

CUSTOMER SATISFACTION

documento di sintesi

Servizio Ferroviario - Anno 2015



Elaborazione dati Ufficio Controllo Prodotti 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.

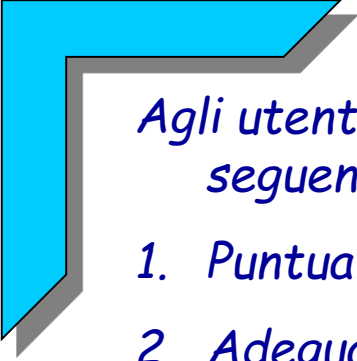
Periodo di riferimento: anno 2015.

L'unità campione dell'indagine è costituita da 2564 clienti delle linee ferroviarie.



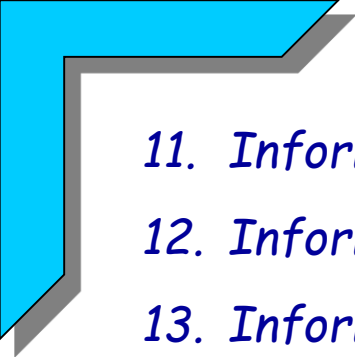
Agli utenti sono state richieste indicazioni sull'utilizzo del servizio di trasporto:

- 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:

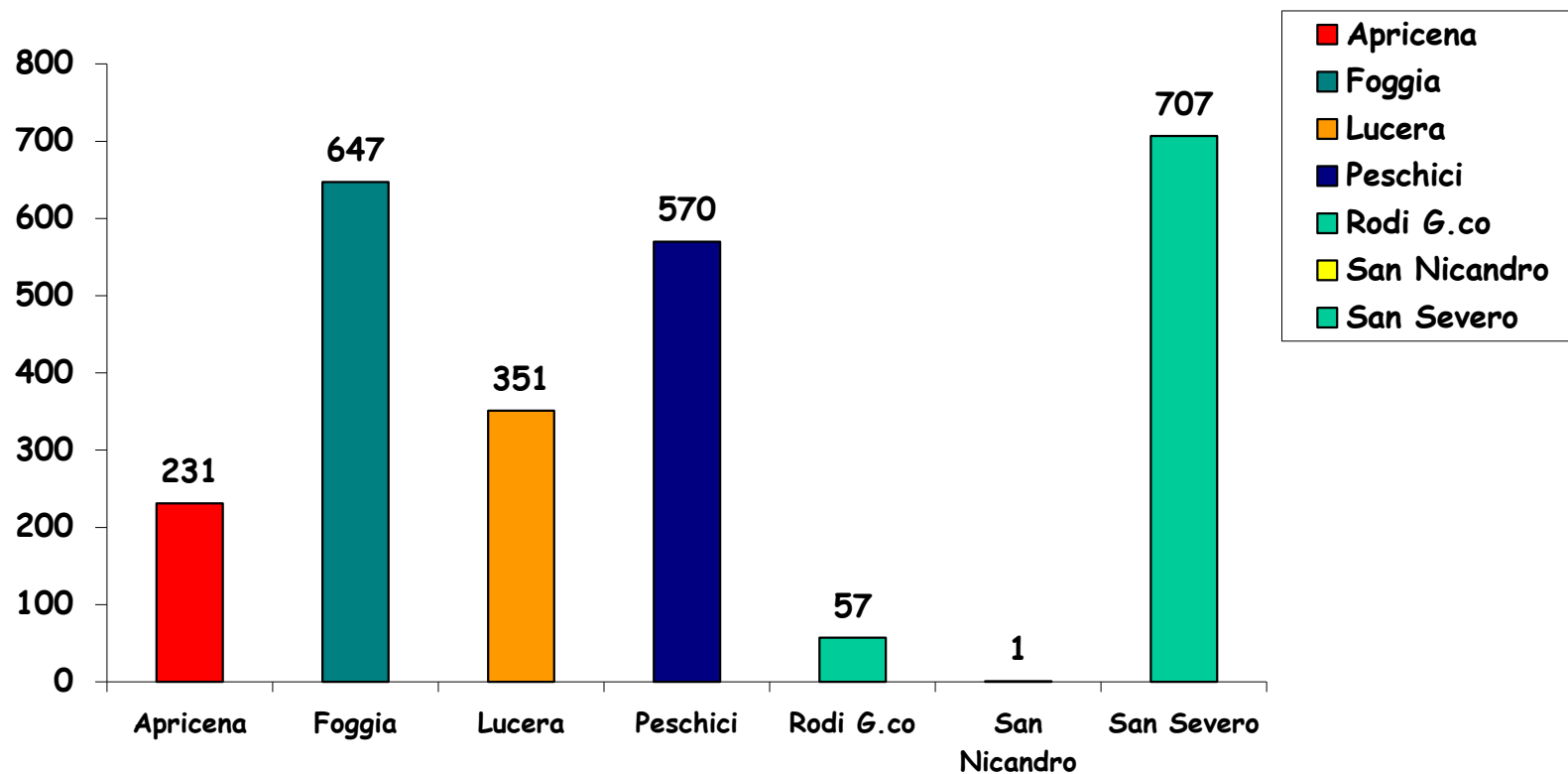
- ✓ *Valore 1 - 2 = Molto scadente*
- ✓ *Valore 3 - 4 = Scadente*
- ✓ *Valore 5 = Quasi sufficiente*
- ✓ *Valore 6 = Sufficiente*
- ✓ *Valore 7 = Buono*
- ✓ *Valore 8 = Soddisfacente*
- ✓ *Valore 9 - 10 = Molto soddisfacente*



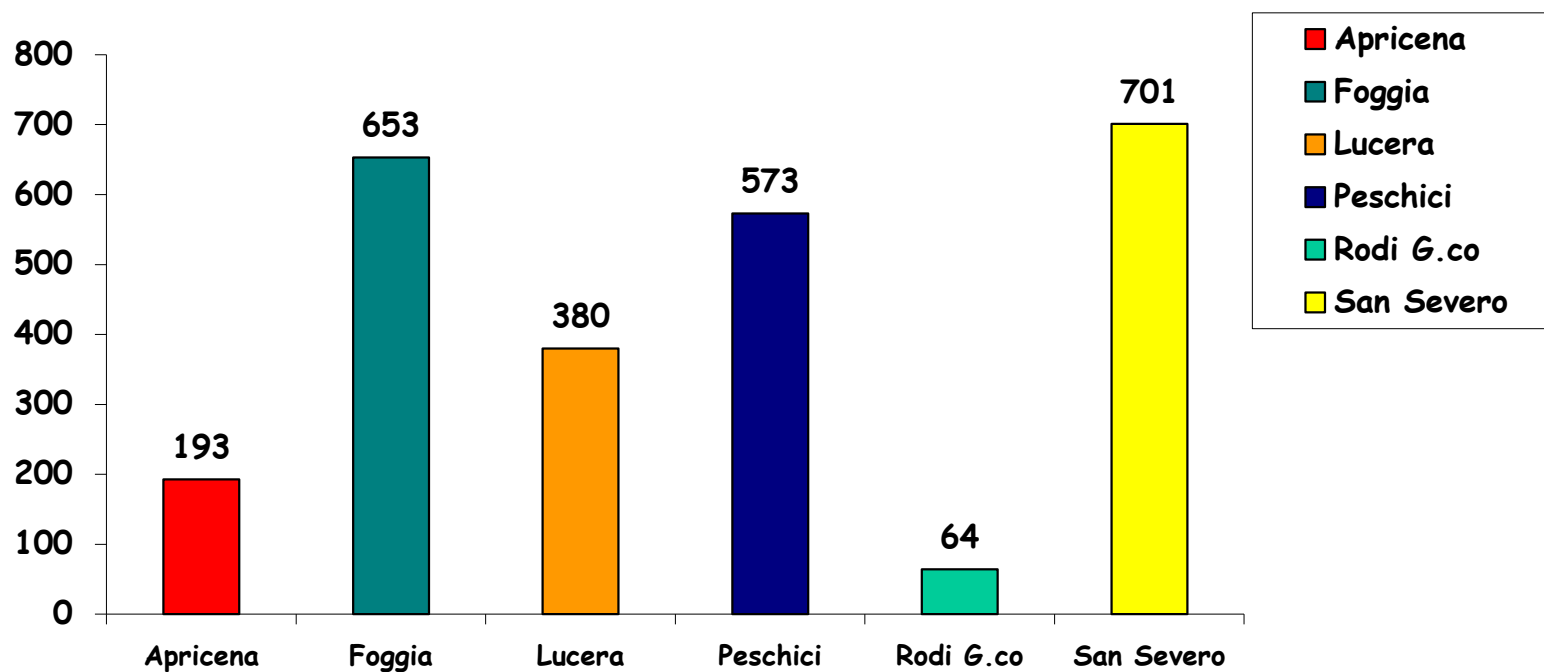
Il campione conferma una prevalenza del cliente femminile rispetto a quello femminile, evidenziando una presenza pari al 55% del totale.

La distinzione per fasce di età riscontra la prevalenza della clientela da 31 a 45 anni, con una percentuale del 41% sul totale.

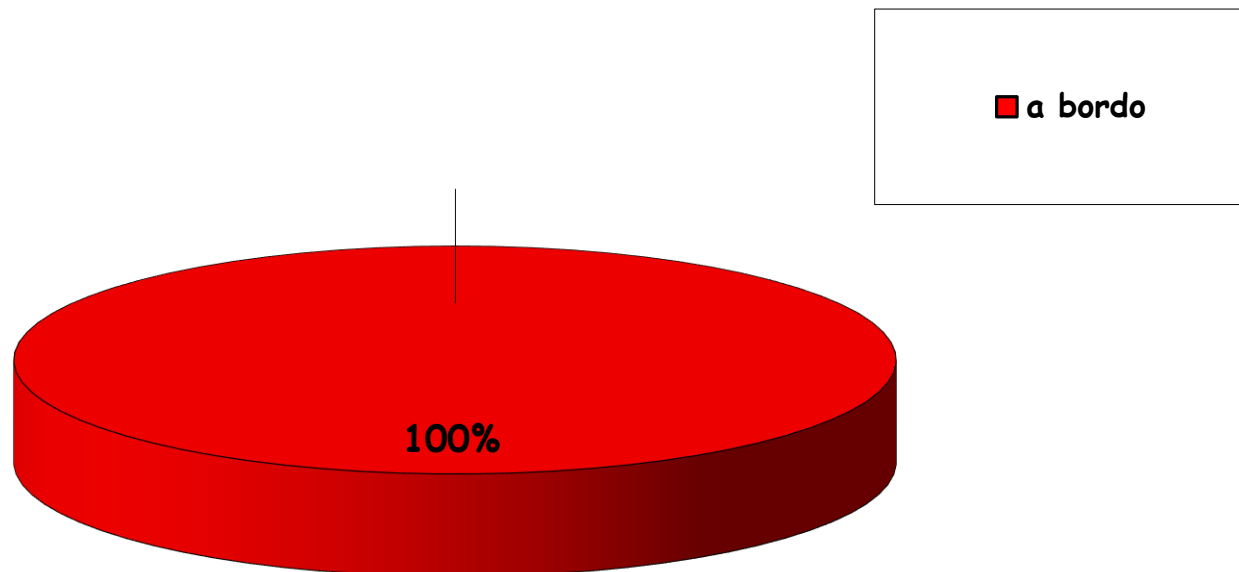
Suddivisione per origine (tratta)



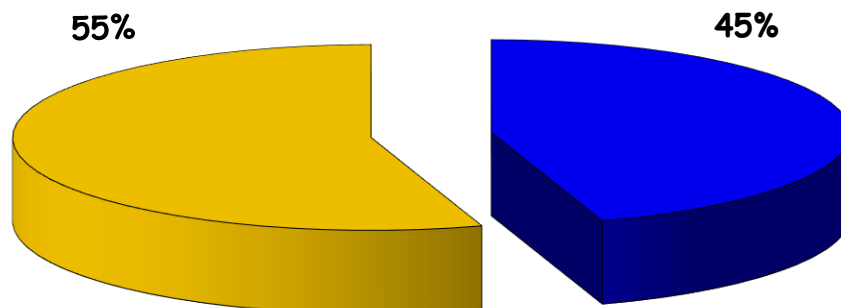
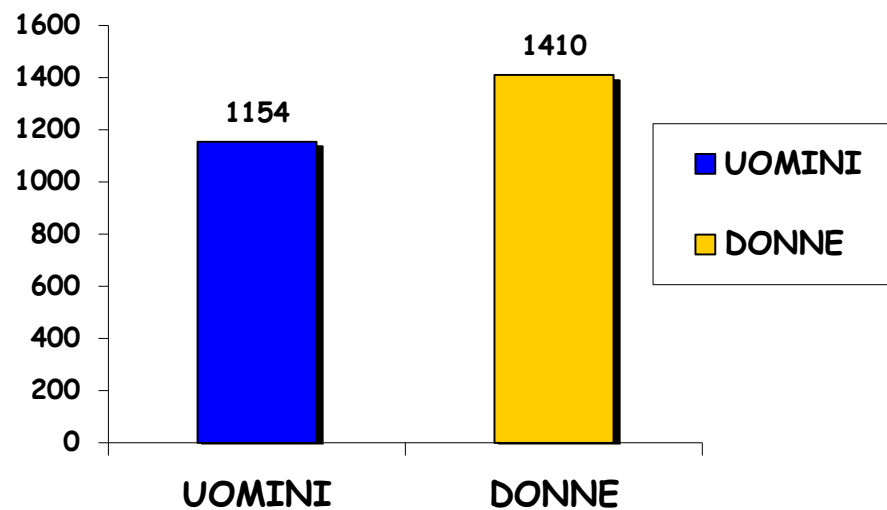
Suddivisione per destinazione (tratta)



