

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

Risultati Sintetici CS 2023 – seconda wave
(Rilevazione dicembre 2023)

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: 4210 viaggiatori fruitori** del servizio *Ferrovie* di Ferrotramviaria, di cui **2172 viaggiatori** intervistati nel mese di ottobre 2023 (*1^a wave*) e **2038 viaggiatori** intervistati nel mese di dicembre 2023 (*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»).

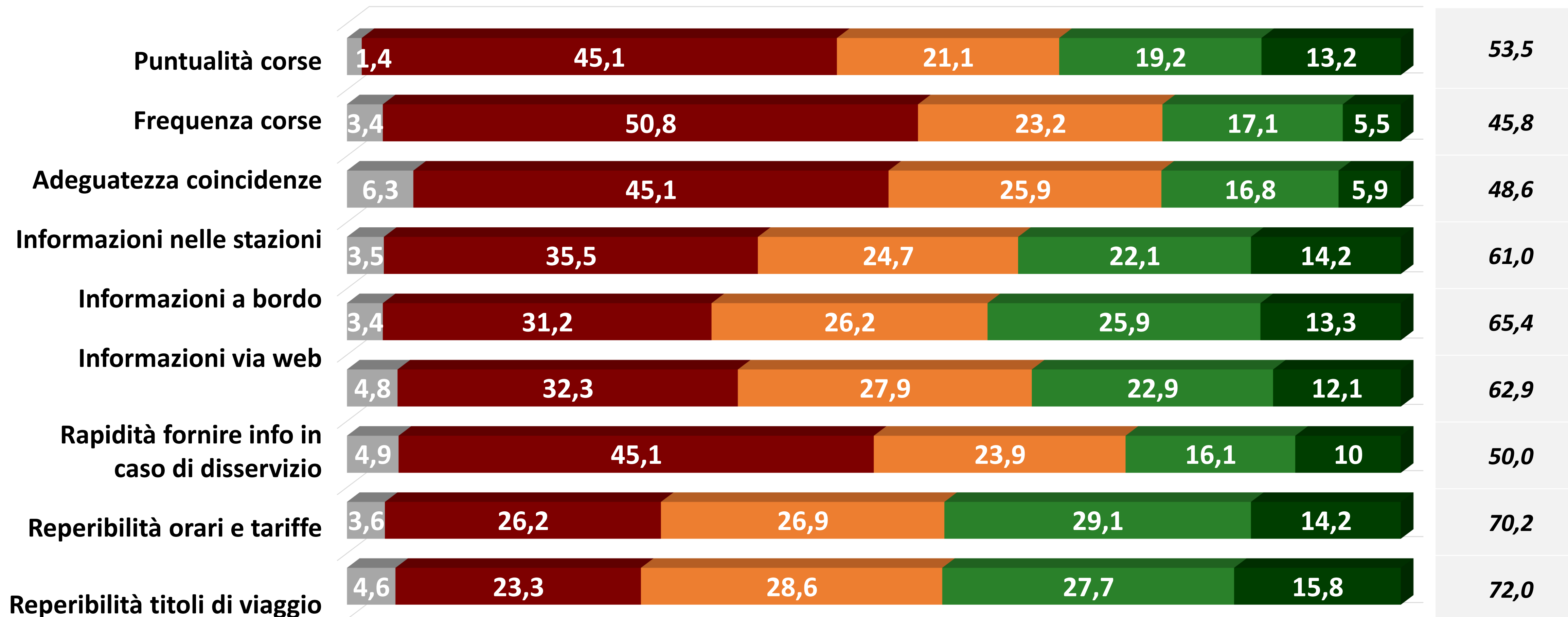
Una volta calcolata questa media è stata poi calcolata la percentuale dei voti “7-9”. Quest’ultimo valore percentuale (voti “7-9”) può pertanto non coincidere con la media delle percentuali delle singole componenti, perché pur se presenti valori inferiori a 7 di un indicatore, per gli altri indicatori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

