GPF
INSPIRING RESEARCH

FERROTRAMVIARIA SPA

Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori della ferrovia

Risultati Sintetici CS 2022

(1ª wave maggio '22 e 2ª 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 *(1ª wave)* e **2148 viaggiatori** intervistati a novembre 2022 *(2ª wave).*

Nota metodologica: costruzione indicatori Sintetici

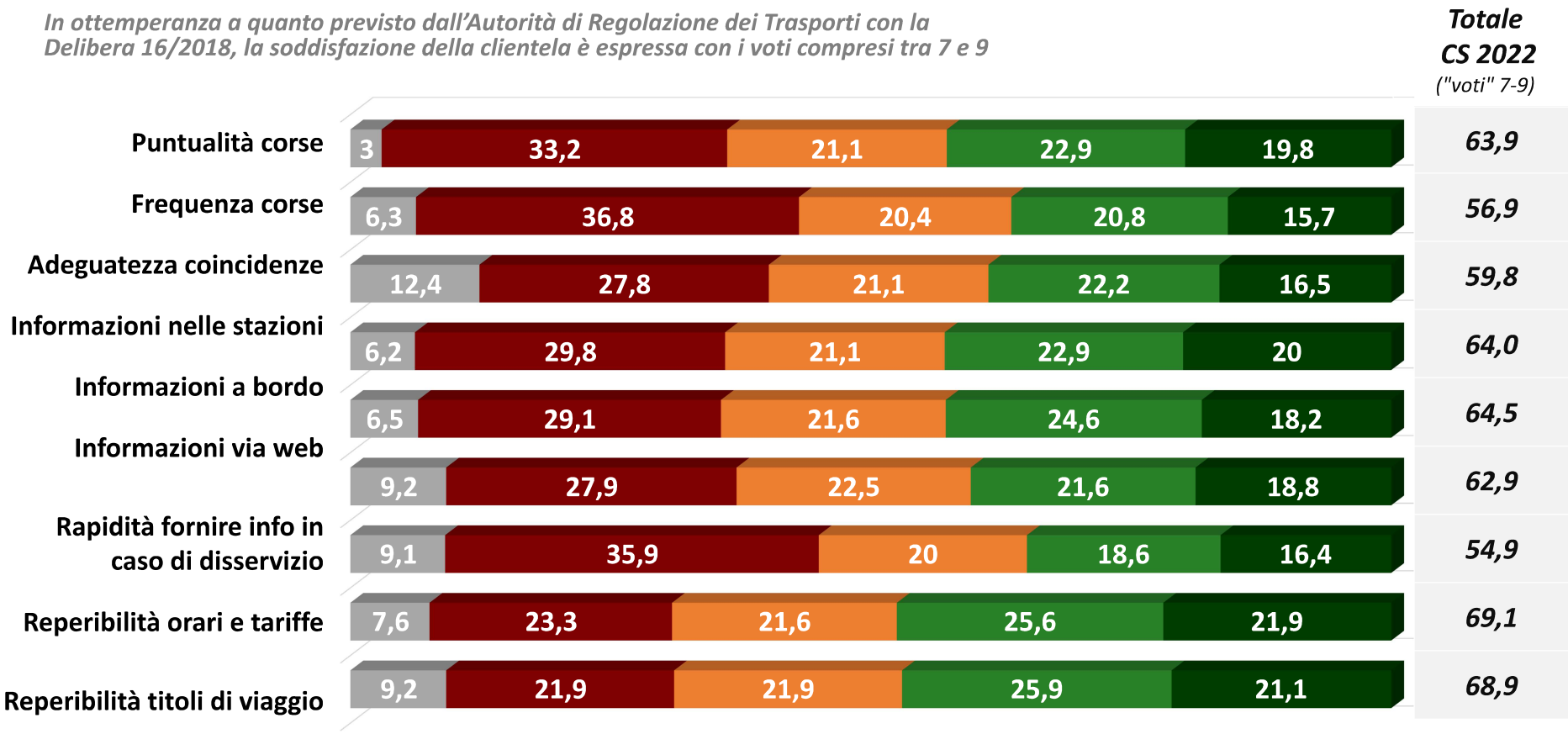
Gli indicatori sintetici «***Viaggio nel complesso***», «***Pulizia***», «***Informazioni***» e «***Comfort***» sono stati ottenuti come media dei singoli indicatori semplici (unica eccezione per «***Puntualità***» e «***Security***», i cui valori corrispondono direttamente a quelli dei singoli item «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



