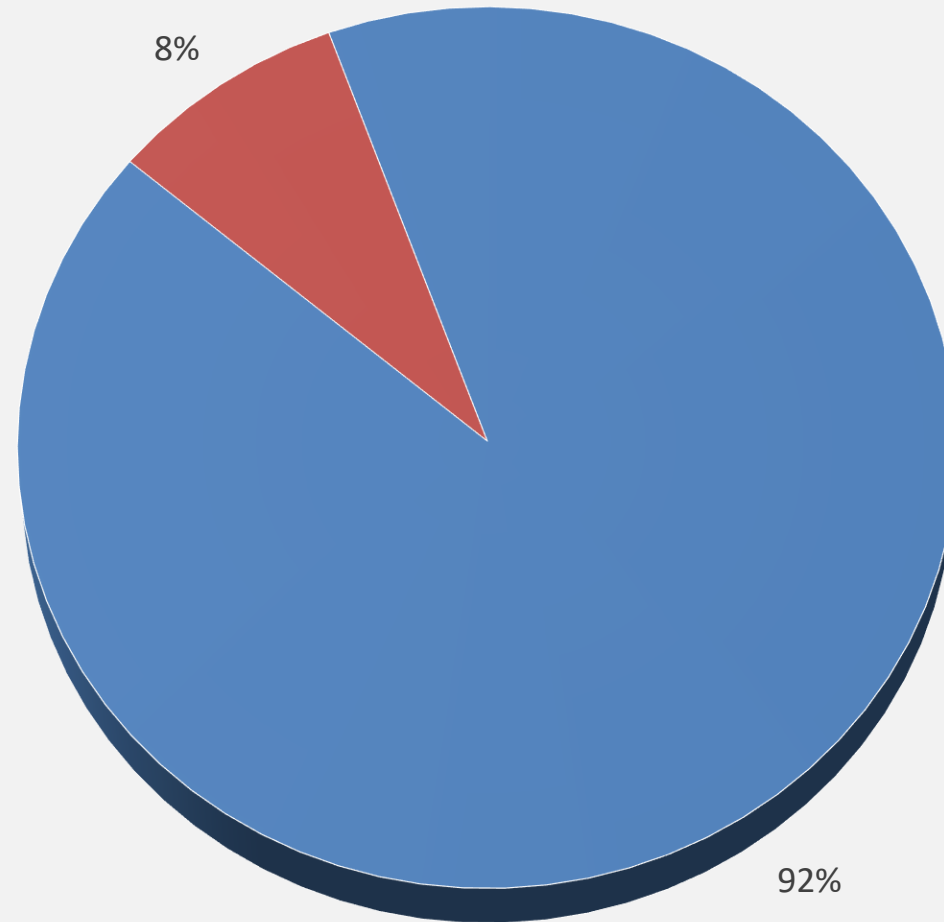




QUESTIONARIO CUSTOMER 2023

PRESENTAZIONE GRAFICI

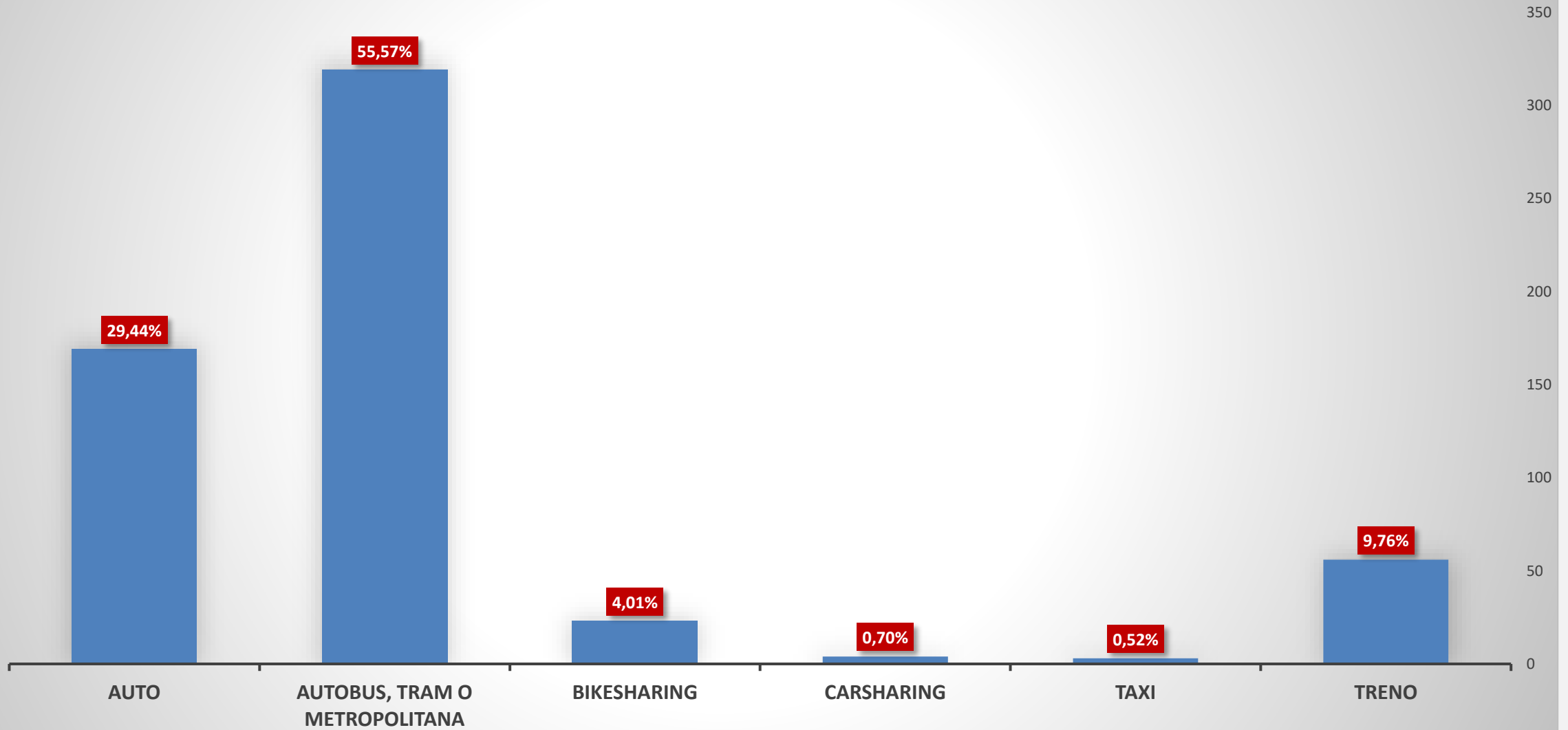
(D1) Frequenza utilizzo



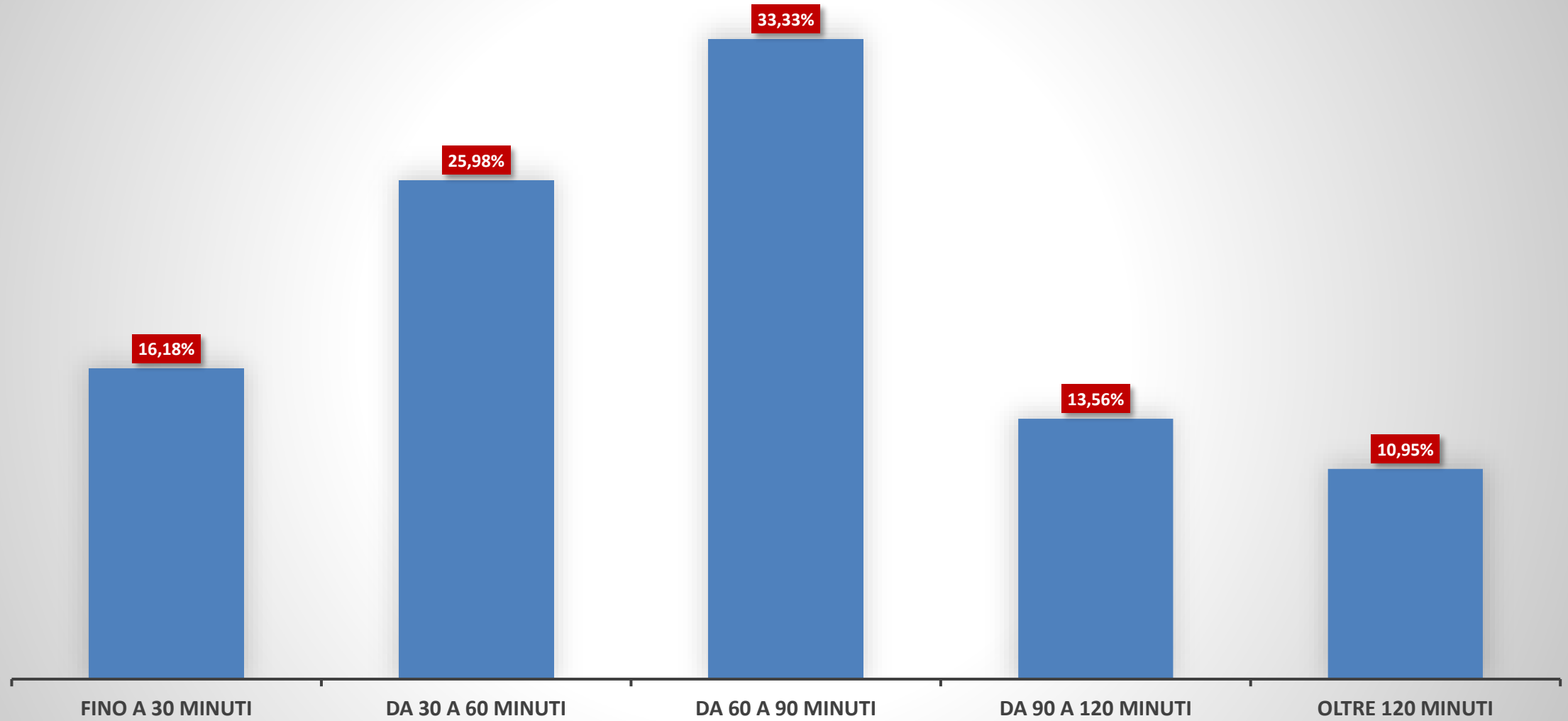
■ 3 o più volte a settimana (intervista continua)

■ Meno 3 volte a settimana (fine intervista)

(D2) Nel suo spostamento quale altro mezzo di trasporto utilizza?

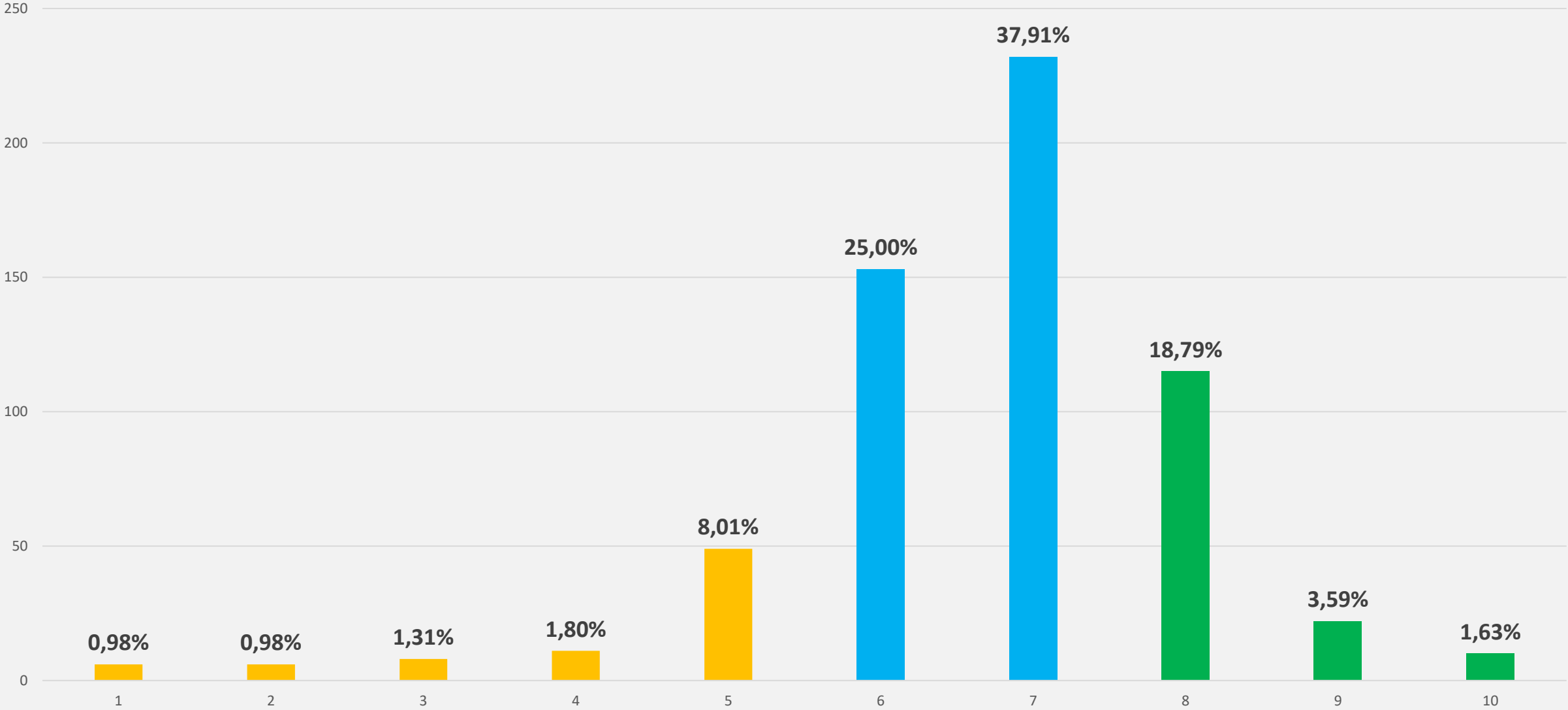


(D3) Durata prevista spostamento (casa destinazione finale)

