

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

## ***Risultati Sintetici CS 2023***

*(1<sup>a</sup> wave ottobre '23)*

# 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: 2172 viaggiatori fruitori** del servizio della linea *Ferrovia* di Ferrotramviaria, intervistati a ottobre 2023 (*1ª 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»).

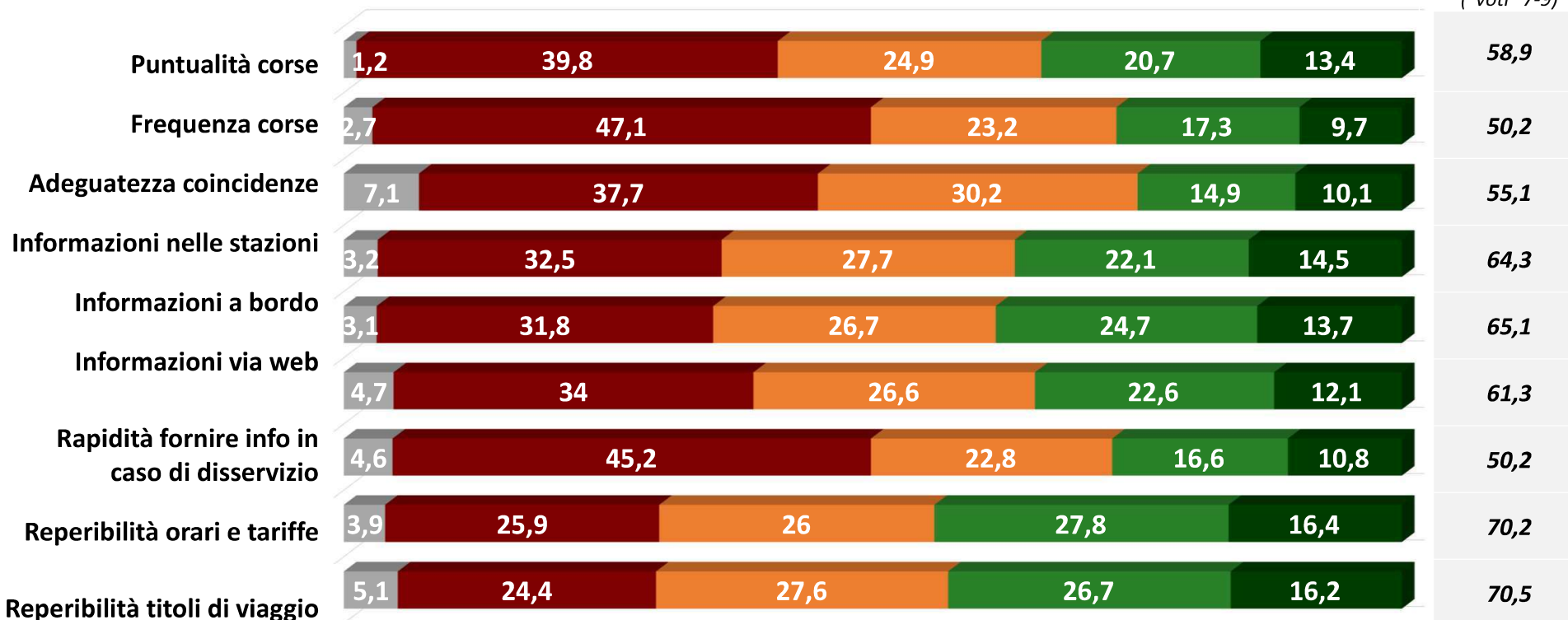
Una volta calcolata questa media è stata poi calcolata la percentuale dei voti “7-9”. Quest’ultimo valore percentuale (voti “7-9”) può pertanto non coincidere con la media delle percentuali delle singole componenti, perché pur se presenti valori inferiori a 7 di un indicatore, per gli altri indicatori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

1ª wave  
CS 2023  
("voti" 7-9)



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

# 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



**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

(\*) Totale CS 2022 – target di riferimento da contratto di servizio (xx; xx) Δ positivo o negativo vs 1ª wave CS 2023

