





Società soggetta a Direzione e Coordinamento della Regione F.V.G  
 Via Peschiera, 30 - 33100 UDINE - Tel. 0432 581844; Fax 0432 581883  
 E-mail: [info@ferrovieudinecividale.it](mailto:info@ferrovieudinecividale.it); Sito internet: [www.ferrovieudinecividale.it](http://www.ferrovieudinecividale.it)

## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 2022

PAGINA 2 di 2

Gentile Cliente,  
 al fine di monitorare la qualità del servizio, Le chiediamo di compilare questo breve questionario riconsegnandolo al nostro personale di bordo. La compilazione prevede di indicare con una "X" la valutazione che ritiene più appropriata per ogni aspetto considerato. Nell'ultima colonna a destra invece Le chiediamo di indicare l'importanza di ogni aspetto considerato su una scala da 1 a 6, dove 1 significa "per niente importante" e 6 "molto importante".  
 La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci.  
 LA DIREZIONE

| F.4 - ACCESSIBILITA' e ATTENZIONE AL CLIENTE  | molto scadente           | insufficiente            | appena sufficiente       | Buono                    | Ottimo                   | Importanza (1÷6)         |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Come valuta la possibilità di acquisto di biglietti e abbonamenti?                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Come valuta la disponibilità e cortesia del personale in stazione e alle fermate?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Come valuta la disponibilità e cortesia del personale a bordo dei treni?                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Come valuta la disponibilità e cortesia del personale delle nostre biglietterie?          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Come valuta la riconoscibilità del personale?<br>(divisa, tesserino di riconoscimento...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Come valuta la tempestività nella risposta ai reclami o ad altre segnalazioni?            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 Come valuta l'offerta di servizi accessori? (servizi di ristoro, fototessera..)           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| F.5 - SICUREZZA E AMBIENTE  | molto scadente           | insufficiente            | appena sufficiente       | Buono                    | Ottimo                   | Importanza (1÷6)         |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Come valuta la sicurezza rispetto a furti, molestie, aggressioni verbali e fisiche?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Come valuta l'attenzione all'ambiente della Società (p.e. frequenza di utilizzo dei mezzi ATR/STADLER rispetto ai più inquinanti mezzi ALN) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**OSSERVAZIONI:**