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



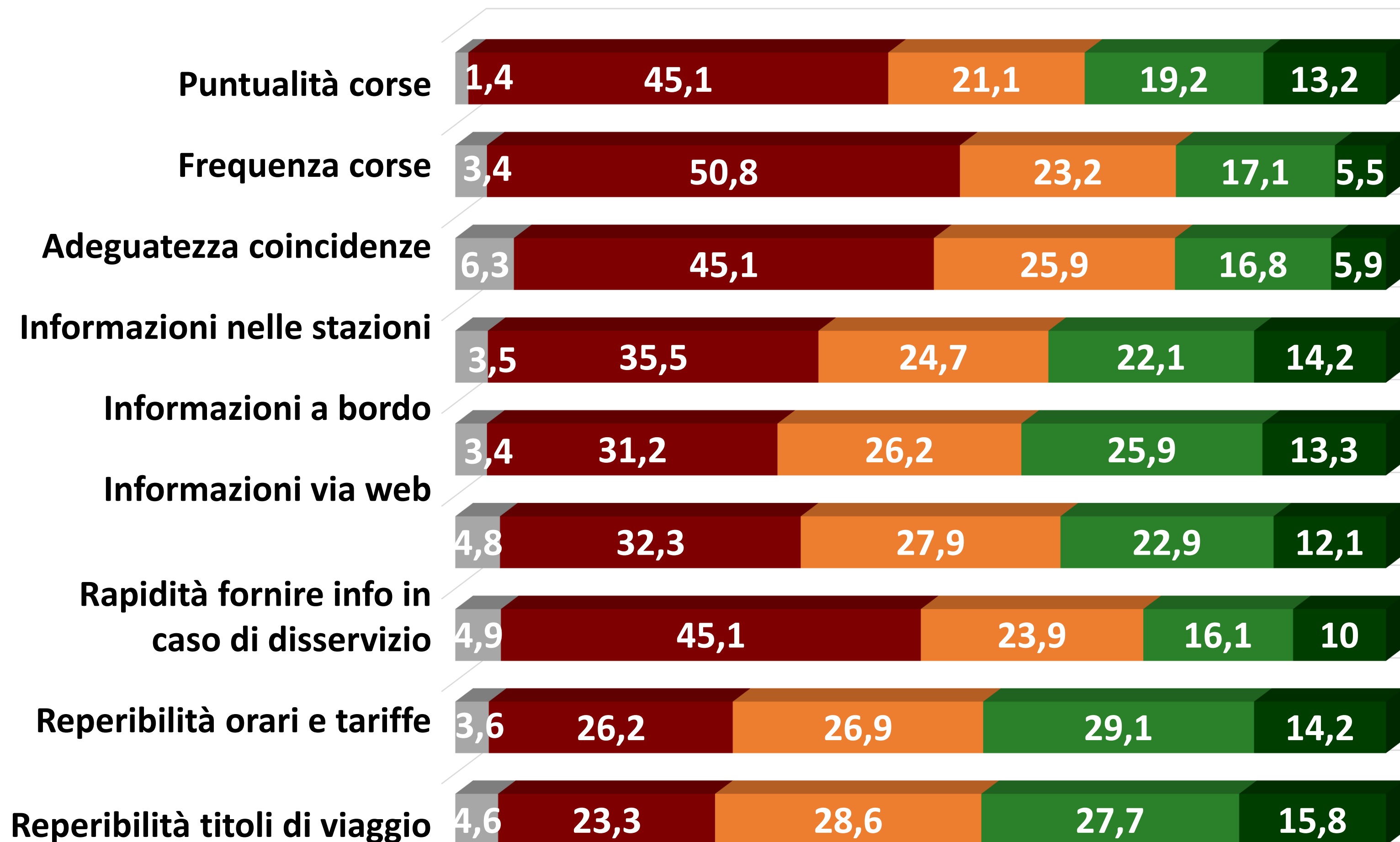
Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

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

Campione: 2038 viaggiatori linea Ferrovie, 2^a wave CS 2023 – dicembre 2023 – 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



