

CUSTOMER SATISFACTION

documento di sintesi

Servizio Ferroviario - Anno 2014



Elaborazione dati Ufficio Biglietteria FdG



Obiettivo dell'indagine: conoscere l'opinione del cliente per individuare eventuali criticità ai fini del miglioramento del servizio.

Metodologia: questionario-intervista, modificato secondo le intese con l'Assessorato Regionale.

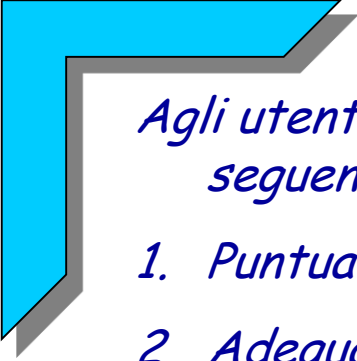
Periodo di riferimento: anno 2014.

L'unità campione dell'indagine è costituita da 2001 clienti delle linee ferroviarie.



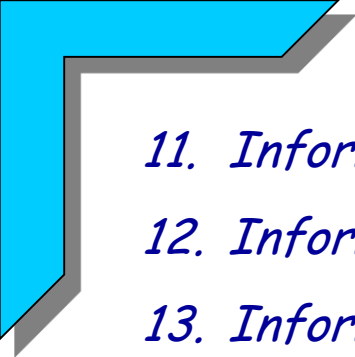
Agli utenti sono state richieste indicazioni sull'utilizzo del servizio di trasporto:

- 1. Frequenza di utilizzo;*
- 2. Motivo di utilizzo;*
- 3. Altri mezzi utilizzati;*
- 4. Da quanto tempo si utilizza il servizio;*
- 5. Qual è il titolo di viaggio utilizzato.*



Agli utenti sono state richieste inoltre le proprie valutazioni sui seguenti fattori:

- 1. Puntualità;*
- 2. Adeguatezza delle coincidenze;*
- 3. Gestione interruzioni ed emergenze;*
- 4. Cortesia ed informazioni;*
- 5. Controllo a bordo dei titoli di viaggio;*
- 6. Sicurezza sul mezzo delle persone e delle cose;*
- 7. Disponibilità dei posti a sedere;*
- 8. Efficienza climatizzazione estate/inverno;*
- 9. Pulizia del mezzo;*
- 10. Funzionamento e pulizia wc del mezzo;*

- 
- 11. Informazioni sui percorsi, orari e tariffe;*
 - 12. Informazioni sulle variazioni del servizio e ritardi;*
 - 13. Informazioni all'interno dei mezzi;*
 - 14. Informazioni via web;*
 - 15. Facilità di contatto con gli uffici aziendali;*
 - 16. Pulizia delle stazioni;*
 - 17. Illuminazione delle stazioni;*
 - 18. Esposizione quadri orario a terra;*
 - 19. Punti vendita biglietti;*
 - 20. Funzionamento obliteratorici;*
 - 21. Informazione sonora/visiva.*



Sono stati infine richiesti:

- . I fattori ritenuti prioritari;*
- . La valutazione complessiva del servizio.*



La scala dei valori utilizzati indica valori da 1 a 10 come di seguito nel dettaglio:

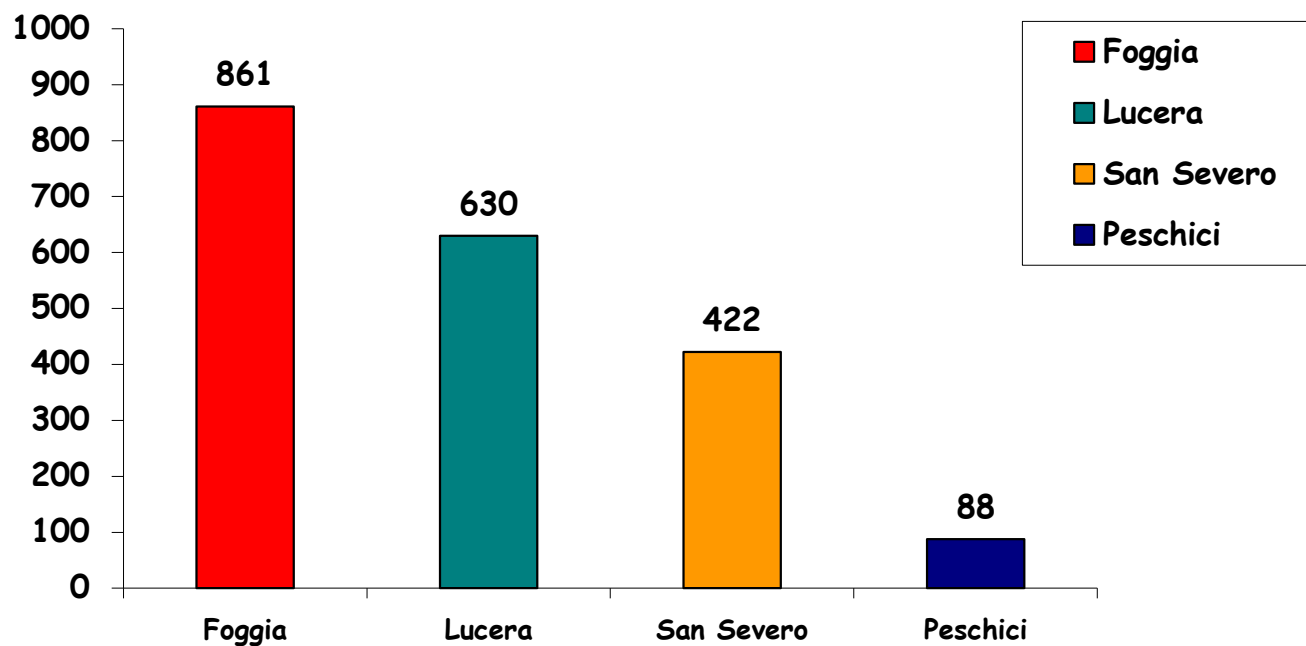
- ✓ *Valore 1 - 2 = Molto scadente*
- ✓ *Valore 3 - 4 = Scadente*
- ✓ *Valore 5 = Quasi sufficiente*
- ✓ *Valore 6 = Sufficiente*
- ✓ *Valore 7 = Buono*
- ✓ *Valore 8 = Soddisfacente*
- ✓ *Valore 9 - 10 = Molto soddisfacente*



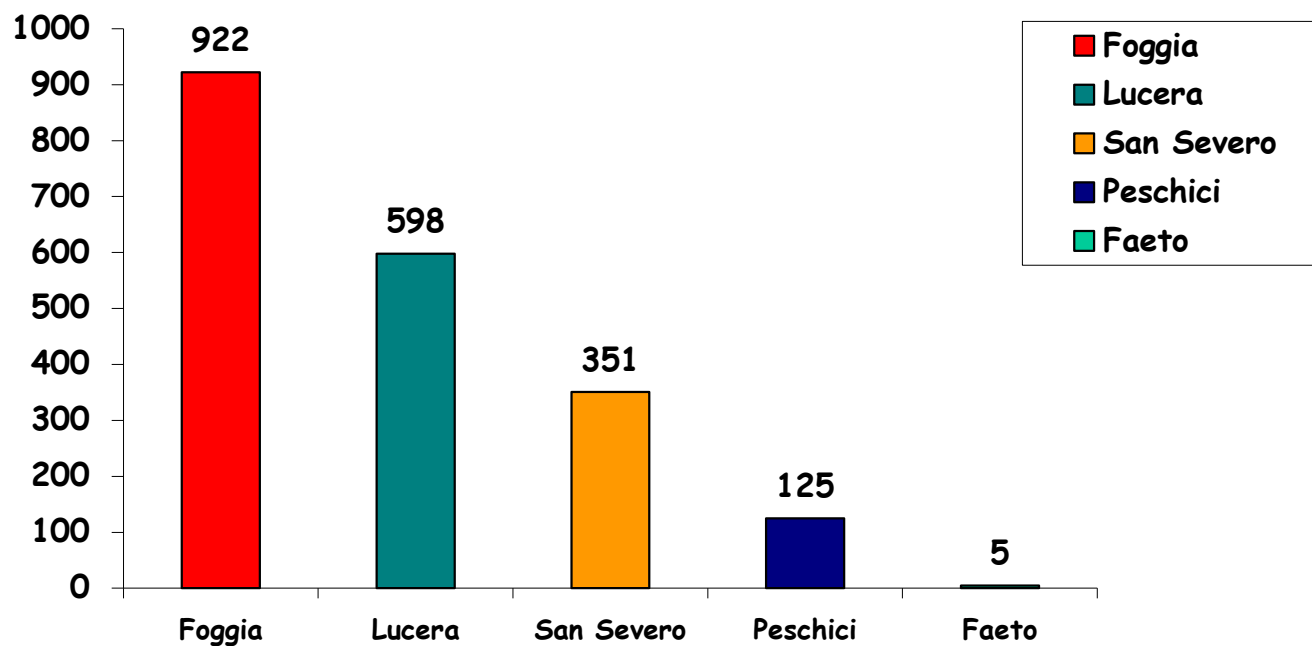
Il campione conferma una prevalenza del cliente maschile rispetto a quello femminile, evidenziando una presenza pari al 52% del totale.

La distinzione per fasce di età riscontra la prevalenza della clientela da 19 a 30 anni, con una percentuale del 41% sul totale.

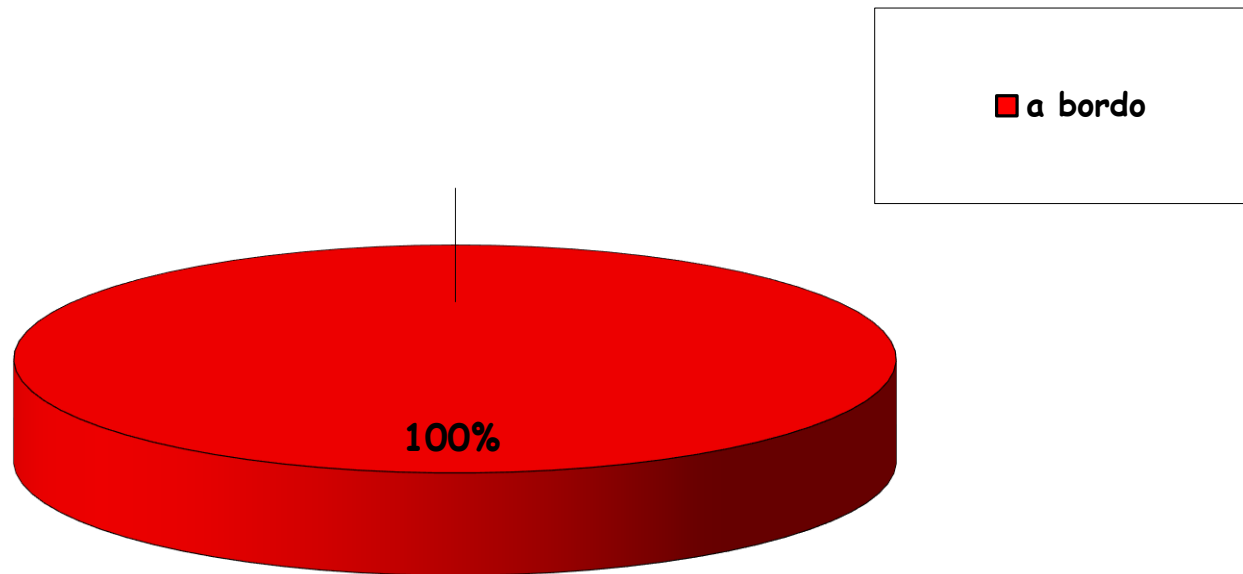
Suddivisione per origine (tratta)



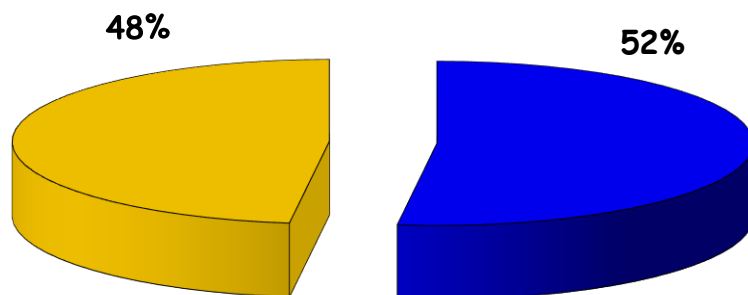
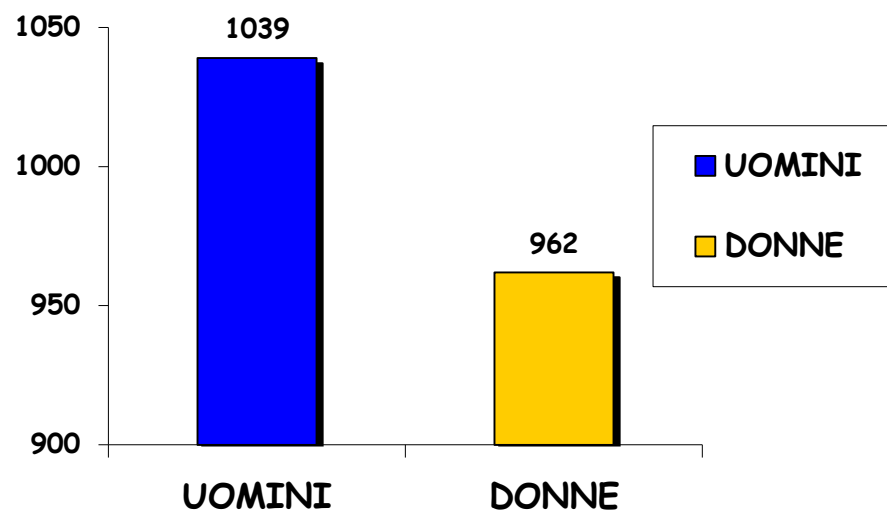
Suddivisione per destinazione (tratta)