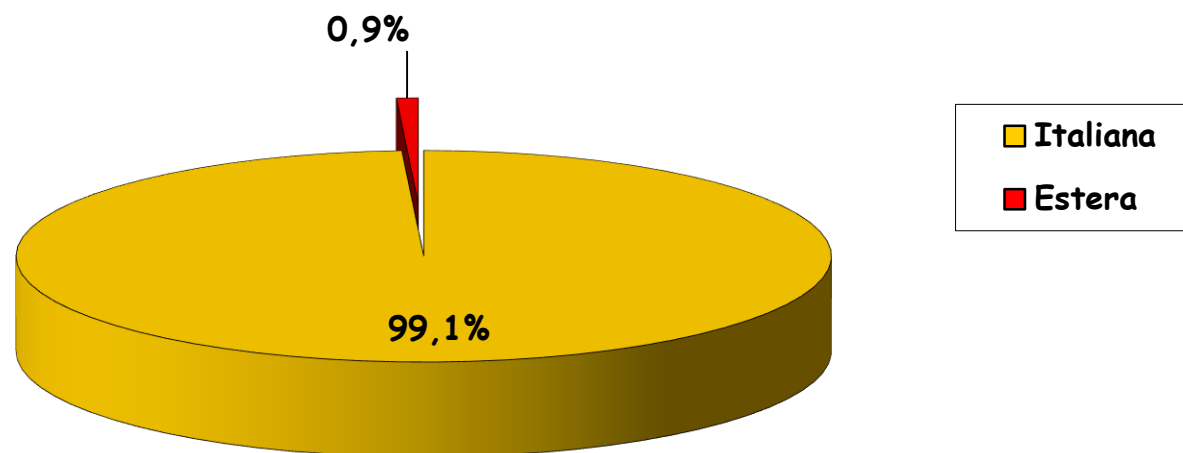
Luogo dell'intervista



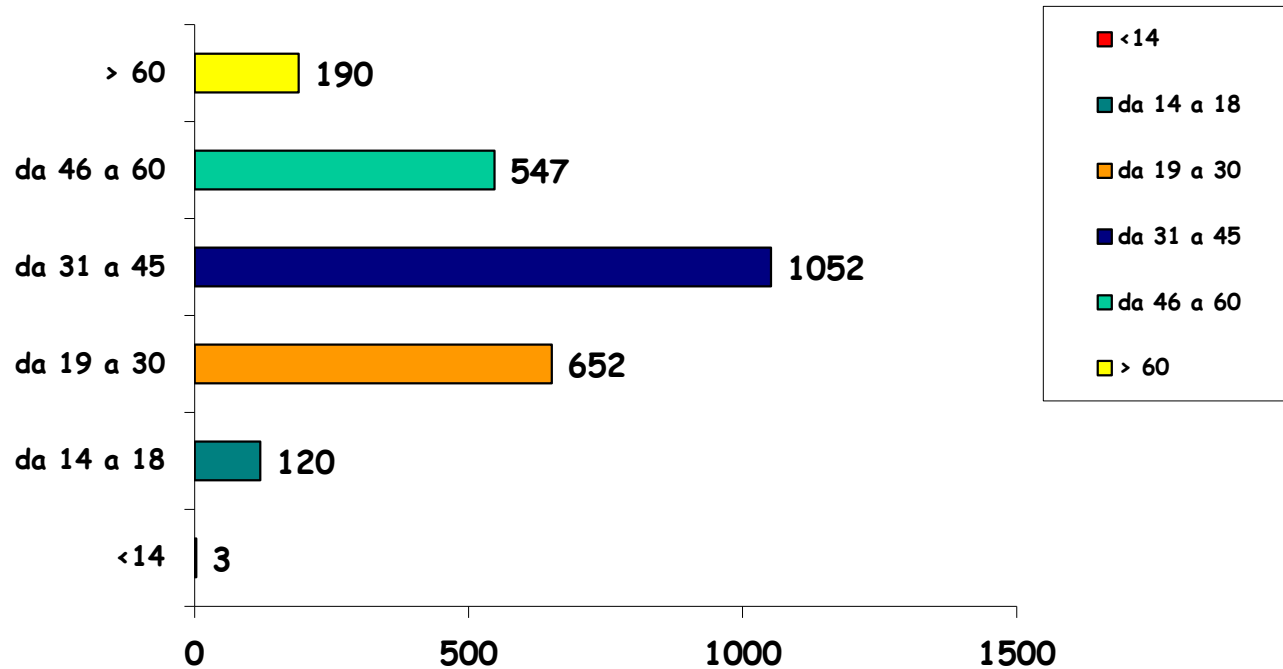
Suddivisione del cliente per genere



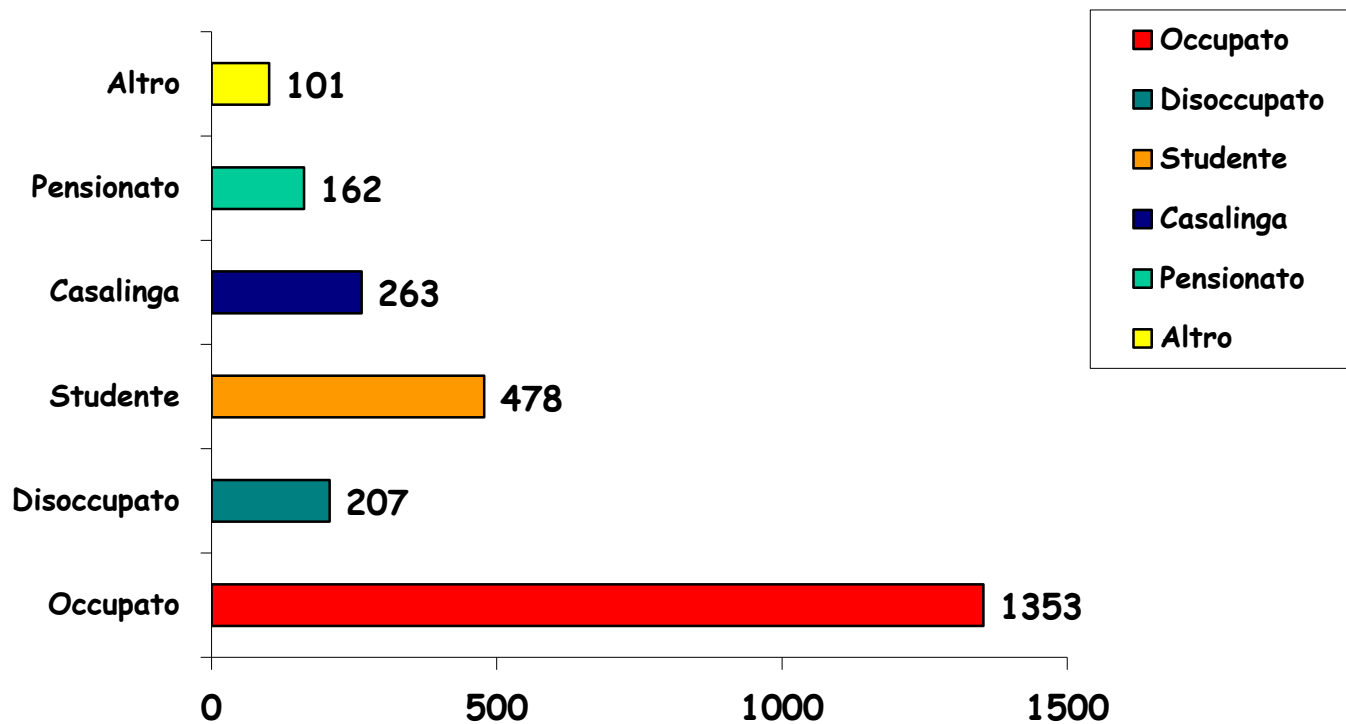
Suddivisione per nazionalità



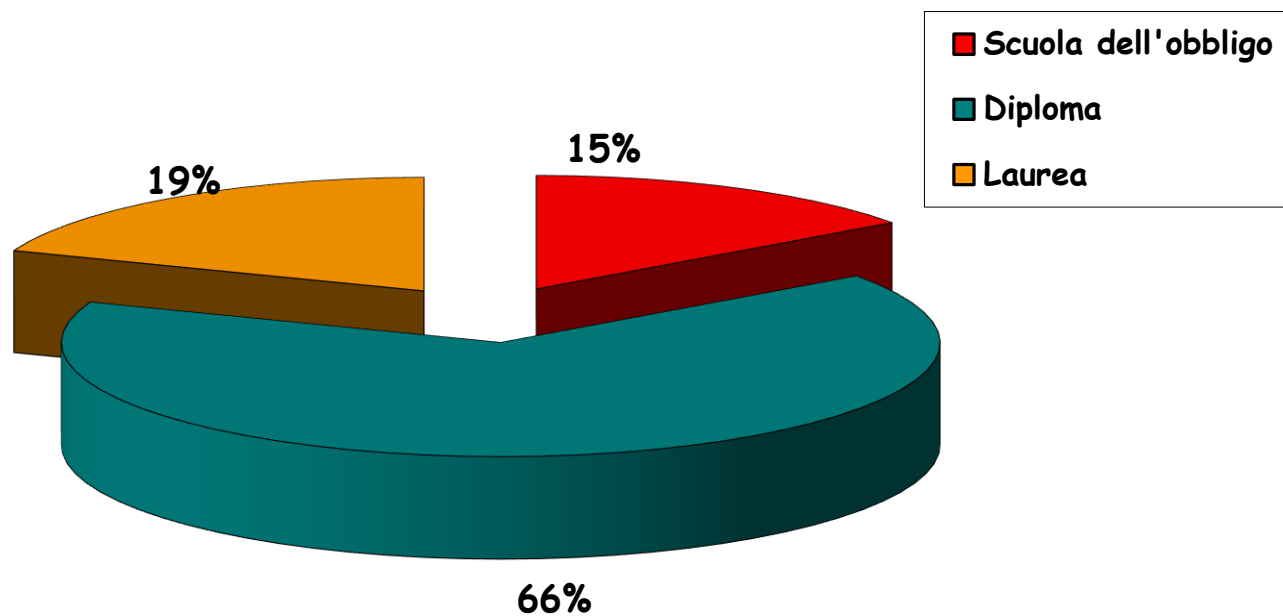
Diversificazione per fascia di età



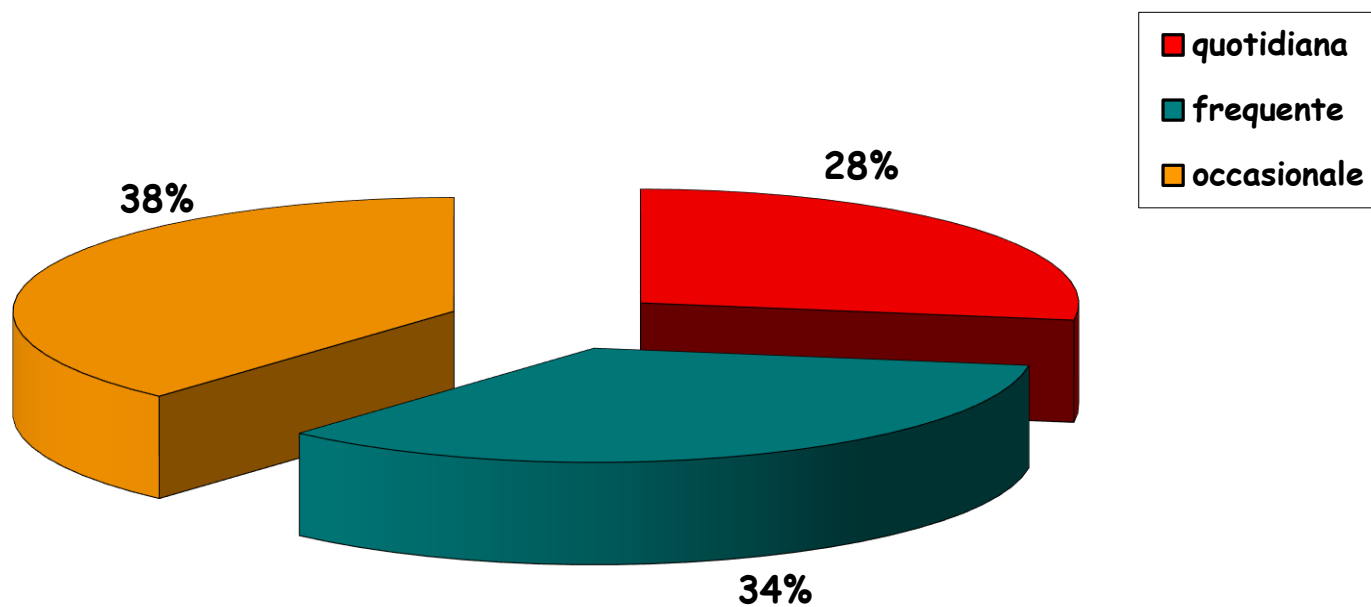
Condizione lavorativa



Titolo di studio

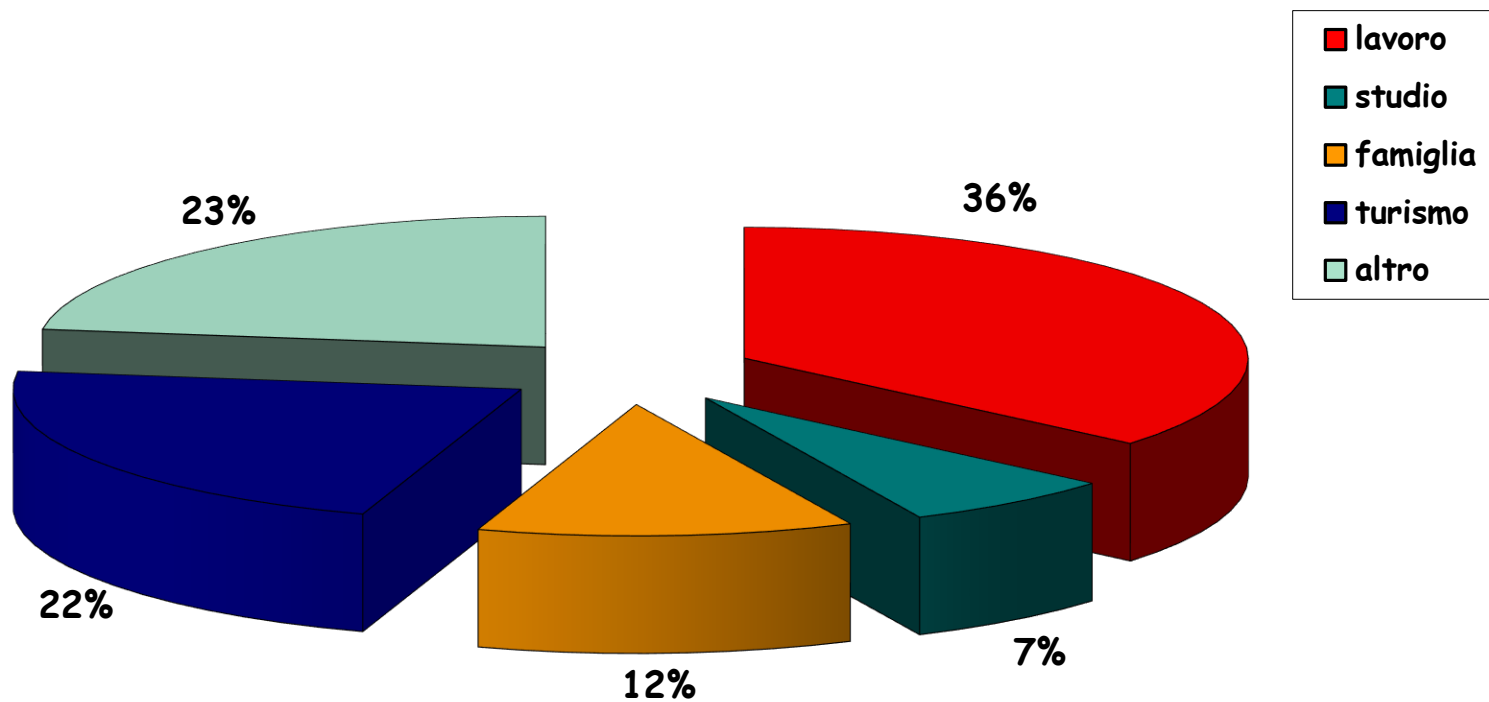


Frequenza di utilizzo



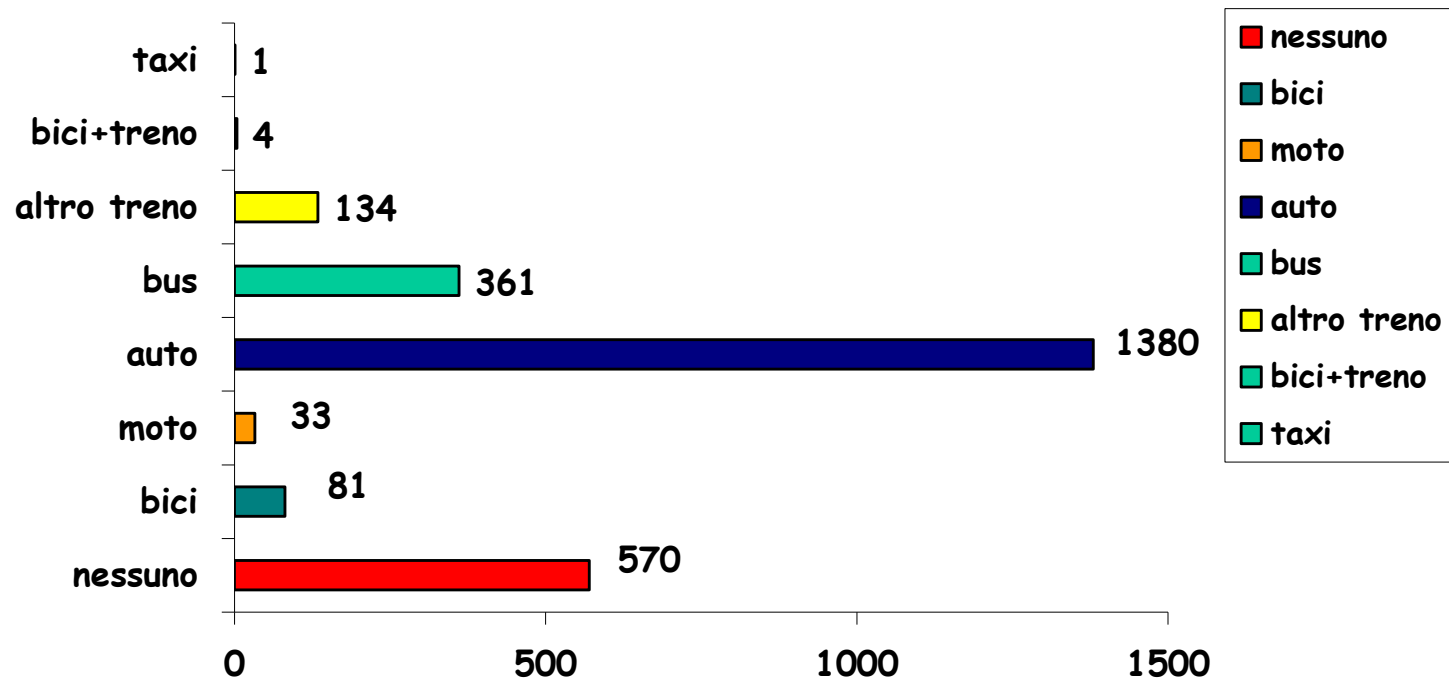
Gennaio 2016 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Controllo Prodotti

Motivo di utilizzo

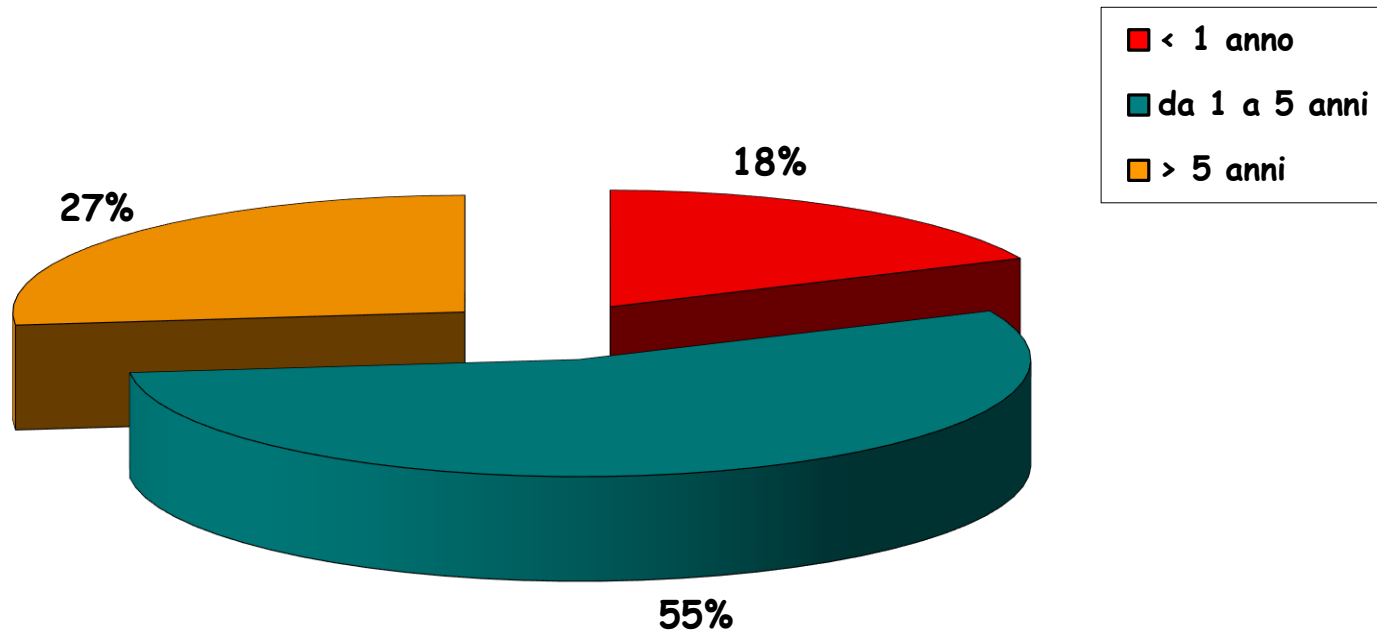


Gennaio 2016 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Controllo Prodotti

Altri mezzi di trasporto utilizzati

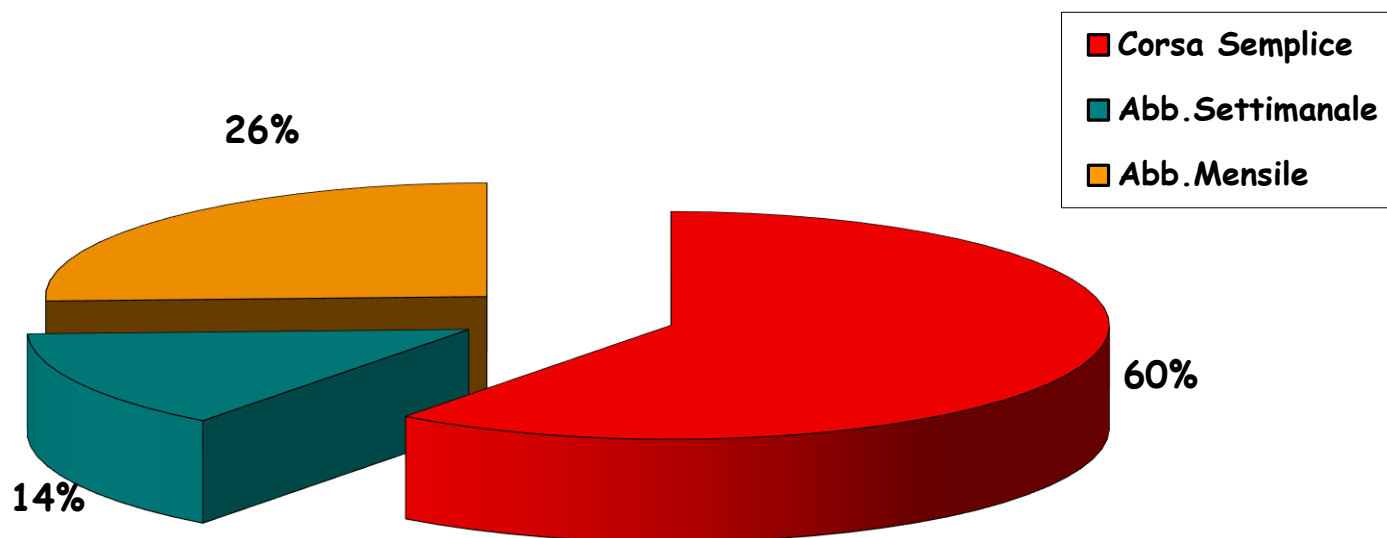


Da quanto tempo utilizza il servizio

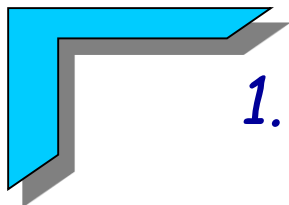


Gennaio 2016 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Controllo Prodotti

Tipo di biglietto utilizzato



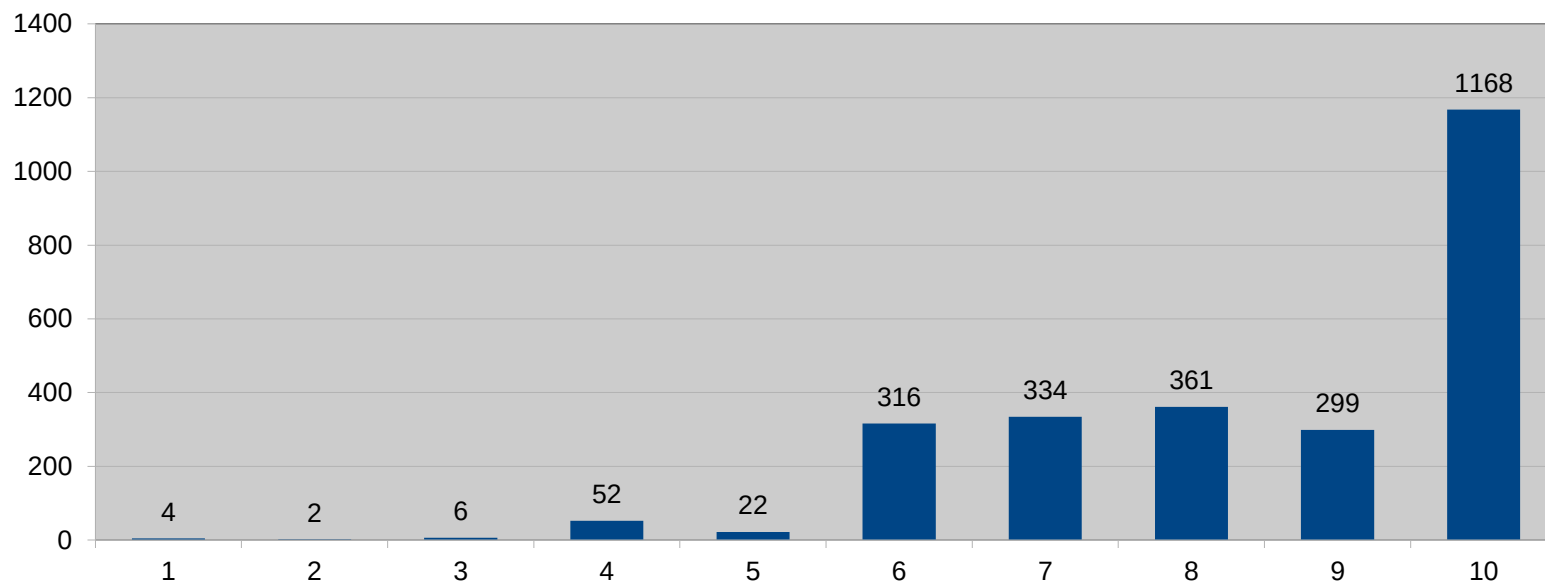
Gennaio 2016 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Controllo Prodotti

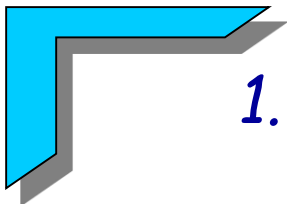


1. Puntualità

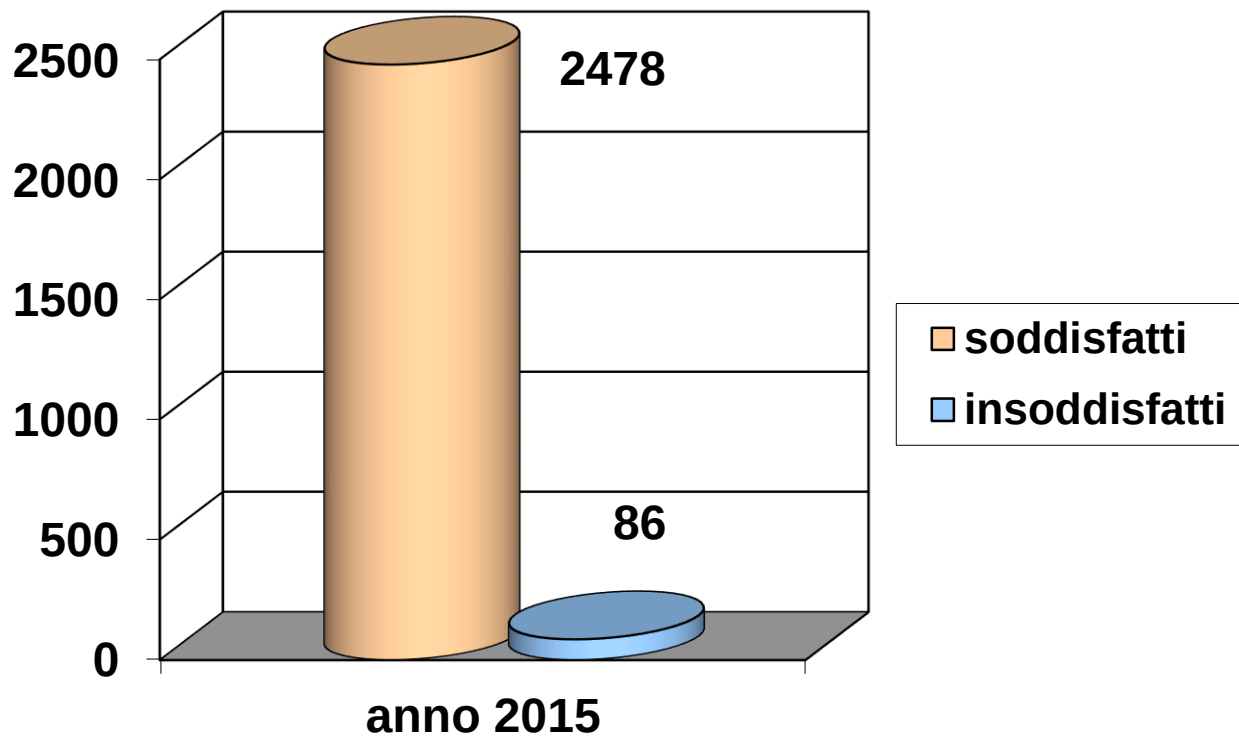
Dom. 1	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Puntualità	1,7	8,5	1	10	10

