



Rapporto di ricerca quantitativa

Ferrovie Appulo Lucane Indagine sulla customer satisfaction.

Compilato da:



R.P. consulting

Research manager: **Dott. Giovanni Ventrelli**

Premessa

Le Ferrovie Appulo-Lucane S.r.l. sono nate come autonoma società il 1° Gennaio 2001.

La società è subentrata alla Gestione Commissariale Governativa delle Ferrovie Appulo Lucane ed Autoservizi Integrativi istituita nel 1990.

La rete ferroviaria era stata costruita nella prima metà del secolo, dalla Società Italiana per le Strade Ferrate del Mediterraneo, con l'ambizione, poi sfumata, di collegare la fascia tirrenica a quella jonica e di unire alle due direttrici costiere le zone interne della Puglia, della Basilicata e della Calabria.

Le tratte ferroviarie affidate alla società Fal S.r.l., ricadono nei territori della Puglia e della Basilicata e sono suddivise in tre linee:

Bari - Altamura - Matera

Altamura - Avigliano Lucania

Avigliano Città - Potenza

Negli anni '70, l'ammodernamento e lo sviluppo della rete stradale, conseguenti anche agli insediamenti industriali, causarono la progressiva soppressione del servizio ferroviario fino a determinare l'attuale rete di trasporto che, ristrutturata e ammodernata e con i miglioramenti al tracciato originario - nel corso del 2001 è stata completata la variante di Marinella della tratta Altamura-Matera -, svolge oggi un ruolo fondamentale nel crescente sviluppo delle aree interessate.

L'azienda ha avviato nell'ultimo biennio un percorso di cambiamento proteso al miglioramento della qualità dei servizi in Puglia e Basilicata.

La mission aziendale è quella di porre esclusivamente il viaggiatore al centro dell'attenzione aziendale.

Per questo motivo, nella carta servizi 2010-2011, vi è l'impegno dell'azienda a monitorare lo stato dell'arte dei suoi servizi attraverso una costante attività d'indagine per la customer satisfaction.



Gli scopi della Committenza

Le FAL intendono avvalersi di un'indagine quantitativa di customer satisfaction per **produrre un quadro incrociato di dati** atto a:

- definire i punti di debolezza e le aree di miglioramento potenziale di strutture e servizi;
- comprendere la percezione dell'utente sulle azioni di rinnovamento messe in cantiere dal nuovo CDA per il rinnovo di strutture e servizi dell'azienda;
- mappare quantitativamente l'universo degli utenti FAL: chi sono, cosa fanno e quali sono i driver di fruizione dei servizi;
- delineare i trend evolutivi della qualità dei servizi erogati nel breve e medio periodo.

Obiettivi della ricerca

In base alle premesse illustrate, R.P. Consulting definisce nel modo seguente gli obiettivi di questa indagine quantitativa:

- **indagare lo stato dell'arte dei servizi erogati, con riferimento particolare alle seguenti aree:**
 - sicurezza di mezzi (su gomma e rotaia), stazioni e passeggeri;
 - pulizia e condizione generale di mezzi (su gomma e rotaia) e stazioni;
 - cortesia, professionalità e disponibilità del personale di servizio;
 - correttezza e completezza delle informazioni di servizio ai passeggeri;
 - precisione e affidabilità dei mezzi (su gomma e rotaia);
 - condizioni di accessibilità a mezzi (su gomma e rotaia) e stazioni per i passeggeri invalidi;
 - modalità di accesso ai servizi (acquisto biglietti e abbonamenti, stato rete di vendita).

- **definire, dal punto di vista dell'utente, la qualità complessiva del servizio di trasporto offerto dall'azienda;**

- **indagare la percezione dell'utente sulle azioni di rinnovamento** delle strutture e dei servizi intraprese dall'azienda nell'ultimo semestre.



Metodologia e campione

Per rispondere agli obiettivi conoscitivi del Committente, è stato ipotizzato un disegno di ricerca quantitativo consistente in un'unica fase di rilevazione. La metodologia scelta è trasversalmente quella dell'**intervista personale "face-to-face" strutturata**.

Di seguito si riportano i dati in possesso di Ferrovie Appulo Lucane relativi al numero di utenti fruitori dei propri servizi.