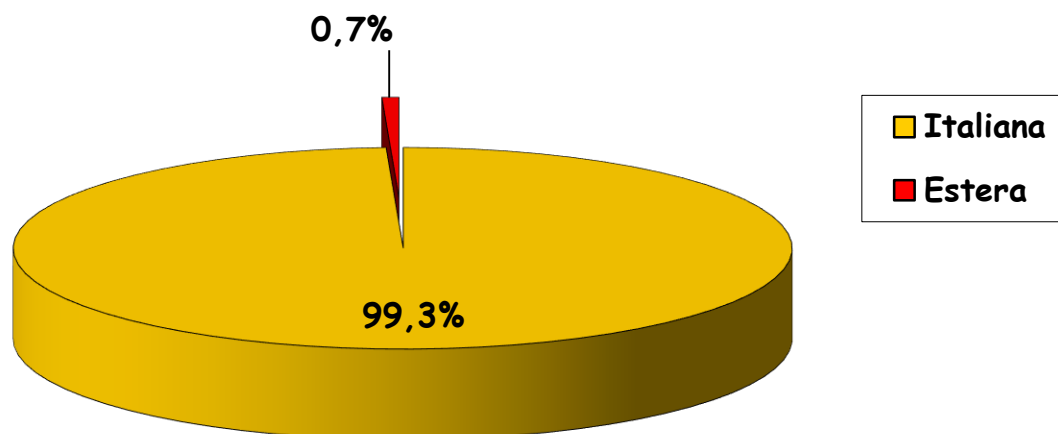
Luogo dell'intervista



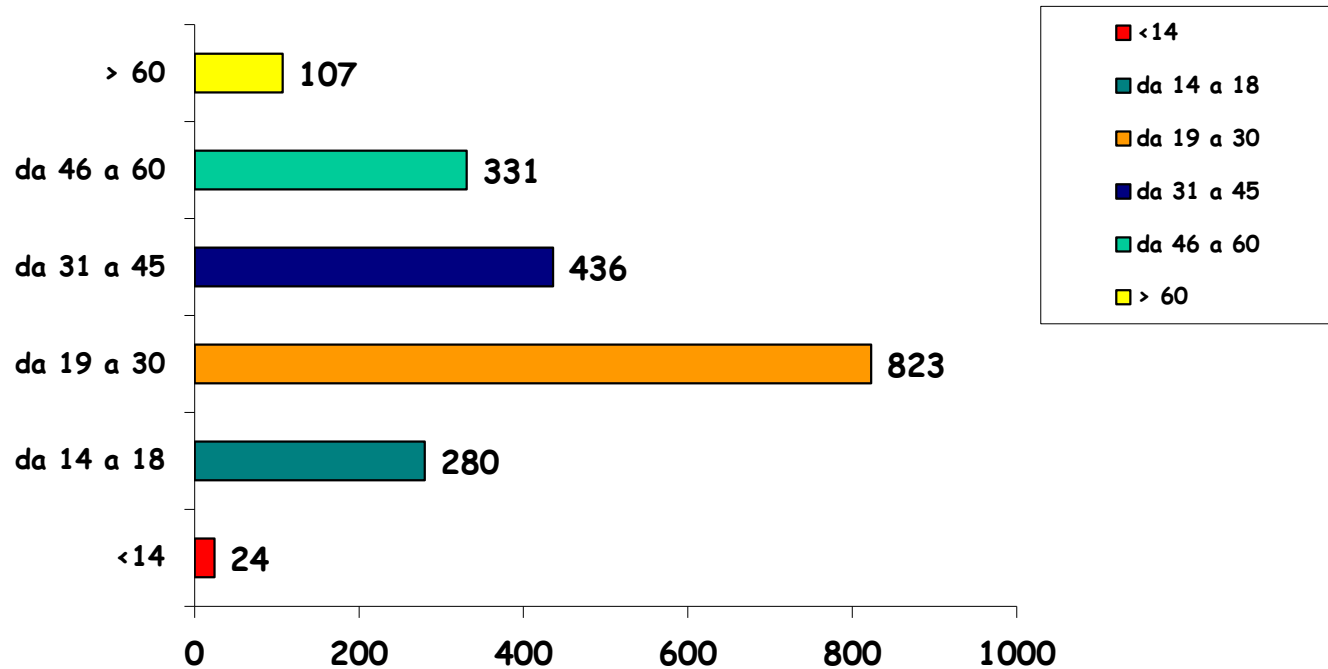
Suddivisione del cliente per genere



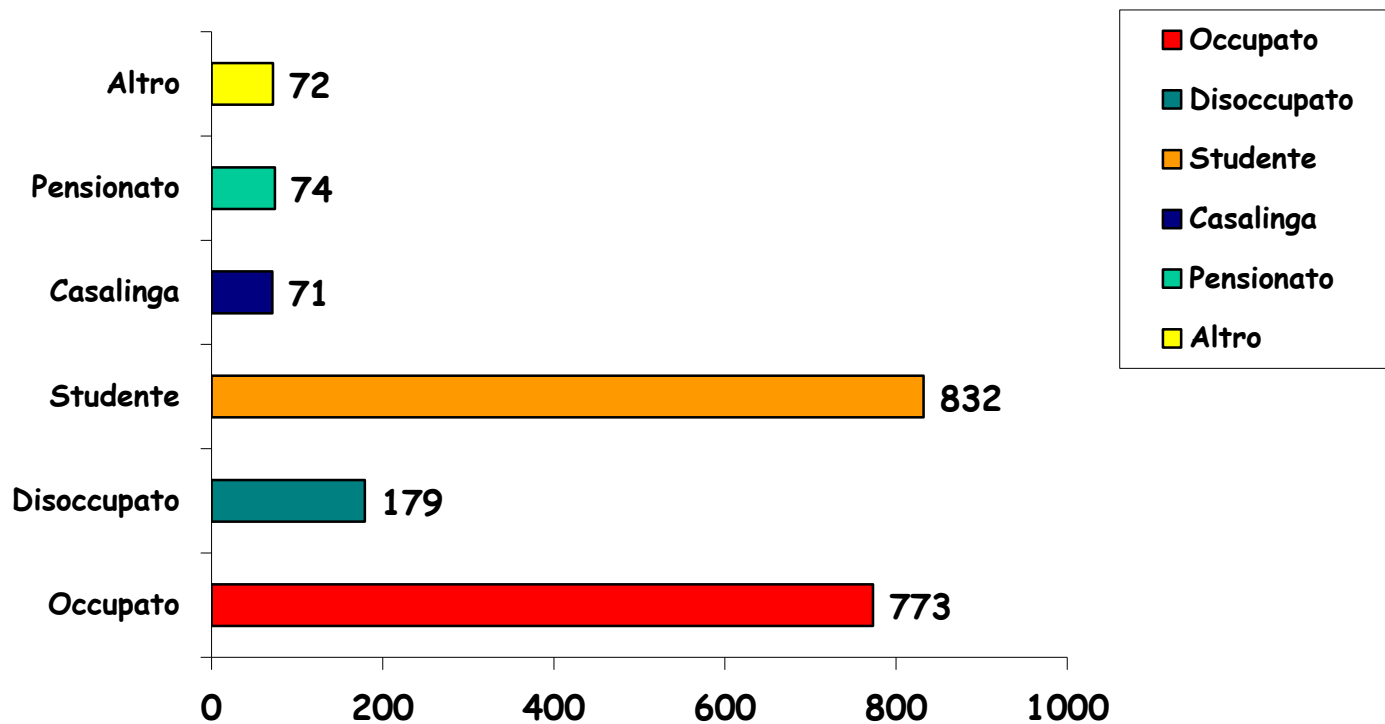
Suddivisione per nazionalità



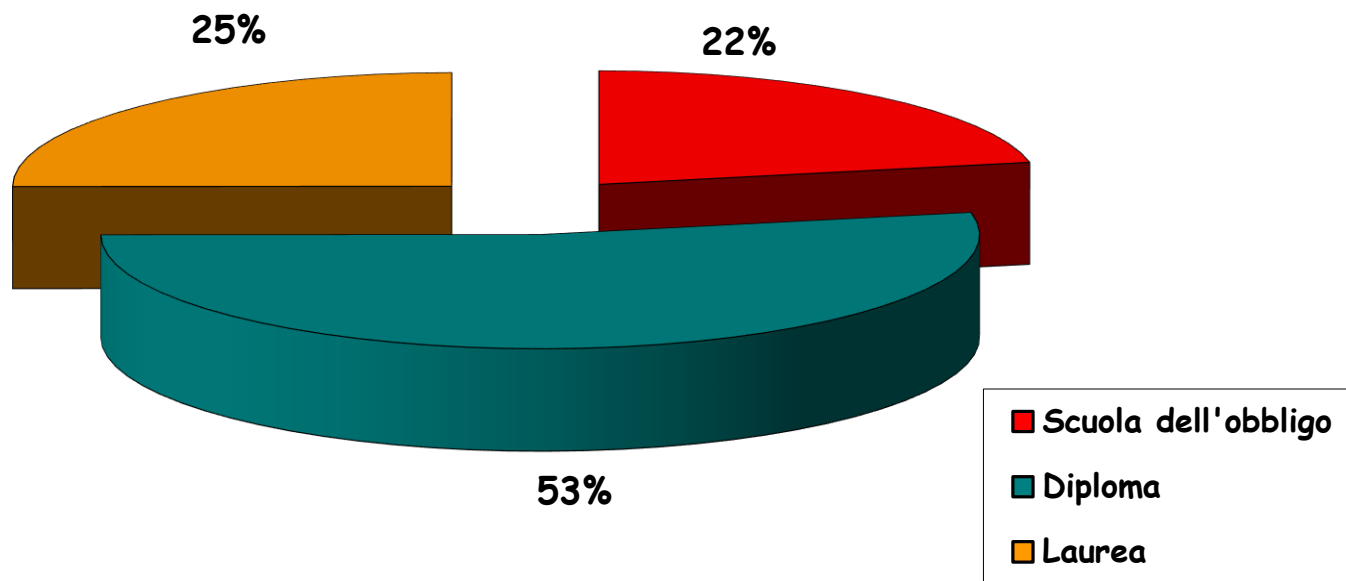
Diversificazione per fascia di età



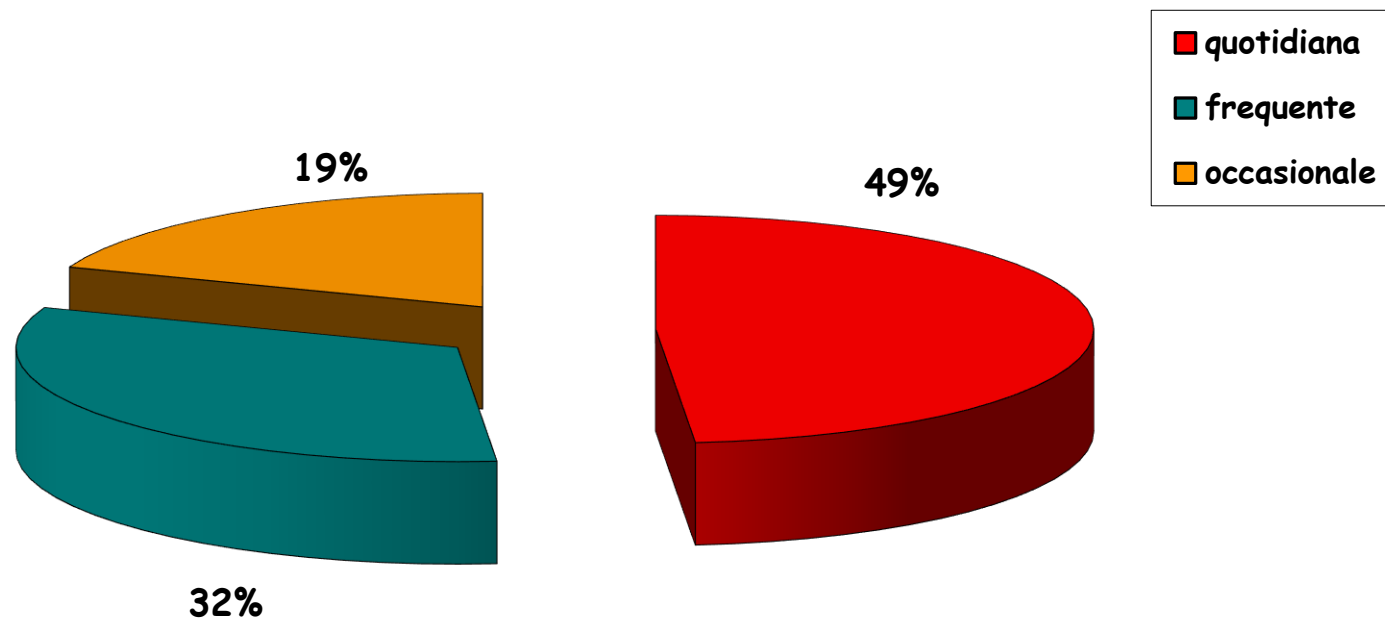
Condizione lavorativa



Titolo di studio

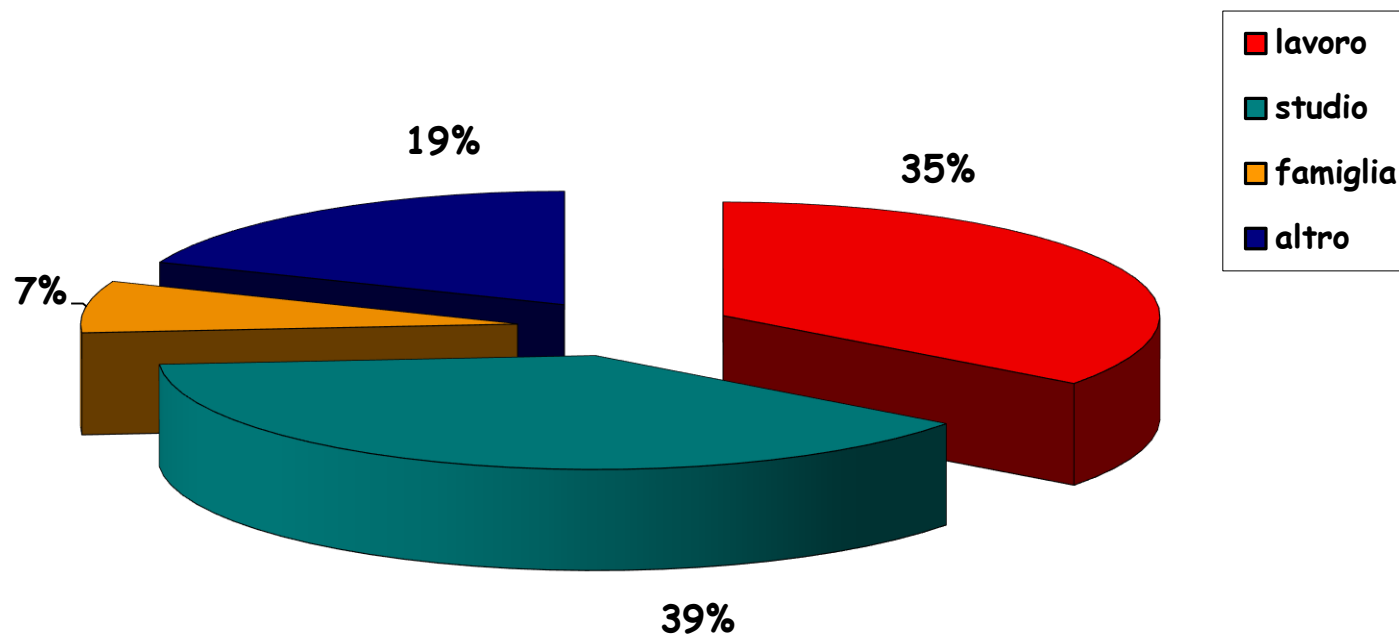


Frequenza di utilizzo



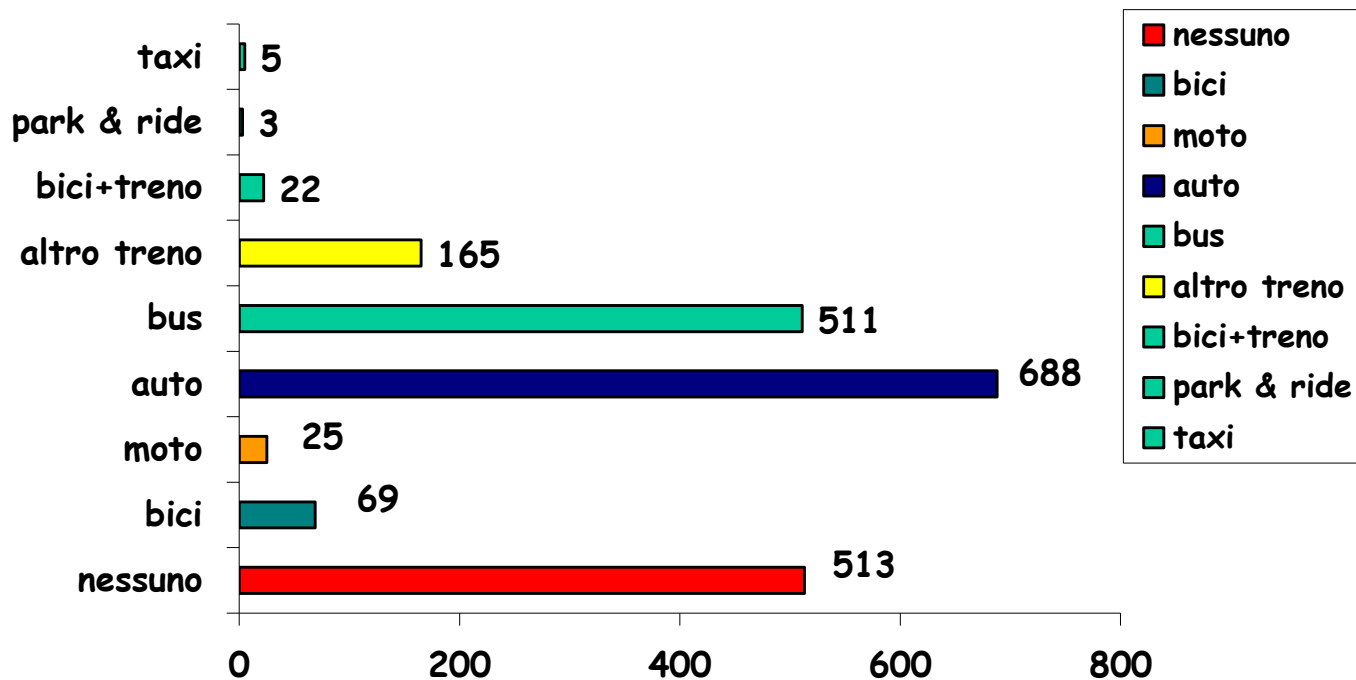
Gennaio 2015 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Biglietteria

Motivo di utilizzo



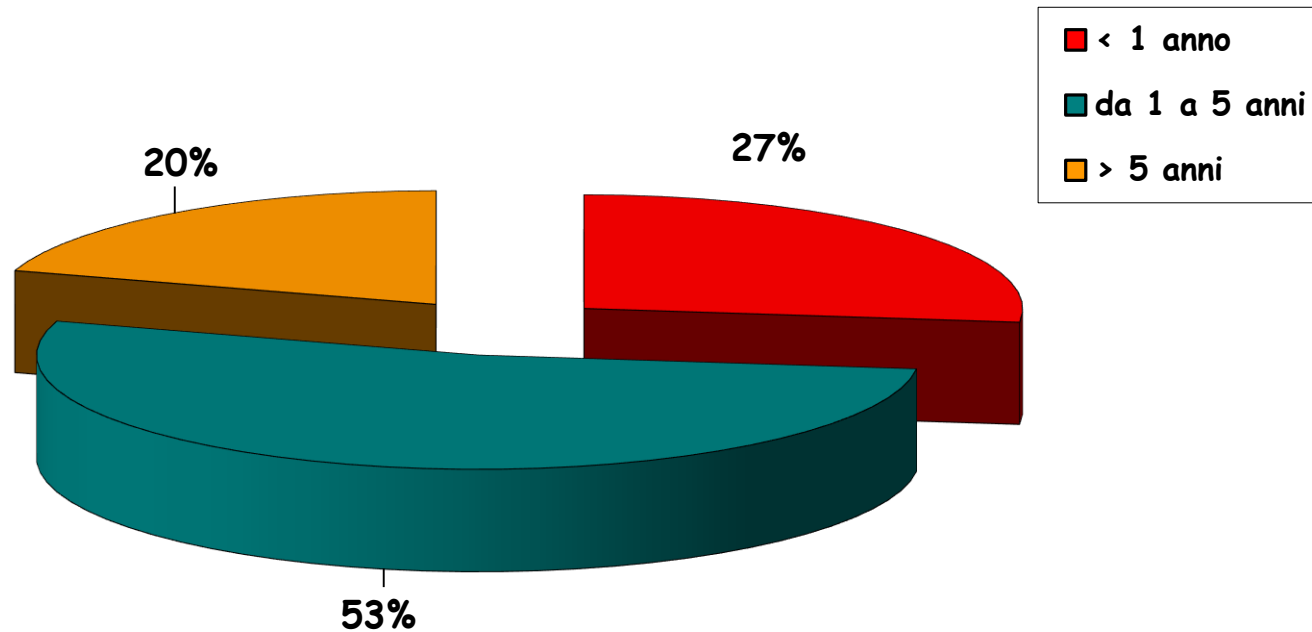
Gennaio 2015 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Biglietteria

Altri mezzi di trasporto utilizzati



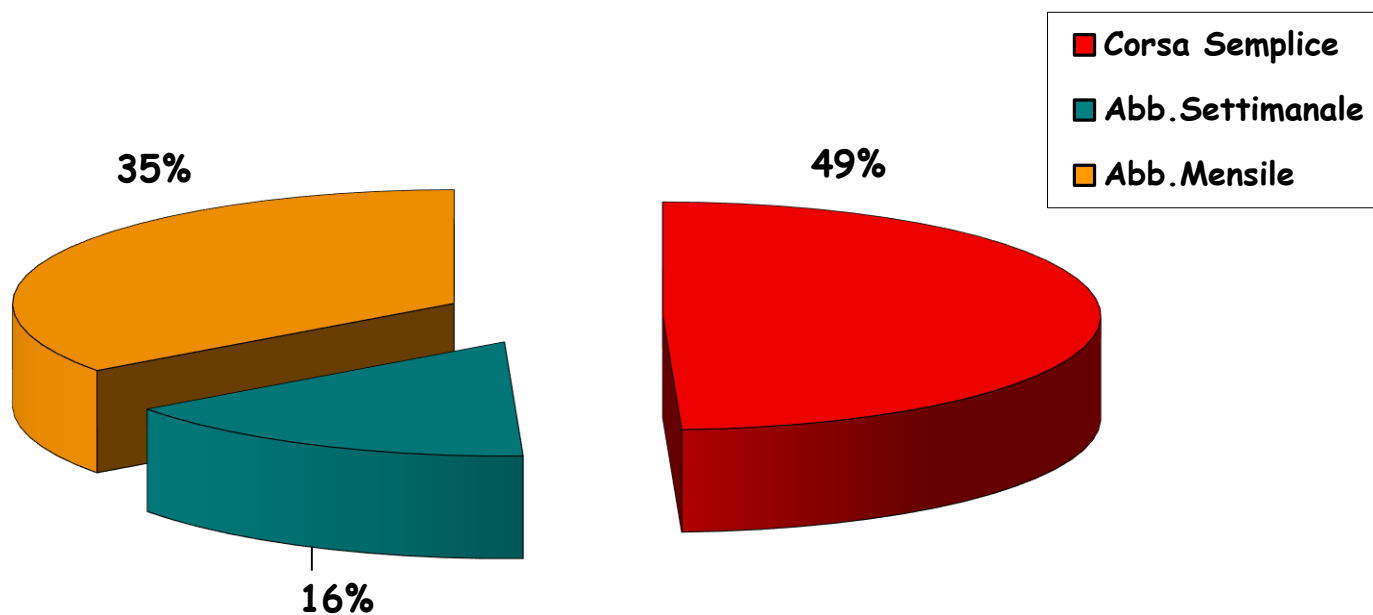
Gennaio 2015 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Biglietteria

Da quanto tempo utilizza il servizio

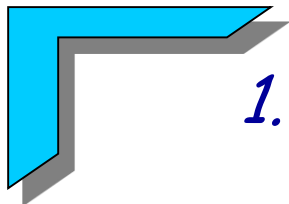


Gennaio 2015 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Biglietteria

Tipo di biglietto utilizzato



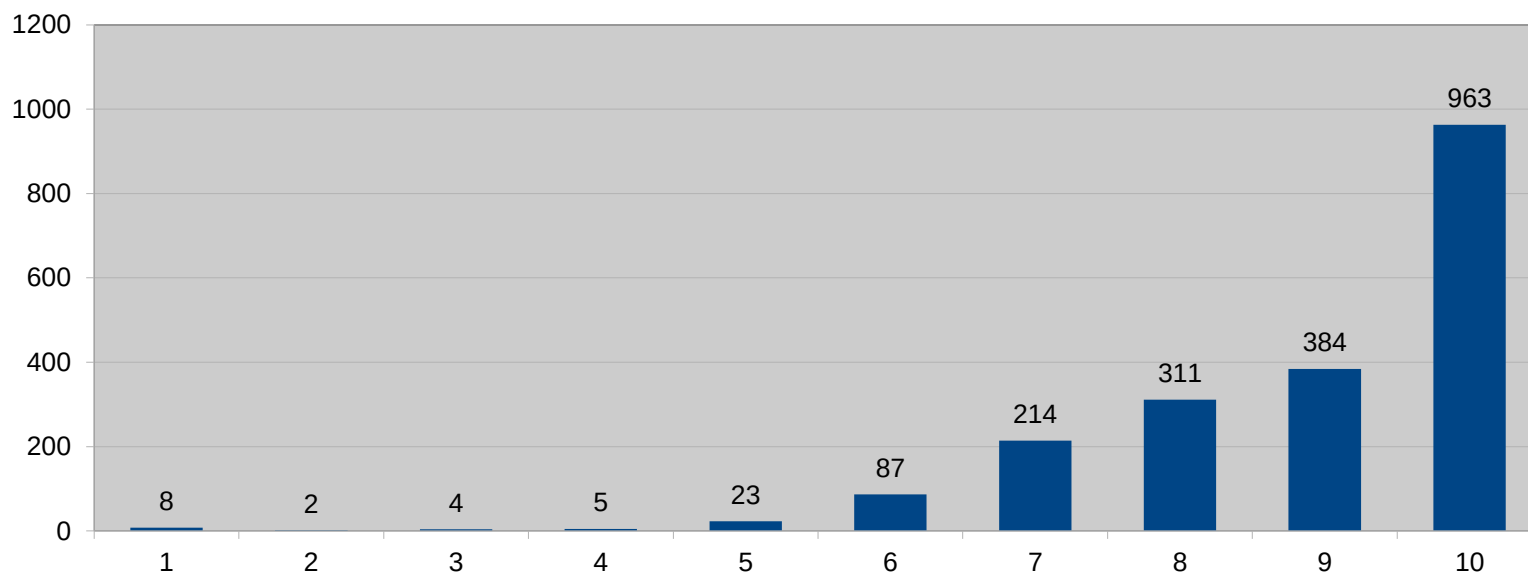
Gennaio 2015 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Biglietteria

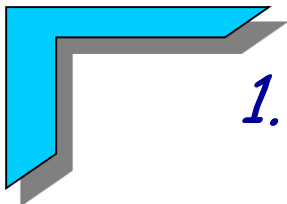


1. Puntualità

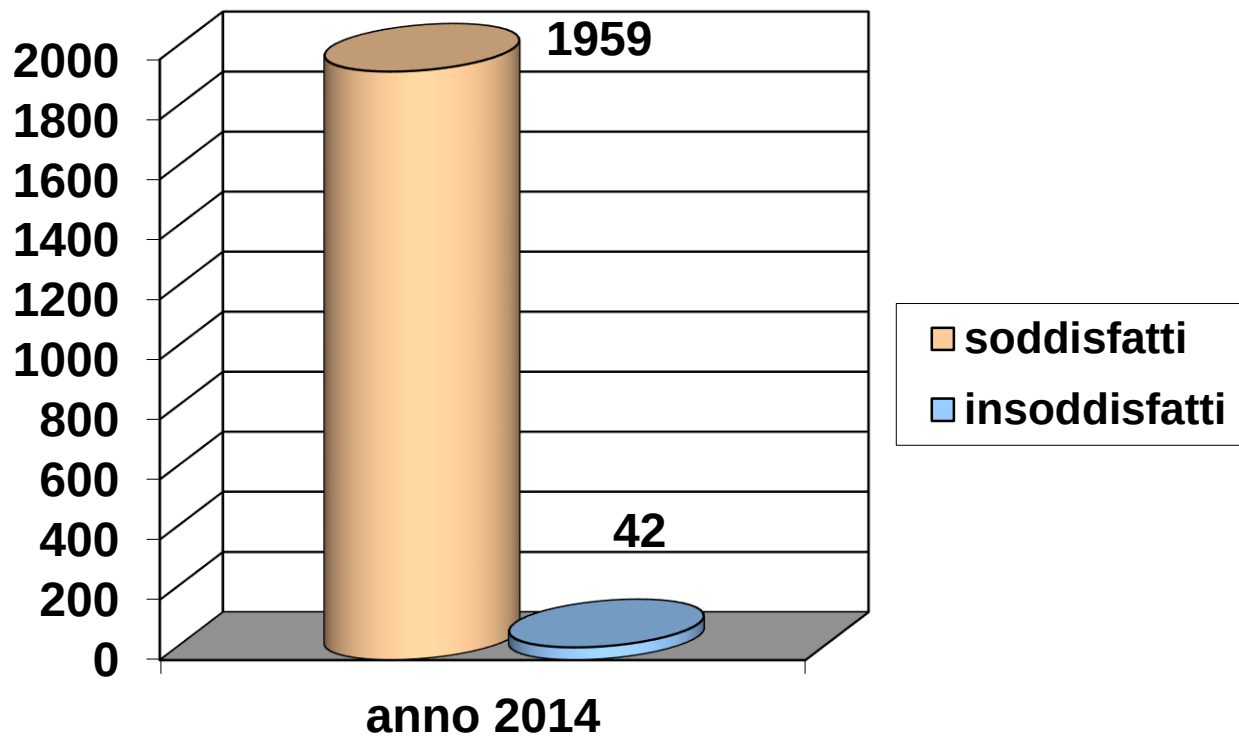
Dom. 1	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Puntualità	1,4	8,9	1	10	10

