



RAPPORTO CUSTOMER SATISFACTION

Servizio Statale 2025

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

Ferrovie del Gargano

AIUTACI A MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI
Questionario anonimo

LA TUA OPINIONE PER NOI CONTA

STATALE

Valuta il servizio

SCAN ME

Ferrovie del Gargano

BEULAS • SCANIA

IL NOSTRO PRIMO BUS PDM IN ITALIA

PER INFORMAZIONI SUL SERVIZIO STATALE VISITATE IL SITO WWW.FERROVIEDELGARGANO.IT

f t i y

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 2025 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 statali.

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

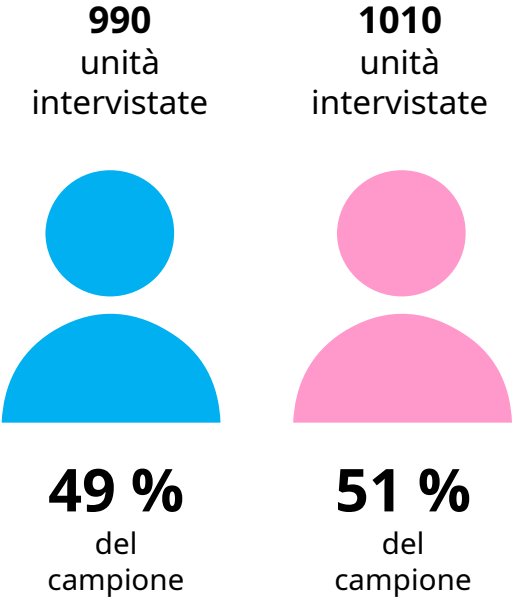
Benché il voto 6, di per sé, non rappresenta un valore negativo, la Società individua positivamente i valori compresi tra 7 e 9.



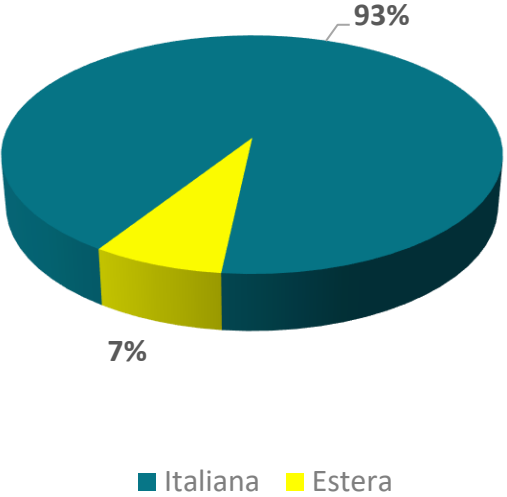
TRATTE INTERVISTA

ANCONA - SAN SEVERO	120
CHIETI - SAN SEVERO	58
MONTE SANT'ANGELO - ROMA	191
PESCARA - SAN SEVERO	287
ROMA - MONTE SANT'ANGELO	14
ROMA - SAN SEVERO	273
SAN SEVERO - ANCONA	21
SAN SEVERO - CHIETI	25
SAN SEVERO - PESCARA	235
SAN SEVERO - ROMA	229
TORINO - VIESTE	181
VIESTE - NAPOLI	30
VIESTE - TORINO	272
ALTRO	64

