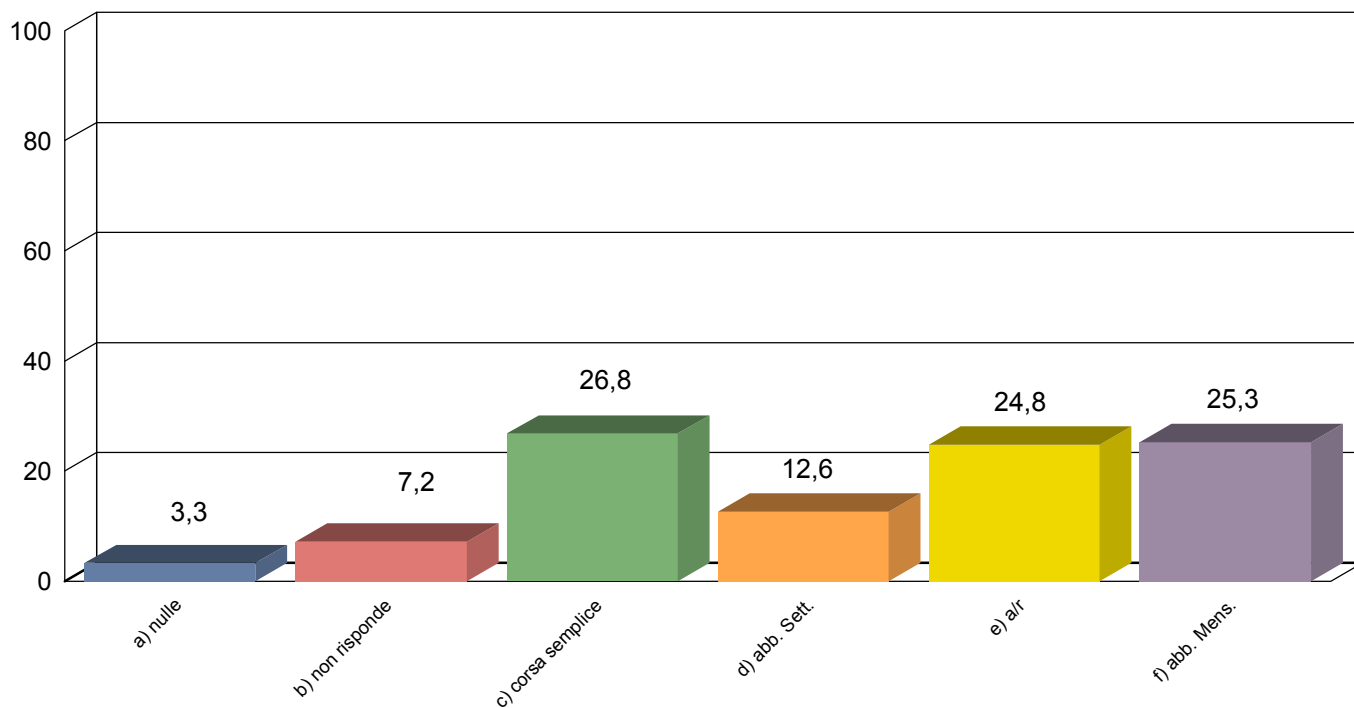


Linea: **FERROVIA**      **DICEMBRE 2021**

## Citta' di residenza

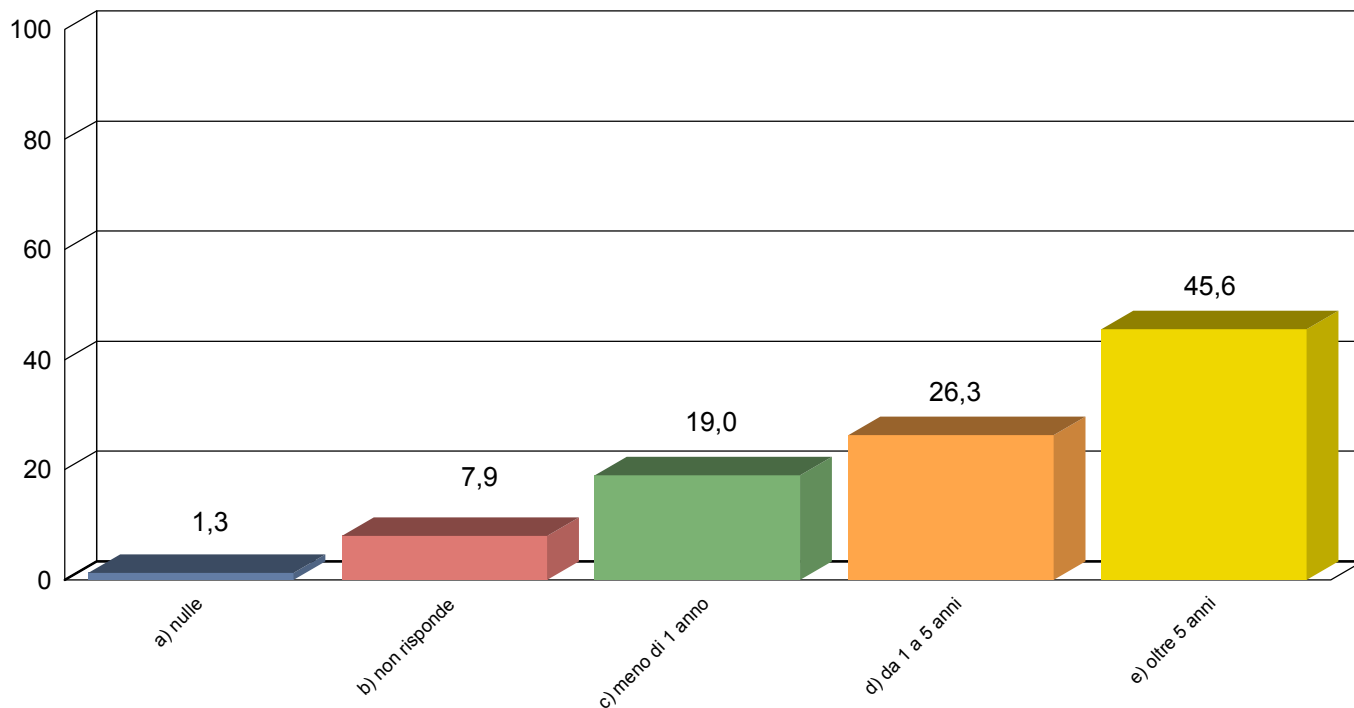


## Tipo di biglietto utilizzato

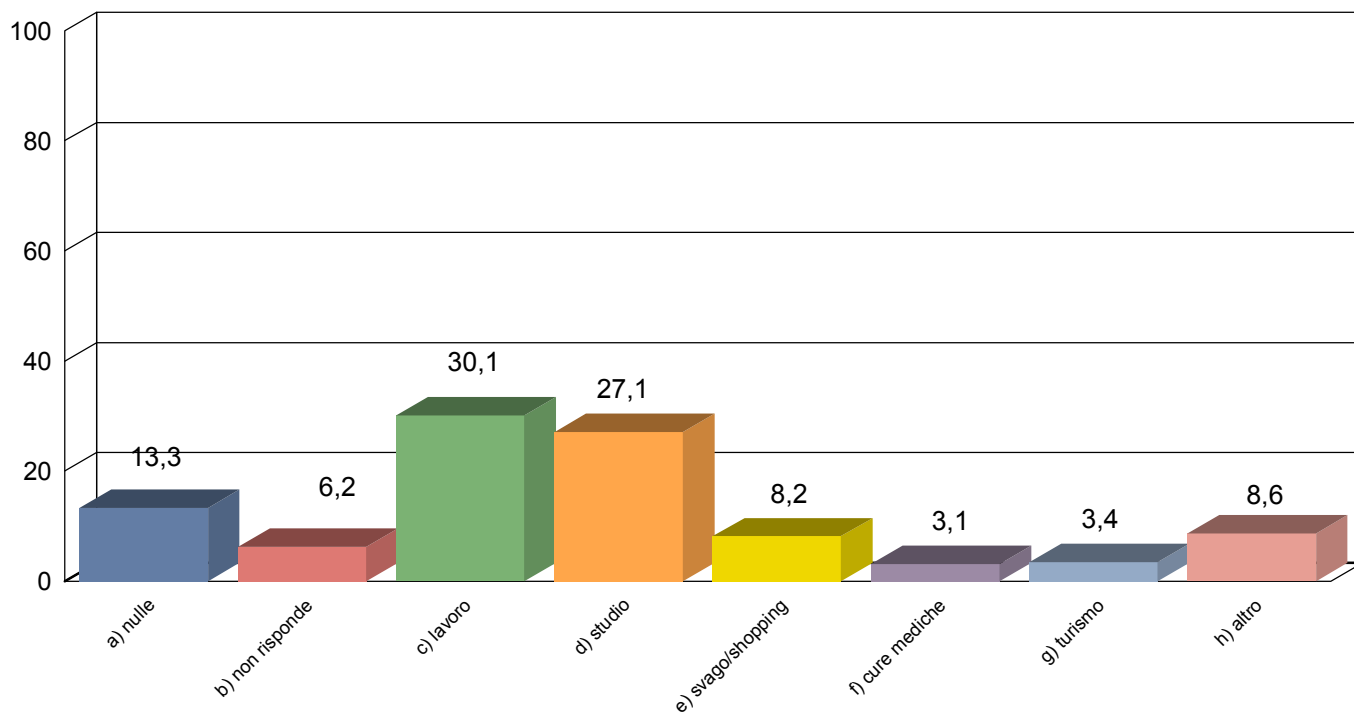