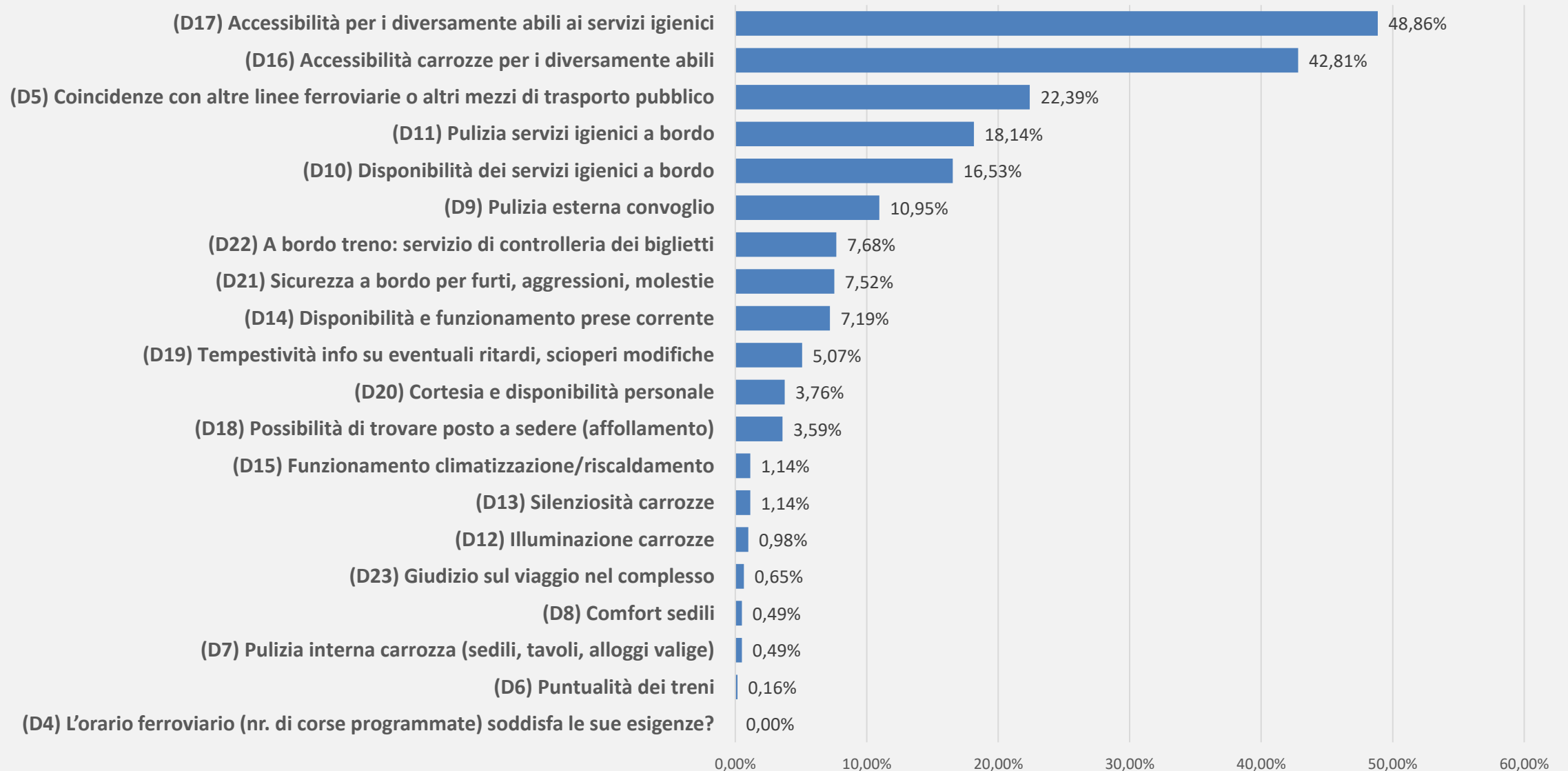


NPS Net Promoter Score

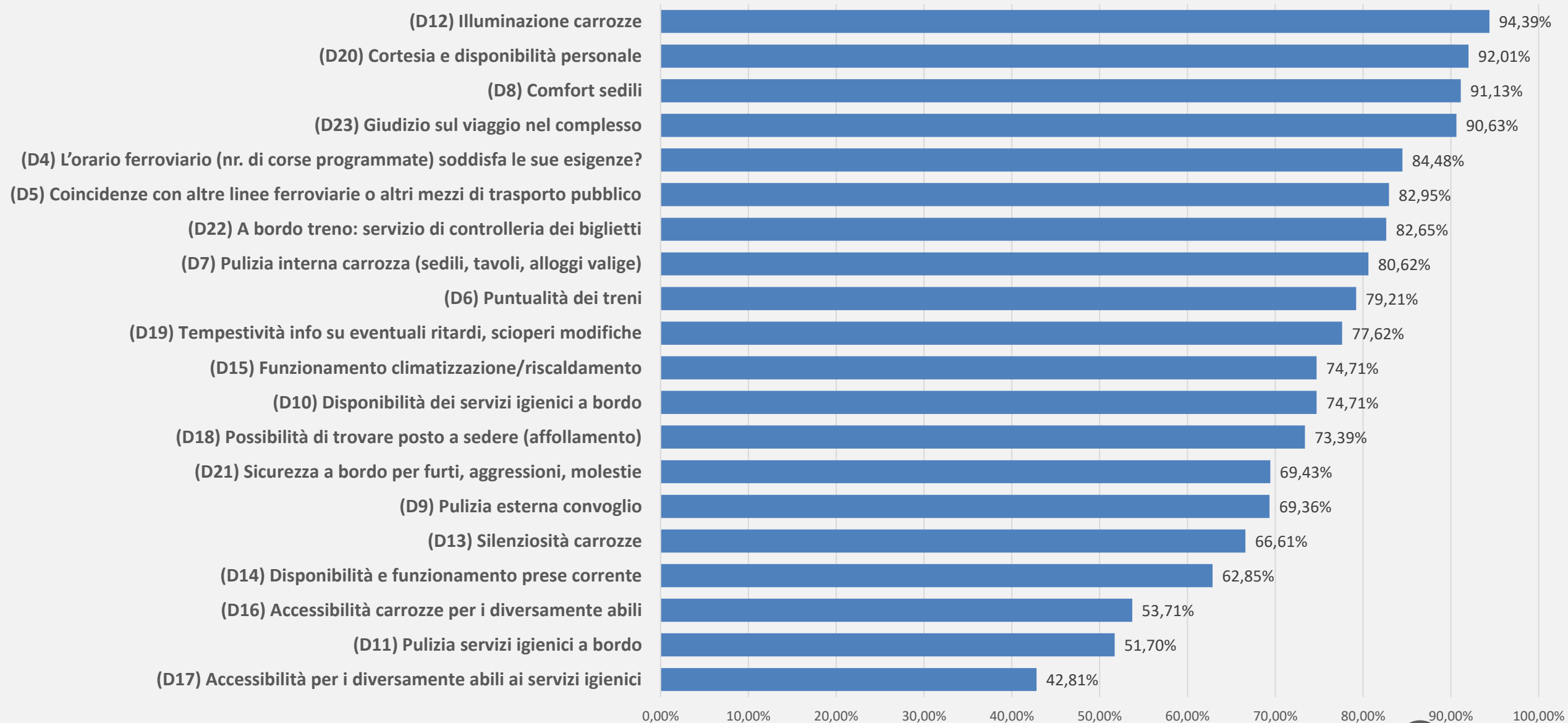
“Quanto consiglierrebbe ad altri il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?”



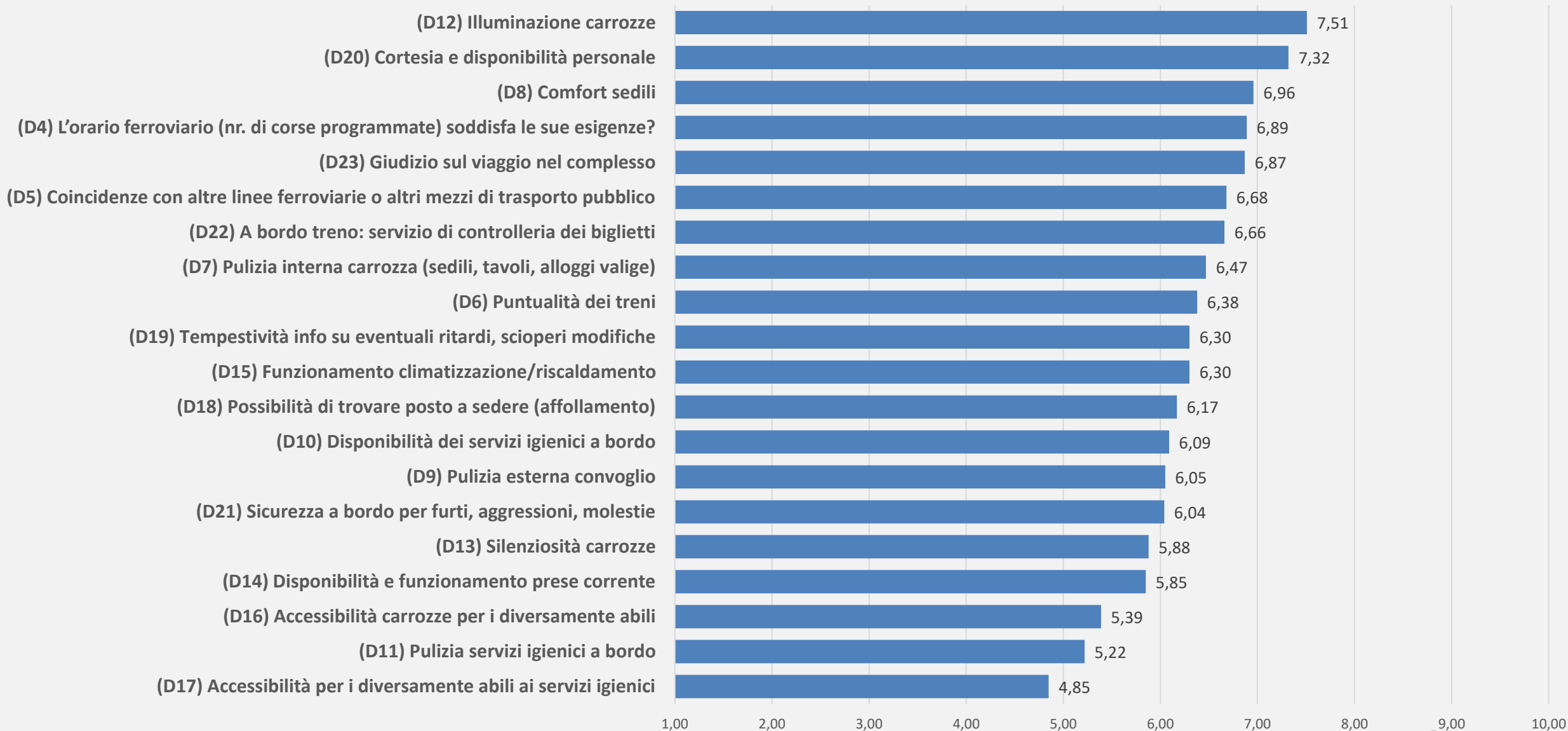
Domande 4 – 23: non risponde



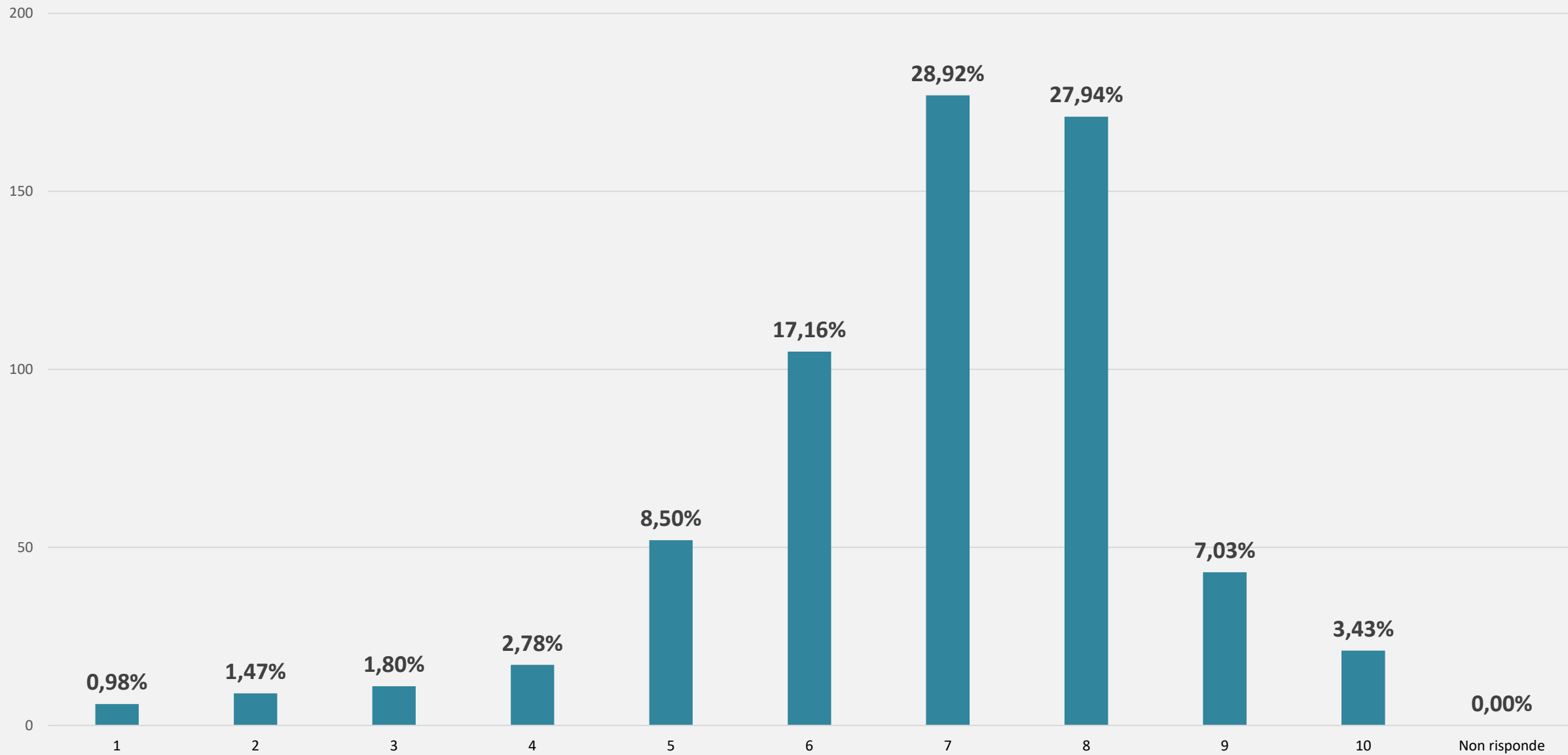
Domande 4 - 23 (voti da 6 a 10)



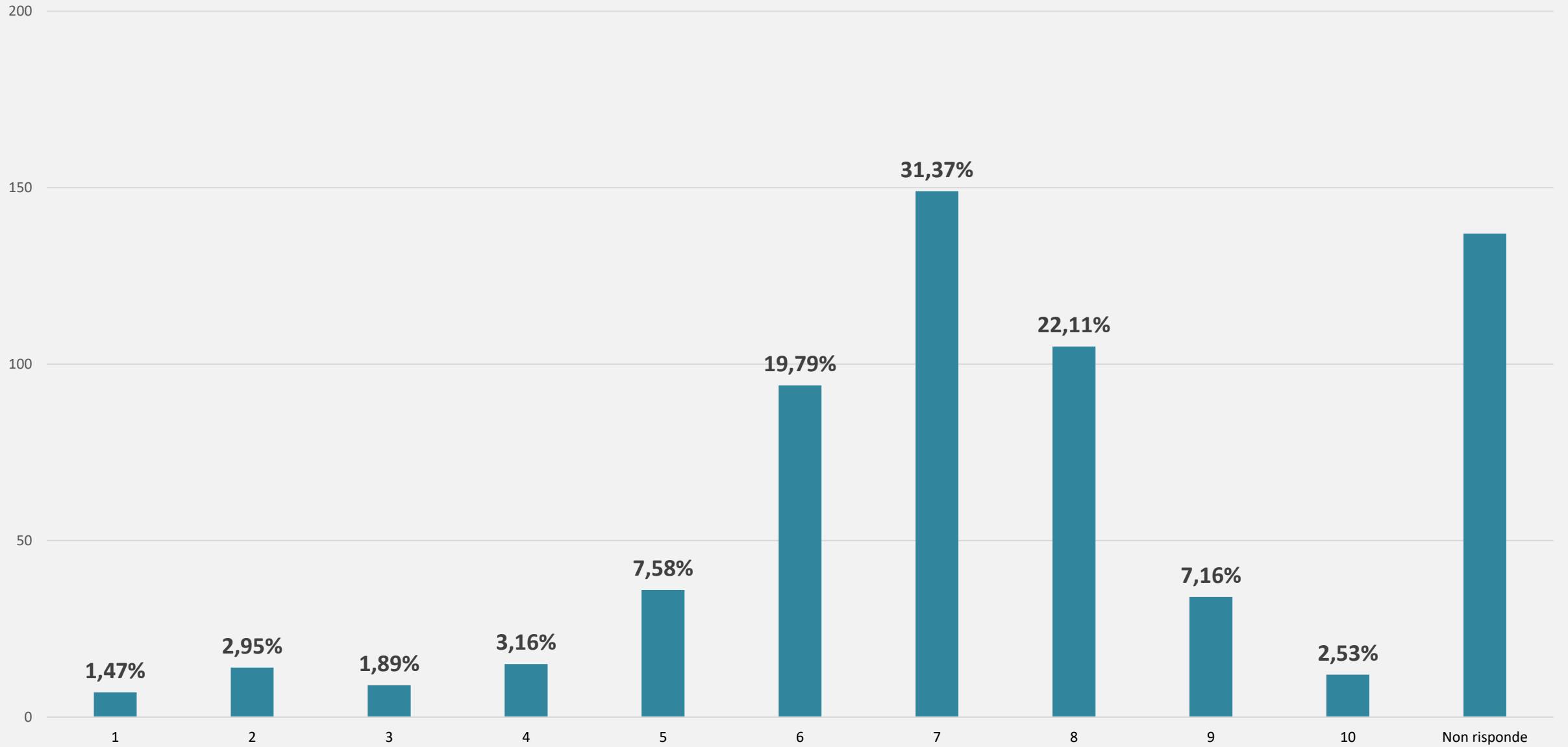
Domande 4 - 23 (media voti)



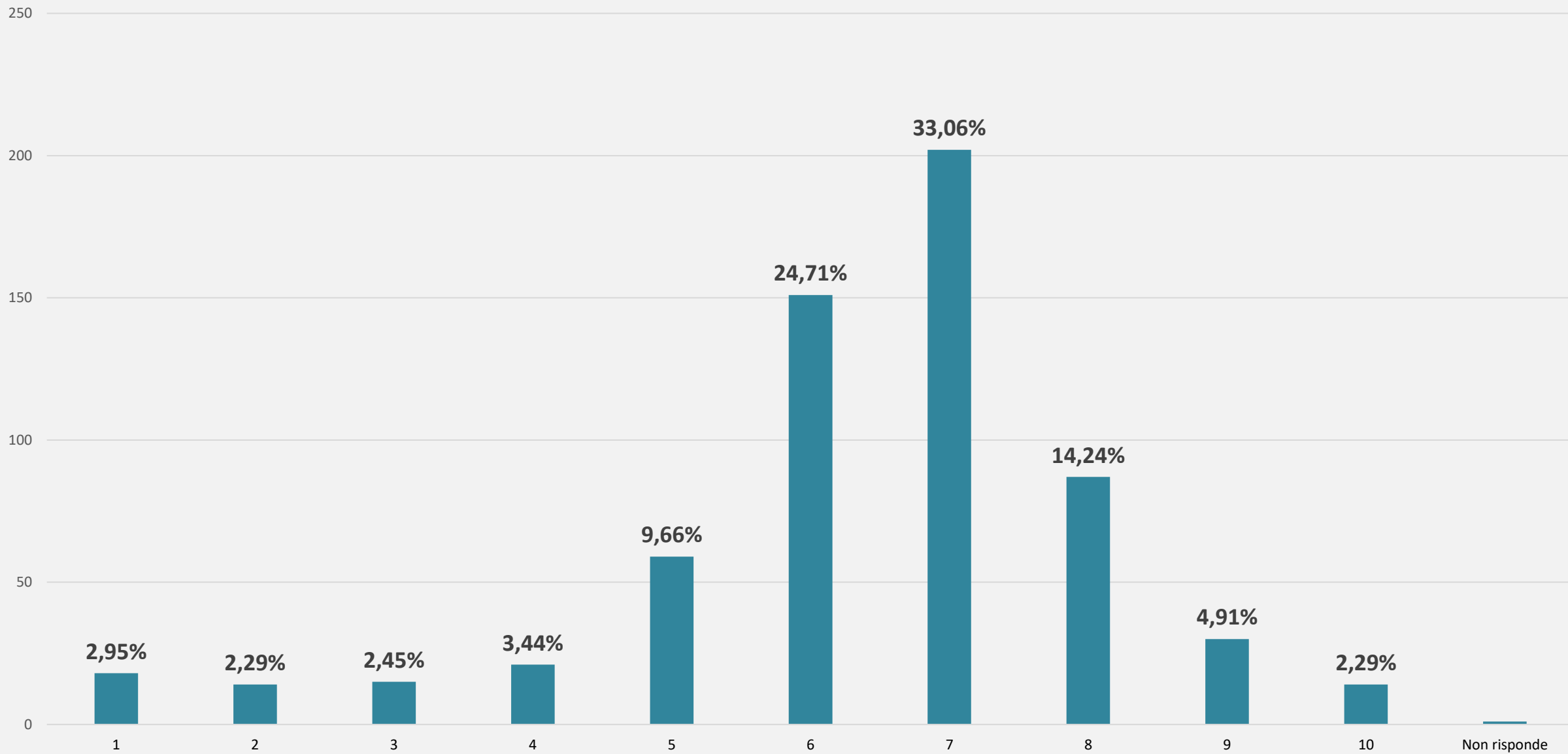
(D4) L'orario ferroviario (nr. di corse programmate) soddisfa le sue esigenze?