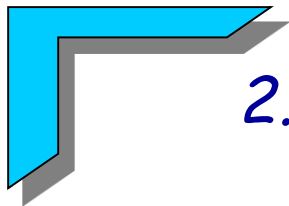
dom. 1





1. Puntualità

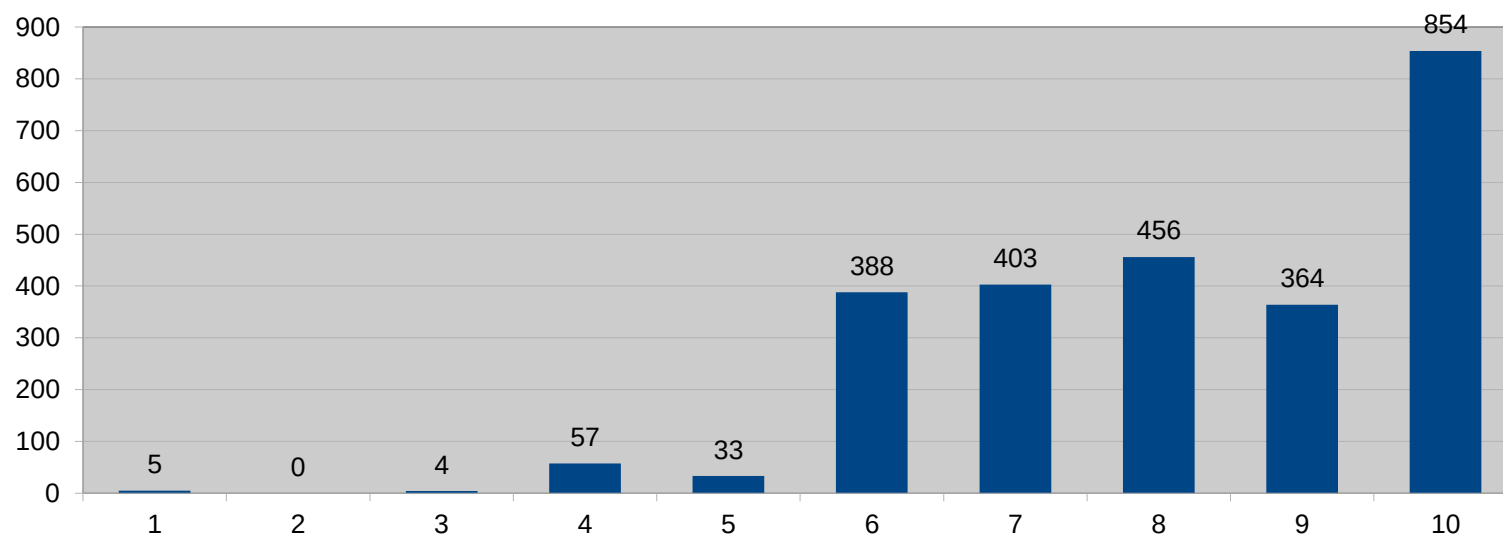




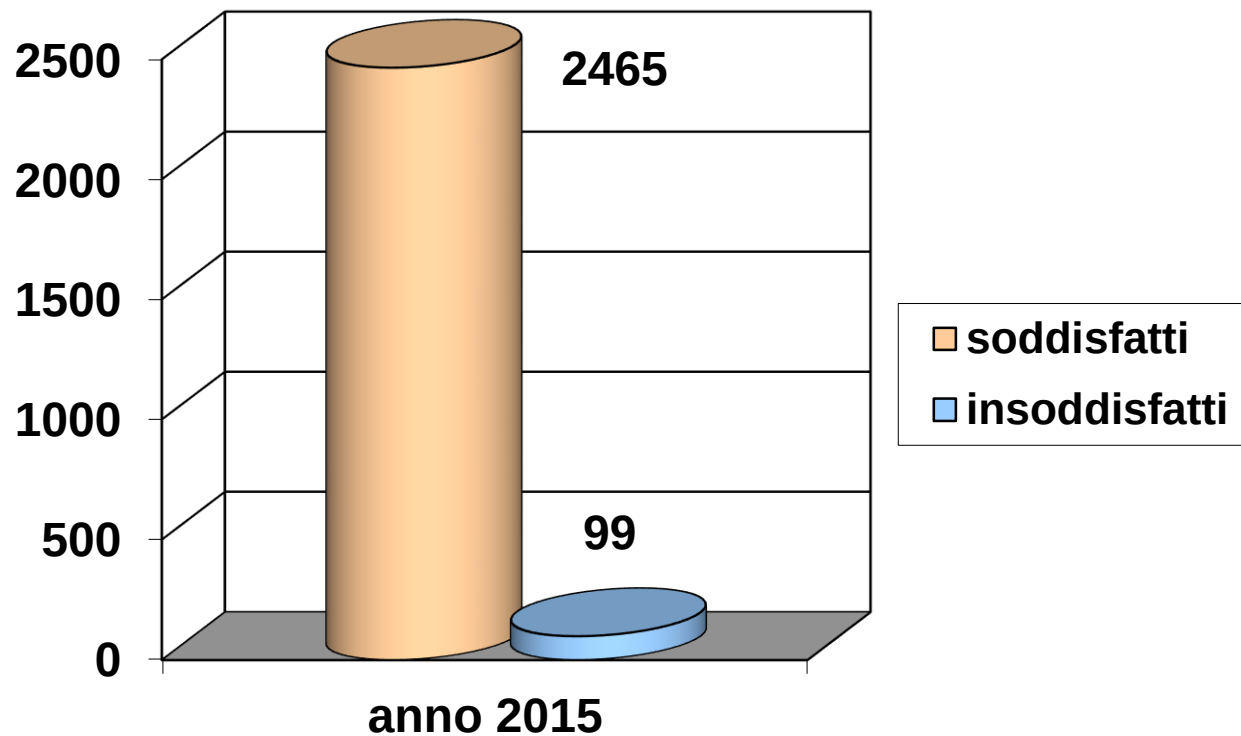
2. Adeguatezza delle coincidenze

Dom. 2	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Adeguatezza delle coincidenze	1,7	8,2	1	10	10

dom. 2



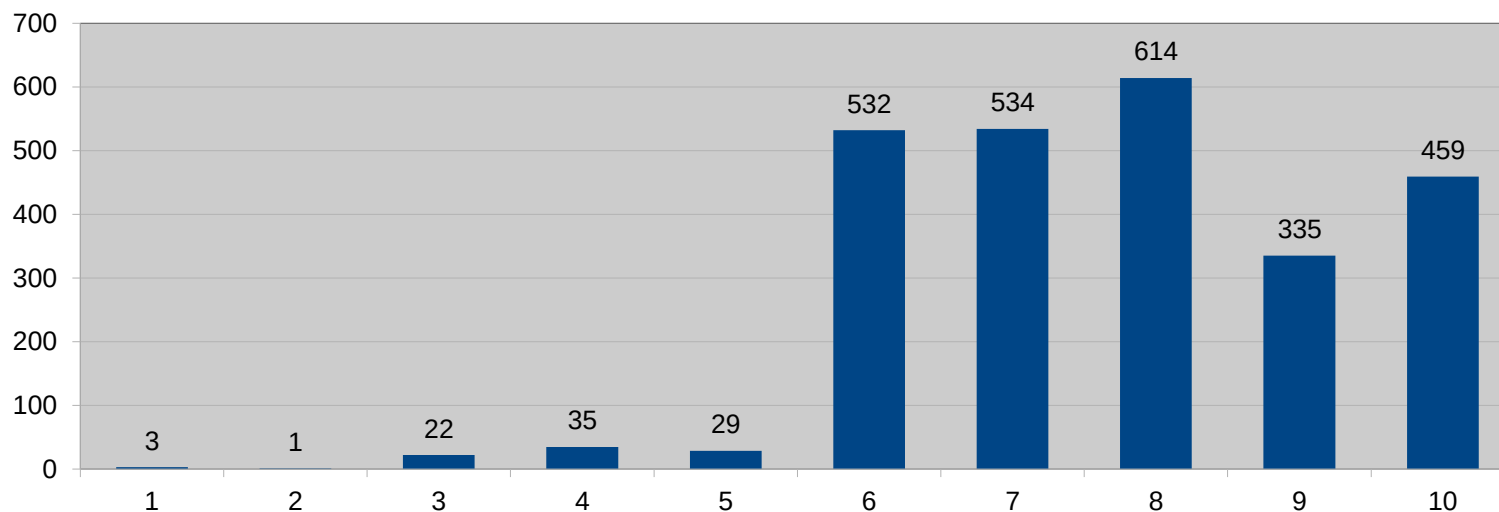
2. Adeguatezza delle coincidenze



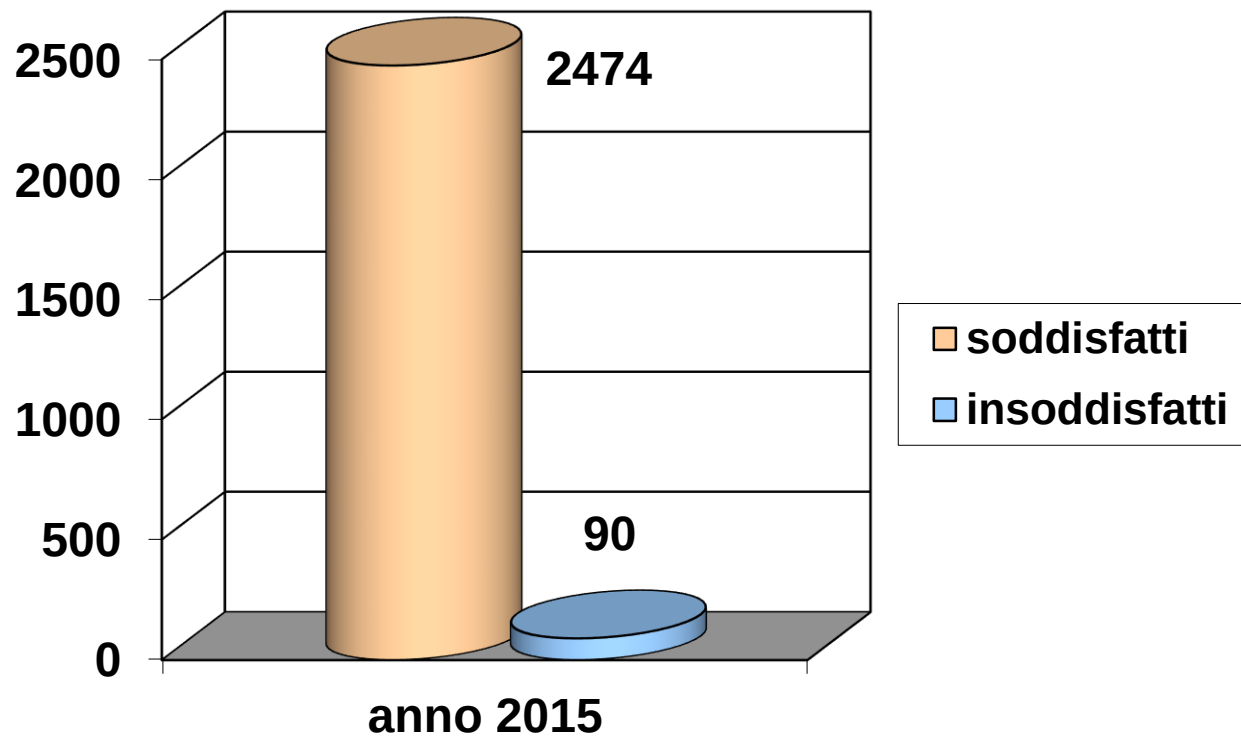
3. Gestione delle interruzioni o altre emergenze

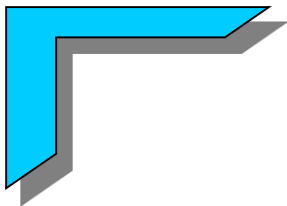
Dom. 3	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Gestione delle interruzioni o altre emergenze	1,6	7,7	1	10	8

dom. 3



3. Gestione interruzioni o altre emergenze

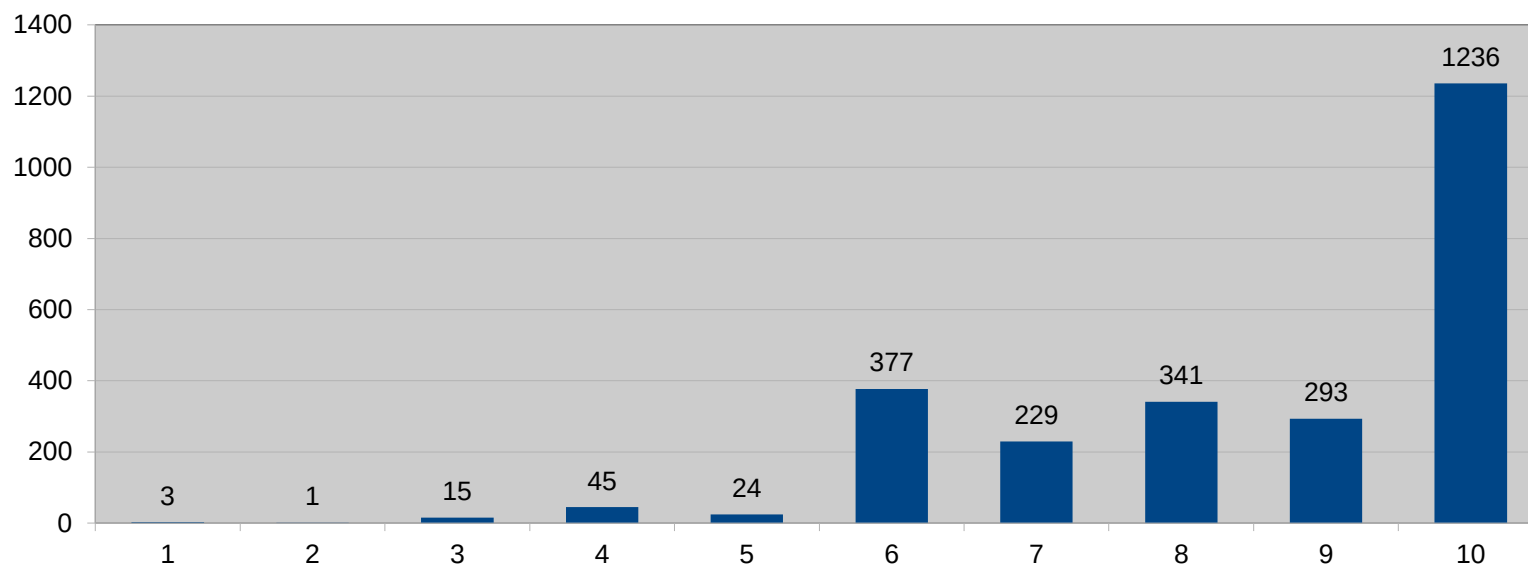


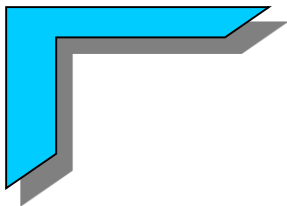


4. Cortesia e informazioni

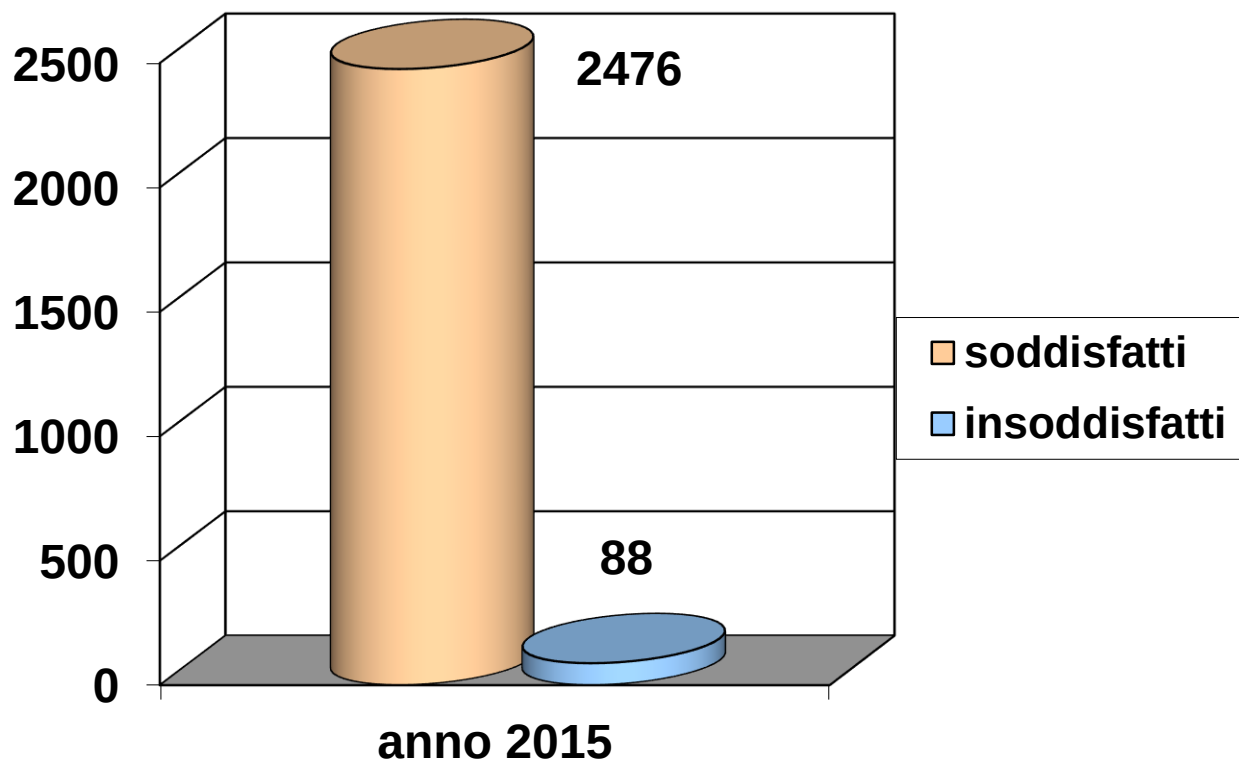
Dom. 4	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Cortesia e informazioni	1,7	8,6	1	10	10

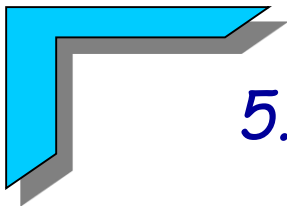
dom. 4





4. Cortesia e informazioni

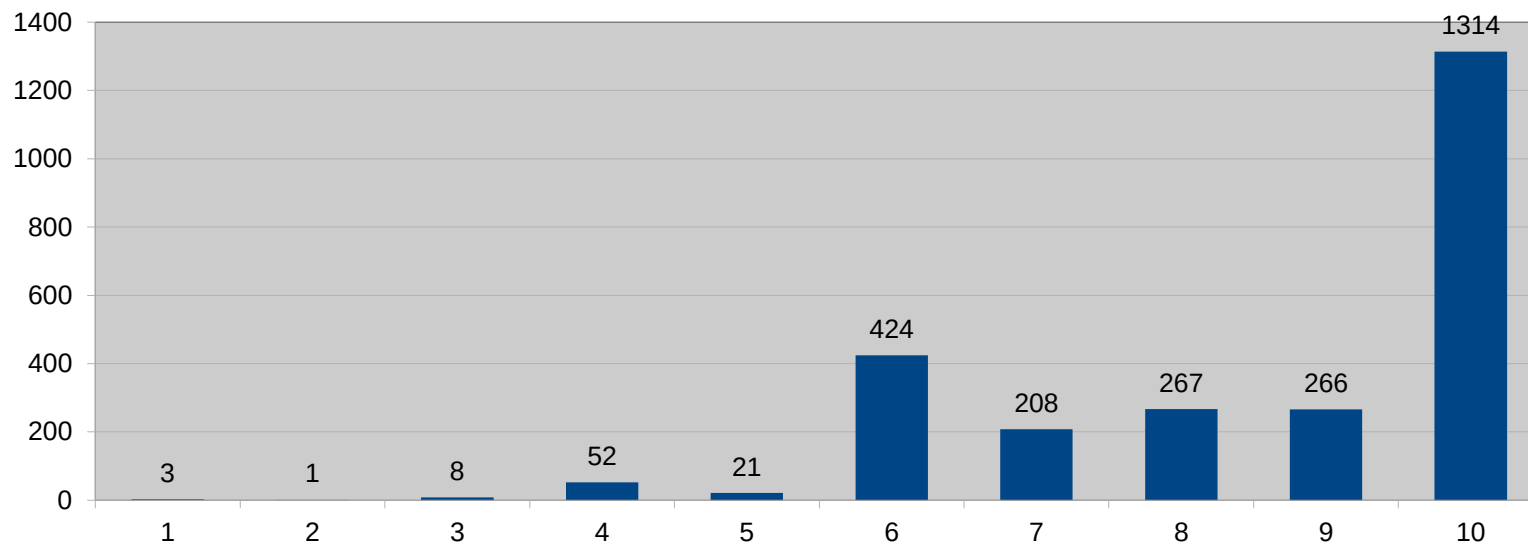




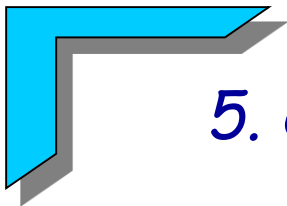
5. Controllo a bordo dei titoli di viaggio

Dom. 5	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Controllo a bordo dei titoli di viaggio	1,8	8,6	1	10	10