Tab.1 – Stima del numero di passeggeri annuo

	Puglia	Basilicata
Su rotaia	2.020.000	430.000
Su gomma	1.400.000	1.070.000

Per un totale di 4.920.000 passeggeri.

Tab.2 – Distribuzione percentuale dei passeggeri

	Puglia	Basilicata
Su rotaia	41,1%	8,7%
Su gomma	28,5%	21,7%

Stabilito di effettuare un'*indagine campionaria*, cioè *parziale* rispetto all'intera popolazione di riferimento (potenzialmente molto elevata e comunque non individuabile nella sua interezza, con precisione), affinché la raccolta delle relative informazioni sia statisticamente valida, bisogna che il campionamento sia *casuale*, il che assicura la rappresentatività del campione. Inoltre si devono prefissare i parametri che tipicamente misurano l'attendibilità dei dati ottenuti: il *livello di significatività* α dell'indagine e l'*errore campionario* massimo $d/2$ che si corre affidandosi a dati rilevati non sull'intera popolazione bensì su una sua parte limitata.

Prefissati tali parametri, si può procedere al calcolo della *dimensione del campione*. Mentre da una parte è intuibile come aumentando la numerosità del campione divengano più attendibili le stime delle caratteristiche della popolazione di riferimento basate sui dati campionari, dall'altro è palese quanto aumentando la dimensione del campione crescano i costi di rilevazione.

Tutto ciò premesso, da una popolazione di riferimento molto elevata quale quella ipotizzabile per l'utenza delle FAL, fissando il *livello di significatività* $\alpha = 0,05$ (il che fornirebbe all'indagine campionaria un livello di fiducia del 95%) e l'*errore campionario* massimo $d/2 = 0,044$ (ossia intervalli di confidenza per l'intera popolazione con un'approssimazione entro $\pm 4,4\%$ rispetto al risultato campionario), bisognerebbe selezionare un *campione casuale* di

$$n = \frac{0,25 \cdot z_{\alpha/2}^2}{(d/2)^2} + 1 = 492 \text{ unità.}$$

Si precisa e ribadisce che la numerosità campionaria n è stata stabilita ponendo nella equazione

$$n = \frac{f(1-f)z_{\alpha/2}^2}{(d/2)^2} + 1$$

il *livello di significatività* $\alpha = 0,05$, l'*errore* massimo $d/2 = 0,044$ e prevedendo la massima variabilità campionaria dei caratteri delle cui modalità si sono volute stimare le percentuali, ponendo pertanto $f = 0,5$.

Tecnica di rilevazione: intervista “face to face”

L' intervista “face to face” permette di ottenere dati qualitativamente elevati; il rapporto diretto tra intervistatore e intervistato facilita la comprensione dei temi oggetto della ricerca consentendo la raccolta di **dati affidabili**.

L'intervista “face to face”, inoltre, utilizzando un questionario strutturato permette di indagare in profondità i temi eludendo al massimo le distorsioni dovute ad una eventuale errata interpretazione delle domande e permette di cogliere delle sfumature che altrimenti (caso in cui si utilizzi la tecnica di rilevazione della intervista telefonica) andrebbero perse.

L'utilizzo di una location “pubblica” – test center - rende il reperimento degli intervistati più veloce e sicuro, perfettamente corrispondente alla stratificazione del campione scelto in base all'area territoriale sotto esame; vi è inoltre un miglior controllo di qualità dei dati ottenuti effettuato dal fieldwork in maniera preventiva direttamente in location per evitare eventuali errori di rilevazione prima della somministrazione di ogni questionario.

Il questionario

Il questionario strutturato utilizzato per la rilevazione è stato compilato su precise indicazioni fornite alle Ferrovie Appulo Lucane dai relativi uffici competenti della Regione Puglia. Pertanto, le scale di valutazione utilizzate e gli item rilevati, con relativa descrizione, sono da considerarsi a tutti gli effetti parte di un protocollo standard individuato dall'ente regionale per le rilevazioni di customer satisfaction in ambito di trasporto pubblico.