## Da quanto tempo utilizza il treno

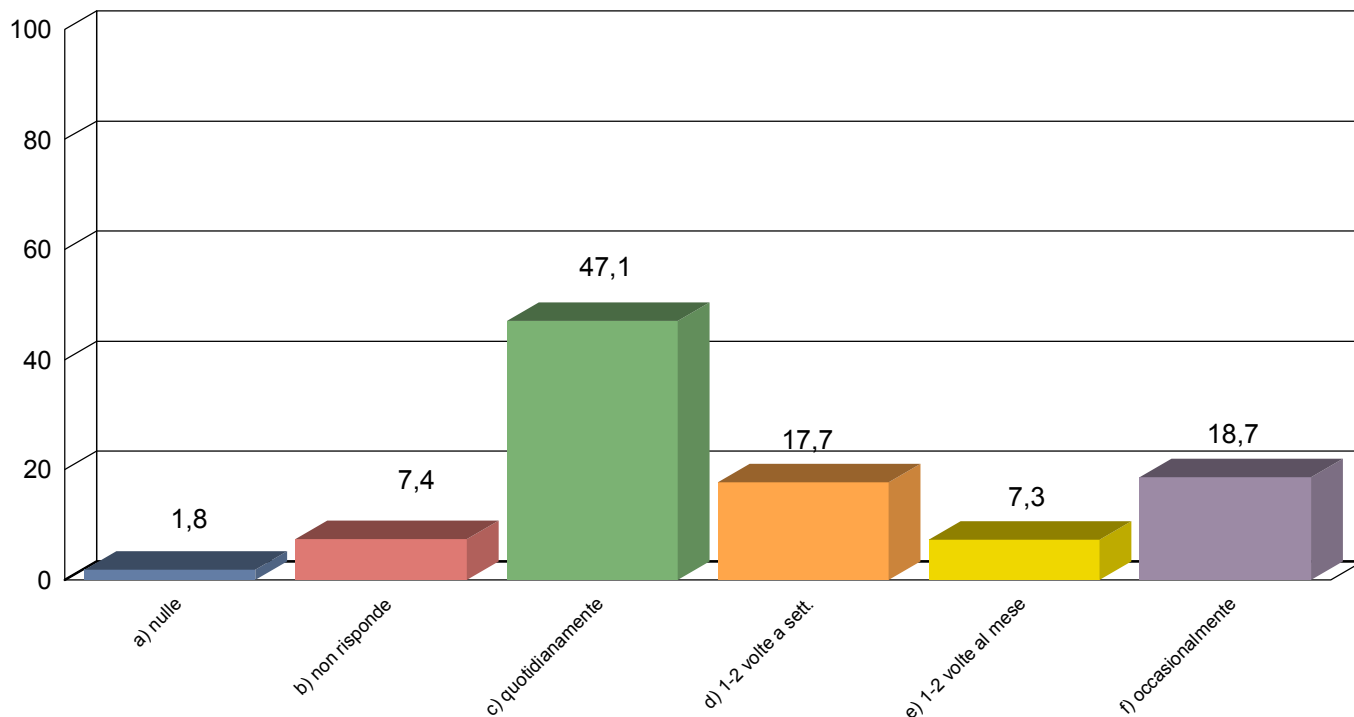


## Scopo del viaggio

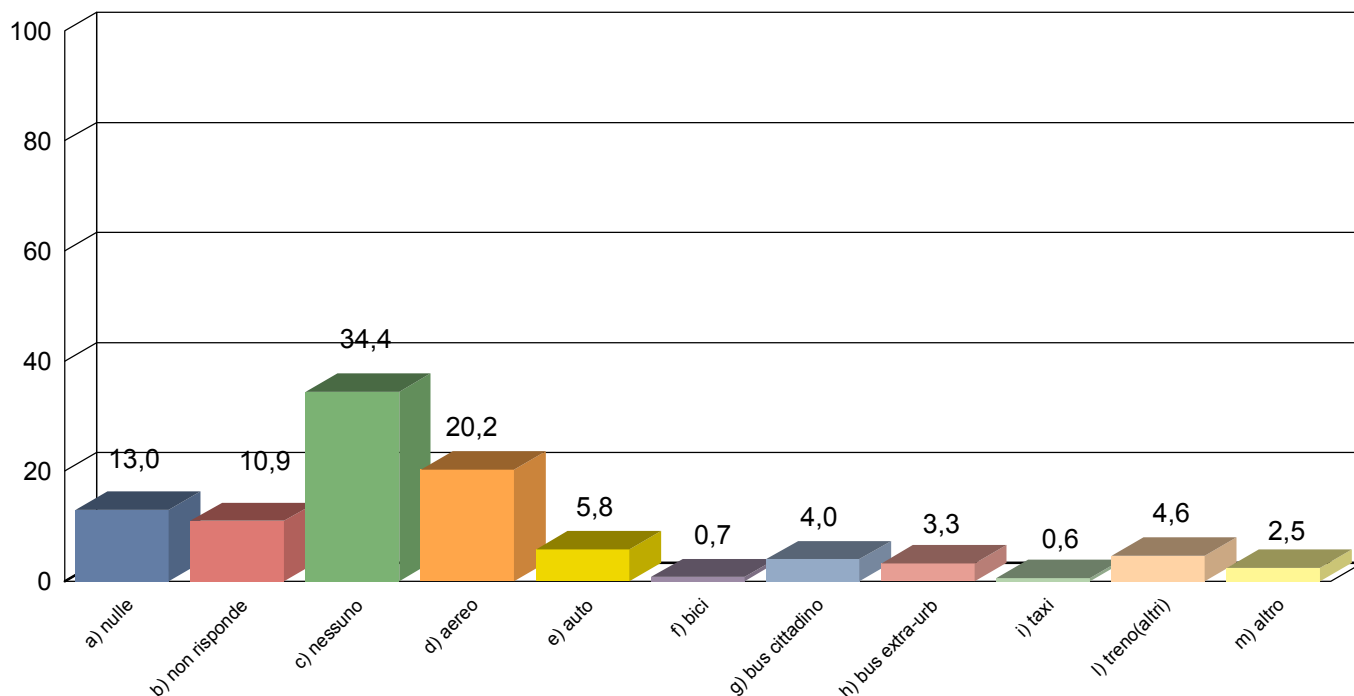




## Frequenza di utilizzo



## Con che mezzi prosegue questo viaggio

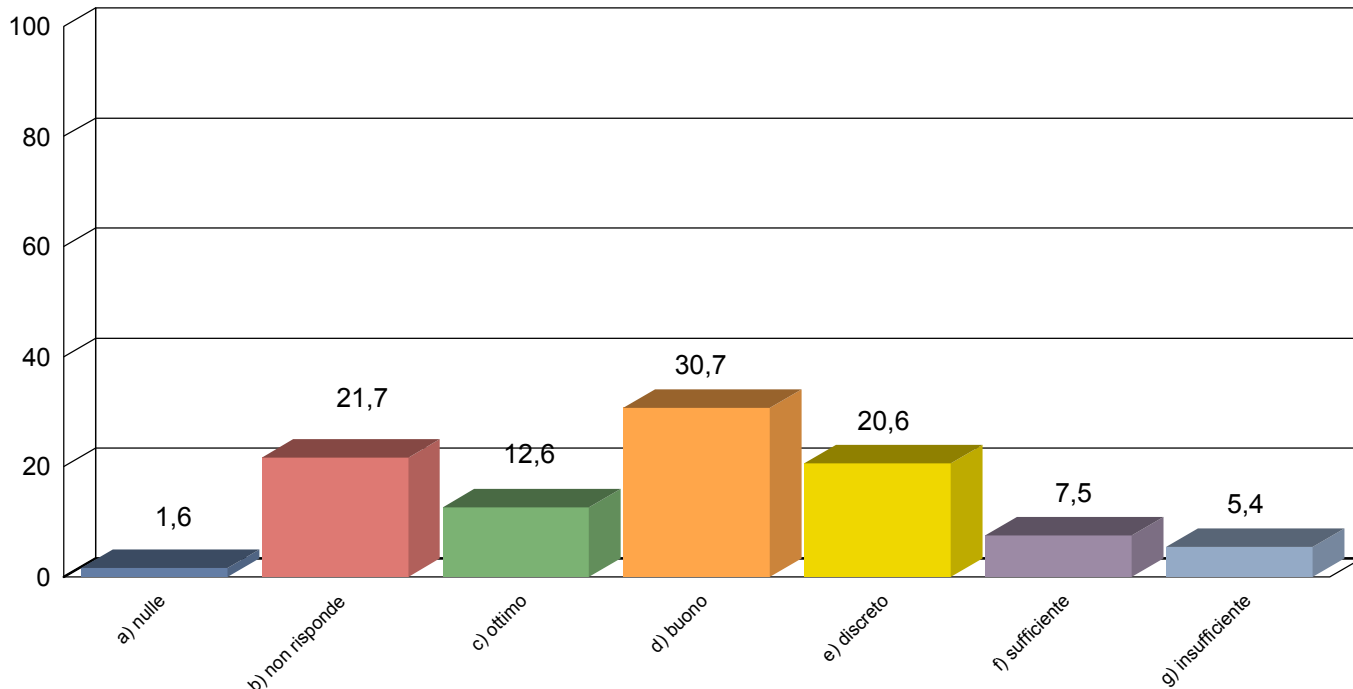