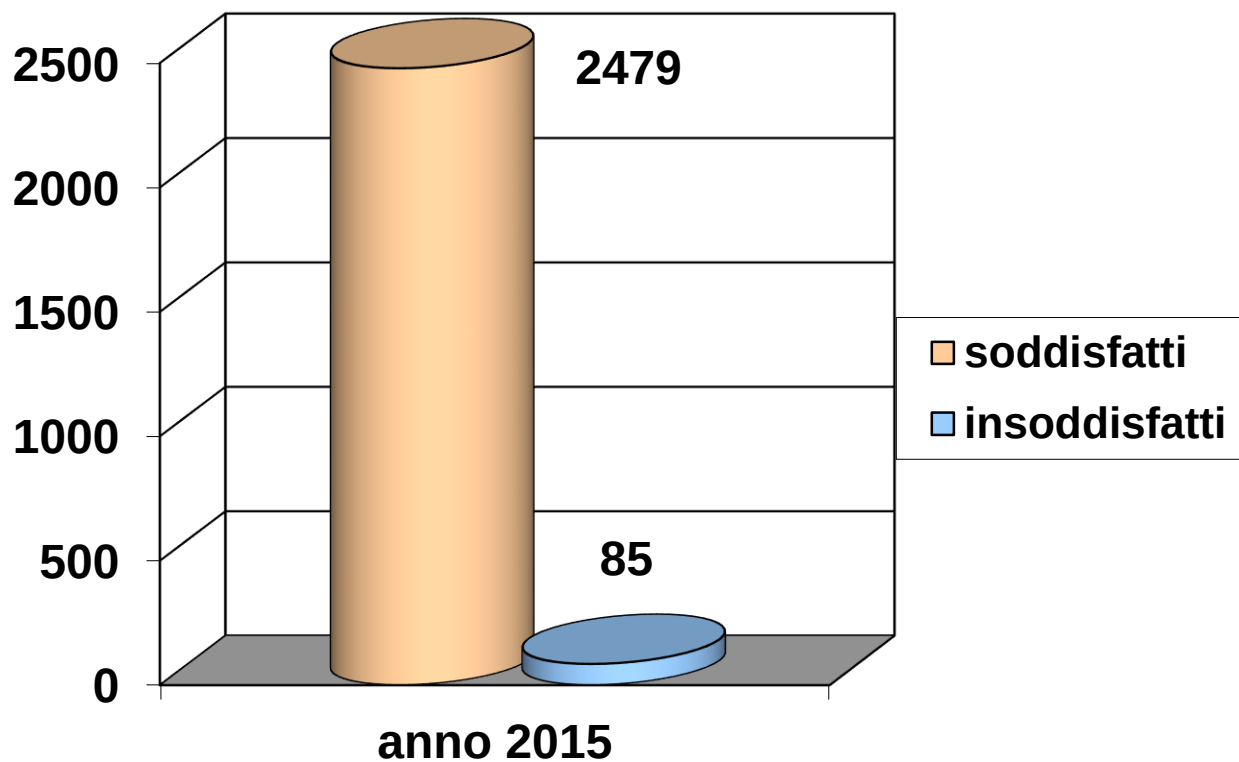
dom. 5

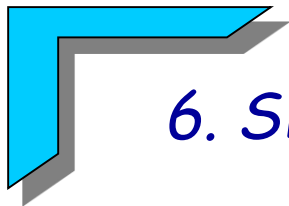


Gennaio 2016 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Controllo Prodotti



5. Controllo a bordo dei titoli di viaggio

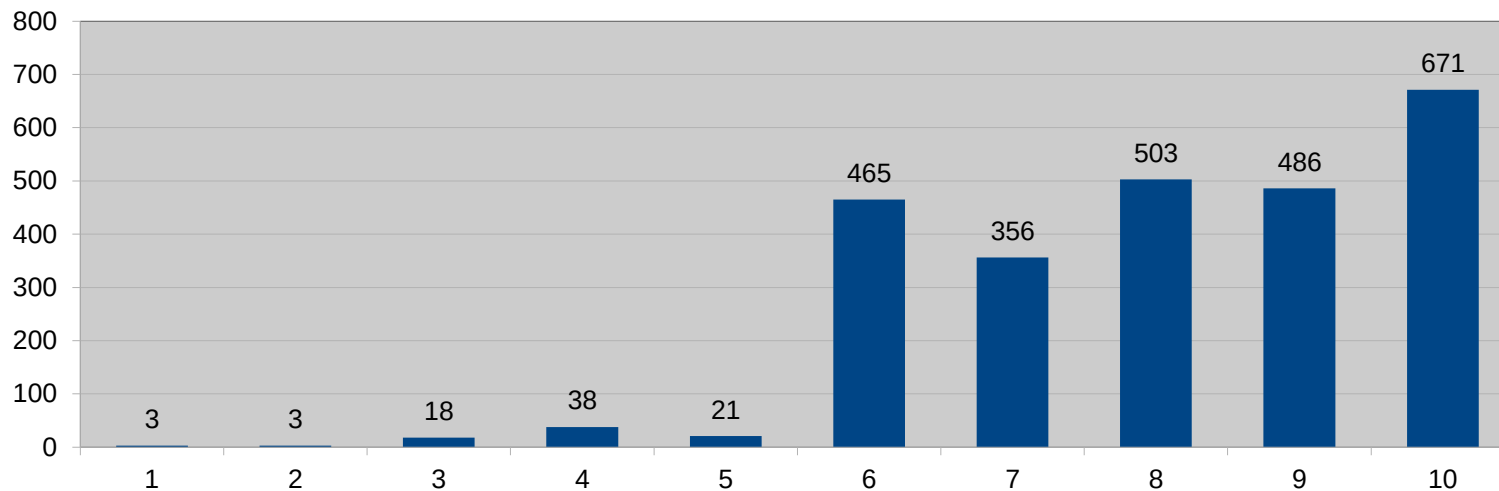




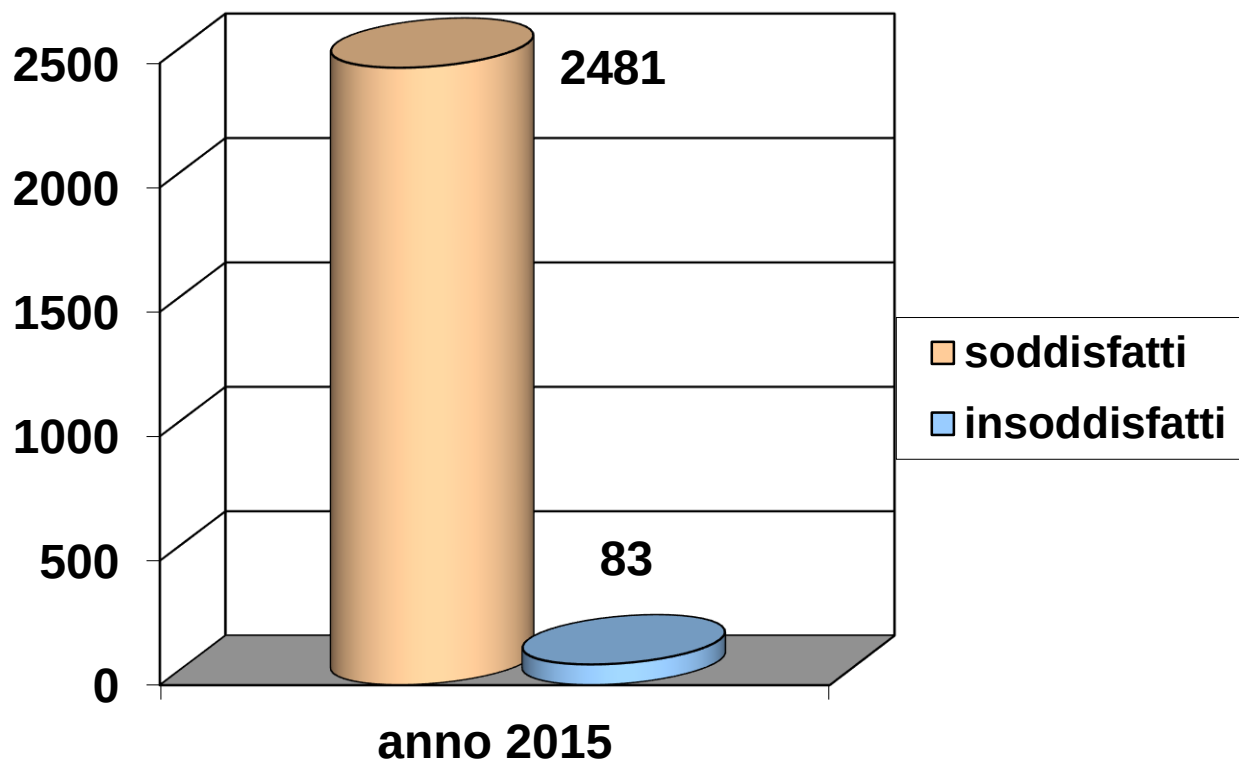
6. Sicurezza sul mezzo delle persone e delle cose

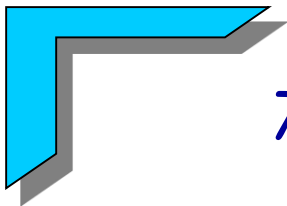
Dom. 6	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Sicurezza sul mezzo delle persone e delle cose	1,6	8,1	1	10	10

dom. 6



6. Sicurezza a bordo delle persone e delle cose

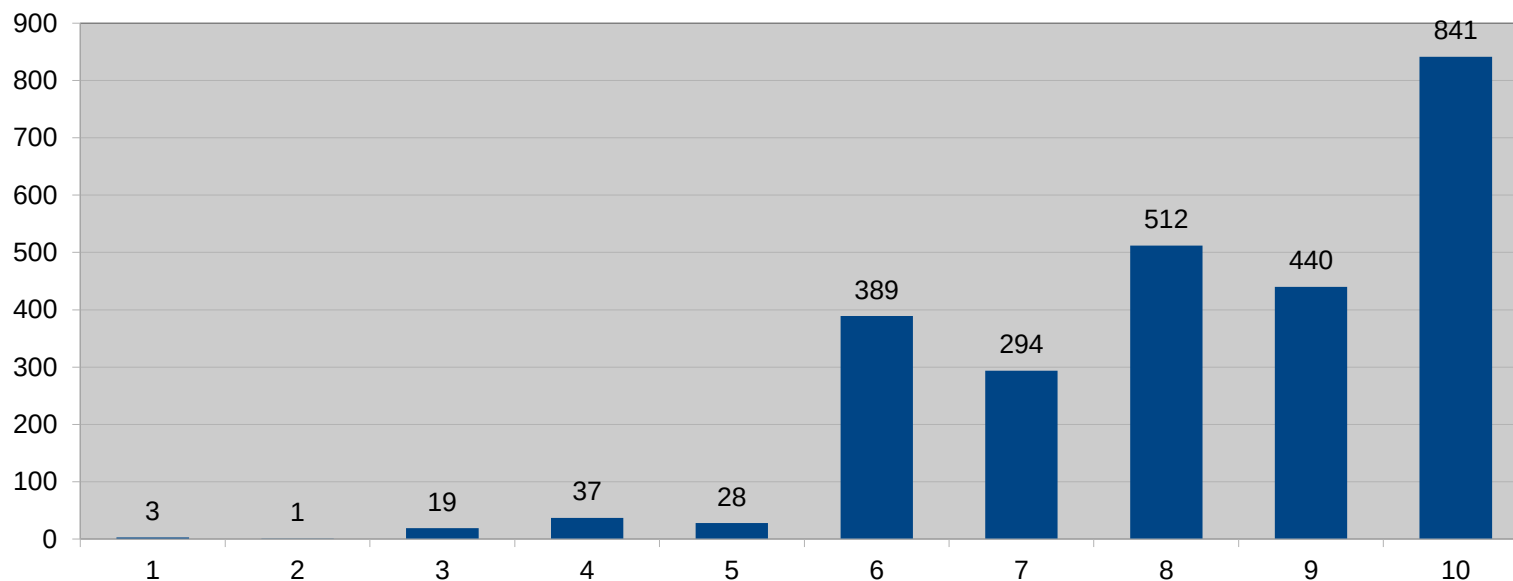


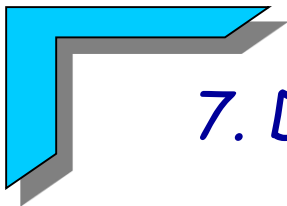


7. Disponibilità dei posti a sedere

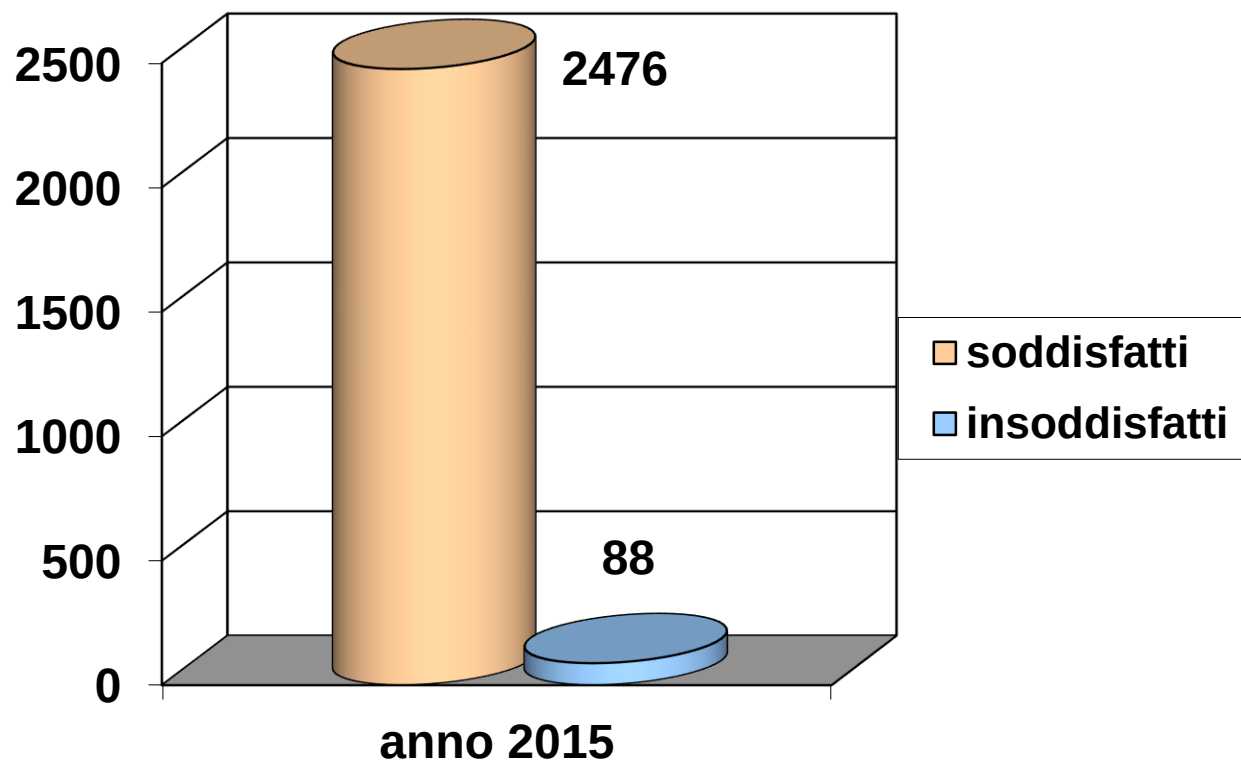
Dom. 7	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Disponibilità dei posti a sedere	1,6	8,3	1	10	10

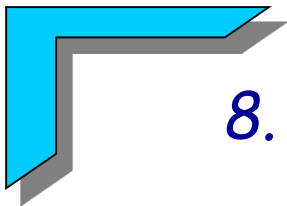
dom. 7





7. Disponibilità dei posti a sedere

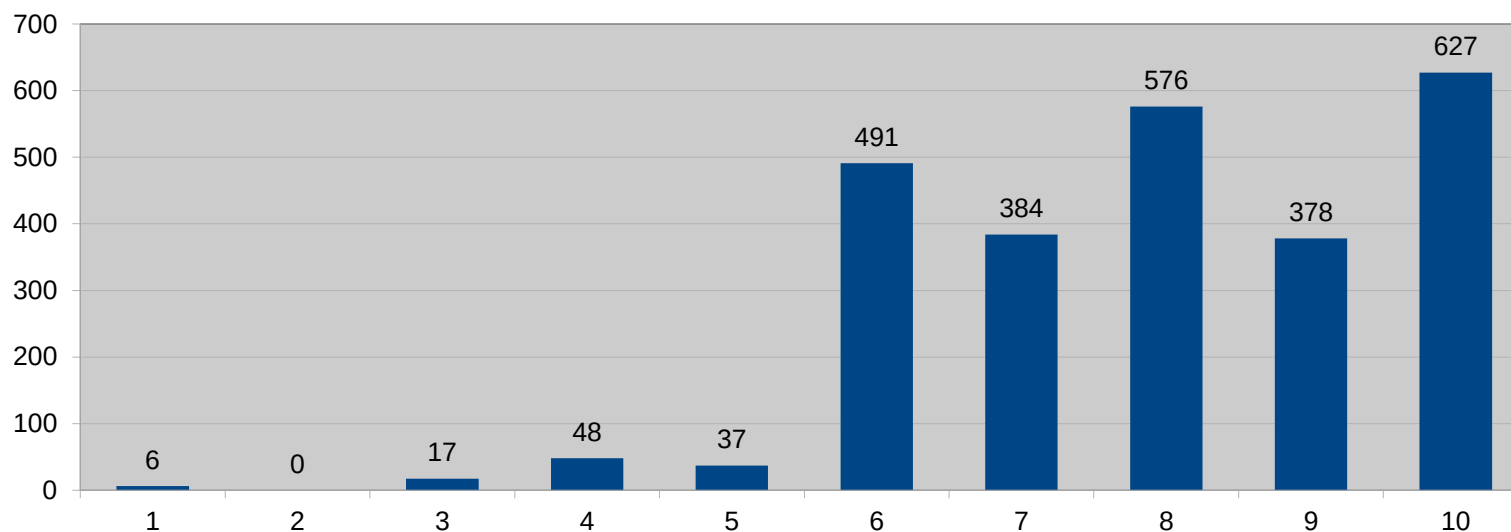


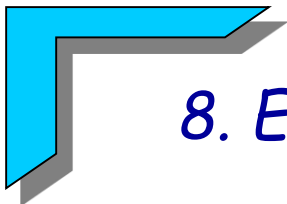


8. Efficienza climatizzazione estate/inverno

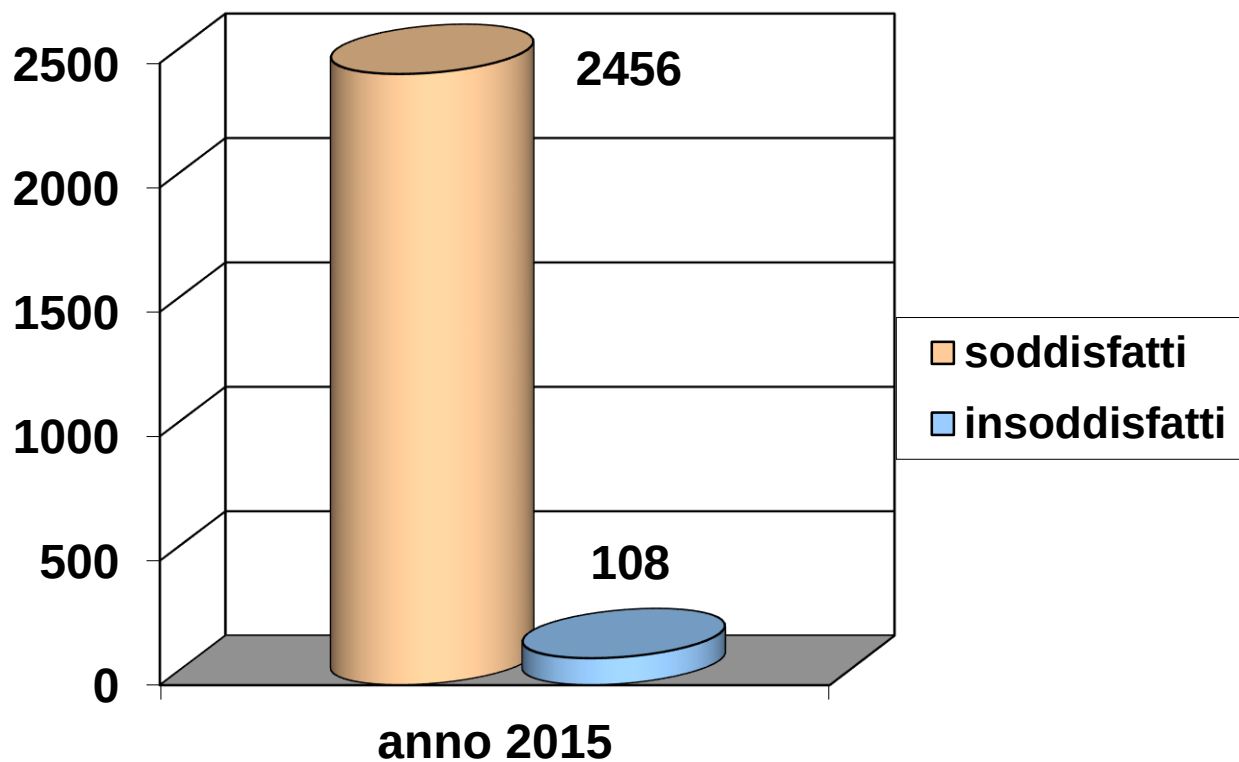
Dom. 8	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Efficienza climatizzazione estate/inverno	1,7	7,9	1	10	10