Questionario FAL

Dati sulla linea

1. Mezzo di trasporto

1. Mezzo su rotaia
2. Mezzo su gomma

2. Linea dell'intervista

1. Altamura – Avigliano
2. Avigliano – Potenza
3. Bari – Matera
4. Bari – Palo – Toritto
5. Matera – Montalbano j.
6. Matera – Montescaglioso
7. Potenza – Laurenzana
8. Bari – Altamura – Matera

3. Tratta percorsa dal passeggero _____

4. Luogo intervista _____

Dati anagrafici

5. Genere

1. Donna
2. Uomo

6. Nazionalità _____

7. Comune di residenza _____

8. Fascia di età

1. 14 – 17 anni
2. 18 – 30 anni
3. 31 – 45 anni
4. 46 – 60 anni
5. over 60

9. Condizione lavorativa

1. Impiegato
2. Libero professionista
3. Imprenditore
4. Disoccupato
5. Studente (**vai a Domanda 10**)
6. Pensionato
7. Casalinga
8. Altro (specificare): _____

10. (solo per chi ha risposto 5 alla domanda 9) A quale corso di studi Lei è iscritto?

1. Media Superiore
2. Università
3. Corsi post-laurea (Master/Dottorato di ricerca)
4. Altro (specificare): _____

11. Titolo di studio

1. Licenza elementare
2. Licenza media inferiore
3. Licenza media superiore
4. Laurea/titoli Post-laurea

Utilizzo della presente linea di trasporto

12. Frequenza di utilizzo

1. Quotidianamente (festivi inclusi)
2. Nei giorni lavorativi (feriali)
3. 1-2 volte alla settimana
4. 2-3 volte al mese
5. Più raramente

13. Motivo di utilizzo

1. Lavoro
2. Studio
3. Motivi personali
4. Altro (specificare): _____

Valutazione della qualità del servizio

Ora Le elencherò alcuni aspetti fondamentali in un servizio di trasporto pubblico chiedendoLe quanto Lei ne risulta soddisfatto nel servizio di trasporto offerto dalle FAL secondo una scala di valori così definita:

Per niente 1 2 3 4 5 Molto

Che soddisfazione attribuisce a:

14	Puntualità	1	2	3	4	5
15	Frequenza nei giorni feriali	1	2	3	4	5
16	Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore	1	2	3	4	5
17	Copertura delle linee in estate	1	2	3	4	5
18	Rispondenza orari alle esigenze degli utenti	1	2	3	4	5
19	Incastro delle coincidenze	1	2	3	4	5
20	Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze	1	2	3	4	5

(solo per gli utenti dei mezzi su gomma)

21	Copertura delle linee nei giorni festivi	1	2	3	4	5
22	Rispetto delle fermate previste	1	2	3	4	5

Riguardo il Personale delle Ferrovie Appulo Lucane, che soddisfazione attribuisce a:

23	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5
24	Cortesia	1	2	3	4	5
25	Professionalità	1	2	3	4	5
26	Conduzione del mezzo	1	2	3	4	5
27	Controllo a bordo dei titoli di viaggio	1	2	3	4	5

A proposito di Comfort del servizio, che soddisfazione attribuisce a:

28	Disponibilità posti a sedere	1	2	3	4	5
29	Efficienza dell'impianto di climatizzazione	1	2	3	4	5
30	Pulizia interna dei mezzi	1	2	3	4	5
31	Pulizia esterna dei mezzi	1	2	3	4	5
32	Sicurezza delle persone e degli oggetti	1	2	3	4	5

Riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, che soddisfazione attribuisce a:

33	Percorsi e fermate (tabelle, mappe)	1	2	3	4	5
34	Orari	1	2	3	4	5
35	Tariffe	1	2	3	4	5
36	Variazioni del servizio	1	2	3	4	5
37	Via web (sito internet)	1	2	3	4	5
38	Ufficio Relazioni col Pubblico	1	2	3	4	5

A proposito di servizi a terra, che soddisfazione attribuisce a:

39	Pulizia delle stazioni	1	2	3	4	5
40	Illuminazione delle stazioni	1	2	3	4	5
41	Funzionamento scale mobili	1	2	3	4	5
42	Funzionamento ascensori	1	2	3	4	5
43	Quadri orario dei mezzi	1	2	3	4	5
44	Presenza punti vendita (biglietterie)	1	2	3	4	5
45	Funzionamento obliteratorici	1	2	3	4	5
46	Informazione sonora	1	2	3	4	5
47	Disponibilità del personale a terra	1	2	3	4	5

48. Quali "Media" consulta quotidianamente o quasi?

(è possibile dare più di una risposta)

1. Quotidiani
2. Riviste
3. Radio locali
4. Radio nazionali
5. TV locali
6. TV nazionali
7. Internet
8. Altro (specificare: _____)

49. Con che frequenza si collega ad Internet (qualsiasi sia il motivo)?

1. Sono sempre collegato
2. Più volte al giorno
3. Una volta al giorno
4. Meno frequentemente
5. Mai

50. Da dove si collega ad Internet?

(è possibile dare più di una risposta)

1. Da luoghi pubblici (ad es. internet café)
2. Dal luogo di lavoro
3. Da casa tramite linea fissa
4. Da dove voglio tramite linea mobile
5. Altro (specificare: _____)

51. Con che dispositivo si collega ad Internet?

(è possibile dare più di una risposta)

1. PC fisso (Case/Desktop)
2. PC portatile (Laptop/Notebook/Netbook)
3. Tablet
4. Cellulare/Smartphone
5. TV
6. Altro (specificare: _____)

52. Per quale motivo utilizza internet?

(è possibile dare più di una risposta)

1. Consultare la posta elettronica
2. Utilizzare i social network (Facebook/Twitter/LinkedIn/ecc.)
3. Vedere video e/o ascoltare musica
4. Fare acquisti
5. Fare ricerche legate al lavoro e/o allo studio
6. Consultare siti di informazione
7. Cercare informazioni sui servizi pubblici e/o privati
8. Altro (specificare: _____)

53. Quale dei seguenti dispositivi possiede?

(è possibile dare più di una risposta)

1. PC fisso
2. Notebook
3. Netbook
4. Tablet
5. Smartphone
6. Cellulare
7. TV con connessione ad internet
8. TV senza connessione ad internet
9. Altro (specificare: _____)

54. Riterrebbe utile l'istituzione da parte delle FAL di un servizio informativo che raggiunga gli utenti attraverso i nuovi mezzi di comunicazione (SMS, Posta elettronica)?

1. Sì
2. No
3. Non so

55. Che tipo di informazioni/notizie gradirebbe ricevere attraverso tale servizio informativo?

Quote e target

Campione: ca. 492 intervistati + 20 in oversampling

Metodologia: ricerca quantitativa

Tecnica di rilevazione: interviste personali "face to face" da realizzarsi su mezzi (gomma/rotaia) e nelle stazioni;

Strumento di rilevazione: questionario strutturato della durata di 6-7 minuti max presso l'utente;

Reperimento campione: direttamente in location – presso le aree definite come territorio d'indagine;

Periodo di rilevazione: dal 21/05/2012 al 08/06/2012

Percentuale di significatività: 95%

Margine di errore: 4,4 %

Segmento UTENTI:

- sesso ed età casuali (distribuzione naturale del campione);
- tutti acquirenti da intervistare durante la fruizione degli spazi e dei servizi dell'azienda (in stazione, sui mezzi);

Territorio d'indagine

Il territorio oggetto d'indagine è stato suddiviso tra Puglia e Basilicata lungo tutta la rete su rotaia e su gomma delle Ferrovie Appulo Lucane.

In particolare, sono state indagate con maggiore attenzione le tratte a più alta concentrazione di passeggeri ed eventi annui.

Qui di seguito lo schema riassuntivo della suddivisione del **campione intervistato e delle interviste valide ai fini dell'analisi dei dati** con specifiche relative al tipo di linea su cui è stata svolta la rilevazione.