2ª wave CS 2023 ("voti" 7-9)	Totale CS 2023* ("voti" 7-9)	Totale CS 2022* ("voti" 7-9)
53,5	56,2	63,9
45,8	48,1	56,9
48,6	51,9	59,8
61,0	62,7	64,0
65,4	65,3	64,5
62,9	62,1	62,9
50,0	50,1	54,9
70,2	70,2	69,1
72,0	71,2	68,9

2ª wave CS 2023 ("voti" 7-9)	1ª wave CS 2023 ("voti" 7-9)
53,5	58,9
45,8	50,2
48,6	55,1
61,0	64,3
65,4	65,1
62,9	61,3
50,0	50,2
70,2	70,2
72,0	70,5

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

■ valore 2ª wave 2023 > valore compl. 2023
■ valore 2ª wave 2023 < valore compl. 2023

↑↓ andamento crescente o decrescente tra 1ª wave 2023 e la 2ª wave 2023

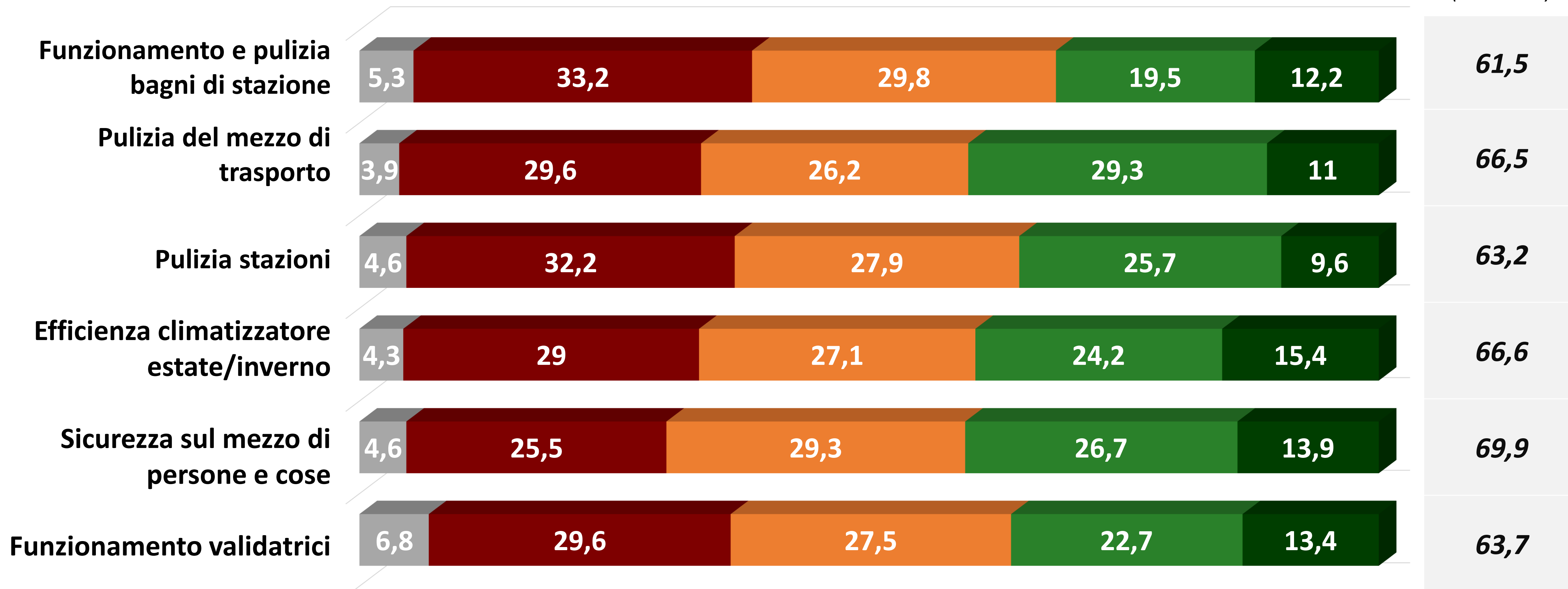
1ª wave 2023: periodo di somministrazione ottobre 2023, num. 2172 casi
2ª wave 2023: periodo di somministrazione dicembre 2023, num. 2038 casi
Totale 2023: numero casi 4210. Totale 2022: numero casi 4156