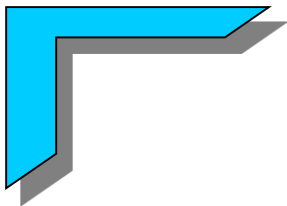
dom. 8





8. Efficienza climatizzazione estate/inverno

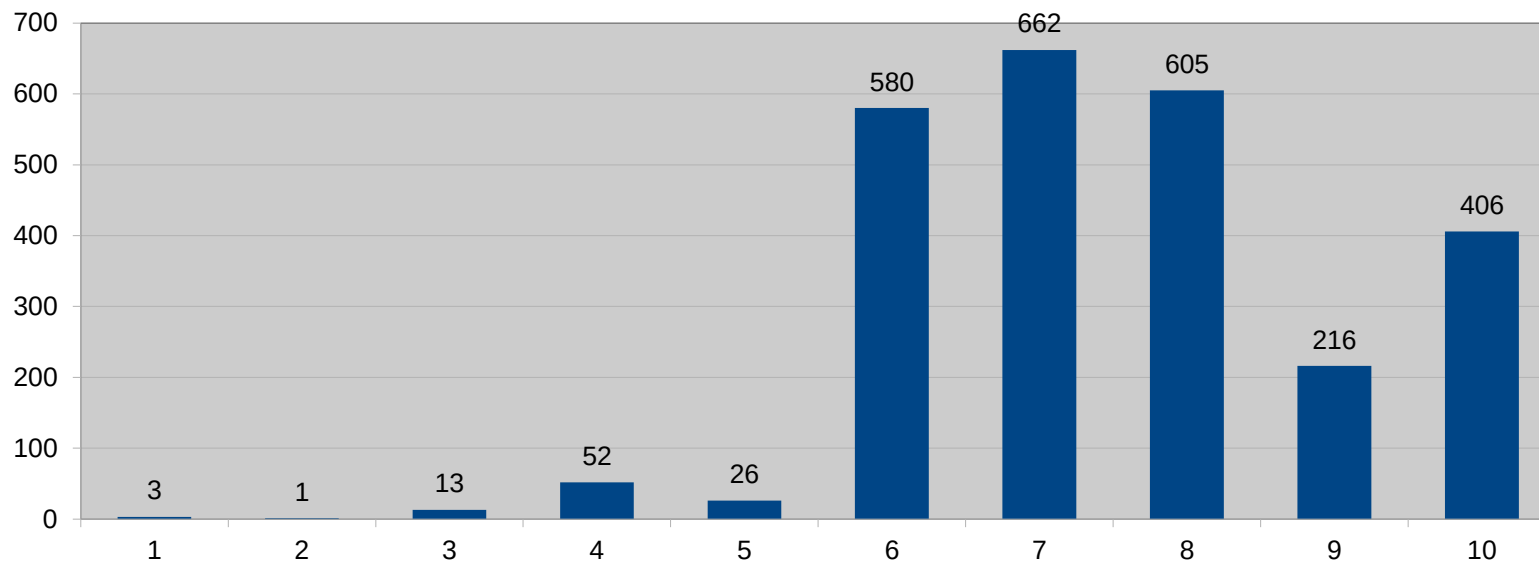


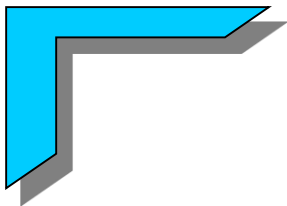


9. Pulizia del mezzo

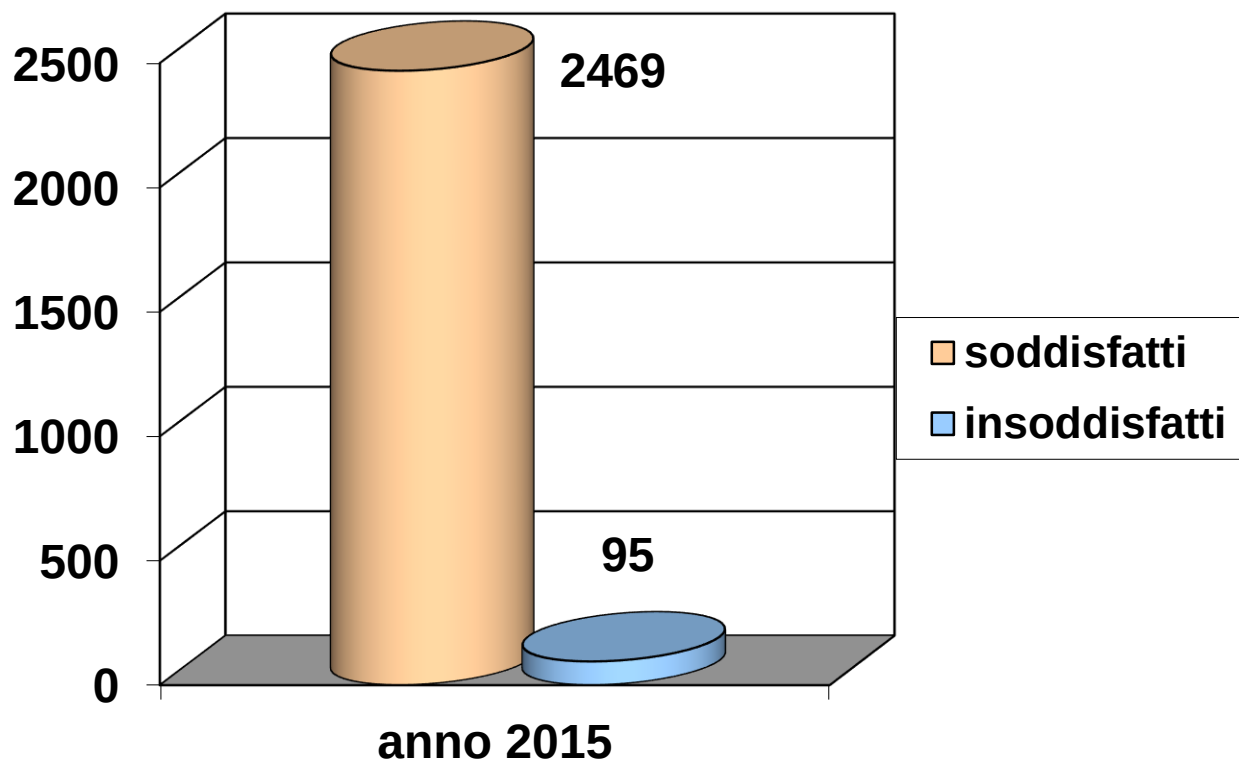
Dom. 9	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Pulizia del mezzo	1,5	7,5	1	10	7

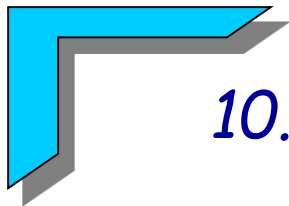
dom. 9





9. Pulizia del mezzo

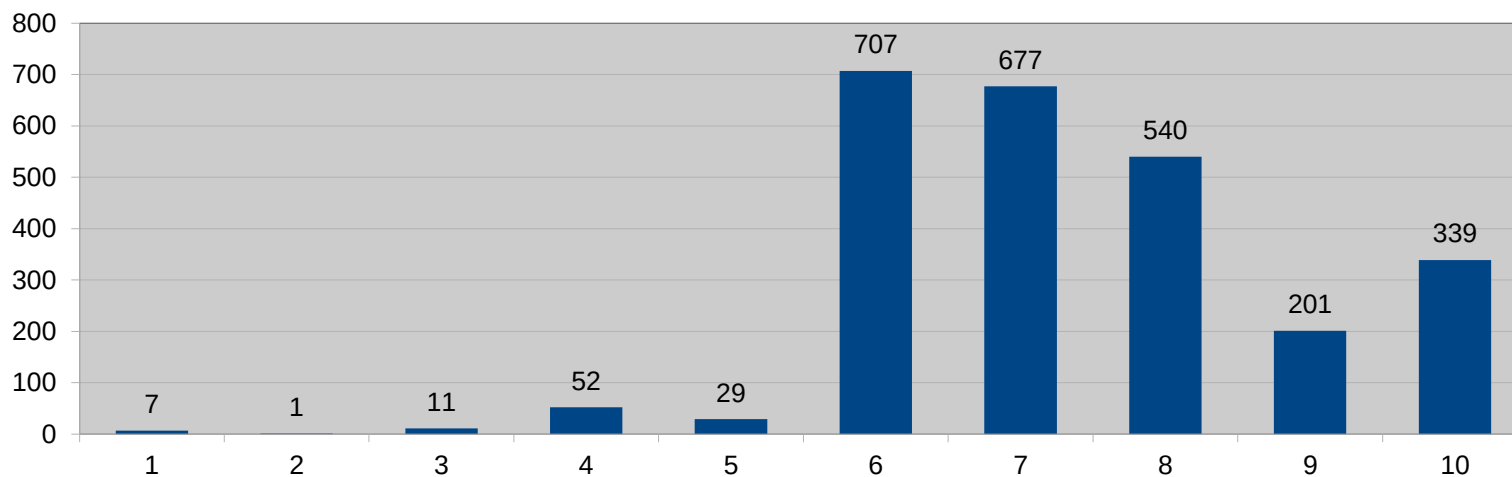


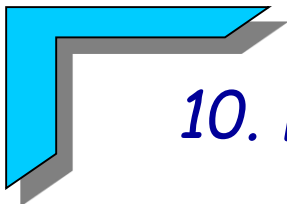


10. Funzionamento e pulizia wc del mezzo

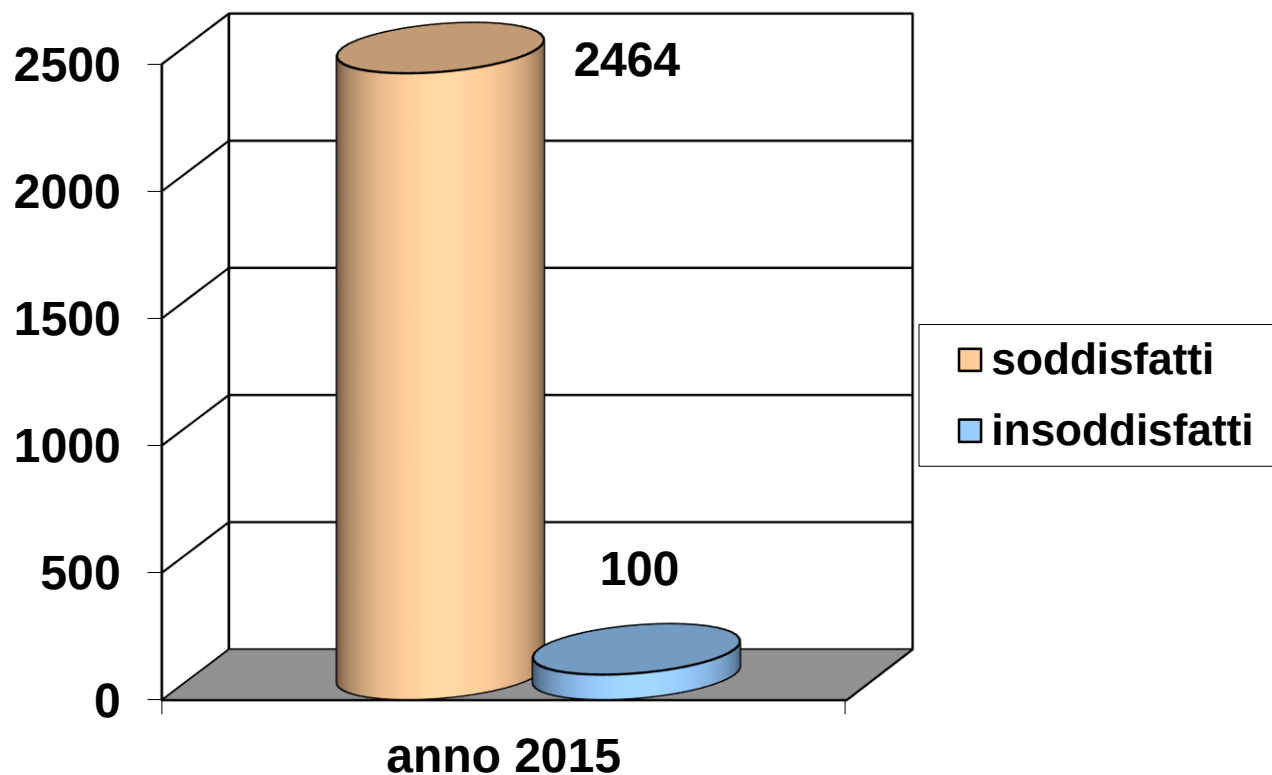
Dom. 10	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Funzionamento e pulizia wc del mezzo	1,5	7,4	1	10	6

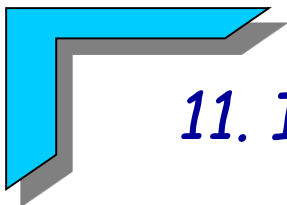
dom. 10





10. Funzionamento e pulizia wc del mezzo

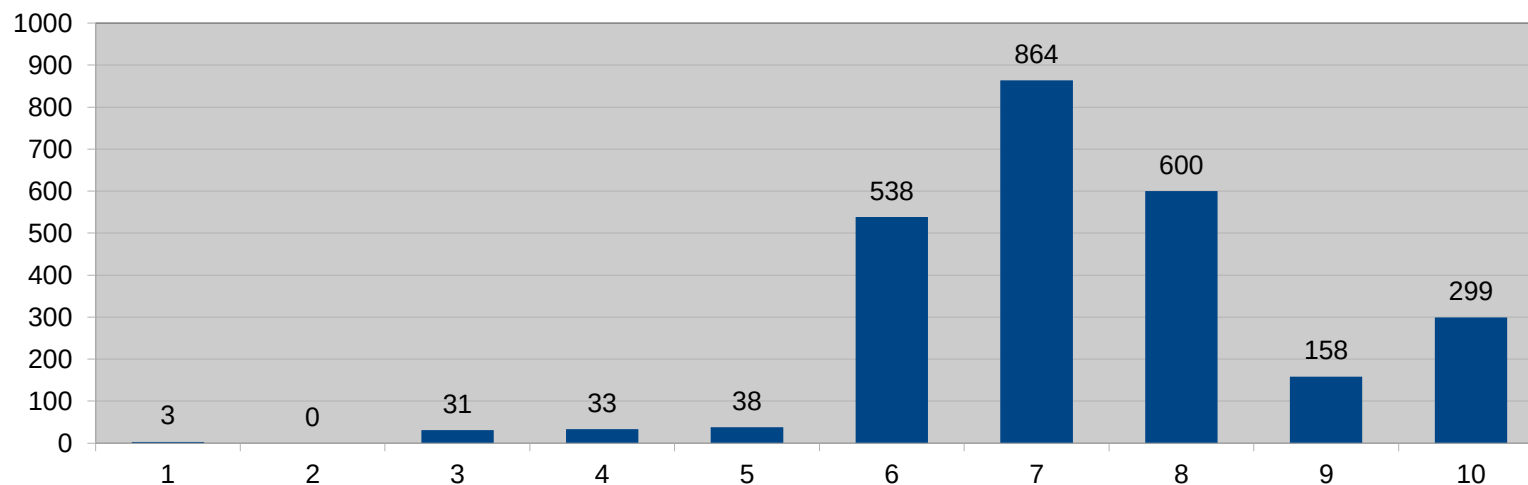


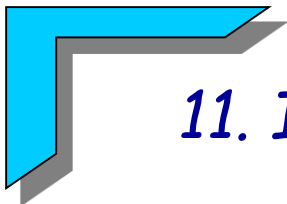


11. Informazioni sui percorsi, orari e tariffe

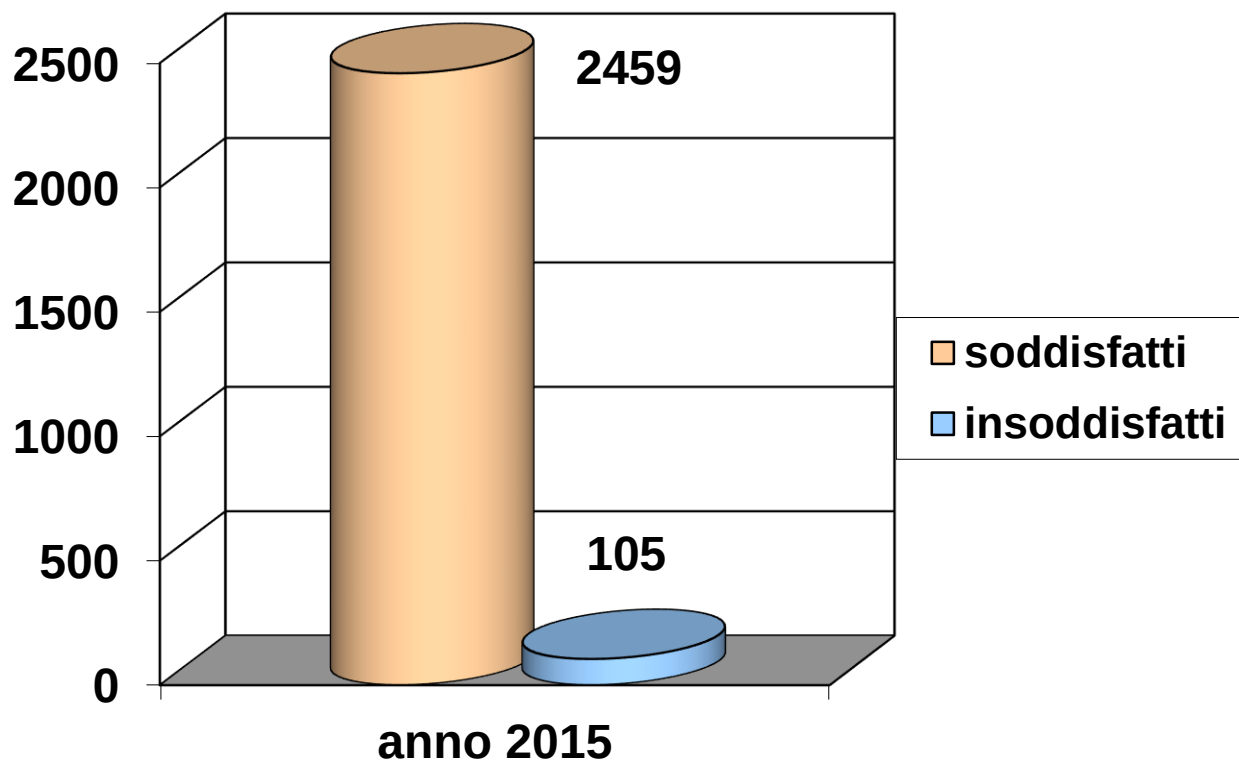
Dom. 11	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazioni su percorsi, orari e tariffe	1,4	7,4	1	10	7

dom. 11





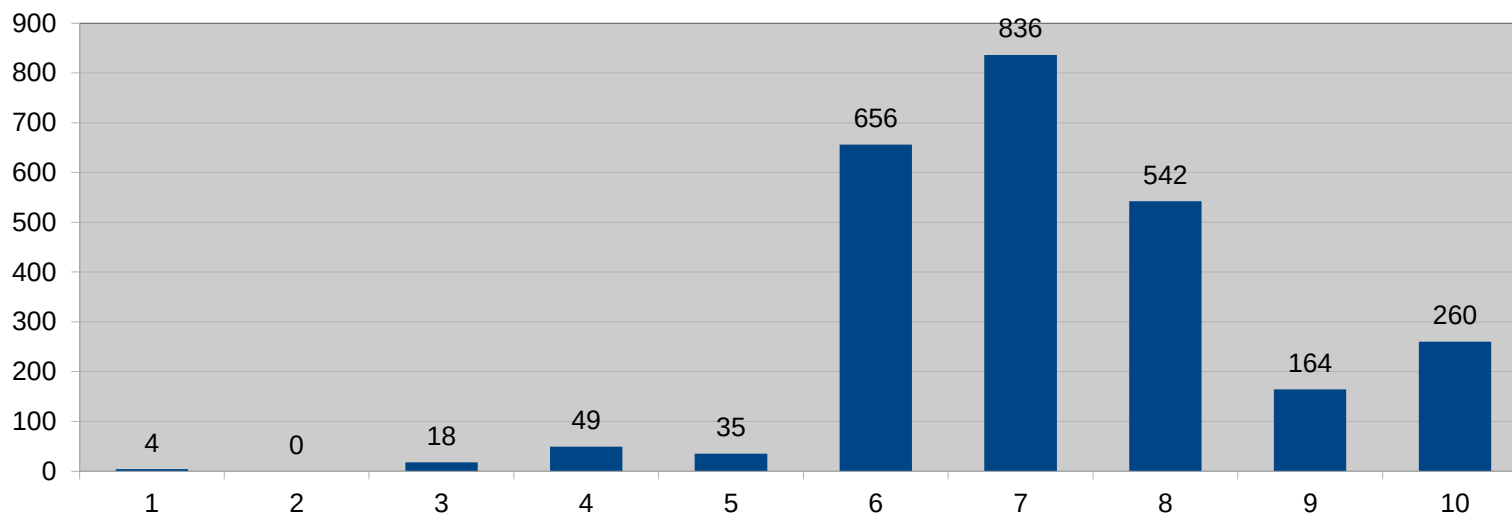
11. Informazioni sui percorsi, orari e tariffe