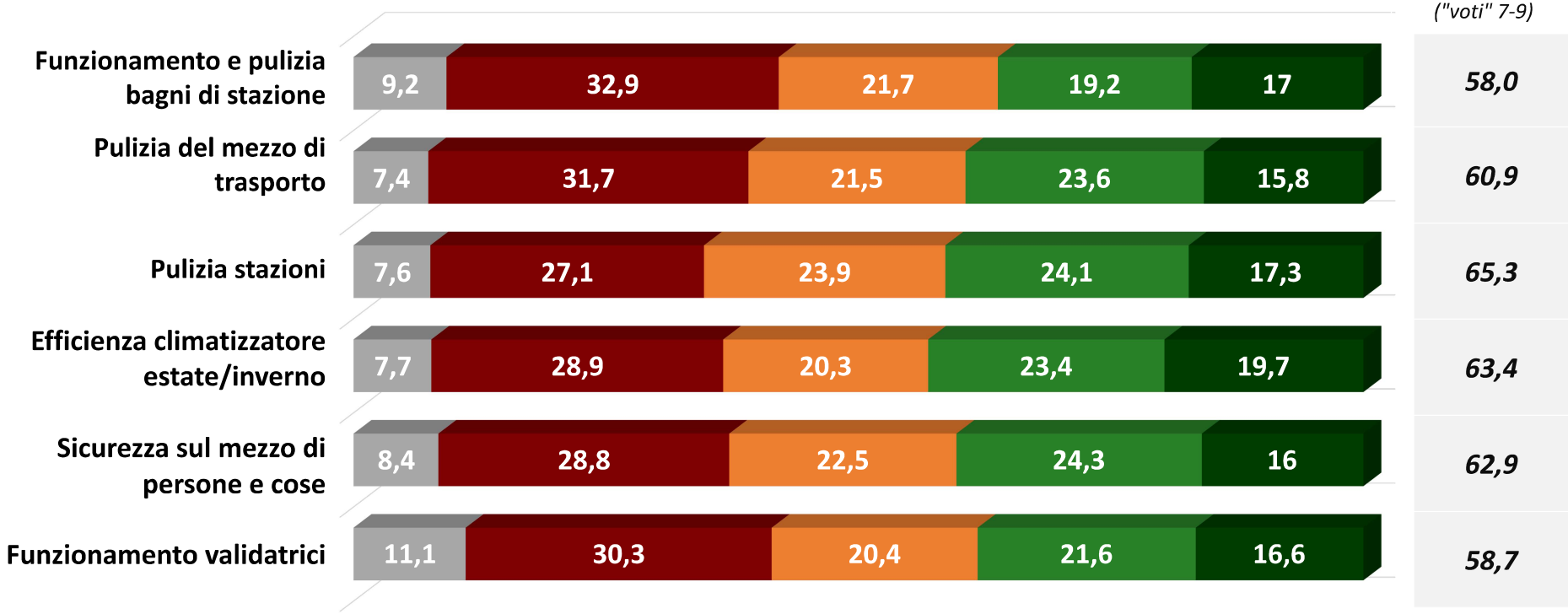
Non indica ***Insufficiente*** *("voti" 1-6)* ***Discreto*** *("voto" 7)* ***Buono*** *("voto" 8)* ***Ottimo*** *("voto" 9)*