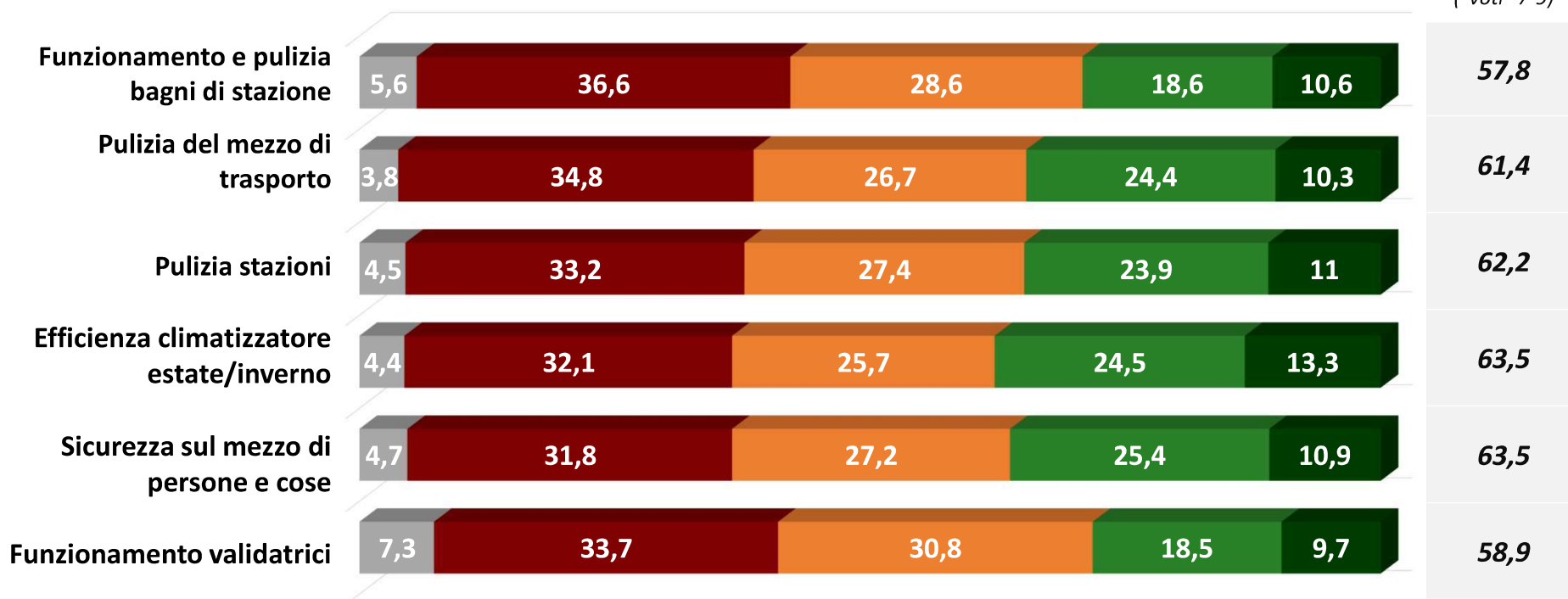
▲ andamento crescente o decrescente tra la 1ª wave 2023 e la 2ª wave 2022

1ª e 2ª wave: periodo di somministrazione questionari ottobre '23 e novembre '22.  
Campione: 2172 viaggiatori 1ª wave 2023; 2148 viaggiatori 2ª wave 2022.