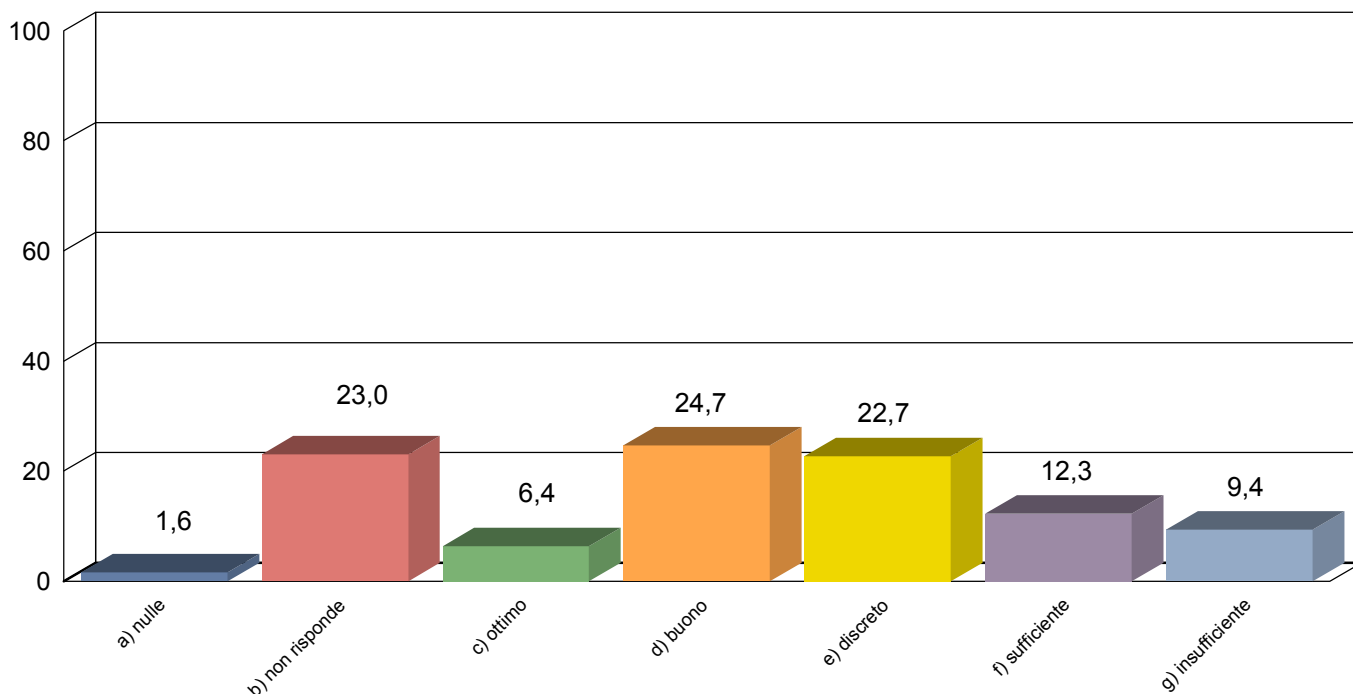
## Puntualità delle corse

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 63,9%



## Frequenza delle corse

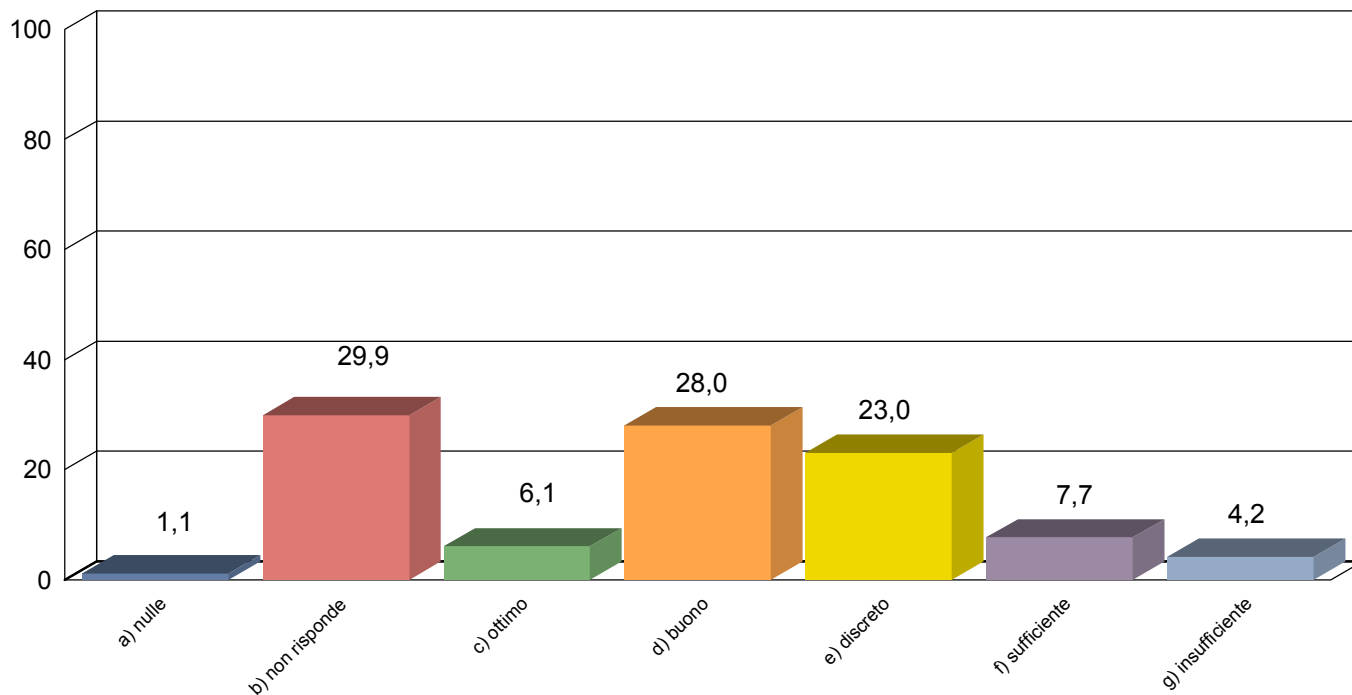
In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 53,8%





