

Customer Satisfaction Servizi Ferroviari

A cura della Service Daune srl per conto delle Ferrovie del Gargano srl



PREMESSA

- **Metodologia:** somministrazione di questionari-interviste in forma anonima:
 - a bordo treno, attraverso questionari ad uso del rilevatore incaricato dall'Impresa committente (es. pag. 5);
 - attraverso i canali informativi aziendali, ad uso diretto del cliente dei servizi ferroviari, attraverso la scansione di QR Code contenente link diretto al questionario (es. pag. 6)
- **Periodo di riferimento:** conformemente alle indicazioni contenute nell'Allegato 3 del Contratto di Servizio.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO



AREA 1: ANAGRAFICA INTERVISTATO	AREA 2: ARGOMENTI INTERVISTA
<i>Elementi di rilevazione</i> • Sesso • Nazionalità • Età • Condizione lavorativa • Titolo di studio • Frequenza utilizzo del servizio • Motivo di utilizzo • Tempo di utilizzo • Tipologia titolo di viaggio utilizzato	<i>Elementi di rilevazione</i> • 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
OBIETTIVO	OBIETTIVO
Delineare il profilo socio demografico e comportamentale della clientela.	Misurazione della qualità percepita dal cliente nelle fasi di: • Pre-viaggio • Permanenza viaggio • Post viaggio

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

SCALA VALORIALE APPLICATA

Riferimento: ART (Autorità di Regolazione Trasporti):

- da 1 (scadente) ÷ 9 (molto soddisfacente)

Il giudizio positivo si ottiene per valori compresi tra 7 ÷ 9, coerentemente con la Deliberazione ART 16/2018.

IL QUESTIONARIO:

Ad uso dell'intervistatore incaricato

AREA 1 ANAGRAFICA INTERVISTATO

AREA 2 ARGOMENTI INTERVISTA



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE SUL SERVIZIO FERROVIARIO 2022

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

L'INTERVISTATORE:

TRATTA INTERVISTA: _____

LUOGO INTERVISTA: A TERRA ☐ A BORDO ☐

DATA E ORA INTERVISTA: _____

L'INTERVISTATO:

SESSO: M ☐ F ☐ NAZIONALITÀ: ITALIANA ☐ ESTERA ☐

ETÀ: <14 ☐ 14-18 ☐ 19-30 ☐ 31-45 ☐ 46-60 ☐ >60 ☐

CONDIZIONE LAVORATIVA: STUDENTE ☐ IMPIEGATO ☐ LIBERO PROF. STA ☐ PENSIONATO ☐ DISOCCUPATO ☐ ALTRO ☐

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

FREQUENZA USO DEL SERVIZIO: OCCASIONALE ☐ QUOTIDIANA ☐ FREQUENTE ☐

MOTIVO UTILIZZO: LAVORO ☐ STUDIO ☐ TURISMO ☐ MOTIVI FAMILIARI ☐ ALTRI MOTIVI ☐

TEMPO UTILIZZO SERVIZIO: <1 ANNO ☐ 1-5 ANNI ☐ >5 ANNI ☐

BIGLIETTO UTILIZZATO: CORSA SEMPLICE ☐ ABB. SETTIMANALE ☐ ABB. MENSILE ☐

VALUTAZIONE SERVIZI DI STAZIONE (RIFERIBILE A GESTORE INFRASTRUTTURA)

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: MIN 1 – MAX 9 1=SCADENTE 9=MOLTO SODDISFACENTE

1. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA (INFO SONORE/VISIVE, ESPOSIZIONE QUADRI ORARIO ECC.).	
2. PULIZIA.	
3. COMFORT ATTESA (CLIMATIZZAZIONE, ILLUMINAZIONE, POSTI DISPONIBILI, FUNZIONAMENTO OBLITERATRICI, ECC.).	
4. SERVIZI PER PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA.	
5. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN STAZIONE.	
6. DISPONIBILITÀ PARCHEGGI PER BICICLETTE, MOTO, AUTO.	
7. LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLI STAZIONE/RIVENDITE (SERVIZI DI BIGLIETTERIA ANCHE COMBINATI).	

VALUTAZIONE SERVIZIO DI TRASPORTO (RIFERIBILE A IMPRESA FERROVIARIA)

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: MIN 1 – MAX 9 1=SCADENTE 9=MOLTO SODDISFACENTE

8. SICUREZZA GENERALE NELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO (VIAGGIO).	
9. SICUREZZA DELLE PERSONE E DEGLI OGGETTI.	
10. PUNTUALITÀ - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO.	
11. PULIZIA DEL VEICOLO E DELLE TOILETTES A BORDO TRENO.	
12. COMFORT DEL VIAGGIO (CLIMATIZZAZIONE, DISPONIBILITÀ DEI POSTI A SEDERE).	
13. SERVIZI DISPONIBILI NEL TRENO (WI-FI, PRESA USB, PRESA ENERGIA ELETTRICA, TRASPORTO BICI).	
14. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA (A BORDO, SPORTELLI, WEB, UFFICI).	
15. PERSONALE DI BORDO (COMPETENZA, PROFESSIONALITÀ, DISPONIBILITÀ).	
16. SERVIZI PER PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR).	
17. IMPATTO AMBIENTALE.	
18. INTEGRAZIONE MODALE - COINCIDENZE CON ALTRI SERVIZI DI TRASPORTO.	

AREA DI MIGLIORAMENTO (INDICARE UNA PREFERENZA)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO (MIN 1 – MAX 9): _____



IL QUESTIONARIO ON LINE: Ad uso diretto del cliente del Servizio Ferroviario



The advertisement features a dark blue background. In the top left corner is the Ferrovie del Gargano logo, which consists of a stylized 'G' inside a square, with the text 'Ferrovie del Gargano' below it. To the right of the logo, the text 'AIUTACI A MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI' is written in large, bold, white capital letters, with 'Questionario anonimo' in smaller text below it. Further right, a blue circle contains the text 'LA TUA OPINIONE PER NOI CONTA' in white, bold, capital letters. Below the main text, the word 'FERROVIARIO' is written in large, bold, white capital letters. To the right of this, the text 'Valuta il servizio' is written in white, with 'il servizio' on a new line. Below this text is a QR code, and below the QR code is a black button with the text 'SCAN ME' in white. At the bottom left, there is a stylized illustration of a high-speed train in white, blue, and red, with the Ferrovie del Gargano logo on its side. At the bottom right, there are social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube, followed by the website address '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

<https://forms.gle/ZcADWk7uLZtJ7zix5>

www.facebook.com/ferroviedelgargano [www.twitter.com/ferroviedelgargano](https://twitter.com/ferroviedelgargano) www.instagram.com/ferroviedelgargano www.youtube.com/ferroviedelgargano www.ferroviedelgargano.com 0882.228960

Link di riferimento: <https://forms.gle/ZcADWk7uLZtJ7zix5>