TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

Luglio 2010

Ricerca di Customer Satisfaction Divisione Passeggeri N/I e Divisione Passeggeri Regionale 2010-2011

CS Divisione Passeggeri N/I
2010-2011

CS Divisione Passeggeri N/I: Obiettivi della ricerca

Ricerca di mercato per la rilevazione della Customer Satisfaction dei treni della Divisione Passeggeri Nazionali e Internazionali (DPNI) con l'obiettivo di garantire un monitoraggio sistematico dei principali indicatori di Qualità Percepita in relazione alle diverse componenti del servizio offerto alla propria clientela. Più in dettaglio gli obiettivi della ricerca sono:

- Misurazione della qualità percepita dei fattori di qualità delle fasi del door-to-door del viaggio: pre-viaggio (preparazione del viaggio, afflusso alla stazione e permanenza in stazione) e post-viaggio (deflusso dalla stazione di arrivo);

- Misurazione della qualità percepita dei fattori di qualità della fase di permanenza a bordo treno;

- Misurazione della qualità percepita per segmento di business (mercato, contribuito e non contribuito) relativamente ai principali indicatori;

- Analisi di customer satisfaction relativamente ai vari processi operativi;

- Profilo socio-demografico e comportamentale della clientela.

CS Divisione Passeggeri N/I: Metodologia della ricerca

Universo di riferimento

L'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati sul territorio nazionale sui treni della Divisione Passeggeri NI (Frecciarossa AV e AV Fast, Frecciargento AV, Frecciabianca, ES*, IC, Notte e Internazionale) dai viaggiatori con età superire ai 14 anni.

Tempistica

La ricerca prevede la misurazione bimestrale della qualità percepita (gennaio, marzo, maggio, luglio, settembre e novembre). I risultati sono confrontati con quelli del mese omologo dell'anno precedente e il periodo cumulato da inizio anno viene confrontato con lo stesso periodo dell'anno precedente.

Disegno Campionario

La rilevazione della Customer Satisfaction è eseguita presso un campione di viaggiatori, selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico a tre stadi (tipologia di treno, relazione di traffico e stazione). Ogni rilevazione bimestrale prevede 5.000 interviste per un totale di 30.000 interviste annue distribuite per tipologia di treno e relazione di traffico.

Criterio di ponderazione dei dati

I risultati dell'indagine campionaria vengono riportati all'universo di riferimento attraverso una ponderazione in cui i pesi vengono determinati sulla base dei dati di frequentazione forniti dalla banche dati interne a Trenitalia.

CS Divisione Passeggeri N/I - Metodologia della ricerca: modalità di rilevazione

La ricerca di mercato è articolata in due fasi:

Interviste per arruolamenti: effettuate in stazione precedentemente la partenza del treno. Il numero di arruolamenti deve essere almeno 2,5 volte il numero delle interviste telefoniche programmate. Questa numerosità consente di assorbire eventuali cadute di intervesti e di controllare la composizione del campione in base alle caratteristiche del profilo della clientela.

Interviste telefoniche con tecnica C.A.T.I. (*Computer Assisted Telephone Interview*): la ricerca telefonica che rileva la Customer satisfaction del viaggio effettuato ed i servizi ad esso connessi è condotta entro i due/tre giorni successivi all'arruolamento.

Sono quindi previsti due questionari:

Arruolamento: contiene informazioni socio-demografiche e comportamentali
Intervista telefonica diretta: prevede la valutazione della qualità percepita di tutte le fasi del viaggio.

Il giudizio per ciascuna variabile oggetto di indagine è espresso mediante una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione.