# 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

**1ª wave  
CS 2023**  
("voti" 7-9)

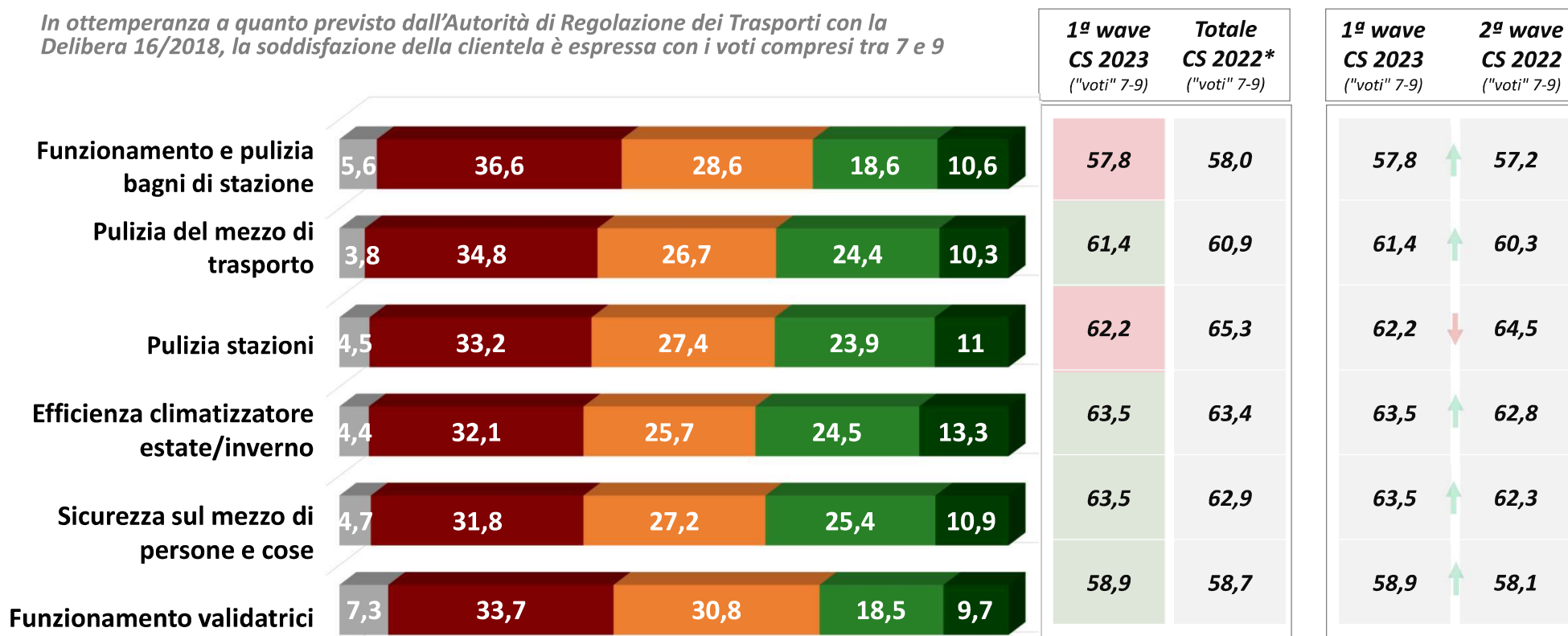


Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)



# 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)

1ª e 2ª wave: periodo di somministrazione questionari ottobre '23 e novembre '22.  
Campione: 2172 viaggiatori 1ª wave 2023; 2148 viaggiatori 2ª wave 2022.

(\*) Totale CS 2022 – target di riferimento da contratto di servizio

(xx; xx) Δ **positivo** o **negativo** vs 1ª wave CS 2023

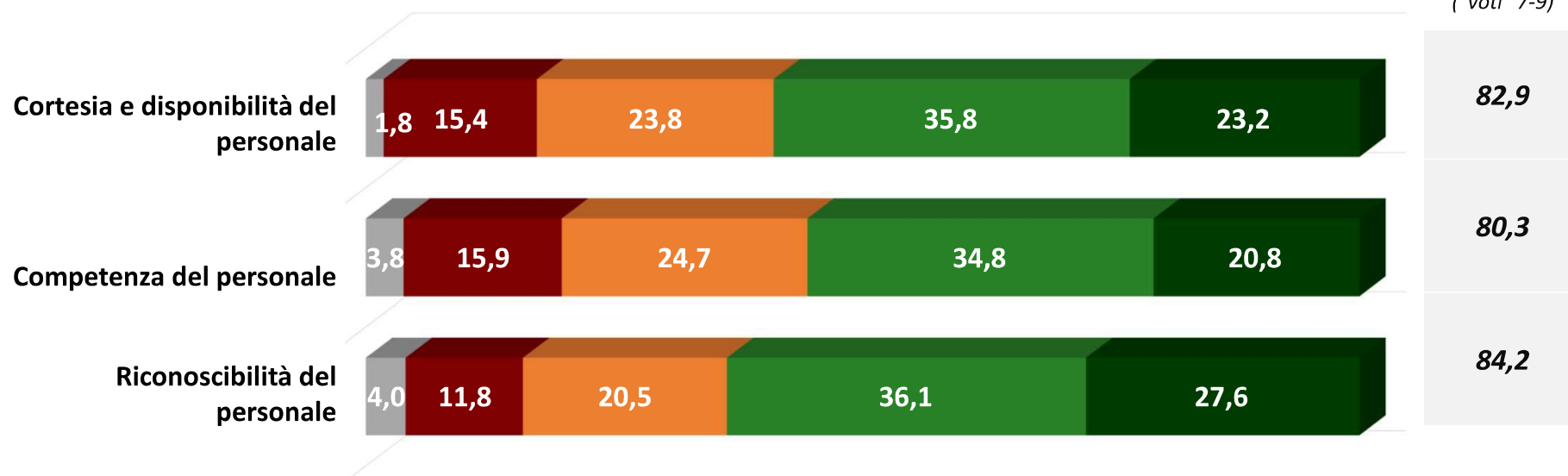
▲ ▼ andamento crescente o decrescente tra la 1ª wave 2023 e la 2ª wave 2022

