



RAPPORTO CUSTOMER SATISFACTION

Servizio Automobilistico 2024

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**

EXTRAURBANO



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 2024 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 2000 clienti dei servizi automobilistici.

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

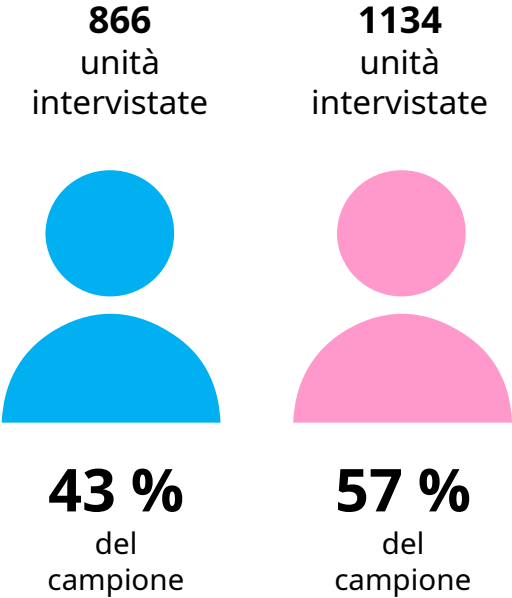
Benché il voto 6, di per sé, non rappresenta un valore negativo, la Società individua positivamente i valori compresi tra 7 e 9.



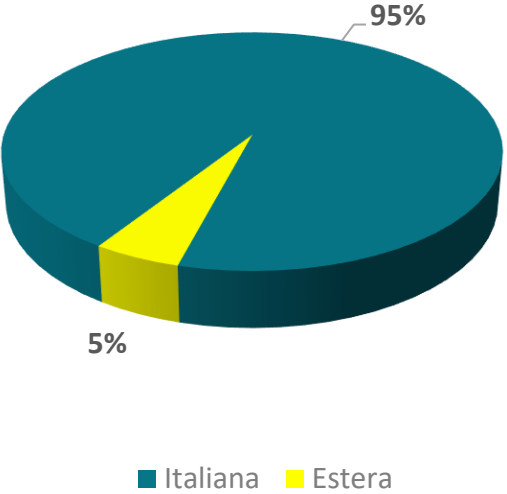
TRATTE INTERVISTA

ANDRIA - FOGGIA	150
BARLETTA - FOGGIA	33
CARAPELLE - FOGGIA	21
CERIGNOLA - FOGGIA	165
CERIGNOLA - STORNARA	9
FOGGIA - ANDRIA	129
FOGGIA - BARLETTA	42
FOGGIA - CERIGNOLA	154
FOGGIA - CARAPELLE	14
FOGGIA - MANFREDONIA	178
FOGGIA - SAN SEVERO	91
FOGGIA - TROIA	91
FOGGIA - VIESTE	83
LUCERA - ALBERONA	8
LUCERA - BICCARI	29
LUCERA - CASALNUOVO MONTEROTARO	3
LUCERA - CASTELLUCCIO VALMAGGIORE	1
LUCERA - CASTELNUOVO DELLA DAUNIA	2
LUCERA - FAETO	6
LUCERA - ROSETO VALFORTORE	3
LUCERA - VOLTURINO	10
MANFREDONIA - FOGGIA	174
ORTANOVA - FOGGIA	0
ORTANOVA - STORNARA	0
SAN SEVERO - FOGGIA	91
SAN SEVERO - TORREMAGGIORE	142
STORNARA - FOGGIA	11
STORNARA - ORTANOVA	22
STORNARELLA - ORTANOVA	21
TORREMAGGIORE - SAN SEVERO	90
TROIA - FOGGIA	100
VIESTE - FOGGIA	100

