



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 2023

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)

Pagina 1 di 3

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.0 - INFORMAZIONI GENERALI - PROFILO DEL VIAGGIATORE

1	<b>Comune di residenza:</b>	<input type="text"/> età: <input type="text"/> sesso: (M/F) <input type="text"/>
2	<b>Occupazione:</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 1 = lavoratore autonomo/imprenditore; 2 = lavoratore dipendente; 3 = in cerca di occupazione; 4 = pensionato/casalunga; 5 = studente; 6 = altro
3	<b>Motivo per cui utilizza questo treno:</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 1 = per lavoro; 2 = per frequenza scuola superiore; 3 = per frequenza università, scuole di specializzazione; 4 = turismo/ tempo libero; 5 = per fruire di servizi (amministrazione pubblica, socio-sanitari, altro);
4	<b>Titolo di viaggio:</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 1 = biglietto corsa semplice MICOTRA-FUC; 2 = biglietto corsa semplice Trenitalia; 3 = biglietto corsa semplice OBB; 4 = abbonamento settim. MICOTRA-FUC; 5 = abbonamento mensile MICOTRA-FUC; 6 = abbonamento Trenitalia
5	<b>Quanto utilizza mediamente questo treno?</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 1 = ogni giorno feriale; 2 = più volte a settimana; 3 = una volta a settimana; 4 = più volte al mese; 5 = una volta al mese / poche volte all'anno; 6 = raramente/occasionalmente;
6	<b>Il suo viaggio completo:</b>	località di inizio spostamento: <input type="text"/> località di destinazione ultima: <input type="text"/> durata complessiva dello spostamento: <input type="text"/> h <input type="text"/> min
7	<b>Come giunge alla stazione di partenza?</b>	in auto come conducente <input type="checkbox"/> in auto accompagnato <input type="checkbox"/> in car pooling con altri colleghi/studenti <input type="checkbox"/> in autobus/pullman <input type="checkbox"/> in treno <input type="checkbox"/> in taxi <input type="checkbox"/> in moto/motorino <input type="checkbox"/> in bicicletta <input type="checkbox"/> a piedi <input type="checkbox"/> in bicicletta con servizio di bike sharing <input type="checkbox"/>
8	<b>Come prosegue dalla stazione di arrivo?</b>	in auto come conducente <input type="checkbox"/> in auto accompagnato <input type="checkbox"/> in car pooling con altri colleghi/studenti <input type="checkbox"/> in autobus/pullman <input type="checkbox"/> in treno <input type="checkbox"/> in taxi <input type="checkbox"/> in moto/motorino <input type="checkbox"/> in bicicletta <input type="checkbox"/> a piedi <input type="checkbox"/> in bicicletta col servizio di bike sharing <input type="checkbox"/>
9	<b>Il suo viaggio di ritorno:</b>	in giornata <input type="checkbox"/> il giorno successivo <input type="checkbox"/> dopo più giorni <input type="checkbox"/> <i>rientro in treno:</i> con MICOTRA <input type="checkbox"/> con altro treno <input type="checkbox"/> <i>rientro (anche) con altro mezzo?</i> si <input type="checkbox"/> quale: <input type="text"/>
10	<b>Viaggio in treno in compagnia / gruppo:</b>	mai /quasi mai <input type="checkbox"/> qualche volta <input type="checkbox"/> spesso / sempre <input type="checkbox"/> con MICOTRA <input type="checkbox"/> con altro treno <input type="checkbox"/>

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.00 - BICI+TRENO, CICLOTURISMO, TURISMO**

