

QUALITÀ DEI SERVIZI

Q

Infrastrutture Venete Srl esegue ogni anno delle indagini conoscitive eseguite su un vasto campione di clienti / viaggiatori con l'obiettivo di venire a conoscenza della percezione della qualità in merito ai servizi offerti.

Infrastrutture Venete Srl pone molto interesse per la qualità e l'efficienza del servizio fornito ed in tal senso opera costantemente per il raggiungimento dell'obiettivo.

ALLEGATO CARTA DEI SERVIZI 2021

INDICATORI DI QUALITA'

*Quanto riportato nei seguenti prospetti è dato dalla valutazione espressa dagli utenti/viaggiatori a mezzo del **Questionario** (sondaggio) e dai dati forniti dalla società (rilevazione)*

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA

Mod C.M. - Indagine

REV00

DEL 02/10//2020

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI CLIENTI: **INDICATORI DI QUALITÀ**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2021]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza stazioni e fermate	Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione/fermata	Persone soddisfatte	68,7%	69,0%	sondaggio
	Percezione della disponibilità di parcheggi e della distanza delle stazioni/fermate ferroviarie rispetto ai punti di passaggio degli altri mezzi pubblici	Persone soddisfatte	62,9%	63,1%	sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza accesso ai treni (binari, sottopassi, passerelle a raso, ecc.)	Persone soddisfatte	69,8%	70,0%	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza nella stazione/fermata	Persone soddisfatte	67,7%	68,0%	sondaggio
	Denunce per furti, danni o molestie nelle stazioni/fermate	n° denunce / N. viaggiatori	Nessuna	Nessuna	rilevazione
"Diritti dei passeggeri"	Percezione complessiva dell'informativa di sintesi sui "Diritti dei passeggeri" messa a disposizione della clientela negli spazi di stazione	Persone soddisfatte	58,7%	59,0%	sondaggio
Confort nella stazione / fermata	Percezione confort sale di attesa e pensiline di stazione/fermata	Persone soddisfatte	52,1%	52,4%	sondaggio
	Percezione complessiva dell'illuminazione	Persone soddisfatte	62,6%	62,9%	sondaggio
	Disponibilità sale attesa (Considerate anche le stazioni comuni di Mestre e Adria)	n° . 6 stazioni munite / totale stazioni n° 8	75,0%	75,1%	rilevazione
		n° . 0 fermate munite / totale fermate n° 8	0,0%-	0,0%	rilevazione
	Disponibilità pensiline	n° . 5 stazioni munite / totale stazioni N° 8	62,5%	62,5%	rilevazione
		n° . 6 fermate munite / totale fermate N° 8	75,0%	75,0%	rilevazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2021]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Pulizia e condizioni igieniche delle strutture	Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate (gg./sett.)	n° interventi a settimana	7/7	7/7	rilevazione
	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione/fermata	persone soddisfatte	58,2%	58,4%	sondaggio
	Percezione complessiva della presenza e pulizia delle toilette di stazione/fermata	Persone soddisfatte	55,8%	56,0%	sondaggio
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta	Percezione complessiva sui servizi offerti ai viaggiatori a mobilità ridotta	Persone soddisfatte	52,1%	52,3%	sondaggio
	Stazioni/fermate attrezzate per l'accesso al binario di viaggiatori a mobilità ridotta. (Considerate anche le stazioni comuni di Mestre e Adria)	n° 5 stazioni/f.te su totale n° 16 stazioni e fermate	32,2%	32,2%	rilevazione
Informazioni alla clientela	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./fermata, sala attesa e al binario]	Persone soddisfatte	57,7%	57,9%	sondaggio
	Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	Persone soddisfatte	48,2%	48,3%	sondaggio
	Tempestività risposta a reclami/segnalazioni	richiesta telefonica	immediata	immediata	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo e-mail/Pec	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo lettera	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
	Livello dell'informazione percepita del sito web di Infrastrutture Venete Srl: https://www.infrastrutturevenete.it/	Persone soddisfatte	59,9%	60,1%	sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	Persone soddisfatte	53,2%	53,4%	sondaggio
	Percezione sulle modalità con le quali presentare un reclamo	Persone soddisfatte	51,6%	51,8%	sondaggio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 [CONSUMTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2021]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Interscambio	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani <i>(Comprese le stazioni comuni di Mestre e Adria)</i>	n° 8 stazioni/f.te su totale n° 16 stazioni e fermate	50,0%	50,0%	rilevazione
	Disponibilità aree ST o pubbliche per interscambio con bus <i>(Comprese le stazioni comuni di Mestre e Adria)</i>	n° 13 stazioni/f.te su 16 con aree proprie o che si trovano nelle vicinanze	81,2%	81,2%	rilevazione
Puntualità <i>[Gli indicatori di circolazione a consuntivo sono tratti da elaborazione informatica dei dati a sistema e sono riferiti eccezionalmente al periodo 1° luglio - 31 dicembre (operatività del sistema)]</i>	Puntualità percepita nell'intero arco giornaliero di servizio (ritardi a destino > 5')	(n° treni circolati – n° treni con ritardo >5') / (n° treni circolati)	91,3%	91,4%	sondaggio
	Puntualità GI (ritardi a destino > 5' attribuiti a GI)	Nell'intero arco giornaliero di servizio (n° treni circolati – n° treni con ritardo >5' causa GI) / (n° treni circolati)	94,2%	94,8%	rilevazione
		In fascia oraria di punta (6-9) (n° treni circolati – n° treni con ritardo >5' causa GI) / (n° treni circolati)	92,6%	93,0%	rilevazione
Regolarità <i>[Gli indicatori di circolazione a consuntivo sono tratti da elaborazione informatica dei dati a sistema e sono riferiti eccezionalmente al periodo 1° luglio - 31 dicembre (operatività del sistema)]</i>	Regolarità percepita (soppressioni totali o parziali)	Nell'intero arco giornaliero di servizio (n° treni programmati – n° treni soppressi causa GI) / (n° treni programmati)	97,1%	97,6%	sondaggio
	Regolarità GI (soppressioni totali o parziali attribuite a GI)	Nell'intero arco giornaliero di servizio n° treni programmati – n° treni soppressi causa GI) / (n° treni programmati)	98,2%	98,7%	rilevazione