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

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

**2ª wave
CS 2023**
("voti" 7-9)



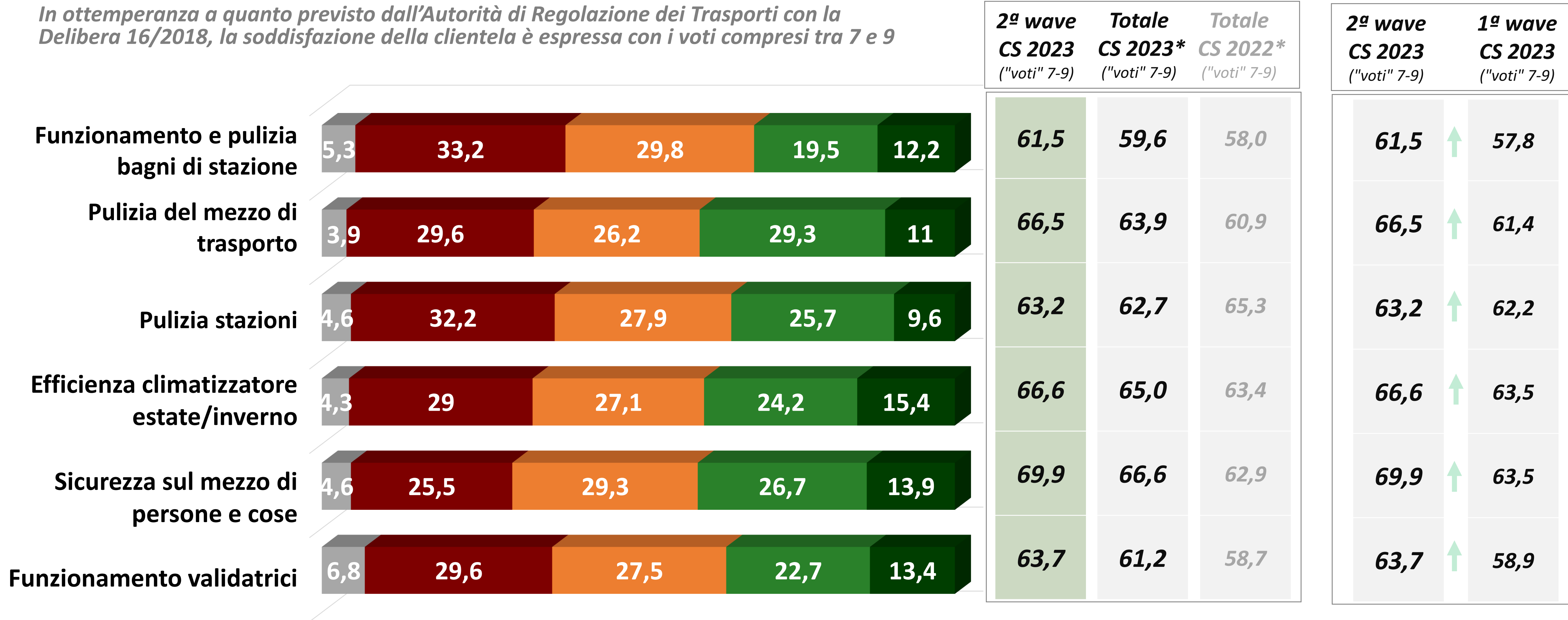
Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

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

Campione: 2038 viaggiatori linea Ferrovie, 2ª wave CS 2023 – dicembre 2023 – valori%

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)

■ valore 2^a wave 2023 > valore compl. 2023
■ valore 2^a wave 2023 < valore compl. 2023

↑↓ andamento crescente o decrescente tra 1^a wave 2023 e la 2^a wave 2023

1^a wave 2023: periodo di somministr. ottobre 2023, num. 2172 casi
2^a wave 2023: periodo di sommin. dicembre. 2023, num. 2038 casi
Totale 2023: numero casi 4210. Totale 2022: numero casi 4156