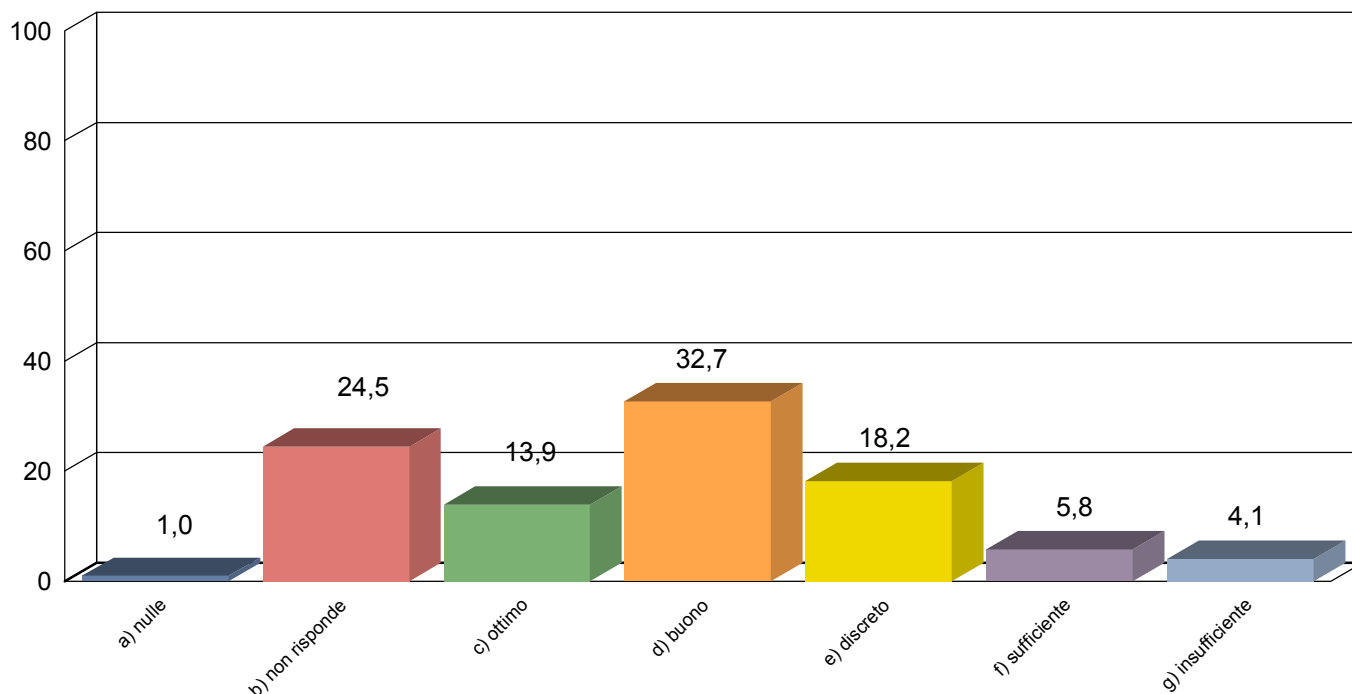
## Adeguatezza coincidenze

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 57,1%



## Informazioni nelle stazioni

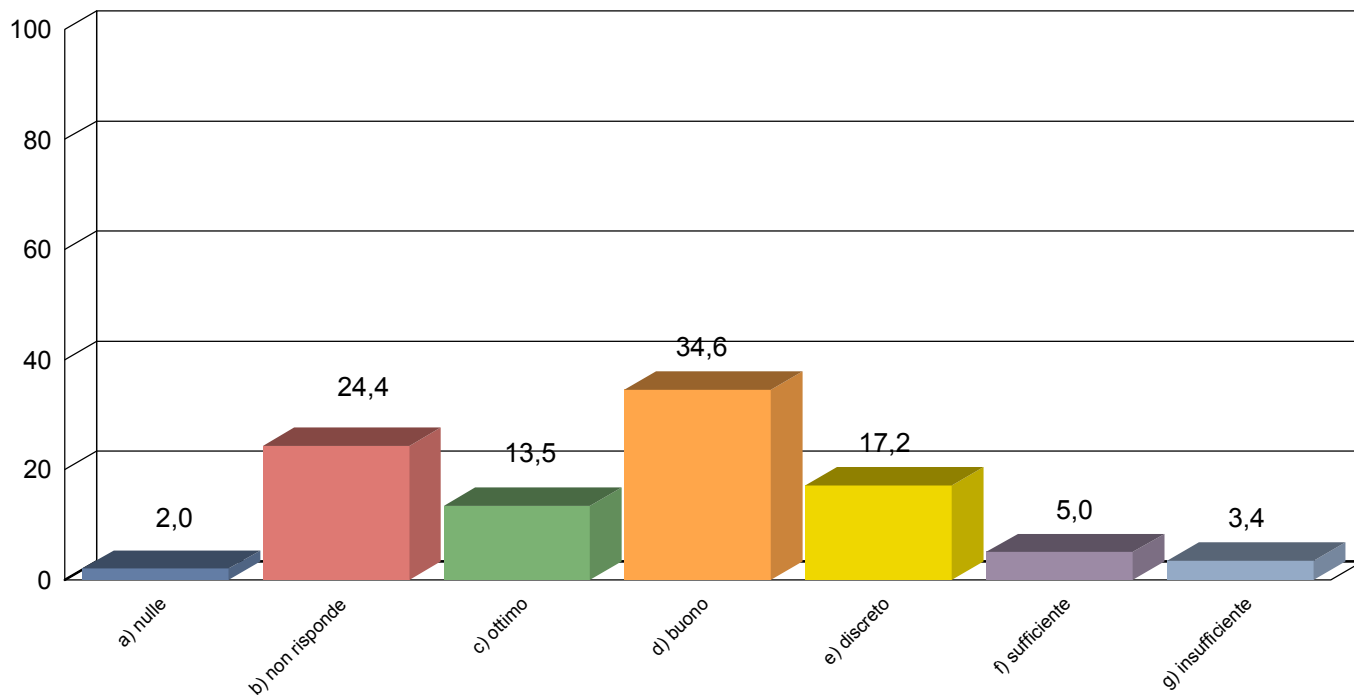
In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 64,8%





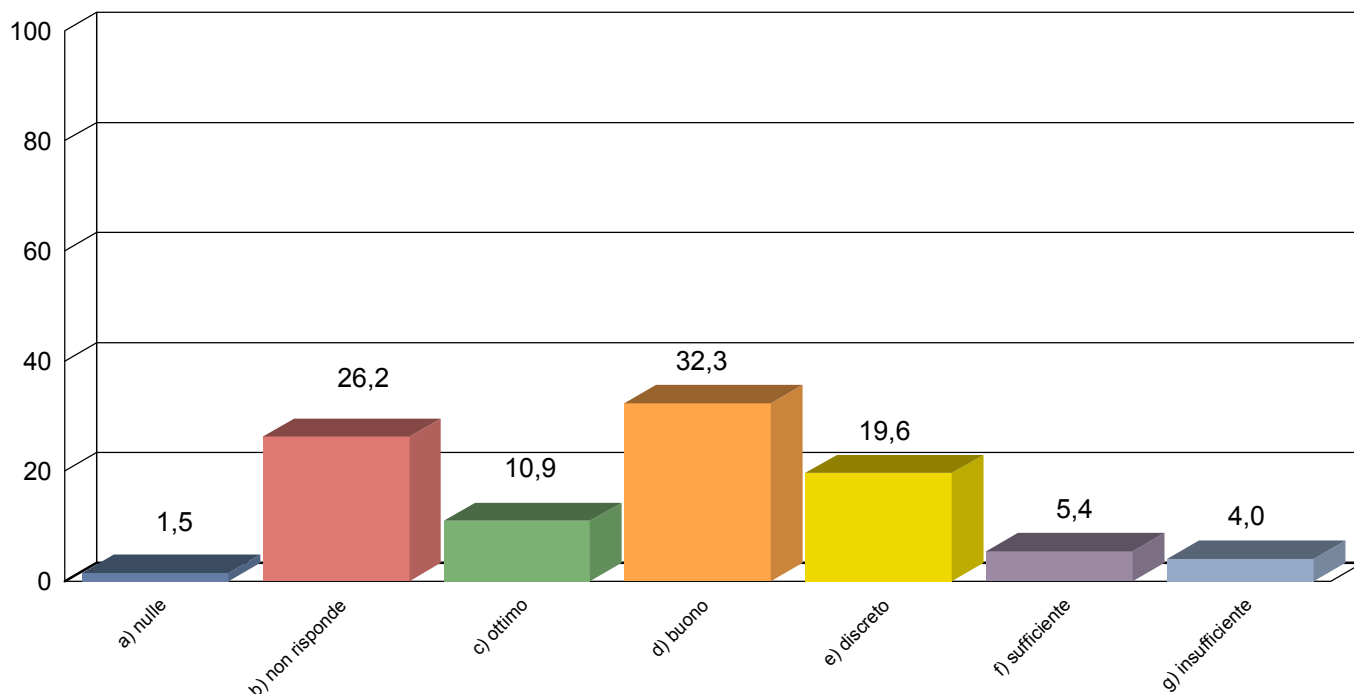
## Informazioni a bordo

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 65,3%



## Informazioni via web (sito, carta ecc)

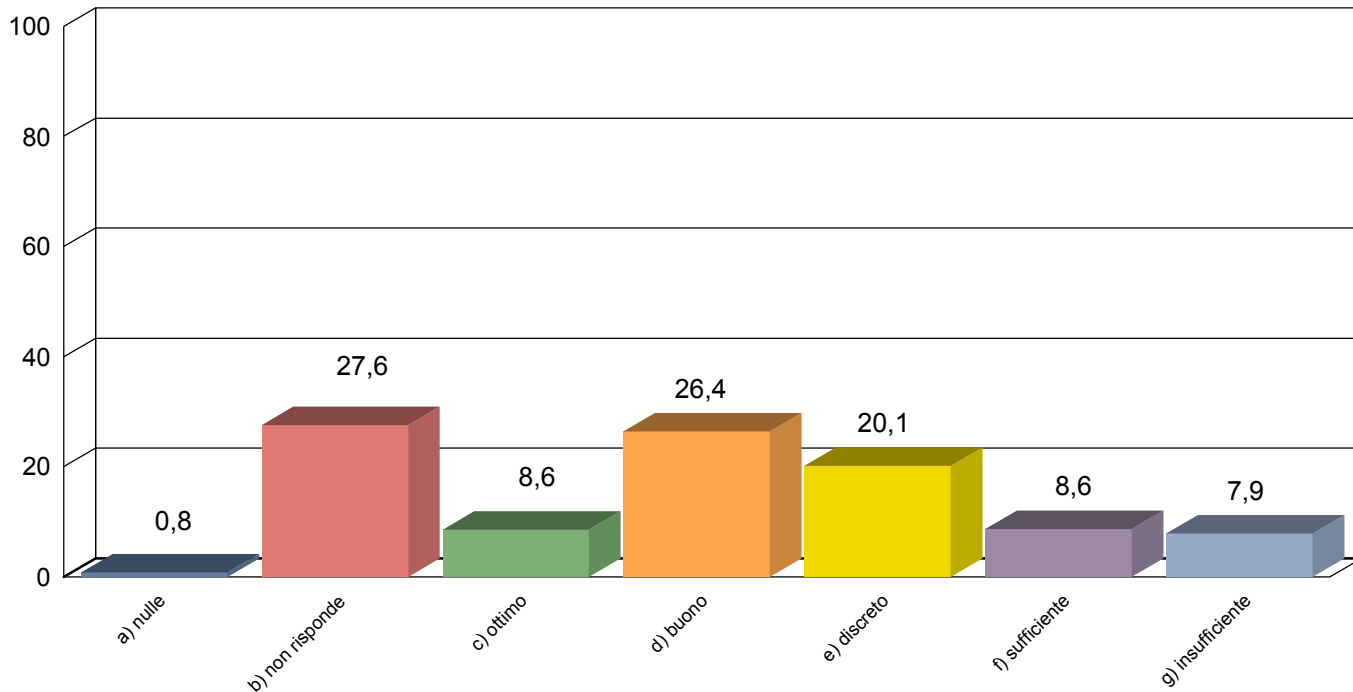
In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 62,8%





