

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

Risultati Sintetici CS 2022

(1^a wave maggio '22 e 2^a wave novembre '22)

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: 4156 viaggiatori fruitori** del servizio della linea *Ferrovia* di Ferrotramviaria, di cui **2008 viaggiatori** intervistati a maggio 2022 (*1^a wave*) e **2148 viaggiatori** intervistati a novembre 2022 (*2^a 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»).

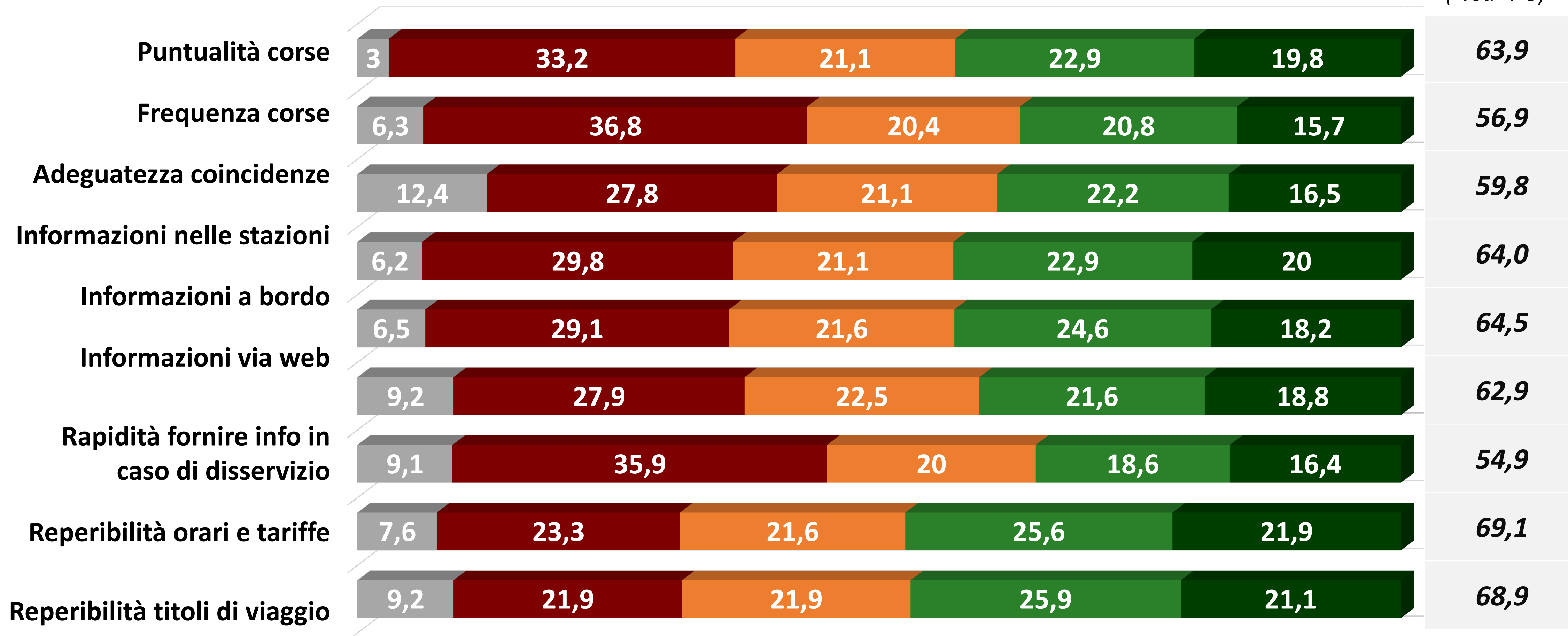
Una volta calcolata questa media è stata poi calcolata la percentuale dei voti “7-9”. Quest’ultimo valore percentuale (voti “7-9”) può pertanto non coincidere con la media delle percentuali delle singole componenti, perché pur se presenti valori inferiori a 7 di un indicatore, per gli altri indicatori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