RILEVAZIONE sulle LINEE FERROVIARIE

LINEA	INTERVISTE EFFETTUATE
Altamura – Avigliano (Potenza scalo)	28
Avigliano – Potenza	55
Bari – Matera	95
TOTALE	178

RILEVAZIONE sulle AUTOLINEE

LINEA	INTERVISTE EFFETTUATE
Bari – Palo – Toritto - Gravina	70
Matera – Montalbano j.	67
Matera – Montescaglioso	55
Potenza – Laurenzana	21
Bari – Altamura – Matera	70
TOTALE	283

Controllo di qualità dei dati

Il metodo di reperimento e di svolgimento dell'indagine assume un carattere molto preciso per la qualità del dato, di sicuro eccellente e pienamente corrispondente al campione scelto; il controllo qualità della rilevazione viene effettuato dal fieldwork alla consegna dei questionari effettuati con una percentuale a campione di interviste controllate "tout-court" pari al 20%. Il controllo è effettuato per via telefonica.

La metodologia di verifica di ipotesi

L'*inferenza statistica* o *induzione statistica* è un insieme di tecniche, messe a punto con l'ausilio del calcolo delle probabilità, mediante le quali si possono trarre certe informazioni sull'intera popolazione, sulla base dei risultati di un campione estratto dalla popolazione stessa. Pertanto, a fronte di tecniche campionarie adottate correttamente, le unità campionate forniscono attendibili informazioni relative a tutte quelle della popolazione di riferimento dell'indagine.

Dato il tipo di campionamento effettuato per questa indagine e l'elevata ampiezza della popolazione, il miglior *stimatore* (\hat{p}) delle frequenze relative (p) dell'intera popolazione sono proprio quelle campionarie (con le quali sono state costruite tutte le tabelle presentate).

Per quanto attiene ai *test* per la *verifica d'ipotesi*, sono stati essenzialmente usati quelli per verificare l'indipendenza fra due caratteri qualitativi.

Per le tabelle in cui ci sono gli incroci fra ogni domanda ed il mezzo di trasporto (rotaia o gomma), il test risulta significativo (cioè esiste interdipendenza fra i due caratteri di volta in volta esaminati, uno dei quali è sempre il "mezzo di trasporto") quando il valore presente nella colonna Sig. asint. (2 vie) è minore di 0,05 (quindi con livello di significatività del 95%) e ciò si verifica in quasi tutti i casi.

Dal punto di vista teorico-metodologico, quando, pur avendo a disposizione un grande campione, risulta che alcune celle della tabella di contingenza contengono frequenze assolute attese (sotto tale ipotesi di indipendenza)

$n_{ih}^* = n_{i0} \cdot n_{0j} / n$ inferiori a 5, è preferibile usare, anziché il *test di Pearson*

$$Q^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{h=1}^c \frac{(n_{ih}^* - n_{ih})^2}{n_{ih}^*},$$

quello del *rapporto fra le massime verosimiglianze* (*log likelihood ratio test*):

$$G^2 = -2 \sum_{i=1}^r \sum_{h=1}^c n_{ih} \ln(n_{ih}^* / n_{ih}).$$

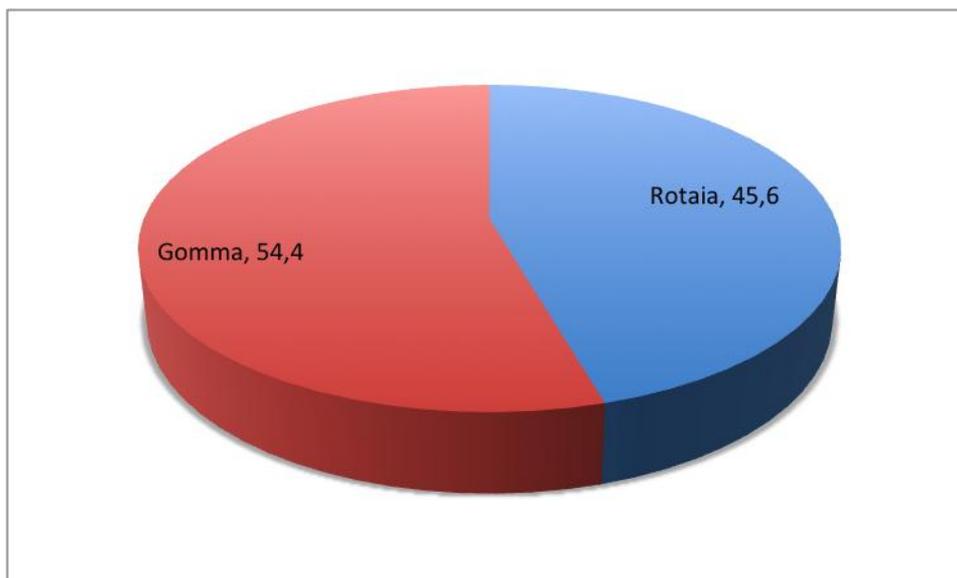
Entrambi i test si distribuiscono come una variabile casuale χ_g^2 con $g=(r-1)(c-1)$ gradi di libertà (essendo r e c il numero delle modalità dei due caratteri).