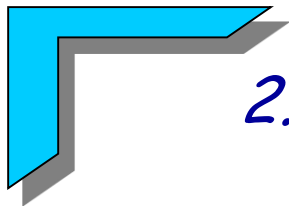
dom. 1





1. Puntualità

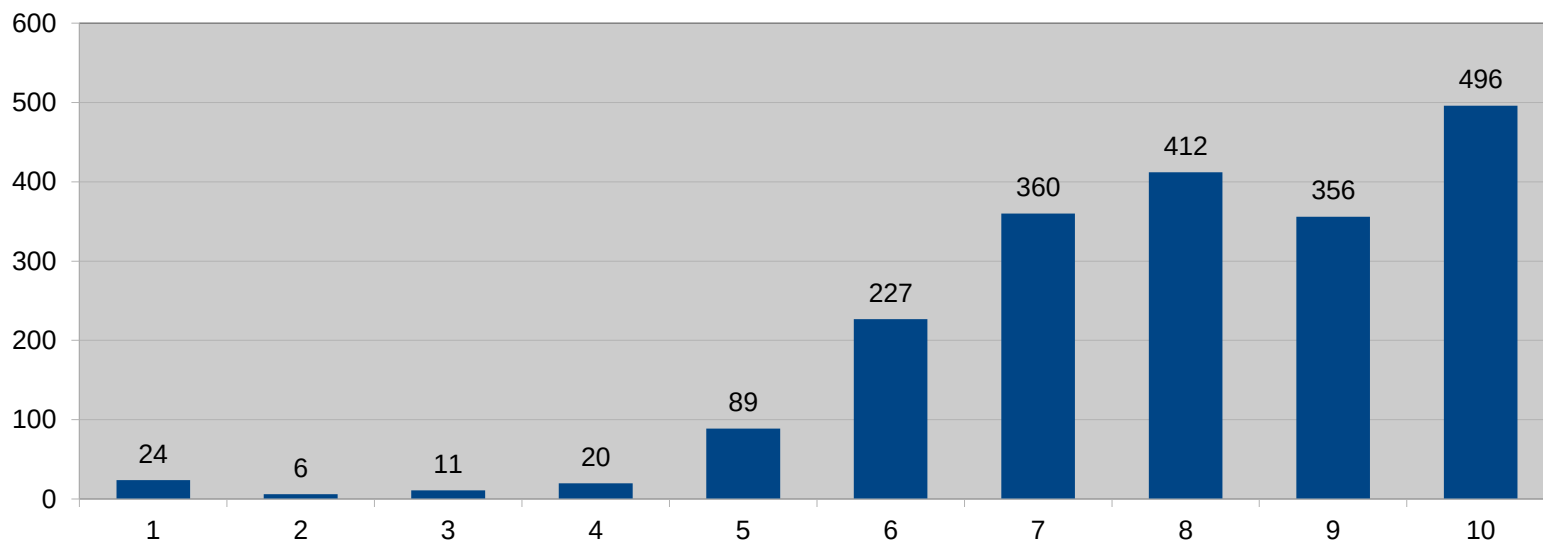




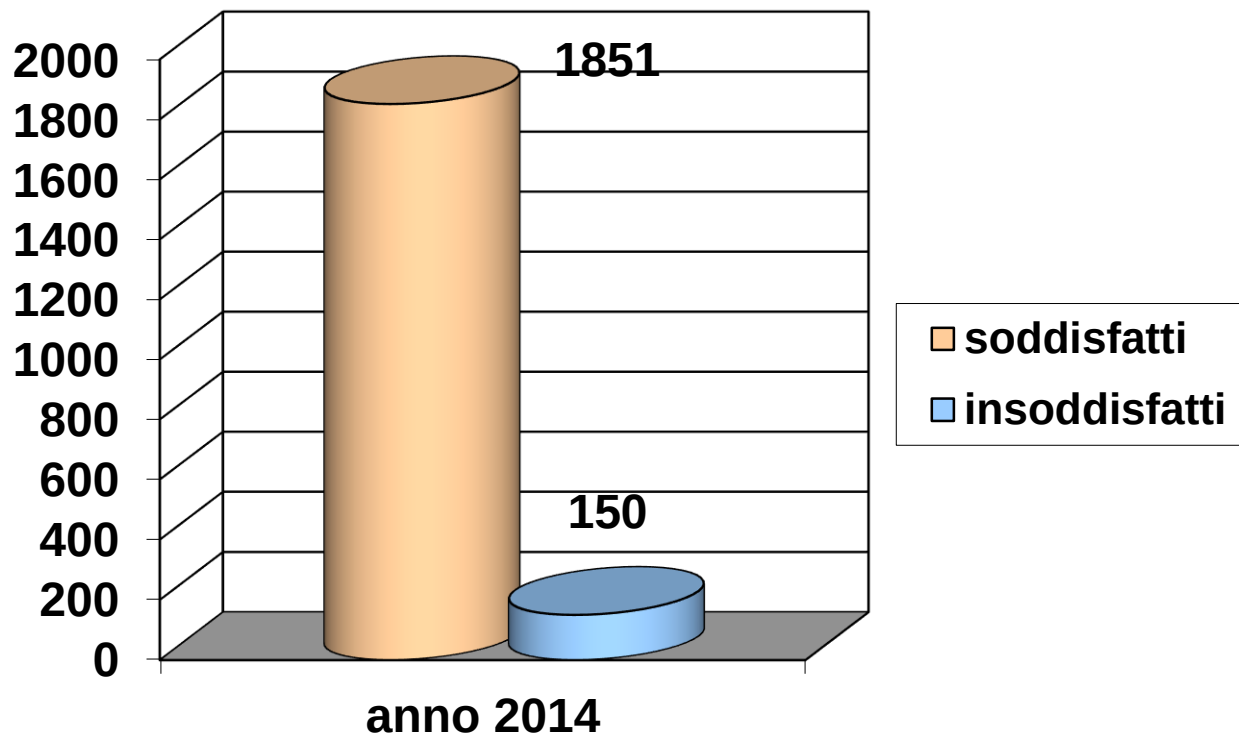
2. Adeguatezza delle coincidenze

Dom. 2	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Adeguatezza delle coincidenze	1,8	8	1	10	10

dom. 2



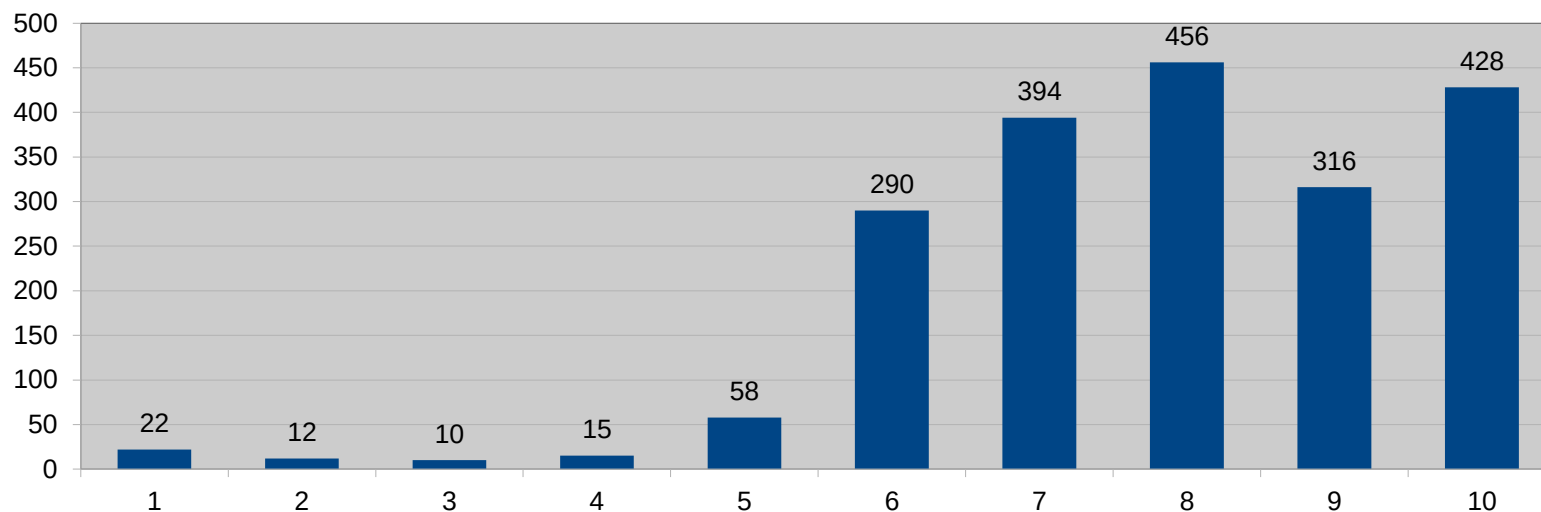
2. Adeguatezza delle coincidenze



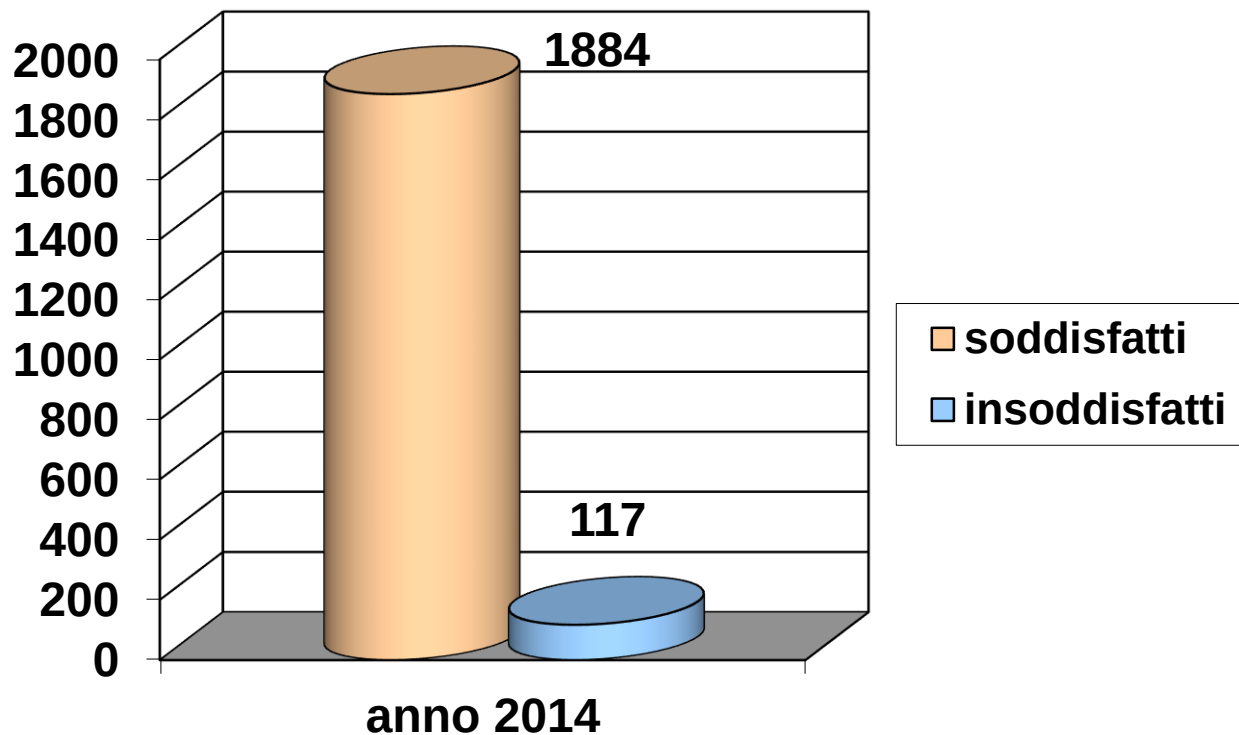
3. Gestione delle interruzioni o altre emergenze

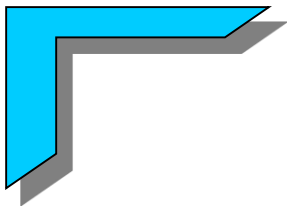
Dom. 3	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Gestione delle interruzioni o altre emergenze	1,7	7,8	1	10	8

dom. 3



3. Gestione interruzioni o altre emergenze

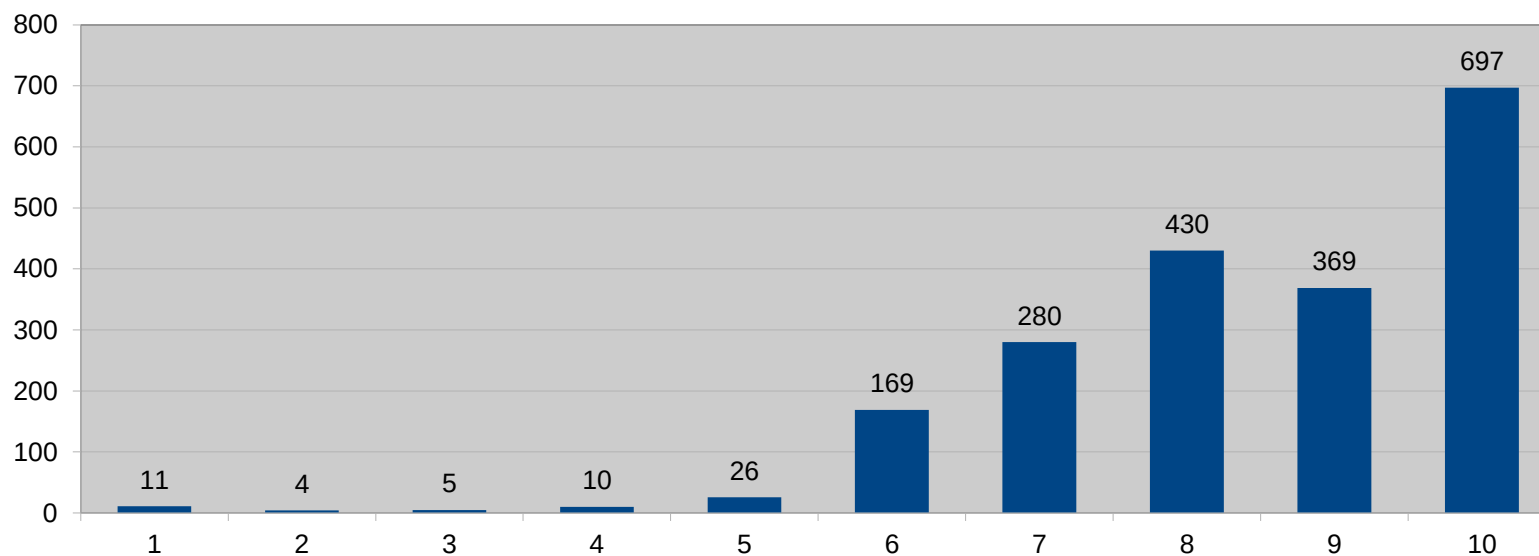


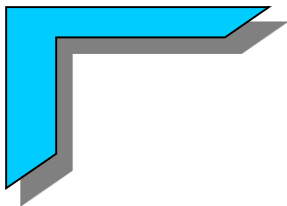


4. Cortesia e informazioni

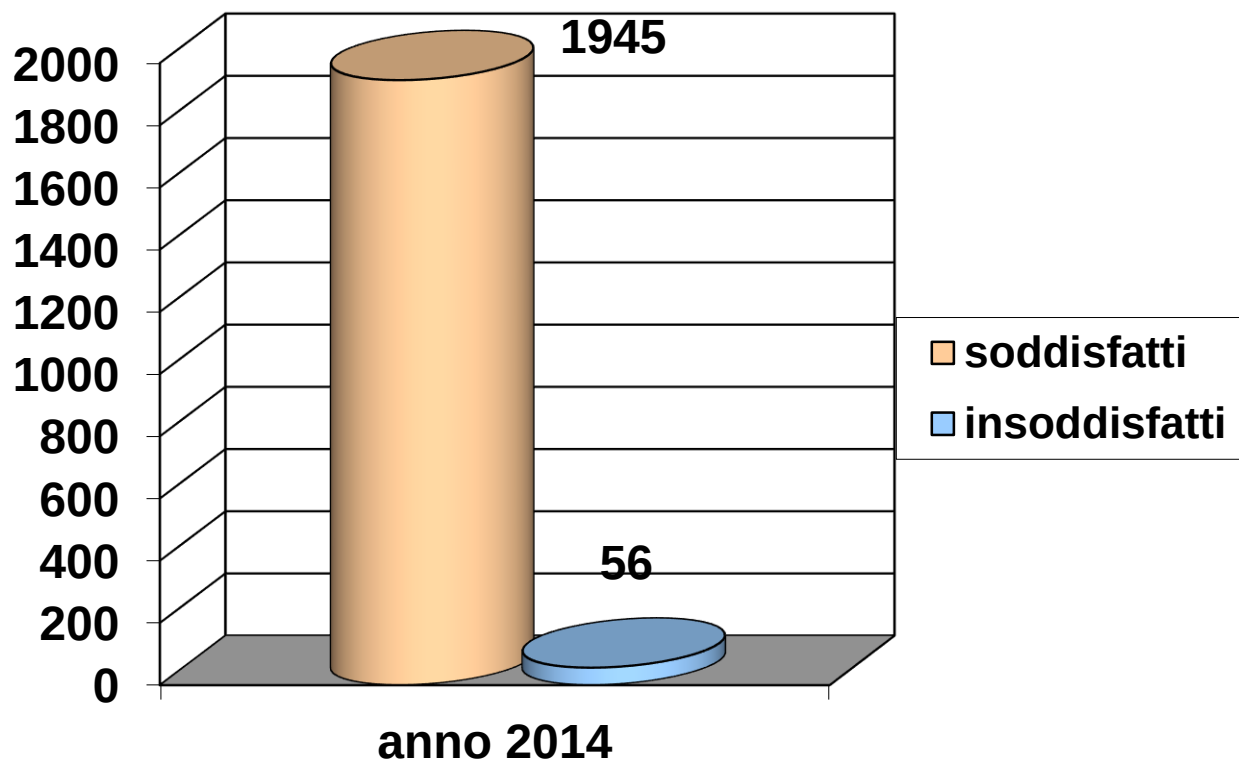
Dom. 4	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Cortesia e informazioni	1,6	8,5	1	10	10

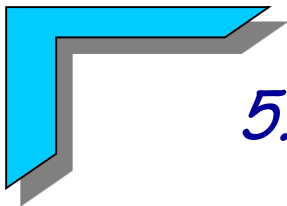
dom. 4





4. Cortesia e informazioni

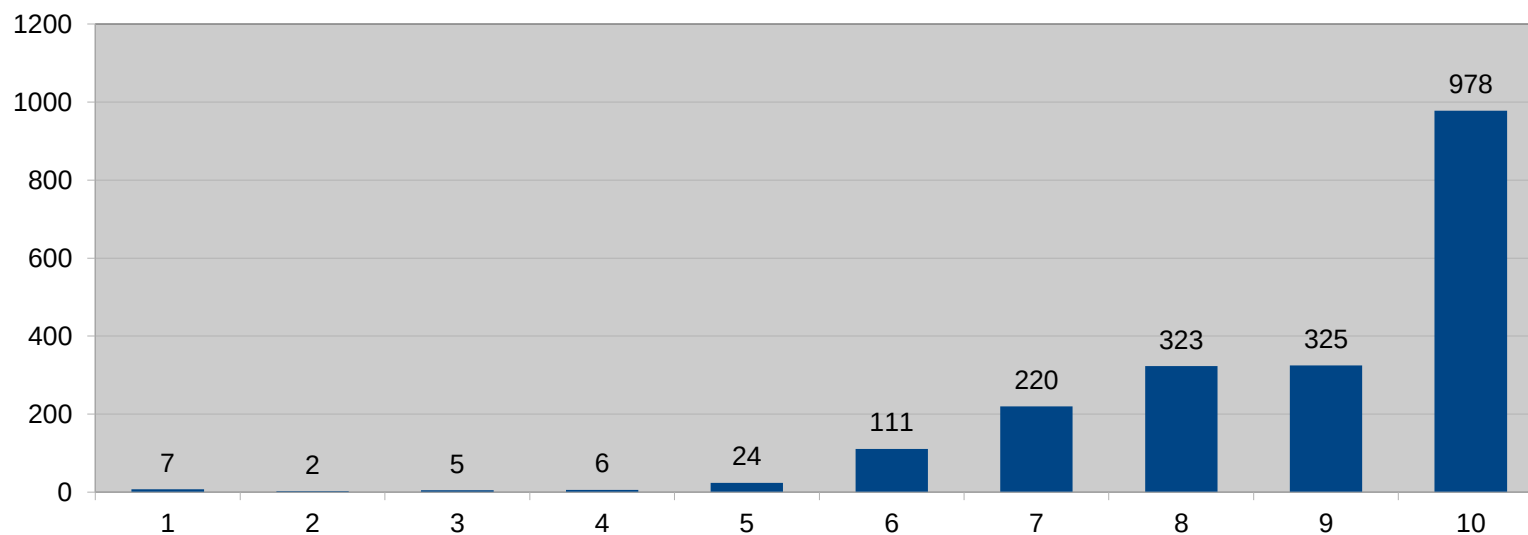


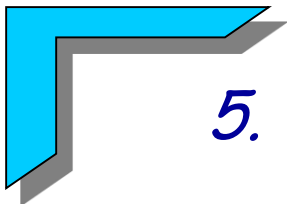


5. Controllo a bordo dei titoli di viaggio

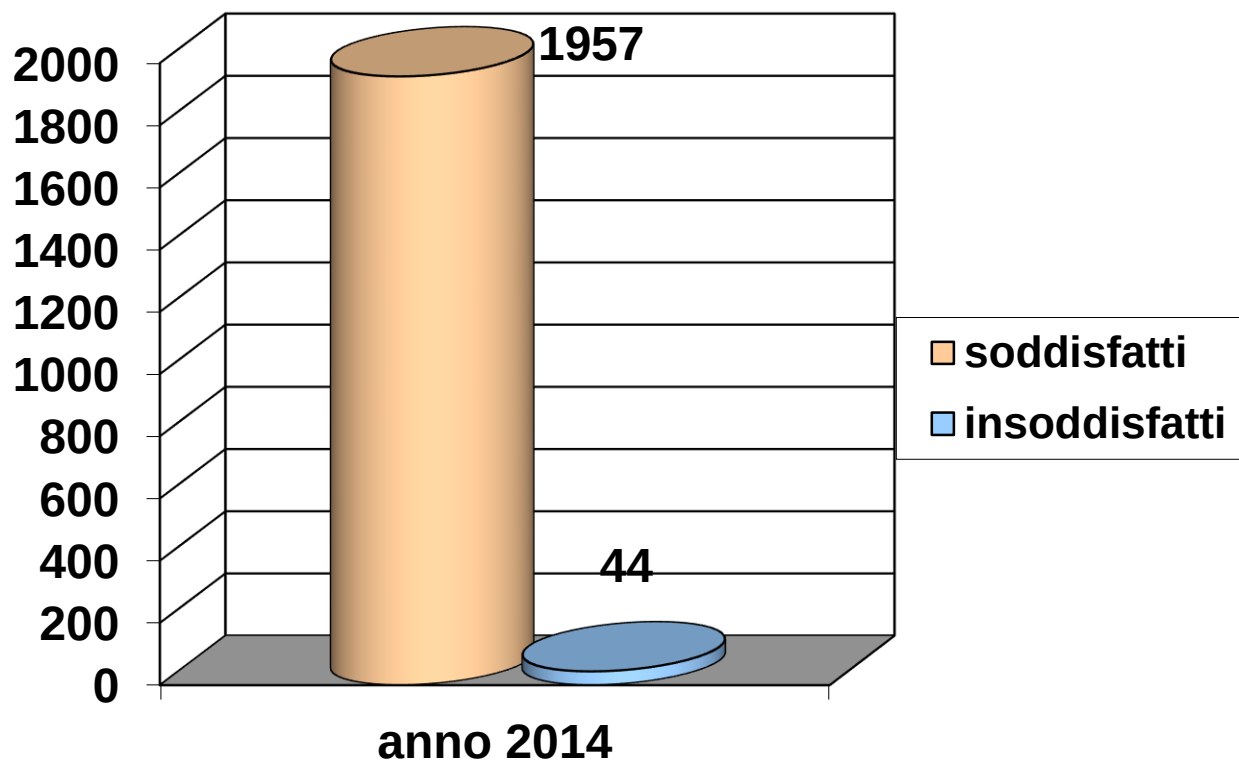
Dom. 5	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Controllo a bordo dei titoli di viaggio	1,5	8,8	1	10	10

