

# RAPPORTO CUSTOMER SATISFACTION

## Servizio Ferroviario 2023

Elaborazione dati a cura della Service Daune Srl per conto delle Ferrovie del Gargano Srl



The advertisement features a blue background with white and red text and graphics. At the top left is the Ferrovie del Gargano logo. The main headline reads 'AIUTACI A MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI' with 'Questionario anonimo' below it. A large blue circle on the right contains the text 'LA TUA OPINIONE PER NOI CONTA'. The word 'FERROVIARIO' is prominently displayed in the center. Below it is a stylized train with the Ferrovie del Gargano logo on its side. To the right of the train is a QR code with the text 'Valuta il servizio' above it and 'SCAN ME' below it. At the bottom, there are social media icons, the website 'www.ferroviedelgargano.com', and the phone number '0882.228960'.

**Ferrovie del Gargano**

**AIUTACI A MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI**  
Questionario anonimo

**LA TUA OPINIONE PER NOI CONTA**

**FERROVIARIO**

Valuta il servizio

SCAN ME

Ferrovie del Gargano

[www.ferroviedelgargano.com](https://www.ferroviedelgargano.com) 0882.228960

IMPRESA FERROVIARIA



# INDICE

|                                                                                                 |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>PREMESSA.....</b>                                                                            | <b>pag.3</b> |
| <b>STRUTTURA QUESTIONARIO .....</b>                                                             | <b>pag.4</b> |
| <b>Tratte Intervista – Genere – Nazionalità - Età .....</b>                                     | <b>pag.5</b> |
| <b>Condizione lavorativa – Titolo di studio - Frequenza utilizzo – Motivo di utilizzo .....</b> | <b>pag.6</b> |
| <b>Tempo di utilizzo – Titolo di viaggio.....</b>                                               | <b>pag.7</b> |
| <b>IL QUESTIONARIO</b>                                                                          |              |
| <b>Percentuale soddisfazione utenti .....</b>                                                   | <b>pag.8</b> |
| <b>SINTESI.....</b>                                                                             | <b>pag.9</b> |



## PREMESSA

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

**Metodologia:** somministrazione di questionari-interviste su mezzi Ferrovie del Gargano e canali informativi aziendali.

**Periodo di riferimento:** Anno 2023 con rilevazioni effettuate a bordo dei mezzi di Ferrovie del Gargano e attraverso l'utilizzo di questionari on line condivisi attraverso i canali informativi aziendali

L'unità campione dell'indagine è costituita da 4000 clienti dei servizi ferroviari.

*Elaborazione dati a cura della Service Daune Srl per conto delle Ferrovie del Gargano Srl.*

## STRUTTURA QUESTIONARIO

### AREA 1: L'INTERVISTATO

#### *Elementi di rilevazione*

- Sesso
- Nazionalità
- Età
- Condizione lavorativa
- Titolo di studio
- Frequenza utilizzo del servizio
- Motivo di utilizzo
- Tempo di utilizzo
- Tipologia titolo di viaggio utilizzato

### AREA 2: ARGOMENTI INTERVISTA

#### *Elementi di rilevazione*

- Sicurezza generale (viaggio)
- Sicurezza delle persone e degli oggetti
- Puntualità
- Pulizia
- Comfort del viaggio
- Servizi treno
- Info clientela
- Personale di bordo
- Servizi mobilità ridotta
- Impatto ambientale
- Integrazione modale
- Valutazione attività di sportello

### SCALA VALORIALE ART (Autorità di Regolazione Trasporti)

- Da 1 = SCADENTE
- A 9 = MOLTO SODDISFACENTE

La positività è compresa tra i valori 7 e 9 in coerenza con Deliberazione ART (Autorità di Regolazione Trasporti) n° 16/2018, di cui al contratto di servizio sottoscritto con la Regione Puglia il 30/11/2021.