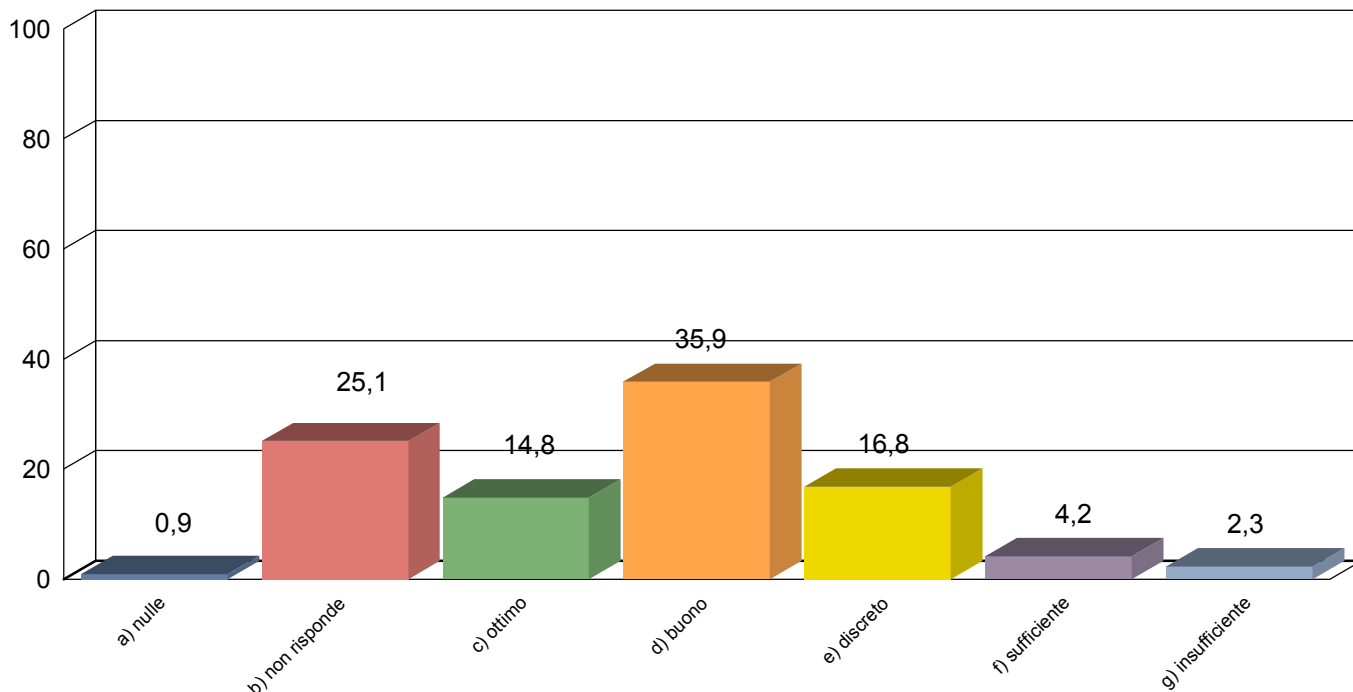
## Rapidita' nel fornire informazioni in caso di disservizio

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 55,1%



## Reperibilità orari e tariffe

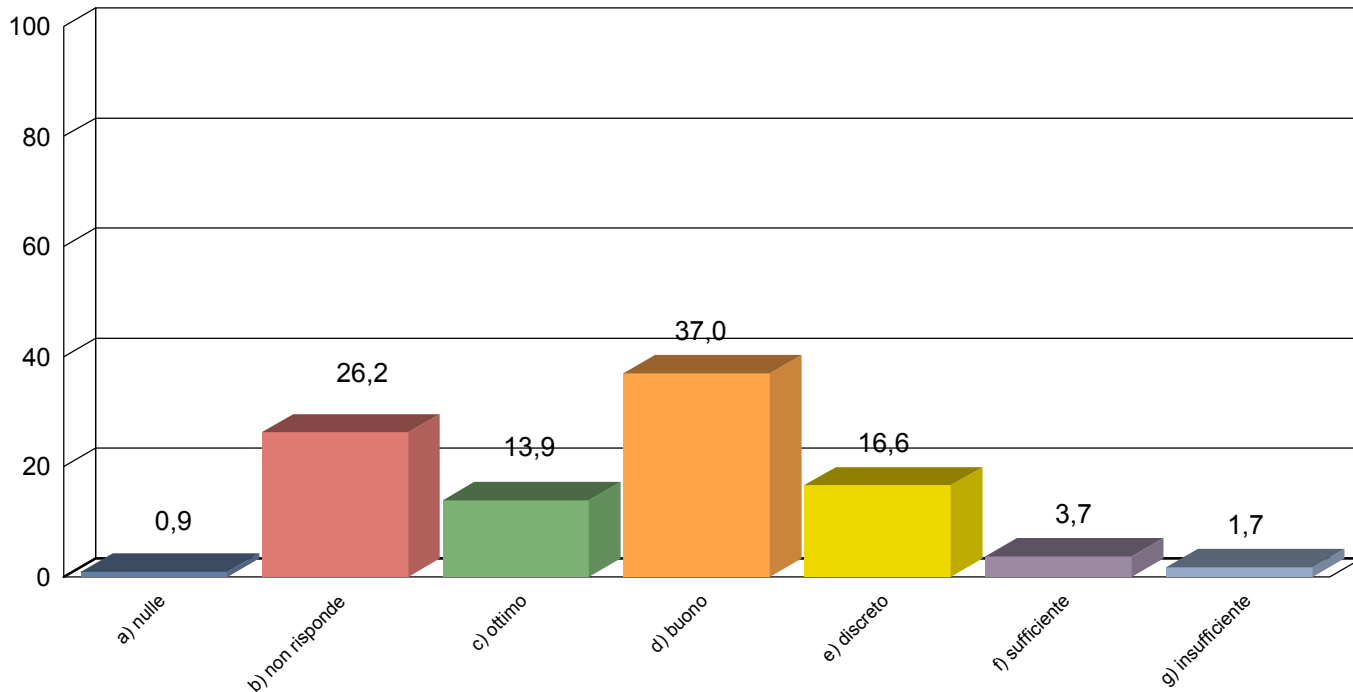
In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 67,5%





