



RAPPORTO CUSTOMER SATISFACTION

Servizio Urbano 2023

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



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

**LA TUA
OPINIONE
PER NOI
CONTA**

URBANO
SAN SEVERO - MANFREDONIA

Valuta
il servizio



SCAN ME



    www.ferroviedelgargano.com  0882.228960



INDICE

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



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 1000 clienti del servizio urbano.

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 veicolo
- Info clientela
- Personale di bordo
- Servizi mobilità ridotta
- Impatto ambientale
- Integrazione modale
- Valutazione attività di sportello

SCALA VALORIALE APPLICATA DA FDG

- Da 1 = SCADENTE
- A 9 = MOLTO SODDISFACENTE

Benché il voto 6, di per sé, non rappresenta un valore negativo, la Società individua positivamente i valori compresi tra 7 e 9.

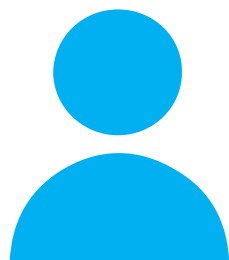


TRATTE INTERVISTA

SAN SEVERO	530
MANFREDONIA	470

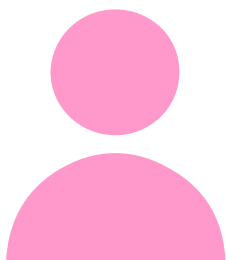
GENERE

502
unità
intervistate



