

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 2022 Udine Cividale

ANALISI STATISTICA - QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 2022

QUESTIONARI DISTRIBUITI: N. 693 - QUESTIONARI RIENTRATI : N. 456 redemption: 65,80%

periodo di distribuzione: 01/11/2022 - 20/11/2022

F.0 - INFORMAZIONI GENERALI (dati in percentuale)		% sudd						vuota				
1	E' un abbonato? Il 63% è abbonato		tot. abb. 63		mensile 29		scolastico 34		altro 32	5		
2	Lo scorso anno ha compilato un questionario simile a questo sulla nostra linea? no il 60%		si 31		no 60					9		
3	Qual è il motivo del suo viaggio? scuola il 44%		lavoro 32		scuola 44		tempo libero 13		altro 10	1		
4	Quanti viaggi (andata e ritorno) compie mediamente durante la settimana? 41% tra 7 e 10		tra 1 e 6 31		tra 7 e 10 41		più di 10 24			4		
5	E' a conoscenza della possibilità di trasportare biciclette sui nostri treni? 79% ne è a conoscenza		si 79		no 21					0		
6	Ha mai utilizzato la nostra linea in occasione di eventi organizzati a Cividale? (es: Mittelfest, Palio di S. Donato, Messa dello Spadone) 21% ha usato la linea		si 21		no 79					0		
7	Conosce l'iniziativa attiva durante i fine settimana chiamata "Cesarino il treno dei bimbi"? 36% ne è a conoscenza		si 36		no 64					0		
8	Se si, ha mai usufruito di questo servizio? 8% ha usufruito dei servizi della linea		si 8		no 78					14		
9	Come valuta questa iniziativa? 71% si esprime positivamente		inutile 3		suff 7		discreta 20		buona 41		ottima 10	19
F.1 - COMFORT (dati in percentuale)		% sudd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuoto	importanza			
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.1		83,1	2	13	36	38	9	2	4,8			
1	Come valuta il comfort a bordo? 85% è soddisfatto	84,5	1	14	23	56	5	1	5,5			
2	Come valuta la pulizia esterna dei mezzi? 76% è soddisfatto	75,9	3	20	51	21	4	1	4,1			
3	Come valuta la pulizia interna dei mezzi? 84% è soddisfatto	84,0	1	14	47	27	10	1	5,2			
4	Come valuta l'ordine e la pulizia delle stazioni e delle fermate? 88% è soddisfatto	88,1	2	7	25	55	8	3	4,8			
5	Come valuta la disponibilità di posti a sedere, le pensiline e il comfort in genere nelle stazioni e nelle fermate? 90% è soddisfatto	89,8	1	7	37	32	21	2	4,7			
6	Come valuta il servizio offerto dalle emittitrici di biglietti e dalle obliterate? 82% è soddisfatto	82,0	2	11	29	41	12	5	4,6			
7	Come valuta la temperatura a bordo e i dispositivi di prenotazione fermate? 88% è soddisfatto	87,6	1	11	31	46	11	0	5,0			
8	Come valuta l'accessibilità ai treni? (facilità di salita sui mezzi, etc....) 73% è soddisfatto	73,1	3	22	41	29	3	2	4,8			
F.2 - TEMPO (dati in percentuale)		% sudd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuoto	importanza			
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.2		76,9	1	20	35	30	12	2	5,6			
1	Come valuta la puntualità del servizio? 68% è soddisfatto	68,0	1	31	60	7	1	0	5,8			
2	Come valuta l'orario delle corse in relazione alle sue esigenze di mobilità? 81% è soddisfatto	81,2	2	16	18	47	16	1	5,7			
3	Come valuta la frequenza delle corse? 82% è soddisfatto	81,5	1	14	27	36	19	4	5,5			
F.3 - INFORMAZIONE (dati in percentuale)		% sudd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuoto	importanza			
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.3		81,8	2	10	22	46	13	6	5,1			
1	Come valuta le informazioni fornite presso le fermate intermedie? 79% è soddisfatto	79,1	4	15	47	31	1	2	4,7			
2	Come valuta le informazioni fornite presso la stazione? (orari dei treni, orari dei mezzi) 82% è soddisfatto	82,0	0	17	27	52	3	1	4,9			
3	Come valuta l'accessibilità al servizio pubblico? (vicinanza della stazione) 89% è soddisfatto	89,5	0	7	11	53	25	3	5,0			
4	Come valuta le informazioni fornite a bordo? 84% è soddisfatto	83,6	1	15	28	49	7	1	4,8			
5	Come valuta la disponibilità del personale a fornire informazioni? 91% è soddisfatto	91,1	1	6	13	51	27	2	5,2			
6	Come valuta la diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio? 90% è soddisfatto	90,0	2	7	15	58	17	1	5,3			
7	Conosce il sito internet www.ferrovieudinecividale.it e il nostro servizio informazioni alla clientela? 75% lo/la conosce		si 75	20				5				
8	Se si, come valuta la loro capacità di fornire informazioni? 71% è soddisfatto	71,0	2	10	17	42	12	17	5,1			
9	Come valuta l'informazione data in anticipo in caso di soppressione corse, scioperi e altri eventi che comportino disagi al servizio? 75% è soddisfatto	74,6	4	7	22	38	14	14	5,4			
10	Come valuta l'informazione in caso di guasti sulla linea e/o ai mezzi o altri eventi imprevisti con conseguente interruzione di servizio? 75% è soddisfatto	75,2	3	7	21	41	14	15	5,3			
F.4 - ACCESSIBILITA' e ATTENZIONE AL CLIENTE (dati in percentuale)		% sudd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuoto	importanza			
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.4		80,5	2	12	21	40	19	6	4,9			
1	Come valuta la possibilità di acquisto di biglietti e abbonamenti? 58% è soddisfatto	58,0	4	35	29	20	9	3	5,3			
2	Come valuta la disponibilità e cortesia del personale in stazione e alle fermate? 89% è soddisfatto	88,9	1	8	13	56	20	2	5,2			
3	Come valuta la disponibilità e cortesia del personale a bordo dei treni? 89% è soddisfatto	89,0	1	6	24	43	22	4	5,1			
4	Come valuta la disponibilità e cortesia del personale delle nostre biglietterie? 75% è soddisfatto	74,5	1	17	16	40	19	7	4,8			
5	Come valuta la riconoscibilità del personale? 93% è soddisfatto	93,0	0	3	9	44	40	4	4,8			
6	Come valuta la tempestività nella risposta ai reclami o ad altre segnalazioni? 83% è soddisfatto	82,5	2	3	32	41	9	13	5,0			
7	Come valuta l'offerta di servizi accessori? (servizi di ristoro, fototessera...) 78% è soddisfatto	77,7	2	10	24	39	15	10	4,2			
F.5 - SICUREZZA E AMBIENTE (dati in percentuale)		% sudd	molto scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	vuoto	importanza			
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA F.5		85,0	2	5	38	38	10	8	5,2			
1	Come valuta la sicurezza rispetto a furti, molestie, aggressioni verbali e fisiche? 83% è soddisfatto	83,0	2	7	43	32	8	8	5,3			
2	Come valuta la politica aziendale in tema ambientale (es. promozione spostamento in treno per la partecipazione a spettacoli e altre manifestazioni)? 87% è soddisfatto	87,0	2	2	32	44	11	9	5,1			
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO		81,5	GIUDIZIO POSITIVO (presi in esame solo le valutazioni dell'intervallo: sufficiente, buono, ottimo)									