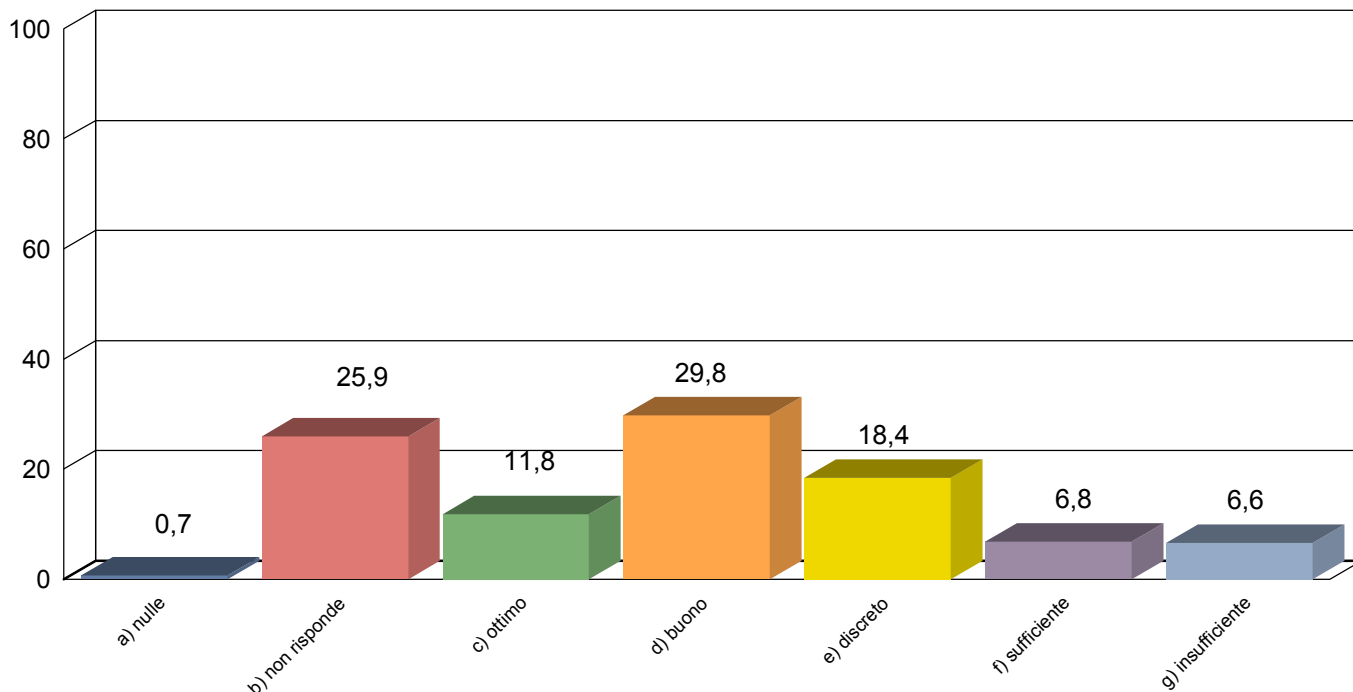
## Reperibilità titoli di viaggio

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 67,5%



## Funzionamento oblitteratrici

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 60,0%

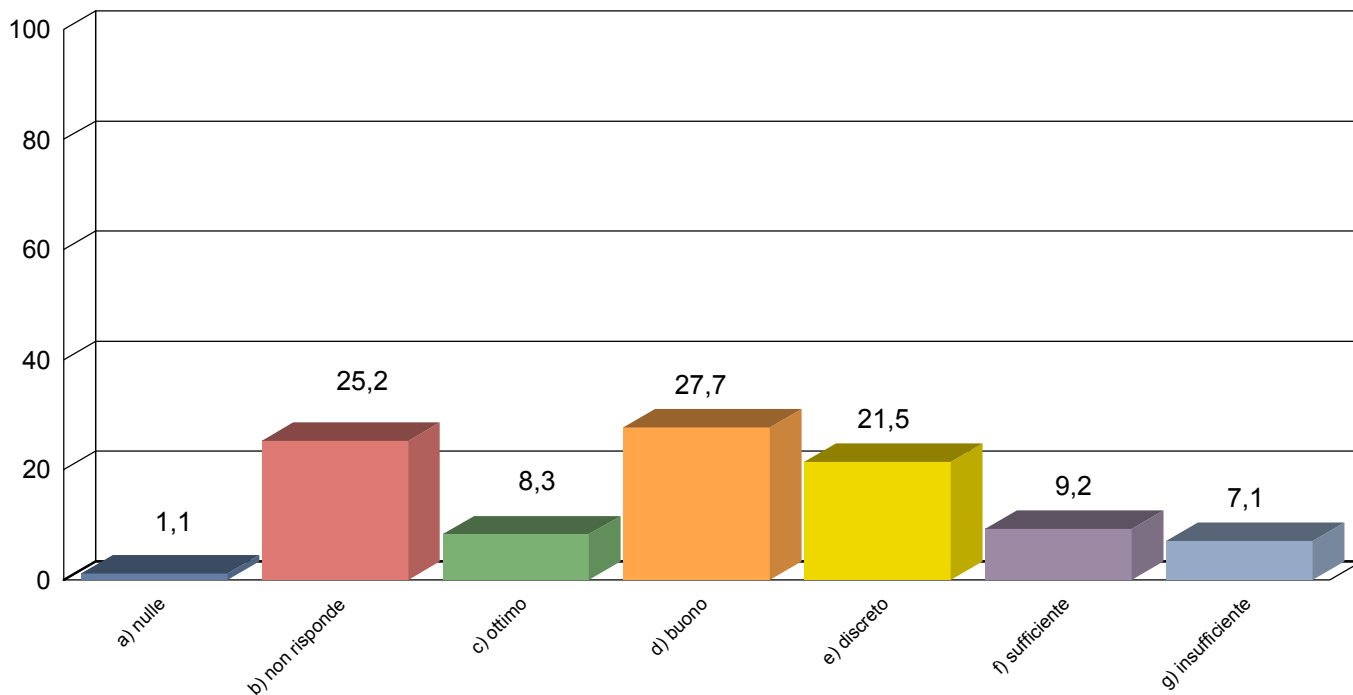




Linea: **FERROVIA**      **DICEMBRE 2021**

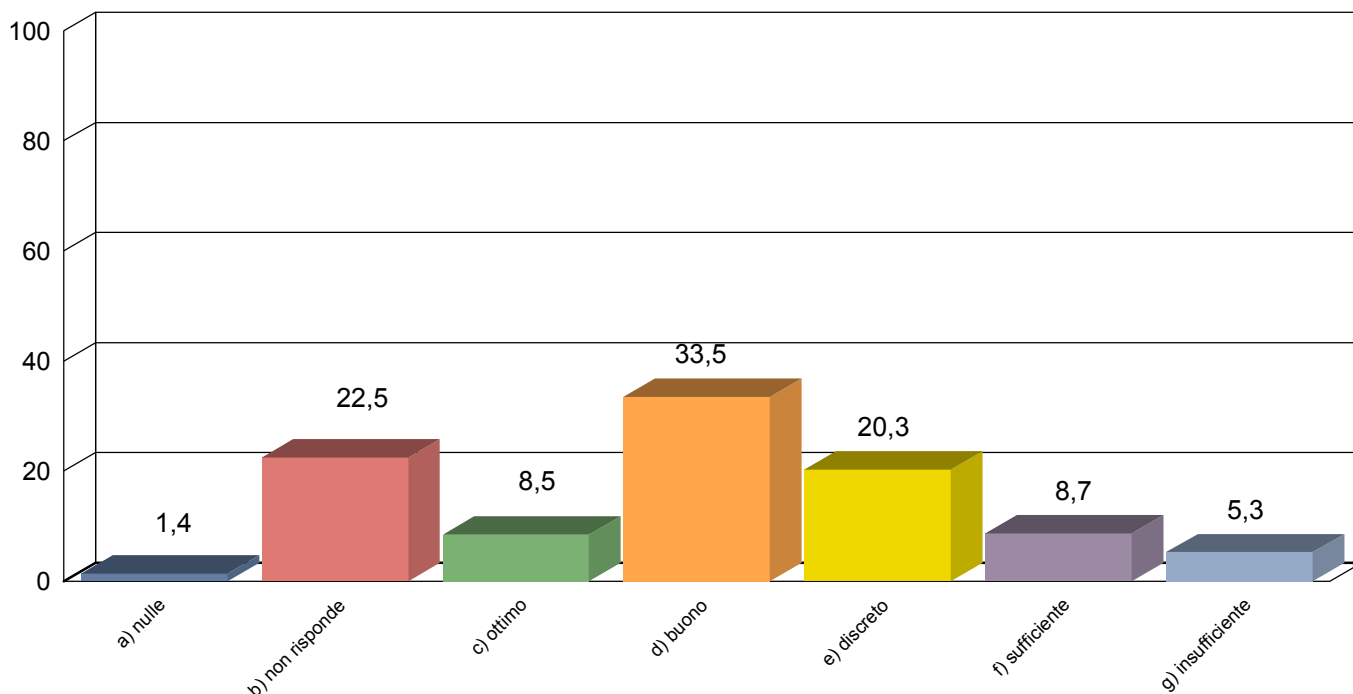
## Funzionamento e pulizia bagni di stazione

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 57,5%



## Pulizia del mezzo di trasporto

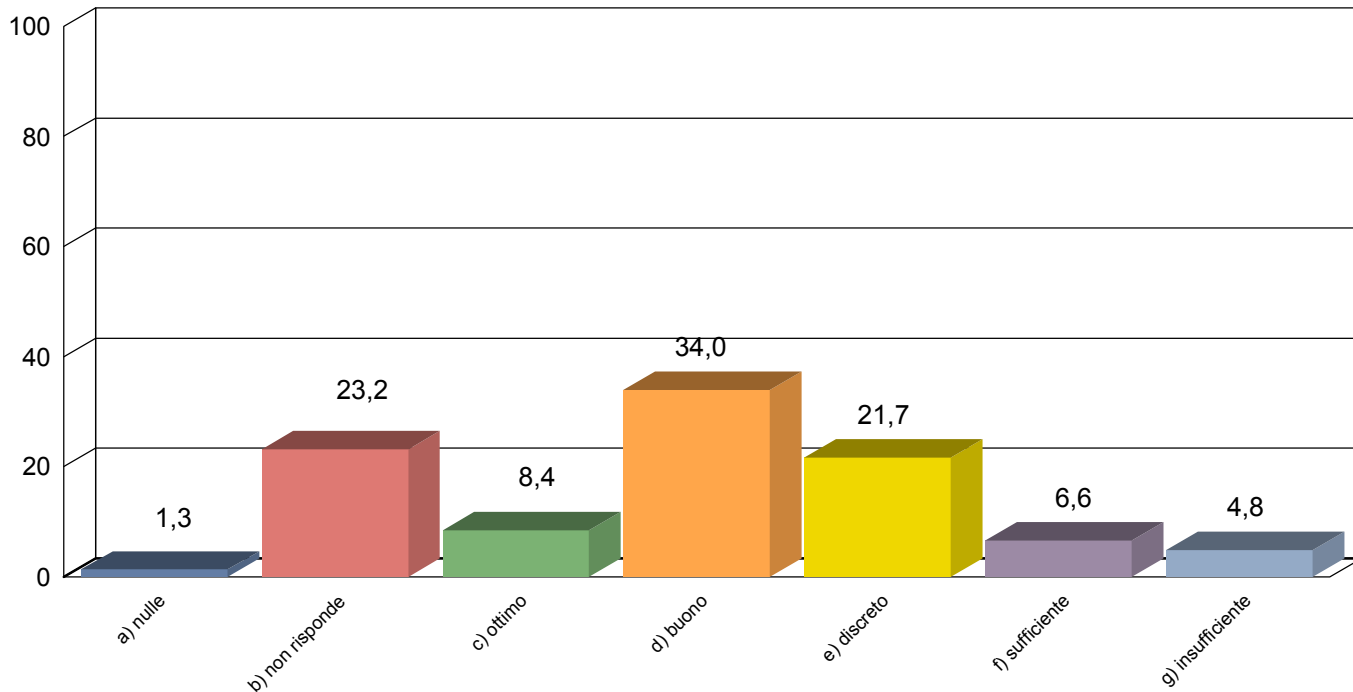
In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 62,3%