		In fascia oraria di punta (6-9) (n° treni programmati – n° treni soppressi causa GI) / (n° treni programmati)	97,8%	98,2%	rilevazione
Grado integrazione modale	Disponibilità aree ST o Pubbliche per sosta auto, moto, bici <i>(Comprese le stazioni comuni di Mestre e Adria)</i>	n° stazioni / totale stazioni con aree proprie o che si trovano nelle vicinanze	8/8 bici/moto 8/8 ¹ auto	8/8 bici/moto 8/8 ¹ auto	rilevazione rilevazione
		n° fermate / totale fermate con aree proprie o che si trovano nelle vicinanze	8/8 bici, moto	8/8 bici/moto	rilevazione
			7/8 ¹ auto	7/8 ¹ auto	rilevazione
		Percezione complessiva integrazione modale. Aspetti relativi all'integrazione del treno con gli altri mezzi di trasporto <i>(coincidenze con treni/autobus, parcheggi, localizzazione delle fermate, ecc.)</i>	Persone soddisfatte	56,2%	56,4%
Ambiente	Livello di soddisfazione Quanto è soddisfatto del grado di attenzione all'ambiente che riscontra complessivamente nella gestione della linea Adria-Mestre	Persone soddisfatte	57,2%	57,5%	sondaggio

¹ con parcheggio libero/pagamento

INDICATORI DI QUALITÀ

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in macro argomenti, indicando per ogni nota l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni¹

Percezione sulla qualità offerta di:

<i>Note</i>	<i>Valore della segnalazione Sondaggio 2020</i>	<i>Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate</i>
Sale di attesa delle stazioni e fermate	3,9%	Indicazioni su eventuali criticità sullo stato delle sale di attesa, serramenti, pareti, pavimenti, ecc.
Marciapiedi delle stazioni e fermate	11,5%	Segnalazioni sullo stato dei piazzali di binario e antistati la staz./fermata e dei marciapiedi-Illuminazione
Accesso a stazioni e fermate	19,2%	Situazione dell'area area esterna antistante la stazione/fermata, nel suo complesso
Arredi urbani delle stazioni e fermate	3,9%	Indicazioni sugli arredi esistenti, panchine, cestini dei rifiuti, ed altro interni/esterni al fabbricato.
Informazioni (esposte, diffusione sonora, ecc.) nelle sale di attesa e marciapiedi	42,2%	Indicazioni sulle modalità in essere in merito agli avvisi forniti ai viaggiatori, sia quelli esposti come pure gli avvisi sonori
Parcheggi presenti o siti in prossimità delle stazioni e fermate	7,7%	Indicazioni sullo spazio esistente che consente la sosta dei veicoli.
Pulizia complessiva	7,7%	Indicazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa, arredi delle stazioni e fermate.
Altro	3,9%	Segnalazioni varie

¹Le note sono state riportate sul 6,2% dei questionari compilati

Sondaggio eseguito nel periodo: dal 12 al 30 ottobre 2020 - Sono stati compilati nr. 417 questionari