

# Indagine conoscitiva sulla soddisfazione dei viaggiatori della **ferrovia**

***Risultati Sintetici CS 2024 – seconda wave***  
***(Rilevazione dicembre 2024)***

# Obiettivi e metodologia

## Obiettivi dell'indagine

- Analisi delle **tipologie dei viaggiatori e fruitori del servizio** di trasporto della linea *Ferrovia* di Ferrotramviaria.
- Misurare il **livello di soddisfazione** dei viaggiatori del servizio ricevuto da parte di Ferrotramviaria.
- **Need** del **cittadino-utente** del **trasporto pubblico del futuro**.

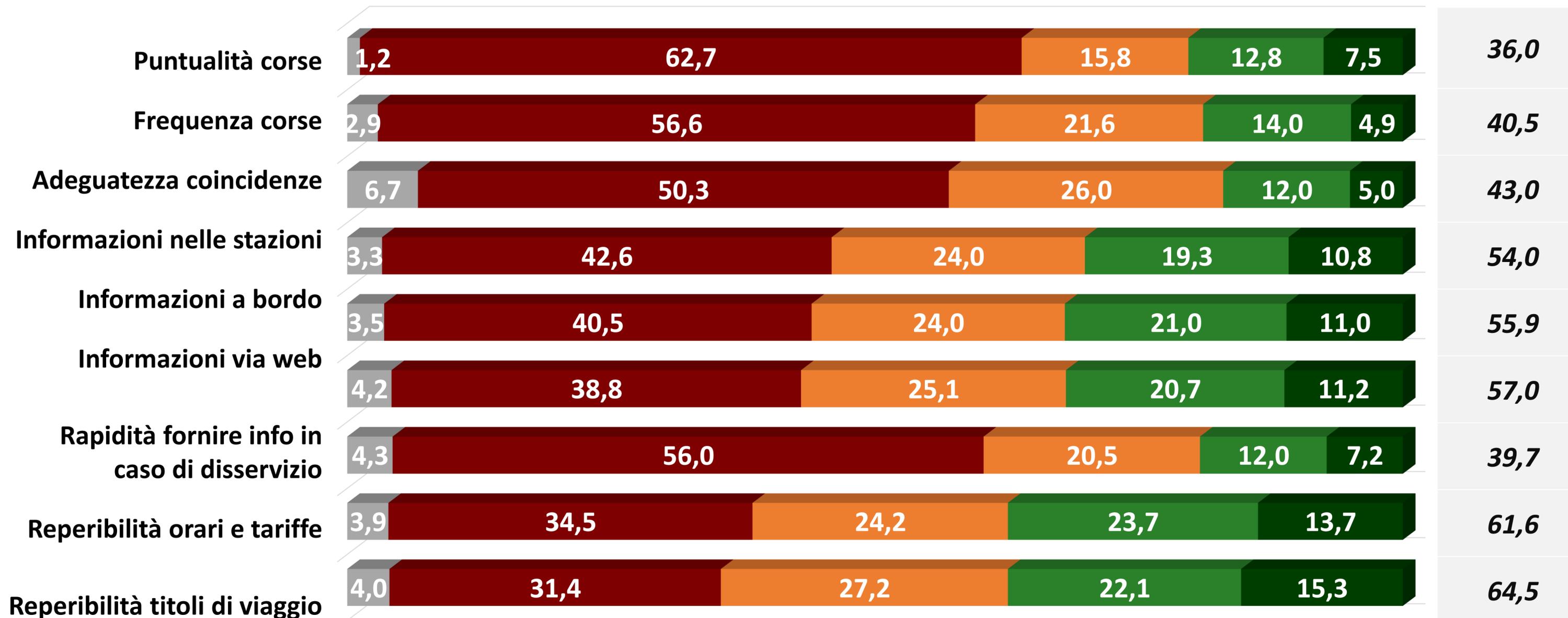
## Metodologia

- Interviste su **questionario cartaceo auto-compilato**.
- **Campione: 4333 viaggiatori fruitori** del servizio *Ferrovie* di Ferrotramviaria, di cui **2160 viaggiatori** intervistati nel mese di giugno 2024 (*1<sup>a</sup> wave*) e **2173 viaggiatori** intervistati nel mese di dicembre 2024 (*2<sup>a</sup> wave*).