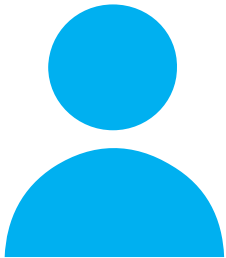


### TRATTE INTERVISTA

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| APRICENA - FOGGIA              | 75   |
| APRICENA - SAN SEVERO          | 75   |
| CAGNANO - FOGGIA               | 30   |
| CAGNANO - SAN SEVERO           | 1    |
| CARPINO - FOGGIA               | 13   |
| FOGGIA - APRICENA              | 72   |
| FOGGIA - CAGNANO               | 20   |
| FOGGIA - CARPINO               | 12   |
| FOGGIA - ISCHITELLA            | 2    |
| FOGGIA - LUCERA                | 1515 |
| FOGGIA - RODI G.CO             | 48   |
| FOGGIA - SAN NICANDRO G.CO     | 102  |
| FOGGIA - SAN SEVERO            | 179  |
| ISCHITELLA - FOGGIA            | 5    |
| LUCERA - FOGGIA                | 1219 |
| PESCHICI C. - FOGGIA           | 29   |
| RODI G.CO - SAN SEVERO         | 21   |
| SAN NICANDRO G.CO - FOGGIA     | 124  |
| SAN NICANDRO G.CO - SAN SEVERO | 45   |
| SAN SEVERO - APRICENA          | 30   |
| SAN SEVERO - FOGGIA            | 125  |
| SAN SEVERO - PESCHICI C.       | 34   |
| SAN SEVERO - RODI G.CO         | 23   |
| SAN SEVERO - SAN NICANDRO G.CO | 52   |
| ALTRO                          | 149  |