Campione: 2172 viaggiatori linea Ferrovia, 1ª wave CS 2023 – ottobre '23 – 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

**1ª wave  
CS 2023**  
("voti" 7-9)

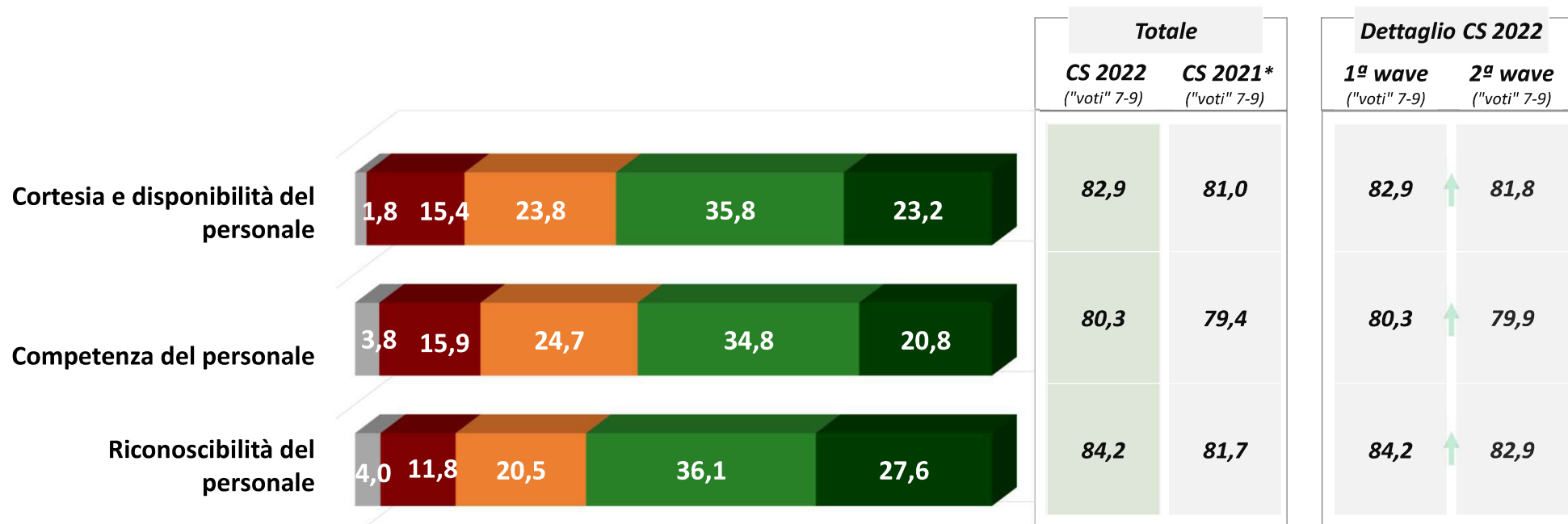


Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)



# 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)

1ª e 2ª wave: periodo di somministrazione questionari ottobre '23 e novembre '22.  
 Campione: 2172 viaggiatori 1ª wave 2023; 2148 viaggiatori 2ª wave 2022.