# L'organizzazione del servizio

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9

2<sup>a</sup> wave  
CS 2024  
("voti" 7-9)



Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

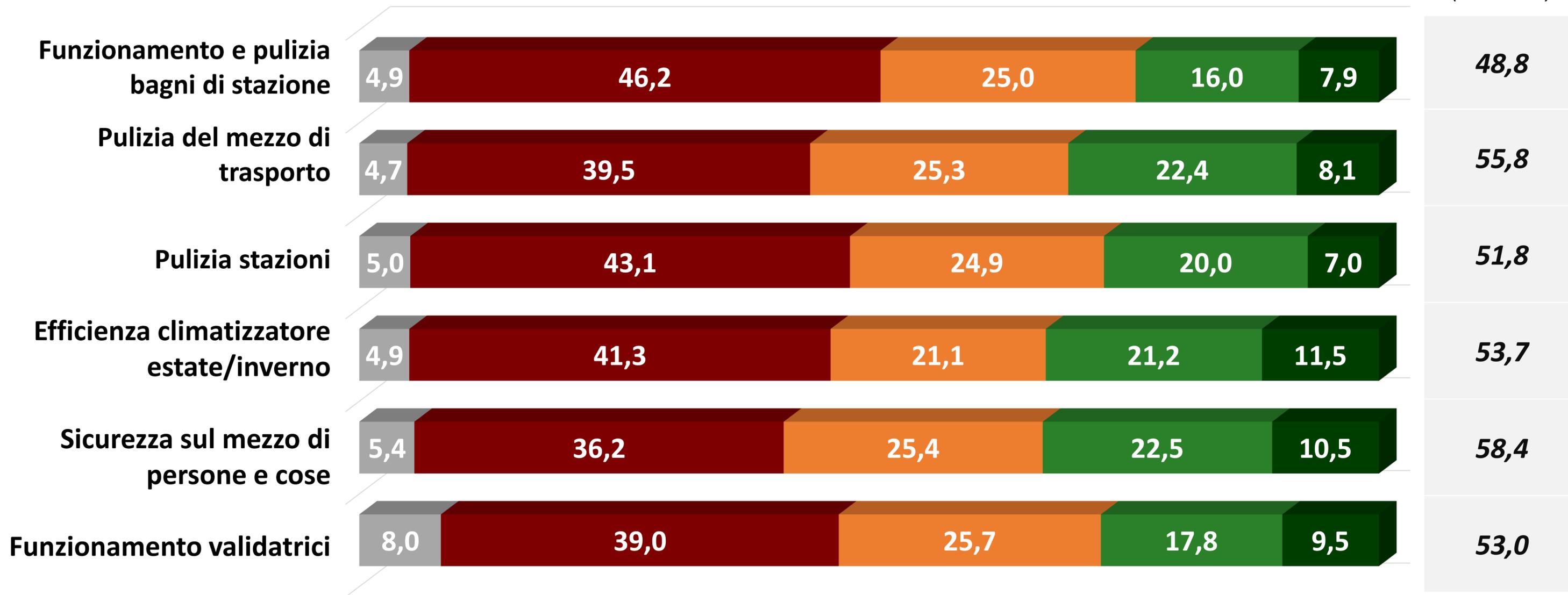
nota: il totale dei "voti" 7-9 è arrotondato dopo aver effettuato la somma dei singoli valori puntuali

Campione: 2173 viaggiatori linea Ferrovie, 2<sup>a</sup> wave CS 2024 – dicembre 2024 – valori%

# Comfort del servizio

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9

2<sup>a</sup> wave  
CS 2024  
("voti" 7-9)



Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

nota: il totale dei "voti" 7-9 è arrotondato dopo aver effettuato la somma dei singoli valori puntuali

Campione: 2173 viaggiatori linea Ferrovie, 2<sup>a</sup> wave CS 2024 – dicembre 2024 – valori%

# Aspetti relazionali personale di bordo

In ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018, la soddisfazione della clientela è espressa con i voti compresi tra 7 e 9

2<sup>a</sup> wave  
CS 2024  
("voti" 7-9)

Cortesìa e disponibilità del personale



79,0

Competenza del personale



77,9

Riconoscibilità del personale



84,3

Non indica **Insufficiente** ("voti" 1-6) **Discreto** ("voto" 7) **Buono** ("voto" 8) **Ottimo** ("voto" 9)