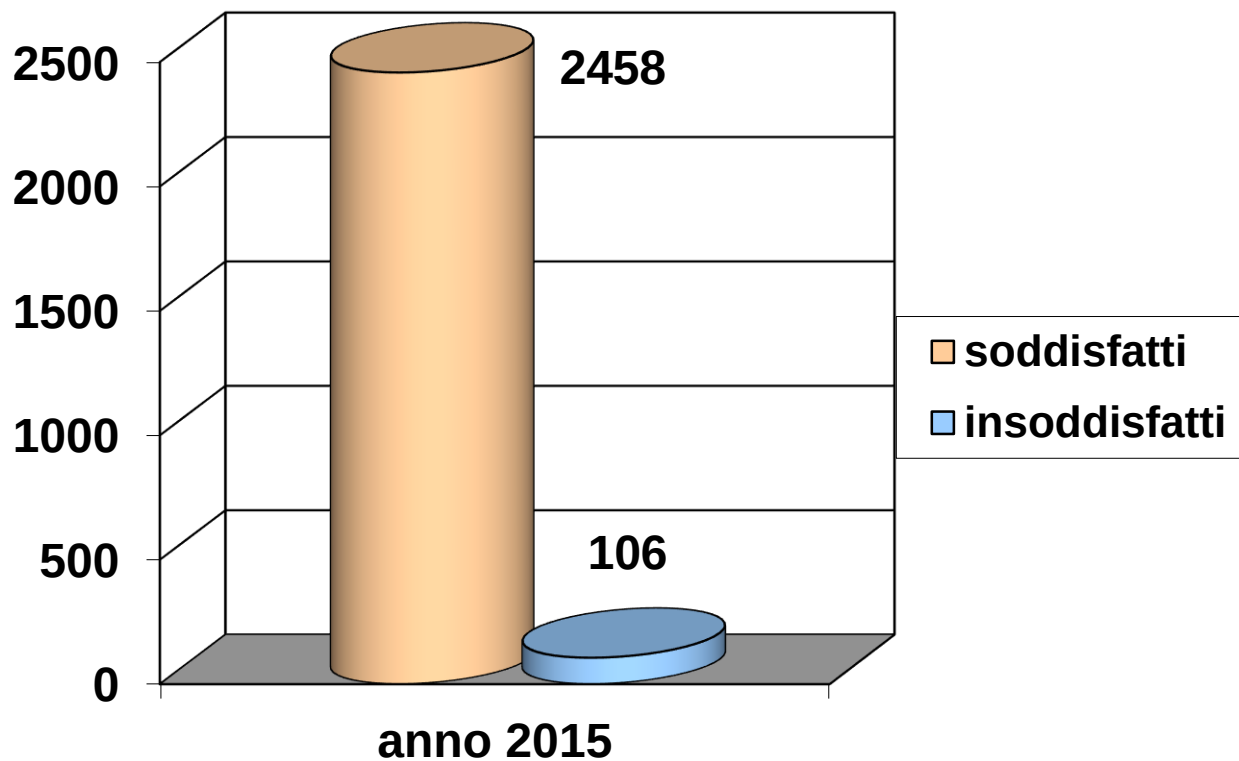
12. Informazioni sulle variazioni del servizio e ritardi

Dom. 12	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazioni sulle variazioni del servizio e ritardi	1,4	7,3	1	10	7

dom. 12



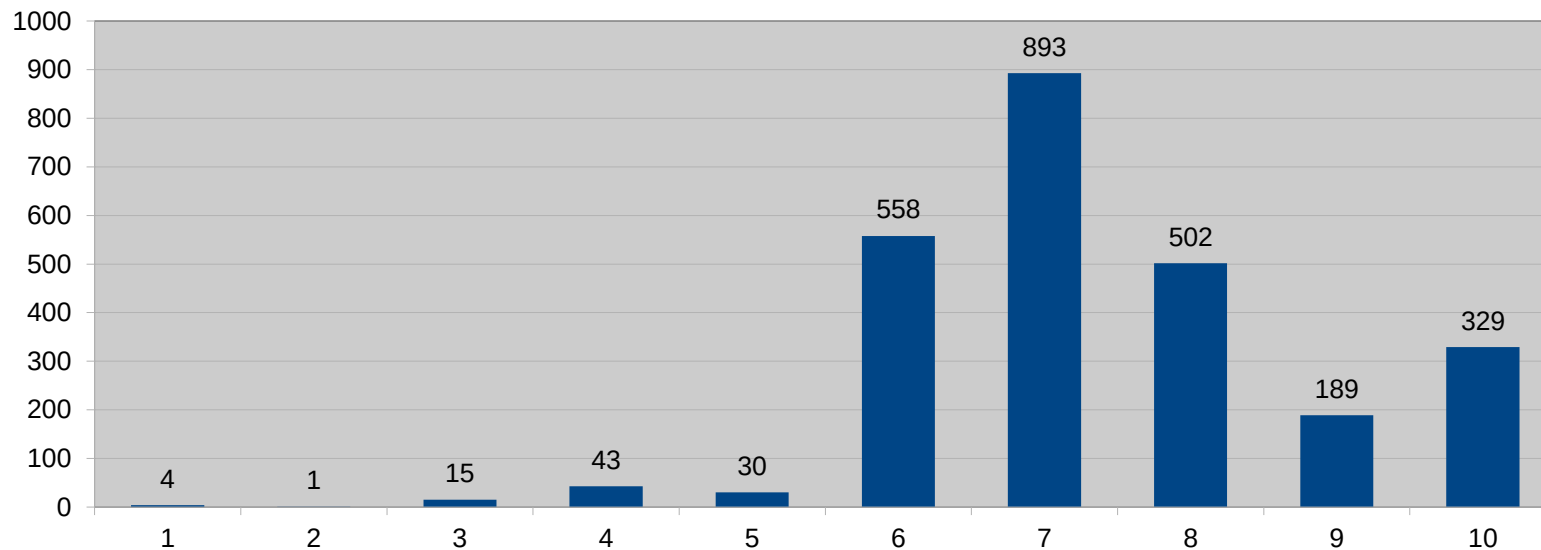
12. Informazioni sulle variazioni del servizio e ritardi



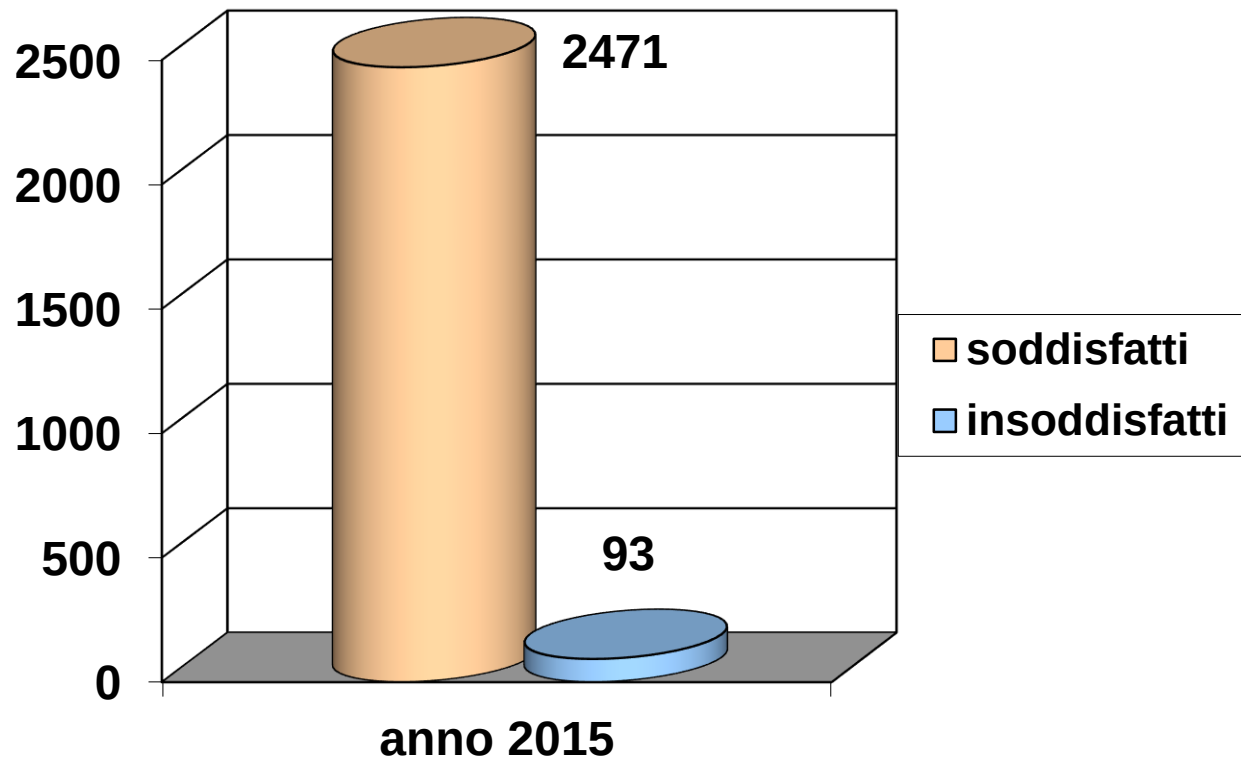
13. Informazioni all'interno dei mezzi

Dom. 13	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazioni all'interno dei mezzi	1,4	7,4	1	10	7

dom. 13



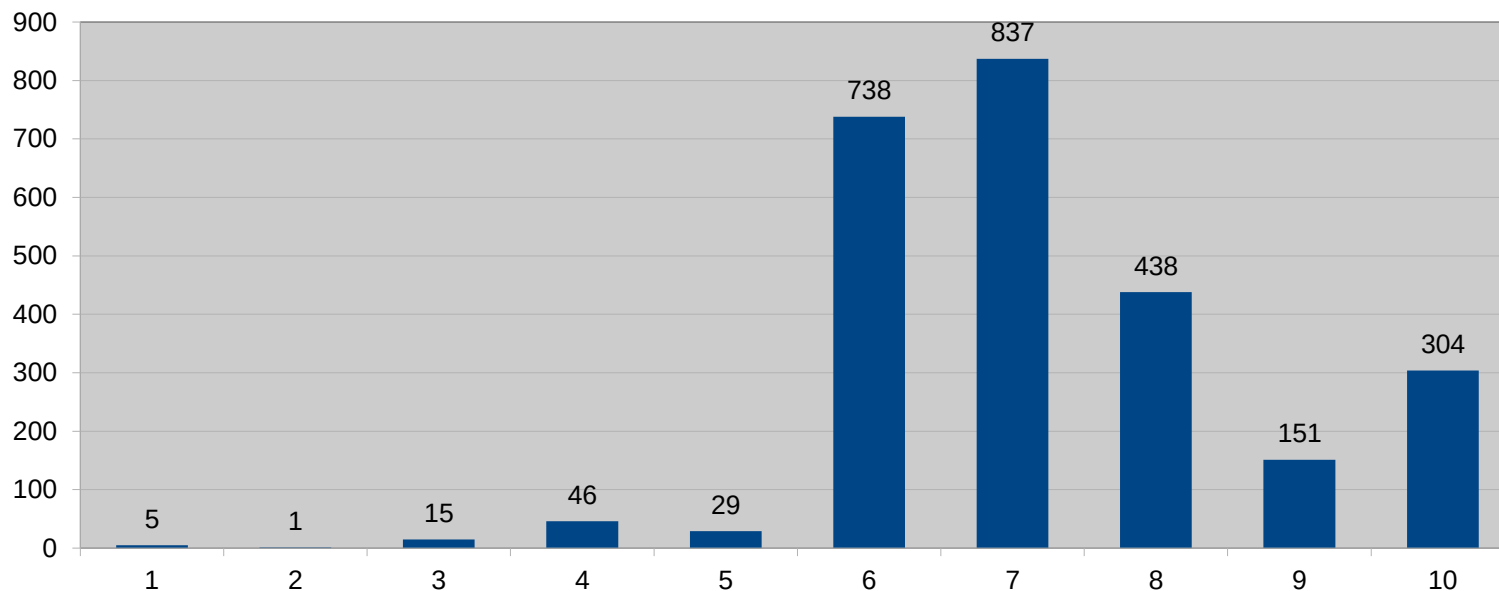
13. Informazioni all'interno dei mezzi

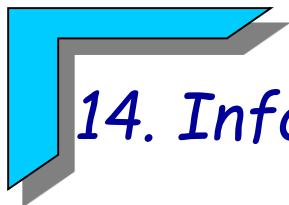


14. Informazioni via web

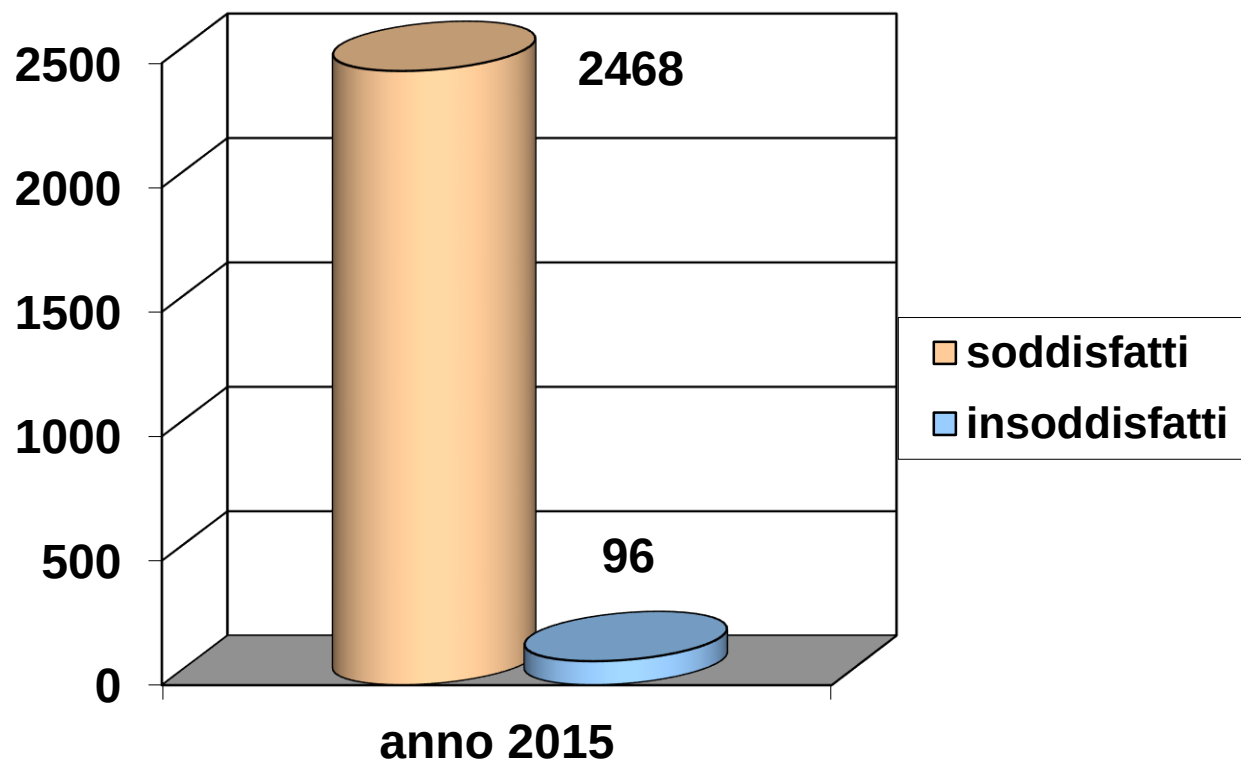
Dom. 14	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazioni via web	1,4	7,2	1	10	7

dom. 14





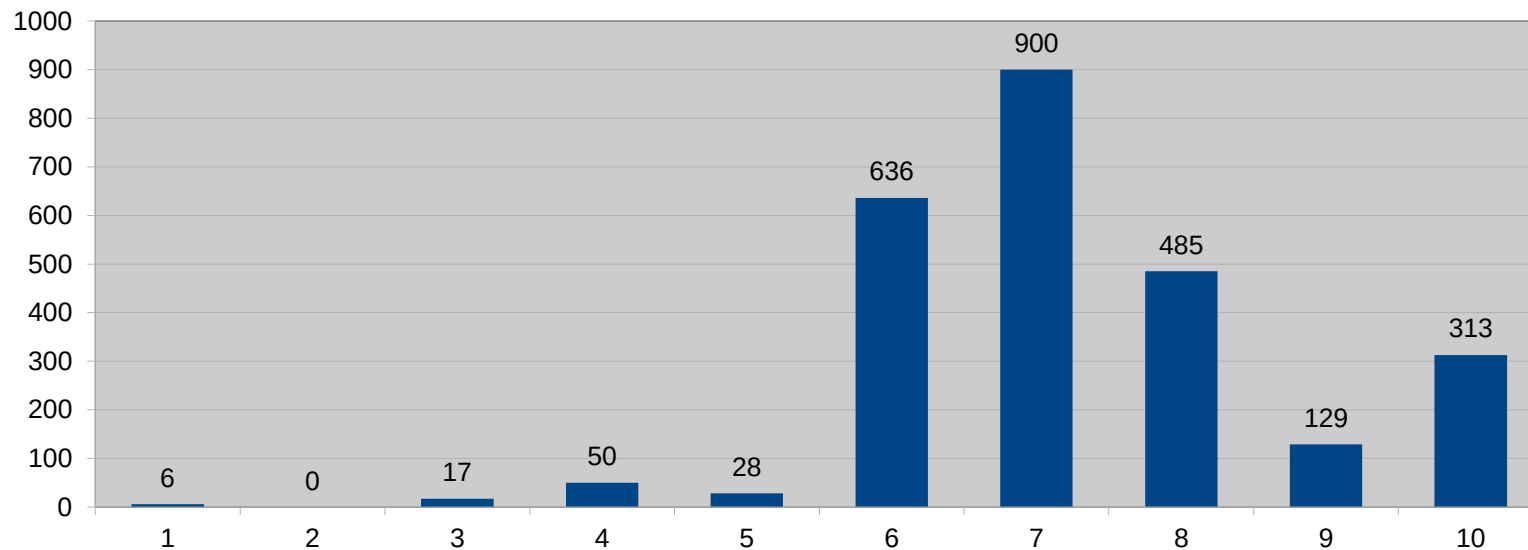
14. Informazioni via web



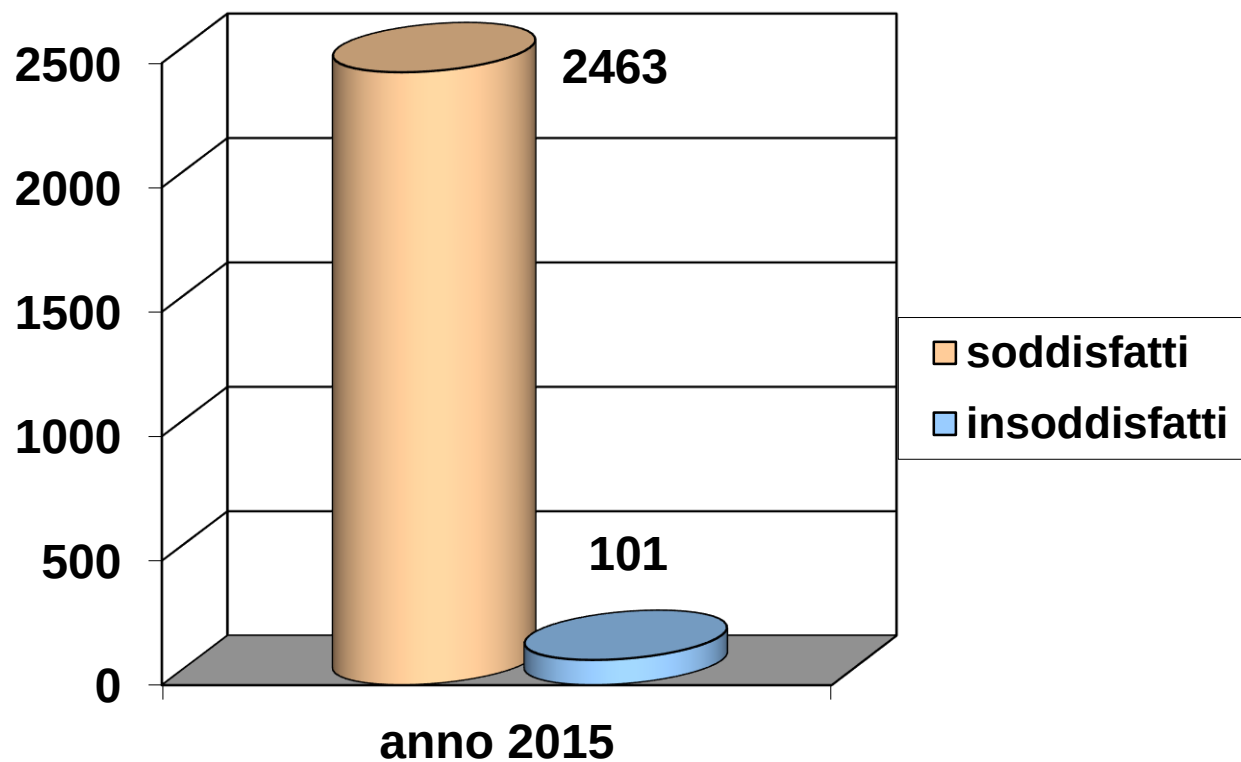
15. Facilità di contatto con gli uffici aziendali

Dom. 15	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Facilità di contatto con gli uffici aziendali	1,4	7,3	1	10	7

dom. 15



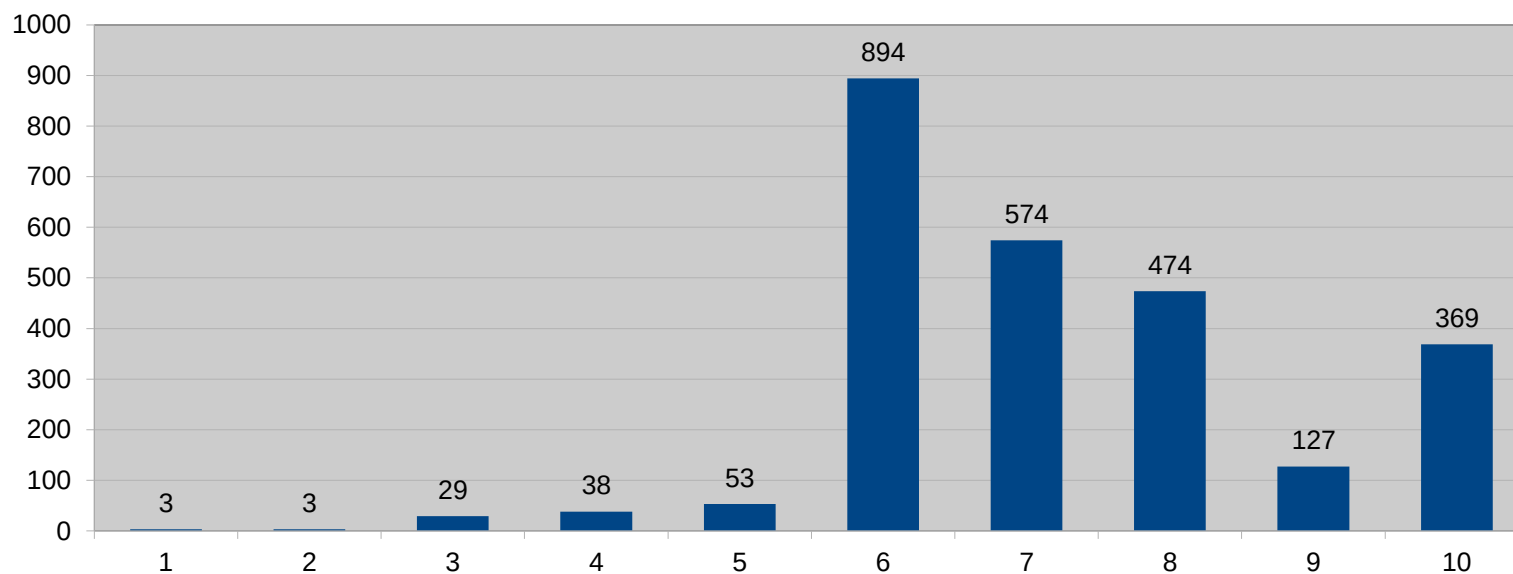
15. Facilità di contatto con gli uffici aziendali