(\*) Totale CS 2022 – target di riferimento da contratto di servizio

(xx; xx) Δ **positivo** o **negativo** vs 1ª wave CS 2023

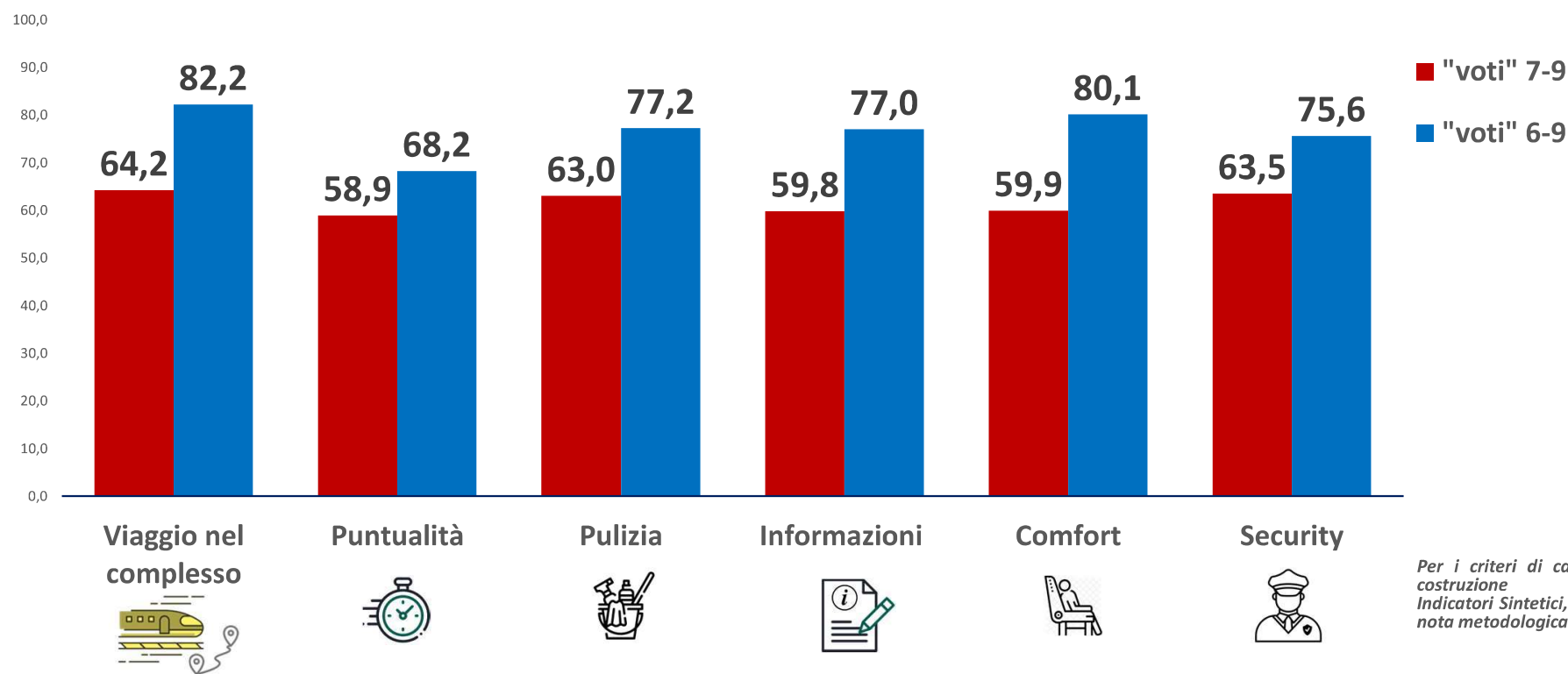
▲ ▼ andamento crescente o decrescente tra la 1ª wave 2023 e la 2ª wave 2022

Campione: 2172 viaggiatori linea Ferrovia, 1ª wave CS 2023 – ottobre '23 – valori%