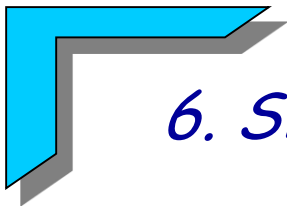
dom. 5





5. Controllo a bordo dei titoli di viaggio

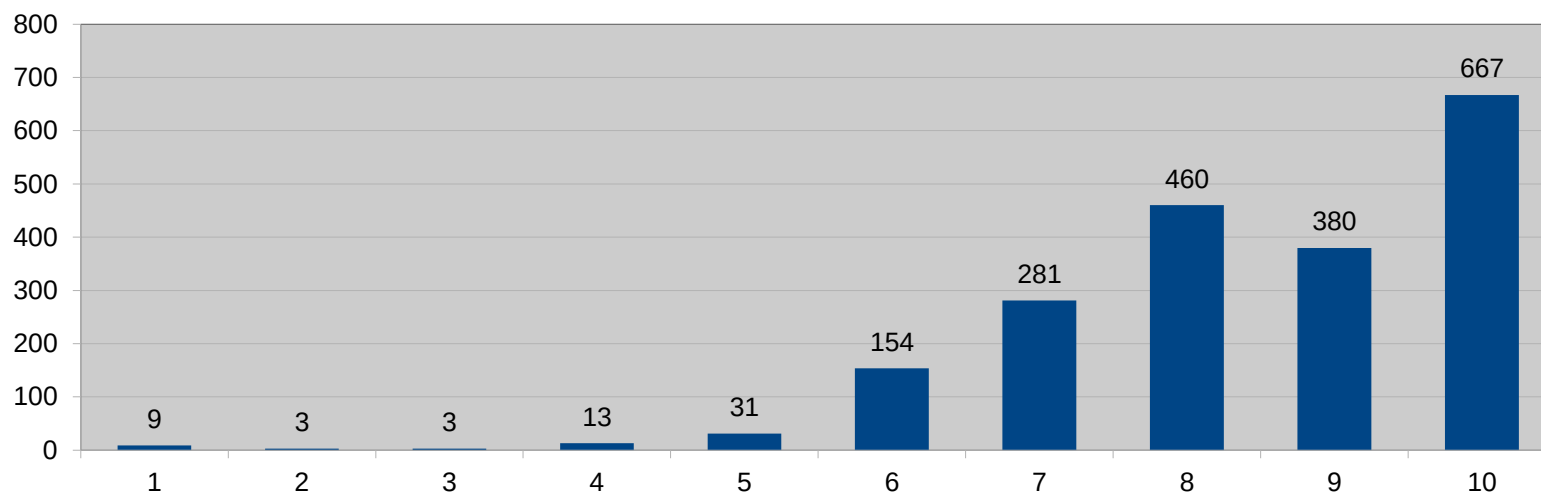




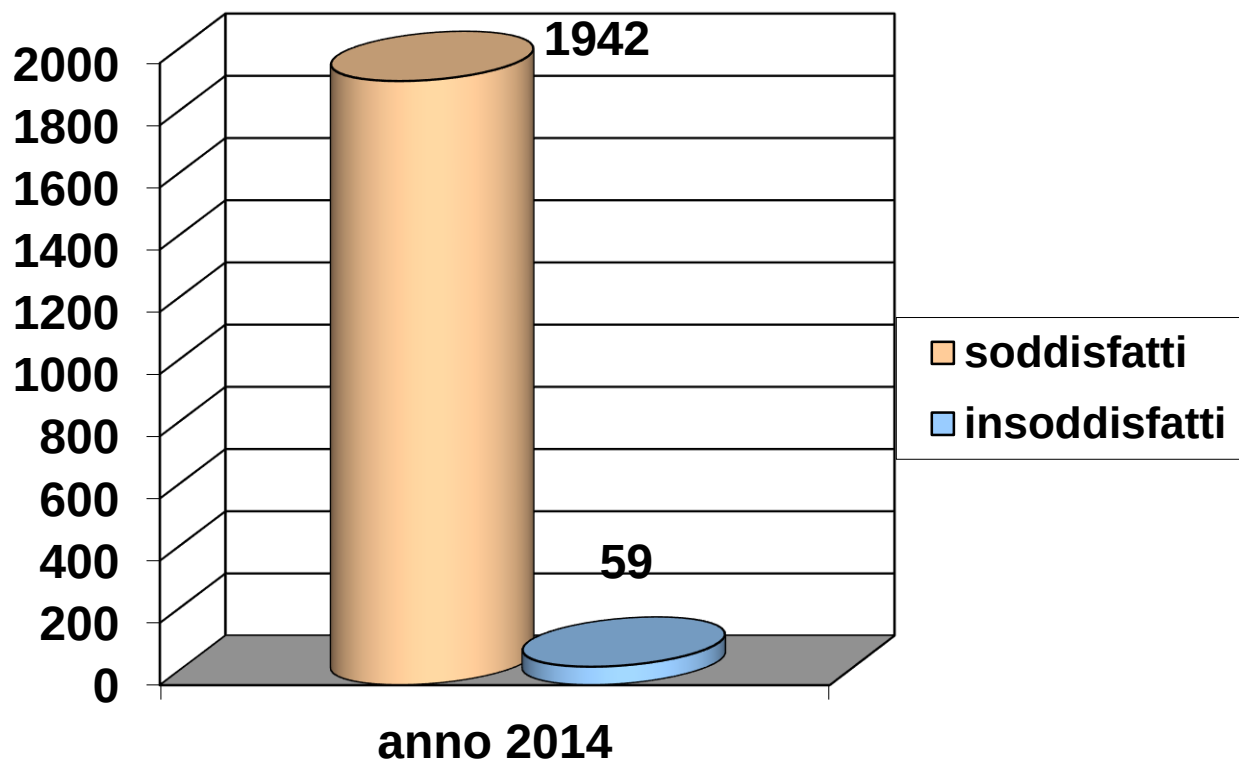
6. Sicurezza sul mezzo delle persone e delle cose

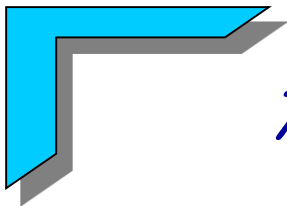
Dom. 6	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Sicurezza sul mezzo delle persone e delle cose	1,5	8,4	1	10	10

dom. 6



6. Sicurezza a bordo delle persone e delle cose

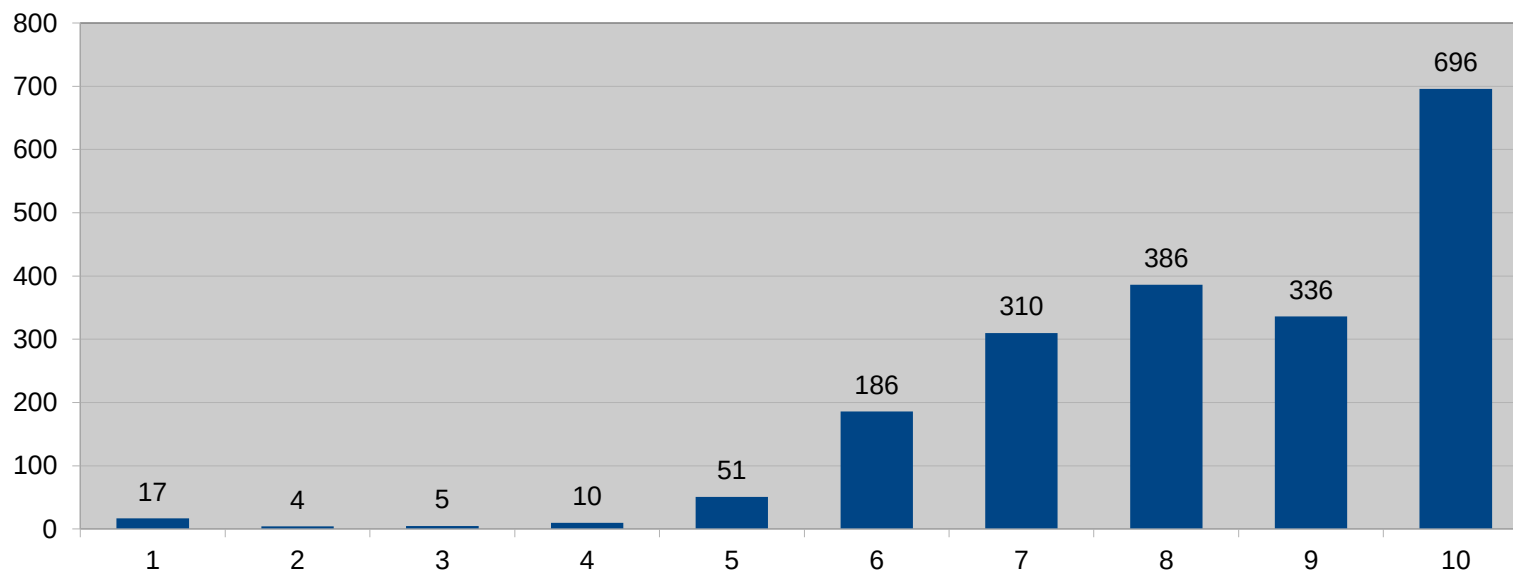


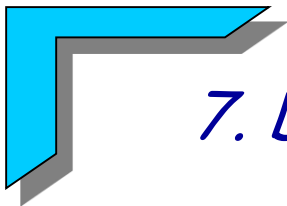


7. Disponibilità dei posti a sedere

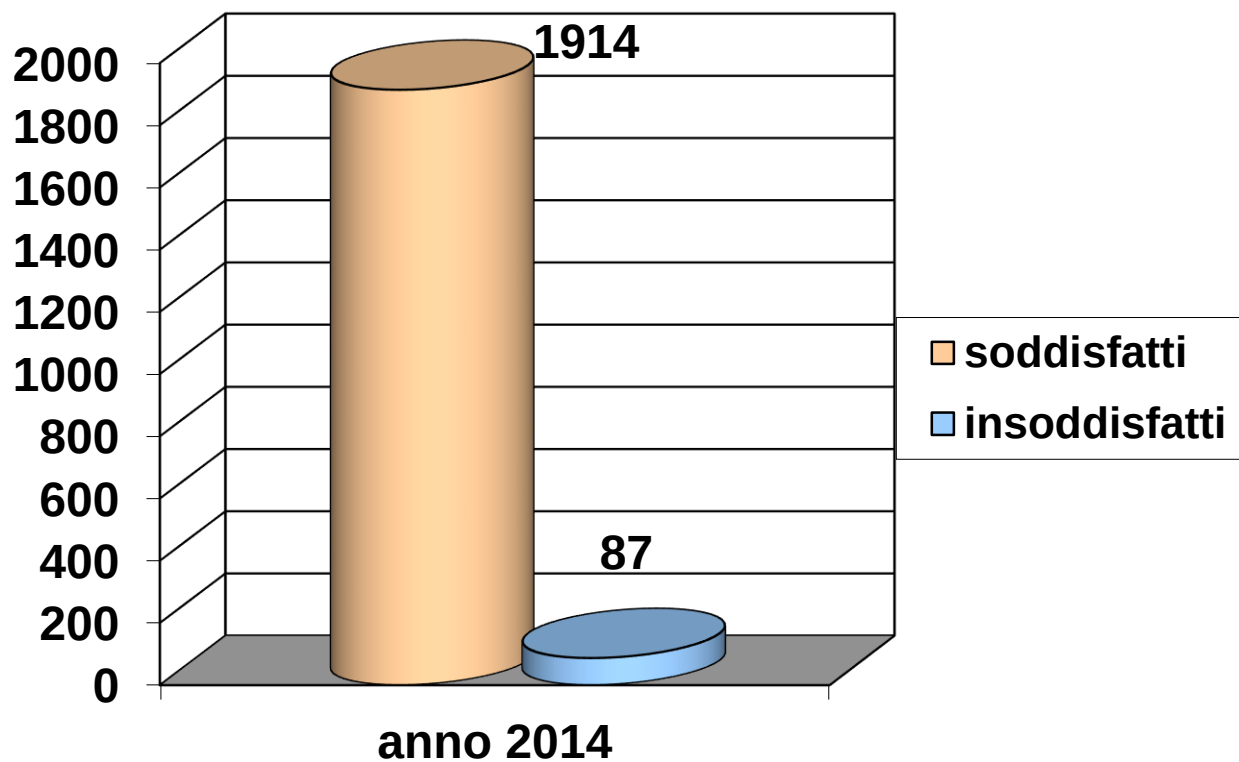
Dom. 7	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Disponibilità dei posti a sedere	1,7	8,3	1	10	10

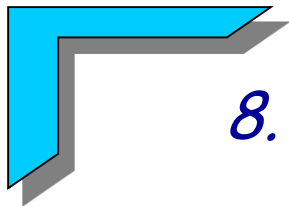
dom. 7





7. Disponibilità dei posti a sedere

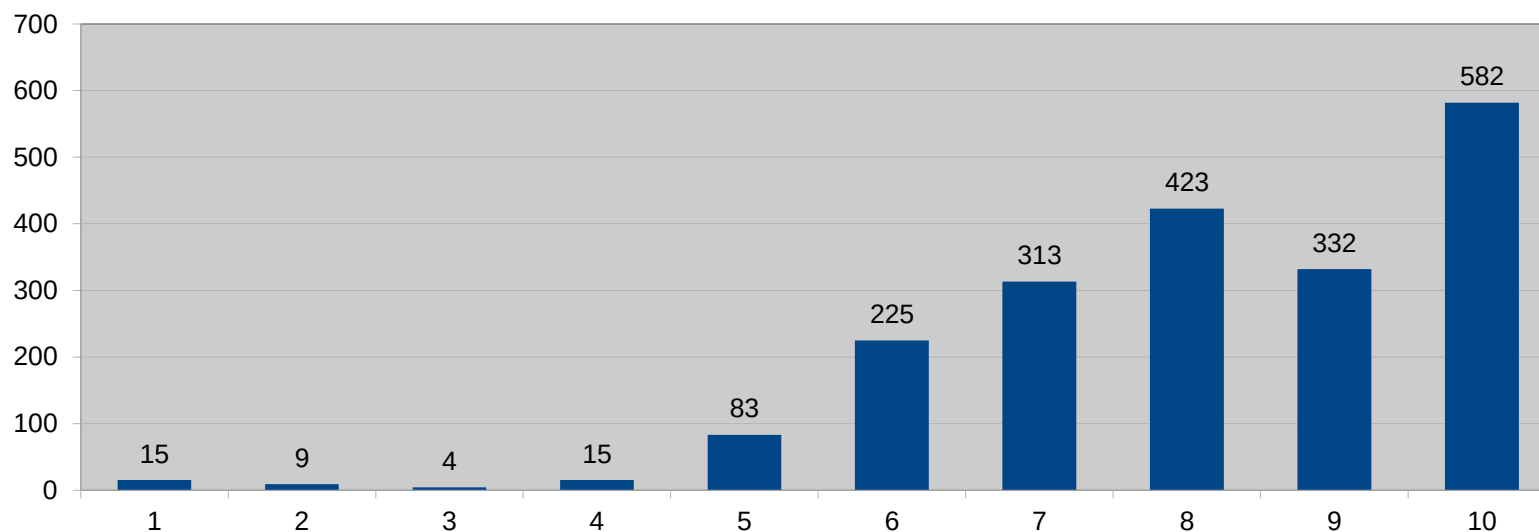


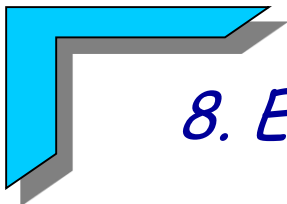


8. Efficienza climatizzazione estate/inverno

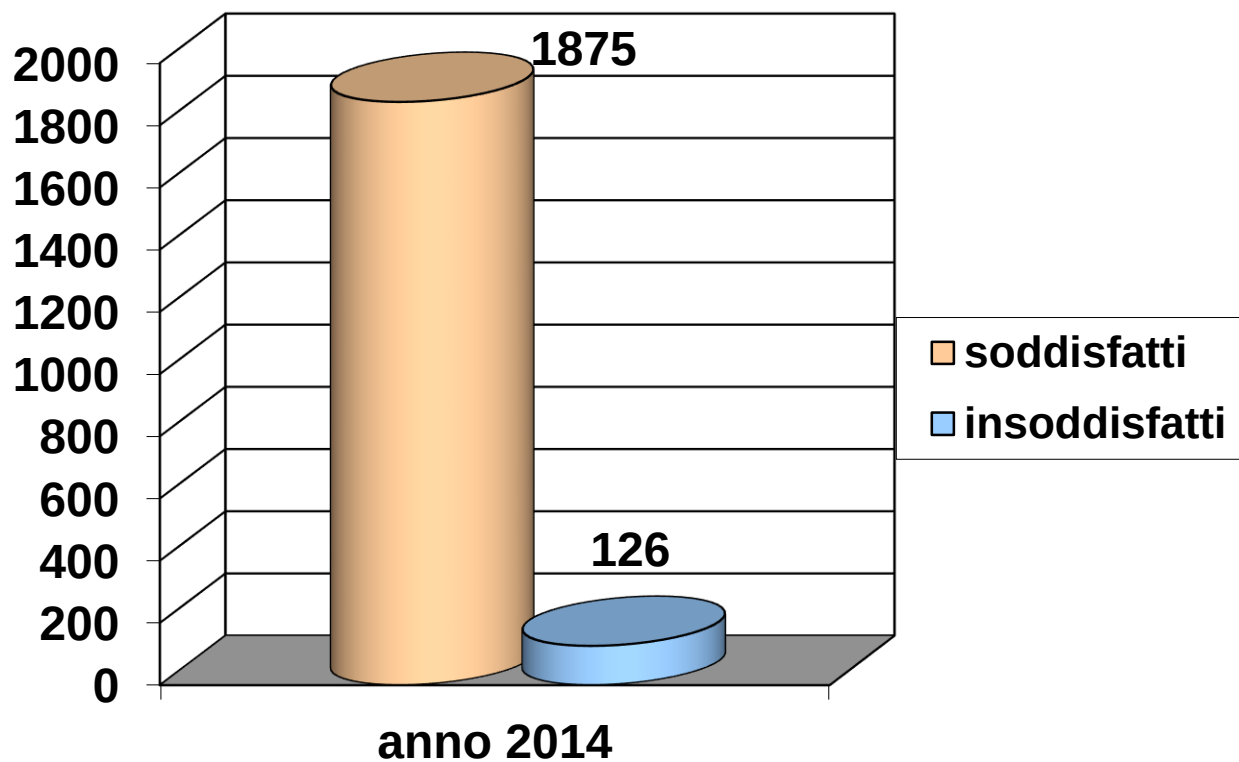
Dom. 8	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Efficienza climatizzazione estate/inverno	1,7	8,1	1	10	10

