GPF
INSPIRING RESEARCH

FERROTRAMVIARIA SPA

Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori delle autolinee

Risultati Sintetici CS 2025 – prima wave

(Rilevazione maggio - giugno 2025)

Obiettivi e metodologia

Obiettivi dell'indagine

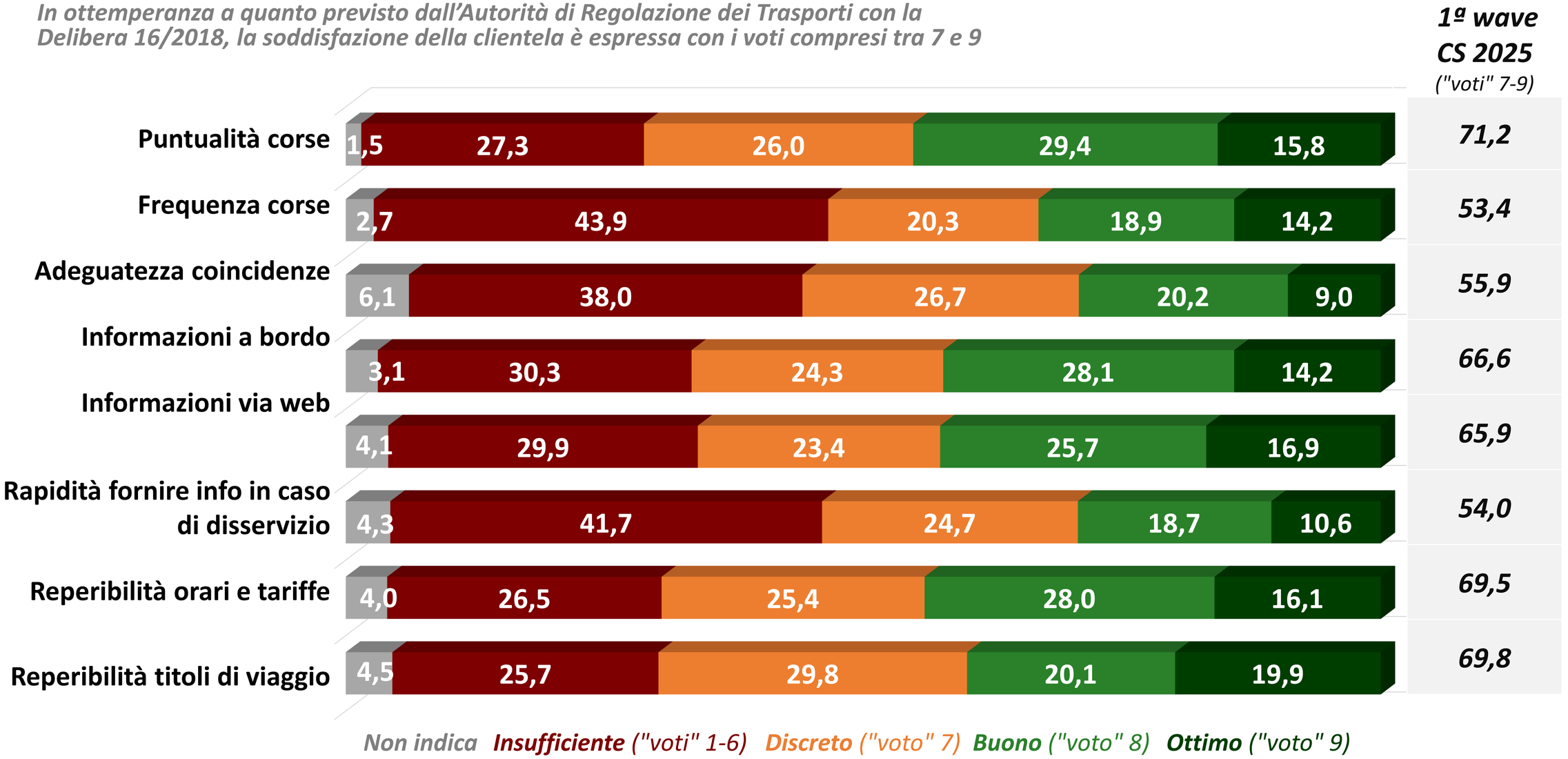
- Analisi delle **tipologie dei viaggiatori** e **fruitori del servizio** di trasporto della linea *Autolinee* di Ferrotramviaria.
- Misurare il **livello di soddisfazione** dei viaggiatori del servizio ricevuto da parte di Ferrotramviaria.
- **Need** del **cittadino-utente** del **trasporto** pubblico del **futuro.**