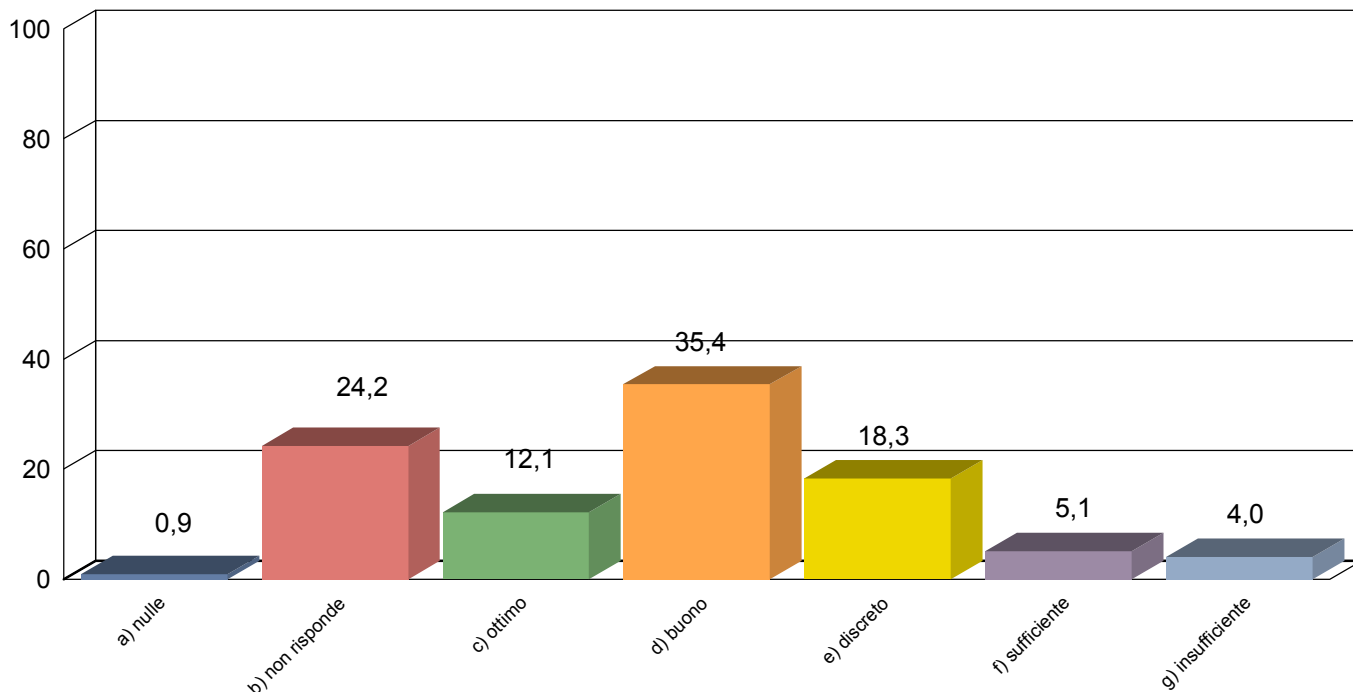
## Pulizia stazioni

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 64,1%



## Efficienza climatizzazione estate / inverno

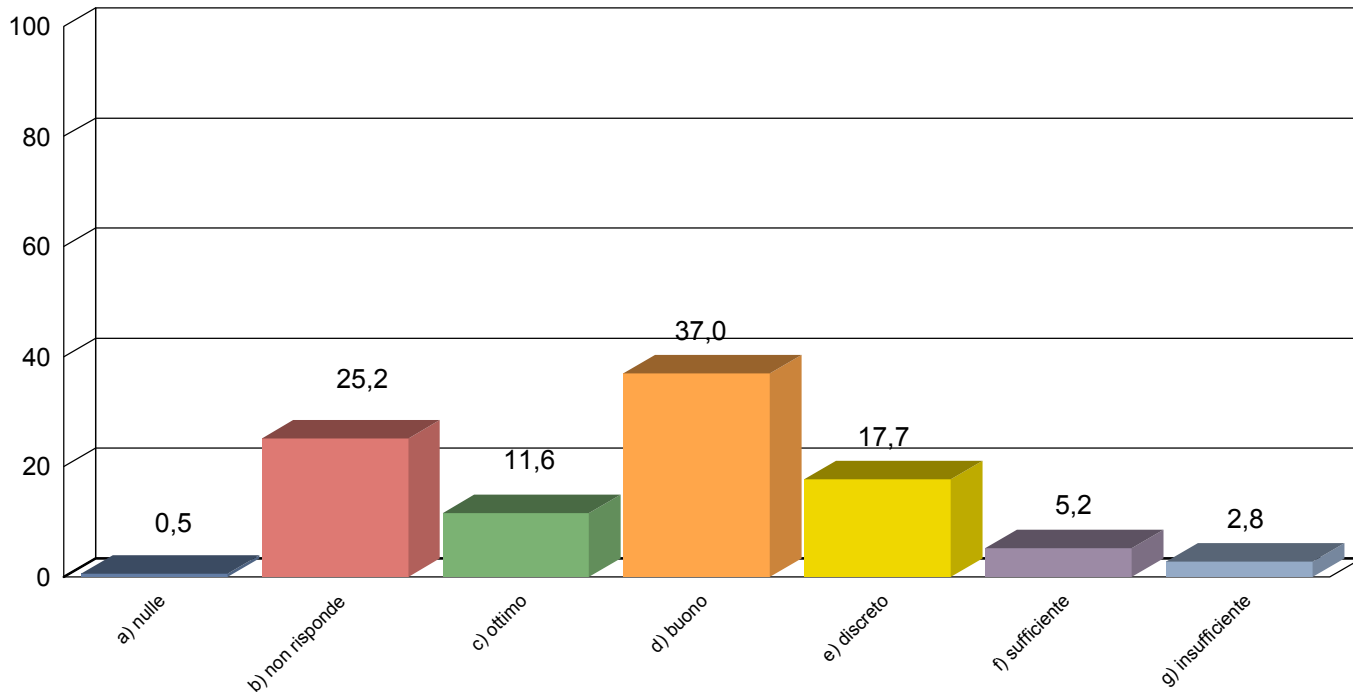
In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 65,8%





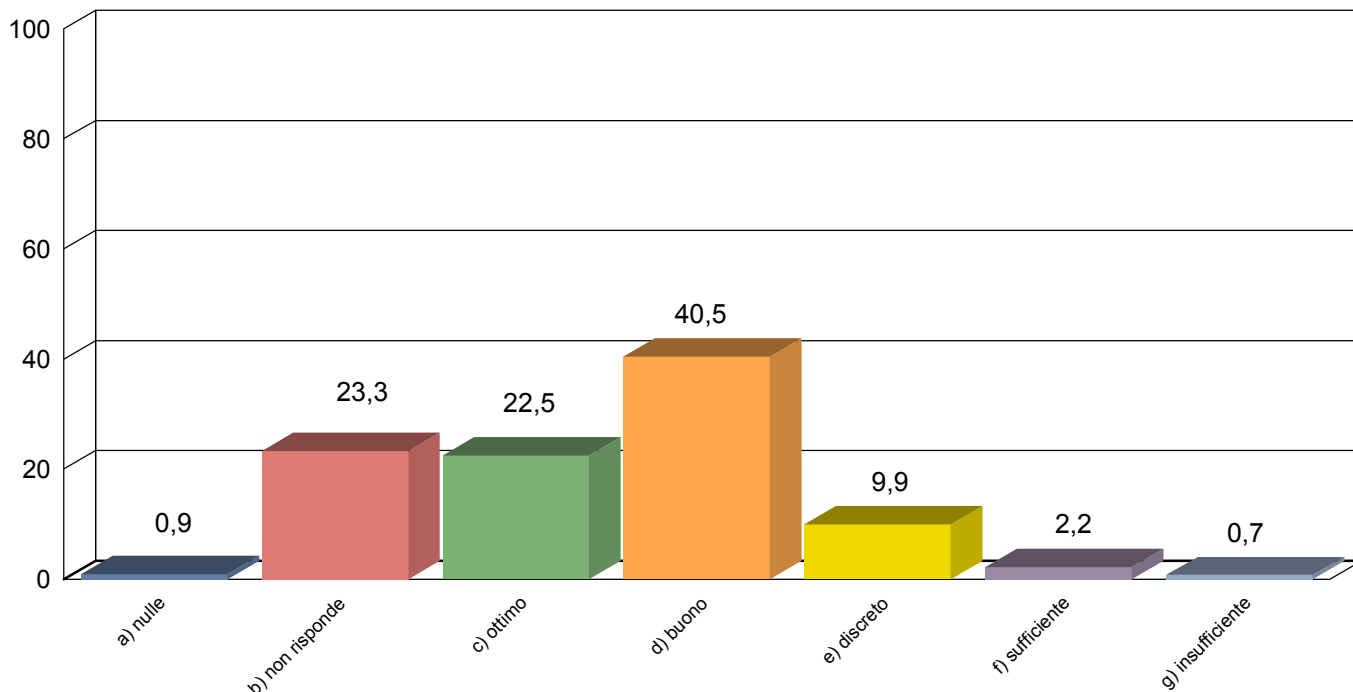
## Sicurezza sul mezzo di persone e cose