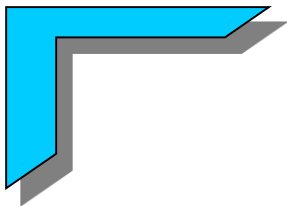
dom. 8





8. Efficienza climatizzazione estate/inverno

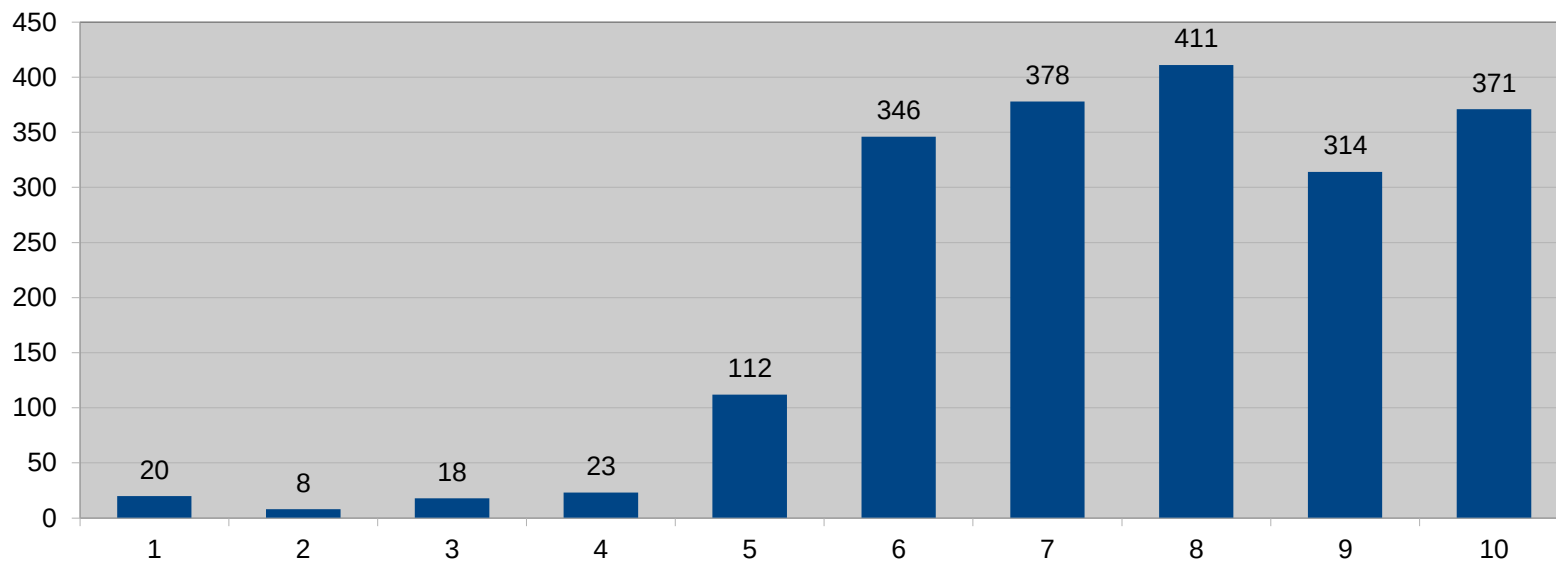


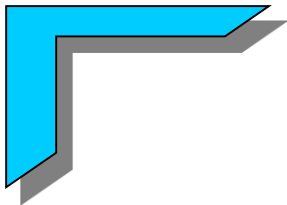


9. Pulizia del mezzo

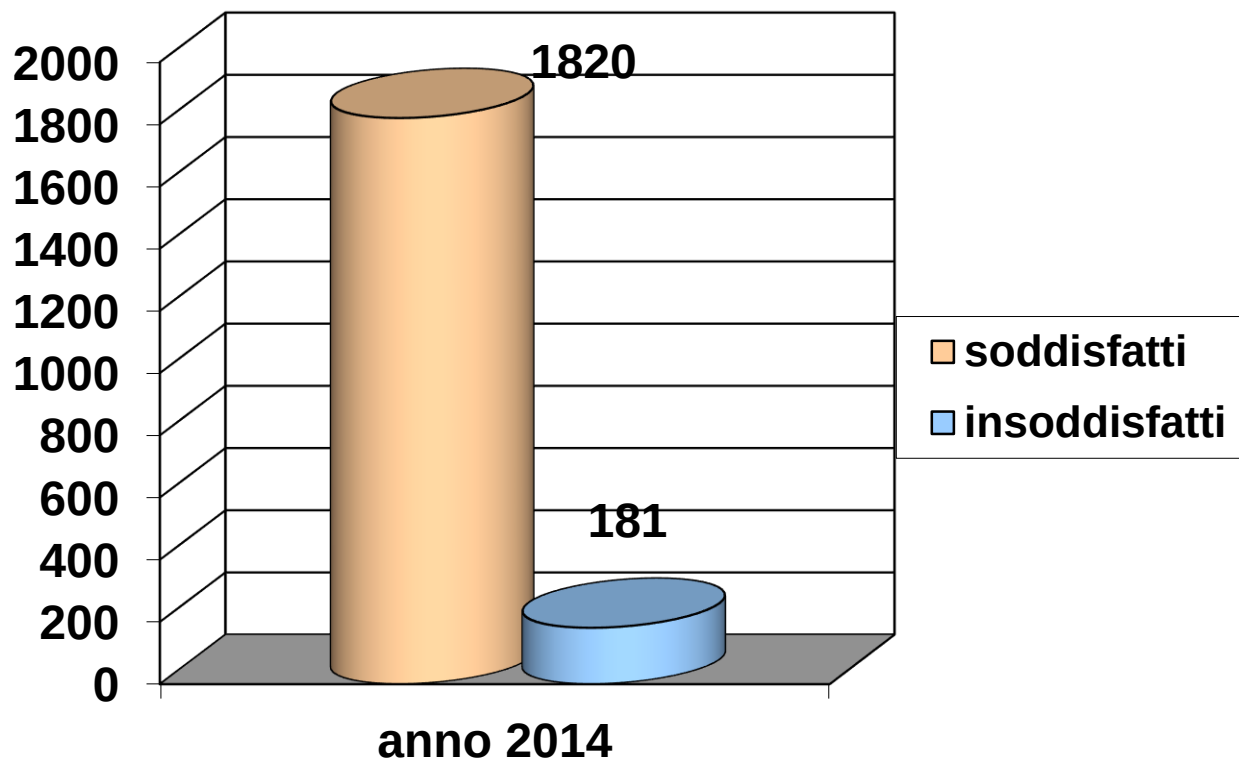
Dom. 9	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Pulizia del mezzo	1,8	7,6	1	10	8

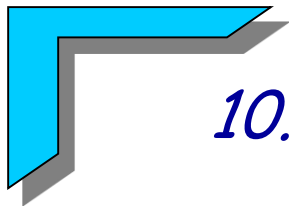
dom. 9





9. Pulizia del mezzo

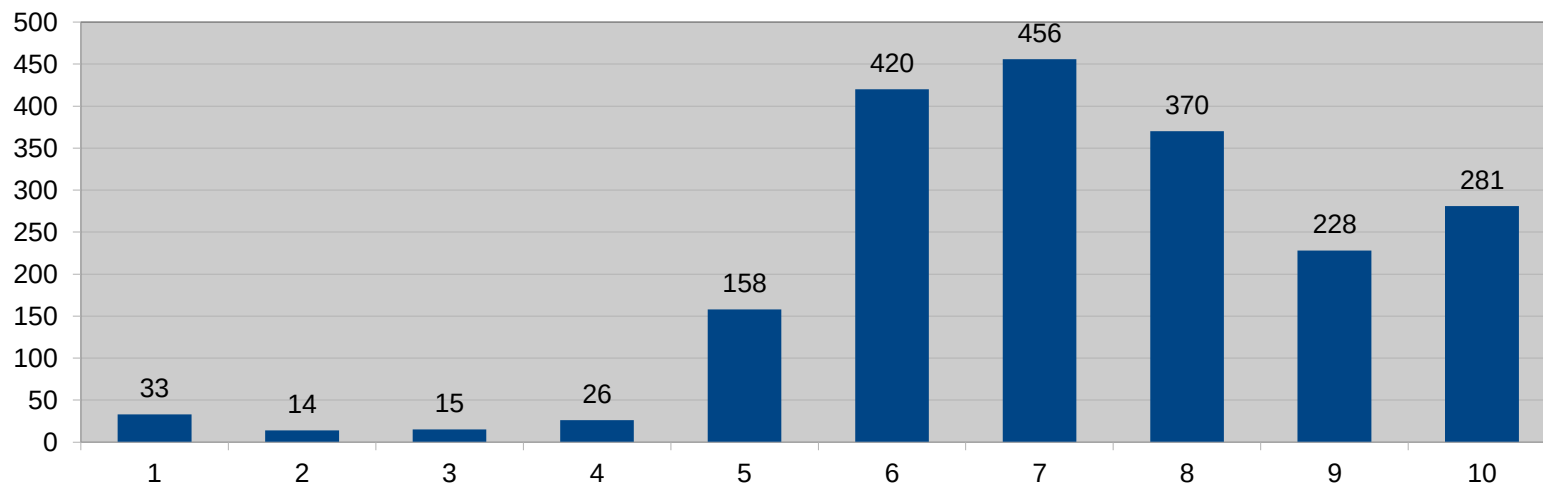


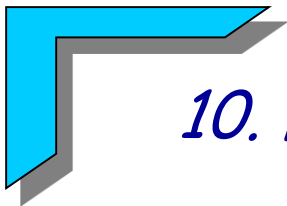


10. Funzionamento e pulizia wc del mezzo

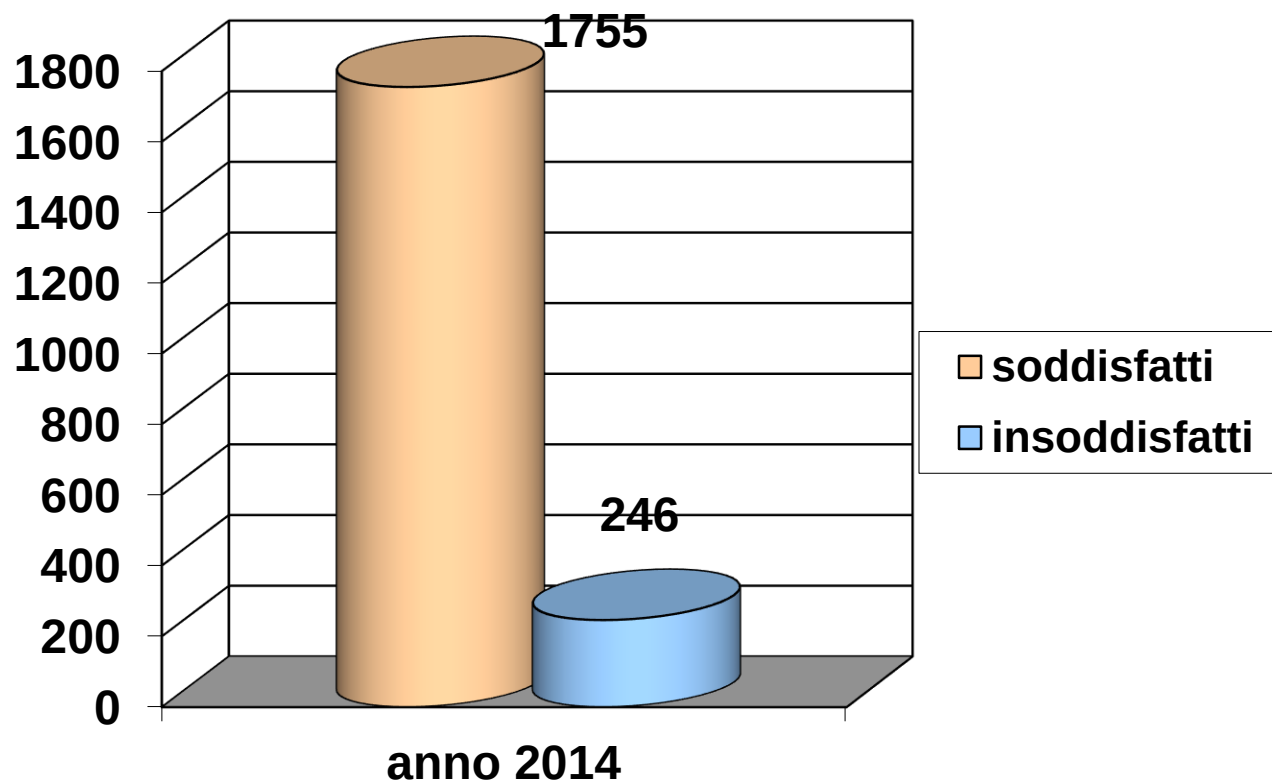
Dom. 10	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Funzionamento e pulizia wc del mezzo	1,8	7,3	1	10	7

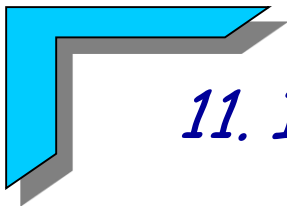
dom. 10





10. Funzionamento e pulizia wc del mezzo

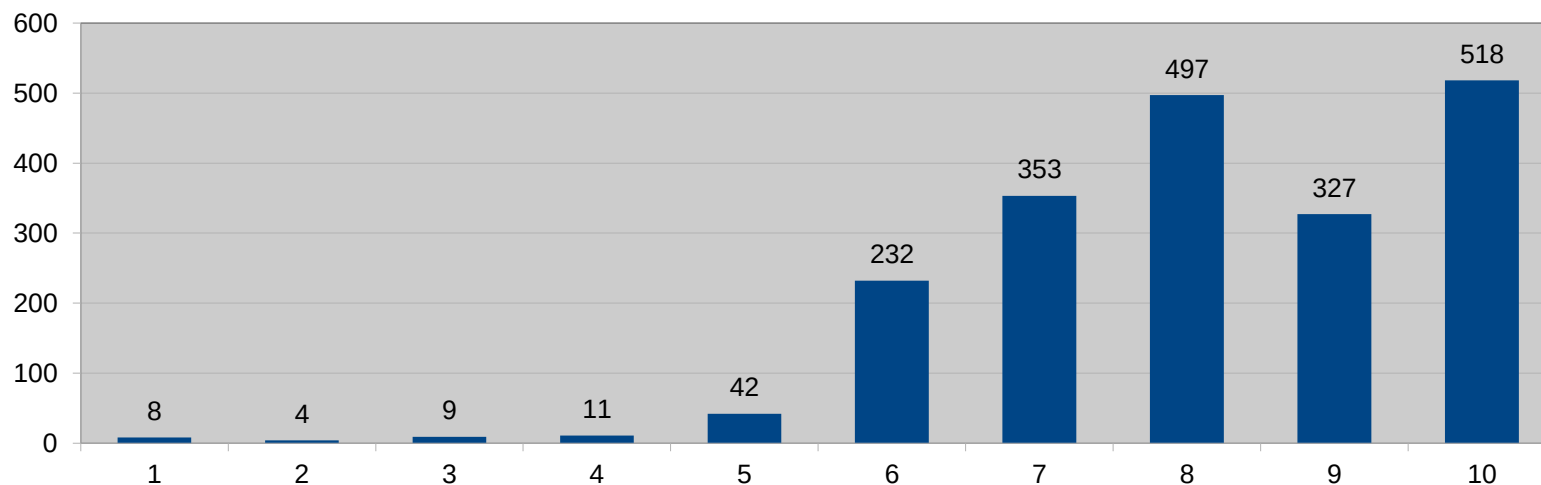


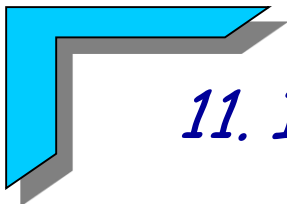


11. Informazioni sui percorsi, orari e tariffe

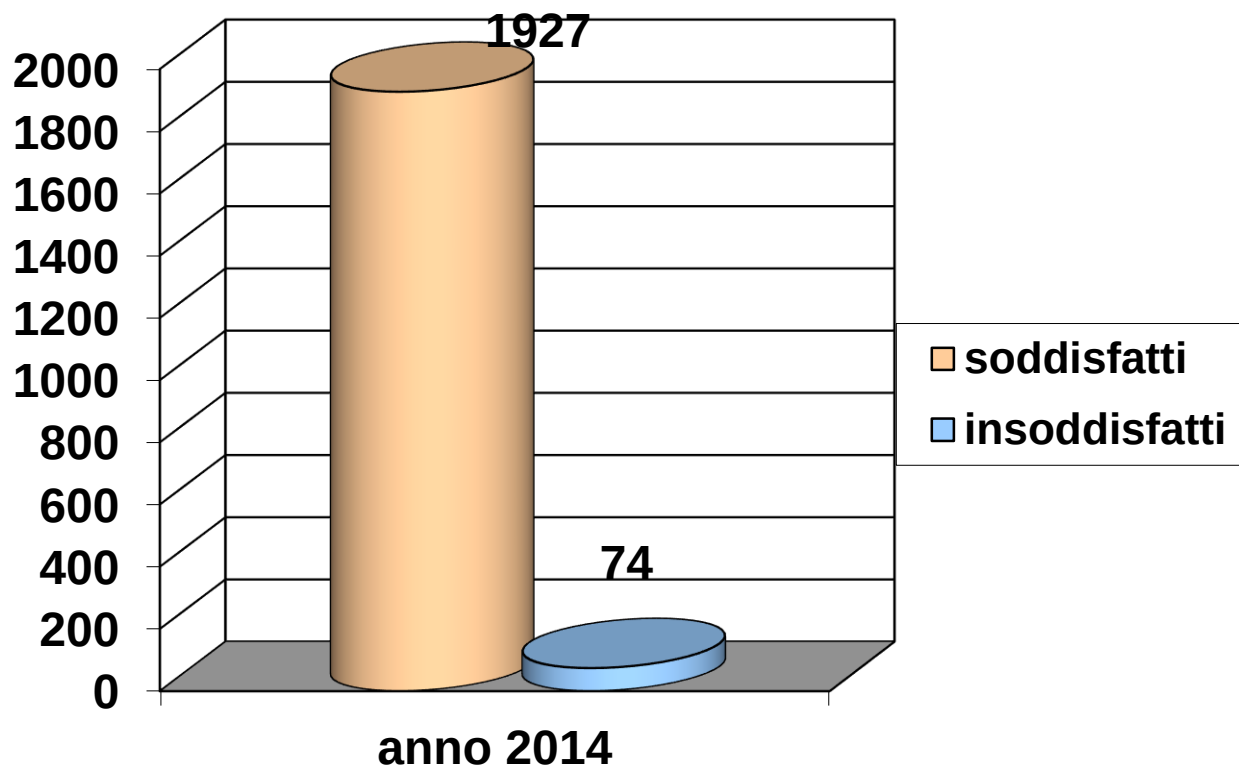
Dom. 11	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazioni su percorsi, orari e tariffe	1,6	8,1	1	10	10

dom. 11





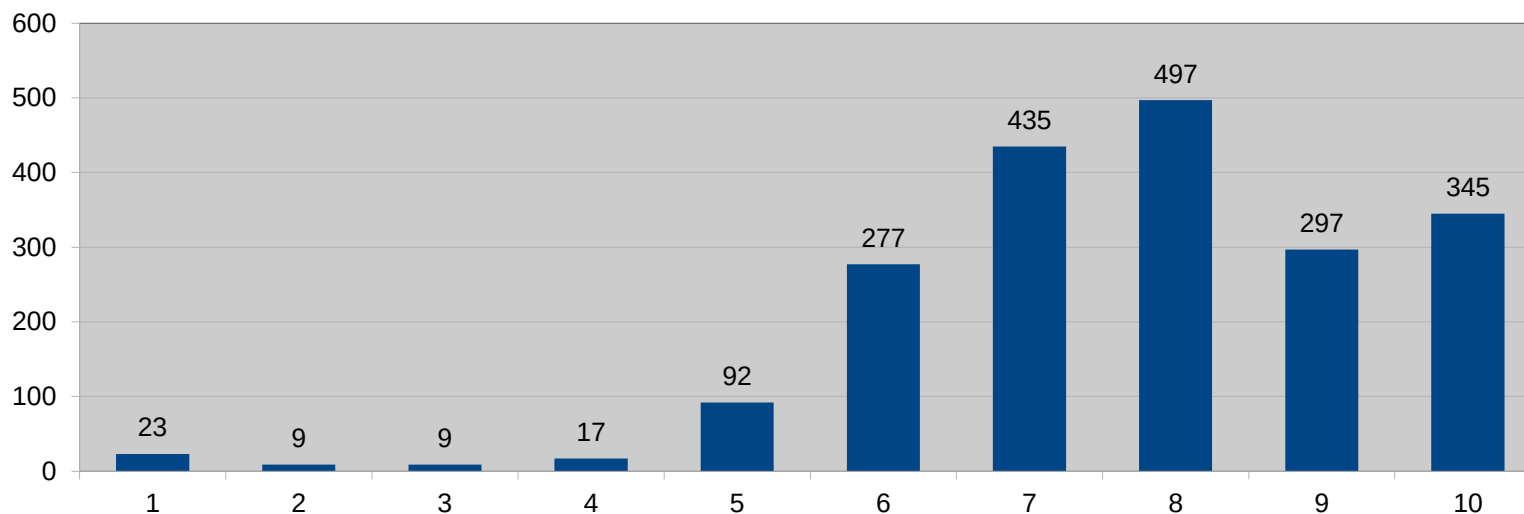
11. Informazioni sui percorsi, orari e tariffe



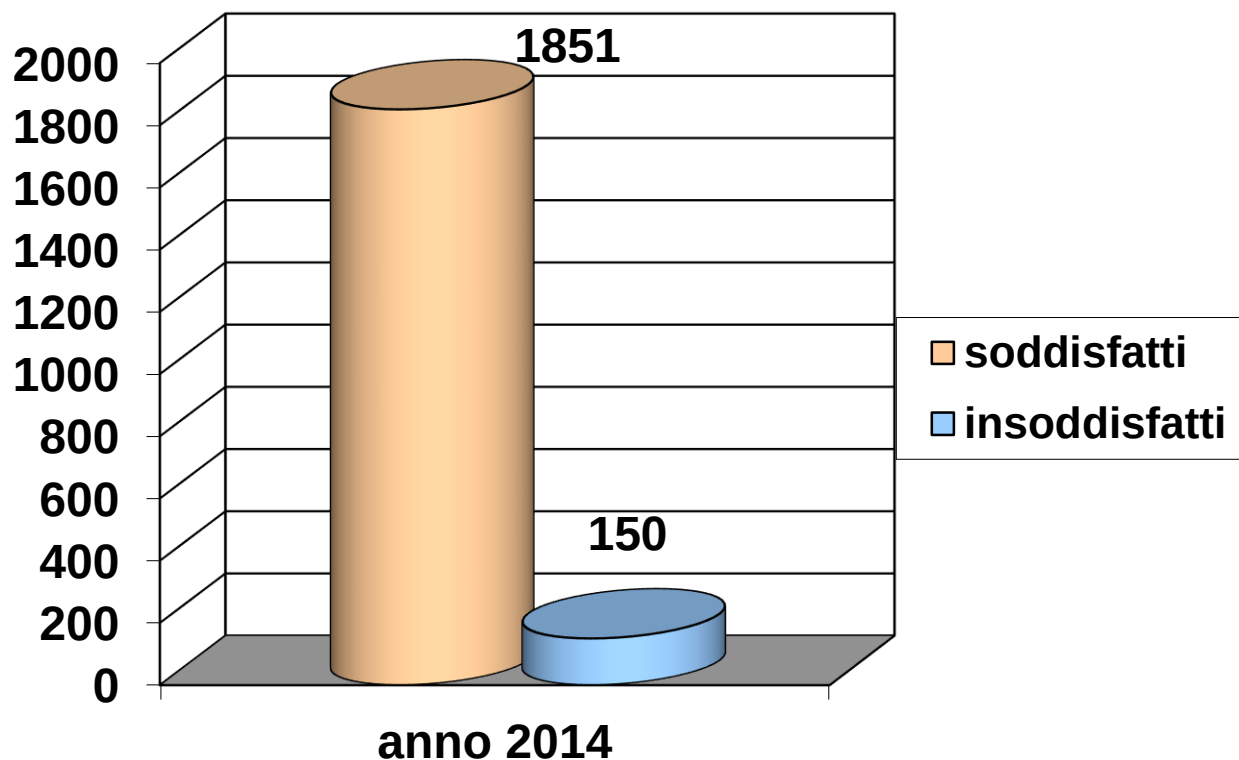
12. Informazioni sulle variazioni del servizio e ritardi