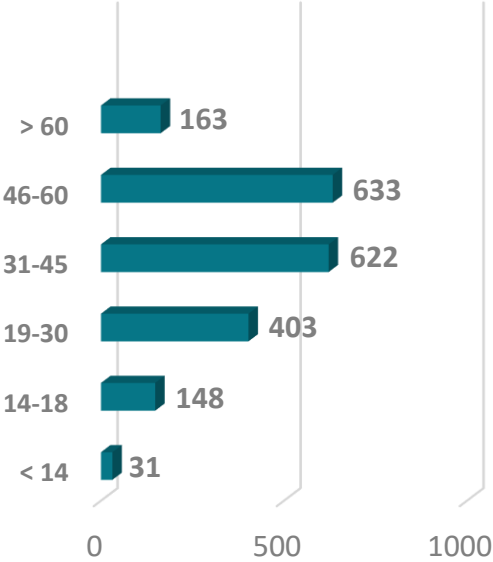
GENERE



NAZIONALITÀ

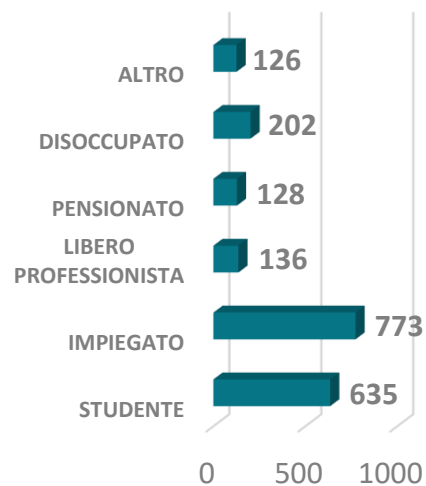


ETÀ

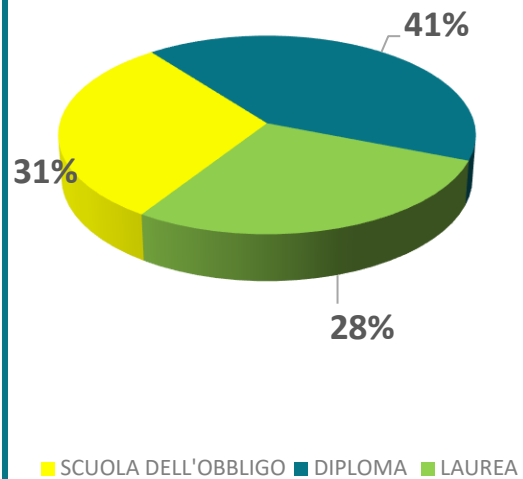




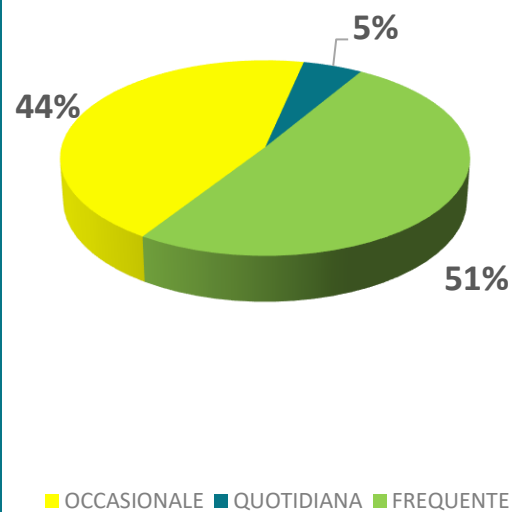
CONDIZIONE LAVORATIVA



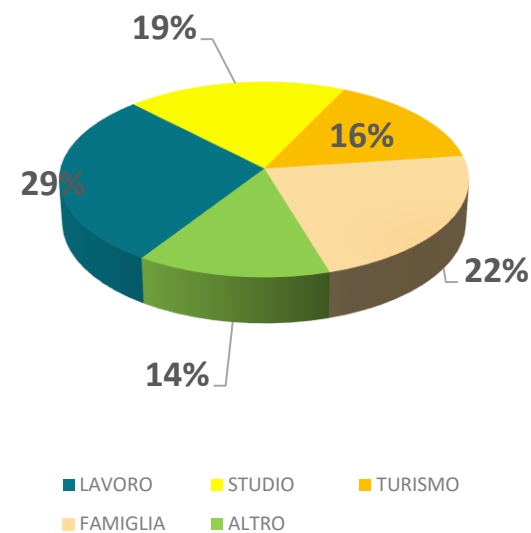
TITOLO DI STUDIO



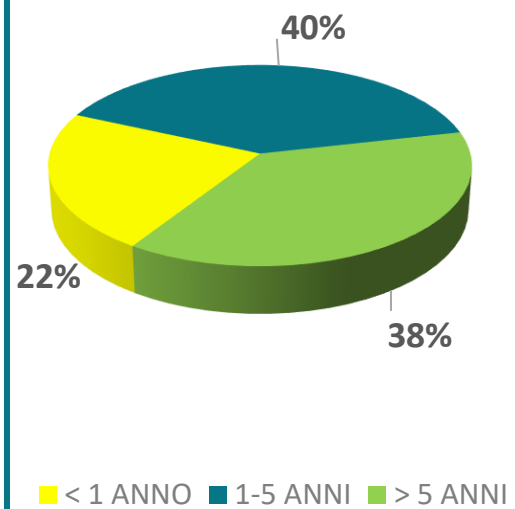
FREQUENZA UTILIZZO



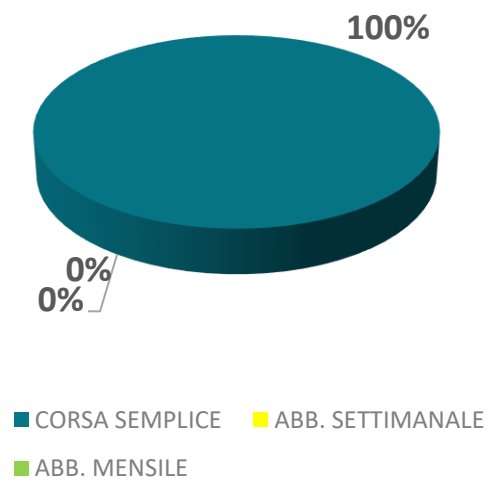
MOTIVO UTILIZZO



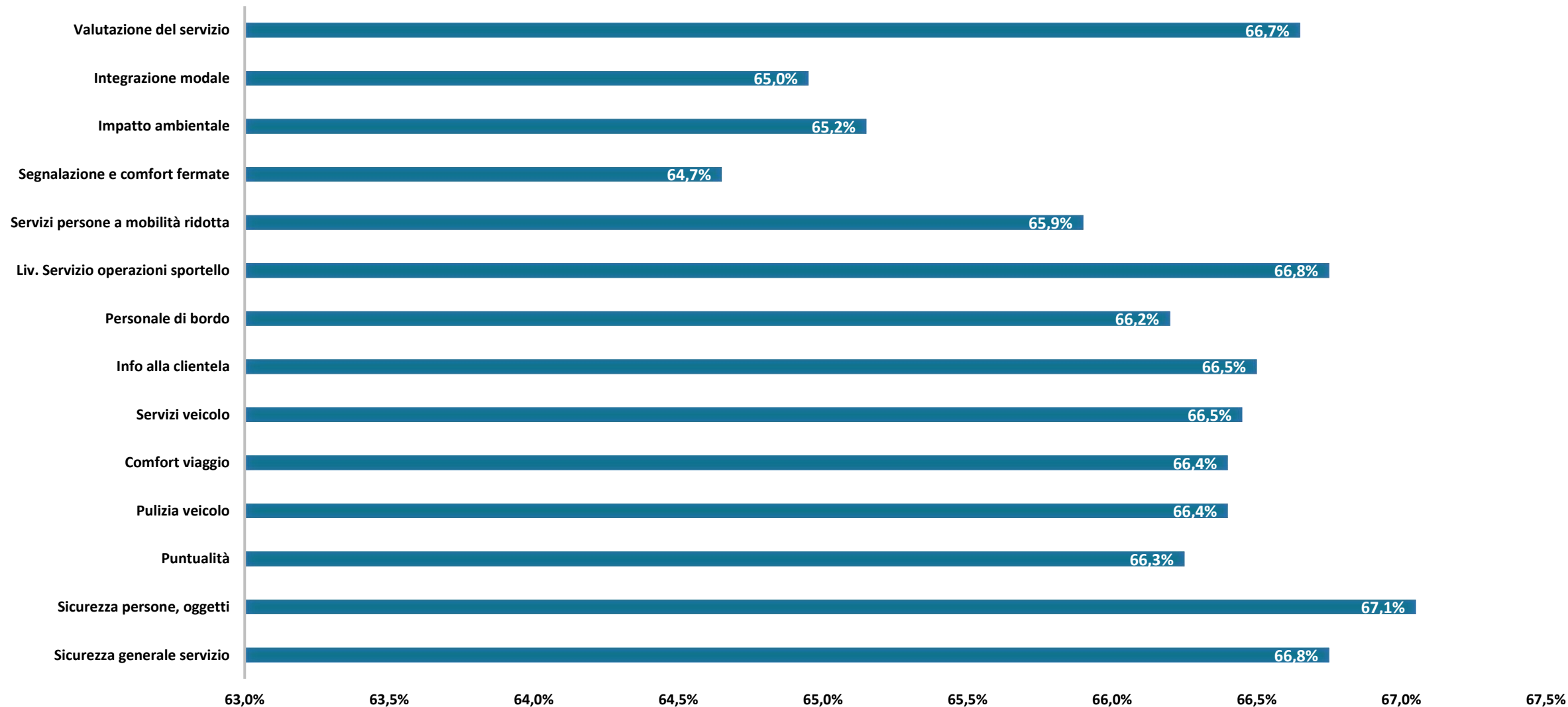
TEMPO DI UTILIZZO



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.

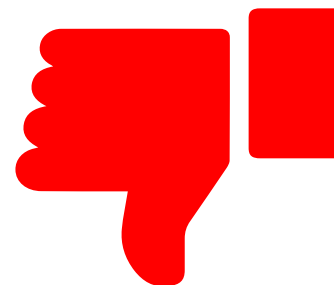
IN SINTESI

- ✓ **2000:** Unità intervistate in totale;
- ✓ **PESCARA – SAN SEVERO:** Tratta con maggior flusso di utenti intervistati;
- ✓ **51%:** Prevalenza del campione intervistato di sesso femminile;
- ✓ **93%:** Utenti intervistati di nazionalità italiana;
- ✓ **46-60 ANNI:** Fascia d'età prevalente tra intervistati;
- ✓ **IMPIEGATO:** Condizione lavorativa prevalente tra gli intervistati;
- ✓ **DIPLOMA:** Titolo di studio posseduto in prevalenza tra gli intervistati (41% del campione);
- ✓ **FREQUENTE:** Frequenza di utilizzo del servizio (51% del campione);
- ✓ **29%:** 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 100% del campione.



SICUREZZA PERSONE E OGGETTI

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



SEGNALAZIONE E COMFORT FERMATE

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

IN SINTESI

L'analisi dei dati raccolti evidenzia un elevato livello di soddisfazione da parte dell'utenza dei Servizi Statali di Ferrovie del Gargano in relazione al parametro "Sicurezza delle persone e degli oggetti", indicatore che risulta complessivamente performante e coerente con gli standard attesi.

Emergono invece margini di miglioramento per il parametro "Segnalazione e comfort delle fermate", la cui qualità percepita risulta inferiore rispetto ad altri fattori analizzati. È opportuno sottolineare che tale dimensione presenta una dipendenza parziale dai processi interni dell'Azienda, poiché in diversi contesti è influenzata da elementi infrastrutturali e gestionali ricadenti nella competenza di enti terzi o amministrazioni locali.