



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; Sito internet: www.ferrovieudinecividale.it

## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 2022 - Mi.Co.Tra.

### ANALISI STATISTICA - QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 2022

QUESTIONARI DISTRIBUITI: N. 345 (213 in IT, 47 in EN, 85 in DE) - QUESTIONARI RIENTRATI : N. 267 - redemption 77,39 %  
dal 1 novembre al 20 novembre 2022

F.0 - INFORMAZIONI GENERALI (dati in percentuale)	% sodd						Vuota	
1 Comune di residenza	RISPOSTO	100					0	
Età	RISPOSTO	100					0	
Sesso	MASCHIO	57			FEMMINA	43		0
2 Occupazione <b>41% lavoratori 22% studenti 10% pensionati</b>		11	41	4	10	22	11	1
3 Motivo per cui utilizza il treno <b>41% lavoro 39% tempo libero</b>		41	11	4	39	3		2
4 Titolo di viaggio <b>31% trenitalia</b>		22	31	16	1	1	19	9
5 Quanto utilizza mediamente questo treno? <b>31% ogni giorno</b>		31	16	5	8	15	21	4
6 Il suo viaggio completo	RISPOSTO	89					11	
Durata complessiva dello spostamento	RISPOSTO	67					33	
7 Come giunge alla stazione di partenza		11	23	0	10	7		8
Parcheggio dell'auto		3	0	17	21	0		100
8 Come prosegue dalla stazione di arrivo		6	19	0	12	7		1
Parcheggio dell'auto		4	0	20	31	0		100
9 Il suo viaggio di ritorno		54	7	18				21
Rientro in treno		23	28					49
Rientro (anche) con altro mezzo								100
10 Viaggio in treno/compagnia		39	30	15				16
Con quale treno		6	3					91
<b>F.00 - BICI + TRENO, CICLOTURISMO, TURISMO</b>		% sodd						
1 È a conoscenza della possibilità di trasportare biciclette sui nostri treni <b>87% ha risposto SI</b>	SI	87			NO	11		2
2 Utilizza il servizio di trasporto bici al seguito <b>57% non lo ha mai utilizzato</b>		57	15	15	7	4		3
3 Se lo utilizza, qual è la durata tipica delle "uscite" bici + treno <b>32% in giornata</b>		32	5	4				59
4 Qual è il suo giudizio sul servizio di trasporto offerto <b>59% ha risposto positivamente</b>		6	1	4	35	20		34
5 Qual è il suo giudizio sull'accessibilità delle stazioni alle biciclette <b>44% ha risposto positivamente</b>		6	5	7	26	11		45
6 Esigenze/proposte per altre possibilità e formule di trasporto bici	RISPOSTO	6					94	
7 Interesse ad ulteriori dotazioni e servizi per la bicicletta	RISPOSTO	3					97	
8 Ciclovía "Alpe Adria" la conosco - utilizza <b>30% la utilizza o intende utilizzarla</b>		21	44	19	5	6		5
9 Destinazioni e offerte turistiche-escursionistiche lungo il tracciato di MICOTRA e della ciclovía Alpe Adria <b>23% è interessato alla visita con l'utilizzo di bici, treno o entrambi</b>		23	21	3	11	9		33
10 Ha mai utilizzato il nostro treno in occasione di eventi organizzati in Friuli Venezia Giulia o in Austria (es. Friuli Doc, Festa della Birra, a Villach,...) <b>19% ha risposto SI</b>	SI	19			NO	75		6
11 Interesse a offerte di "pacchetti" cicloturistici <b>32% ha risposto SI</b>	SI	32			NO	47		21
12 Bike sharing, noleggio di biciclette presso le stazioni <b>29% è interessato</b>		molto interessato	10	abbastanza interessato	19	non interessato	61	10