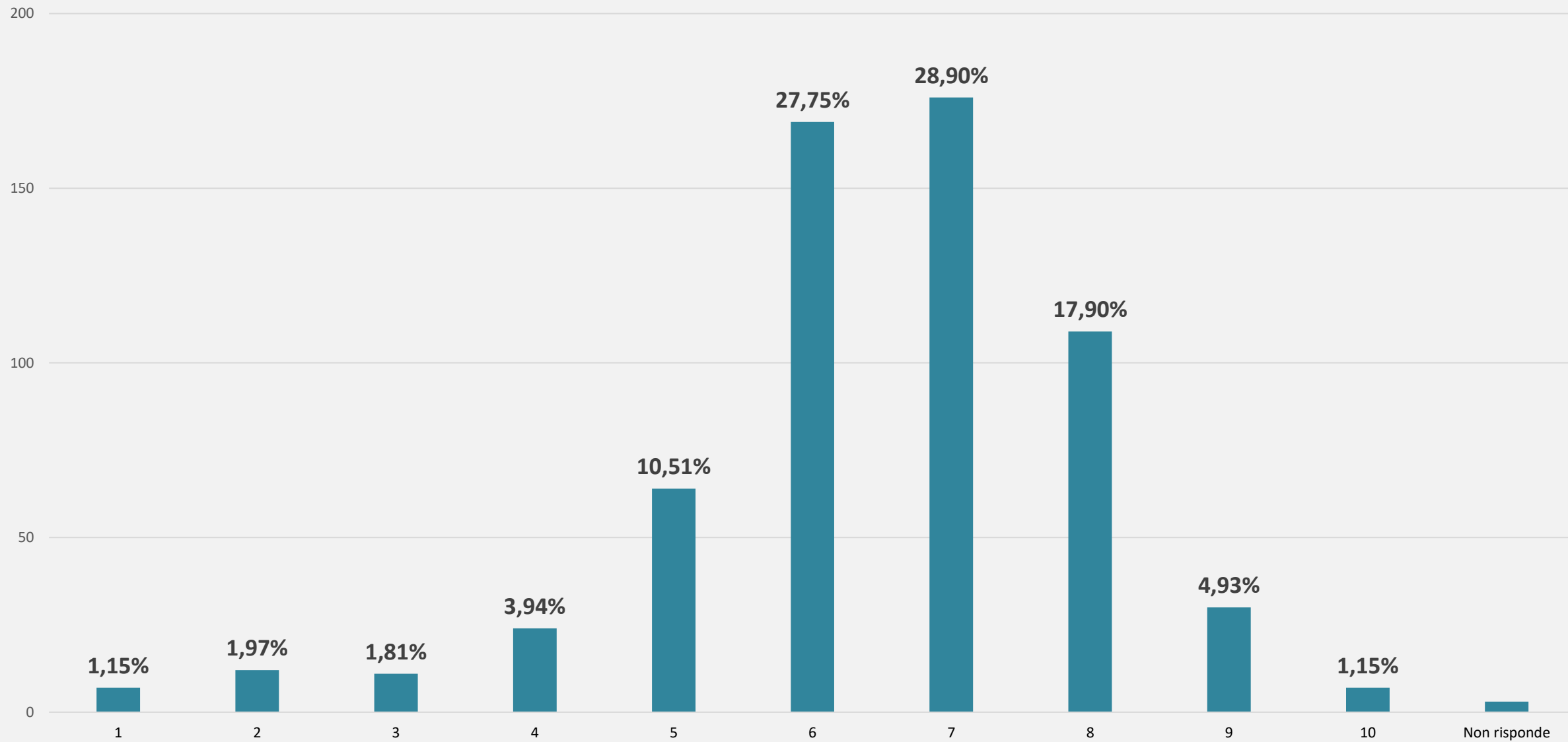
(D5) Coincidenze con altre linee ferroviarie o altri mezzi di trasporto pubblico



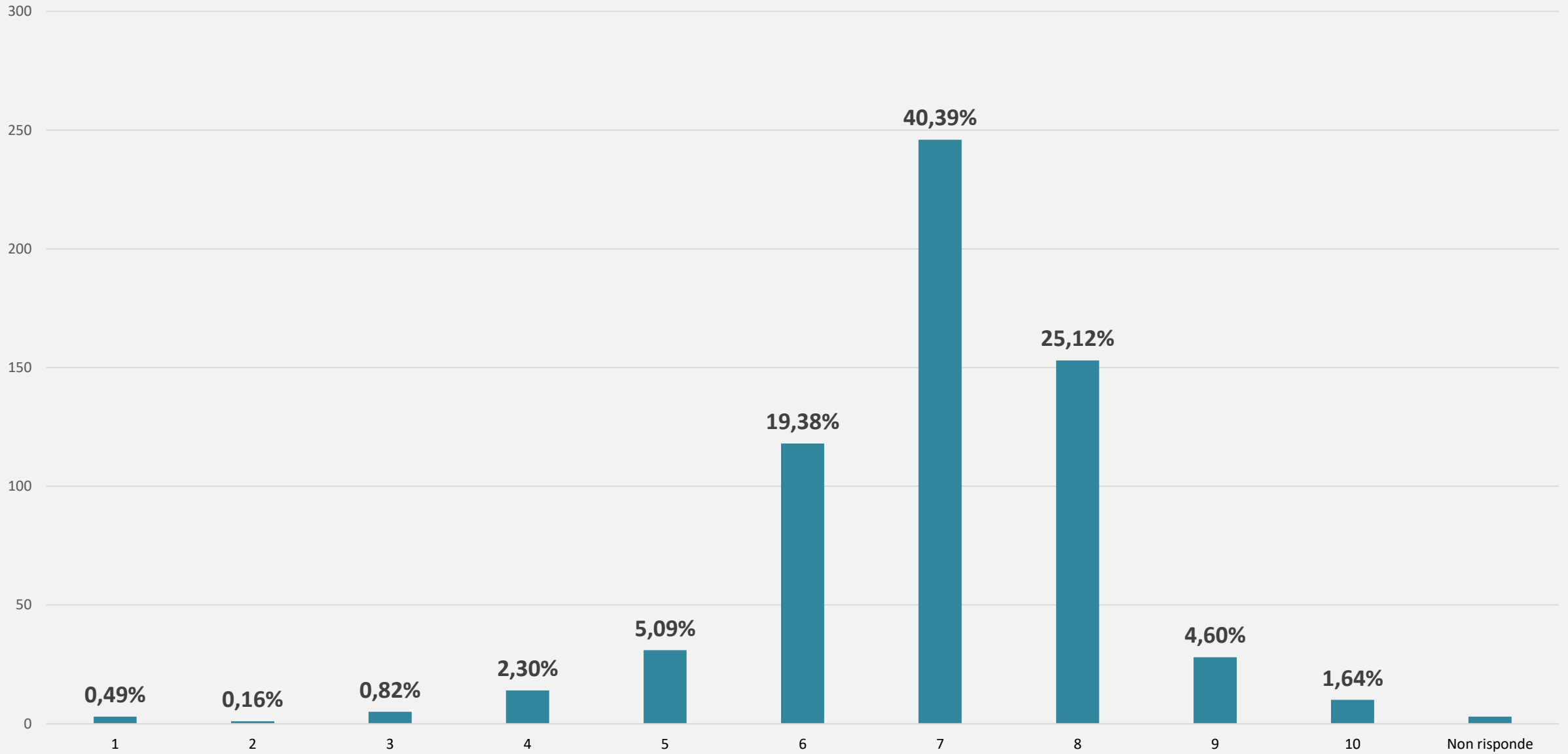
(D6) Puntualità dei treni



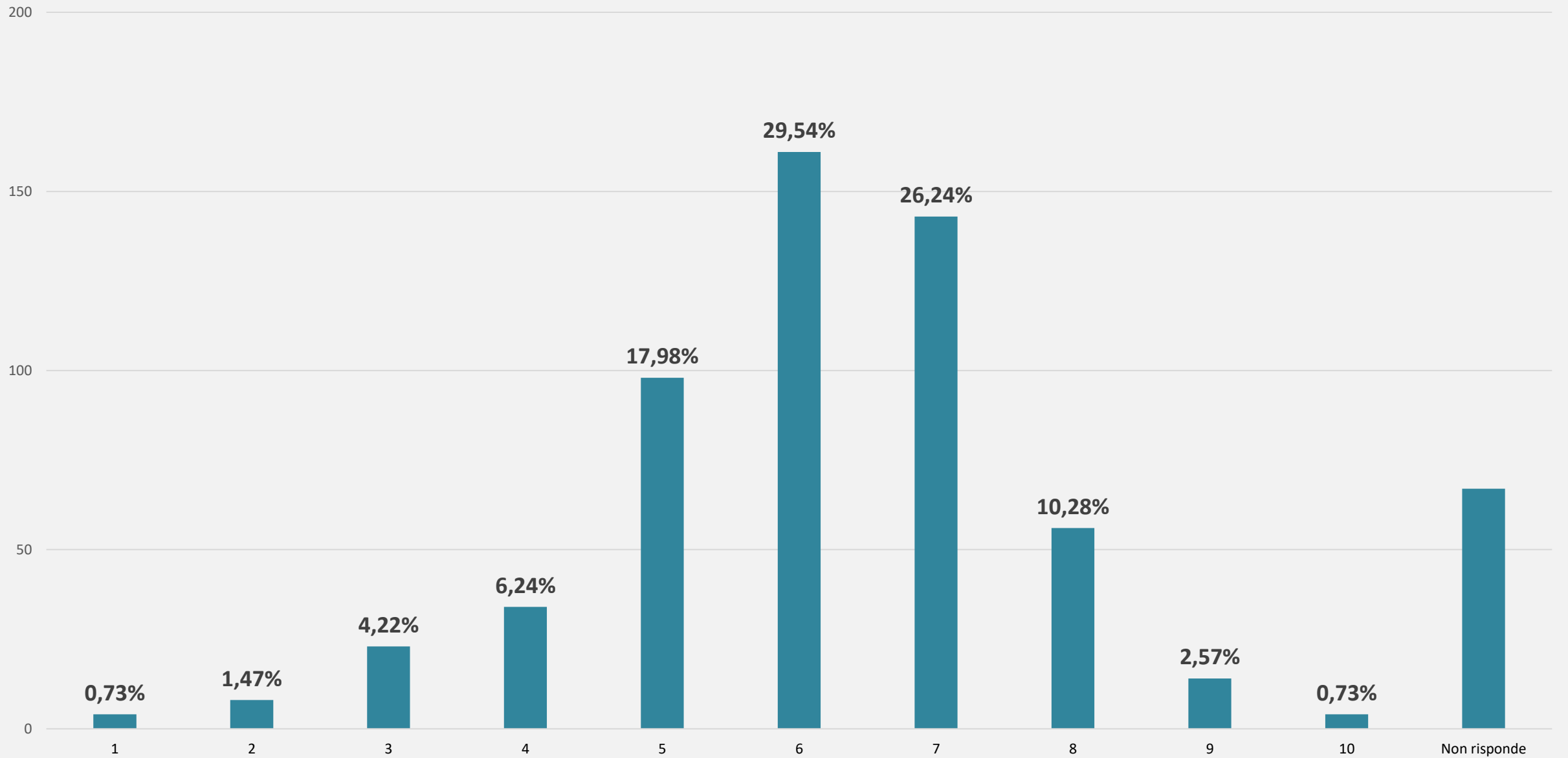
(D7) Pulizia interna della carrozza (sedili, tavoli, alloggi valige)