CS Divisione Passeggeri N/I - Metodologia della ricerca: il questionario di arruolamento

Il questionario di arruolamento prevede la raccolta delle seguenti informazioni:

-Numero identificativo del treno e stazione di arruolamento
-Orario di partenza, tipologia di treno e classe / servizio
-Mezzo di trasporto utilizzato per giungere in stazione e per lasciare la stazione di arrivo
-Sesso
-Età
-Condizione professionale
-Titolo di studio
-Motivo del viaggio
-Frequenza di utilizzo del viaggio
-Chi paga il titolo di viaggio
-Viaggio effettuato da solo o in compagnia
-Comune e/o provincia di provenienza e destinazione del viaggio
-Numero di telefono (prefisso, telefono e/o cellulare e/o altro recapito telefonico)

CS Divisione Passeggeri N/I - Metodologia della ricerca: il questionario telefonico

Il questionario telefonico prevede la valutazione delle seguenti fasi ed elementi del viaggio

Fase viaggio	Fattori qualità	Item
Preparazione del viaggio	Informazioni :	Accessibilità, Facilità informazioni
		Completezza, Chiarezza informazioni
		Professionalità e cortesia del personale dell'Ufficio Informazioni
	Acquisto Biglietto	Facilità e comodità di acquisto del biglietto Praticità e comodità della forma di pagamento utilizzata
	Giudizio complessivo sulla fase "preparazione del viaggio"	
Afflusso alla stazione di partenza	Mezzo utilizzato per arrivare nella stazione di arruolamento	Parcheggio
		Collegamento con mezzi pubblici
		Collegamento con altri treni
	Giudizio complessivo sulla fase "afflusso in stazione di partenza"	

CS Divisione Passeggeri N/I - Metodologia della ricerca: il questionario telefonico

Fase viaggio	Fattori qualità	Item
Permanenza in stazione	Biglietteria/Self Service	Funzionalità, tempi di attesa e facilità d'uso
		Presentabilità, professionalità, disponibilità e cortesia del personale di biglietteria
	Personale di assistenza a terra	Cortesia, disponibilità, presentabilità e capacità di risolvere i problemi
	Annunci	Funzionalità degli annunci
	Informazioni/segnaletica	Completezza e chiarezza delle informazioni
	Security in stazione	Livello di sicurezza della stazione
	Pulizia	Condizioni igieniche della stazione
	Comfort	Comfort degli ambienti di attesa
	Giudizio complessivo sulla fase "Permanenza in stazione"	

CS Divisione Passeggeri N/I - Metodologia della ricerca: il questionario telefonico

Fase viaggio	Fattori qualità	Item
Permanenza a bordo treno	Safety	Sicurezza intesa come incolumità fisica
	Security	Sicurezza personale/patrimoniale
	Pulizia	Pulizia esterna, interna del posto e dei servizi igienici
	Comfort	Comodità del posto, climatizzazione, silenziosità, illuminazione e spazio per sistemazione bagagli
		Funzionalità delle toilette e dotazione di accessori
		Decoro (arredamento interno)
	Informazioni alla clientela	Tempestività e completezza delle informazioni
	Personale di bordo	Aspetto, professionalità, cortesia del personale di bordo
	Disponibilità posti	Offerta dei posti
	Puntualità	Arrivo secondo quanto stabilito da orario
	Velocità	Percezione di velocità
	Modernità	Livello di modernità della carrozza
	Ristorazione a bordo treno	Utilizzo e valutazione del servizio
	Giudizio complessivo della fase "permanenza a bordo treno"	

CS Divisione Passeggeri N/I - Metodologia della ricerca: il questionario telefonico

Fase viaggio	Fattori qualità	Item
Deflusso dalla stazione di arrivo	Mezzo utilizzato per allontanarsi dalla stazione di arrivo	Parcheggio
		Collegamento con mezzi pubblici
		Collegamento con altri treni
	Giudizio complessivo sulla fase "deflusso dalla stazione di arrivo"	
Dopo Viaggio	Reclami	Facilità di inoltro
	Rimborsi (Bonus)	Facilità di effettuazione richiesta di rimborso
Gestione dei disservizi	Capacità di gestire i disservizi	
Viaggio nel complesso	Giudizio complessivo del viaggio	

CS Divisione Passeggeri N/I: i risultati della ricerca campionaria

Per ogni rilevazione bimestrale vengono prodotti i seguenti report:

- Report bimestrale completo su tutti i risultati della ricerca (% di soddisfatti - voto >= 6 - e completamente soddisfatti - voto 8-9) relativi al mese di rilevazione e confronto con i risultati del mese omologo dell'anno precedente e del periodo cumulato con quello dell'anno precedente;