Metodologia

- Interviste su **questionario cartaceo auto-compilato.**
- *Campione*: **966 viaggiatori fruitori** del servizio *Autolinee* di Ferrotramviaria, intervistati nel mese di maggio e giugno 2025 *(1ª wave).*

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

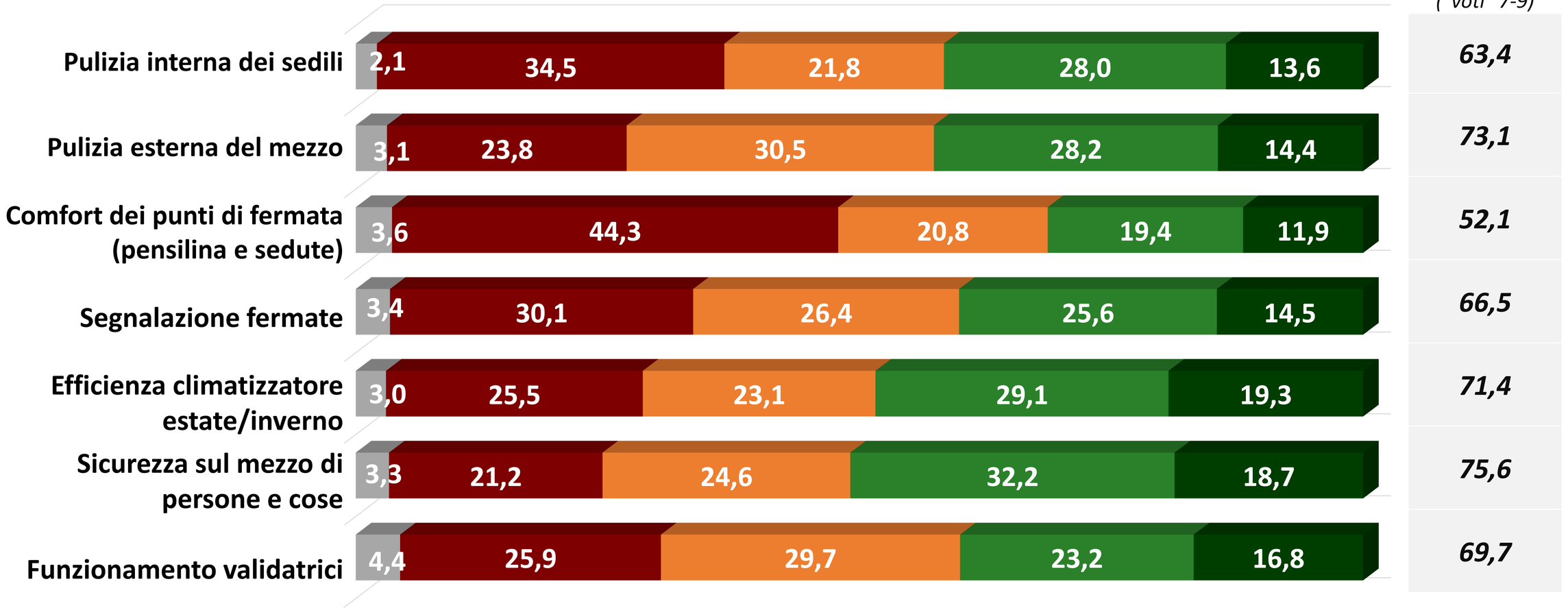


nota: il totale dei "voti" 7-9 è arrotondato dopo aver effettuato la somma dei singoli valori puntuali

Campione: 966 viaggiatori linea Autolinee, 1ª wave CS 2025 – maggio-giugno 2025 – 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