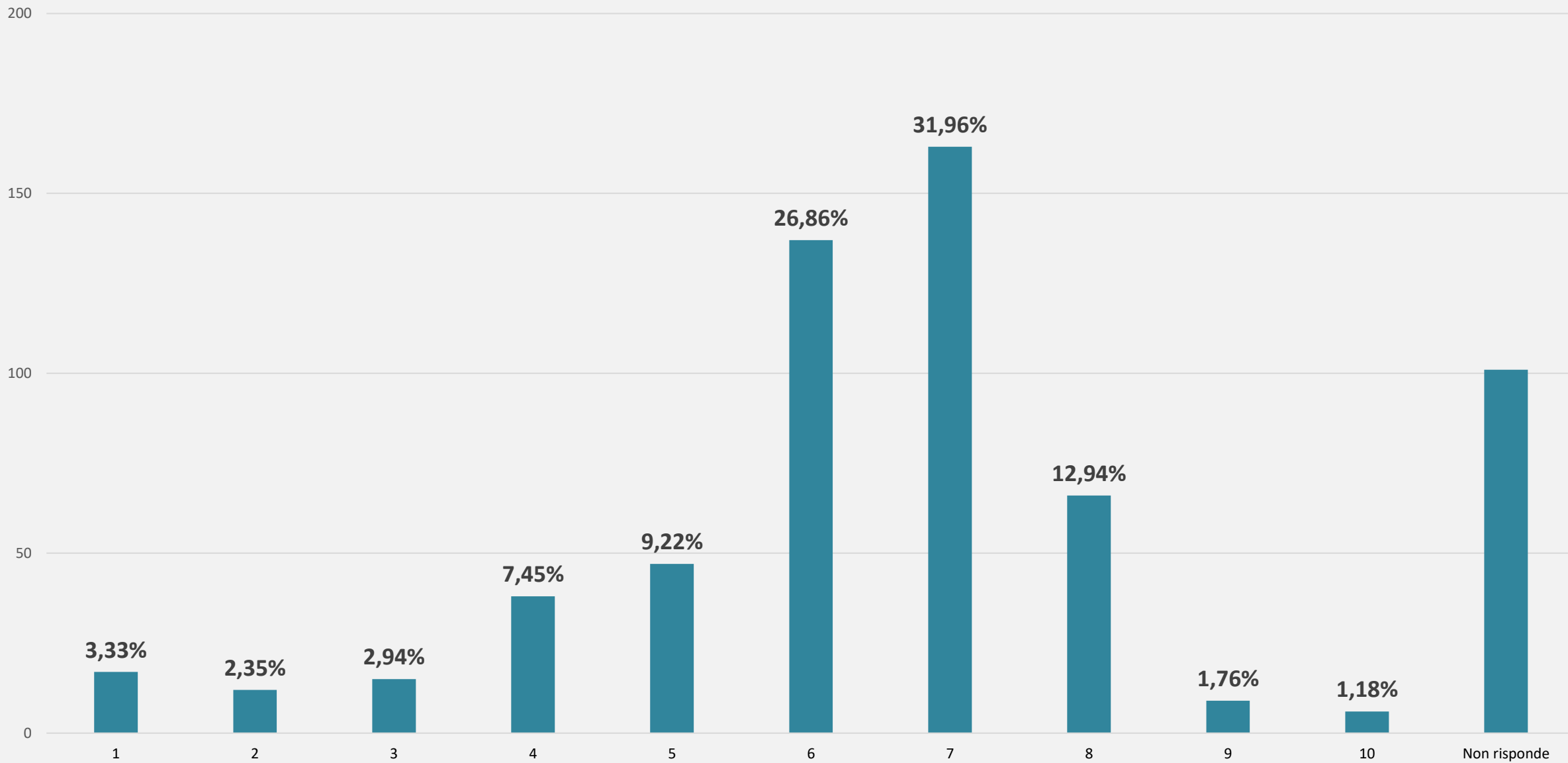
(D8) Comfort dei sedili



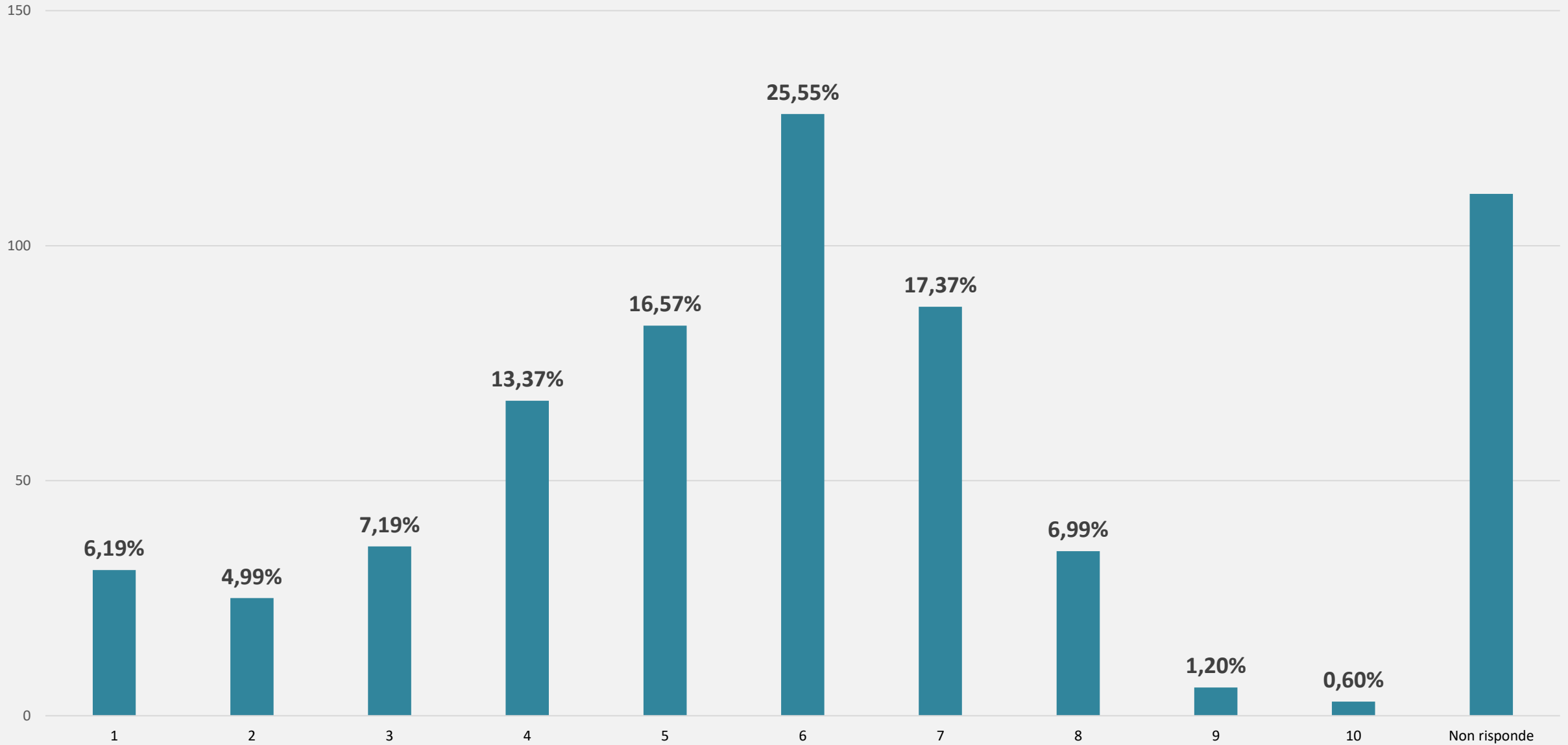
(D9) Pulizia esterna del convoglio



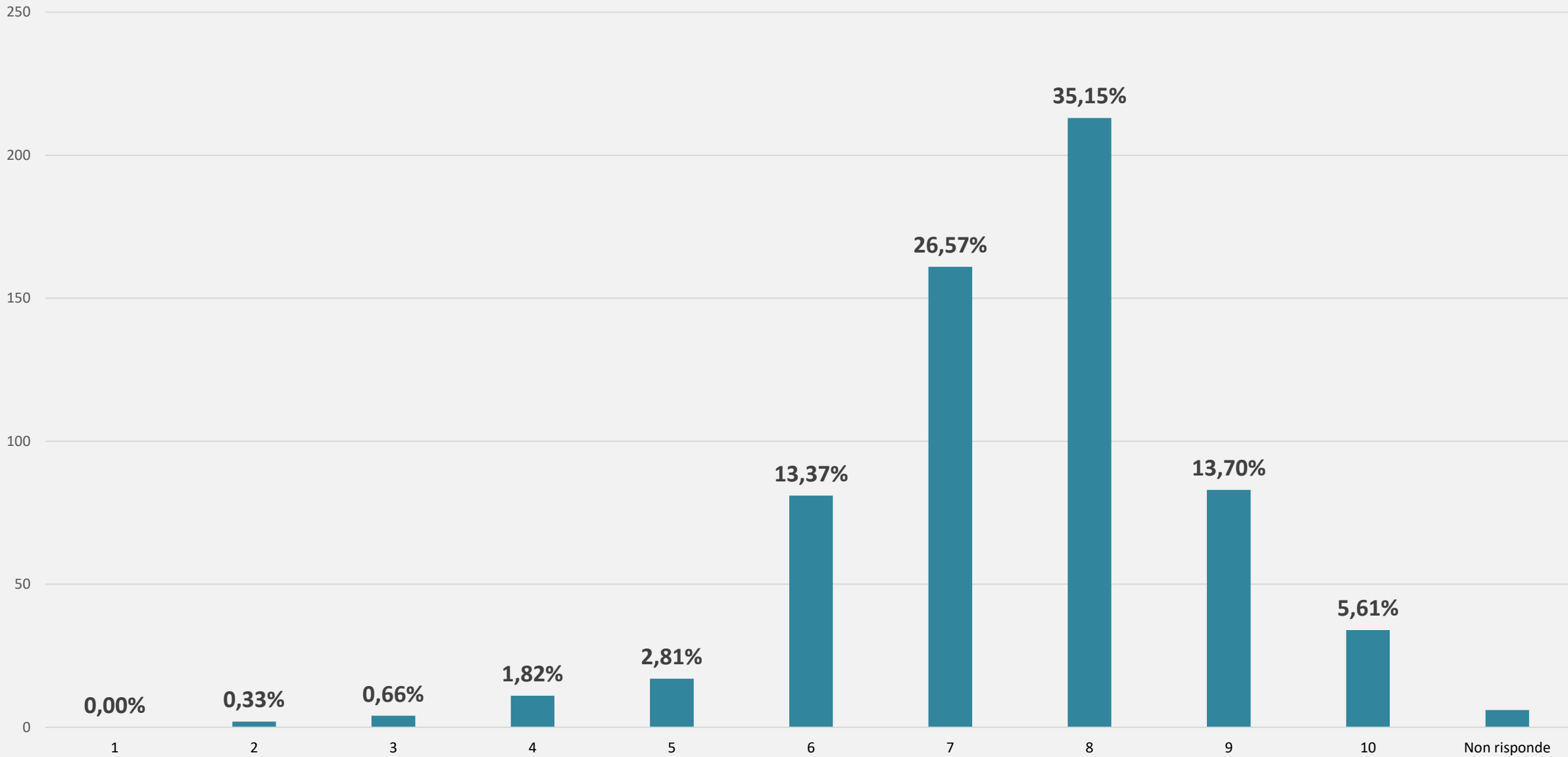
(D10) Disponibilità dei servizi igienici a bordo del treno



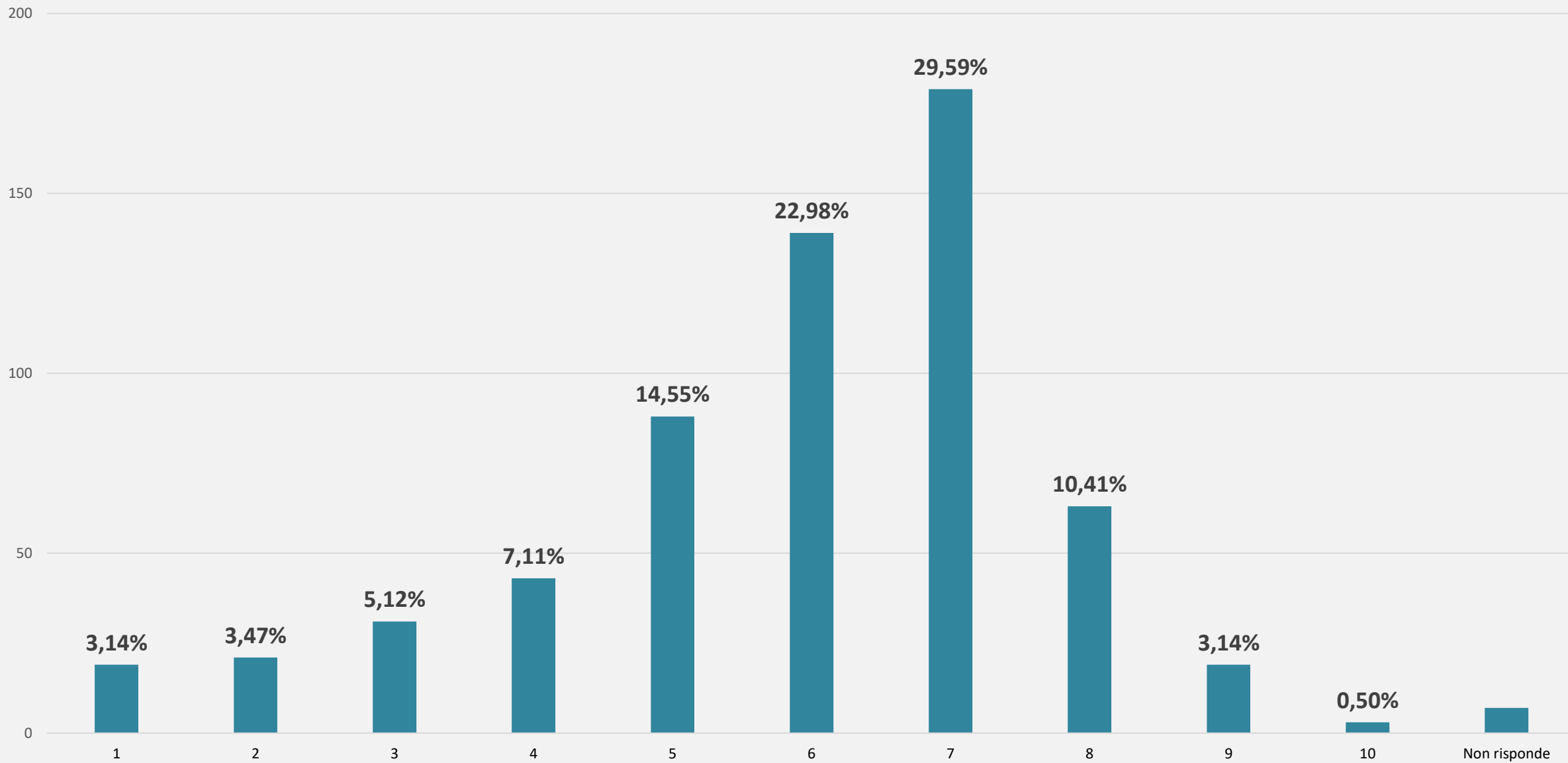
(D11) Pulizia dei servizi igienici a bordo del treno?