1	<b>È a conoscenza della possibilità di trasportare biciclette sui nostri treni?</b>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
2	<b>Utilizza il servizio di trasporto bici al seguito?</b>	no, mai <input type="checkbox"/>	mai fatto, ma sono interessato <input type="checkbox"/>	sì, qualche volta <input type="checkbox"/>	sì, spesso <input type="checkbox"/>	sempre <input type="checkbox"/>	altro, note <input type="checkbox"/>
3	<b>Se lo utilizza, qual'è la durata tipica delle "uscite" bici+treno?</b>	andata e ritorno in giornata <input type="checkbox"/>	due/tre giorni <input type="checkbox"/>	periodi più lunghi <input type="checkbox"/>	altro, note <input type="checkbox"/>		
4	<b>Qual è il suo giudizio sul servizio di trasporto bici offerto?</b>	molto scadente <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	appena sufficiente <input type="checkbox"/>	buono <input type="checkbox"/>	ottimo <input type="checkbox"/>	<b>Importanza (1÷6)</b> <input type="checkbox"/>
5	<b>Qual è il suo giudizio sull'accessibilità delle stazioni alle biciclette?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<b>Esigenze/proposte per altre possibilità e formule di trasporto bici: es.: integrazione biglietti con altri servizi di trasporto; altri treni, pullmann; formule tariffarie AR flessibili rispetto ai tratti effettuati in bici; ...</b>						
7	<b>Interesse ad ulteriori dotazioni e servizi per la bicicletta: es.: mini-rampe nei sottopassi; punti di pompaggio; aree per piccole riparazioni (o indicazioni per laboratori in prossimità); parcheggi; armadietti (lockers); mappe/informazioni su reti ciclabili, destinazioni e ricettività 'bike friendly'</b>						
8	<b>Ciclovía "Alpe Adria": la conosce? la utilizza?</b>	non la conosco <input type="checkbox"/>	la conosco <input type="checkbox"/>	la utilizzo <input type="checkbox"/>	la utilizzo con MICOTRA <input type="checkbox"/>	mi interessa <input type="checkbox"/>	altro, note <input type="checkbox"/>
9	<b>Destinazioni e offerte turistiche-escursionistiche</b>	le conosco <input type="checkbox"/>	mi interessano <input type="checkbox"/>	interesse a farvi escursioni/visite con il treno <input type="checkbox"/>	interesse a farvi escursioni/visite con la bici <input type="checkbox"/>	interesse a farvi escursioni / visite con bici+treno <input type="checkbox"/>	
10	<b>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>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> note:					
11	<b>Interesse a offerta di "pacchetti" cicloturistici: interesse a formule di acquisto integrato di servizi per cicloturismo (trasporti, noleggi ricettività, ticket ingresso a risorse turistiche e/o eventi...)</b>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> note:					
12	<b>Bike sharing, noleggio di biciclette presso le stazioni:</b>	molto interessato <input type="checkbox"/>	abbastanza interessato <input type="checkbox"/>	non interessato <input type="checkbox"/>	note: località in cui si vorrebbe il servizio <input type="checkbox"/>		

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

<b>F.1 - COMFORT</b>	<b>molto scadente</b>	<b>insufficiente</b>	<b>appena sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>Importanza (1÷6)</b>
1 Come valuta la disponibilità di posti a sedere a bordo treno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Come valuta la pulizia <i>esterna</i> dei mezzi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Come valuta la pulizia <i>interna</i> dei mezzi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Come valuta il servizio di emissione biglietti a bordo treno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Come valuta gli equipaggiamenti di bordo (es.prese elettriche, tavolini...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Come valuta la temperatura a bordo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Come valuta l'accessibilità ai treni (facilità di salita sui mezzi, ecc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Nel complesso, come valuta il comfort a bordo del nostro treno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>F. 2 - TEMPO</b>	<b>molto scadente</b>	<b>insufficiente</b>	<b>appena sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>Importanza (1÷6)</b>
1 Come valuta la puntualità del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Come valuta l'orario delle corse in relazione alle sue esigenze di mobilità?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Come valuta la frequenza delle corse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>F. 3 - INFORMAZIONE</b>	<b>molto scadente</b>	<b>insufficiente</b>	<b>appena sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>Importanza (1÷6)</b>
1 Come valuta le informazioni fornite presso la stazione (orari dei treni, prezzo dei biglietti, coincidenze...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Come valuta la reperibilità di informazioni sul servizio Mi.Co.Tra?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Come valuta la disponibilità del personale a fornire informazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Ha mai visitato il sito internet <a href="http://www.ferrovieudinecividale.it">www.ferrovieudinecividale.it</a> o contattato il nostro servizio di informazioni alla clientela?	SI' <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>			
6 Se sì, come valuta la loro capacità di fornire informazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Come valuta l'informazione data in anticipo in caso di soppressione corse, scioperi e altri eventi che comportino disagi al servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Come valuta l'informazione in caso di guasti sulla linea e/o ai mezzi o altri eventi imprevisti con conseguente interruzione di servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>F.4 - ACCESSIBILITÀ e ATTENZIONE AL CLIENTE</b>	<b>molto scadente</b>	<b>insufficiente</b>	<b>appena sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>Importanza (1÷6)</b>
1 Come valuta l'accessibilità al servizio (vicinanza della stazione all'abitazione, al luogo di lavoro, ecc.)?	<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 a bordo dei treni?	<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 del servizio clienti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Come valuta la riconoscibilità del personale (divisa, tesserino di riconoscimento...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Si è mai rivolto/a al nostro servizio clienti per reclami o segnalazioni?	SI' <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>			
6 Se sì, come valuta la tempestività nella risposta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>F.5 - SICUREZZA E AMBIENTE</b>	<b>molto scadente</b>	<b>insufficiente</b>	<b>appena sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>Importanza (1÷6)</b>
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'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)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**OSSERVAZIONI, PROPOSTE:**