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 66,3%



## Cortesia / Disponibilità del personale

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 72,9%

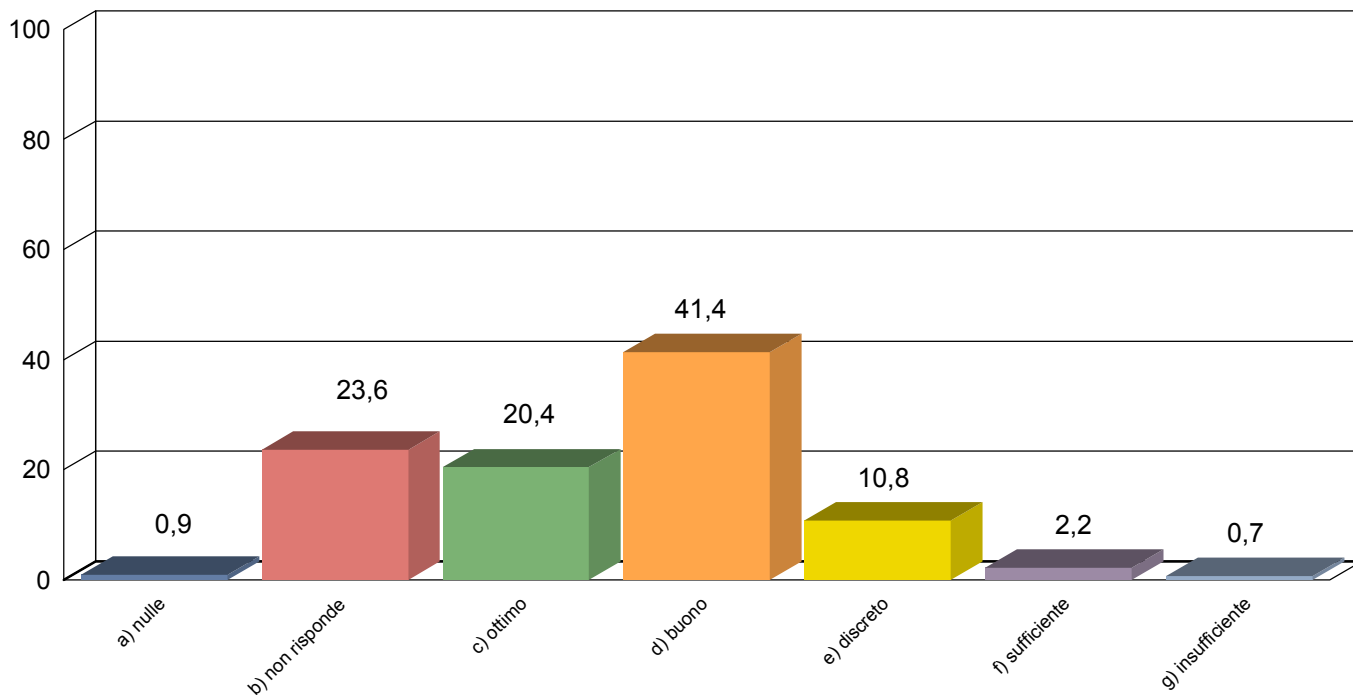






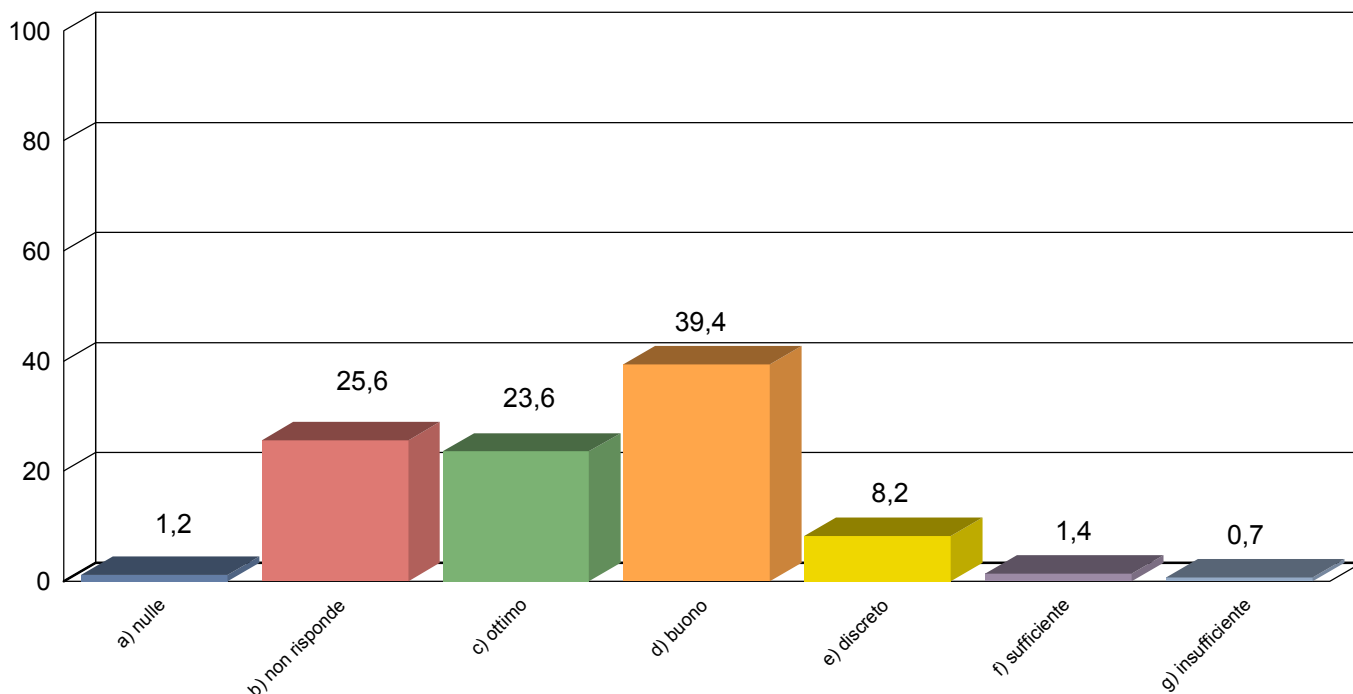
## Competenza del personale

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 72,6%



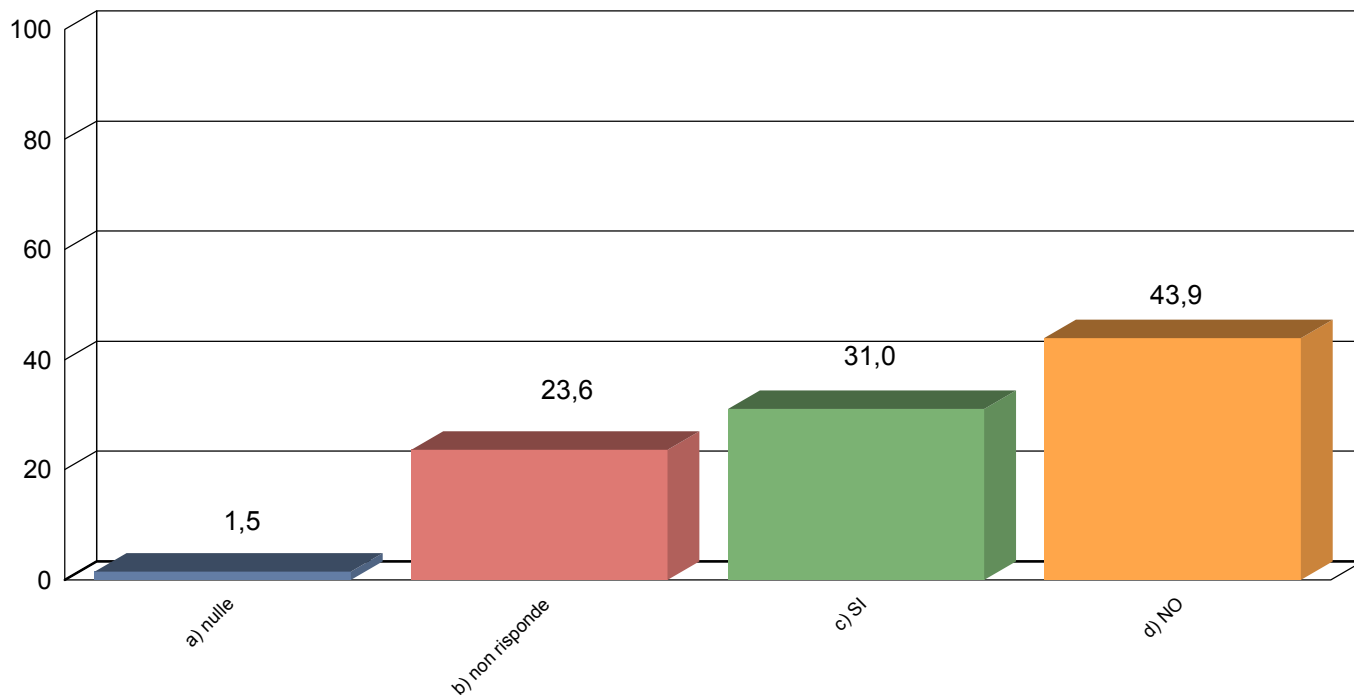
## Riconoscibilità del personale

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 71,2%



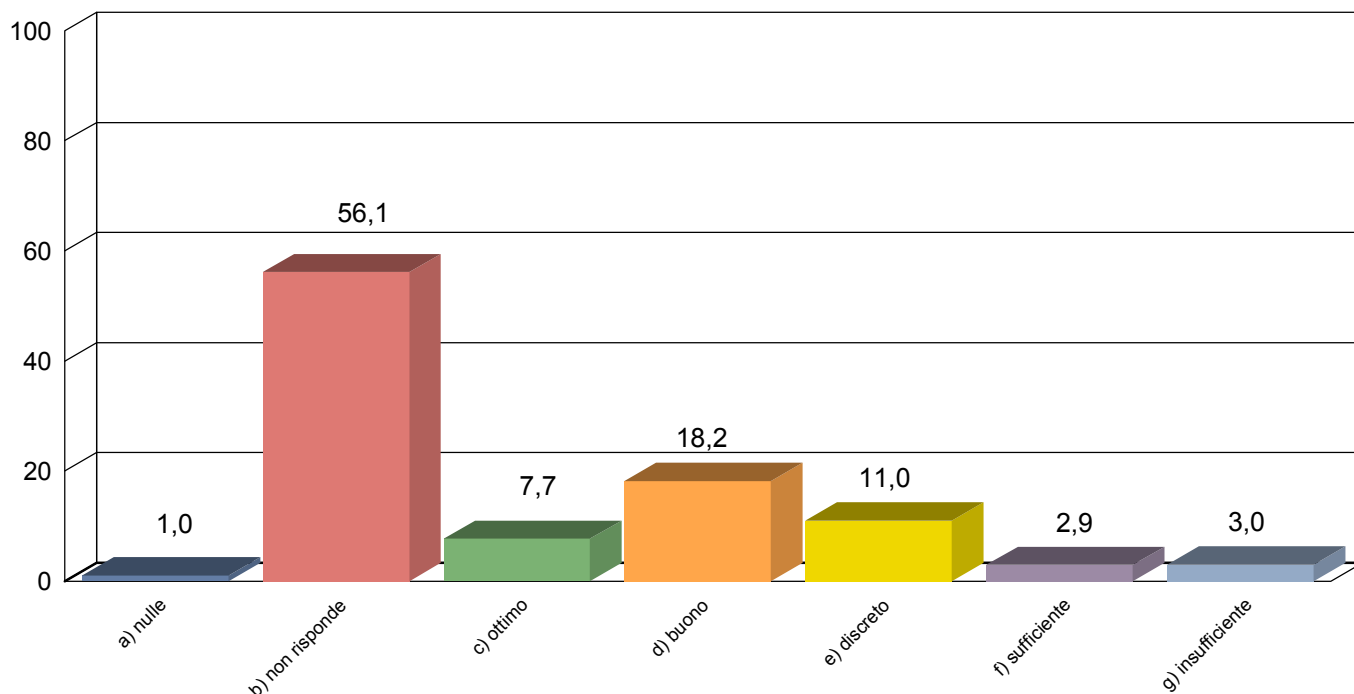


## E' a conoscenza del servizio WIFI



## Come valuta il servizio WIFI

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. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è in questo caso pari al 36,9%



# Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori

Linea: **FERROVIA** **DICEMBRE 2021**