Dom. 12	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazioni sulle variazioni del servizio e ritardi	1,7	7,7	1	10	8

dom. 12



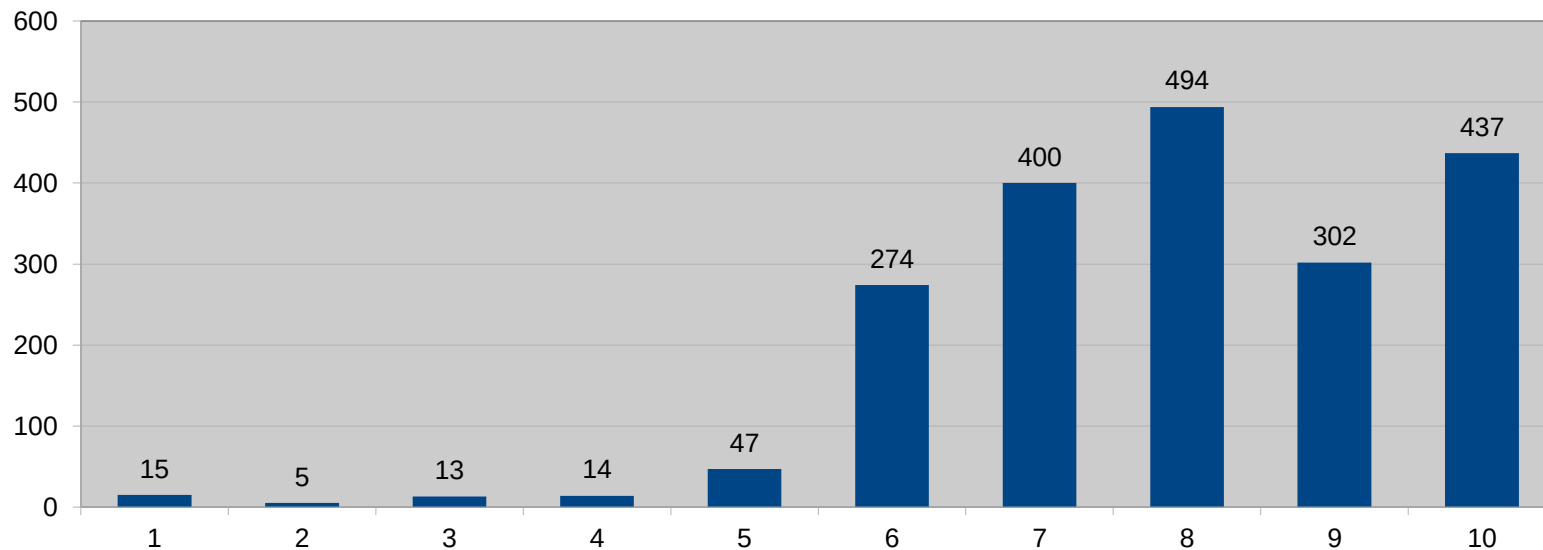
12. Informazioni sulle variazioni del servizio e ritardi



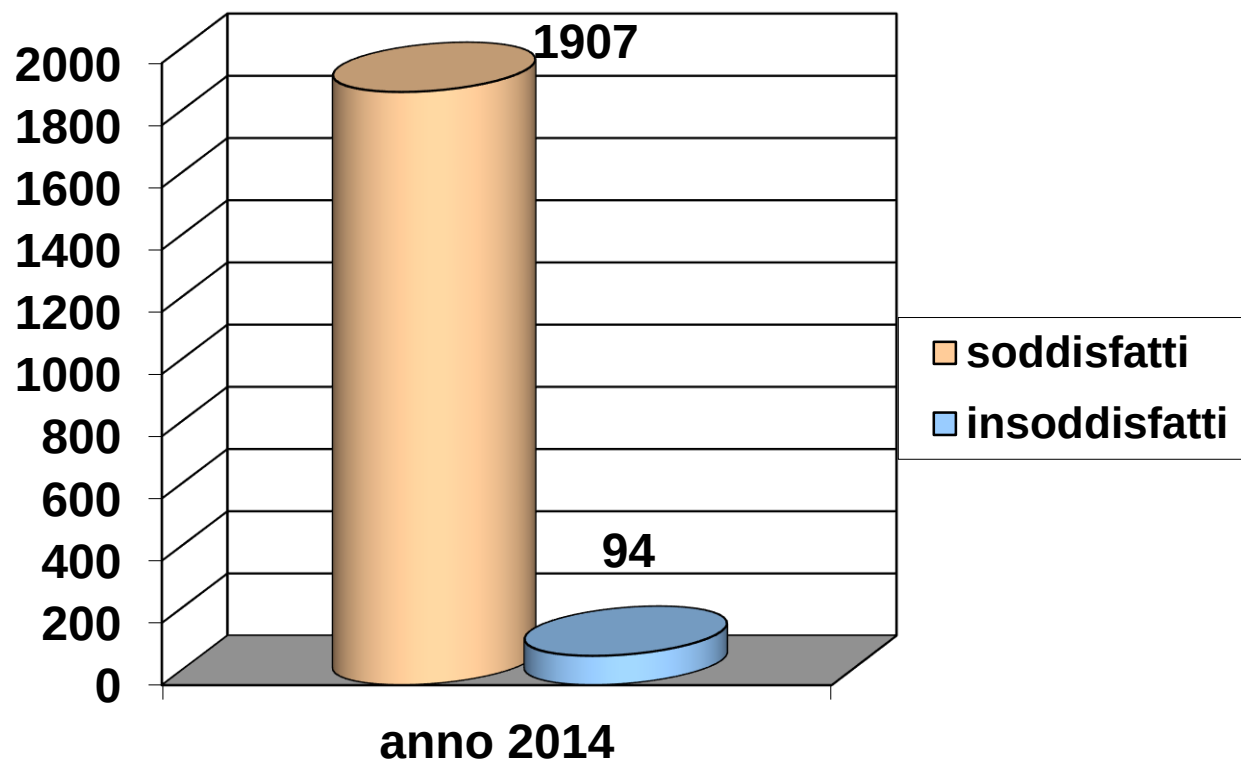
13. Informazioni all'interno dei mezzi

Dom. 13	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazioni all'interno dei mezzi	1,6	7,9	1	10	8

dom. 13



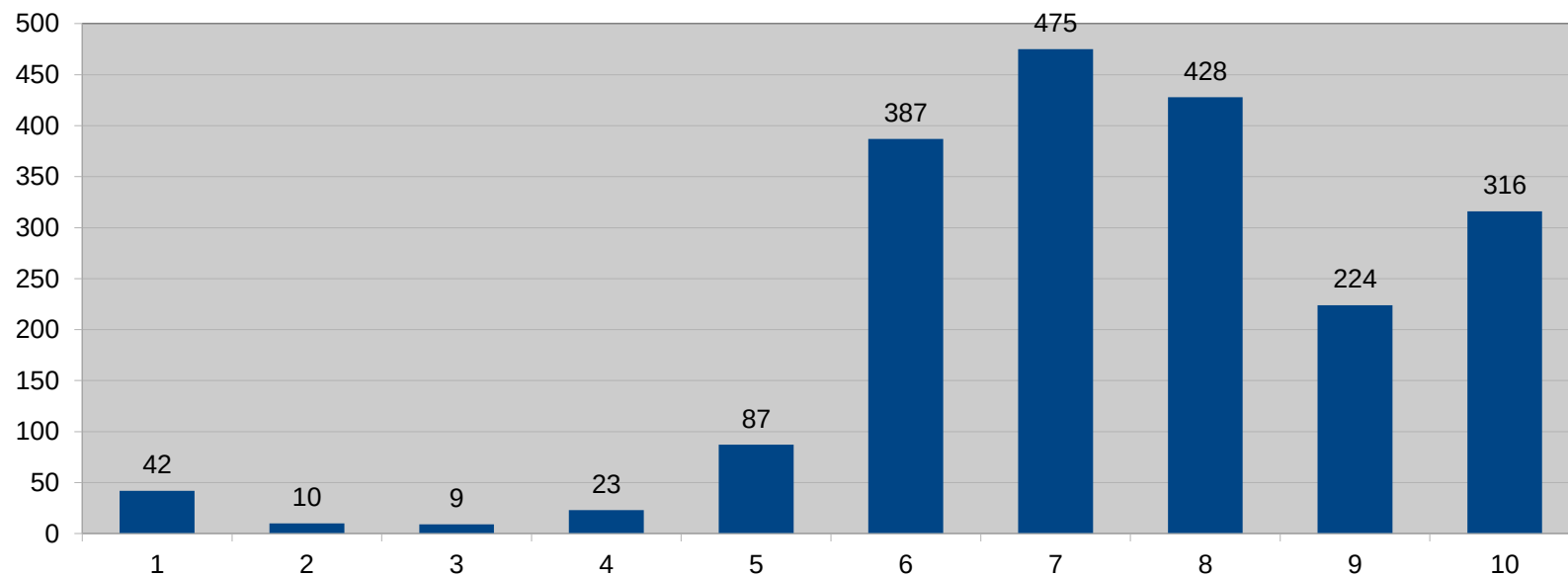
13. Informazioni all'interno dei mezzi



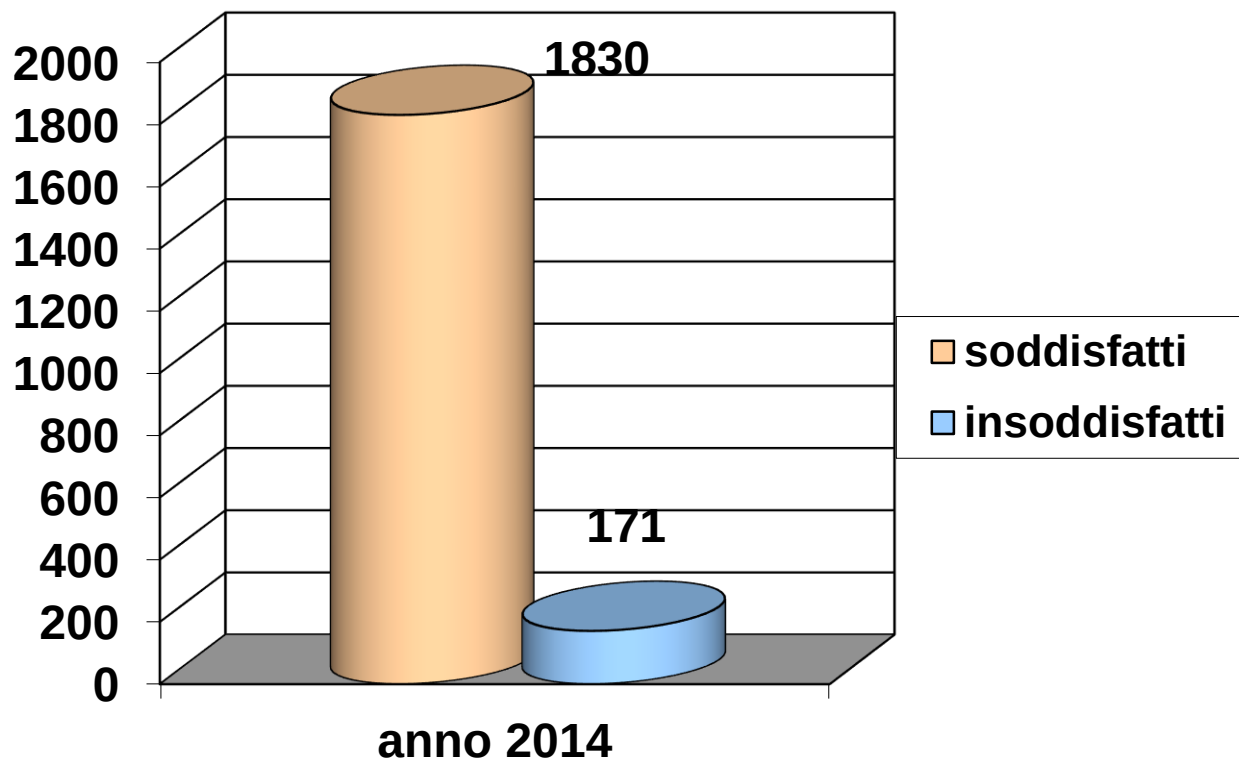
14. Informazioni via web

Dom. 14	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazioni via web	1,8	7,4	1	10	7

dom. 14



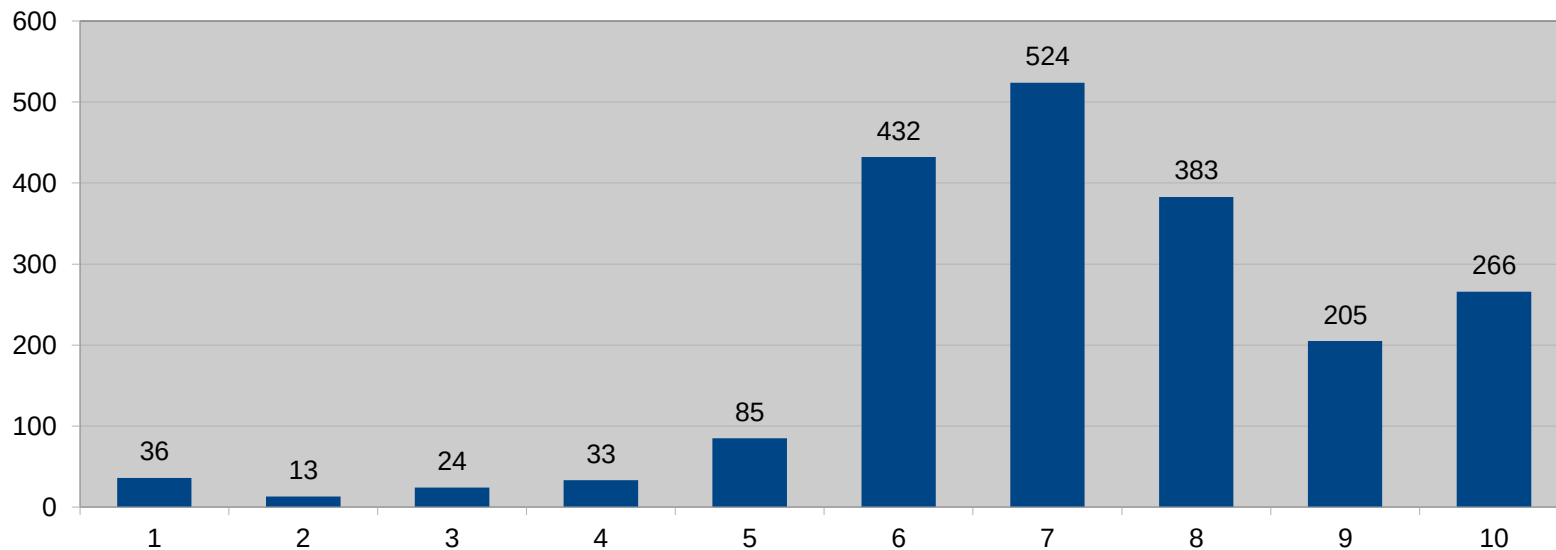
14. Informazioni via web



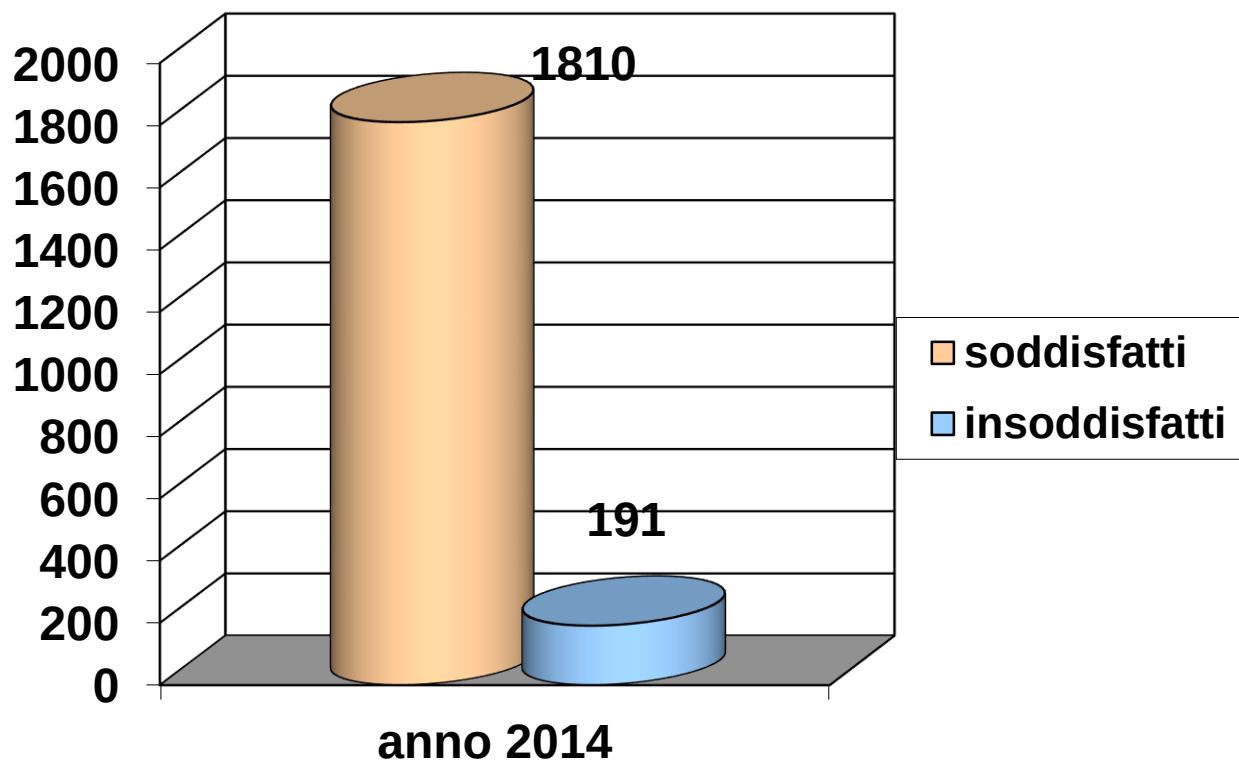
15. Facilità di contatto con gli uffici aziendali

Dom. 15	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Facilità di contatto con gli uffici aziendali	1,8	7,3	1	10	7

dom. 15



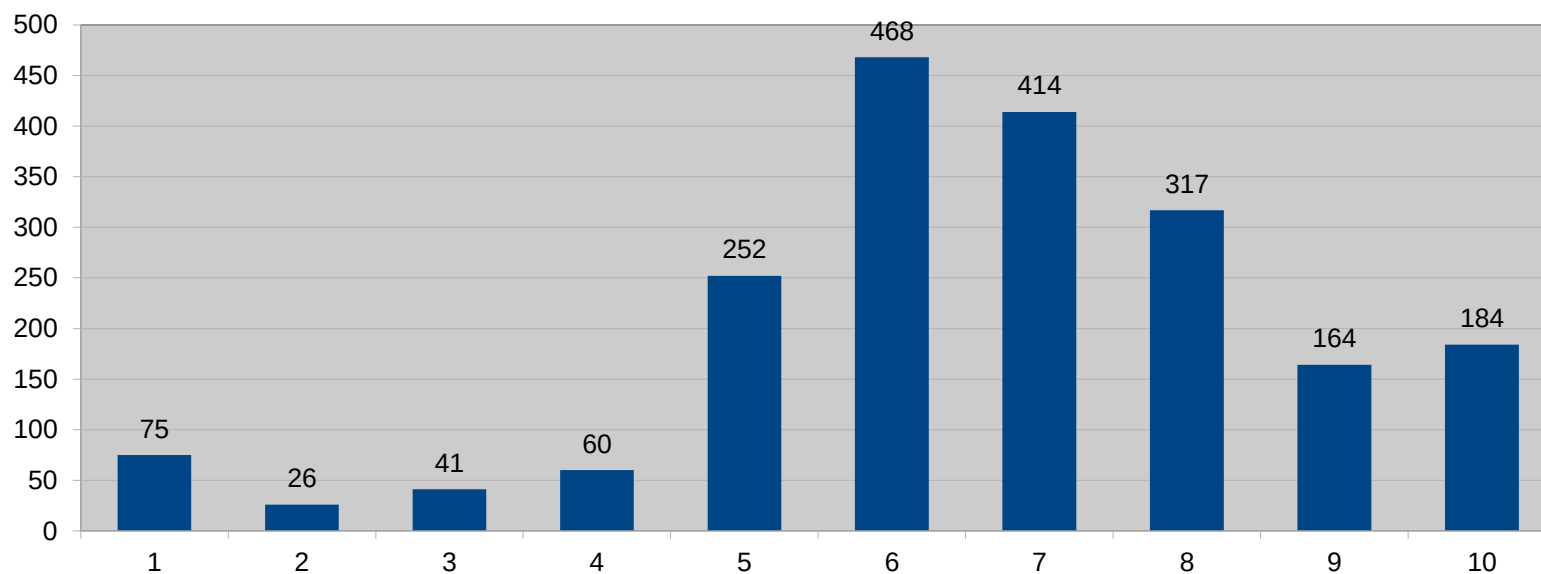
15. Facilità di contatto con gli uffici aziendali