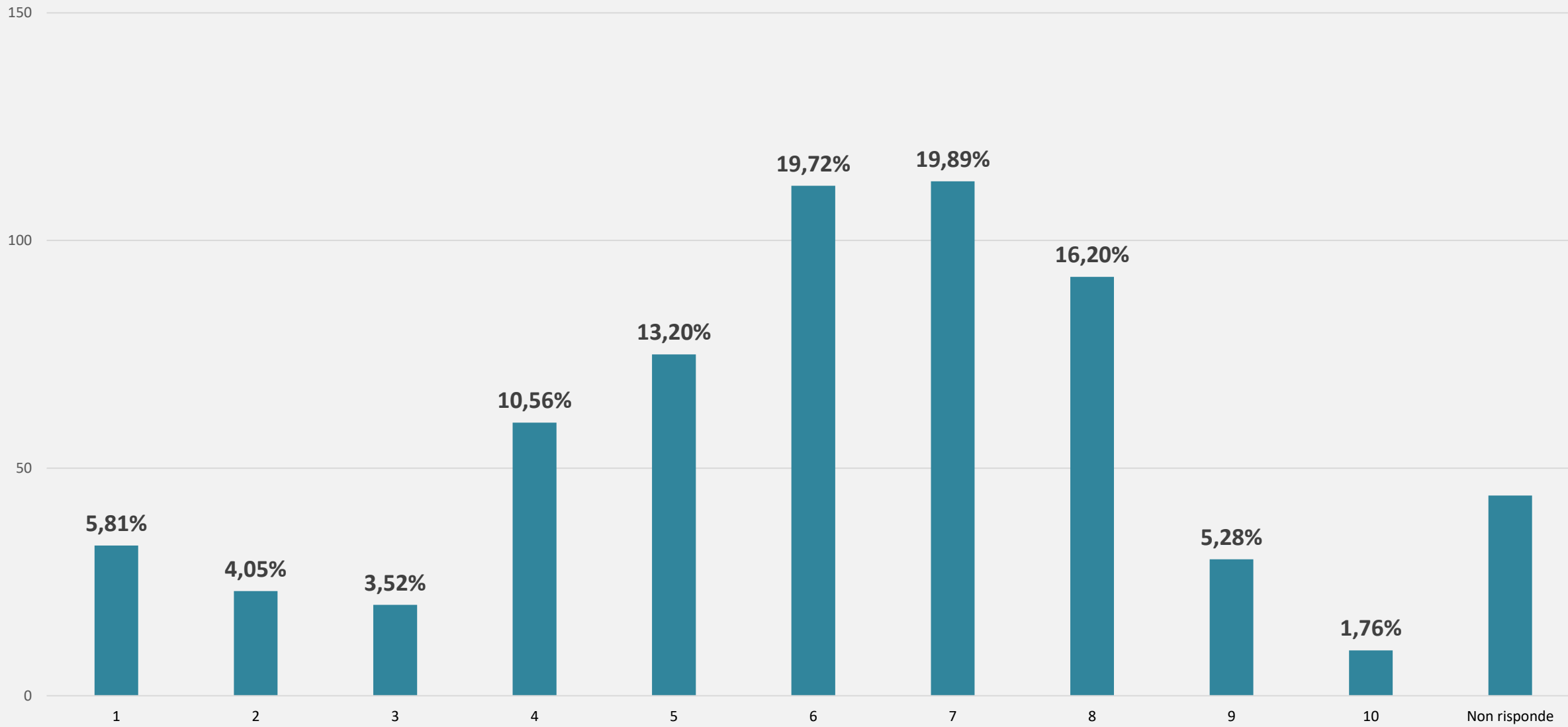
(D12) Illuminazione delle carrozze



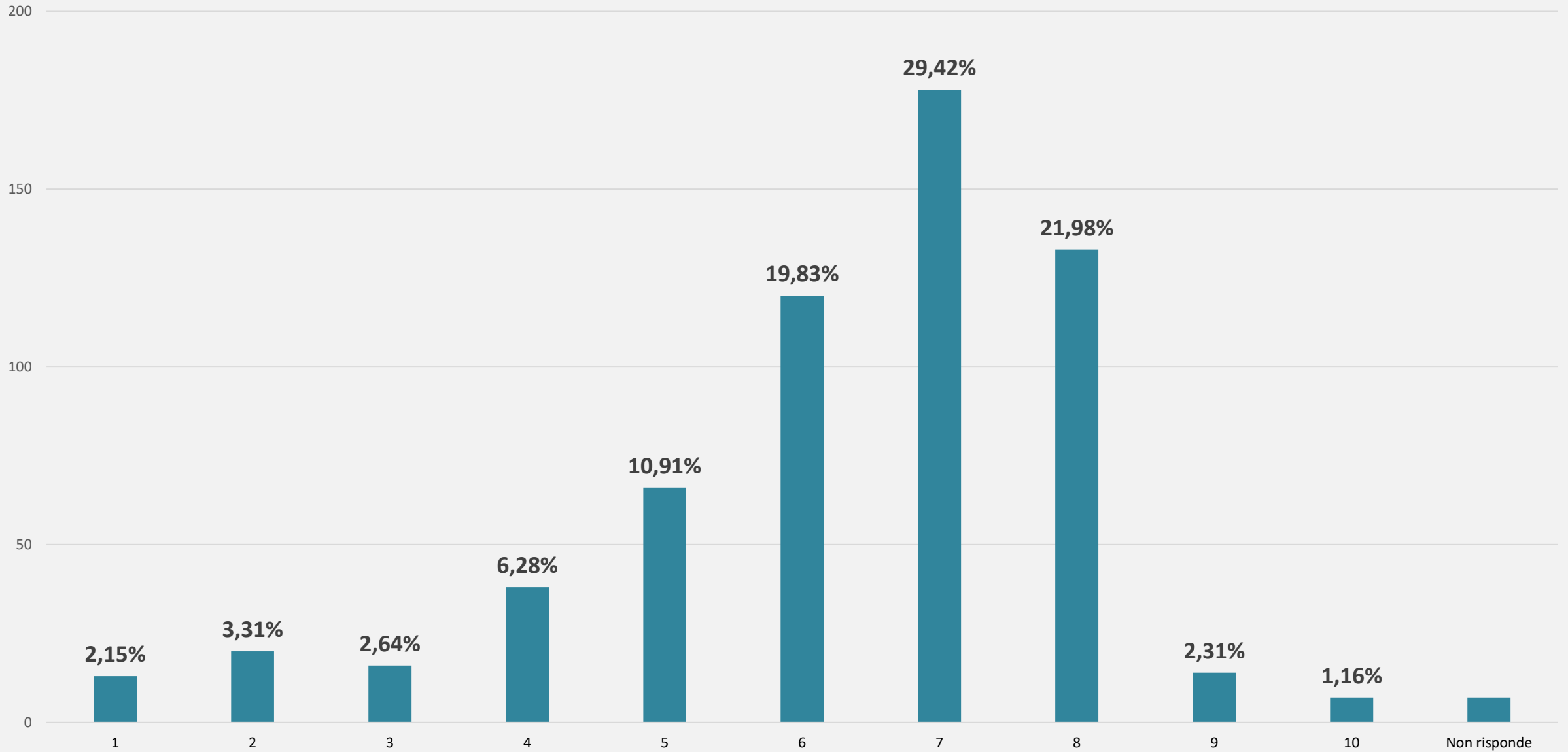
(D13) Silenziosità delle carrozze



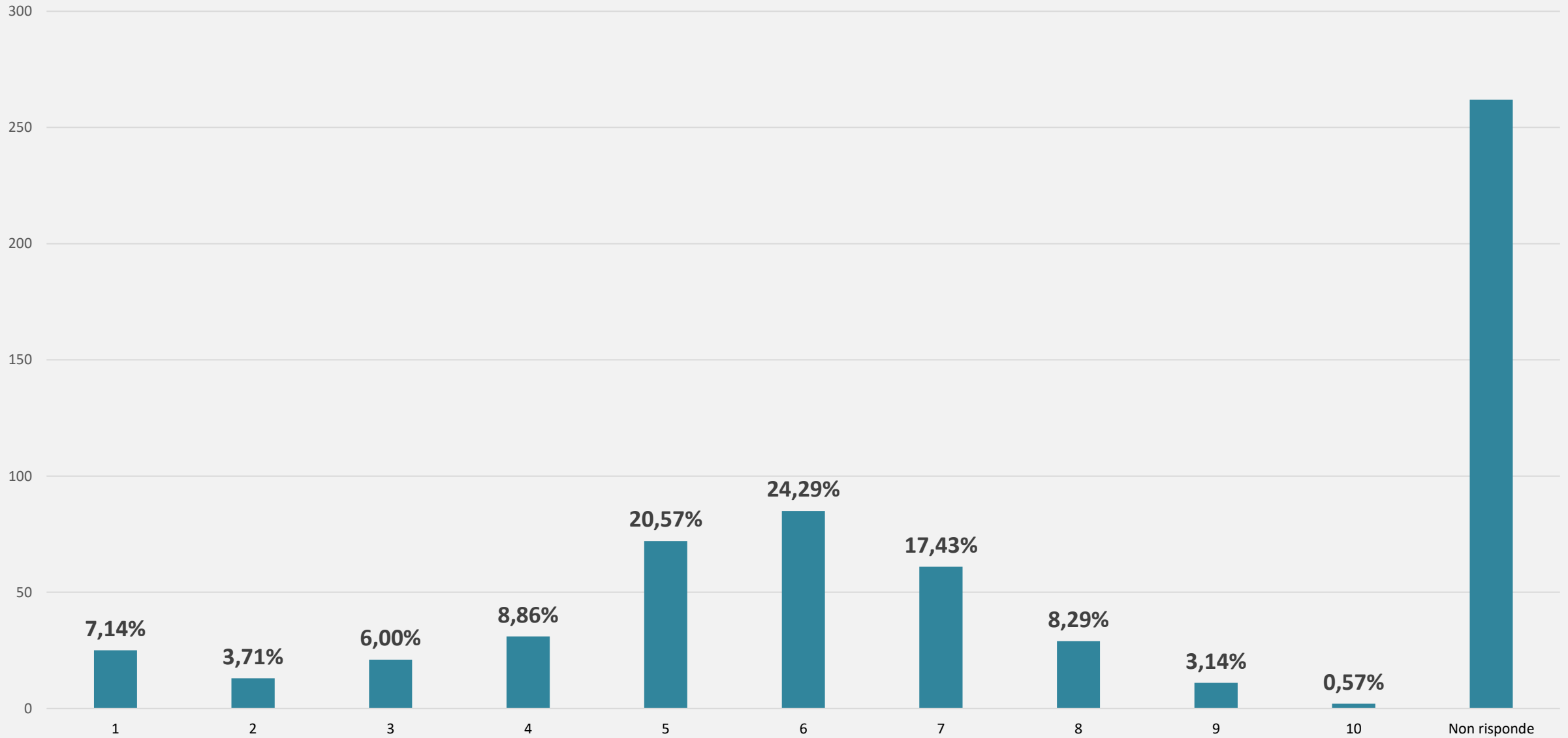
(D14) Disponibilità e funzionamento delle prese di corrente



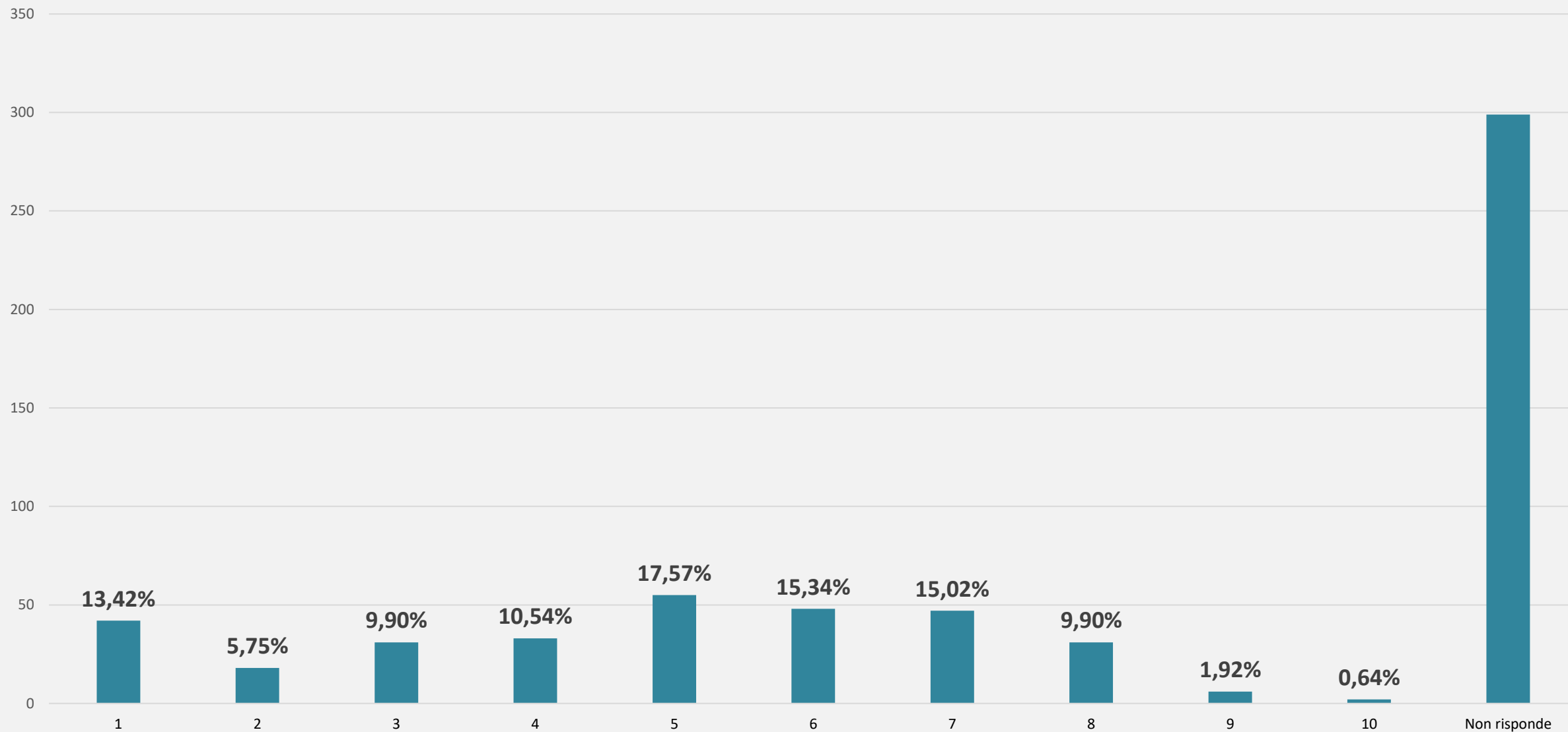
(D15) Funzionamento climatizzazione/riscaldamento



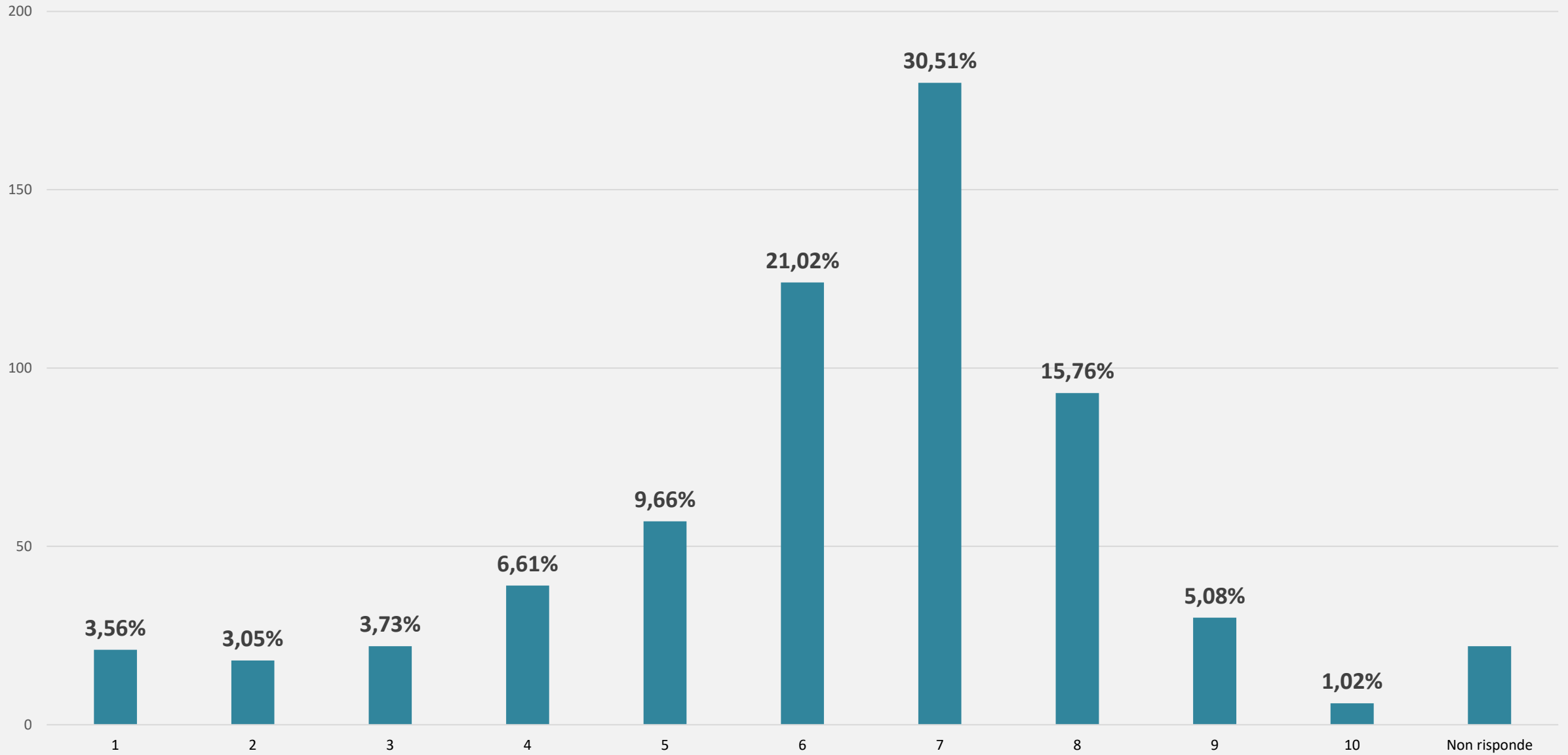
(D16) Come valuta l'accessibilità per i diversamente abili sulle carrozze?



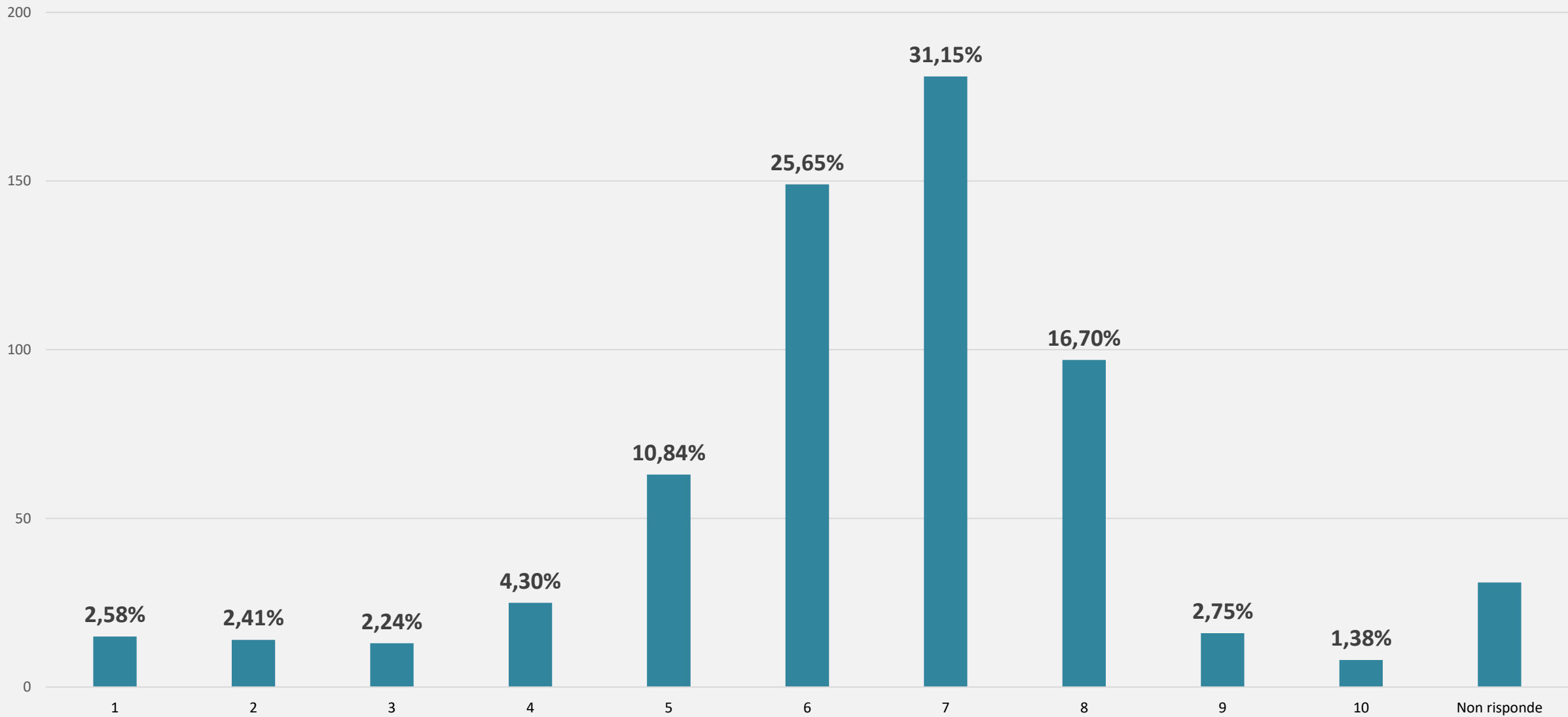
(D17) Come valuta l'accessibilità per i diversamente abili ai servizi igienici?