**Totale
CS 2022**
("voti" 7-9)



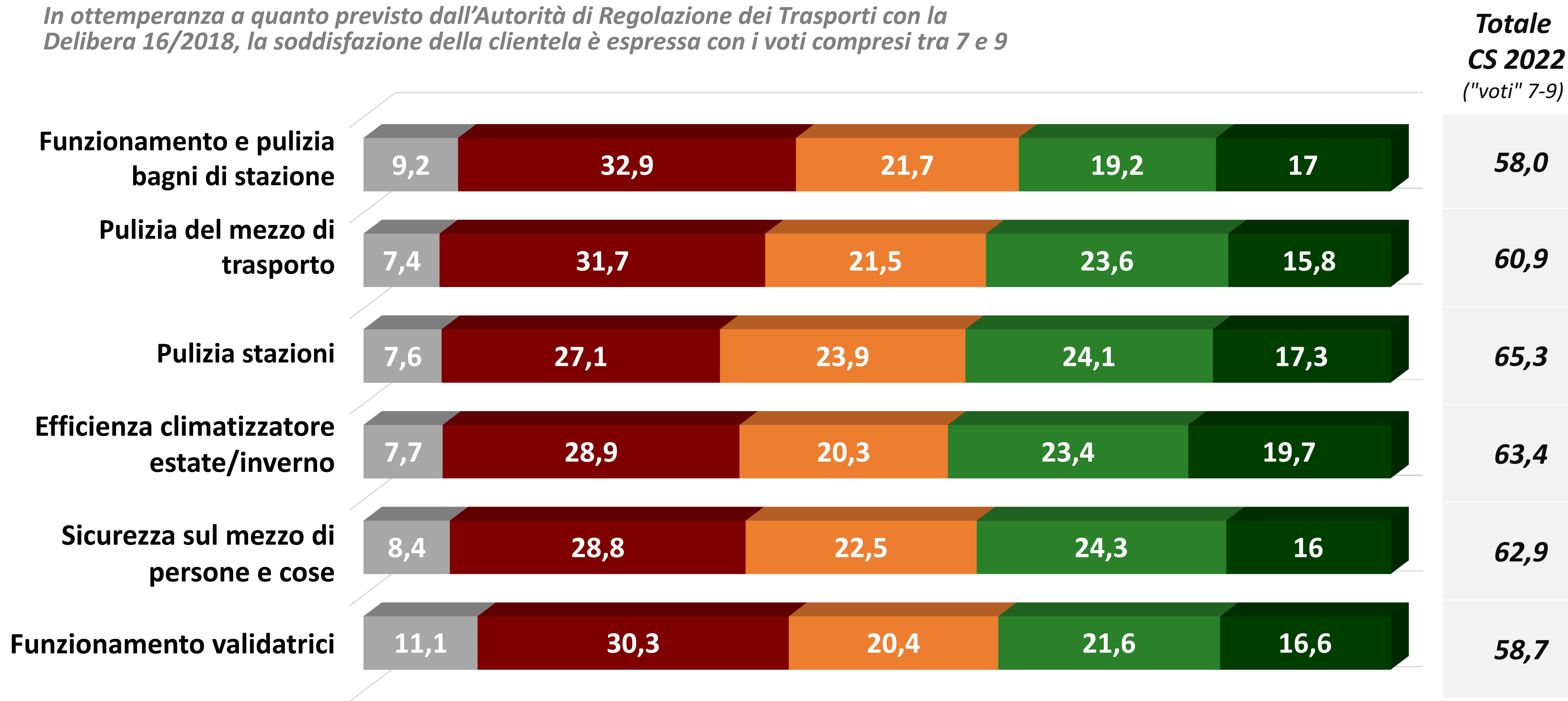
Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