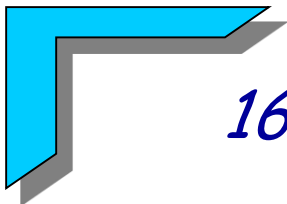


16. Pulizia delle stazioni

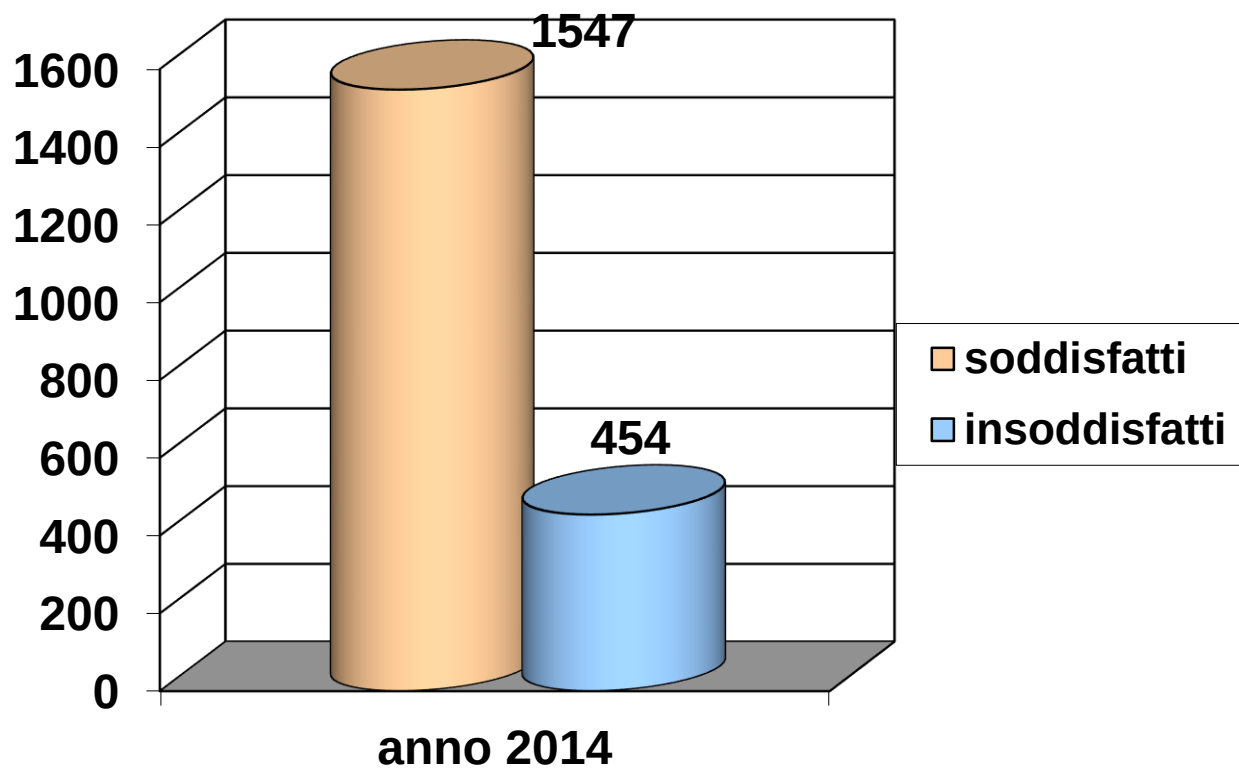
Dom. 16	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Pulizia delle stazioni	2,1	6,7	1	10	6

dom. 16





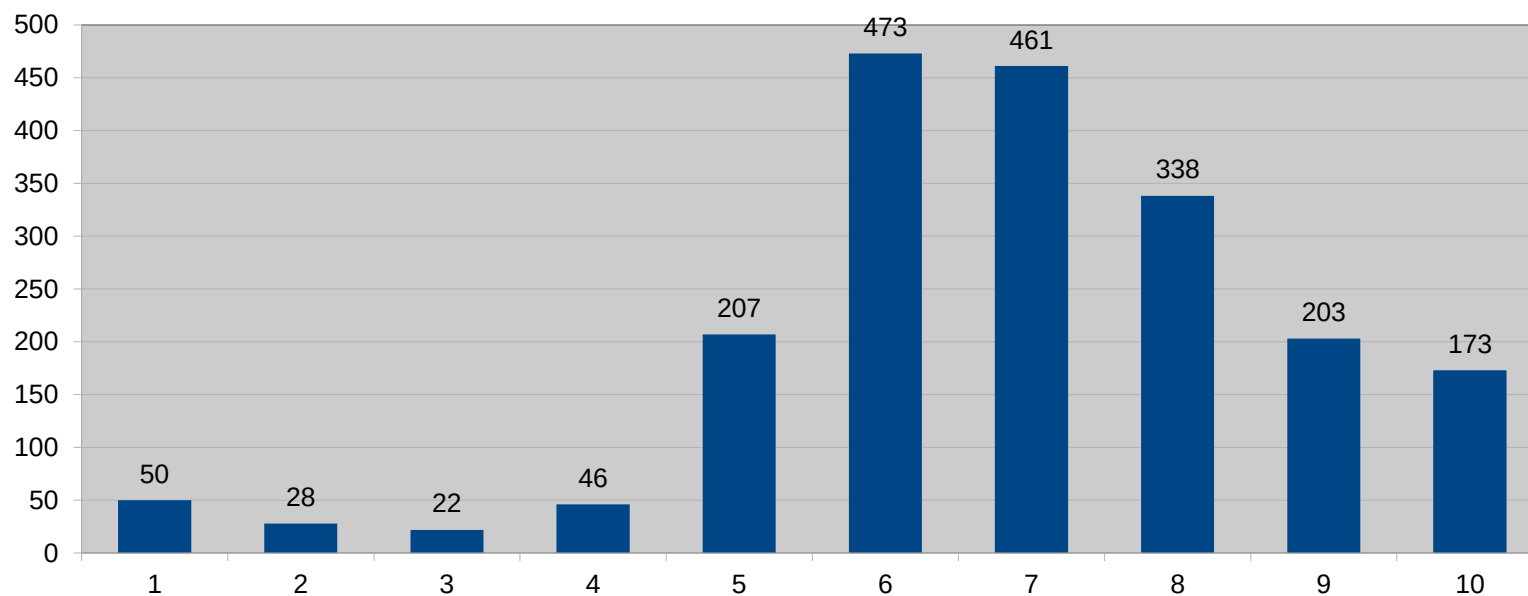
16. Pulizia delle stazioni

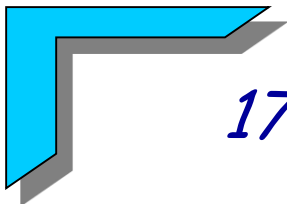


17. Illuminazione delle stazioni

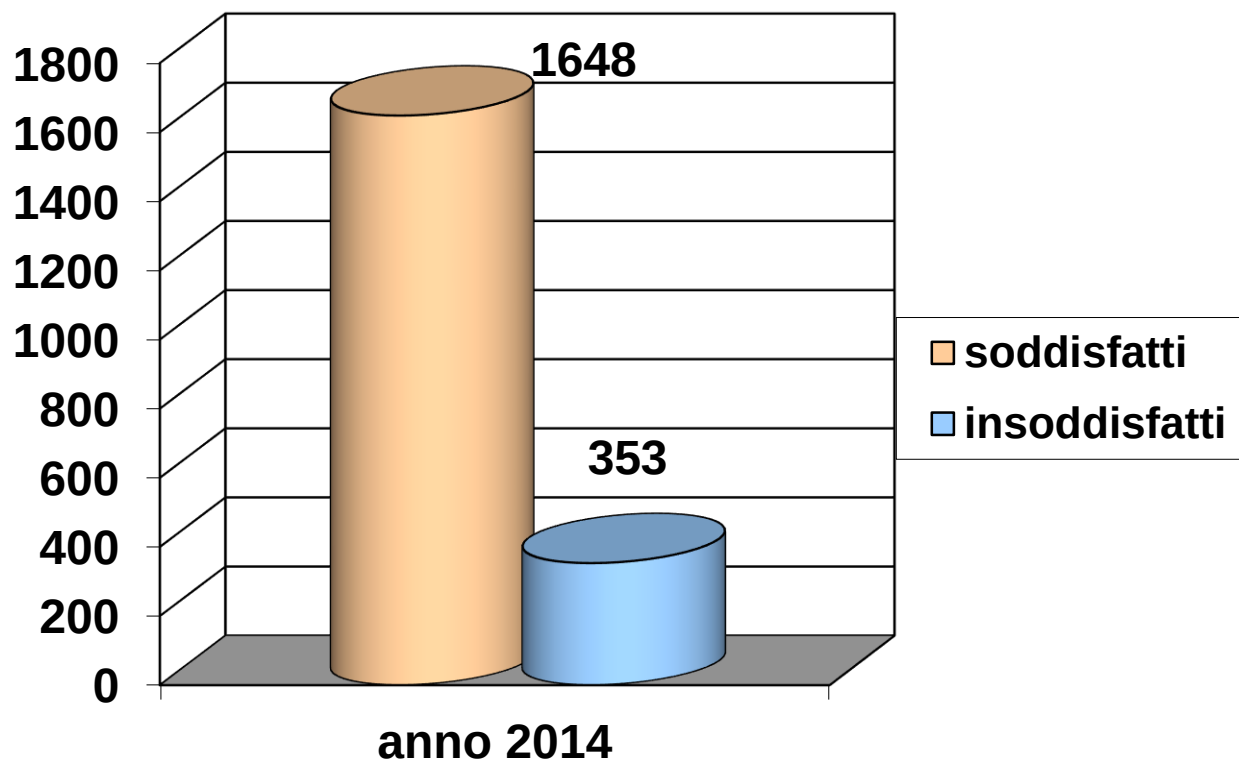
Dom. 17	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Illuminazione delle stazioni	1,9	6,9	1	10	6

dom. 17





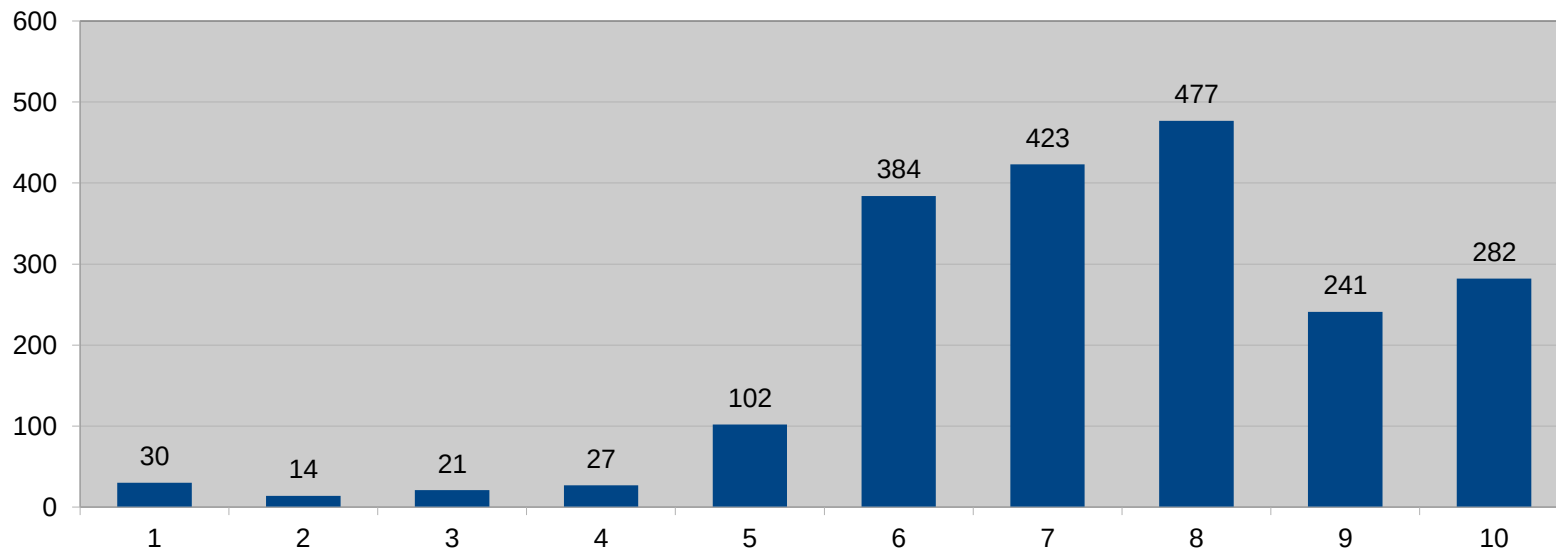
17. Illuminazione delle stazioni

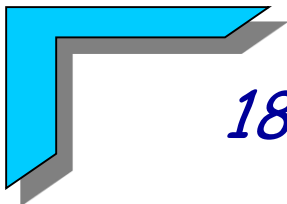


18. Esposizione quadri orario a terra

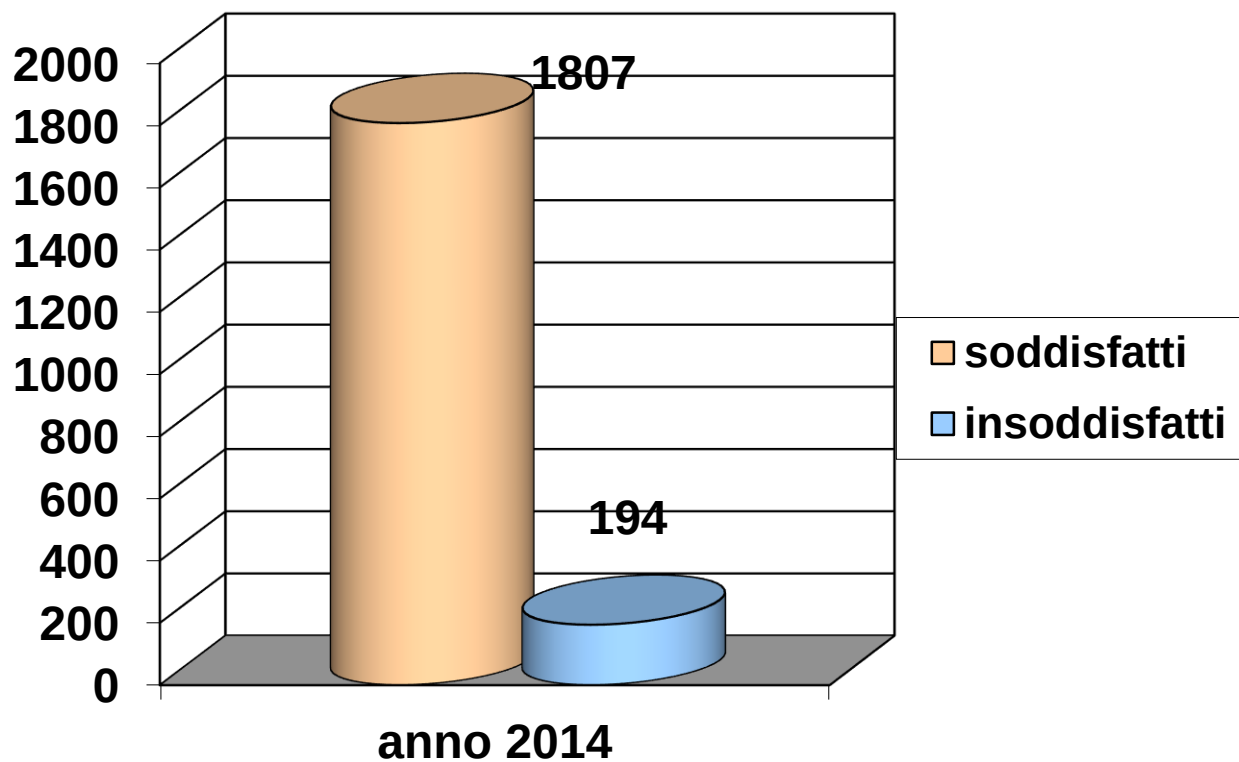
Dom. 18	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Esposizione quadri orario a terra	1,8	7,4	1	10	8

dom. 18





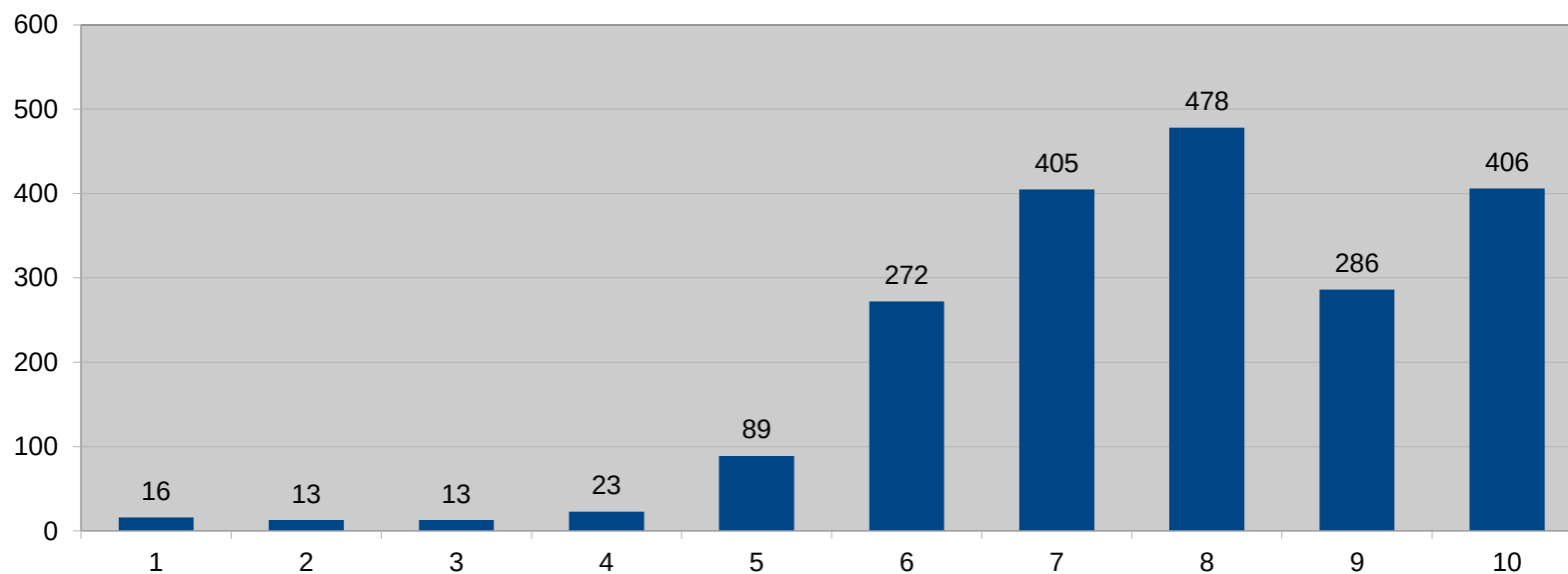
18. Esposizione quadri orario a terra

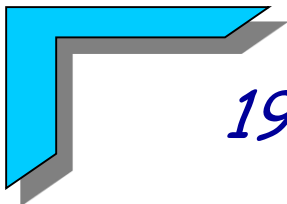


19. Punti vendita biglietti

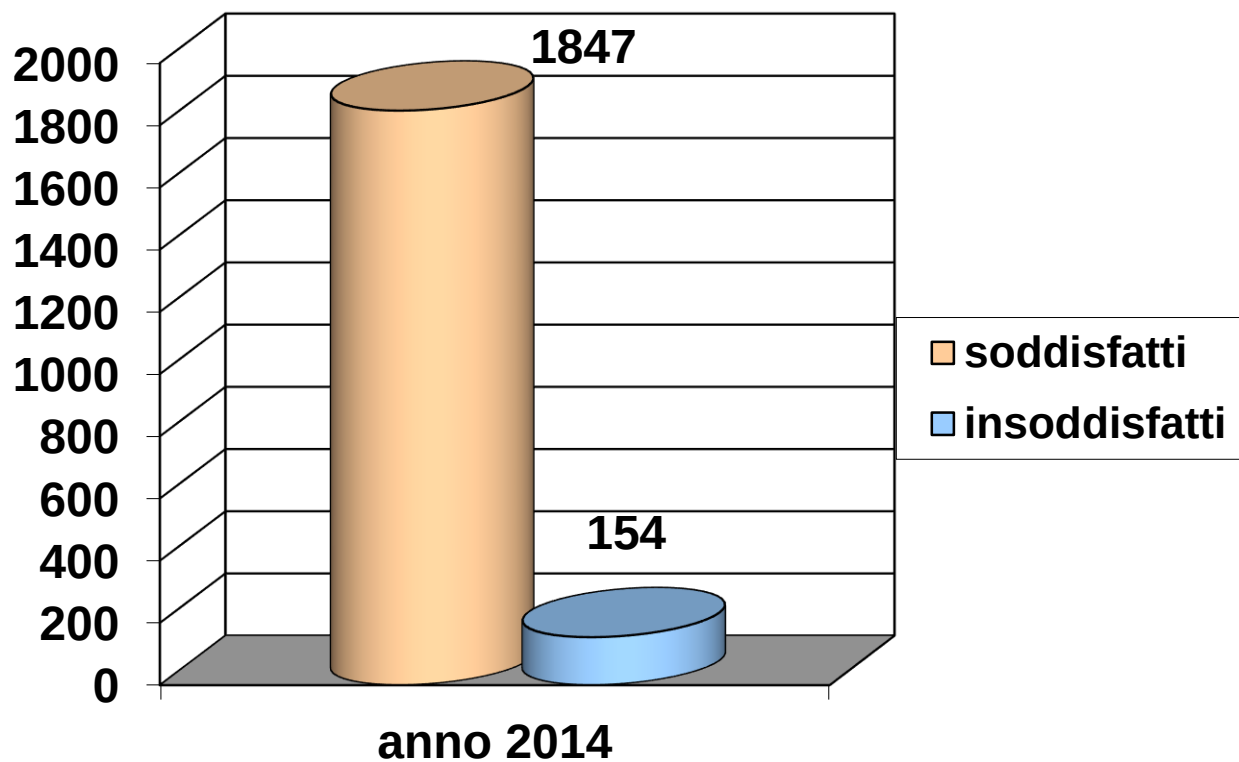
Dom. 19	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Punti vendita biglietti	1,7	7,8	1	10	8