1ª wave CS 2025 *("voti" 7-9)*
63,4
73,1
52,1
66,5
71,4
75,6
69,7

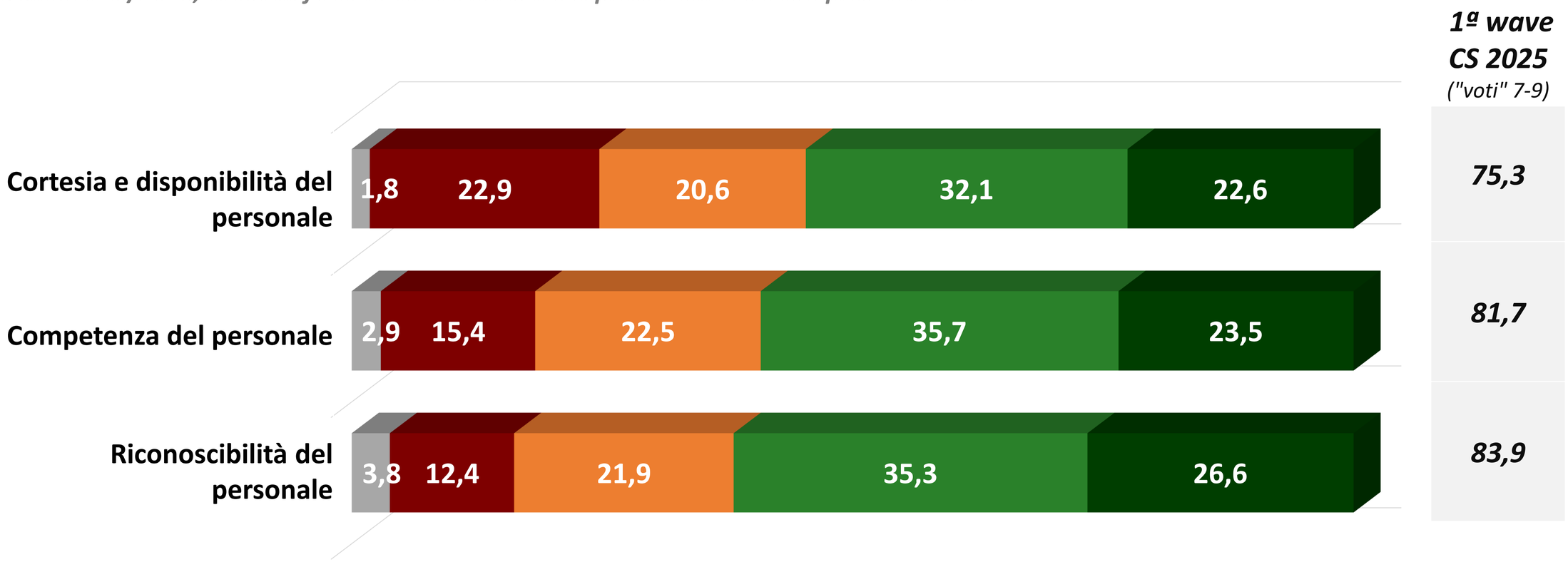
Non indica ***Insufficiente*** *("voti" 1-6)* ***Discreto*** *("voto" 7)* ***Buono*** *("voto" 8)* ***Ottimo*** *("voto" 9)*

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

Campione: 966 viaggiatori linea Autolinee, 1ª wave CS 2025 – maggio-giugno 2025 – 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)*