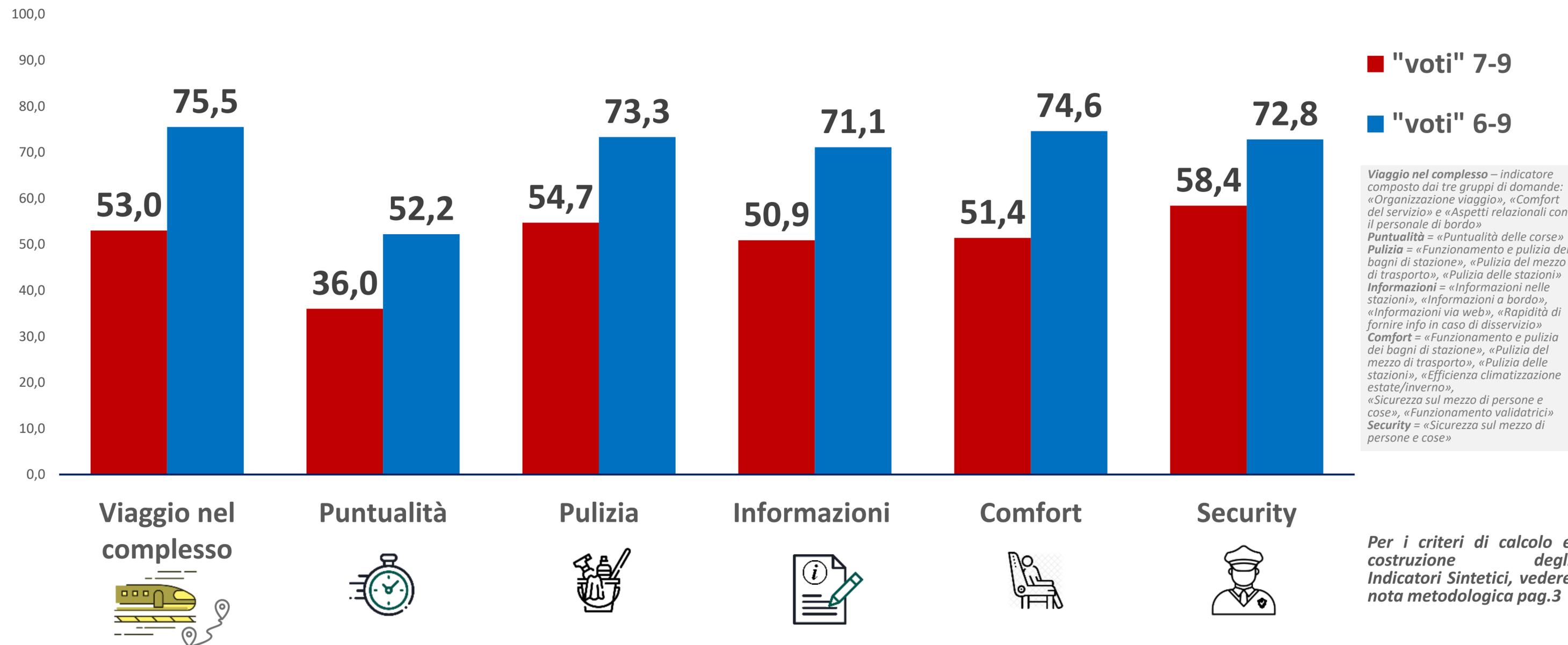
nota: il totale dei "voti" 7-9 è arrotondato dopo aver effettuato la somma dei singoli valori puntuali

Campione: 2173 viaggiatori linea Ferrovie, 2<sup>a</sup> wave CS 2024 – dicembre 2024 – valori%