dom. 19





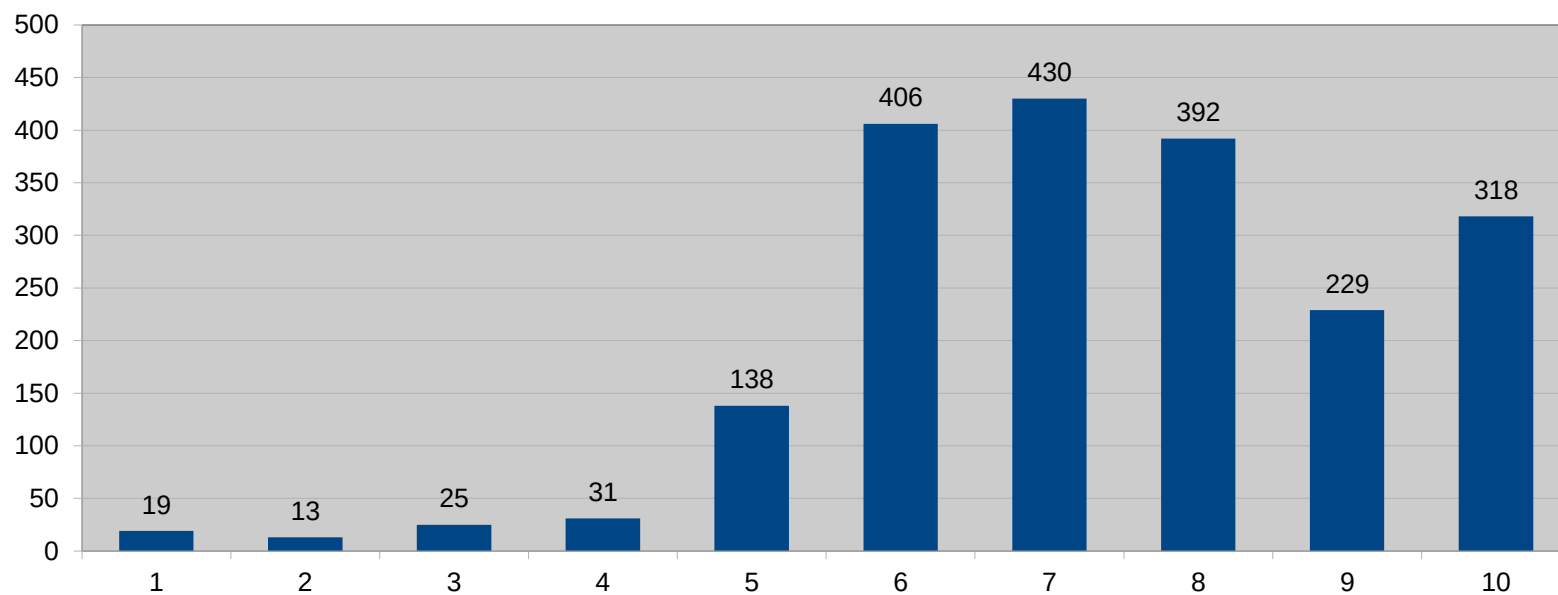
19. Punti vendita biglietti

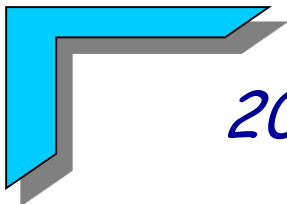


20. Funzionamento obliteratorici

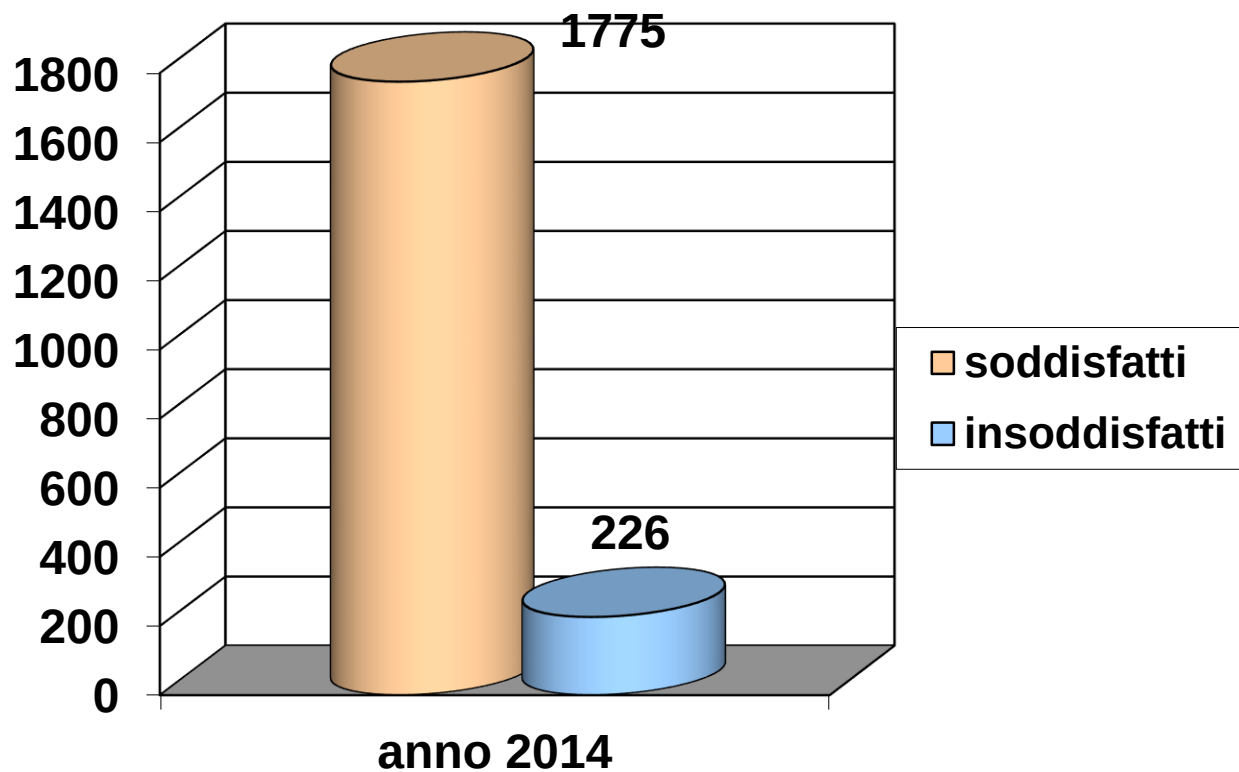
Dom. 20	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Funzionamento obliteratorici	1,8	7,4	1	10	7

dom. 20





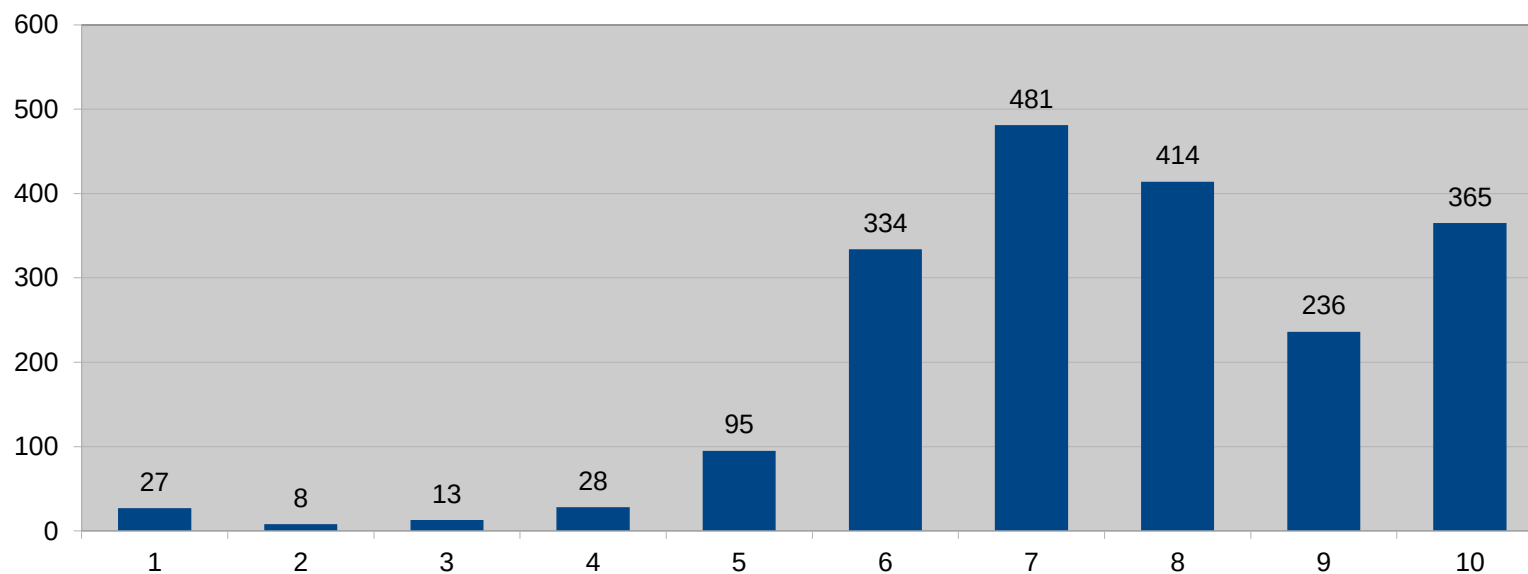
20. Funzionamento obliteratorici

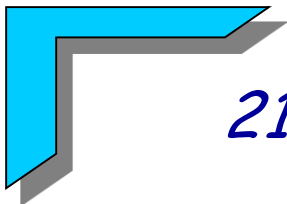


21. Informazione sonora/visiva

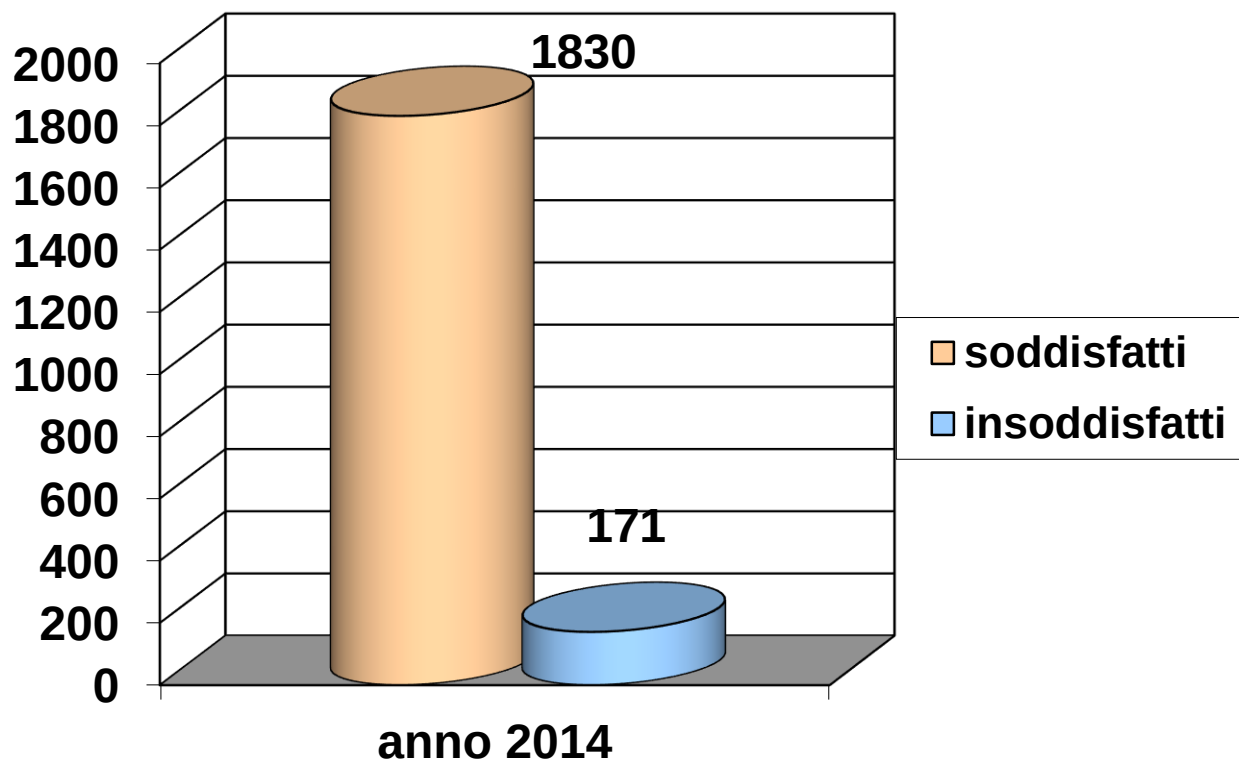
Dom. 21	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazione sonora/visiva	1,8	7,6	1	10	7

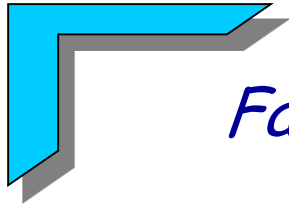
dom. 21





21. Informazione sonora/visiva





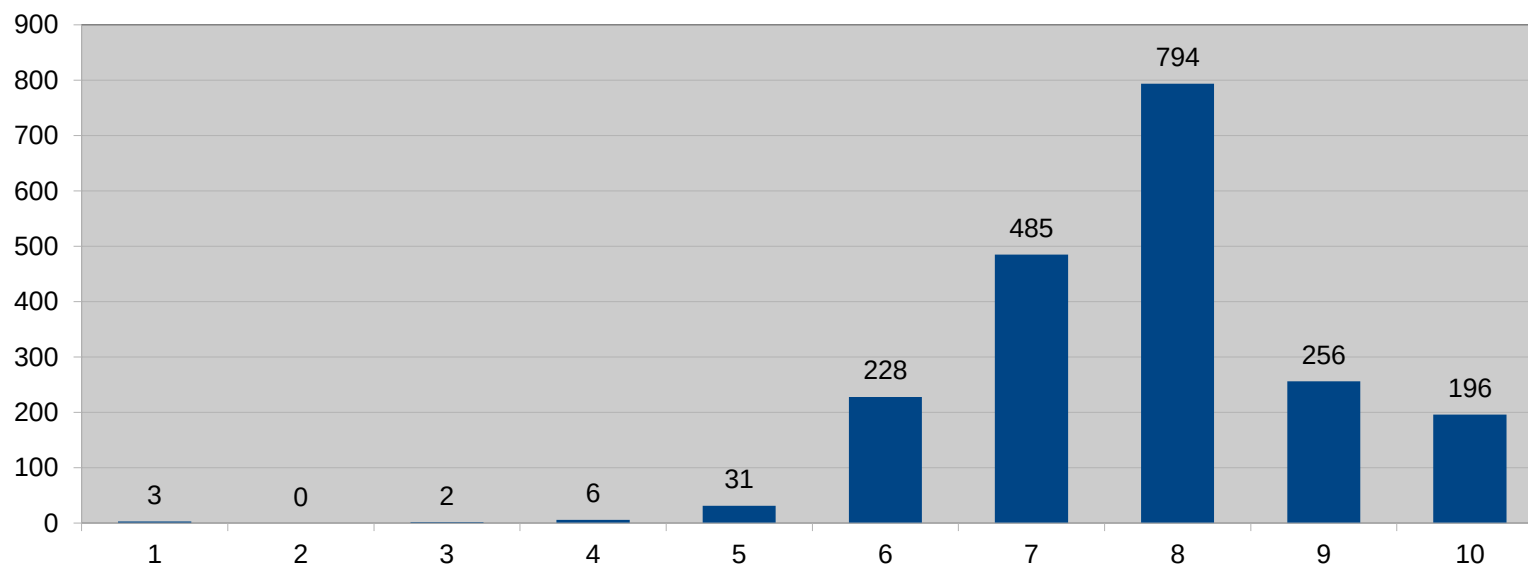
Fattori ritenuti prioritari

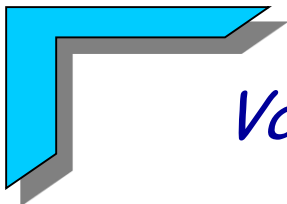
- 1° fattore prioritario: **puntualità.**
- 2° fattore prioritario: **cortesie ed informazioni.**
- 3° fattore prioritario: **pulizia del mezzo.**

Valutazione complessiva del servizio

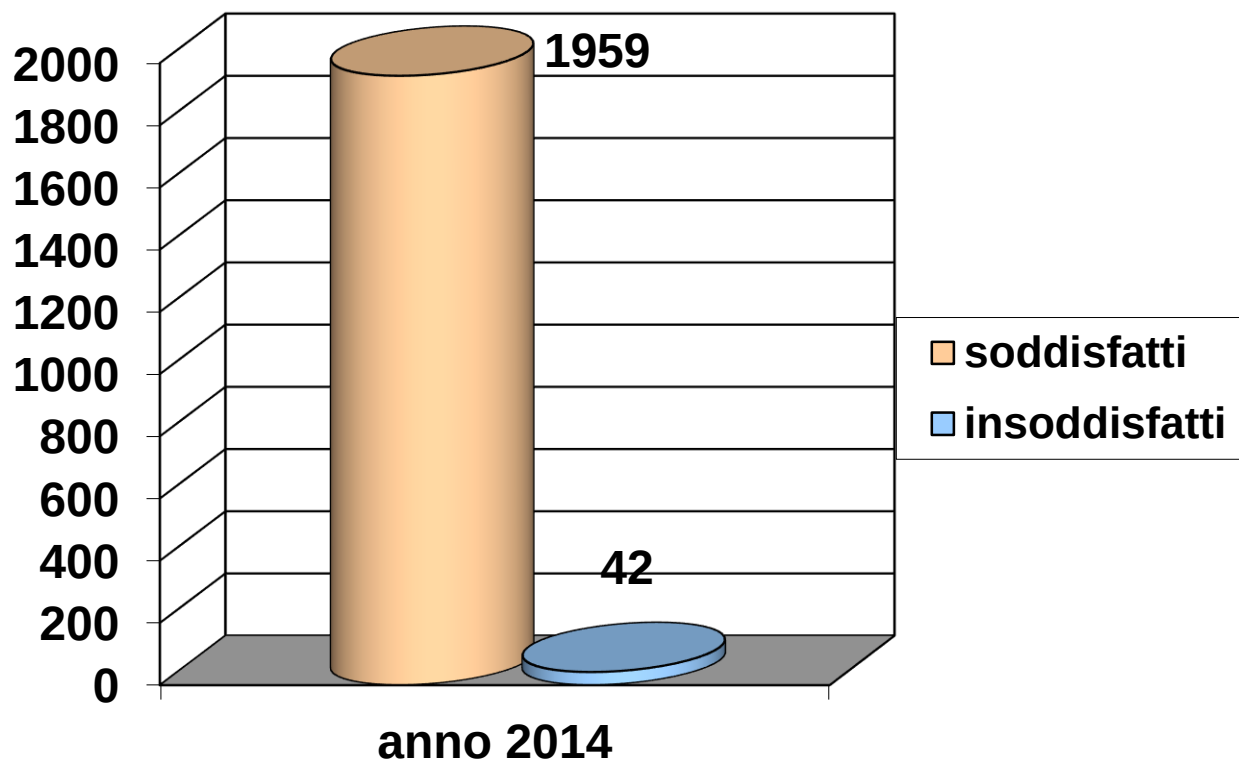
Giudizio complessivo	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
	1,2	7,8	1	10	8

giudizio complessivo





Valutazione complessiva del servizio





Il giudizio complessivo sul servizio erogato raggiunge un risultato soddisfacente.

Puntualità e controllo a bordo dei titoli di viaggio sono i fattori che hanno raggiunto le valutazioni migliori.

Gli aspetti su cui invece possono individuarsi miglioramenti, sono: pulizia ed illuminazione delle stazioni. Da tener presente che rientrano anche valutazioni su stazioni di Trenitalia in comune.

FERROVIE DEL GARGANO
INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU FERROVIA
ANNO 2014

DATI DI CONTESTO (A CURA DEL RILEVATORE)

SIGLA PROVINCIA: _____ TRATTA DA: _____ A: _____

LUOGO INTERVISTA: - -

DATA INTERVISTA: _____ Ora INTERVISTA: _____

SIGLA RILEVATORE: _____

DATI ANAGRAFICI DELL'INTERVISTATO

SESSO: ☐ - ☐ NAZIONALITÀ: - COMUNE DI DOMICILIO _____

ETÀ: - - - - -

CONDIZIONE LAVORATIVA: - - - - -

TITOLO DI STUDIO: - -

USO DELLA PRESENTE LINEA DI TRASPORTO PUBBLICO

FREQUENZA D'UTILIZZO: - -

MOTIVO DI UTILIZZO: - - -

ALTRI MEZZI UTILIZZATI: - - - - - - - -

DA QUANTO TEMPO UTILIZZA QUESTO SERVIZIO? - -

TIPO DI BIGLIETTO UTILIZZATO:

FATTORI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: MIN 1 - MAX 10 1= SCADENTE 10=MOLTO SODDISFACENTE

ORARI		INFORMAZIONI	
1. PUNTUALITÀ		11. INFORMAZIONI SUI PERCORSI , ORARI E TARIFFE	
2. ADEGUATEZZA DELLE COINCIDENZE		12. INFORMAZIONI SULLE VARIAZIONI DEL SERVIZIO E RITARDI	
3. GESTIONE INTERRUZIONI O ALTRE EMERGENZE		13. INFORMAZIONI ALL'INTERNO DEI MEZZI	
PERSONALE DI BORDO		14. INFORMAZIONI VIA WEB	
4. CORTESIA E INFORMAZIONI		15. FACILITÀ DI CONTATTO CON GLI UFFICI AZIENDALI	
5. CONTROLLO A BORDO DEI TITOLI DI VIAGGIO		SERVIZI A TERRA	
6. SICUREZZA SUL MEZZO DELLE PERSONE E DELLE COSE		16. PULIZIA DELLE STAZIONI	
COMFORT DEL SERVIZIO		17. ILLUMINAZIONE DELLE STAZIONI	
7. DISPONIBILITÀ DEI POSTI A SEDERE		18. ESPOSIZIONE QUADRI ORARIO A TERRA	
8. EFFICIENZA CLIMATIZZAZIONE ESTATE/INVERNO		19. PUNTI VENDITA BIGLIETTI	
9. PULIZIA DEL MEZZO		20. FUNZIONAMENTO OBLITERATRICI	
10. FUNZIONAMENTO E PULIZIA WC DEL MEZZO		21. INFORMAZIONE SONORA/VISIVA	

FATTORI RITENUTI PRIORITARI (INDICARE I PRIMI 3 FATTORI TRA QUELLI ELENCATI) _____

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO (MIN 1 - MAX 10) _____