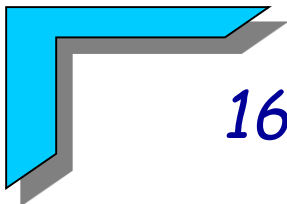


16. Pulizia delle stazioni

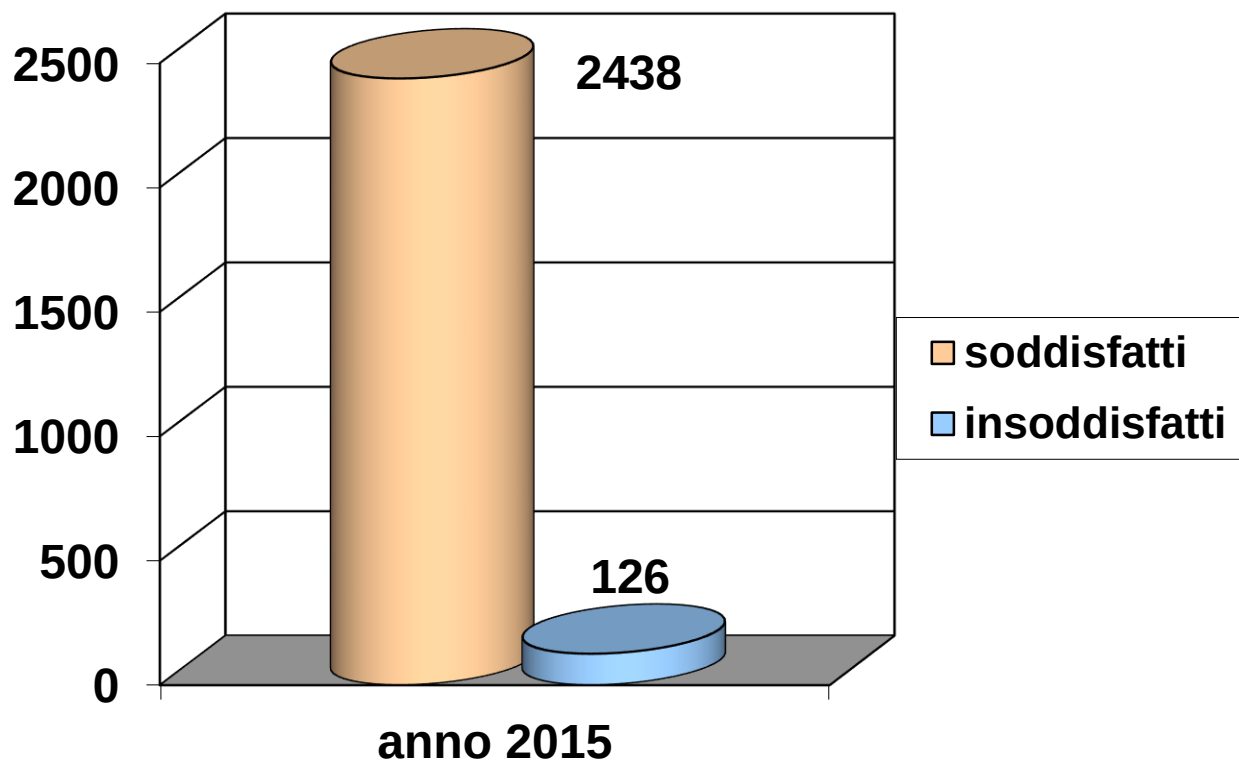
Dom. 16	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Pulizia delle stazioni	1,6	7,2	1	10	6

dom. 16





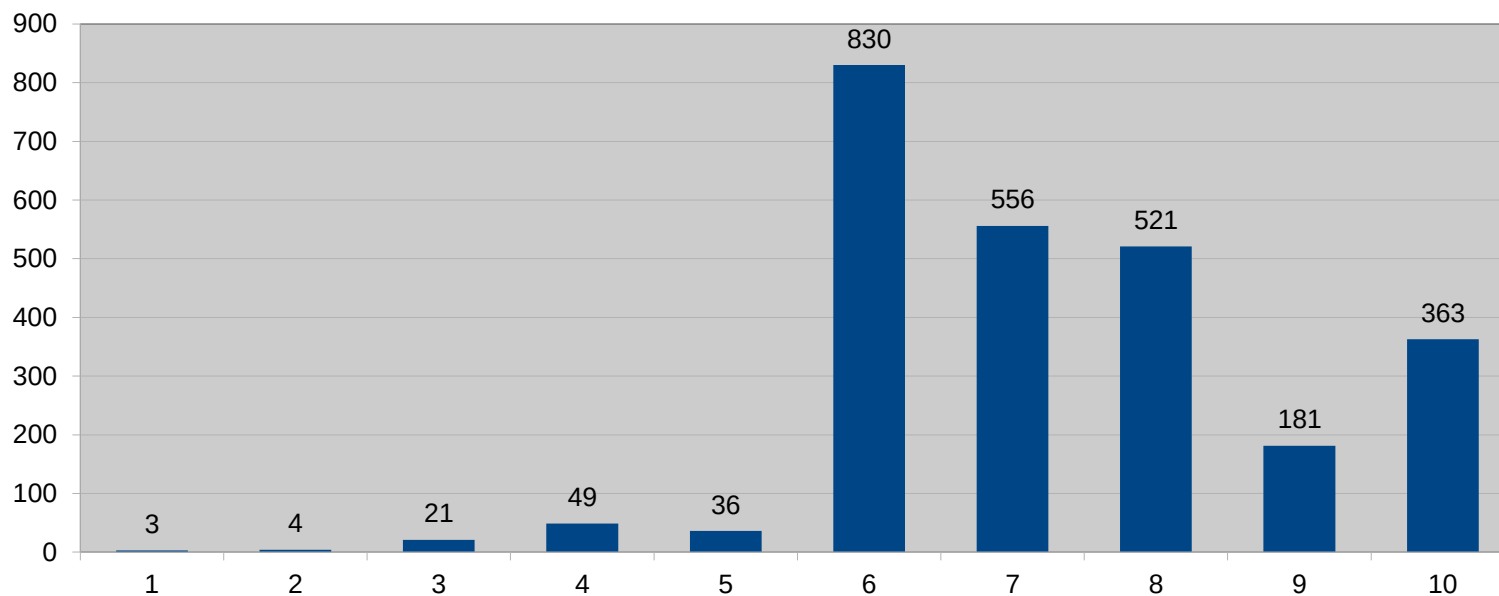
16. Pulizia delle stazioni



17. Illuminazione delle stazioni

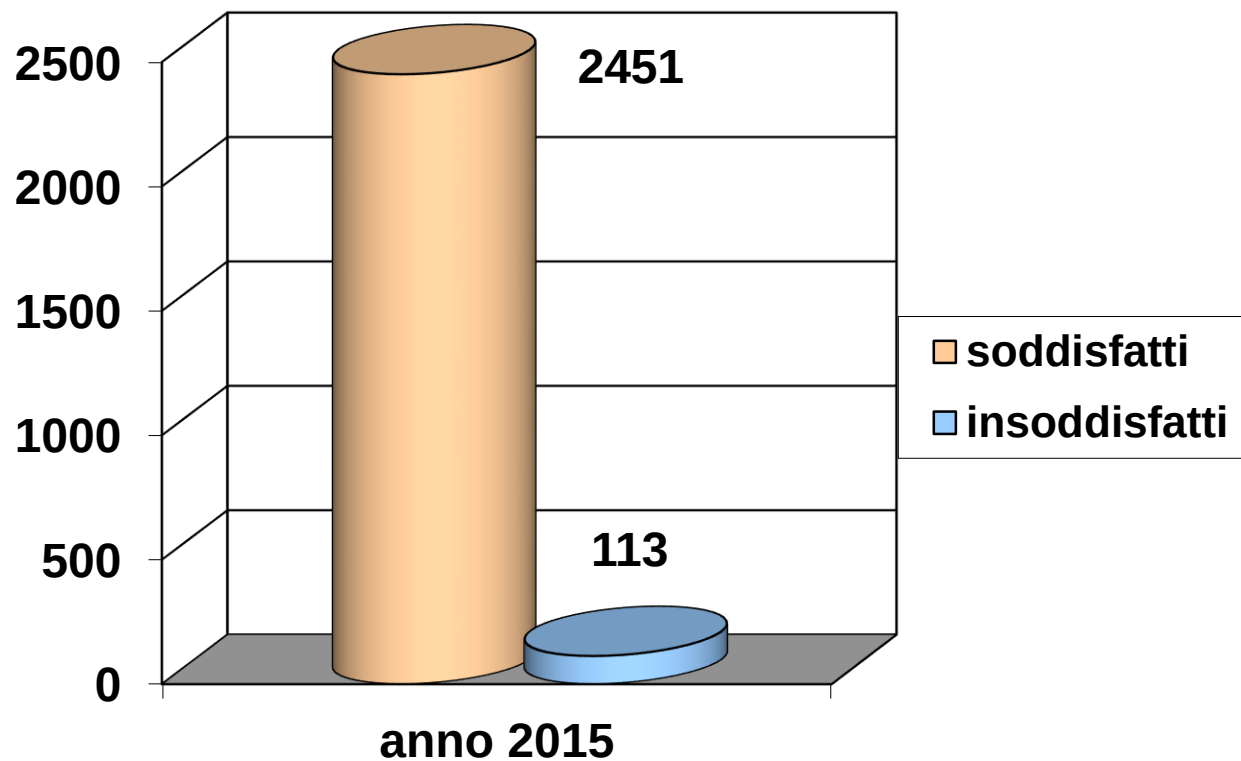
Dom. 17	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Illuminazione delle stazioni	1,6	7,3	1	10	6

dom. 17



Gennaio 2016 - Area Operativa Amministrazione e Servizi - Controllo Prodotti

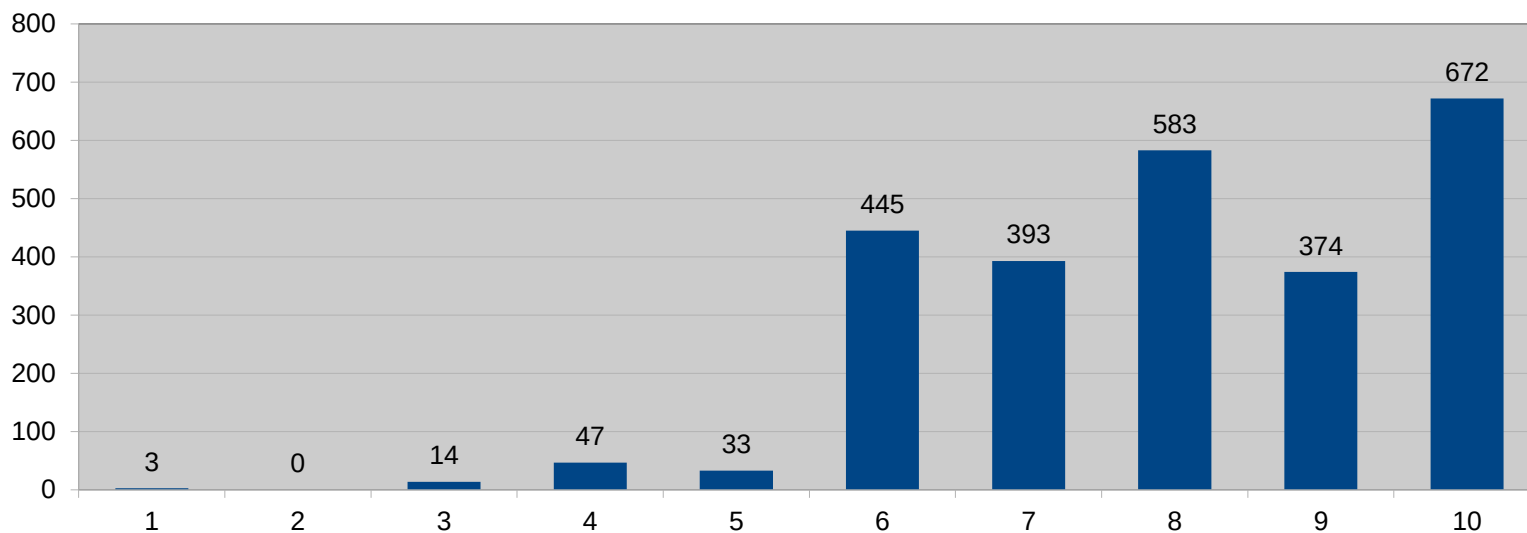
17. Illuminazione delle stazioni



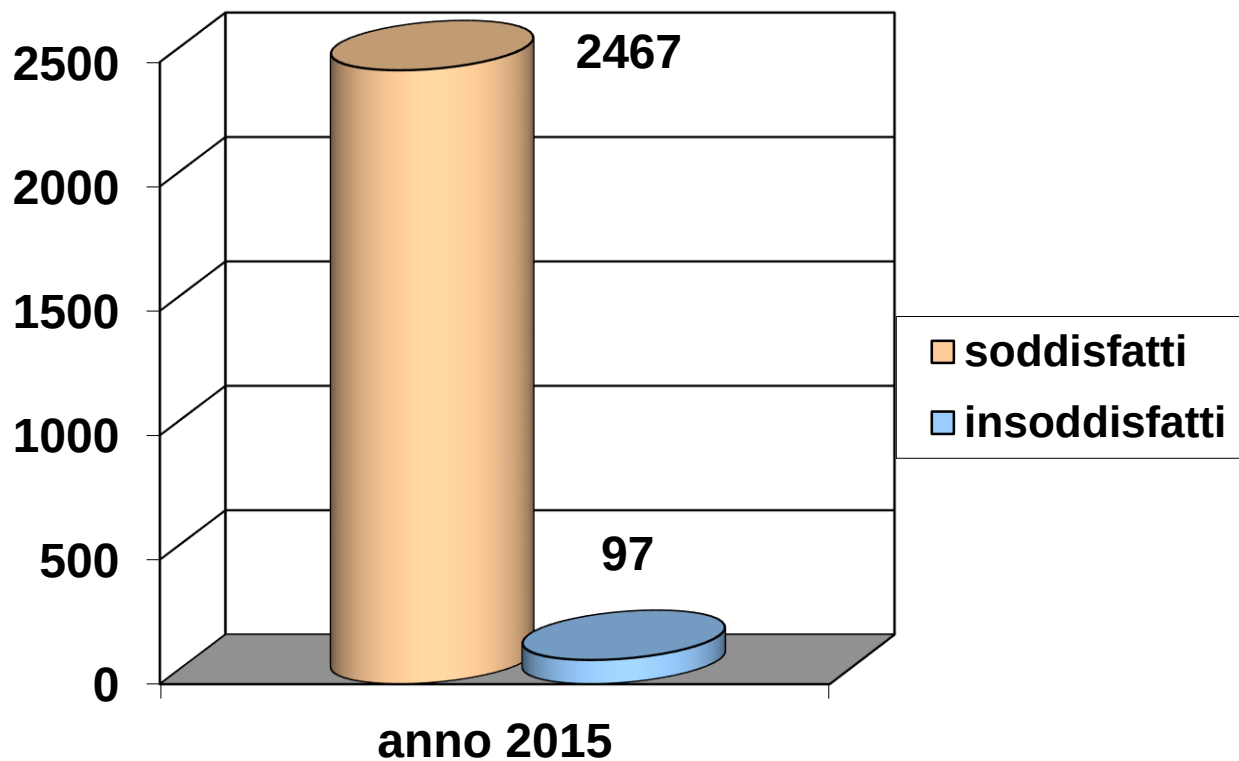
18. Esposizione quadri orario a terra

Dom. 18	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Esposizione quadri orario a terra	1,6	8	1	10	10

dom. 18



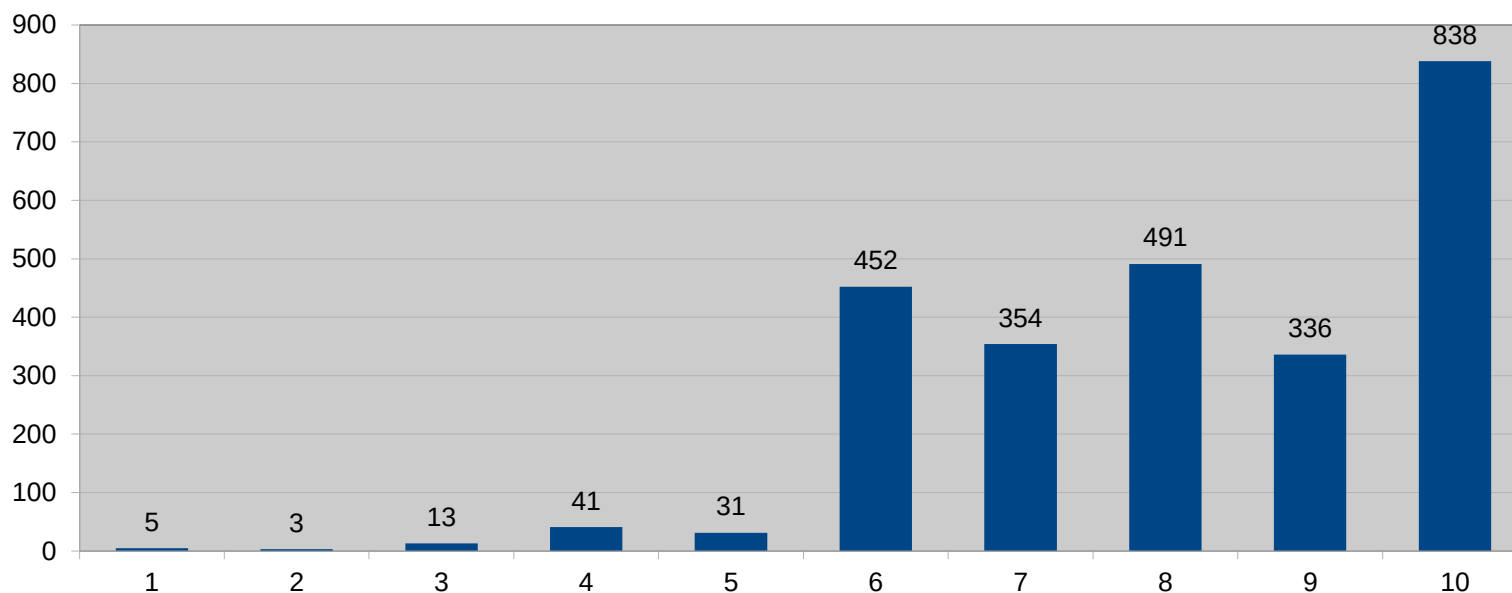
18. Esposizione quadri orario a terra

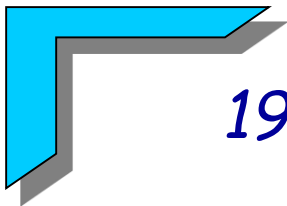


19. Punti vendita biglietti

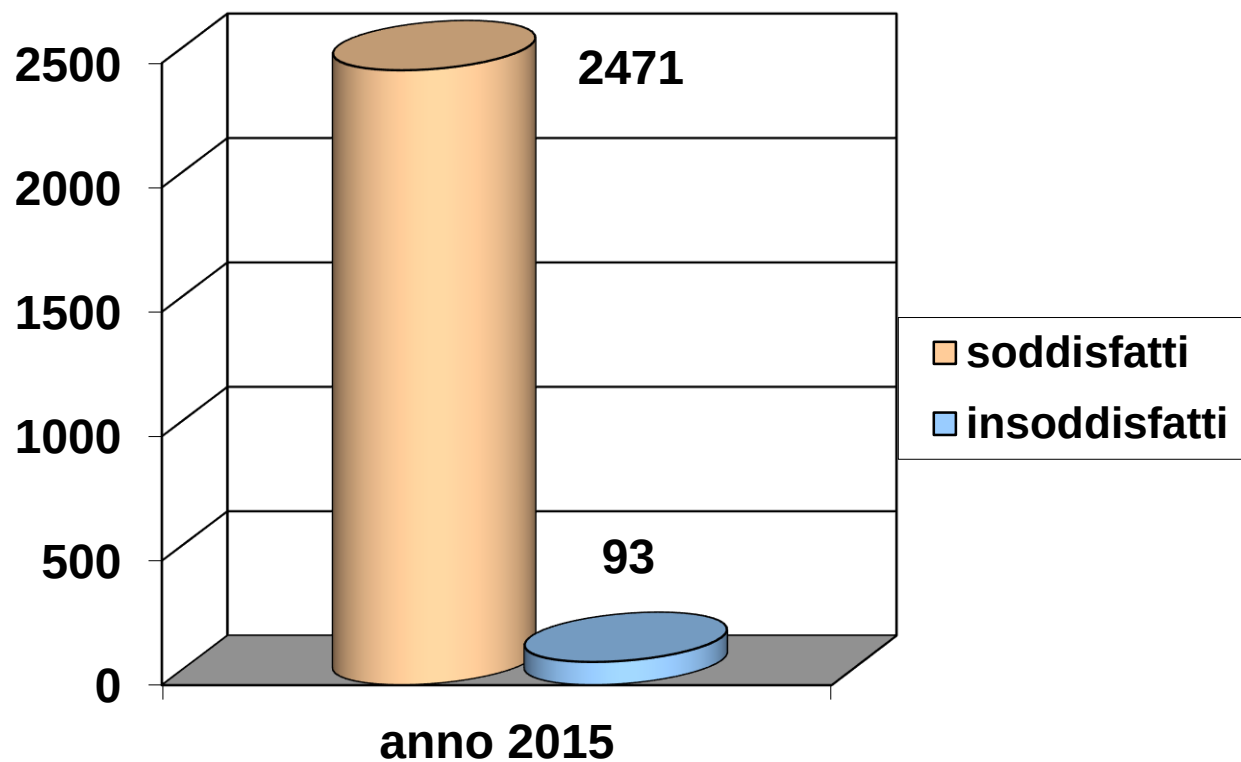
Dom. 19	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Punti vendita biglietti	1,7	8,1	1	10	10