# Customer Satisfaction – risultati sintetici

*Andamento dei principali parametri 1ª Wave CS 2023*

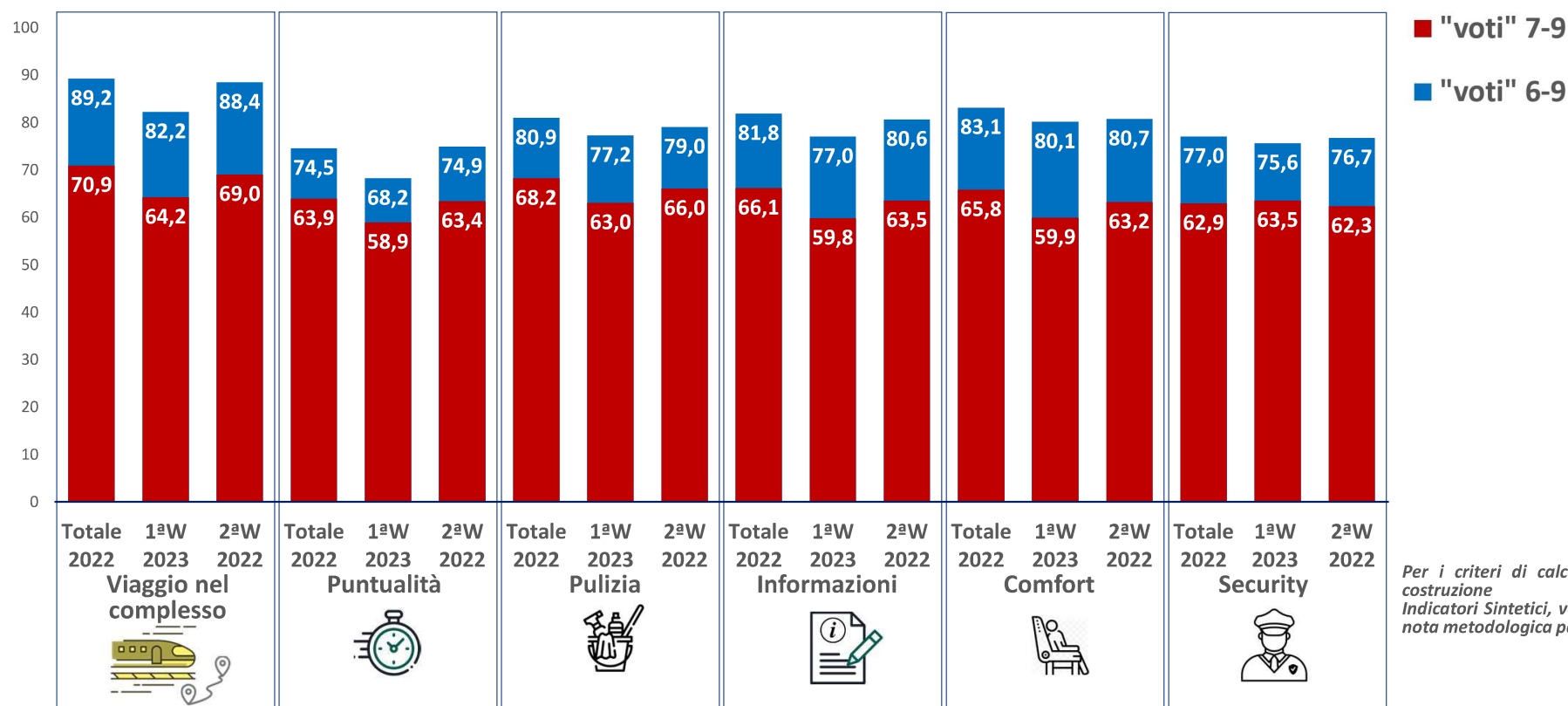
*Il giudizio espresso dalla clientela è positivo con voti compresi tra 6 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è coerente con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018*



# Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri 1ª 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*





# GPF

## INSPIRING RESEARCH

MILANO - VIA FEDERICO CONFALONIERI 36  
ROMA - VIALE D'ANNUNZIO 100  
LONDRA - 1 ALDGATE, LONDON EC3N 1RE, UK

[www.gpf.it](http://www.gpf.it)  
Tel +39.02.31059554  
[info@gpf.it](mailto:info@gpf.it)