- Executive summary bimestrale contenente i principali risultati della ricerca in termini di % di soddisfatti (voto >=6);

- Report semestrale per impianto relativamente alle principali variabili di manutenzione e pulizia;

- Risultati di Customer Satisfaction distinti per segmento di business (mercato, contribuito e non contribuito);

- Ulteriori analisi ed elaborazioni (ad esempio per relazione di traffico e tipologia di servizi) possono essere prodotte compatibilmente con la numerosità delle interviste al fine di garantire un risultato statisticamente affidabile.

CS Divisione Passeggeri Regionale
2010-2011

CS Divisione Passeggeri Regionale: Obiettivi della ricerca

Ricerca di mercato quadrimestrale per la rilevazione della Customer Satisfaction dei treni della Divisione Passeggeri Regionale con l'obiettivo di garantire un monitoraggio sistematico dei principali indicatori di Qualità Percepita in relazione alle diverse componenti del servizio offerto alla propria clientela. Più in dettaglio gli obiettivi della ricerca sono:

- Misurazione della qualità percepita delle fasi del door-to-door del viaggio: pre-viaggio (preparazione del viaggio, afflusso alla stazione e permanenza in stazione) e post-viaggio (deflusso dalla stazione di arrivo);

- Misurazione della qualità percepita dei fattori di qualità della fase di permanenza a bordo treno;

- Analisi di customer satisfaction relativamente ai vari processi operativi;

- Profilo socio-demografico e comportamentale della clientela.

CS Divisione Passeggeri Regionale: Metodologia della ricerca

Universo di riferimento

L'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati nelle regioni sui treni della Divisione Passeggeri Regionale dai viaggiatori con età superire ai 14 anni.

Tempistica

La ricerca prevede la misurazione quadrimestrale della qualità percepita (marzo, luglio e novembre). I risultati sono confrontati con quelli del mese omologo dell'anno precedente e il periodo cumulato da inizio anno viene confrontato con lo stesso periodo dell'anno precedente.

Disegno Campionario

La rilevazione della Customer Satisfaction è eseguita presso un campione di viaggiatori, selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico a tre stadi (regione, stazione e fascia oraria/giorno della settimana). Ogni rilevazione quadrimestrale prevede 5.100 interviste per un totale di 15.300 interviste annue distribuite per regione.

Criterio di ponderazione dei dati

I risultati dell'indagine campionaria vengono riportati all'universo di riferimento attraverso una ponderazione in cui i pesi vengono determinati sulla base dei dati di frequentazione forniti dalla banche dati interne a Trenitalia. Alla ponderazione viene poi affidato il compito di aggregare il dato a livello nazionale in modo che ciascuna regione abbia un peso proporzionale alla propria frequentazione.

CS Divisione Passeggeri Regionale - Metodologia della ricerca: modalità di rilevazione

La ricerca di mercato è articolata in due fasi:

Interviste per arruolamenti: effettuate in stazione precedentemente la partenza del treno. Il numero di arruolamenti deve essere almeno 2,5 volte il numero delle interviste telefoniche programmate. Questa numerosità consente di assorbire eventuali cadute di intervesti e di controllare la composizione del campione in base alle caratteristiche del profilo della clientela.

Interviste telefoniche con tecnica C.A.T.I. (*Computer Assisted Telephone Interview*): la ricerca telefonica che rileva la Customer satisfaction del viaggio effettuato ed i servizi ad esso connessi è condotta entro i due/tre giorni successivi all'arruolamento.

Sono quindi previsti due questionari:

Arruolamento: contiene informazioni socio-demografiche e comportamentali
Intervista telefonica diretta: prevede la valutazione della qualità percepita di tutte le fasi del viaggio.

Il giudizio per ciascuna variabile oggetto di indagine è espresso mediante una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione.