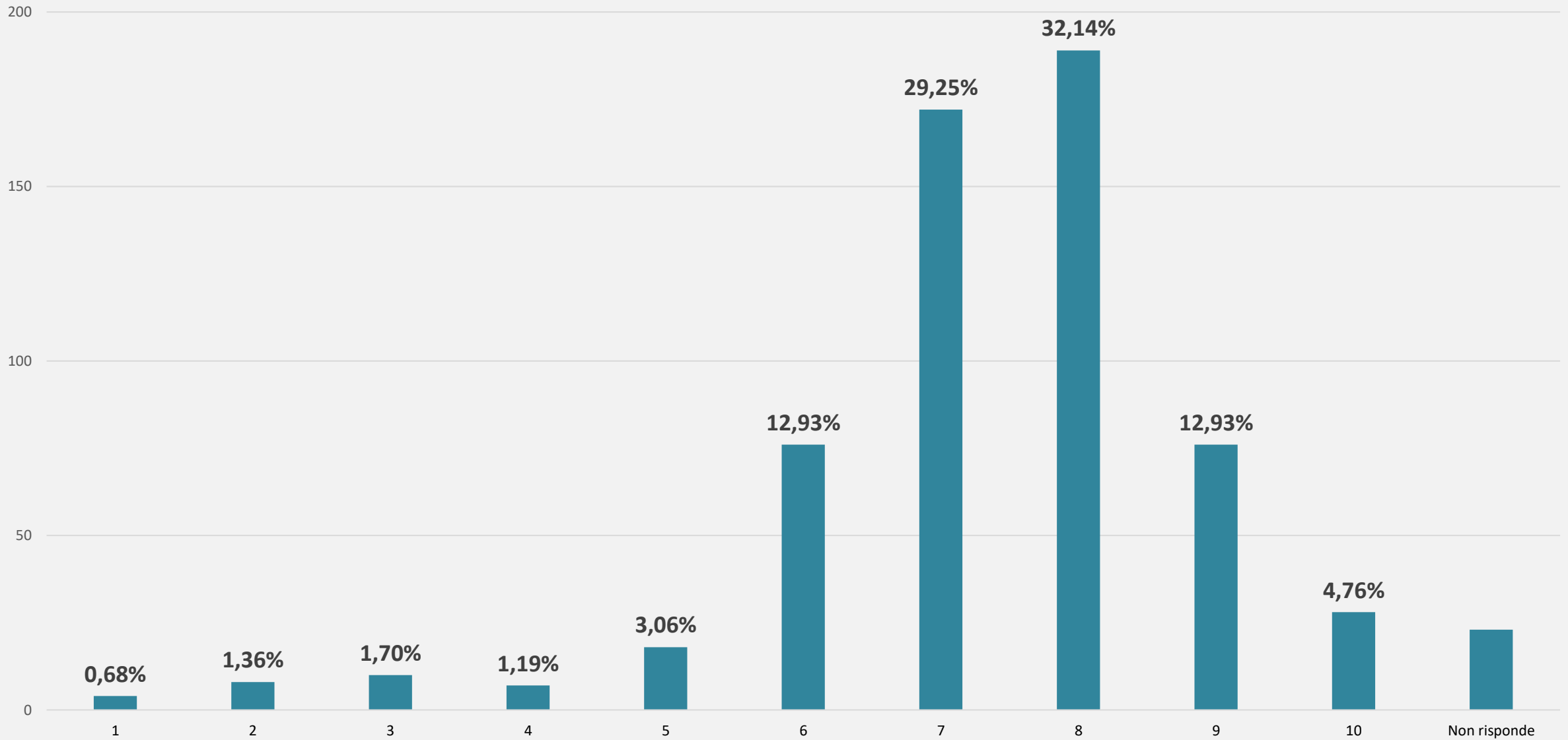
(D18) Possibilità di trovare posto a sedere (affollamento)



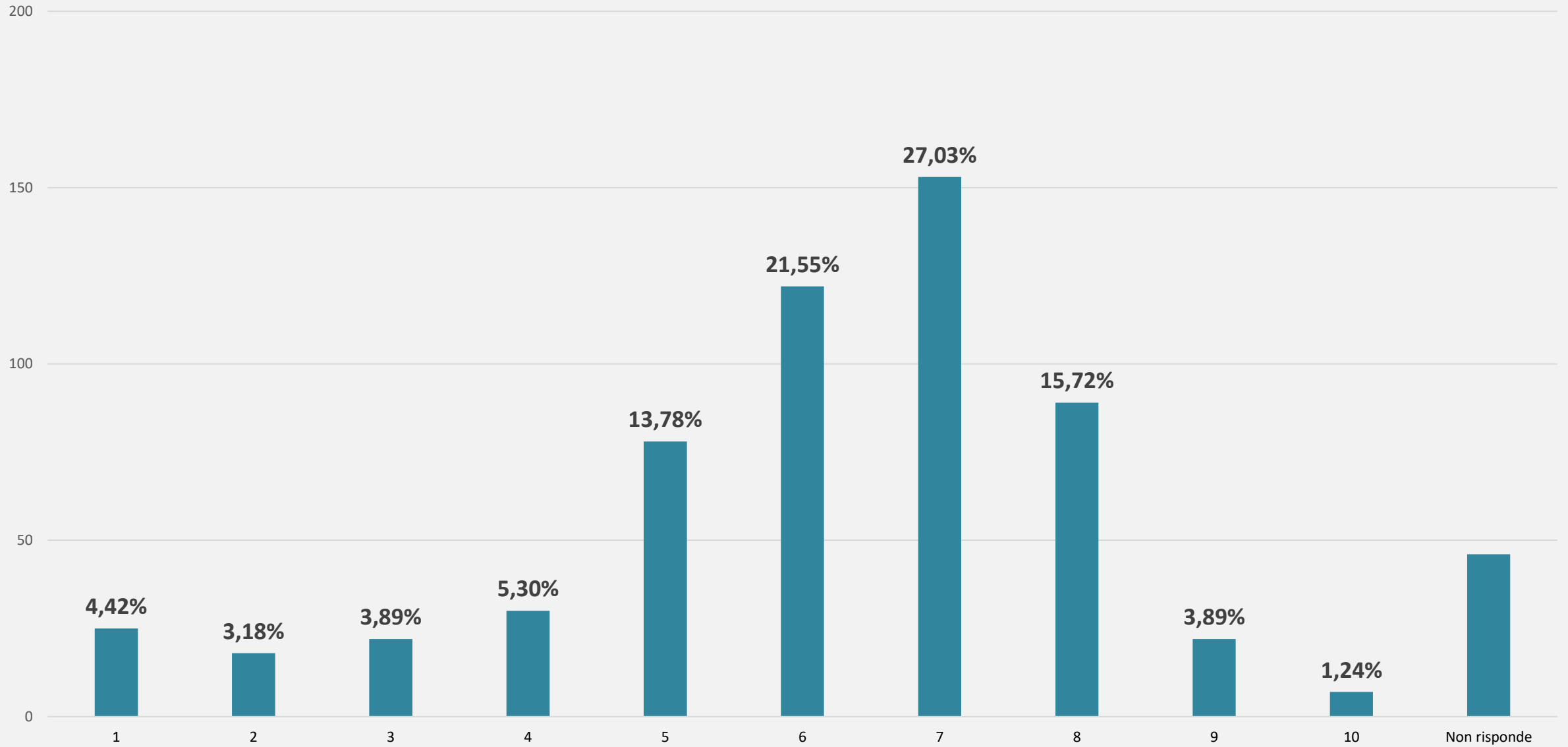
(D19) Tempestività con cui vengono fornite informazioni su eventuali ritardi, scioperi modifiche del servizio



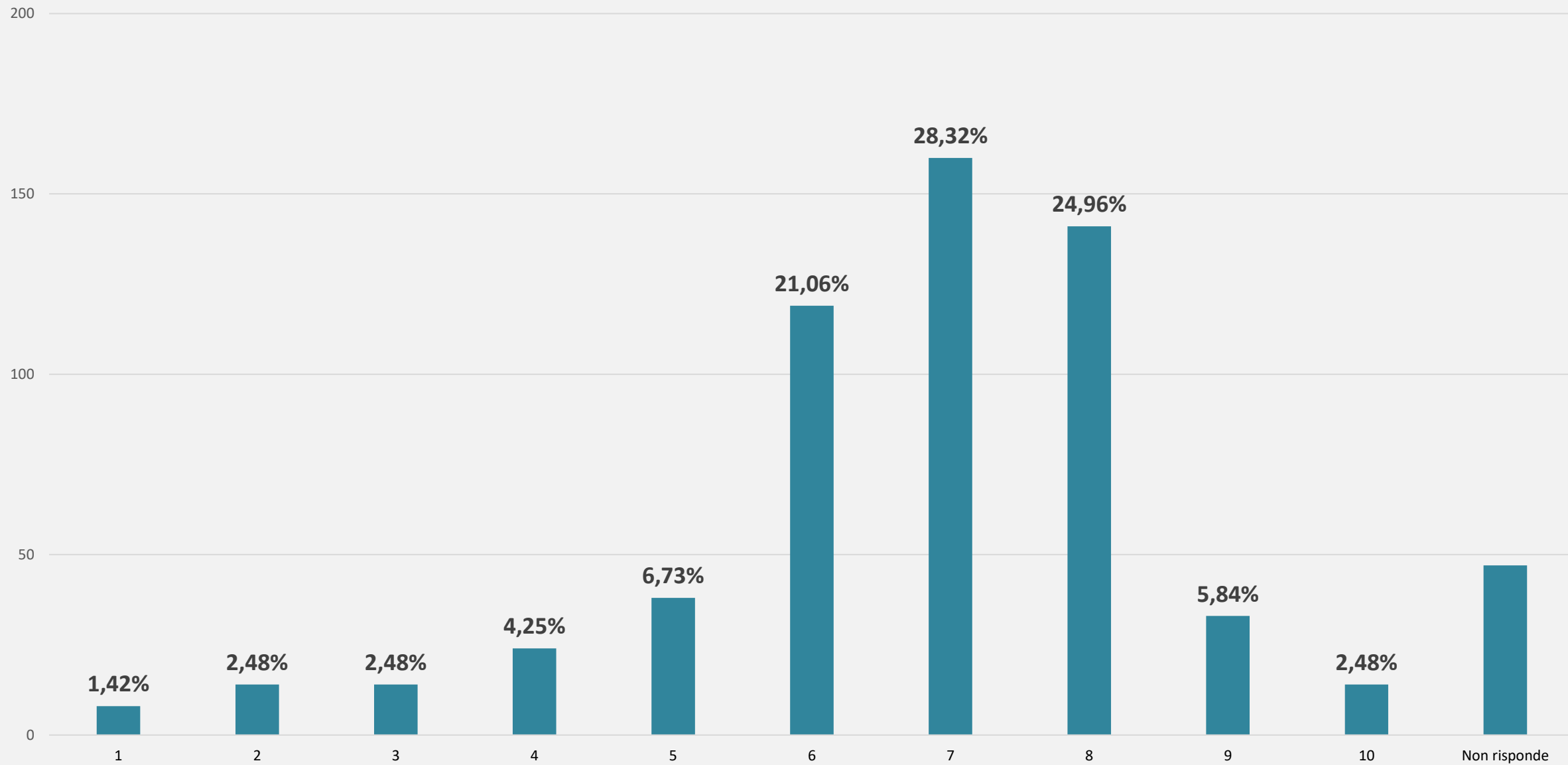
(D20) Cortesia e la disponibilità del personale di servizio



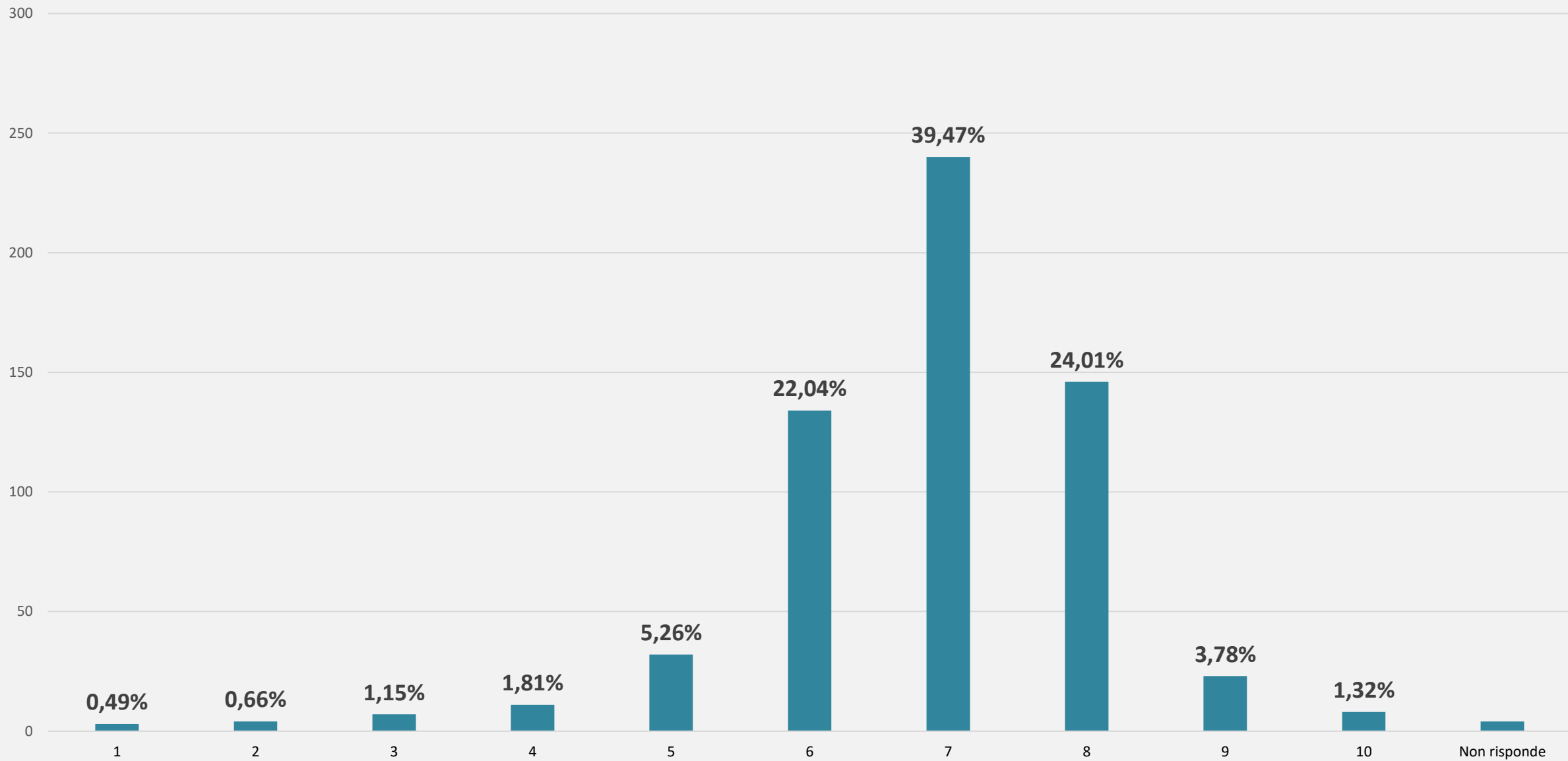
(D21) Livello di sicurezza a bordo treno contro rischi di furti, aggressioni, molestie



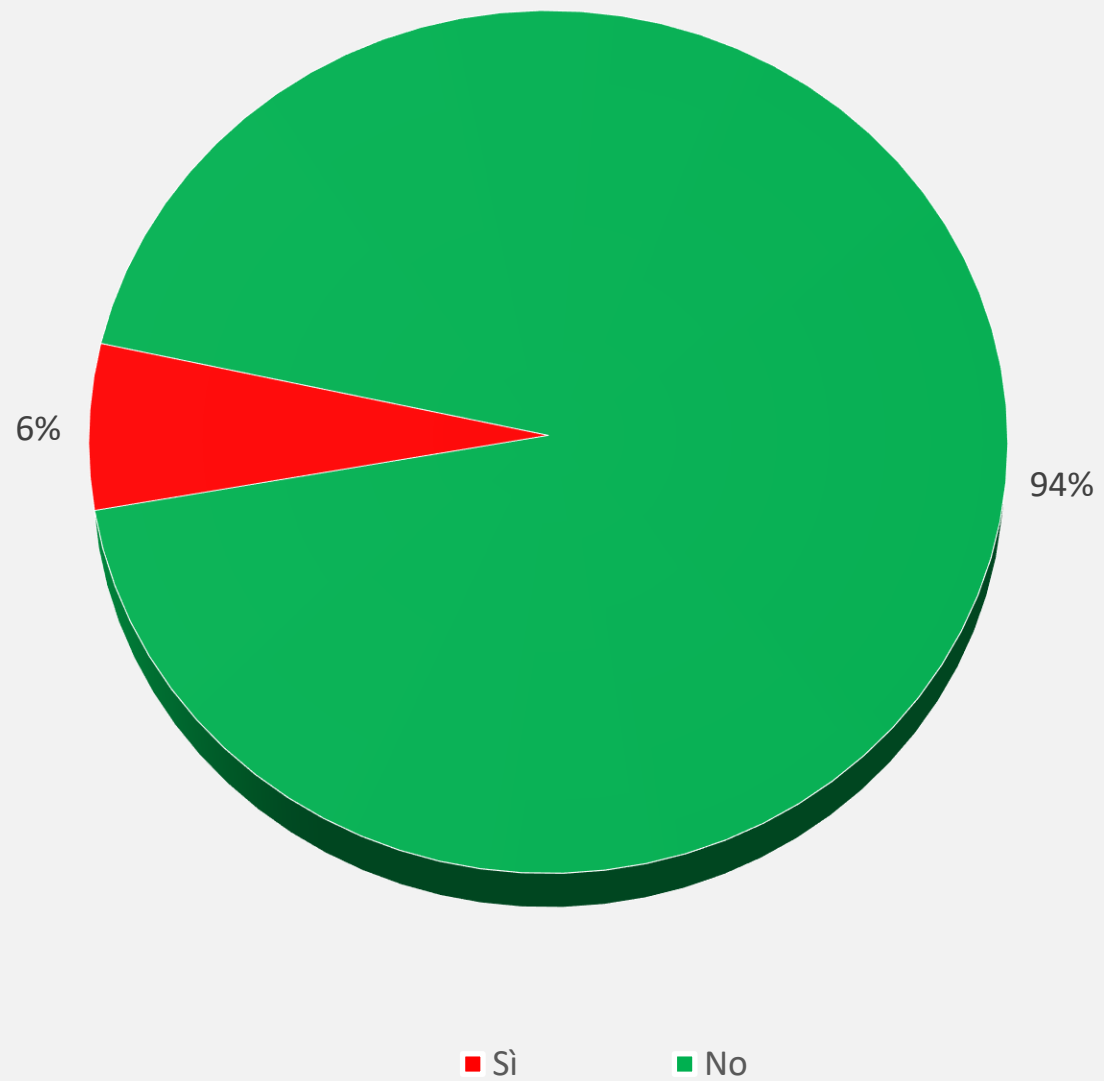
(D22) A bordo treno: come giudica il servizio di controlleria dei biglietti?