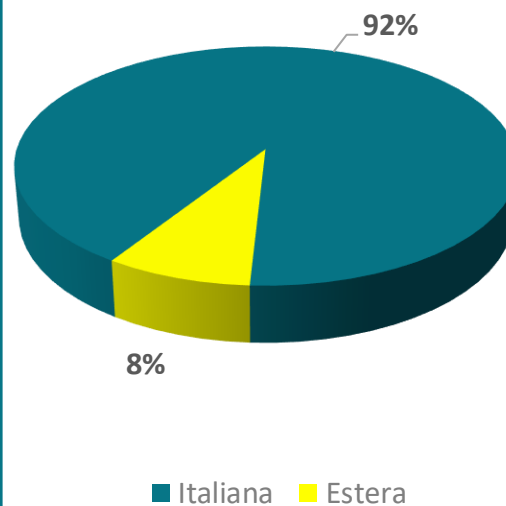
51 %
del
campione

498
unità
intervistate

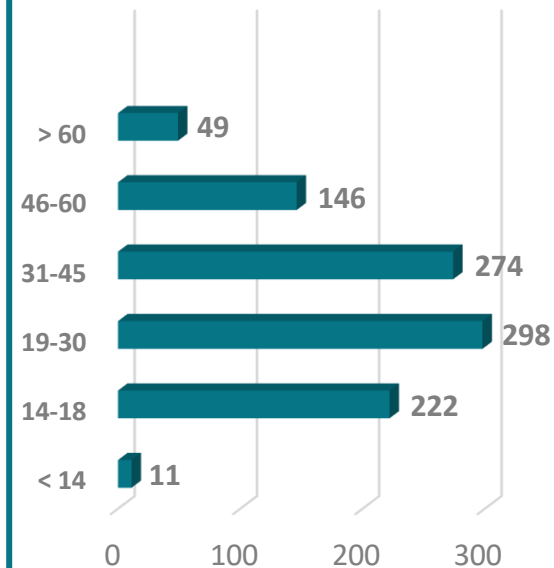


49 %
del
campione

NAZIONALITÀ



ETÀ

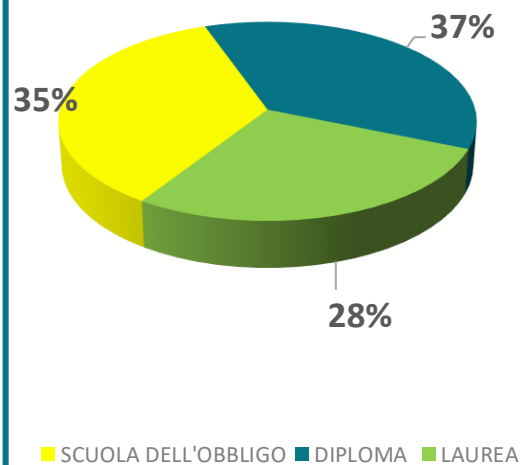




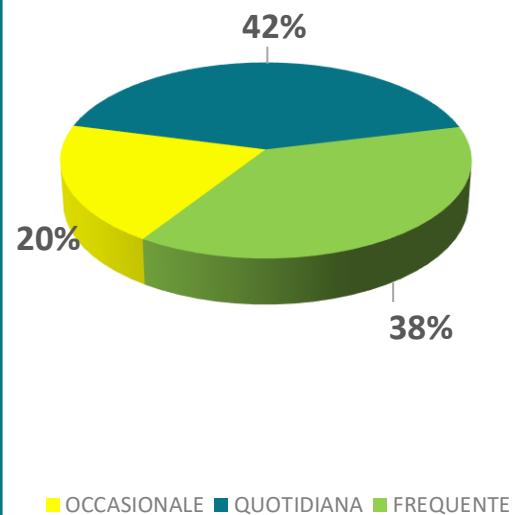
CONDIZIONE LAVORATIVA



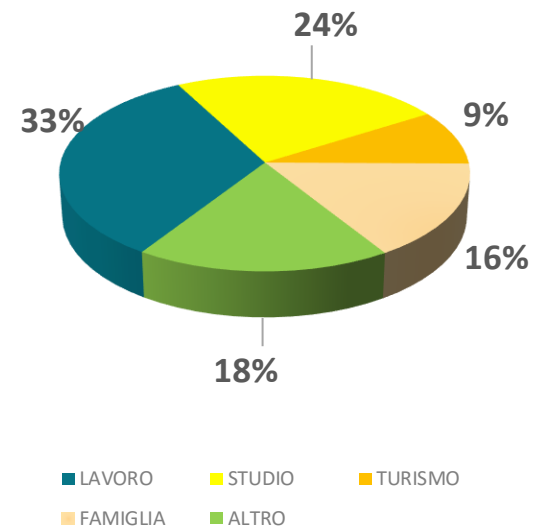
TITOLO DI STUDIO



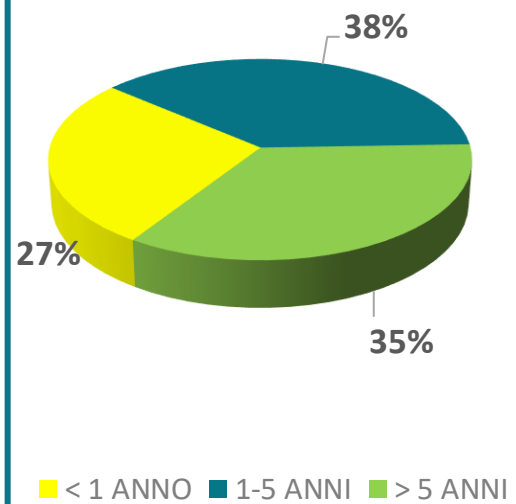
FREQUENZA UTILIZZO



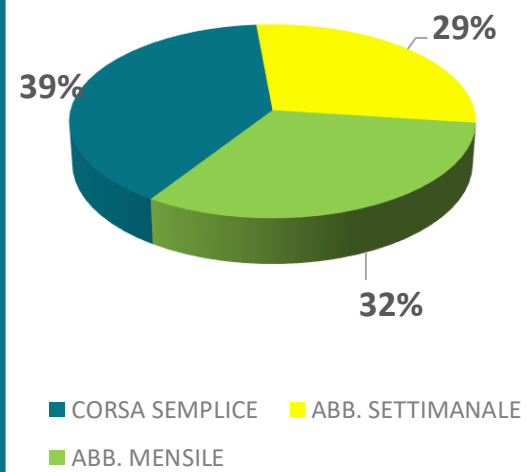
MOTIVO UTILIZZO



TEMPO DI UTILIZZO

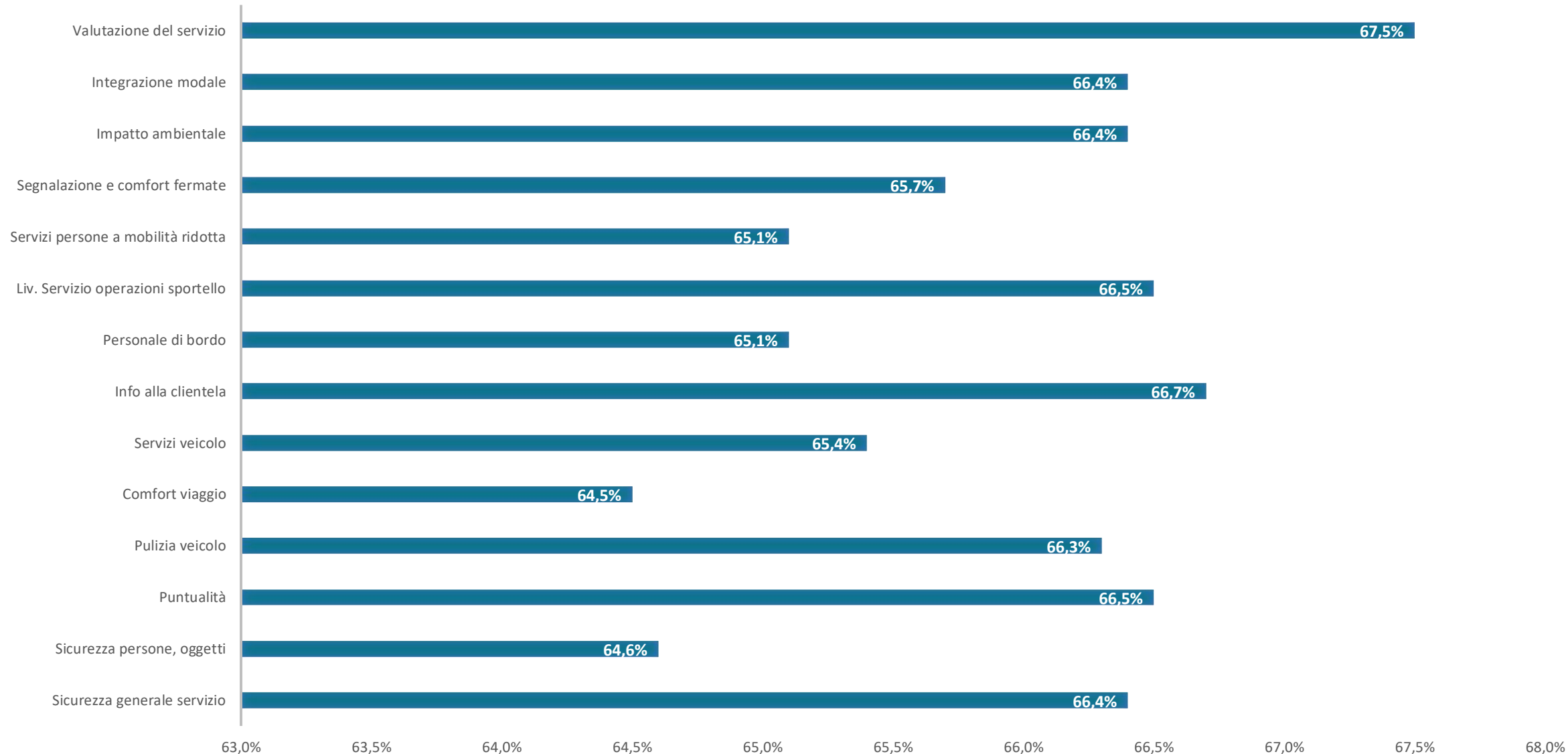


TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO





% SODDISFAZIONE UTENTI



NOTE: Benché il voto 6, di per sé, non rappresenta un valore negativo, la Società individua positivamente i valori compresi tra 7 e 9.



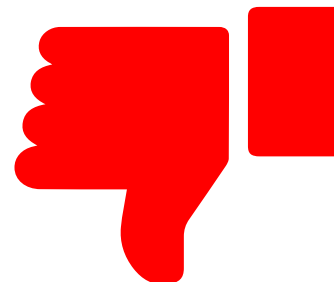
IN SINTESI

- ✓ **1000:** Unità intervistate in totale;
- ✓ **SAN SEVERO:** Tratta con maggior flusso di utenti intervistati;
- ✓ **51%:** Prevalenza del campione intervistato di sesso maschile;
- ✓ **92%:** Utenti intervistati di nazionalità italiana;
- ✓ **19-30 ANNI:** Fascia d'età prevalente tra intervistati;
- ✓ **STUDENTE:** Condizione lavorativa prevalente tra gli intervistati;
- ✓ **DIPLOMA SUPERIORE:** Titolo di studio posseduto in prevalenza tra gli intervistati (37% del campione);
- ✓ **QUOTIDIANA:** Frequenza di utilizzo del servizio (42% del campione);
- ✓ **33%:** Campione che utilizza il servizio per lavoro;
- ✓ **1-5 ANNI:** Tempo medio di utilizzo del servizio da parte del campione;
- ✓ **CORSA SEMPLICE:** Titoli di viaggio prevalenti utilizzati dal 39% del campione.



INFO ALLA CLIENTELA

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



COMFORT VIAGGIO

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



IN SINTESI

Dall'Analisi dei dati si evidenzia che il cliente dei Servizi Urbani di Ferrovie del Gargano, mostra gradimento rispetto al fattore «Info alla clientela».

Da monitorare invece il valore «comfort viaggio», variabile non dipendente in pieno dall'Azienda, in quanto nel Comune di Manfredonia, il Servizio Urbano non è svolto solo dalla Società FdG.