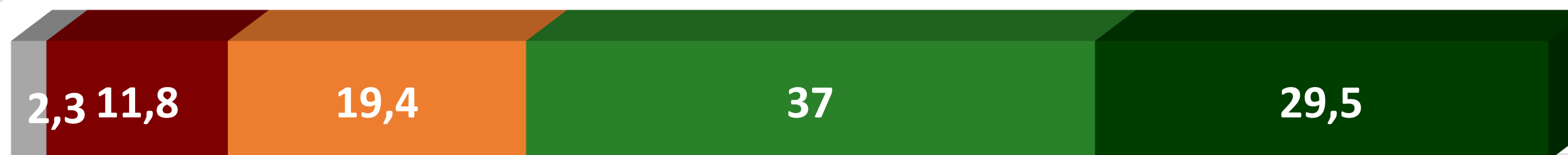
nota: il totale dei "voti" 7-9 è arrotondato dopo aver effettuato la somma dei singoli valori puntuali

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

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

Cortesìa e disponibilità del personale



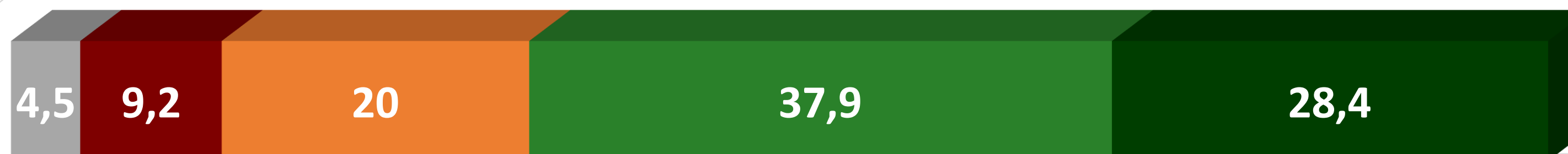
86,0

Competenza del personale



84,5

Riconoscibilità del personale

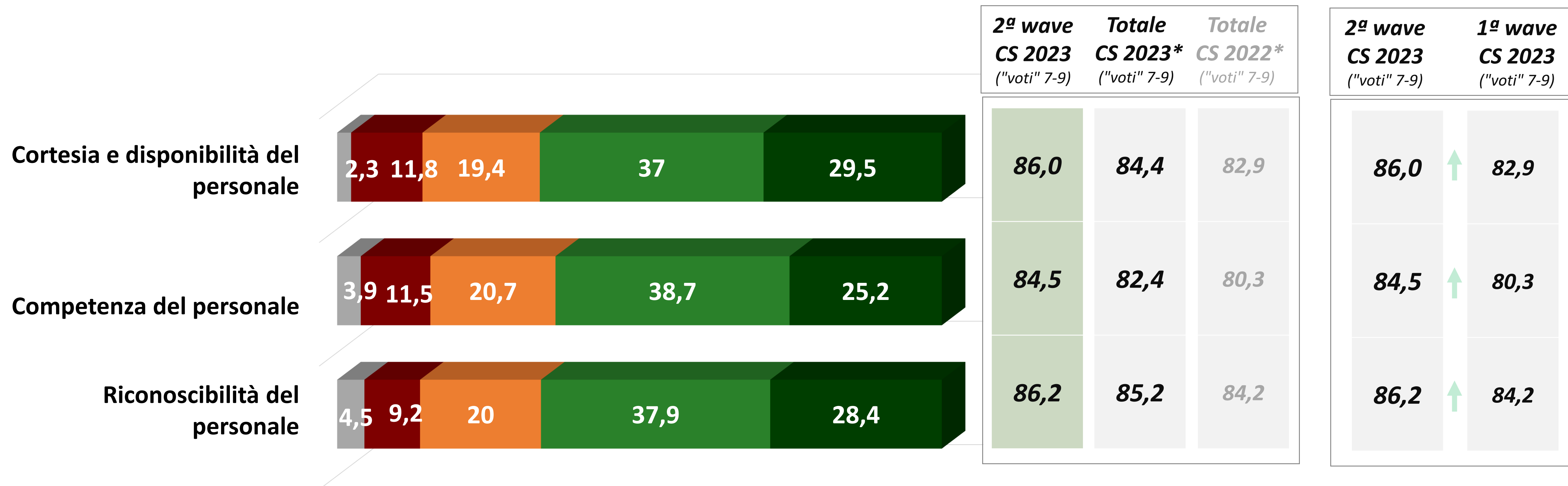


86,2

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)