# Customer Satisfaction – risultati sintetici

Andamento dei principali parametri 2ª Wave CS 2024

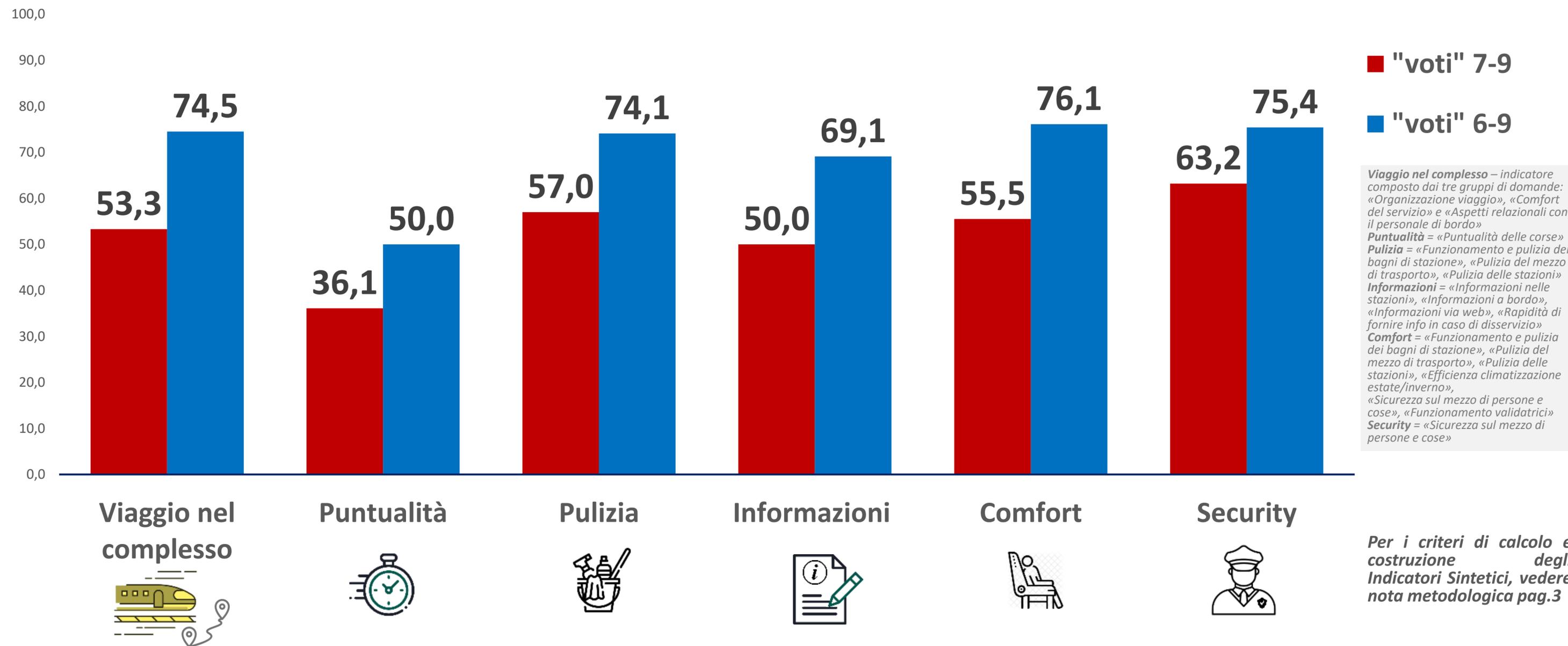
Il giudizio espresso dalla clientela è positivo con voti compresi tra 6 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è coerente con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018



# Customer Satisfaction – risultati sintetici

## Andamento dei principali parametri Totale CS 2024

Il giudizio espresso dalla clientela è positivo con voti compresi tra 6 e 9. La rappresentazione dell'intervallo di voto 7-9 è coerente con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera 16/2018



Campione: 4333 viaggiatori linea Ferrovie, Totale CS 2024 – valori%

# Nota metodologica: costruzione indicatori Sintetici

Gli indicatori sintetici «*Viaggio nel complesso*», «*Pulizia*», «*Informazioni*» e «*Comfort*» sono stati ottenuti come media dei singoli indicatori semplici (unica eccezione per «*Puntualità*» e «*Security*», i cui valori corrispondono direttamente a quelli dei singoli item «Puntualità delle corse» e «Sicurezza sul mezzo di persone e cose»).

Una volta calcolata questa media è stata poi calcolata la percentuale dei voti “7-9”. Quest’ultimo valore percentuale (voti “7-9”) può pertanto non coincidere con la media delle percentuali delle singole componenti, perché pur se presenti valori inferiori a 7 di un indicatore, per gli altri indicatori potrebbero presentarsi valori superiori, tali per cui la media diviene superiore al 7.

Dunque gli *Indicatori Sintetici* non sono stati calcolati come media semplice dei meri valori percentuali “7-9”, in quanto per avere un risultato fedele alla percezione dei rispondenti è più indicato considerare l’intero spettro dei voti “1-9” anziché solo i voti “7-9”.

# GPIE

INSPIRING RESEARCH

MILANO - VIA FEDERICO CONFALONIERI 36

ROMA - VIALE D'ANNUNZIO 100

LONDRA - 1 ALDGATE, LONDON EC3N 1RE, UK

[www.gpf.it](http://www.gpf.it)

Tel +39.02.31059554

[info@gpf.it](mailto:info@gpf.it)