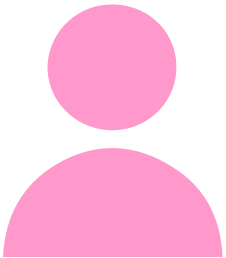
### GENERE

**1986**  
unità  
intervistate



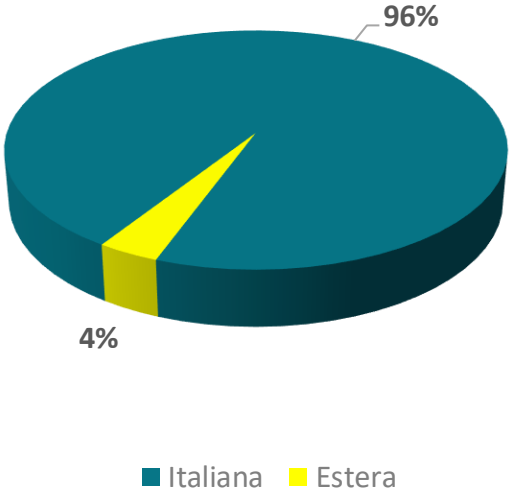
**49 %**  
del  
campione

**2014**  
unità  
intervistate

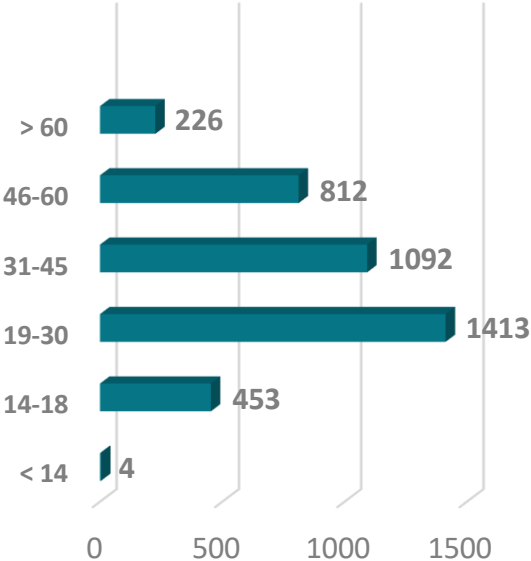


**51 %**  
del  
campione

### NAZIONALITÀ

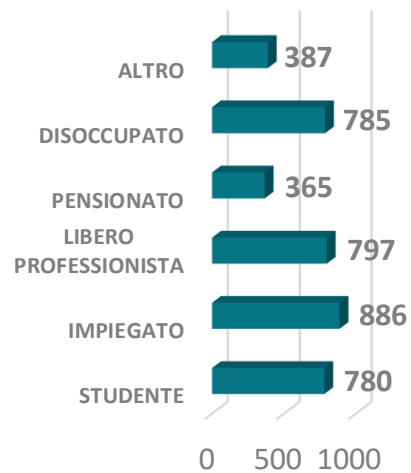


### ETÀ

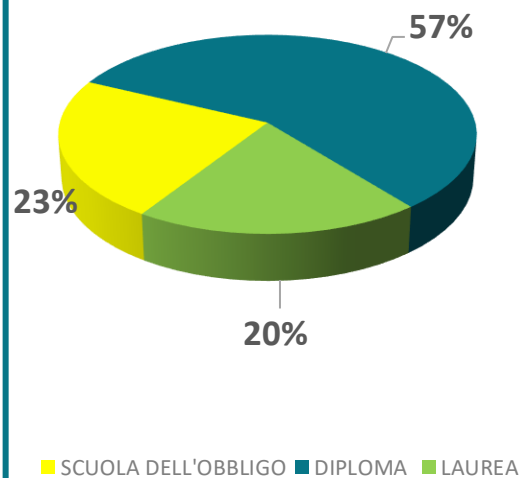




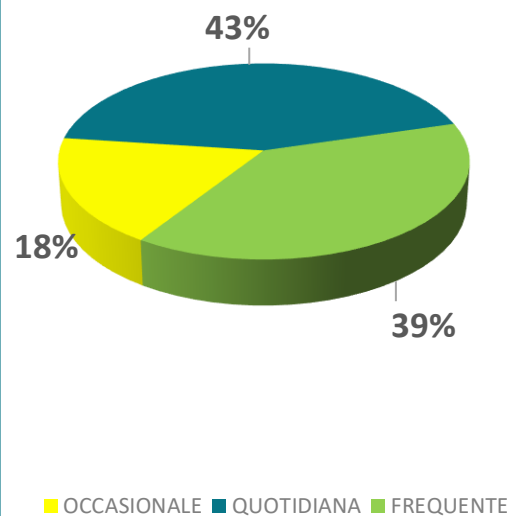
### CONDIZIONE LAVORATIVA



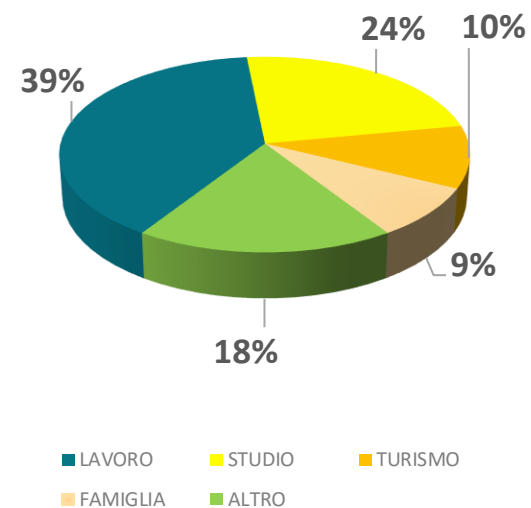
### TITOLO DI STUDIO



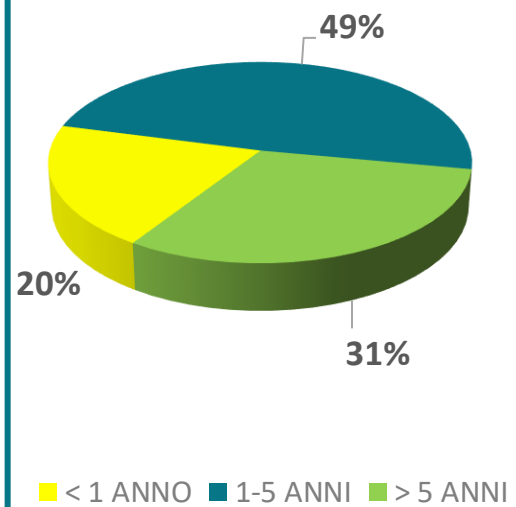
### FREQUENZA UTILIZZO



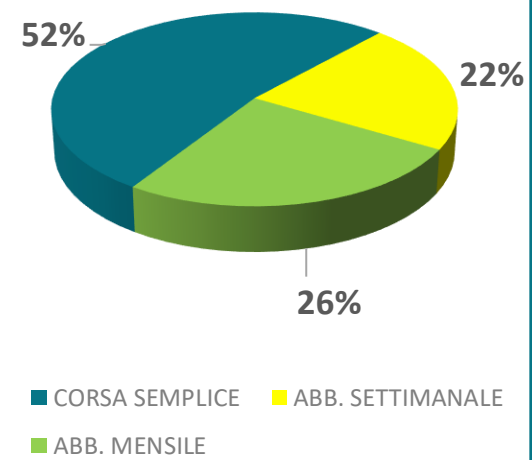
### MOTIVO UTILIZZO



### TEMPO DI UTILIZZO

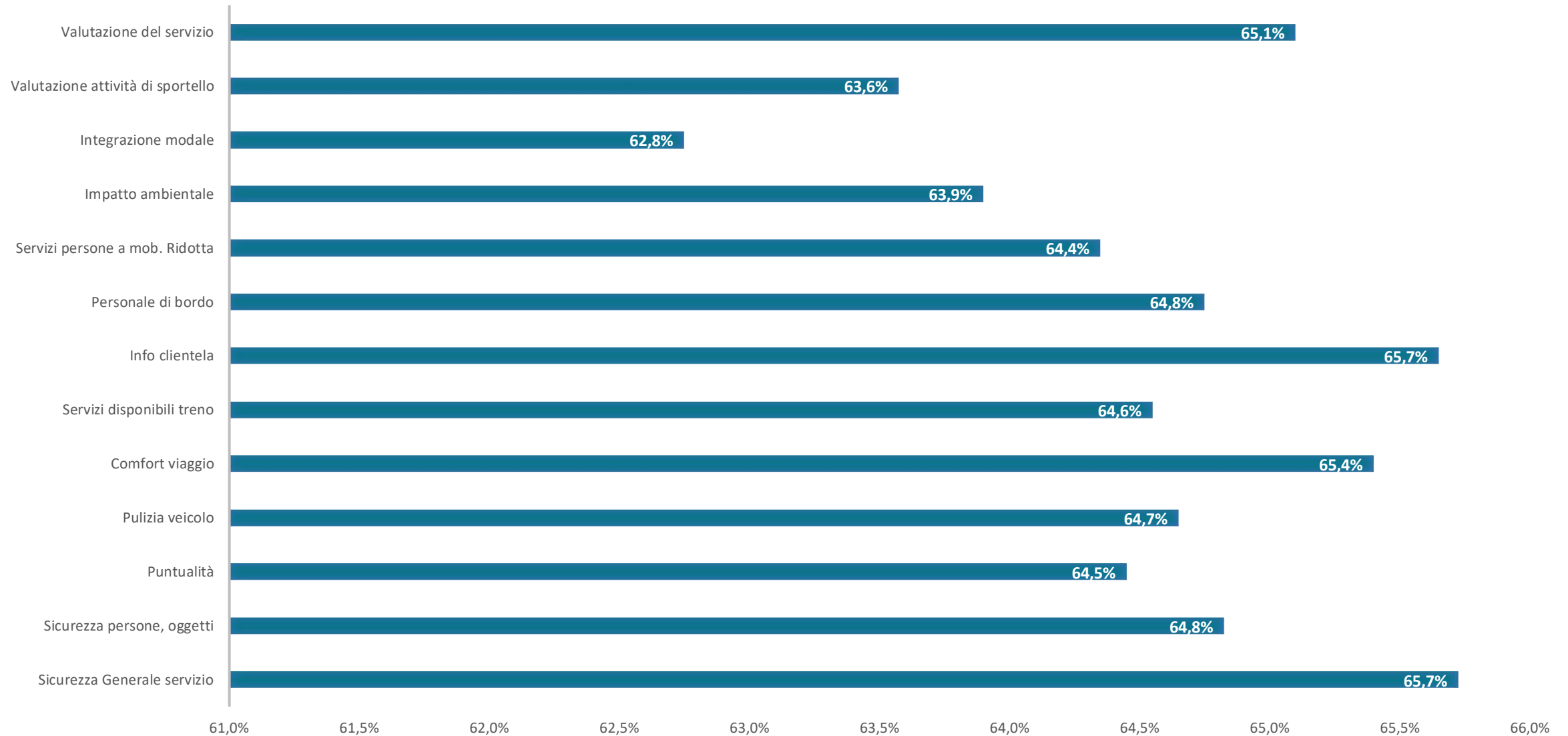


### TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO





## % SODDISFAZIONE UTENTI



**NOTE:** La positività è compresa tra i valori 7 e 9 in coerenza con Deliberazione ART (Autorità di Regolazione Trasporti) n° 16/2018, di cui al contratto di servizio sottoscritto con la Regione Puglia il 30/11/2021.

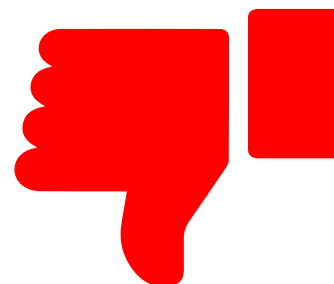
## IN SINTESI

- ✓ **4000:** Unità intervistate in totale;
- ✓ **FOGGIA-LUCERA:** Tratta con maggior flusso di utenti intervistati;