■ valore 2^a wave 2023 > valore compl. 2023
 ■ valore 2^a wave 2023 < valore compl. 2023

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

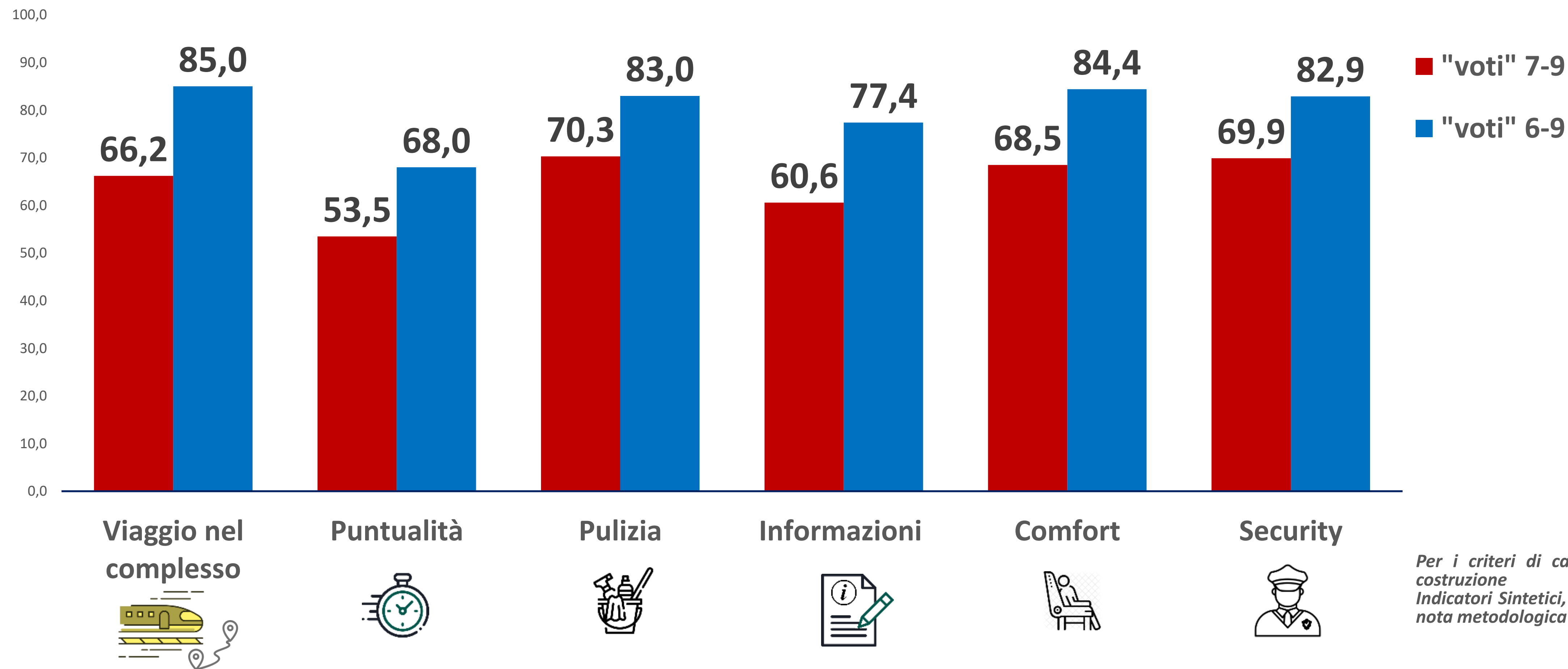
1^a wave 2023: periodo di somministraz. ottobre 2023, num. 2172 casi
 2^a wave 2023: periodo di sommin. dicembre. 2023, num. 2038 casi
 Totale 2023: numero casi 4210. Totale 2022: numero casi 4156