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

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



Totale CS 2022 ("voti" 7-9)
58,0
60,9
65,3
63,4
62,9
58,7

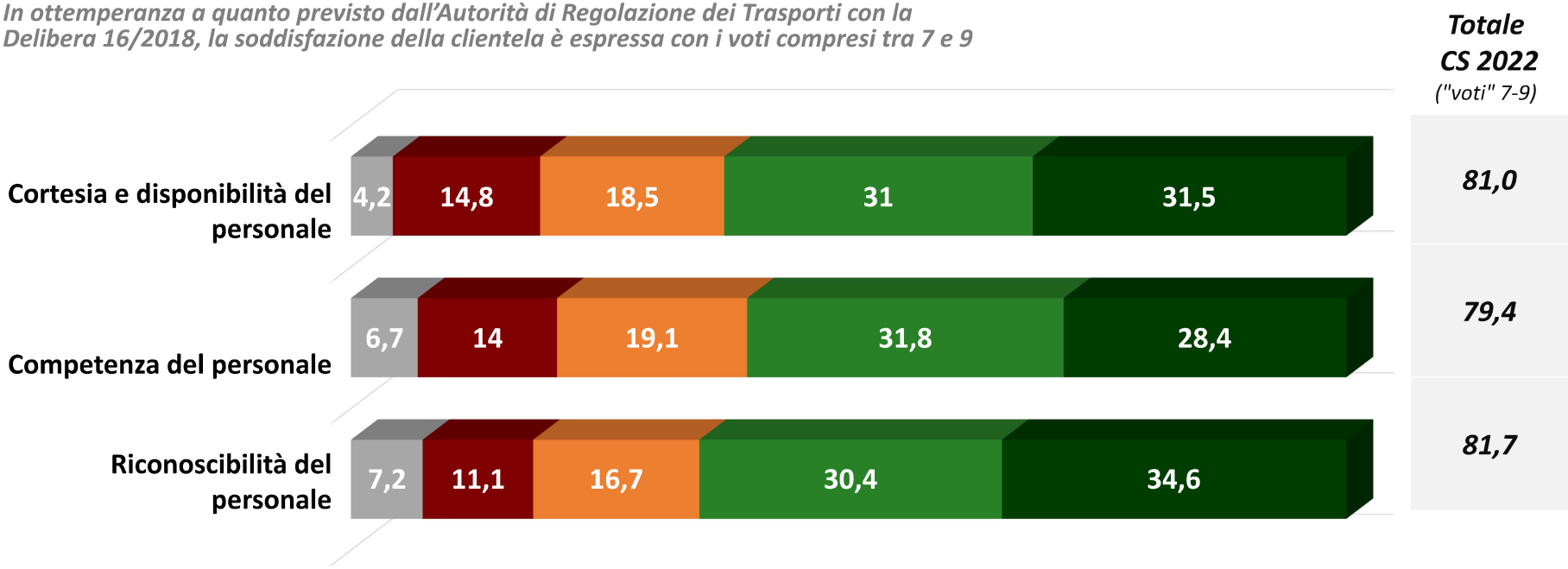
Non indica ***Insufficiente*** *("voti" 1-6)* ***Discreto*** *("voto" 7)* ***Buono*** *("voto" 8)* ***Ottimo*** *("voto" 9)*

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

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



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

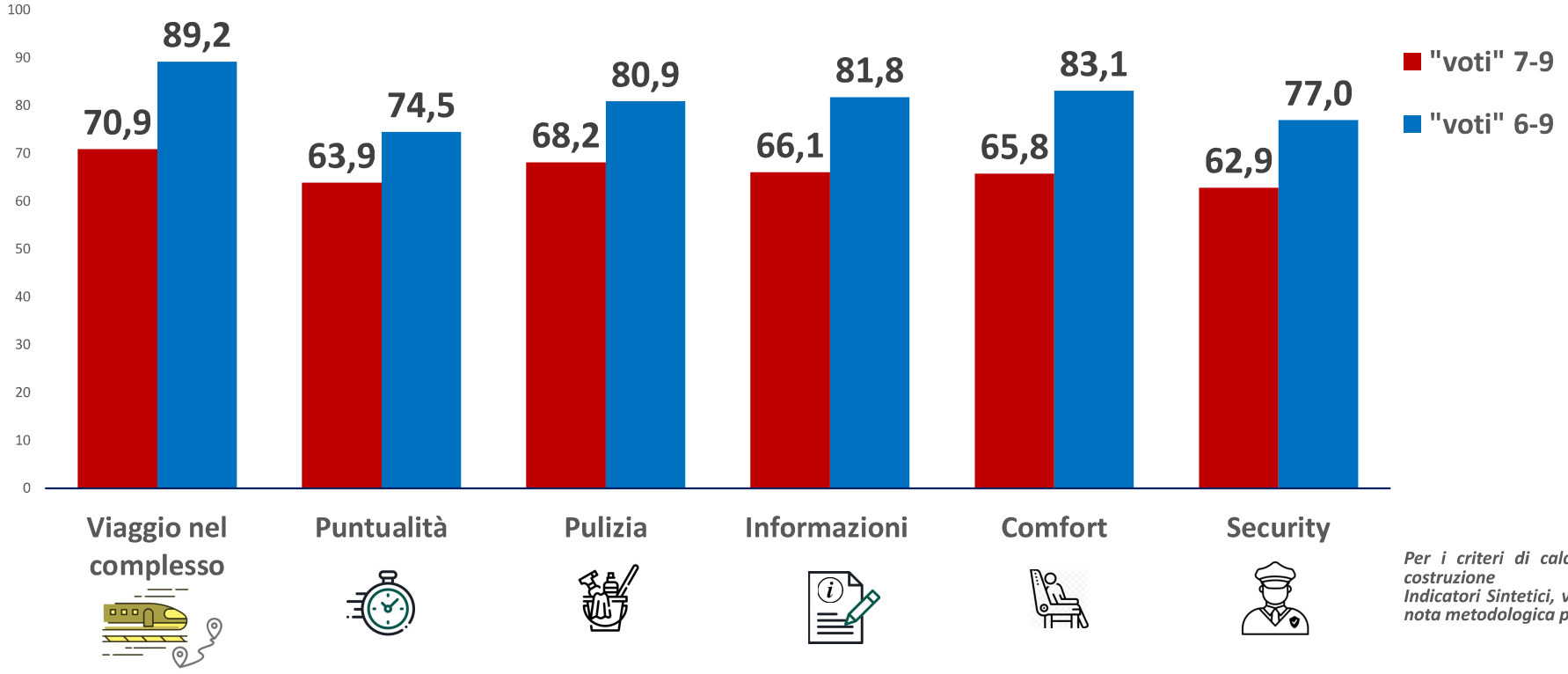
Campione: 4156 viaggiatori linea Ferrovia, Totale CS 2022 – valori%