- ✓ **51%:** Prevalenza del campione intervistato di sesso femminile;
- ✓ **96%:** Utenti intervistati di nazionalità italiana;
- ✓ **19-30 ANNI:** Fascia d'età prevalente tra intervistati;
- ✓ **IMPIEGATO:** Condizione lavorativa prevalente tra gli intervistati;
- ✓ **DIPLOMA:** Titolo di studio posseduto in prevalenza tra gli intervistati (53% del campione);
- ✓ **QUOTIDIANA:** Frequenza di utilizzo del servizio (41% del campione);
- ✓ **39%:** Campione che utilizza il servizio per fini lavorativi;
- ✓ **1-5 ANNI:** Tempo medio di utilizzo del servizio da parte del campione;
- ✓ **CORSE SEMPLICI:** Titoli di viaggio prevalenti utilizzati dal 53% del campione.



### SICUREZZA GENERALE DEL SERVIZIO

Area con gradimento più alto tra le preferenze dei viaggiatori intervistati.



### INTEGRAZIONE MODALE

Area con gradimento più basso tra le preferenze dei viaggiatori intervistati.



## IN SINTESI

L'analisi dei dati raccolti dimostra che il cliente dei Servizi Ferroviari di Ferrovie del Gargano, mostra gradimento rispetto al fattore «Sicurezza generale del servizio»

Da migliorare invece l'«integrazione modale» che non è una variabile dipendente in pieno dall'Azienda.