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

Campione: 4156 viaggiatori linea Ferrovia, Totale CS 2022 – valori%

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



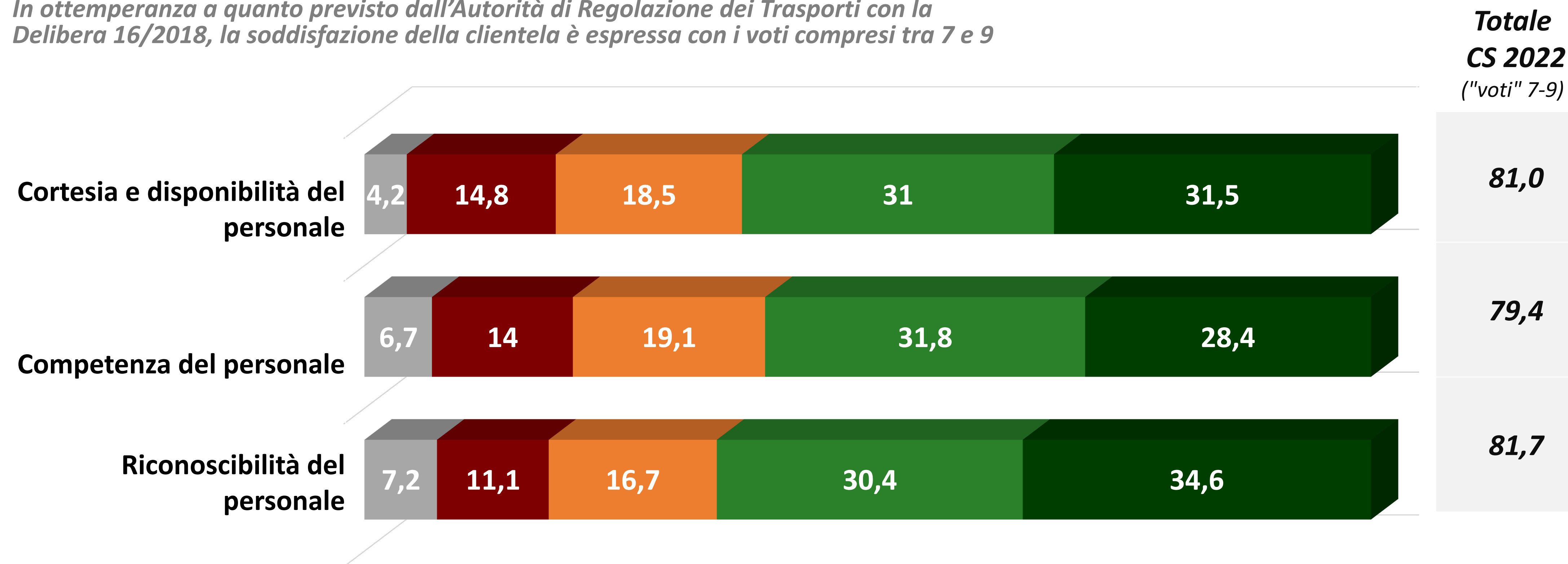
Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

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

Campione: 4156 viaggiatori linea Ferrovia, Totale CS 2022 – 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

