

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



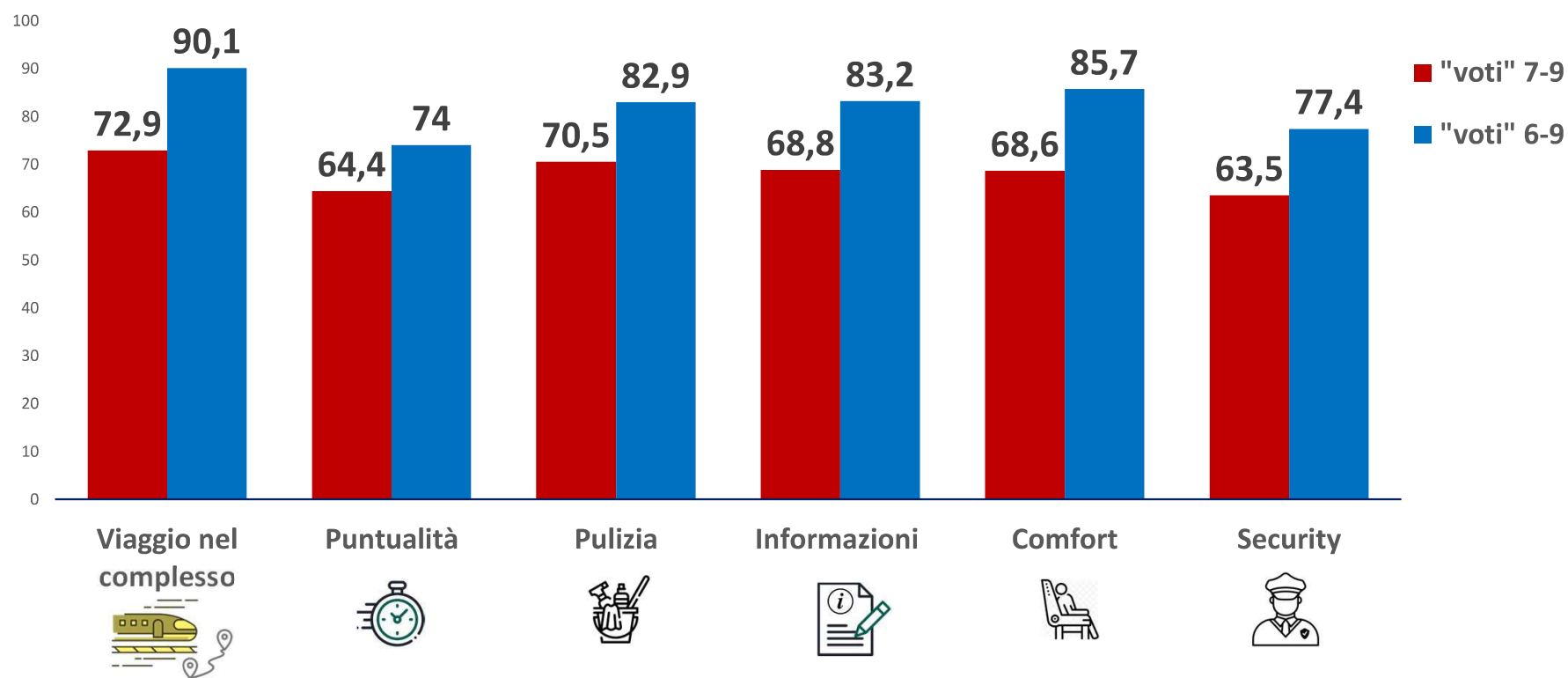
Metodologia

- Interviste su **questionario cartaceo auto-compilato**.
- **Campione: 2008 viaggiatori fruitori** del servizio della linea *Ferrovia* 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

Tel +39.02.31059554

info@gpf.it