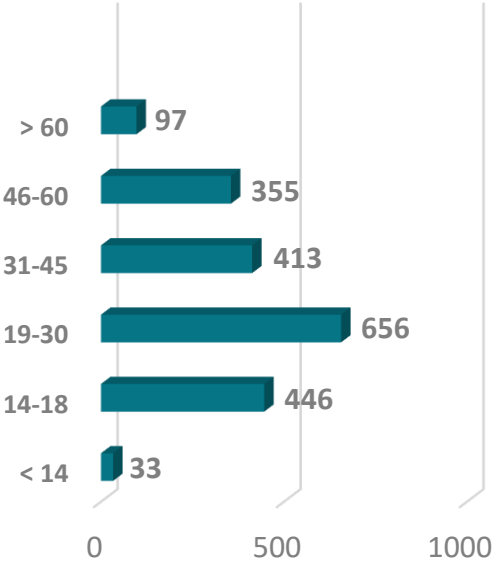
GENERE



NAZIONALITÀ

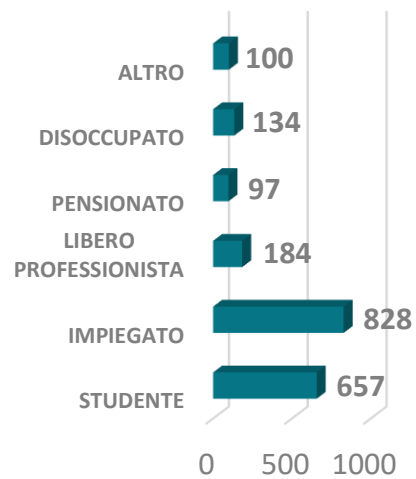


ETÀ

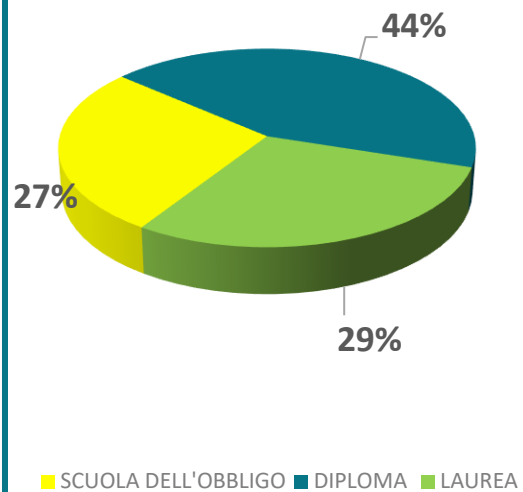




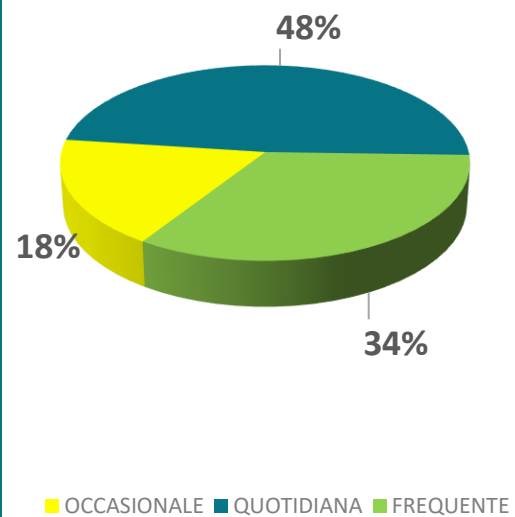
CONDIZIONE LAVORATIVA



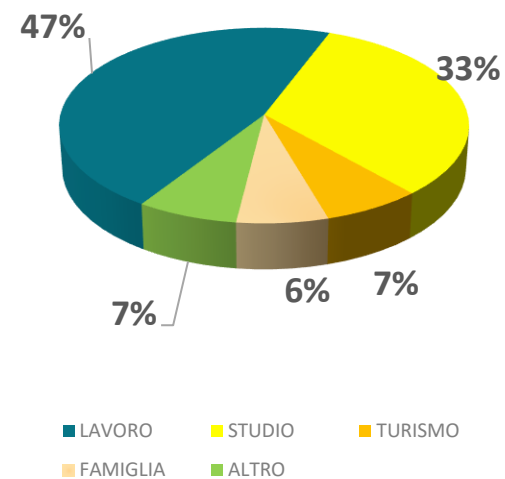
TITOLO DI STUDIO



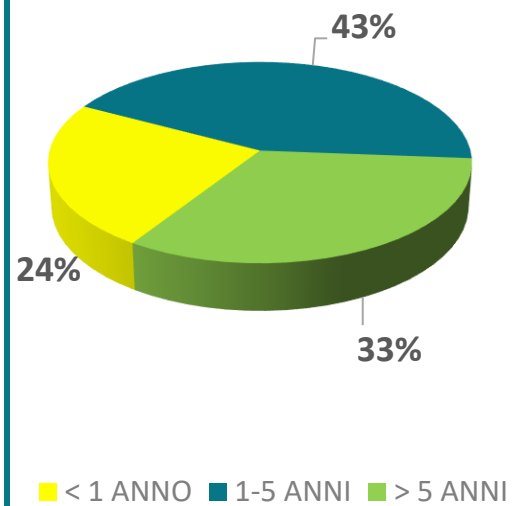
FREQUENZA UTILIZZO



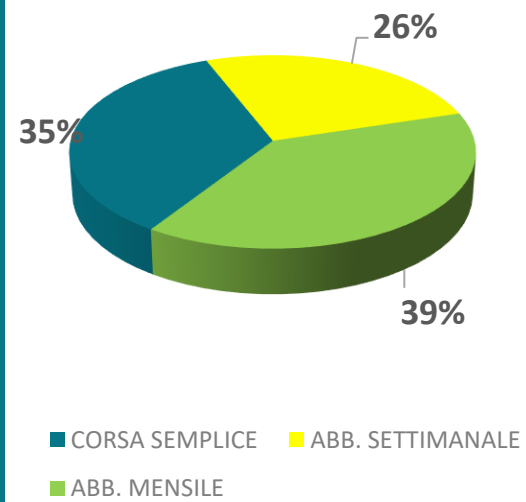
MOTIVO UTILIZZO



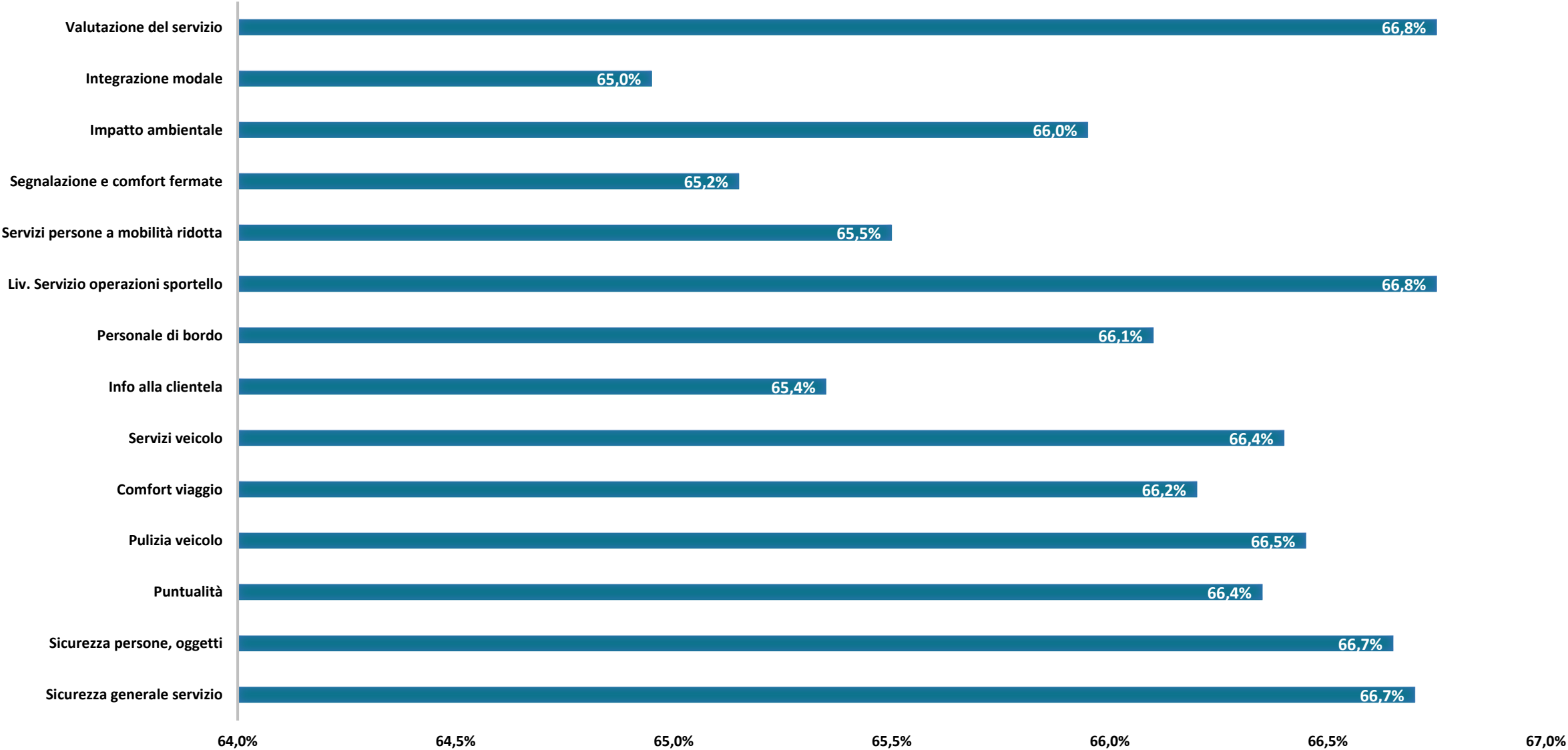
TEMPO DI UTILIZZO



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.

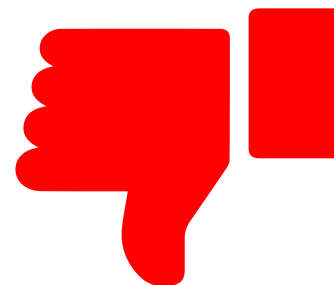
IN SINTESI

- ✓ **2000:** Unità intervistate in totale;
- ✓ **FOGGIA-MANFREDONIA:** Tratta con maggior flusso di utenti intervistati;
- ✓ **57%:** Prevalenza del campione intervistato di sesso femminile;
- ✓ **95%:** 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 (44% del campione);
- ✓ **QUOTIDIANA:** Frequenza di utilizzo del servizio (48% del campione);
- ✓ **47%:** Campione che utilizza il servizio per fini lavorativi;
- ✓ **1-5 ANNI:** Tempo medio di utilizzo del servizio da parte del campione;
- ✓ **ABB. MENSILE:** Titoli di viaggio prevalenti utilizzati dal 41% del campione.



LIV. SERVIZIO OPERAZIONI DI SPORTELLO

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 rileva che il cliente dei Servizi Automobilistici extraurbani di Ferrovie del Gargano, mostra gradimento rispetto al parametro «Livello servizio operazioni di sportello».

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