CS Divisione Passeggeri Regionale - Metodologia della ricerca: il questionario di arruolamento

Il questionario di arruolamento prevede la raccolta delle seguenti informazioni:

-Numero identificativo del treno e stazione di arruolamento
-Data dell'intervista, orario di partenza e tipo treno
-Mezzo di trasporto utilizzato per giungere in stazione e per lasciare la stazione di arrivo
-Sesso
-Età
-Condizione professionale
-Titolo di studio
-Motivo del viaggio
-Frequenza di utilizzo del viaggio
-Chi paga il titolo di viaggio
-Viaggio effettuato da solo o in compagnia
-Comune e/o provincia di provenienza e destinazione del viaggio
-Numero di telefono (prefisso, telefono e/o cellulare e/o altro recapito telefonico)

CS Divisione Passeggeri Regionale - Metodologia della ricerca: il questionario telefonico

Il questionario telefonico prevede la valutazione delle seguenti fasi ed elementi del viaggio

Fase viaggio	Fattori qualità	Item
Preparazione del viaggio	Informazioni :	Accessibilità, facilità informazioni
		Completezza, chiarezza informazioni
	Acquisto Biglietto	Facilità e comodità di acquisto del biglietto Praticità e comodità della forma di pagamento utilizzata
	Giudizio complessivo sulla fase "preparazione del viaggio"	
Afflusso alla stazione di partenza	Mezzo utilizzato per arrivare nella stazione di arruolamento	Parcheggio
		Collegamento con mezzi pubblici
		Collegamento con altri treni
	Giudizio complessivo sulla fase "afflusso in stazione di partenza"	

CS Divisione Passeggeri Regionale - Metodologia della ricerca: il questionario telefonico

Fase viaggio	Fattori qualità	Item
Permanenza in stazione	Annunci	Completezza e tempestività delle informazioni acustiche
	Informazioni/segnaletica	Completezza e chiarezza delle informazioni
	Security in stazione	Livello di sicurezza della stazione
	Pulizia	Condizioni igieniche della stazione
	Comfort	Comfort degli ambienti di attesa
	Giudizio complessivo sulla fase "Permanenza in stazione"	

CS Divisione Passeggeri Regionale - Metodologia della ricerca: il questionario telefonico

Fase viaggio	Fattori qualità	Item
Permanenza a bordo treno	Security	Sicurezza personale/patrimoniale
	Pulizia	Pulizia del treno
	Comfort	Comodità del posto, climatizzazione, decoro, illuminazione
		Giudizio complessivo del comfort
	Informazioni alla clientela	Tempestività e completezza delle informazioni
	Personale di bordo	Aspetto, professionalità, cortesia del personale di bordo
	Puntualità	Arrivo secondo quanto stabilito da orario
	Giudizio complessivo della fase "permanenza a bordo treno"	

CS Divisione Passeggeri Regionale - Metodologia della ricerca: il questionario telefonico

Fase viaggio	Fattori qualità	Item
Deflusso dalla stazione di arrivo	Mezzo utilizzato per allontanarsi dalla stazione di arrivo	Parcheggio
		Collegamento con mezzi pubblici
		Collegamento con altri treni
	Giudizio complessivo sulla fase "deflusso dalla stazione di arrivo"	
Post viaggio	Propensione al riutilizzo del treno	
	Facilità di inoltro eventuale reclamo	
Gestione dei disservizi	Capacità di gestire i disservizi	
Viaggio nel complesso	Giudizio complessivo del viaggio	

CS Divisione Passeggeri Regionale: i risultati della ricerca campionaria

Per ogni rilevazione quadrimestrale vengono prodotti i seguenti report:

- Report quadrimestrale completo (totale Italia e per regione) su tutti i risultati della ricerca (% di soddisfatti - voto >= 6) relativi al mese di rilevazione e confronto con i risultati del mese omologo dell'anno precedente e del periodo cumulato con quello dell'anno precedente;

- Executive summary quadrimestrale contenente i principali risultati della ricerca in termini di % di soddisfatti (voto >=6);

- Ulteriori analisi ed elaborazioni (ad esempio per impianti di pulizia) possono essere prodotte compatibilmente con la numerosità delle interviste al fine di garantire un risultato statisticamente affidabile.