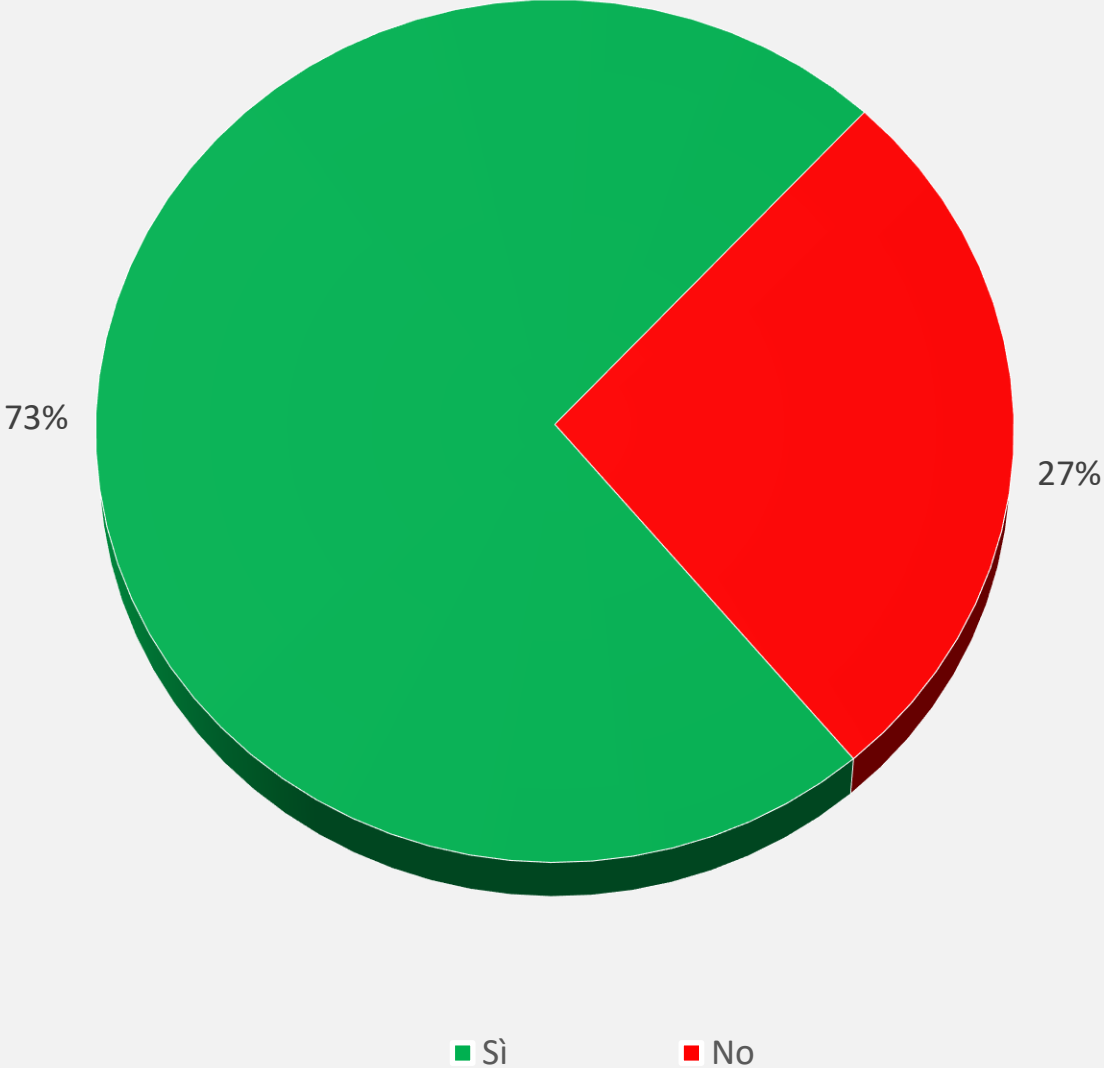
(D23) Giudizio sul viaggio nel complesso



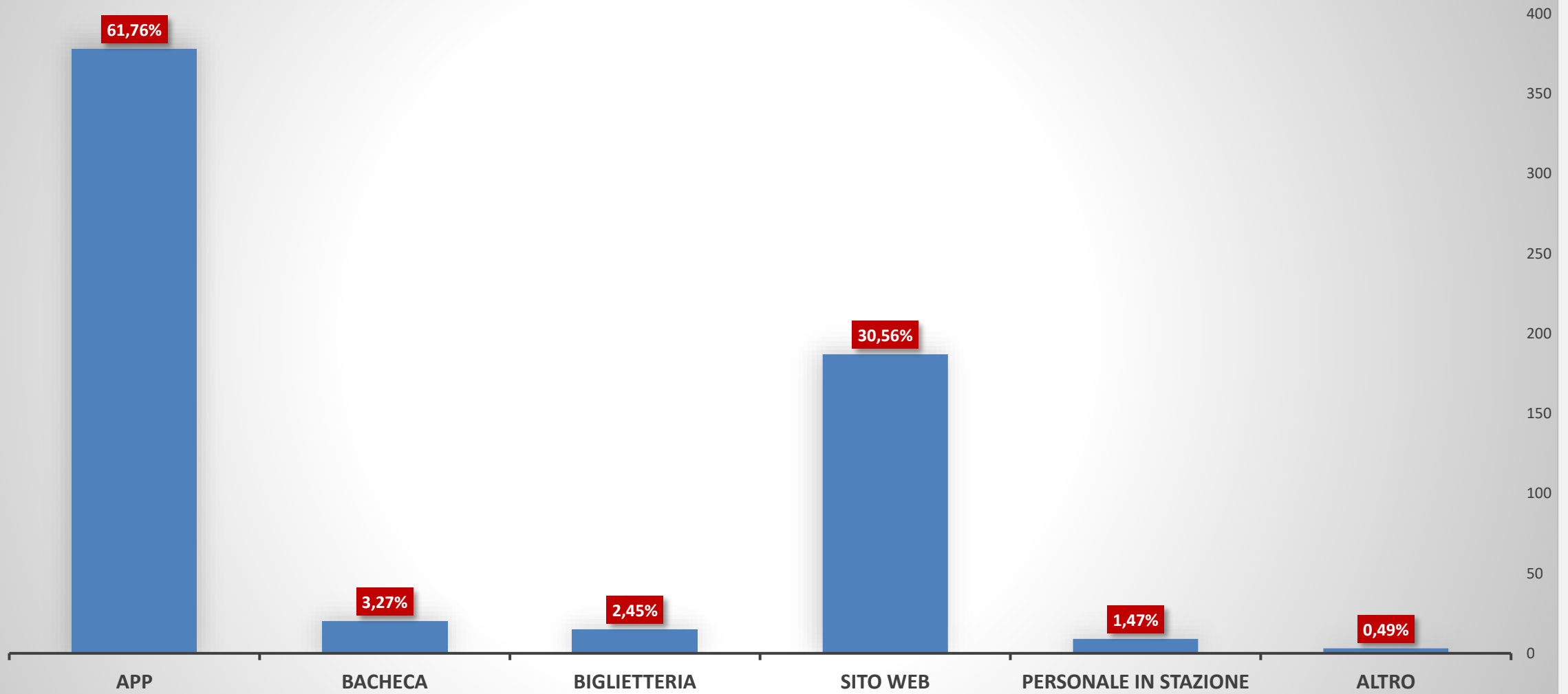
(D24) Ha avuto difficoltà a reperire informazioni prima del viaggio?



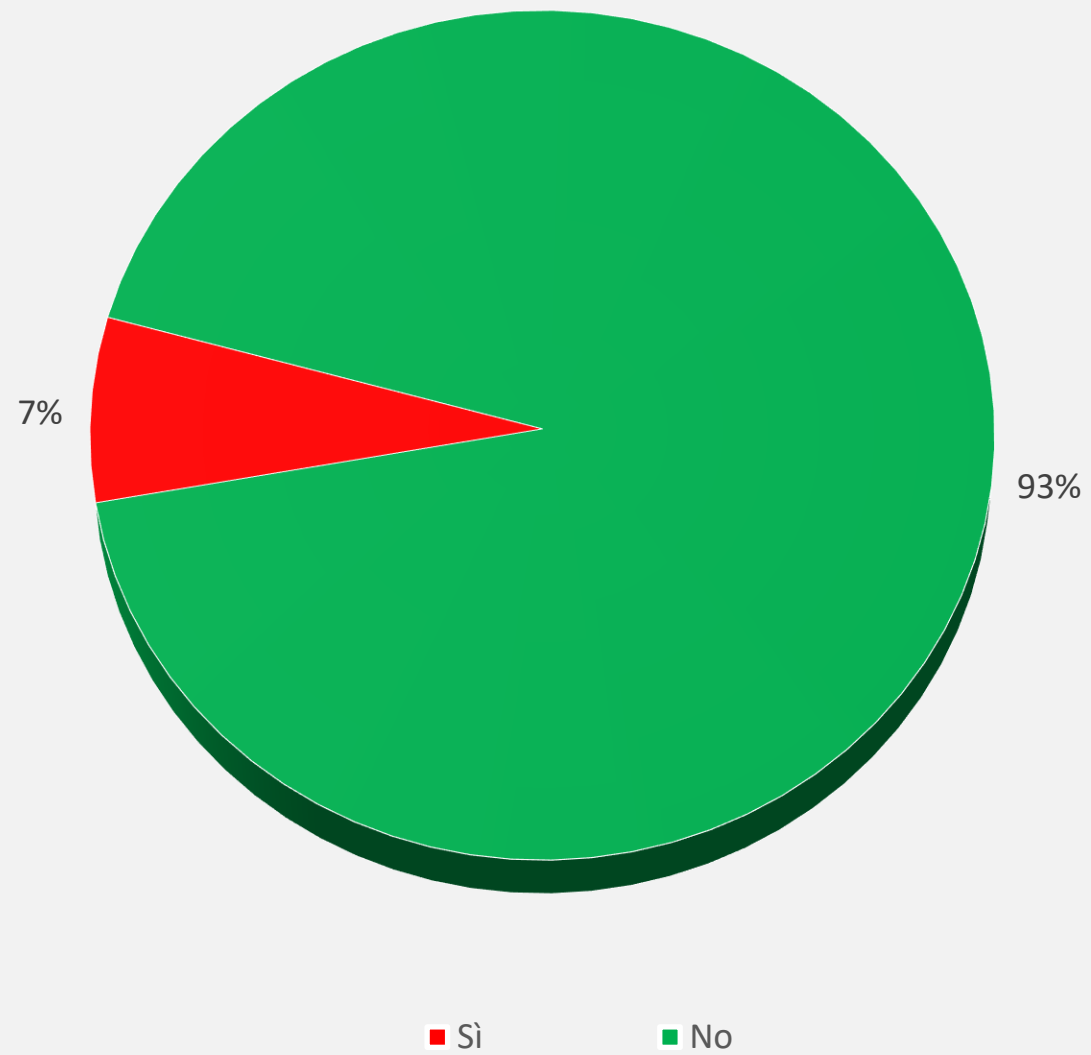
(D25) Utilizzerebbe una App per segnalare eventuali disservizi?



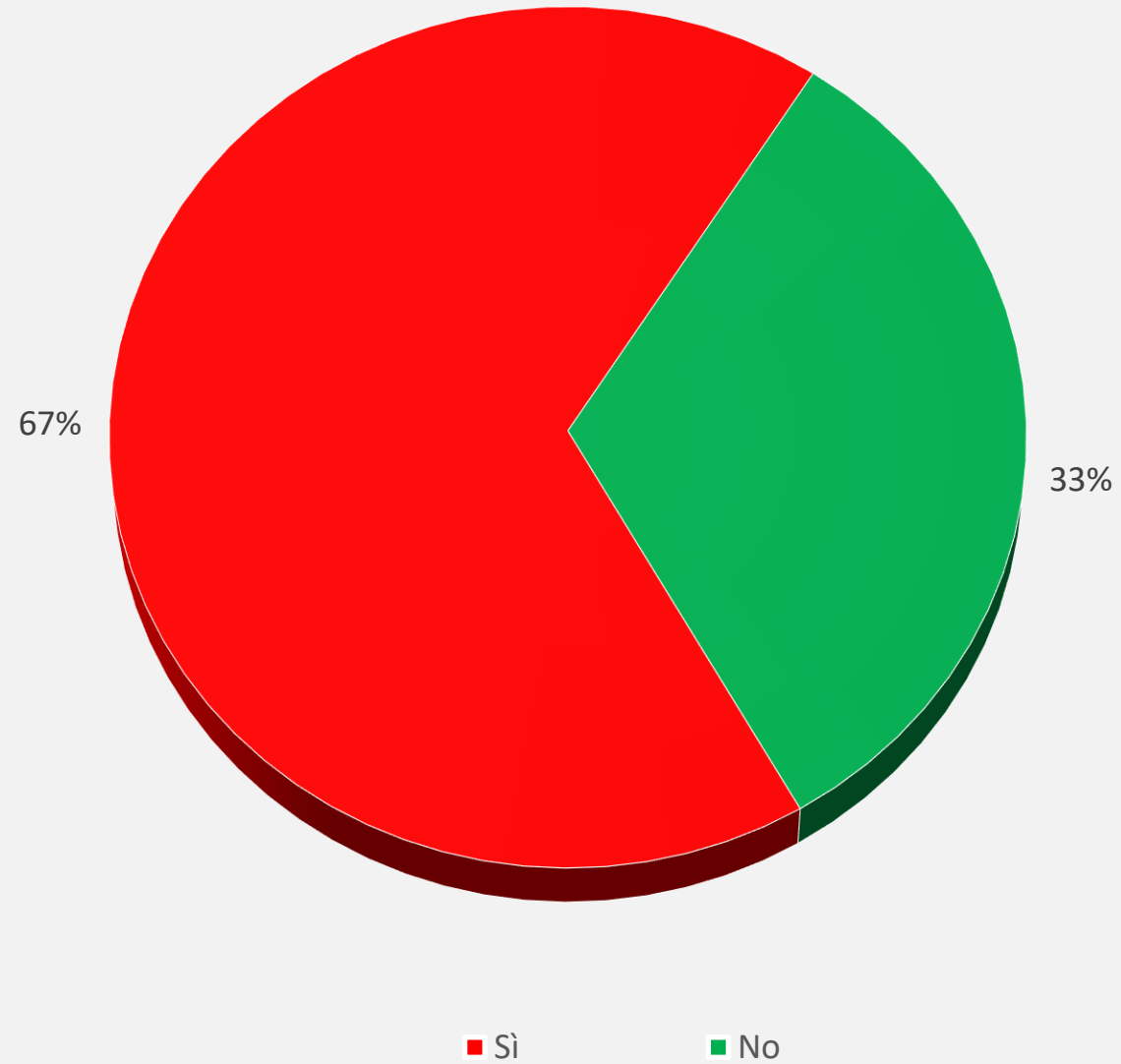
(D26) Attraverso quali canali ricerca informazioni?