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

Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri 2ª Wave CS 2023

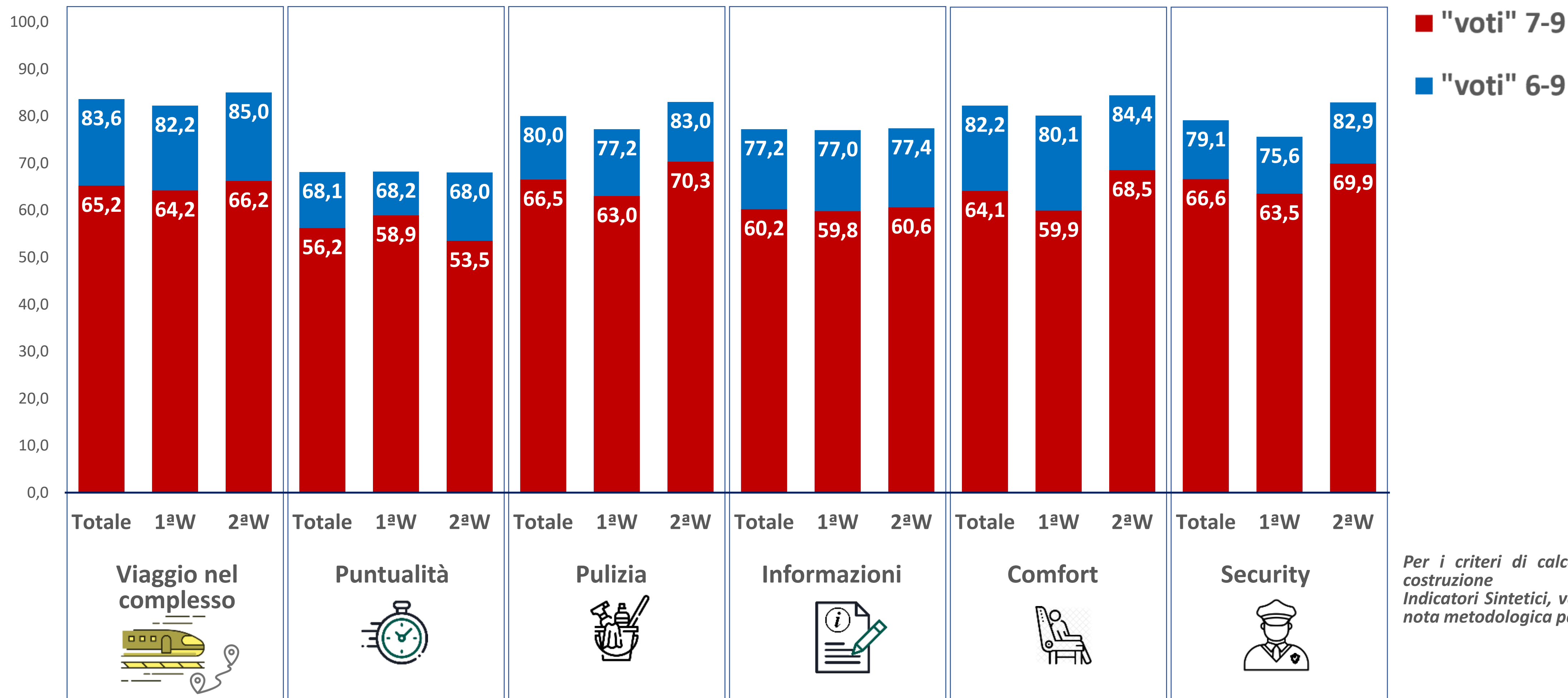
Il giudizio espresso dalla clientela è positivo con voti compresi tra 6 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è coerente con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018



Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri 2ª 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



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

GPIE

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