dom. 19





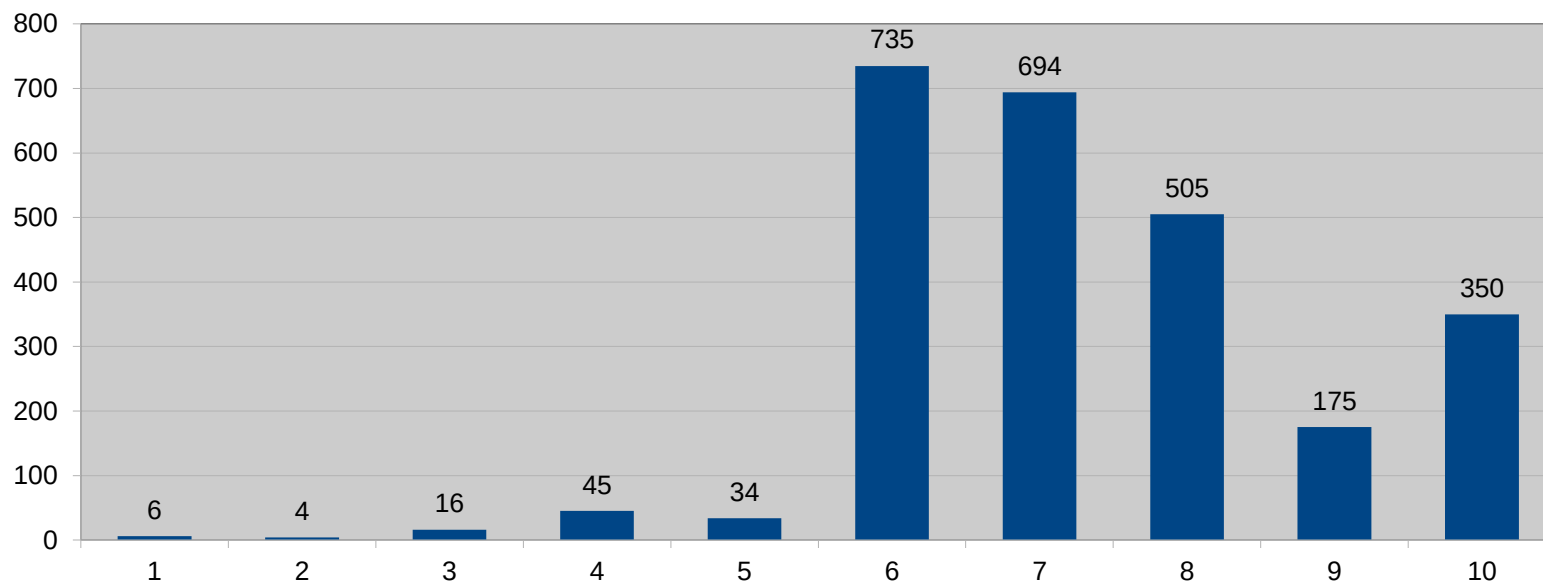
19. Punti vendita biglietti

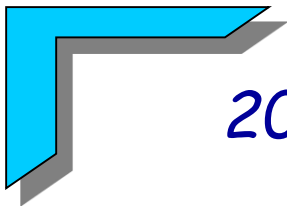


20. Funzionamento obliteratorici

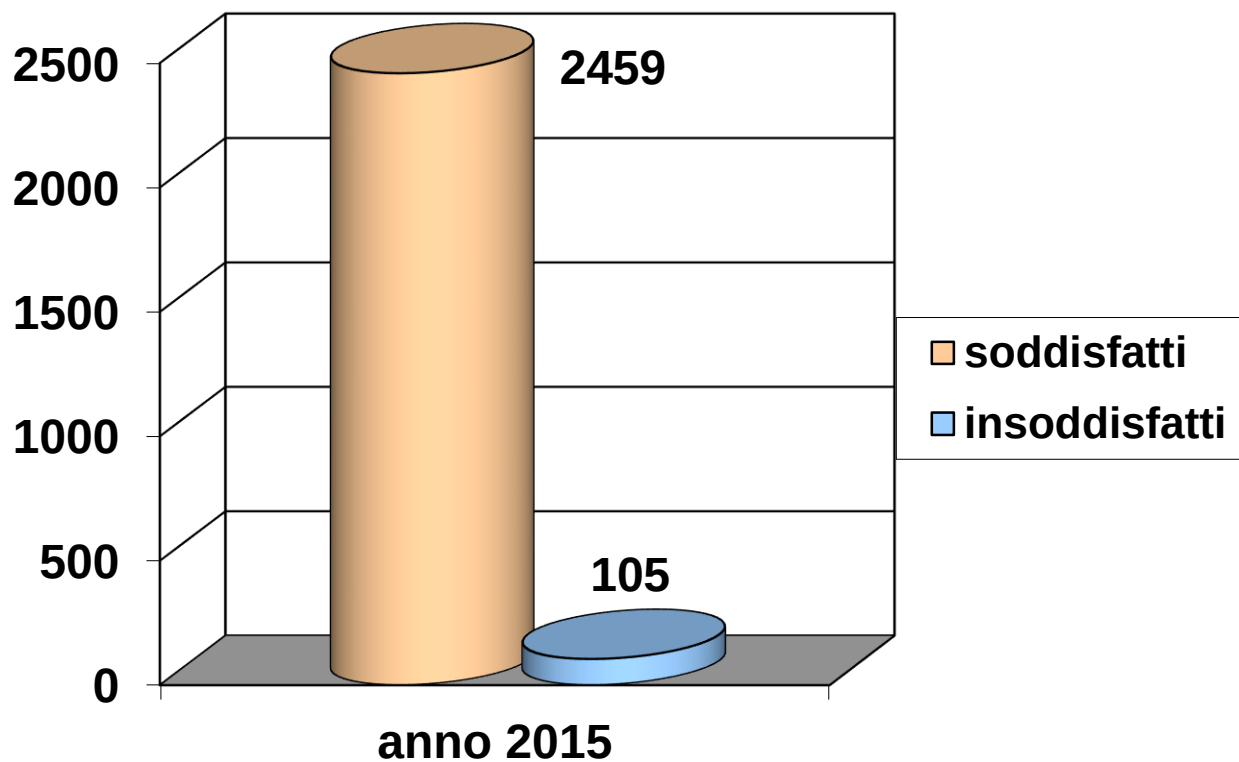
Dom. 20	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Funzionamento obliteratorici	1,5	7,3	1	10	6

dom. 20





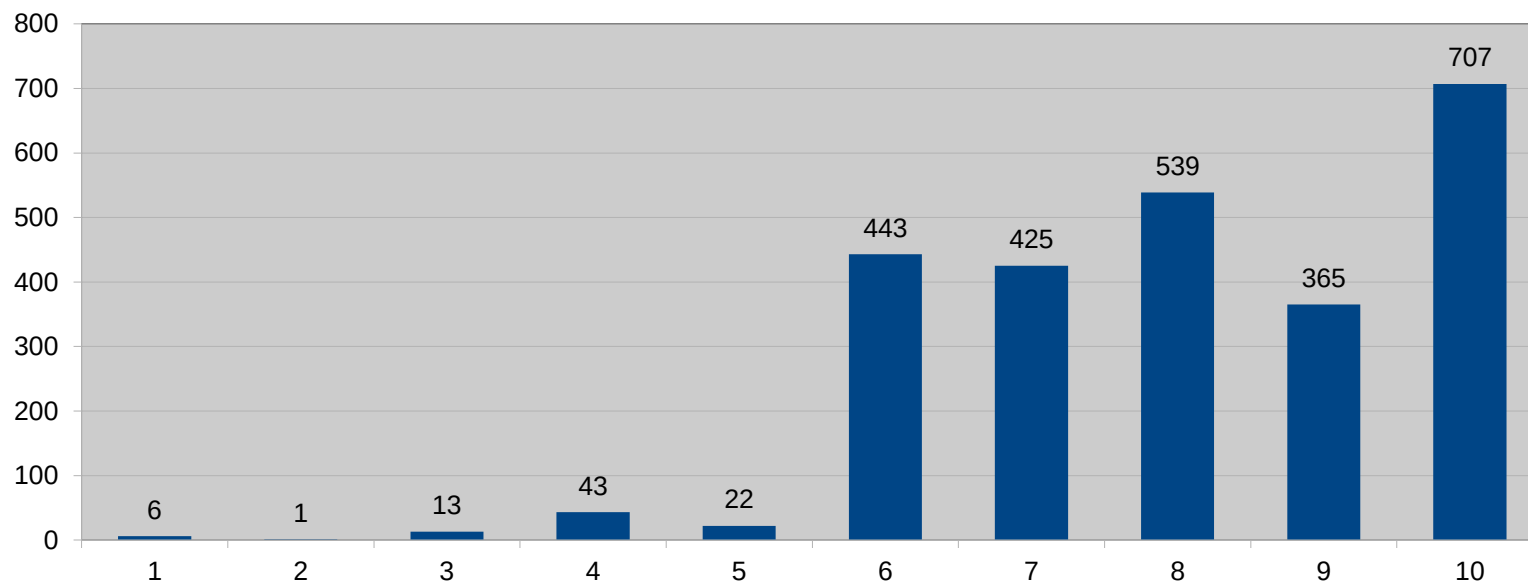
20. *Funzionamento obliteratorici*

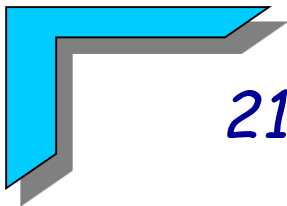


21. Informazione sonora/visiva

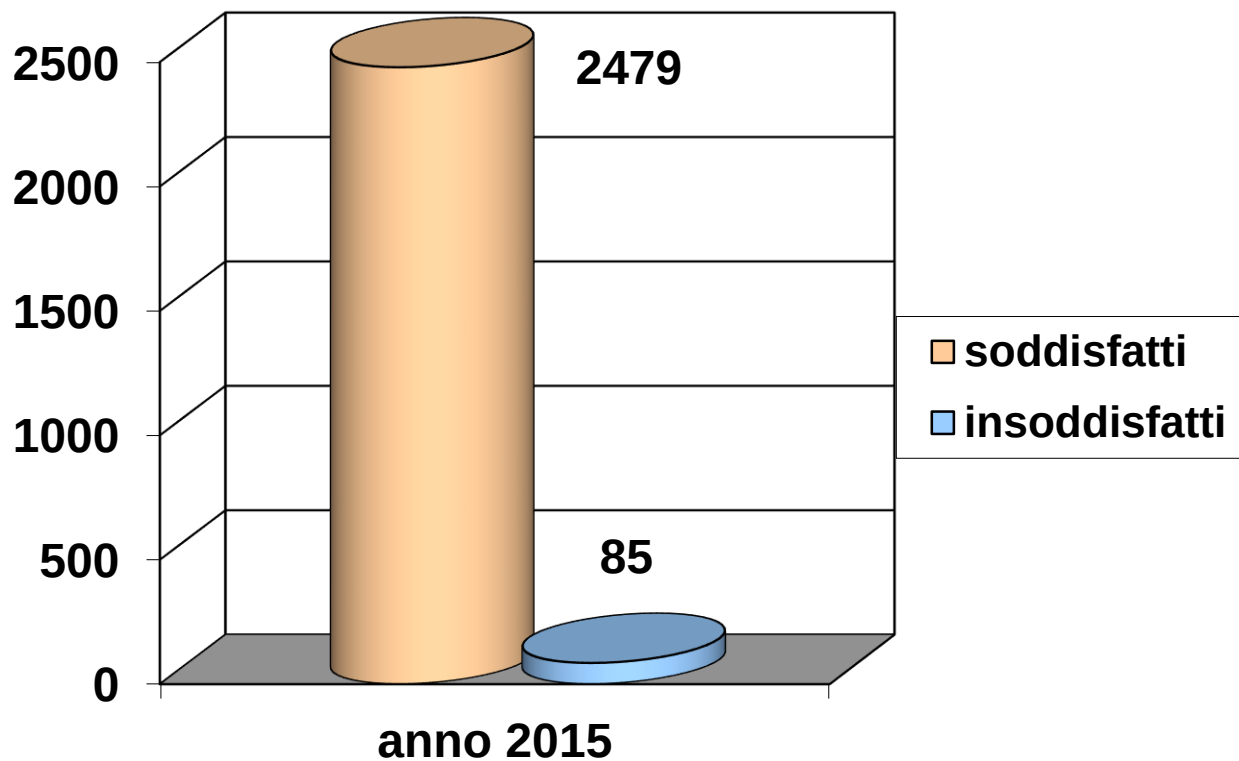
Dom. 21	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
Informazione sonora/visiva	1,6	8	1	10	10

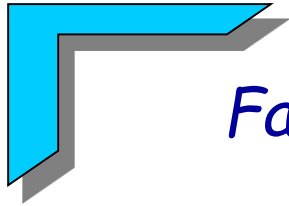
dom. 21





21. *Informazione sonora/visiva*





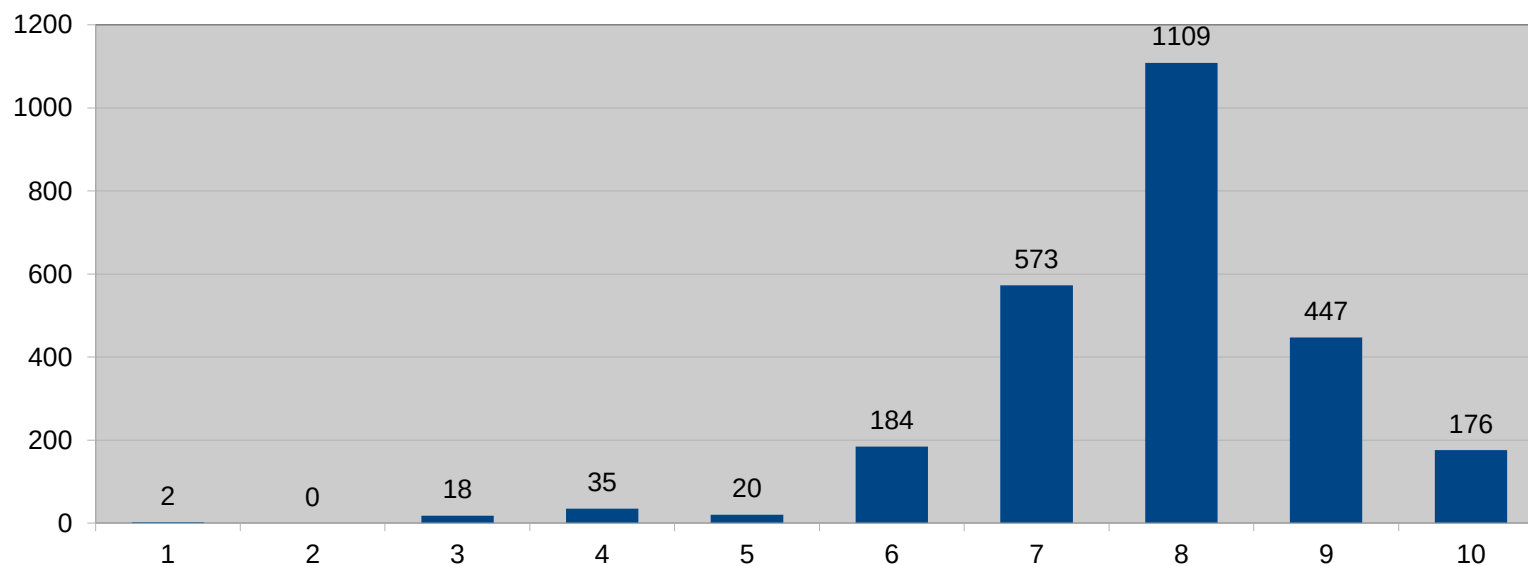
Fattori ritenuti prioritari

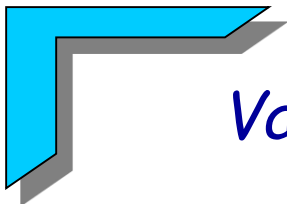
- 1° fattore prioritario: **puntualità.**
- 2° fattore prioritario: **efficienza climatizzazione estate/inverno.**
- 3° fattore prioritario: **informazioni sui percorsi, orari e tariffe.**

Valutazione complessiva del servizio

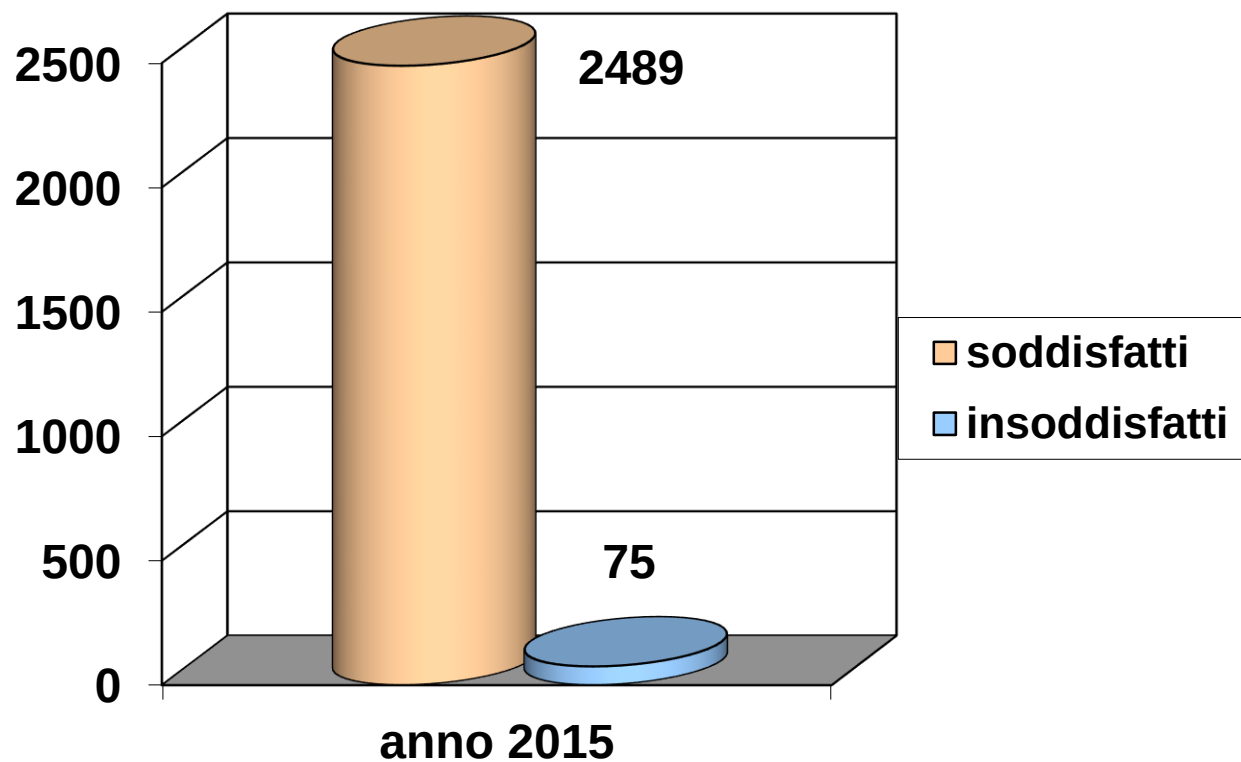
Giudizio complessivo	Dev. St.	Media	Min	Max	Moda
	1,2	7,8	1	10	8

giudizio complessivo





Valutazione complessiva del servizio





Il giudizio complessivo sul servizio erogato raggiunge un risultato soddisfacente.

Diversi sono i fattori che hanno raggiunto le valutazioni migliori, al di sopra del giudizio complessivo.

Gli aspetti su cui invece possono individuarsi miglioramenti, sono: funzionamento e pulizia wc del mezzo, pulizia 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 2015

DATI DI CONTESTO (A CURA DEL RILEVATORE)

SIGLA PROVINCIA: _____ TRATTA DA: _____ A: _____

LUOGO INTERVISTA: A TERRA FERMATA DI PARTENZA - A BORDO - A TERRA FERMATA DI ARRIVO

DATA INTERVISTA: _____ ORA INTERVISTA: _____

SIGLA RILEVATORE: _____

DATI ANAGRAFICI DELL'INTERVISTATO

SESSO: ☐ M - ☐ F NAZIONALITÀ: ITALIANA - ESTERA COMUNE DI DOMICILIO _____

ETÀ: < 14 ANNI - 14-18 ANNI - 19-30 ANNI - 31-45 ANNI - 46-60 ANNI - OLTRE 60 ANNI

CONDIZIONE LAVORATIVA: OCCUPATO - DISOCCUPATO - STUDENTE - CASALINGA - PENSIONATO - ALTRO

TITOLO DI STUDIO: SCUOLA DELL'OBBLIGO - DIPLOMA SUPERIORE - LAUREA

USO DELLA PRESENTE LINEA DI TRASPORTO PUBBLICO

FREQUENZA D'UTILIZZO: QUOTIDIANAMENTE - FREQUENTEMENTE - OCCASIONALMENTE

MOTIVO DI UTILIZZO: LAVORO - STUDIO - TURISMO - MOTIVI FAMILIARI - ALTRI MOTIVI

ALTRI MEZZI UTILIZZATI: NESSUNO - BICI - MOTO - AUTO - ALTRO BUS - TRENO - TAXI - PARK&RIDE - BICI+TRENO

DA QUANTO TEMPO UTILIZZA QUESTO SERVIZIO? MENO DI 1 ANNO - DA 1 A 5 ANNI - OLTRE 5 ANNI

TIPO DI BIGLIETTO UTILIZZATO: CORSA SEMPLICE ABB. SETTIMANALE ABB. MENSILE

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) _____