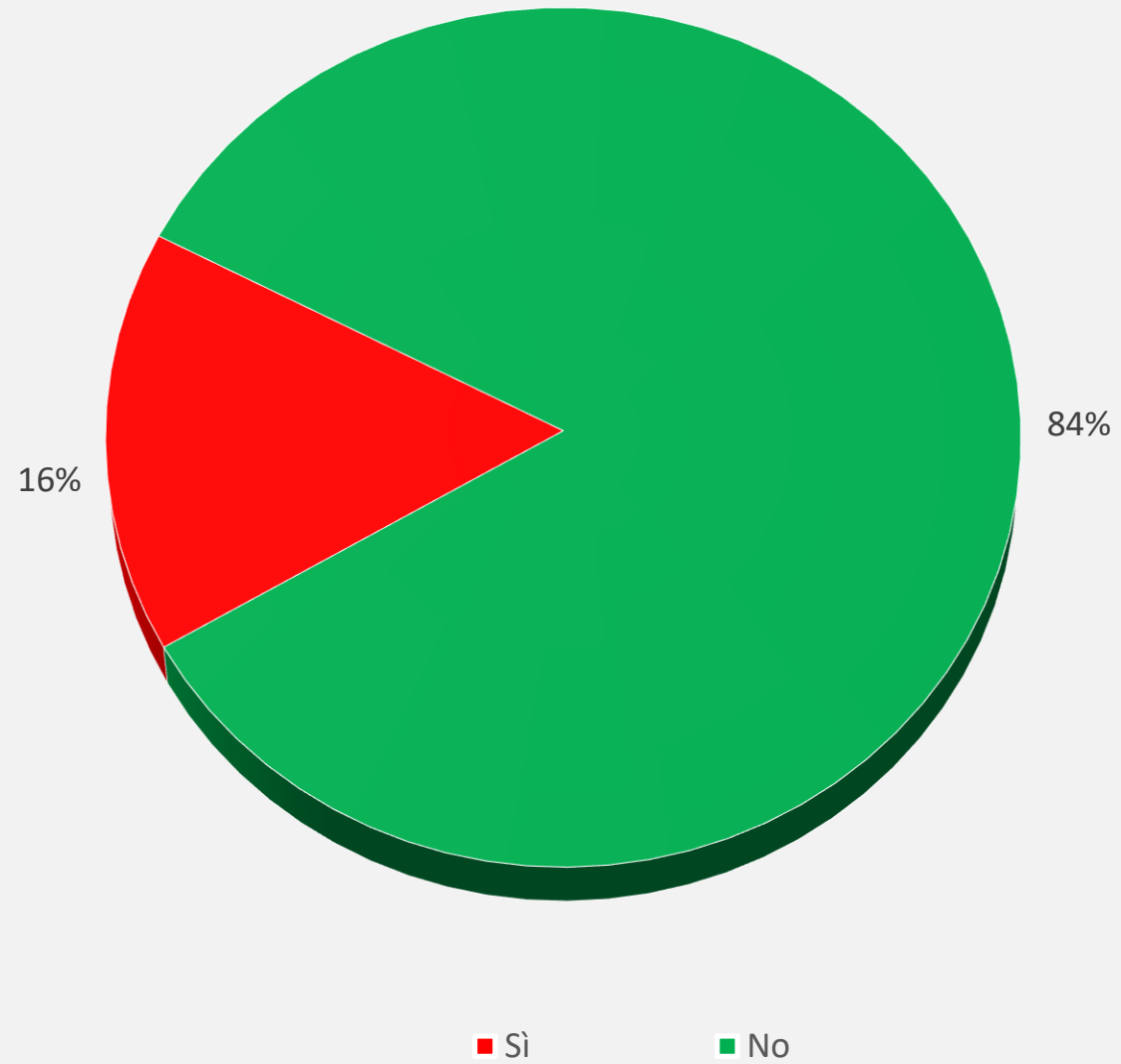
(D27) Le è capitato di smarrire il bagaglio durante il viaggio in treno?



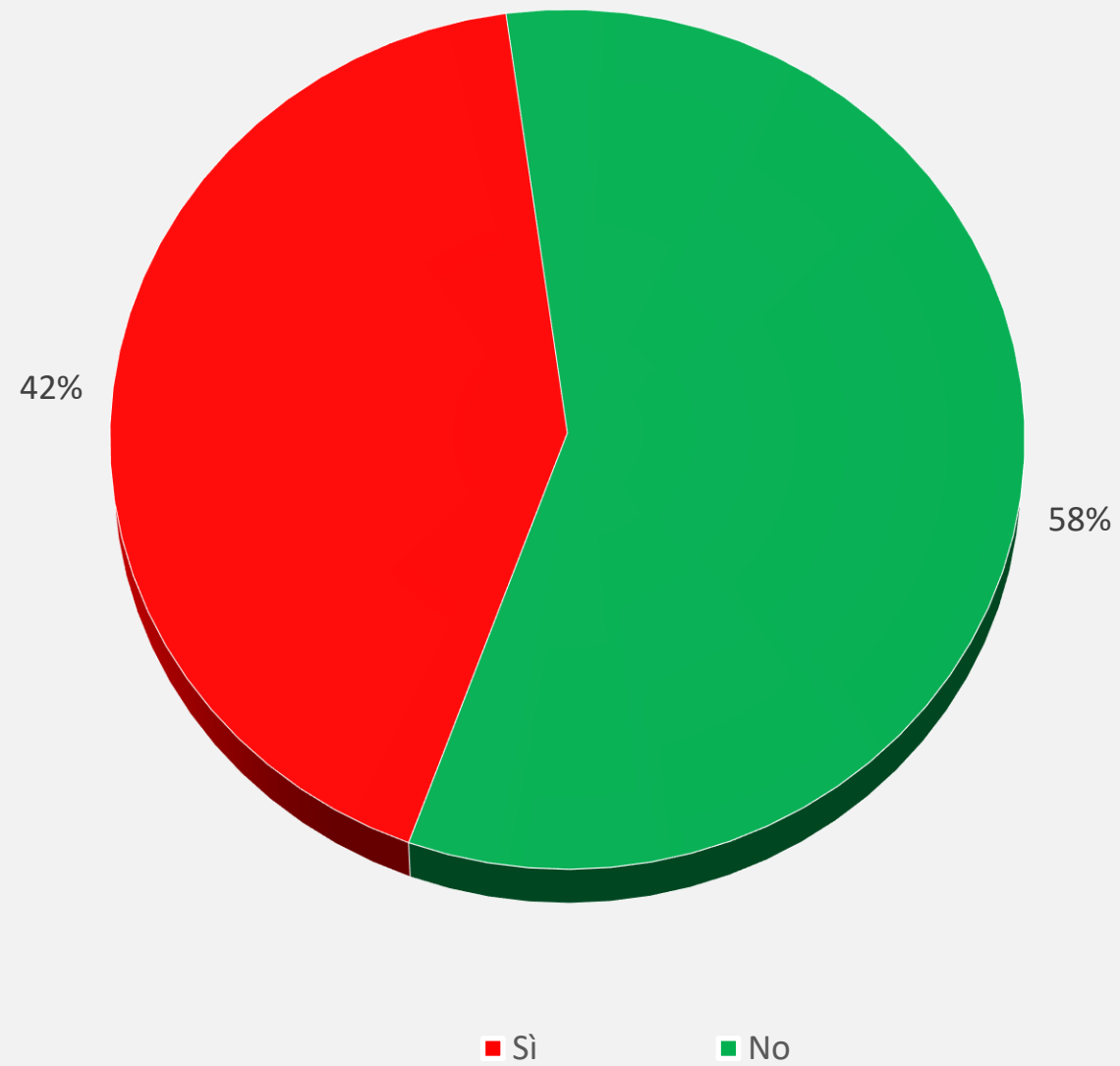
(D28) Ha avuto difficoltà a recuperarlo?



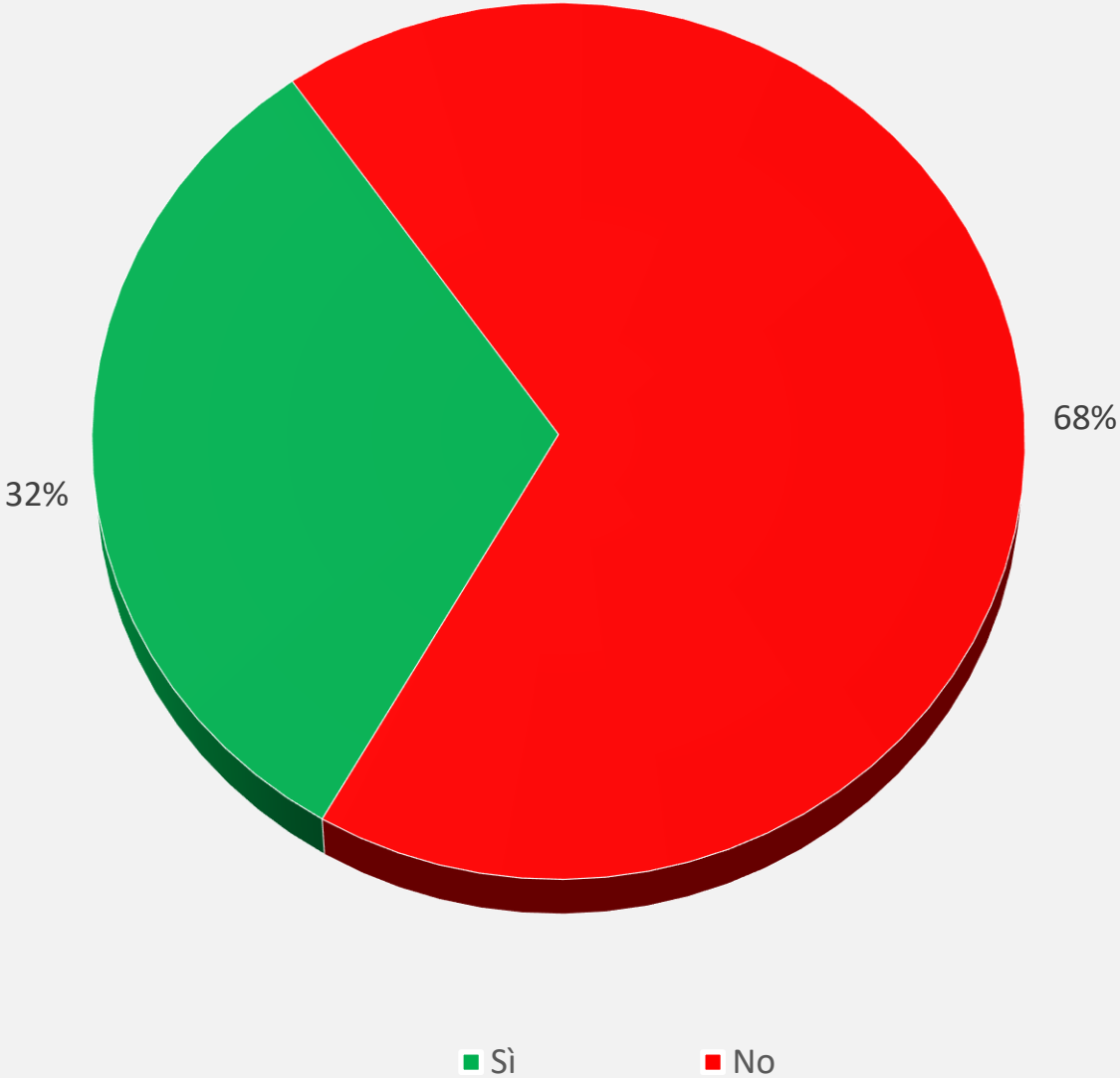
(D29) Ha mai inviato un reclamo tramite i canali Trenitalia?



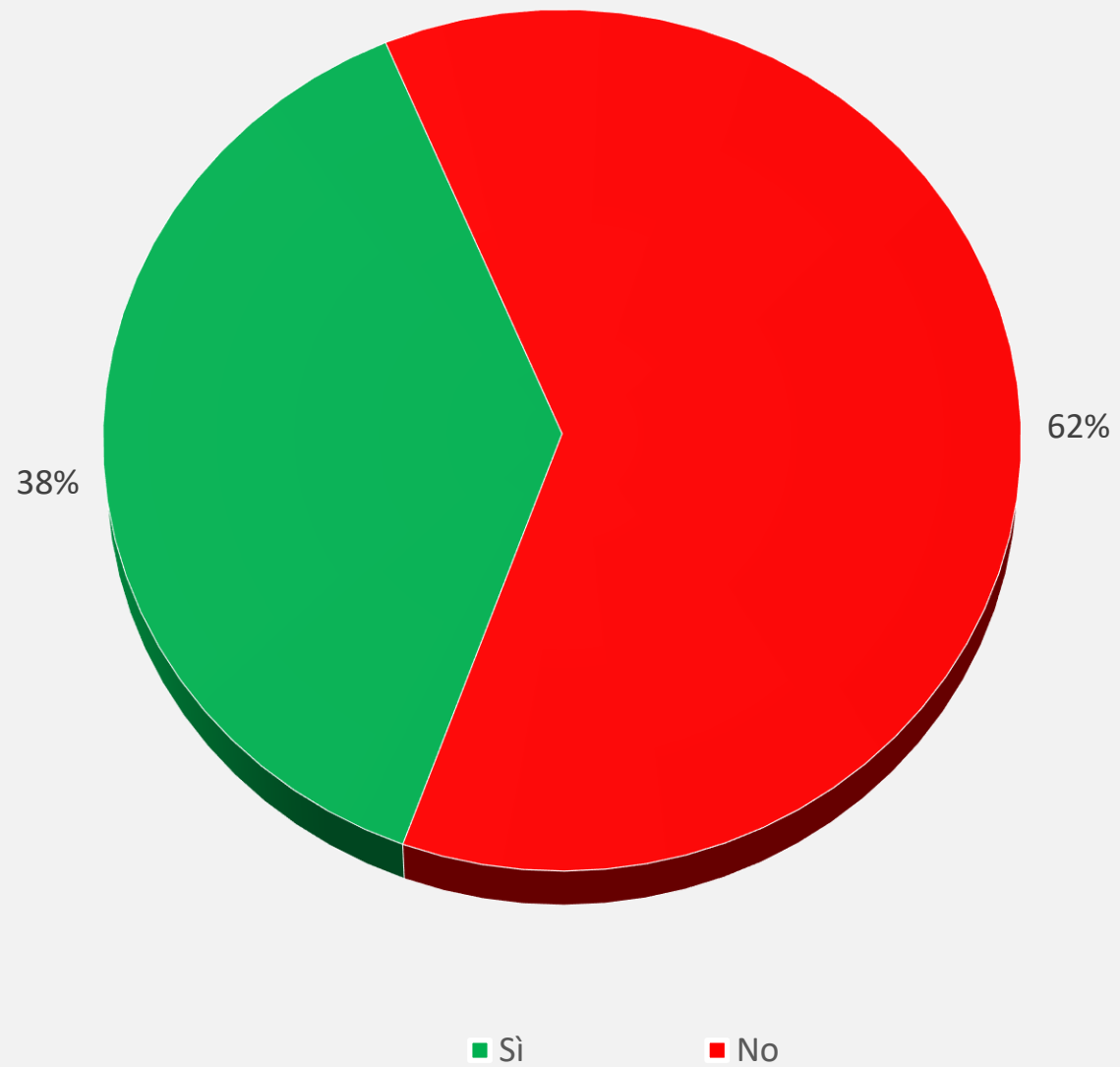
(D30) Ha avuto difficoltà a inviarlo?



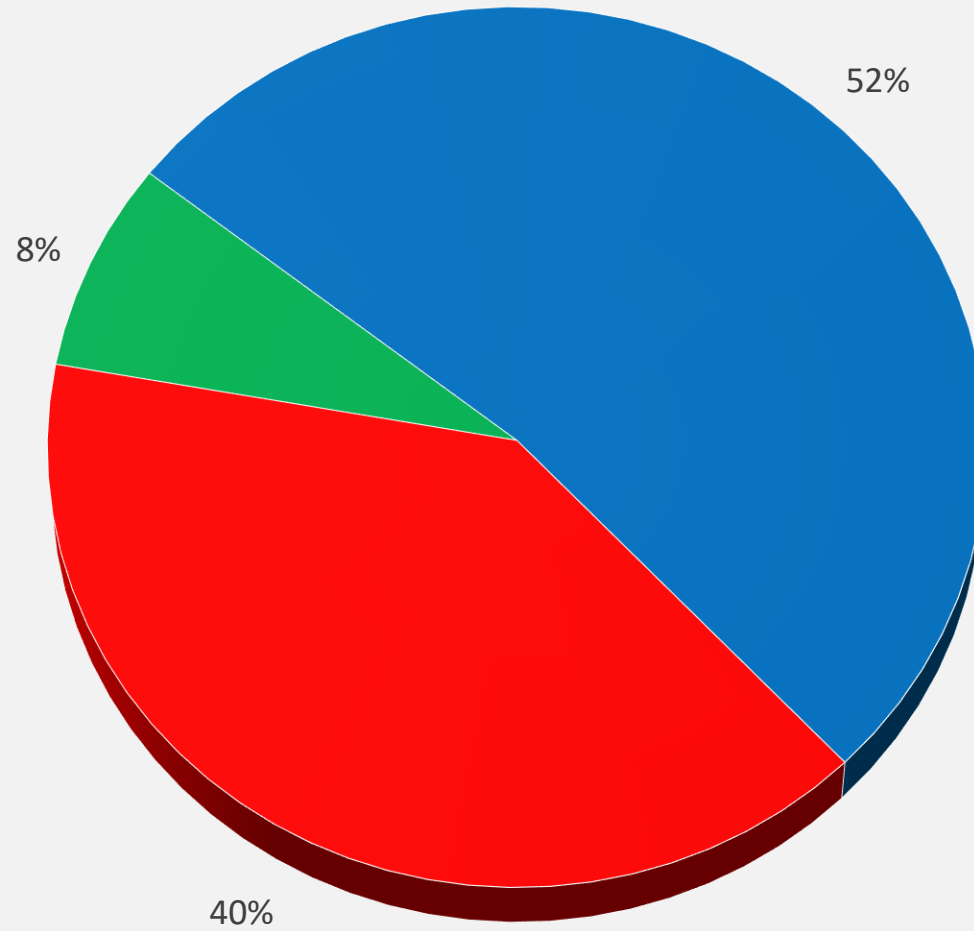
(D31) Conosce l'esistenza della "Carta dei servizi"?



(D32) Negli ultimi due anni ha notato miglioramenti nella qualità complessiva dei servizi?



(D33) Se sì in quale misura?



■ Molto migliorata ■ Abbastanza migliorata ■ Poco migliorata

GRAFICI MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION

AUTORE

Associazione Consumatori – APS
Via San Francesco d'Assisi 17 – 10122 Torino
Telefono 011/436.65.66
CF 97541120016



QUESTIONARIO

Il questionario, realizzato dalle associazioni Movimento Consumatori e Tutelattiva, è composto da 33 domande

PERIODO RILEVAZIONE

Dal 15 marzo al 9 giugno 2023

RESPONSABILE

Gavino Sanna

COLLABORATORI

Paolo Graziano

Valeria Olivero