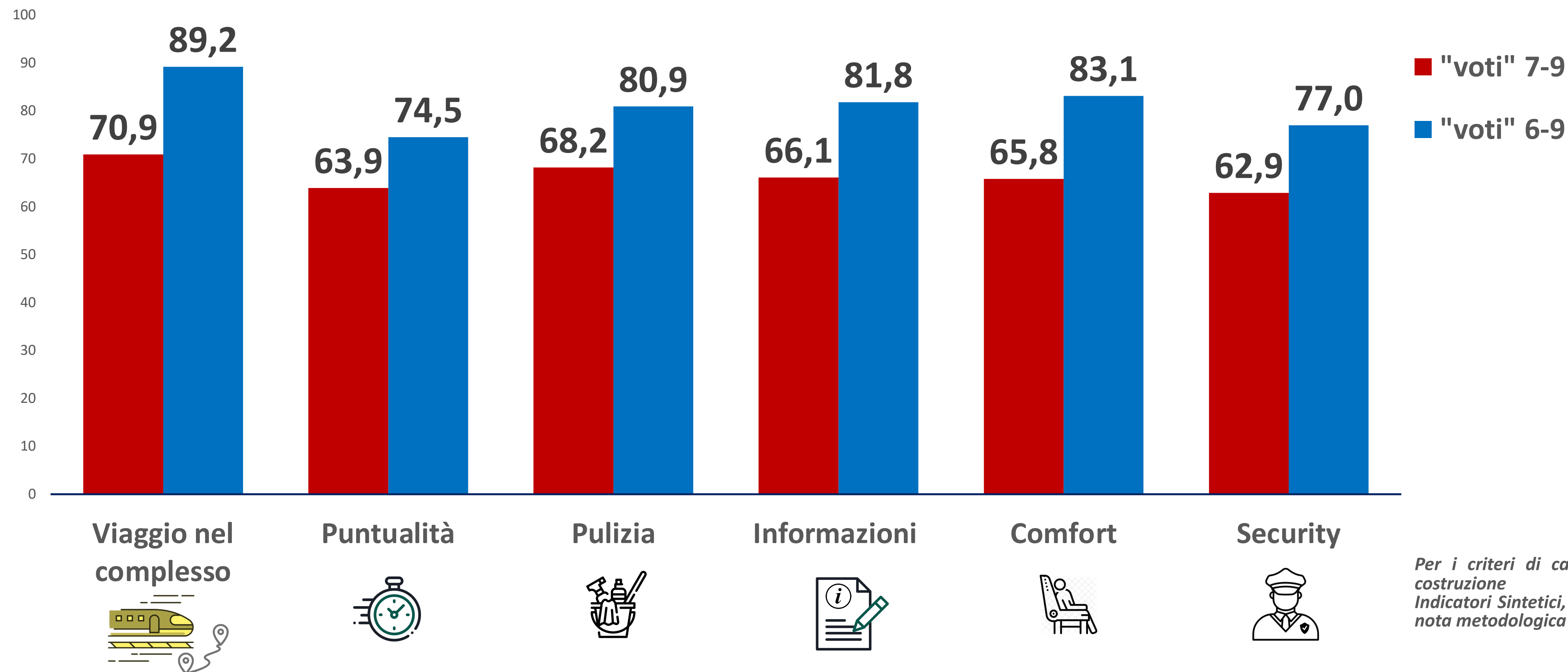


Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri CS Anno 2022

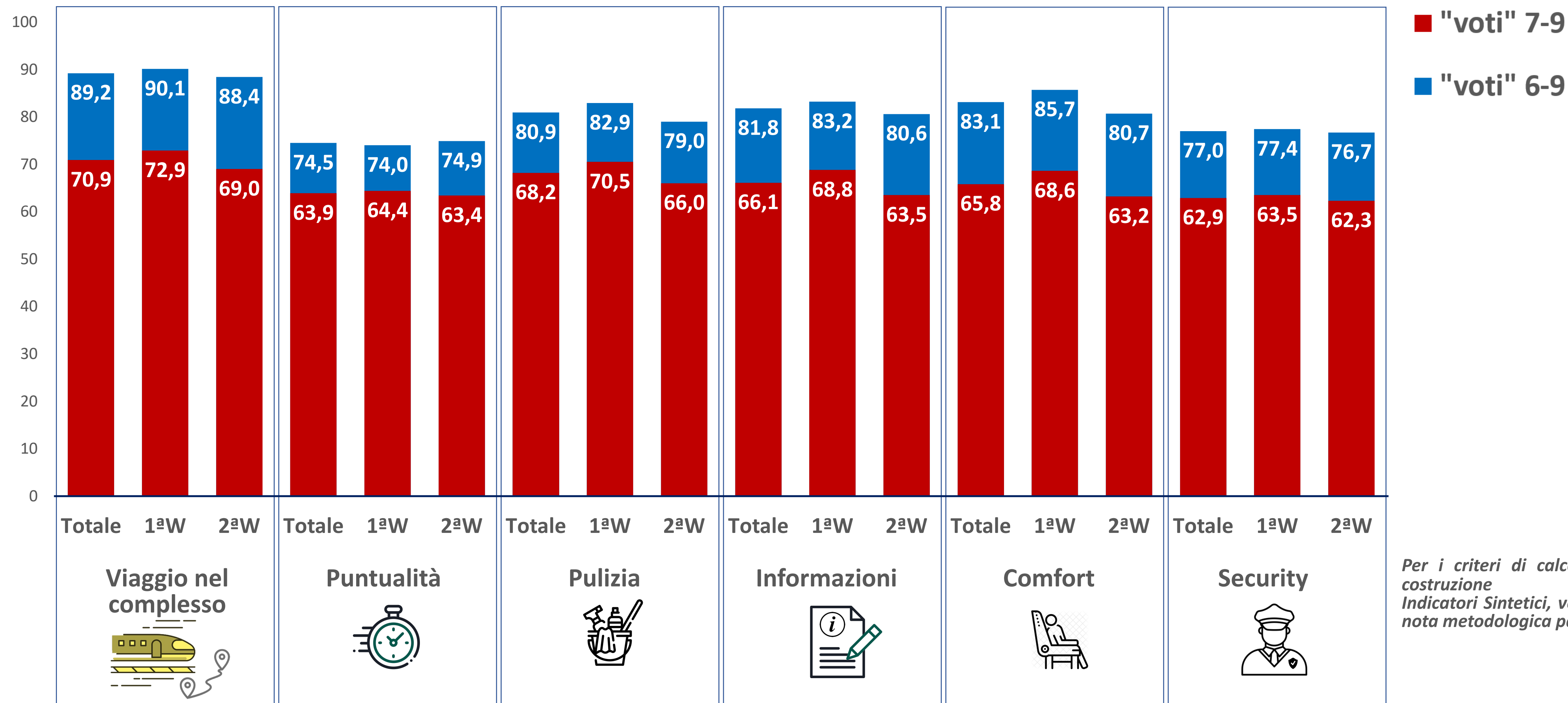
Il giudizio espresso dalla clientela è positivo con voti compresi tra 6 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è coerente con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018



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



Per i criteri di calcolo e costruzione degli Indicatori Sintetici, vedere nota metodologica pag.3

GPIE

INSPIRING RESEARCH

MILANO - VIA LUIGI CARLO FARINI 57

ROMA - VIALE D'ANNUNZIO 100

LONDRA - 1 ALDGATE, LONDON EC3N 1RE, UK

www.gpf.it

Tel +39.02.31059554

info@gpf.it

