Ferrovie Udine Cividale
Il Treno delle lingue
Il Tren des lenghis
The Train of languages
Der Zug der Sprachen
Vlak Jezikov
MICOTRA
MIGLIORAMENTO COLLEGAMENTI TRANSFRONTALIERI

**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 2024



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** | |
|---|---|---|
| 1 | E' un abbonato? | **MENSILE** ☐ **QUINDICINALE** ☐ **SCOLASTICO** ☐ **NO** ☐ |
| 2 | Lo scorso anno ha compilato un questionario simile a questo sulla nostra linea? | **SI'** ☐ **NO** ☐ |
| 3 | Qual è il motivo del suo viaggio? | **LAVORO** ☐ **STUDIO** ☐ **TEMPO LIBERO** ☐ **ALTRO** ☐ |
| 4 | Quanti viaggi (andata e ritorno) compie mediamente durante la settimana? | **TRA 1 E 6** ☐ **TRA 7 E 10** ☐ **PIU' DI 10** ☐ |
| 5 | E' a conoscenza della possibilità di trasportare biciclette sui nostri treni? | **SI'** ☐ **NO** ☐ |
| 6 | Ha mai utilizzato la nostra linea in occasione di eventi organizzati a Cividale? (es: Mittelfest, Palio di S. Donato, Messa dello Spadone) | **SI'** ☐ **NO** ☐ |
| 7 | Conosce l'iniziativa attiva durante i fine settimana chiamata "Cesarino il treno dei bimbi"? | **SI'** ☐ **NO** ☐ |
| 8 | Se sì, ha mai usufruito di questo servizio? | **SI'** ☐ **NO** ☐ |
| 9 | Come valuta questa iniziativa? | **inutile** ☐ **Sufficiente** ☐ **Discreta** ☐ **Buona** ☐ **Ottima** ☐ |

| | **F.1 - COMFORT** | **molto scadente** | **insufficiente** | **appena sufficiente** | **Buono** | **Ottimo** | **Importanza (1÷6)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta il comfort a bordo? (treni o bus sostitutivi) (affollamento, disponibilità dei posti a sedere, cestini per rifiuti, etc…) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Come valuta la pulizia esterna dei mezzi? (treni o bus sostitutivi) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Come valuta la pulizia interna dei mezzi? (treni o bus sostitutivi) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Come valuta l'ordine e la pulizia delle stazioni e delle fermate? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | Come valuta la disponibilità di posti a sedere, le pensiline e il comfort in genere nelle stazioni e nelle fermate? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | Come valuta il servizio offerto dalle emettitrici di biglietti e dalle obliteratrici? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | Come valuta la temperatura a bordo e i dispositivi di prenotazione fermate? (treni o bus sostitutivi) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8 | Come valuta l'accessibilità ai mezzi? (facilità di salita sui mezzi, etc….) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | **F. 2 - TEMPO** | **molto scadente** | **insufficiente** | **appena sufficiente** | **Buono** | **Ottimo** | **Importanza (1÷6)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta la puntualità del servizio? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Come valuta l'orario delle corse rispetto alle sue esigenze di mobilità? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Come valuta la frequenza delle corse? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | **F. 3 - INFORMAZIONE** | **molto scadente** | **insufficiente** | **appena sufficiente** | **Buono** | **Ottimo** | **Importanza (1÷6)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta le informazioni fornite presso le fermate intermedie? (orari dei treni, numeri utili, …) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Come valuta le informazioni fornite presso la stazione? (orari dei treni, orari della biglietteria, numeri utili, …) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Come valuta l'accessibilità al servizio pubblico? (vicinanza della stazione alla abitazione, etc…) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Come valuta le informazioni fornite a bordo? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | Come valuta la disponibilità del personale a fornire informazioni? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | Come valuta la diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio? (orario, avvisi all'utenza, comunicazioni telefoniche) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | Conosce il sito internet www.ferrovieudinecividale.it e il nostro servizio informazioni alla clientela? | **SI'** ☐ | | **NO** ☐ | | | |
| 8 | Se sì, come valuta la loro capacità di fornire informazioni? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9 | Come valuta l'informazione data in anticipo in caso di soppressione corse, scioperi e altri eventi che comportino disagi al servizio? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10 | Come valuta l'informazione in caso di guasti sulla linea e/o ai mezzi o altri eventi imprevisti con conseguente interruzione di servizio? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Ferrovie Udine Cividale
Il Treno delle lingue
Il Tren des lenghis
The Train of languages
Der Zug der Sprachen
Vlak Jezikov
MICOTRA
MIGLIORAMENTO COLLEGAMENTI TRANSFRONTALIERI

**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 2024



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? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Come valuta la disponibilità e cortesia del personale in stazione e alle fermate? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Come valuta la disponibilità e cortesia del personale a bordo dei mezzi? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Come valuta la disponibilità e cortesia del personale delle nostre biglietterie? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | Come valuta la riconoscibilità del personale? (divisa, tesserino di riconoscimento…) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | Come valuta la tempestività nella risposta ai reclami o ad altre segnalazioni? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | Come valuta l'offerta di servizi accessori? (servizi di ristoro, fototessera..) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | 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? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Come valuta l'attenzione all'ambiente della Società (elettrificazione linea e conseguente sostituzione dei mezzi diesel con mezzi elettrici) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

**OSSERVAZIONI:**