F.1 - COMFORT (dati in percentuale)	% sodd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuota
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.1</b>	<b>89,2</b>	1	3	13	51	25	7
1. Come valuta la disponibilità dei posti a sedere a bordo treno? <b>90 % è soddisfatto</b>	90,0	0	0	6	57	27	10
2. Come valuta la pulizia esterna dei mezzi? <b>88 % è soddisfatto</b>	88,4	1	3	15	55	19	8
3. Come valuta la pulizia interna dei mezzi? <b>90 % è soddisfatto</b>	89,8	1	4	7	56	26	4
4. Come valuta il servizio di emissione biglietti a bordo treno? <b>85 % è soddisfatto</b>	84,7	1	5	12	43	30	9
5. Come valuta gli equipaggiamenti di bordo? <b>88 % è soddisfatto</b>	88,0	3	3	21	42	25	6
6. Come valuta la temperatura a bordo? <b>93 % è soddisfatto</b>	93,4	1	1	11	52	31	4
7. Come valuta l'accessibilità a i treni? <b>89 % è soddisfatto</b>	89,1	1	4	20	47	23	5
8. nel complesso, come valuta il comfort a bordo del nostro treno? <b>90 % è soddisfatto</b>	90,0	1	1	13	54	23	8
F. 2 - TEMPO (dati in percentuale)	% sodd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuota
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.2</b>	<b>82,0</b>	3	11	20	43	19	3
1. Come valuta la puntualità del servizio? <b>91 % è soddisfatto</b>	91,3	1	5	8	52	31	3
2. Come valuta l'orario delle corse in relazione alle sue esigenze di mobilità? <b>79 % è soddisfatto</b>	78,8	3	15	21	44	14	3
3. Come valuta la frequenza delle corse? <b>76 % è soddisfatto</b>	76,0	7	14	31	33	12	3
F. 3 - INFORMAZIONE (dati in percentuale)	% sodd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuota
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.3</b>	<b>76,1</b>	2	13	26	34	16	8
1. Come valuta le informazioni fornite presso la stazione (orari treni, prezzo dei biglietti, coincidenze,...)? <b>76 % è soddisfatto</b>	76,3	3	15	14	45	17	6
2. Come valuta la reperibilità di informazioni sul servizio MI.CO.TRA.? <b>77 % è soddisfatto</b>	77,0	3	8	24	41	12	12
3. Come valuta la disponibilità del personale a fornire informazioni? <b>92 % è soddisfatto</b>	92,0	1	1	10	51	31	6
4. Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite? <b>86 % è soddisfatto</b>	86,0	1	3	12	45	29	10
5. Hai mai visitato il sito internet www.ferrovieudineciviale.it o contattato il nostro servizio di informazioni alla clientela? <b>32 % ha risposto di SI</b>		SI 32		NO 60			8
6. Se si, come valuta la loro capacità di fornire informazioni? <b>69 % è soddisfatto</b>	69,0	3	19	41	22	6	9
7. Come valuta l'informazione data in anticipo in caso di soppressione corse, scioperi e altri eventi che comportino disagi al servizio? <b>65 % è soddisfatto</b>	65,4	2	25	42	15	9	8
8. Come valuta l'informazione incaso di guasti sulla linea e/o ai mezzi o altri eventi imprevisi con conseguente interruzione di servizio? <b>67 % è soddisfatto</b>	67,0	2	23	40	19	8	8
F. 4 - ACCESSIBILITÀ E ATTENZIONE AL CLIENTE (dati in percentuale)	% sodd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuota
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.4</b>	<b>83,5</b>	2	4	19	43	21	10
1. Come valuta l'accessibilità al servizio (vicinanza della stazione all'abitazione, al luogo di lavoro, ecc)? <b>83 % è soddisfatto</b>	82,6	1	3	17	51	15	14
2. Come valuta la cortesia del personale a bordo dei treni? <b>84 % è soddisfatto</b>	84,0	1	4	7	49	28	11
3. Come valuta la cortesia del personale del servizio clienti? <b>85 % è soddisfatto</b>	85,0	1	3	17	41	27	11
4. Come valuta la riconoscibilità del personale? (divisa, tesserino di riconoscimento,...) <b>89 % è soddisfatto</b>	89,0	1	3	14	45	30	7
5. Si è mai rivolto/a al nostro servizio clienti per reclami o segnalazioni? <b>20 % ha detto SI</b>		SI 20		NO 61			19
6. Se si, come valuta la tempestività nella risposta? <b>77 % è soddisfatto</b>	77,0	5	9	42	31	4	9
F. 5 - SICUREZZA E AMBIENTE (dati in percentuale)	% sodd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuota
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.5</b>	<b>81,0</b>	2	2	12	44	26	15
1. Come valuta la sicurezza rispetto ai furti, molestie, aggressioni verbali, e fische? <b>79 % è soddisfatto</b>	79,0	1	2	17	40	22	18
2. "come valuta l'adozione della Società di misure rispettose dell'ambiente (p.e. offerta del servizio di trasporto bici, volto a promuovere un maggior utilizzo del treno rispetto all'automobile)? <b>83 % è concorde</b>	83,0	3	2	6	48	29	12

**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO 82,4**