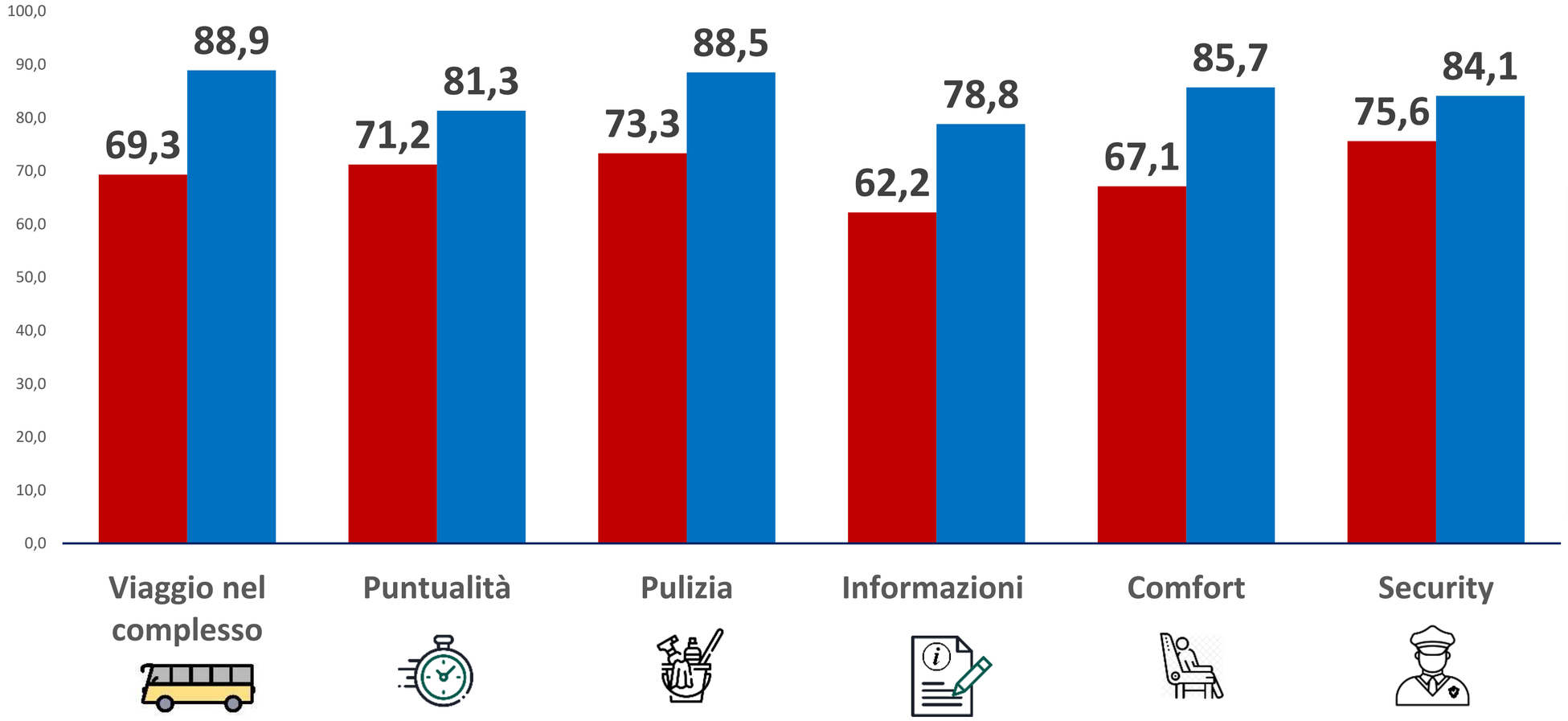
Campione: 966 viaggiatori linea Autolinee, 1ª wave CS 2025 – maggio-giugno 2025 – valori%

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 1ª Wave CS 2025

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



Viaggio nel complesso *– indicatore composto dai tre gruppi di domande: «Organizzazione viaggio», «Comfort del servizio» e «Aspetti relazionali con il personale di bordo»*
Puntualità *= «Puntualità delle corse»*
Pulizia *= «Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione», «Pulizia del mezzo di trasporto», «Pulizia delle stazioni»*
Informazioni *= «Informazioni nelle stazioni», «Informazioni a bordo», «Informazioni via web», «Rapidità di fornire info in caso di disservizio»*
Comfort *= «Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione», «Pulizia del mezzo di trasporto», «Pulizia delle stazioni», «Efficienza climatizzazione estate/inverno», «Sicurezza sul mezzo di persone e cose», «Funzionamento validatrici»*
Security *= «Sicurezza sul mezzo di persone e cose»*

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

Campione: 966 viaggiatori linea Autolinee, 1ª wave CS 2025 – maggio-giugno 2025 – valori%

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”.

www.gpf.it
Tel +39.02.31059554
info@gpf.it