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 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

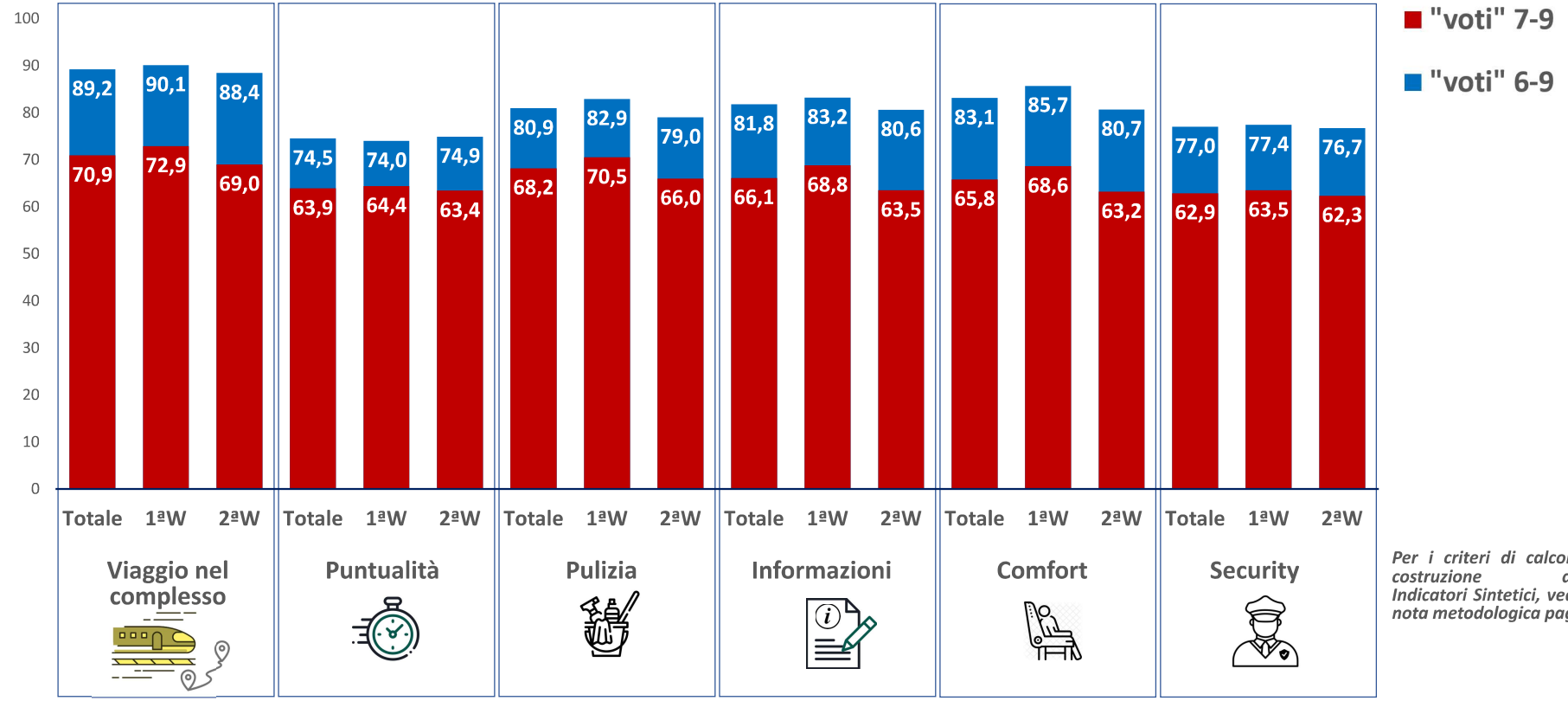


Per i criteri di calcolo e costruzione degli Indicatori Sintetici, vedere nota metodologica pag.3

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

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