Inoltre, per le tabelle in cui ci sono gli incroci fra importanza e soddisfazione (considerando la variabile importanza come antecedente alla soddisfazione), oltre al test di interdipendenza ne è stato utilizzato uno per verificare se la relazione rilevata sia strettamente lineare (cioè se al crescere dell'importanza *cresce* anche la soddisfazione, nel qual caso il valore del test sarebbe significativamente positivo, oppure se all'aumentare dell'importanza *decrece* la soddisfazione, allora il valore del test risulterebbe significativamente negativo). Quest'ultimo test però non ha quasi mai portato a risultati significativi (infatti i valori in Sig. appross. sono quasi sempre maggiori di 0,05), in quanto il suo valore è sempre prossimo allo 0: ciò vuol dire che anche quando l'associazione fra le variabili esiste (quindi il test Chi-quadrato è significativo), tale relazione non è quasi mai lineare; e comunque si parlerebbe di forte cograduazione quando l'indice fosse molto vicino a 1 (se positiva) o -1 (se negativa) mentre nei test effettuati il suo valore, anche quando significativo, è sempre vicino a 0.

Analisi dei dati

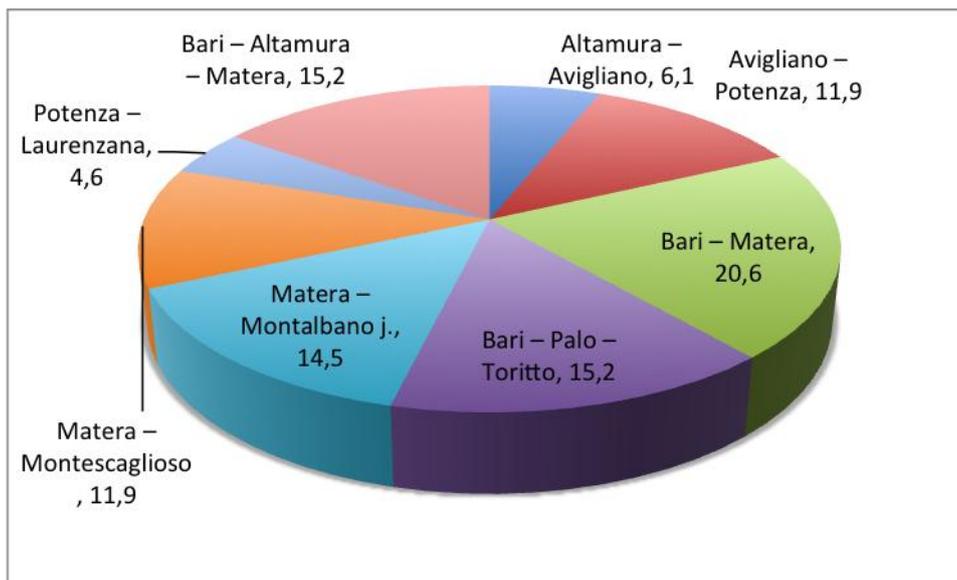
Risultati – Domande di Ingresso - Descrizione del campione

D1. Mezzo di trasporto rilevato.



Il campione analizzato si distribuisce in percentuale leggermente maggiore nella fruizione del servizio di trasporto automobilistico, rispetto a quello ferroviario offerto dalle Ferrovie Appulo Lucane. Si tratta di una differenza del 9% nell'utilizzo della rete stradale piuttosto che di quella su rotaia.

D2. Linea dell'intervista.



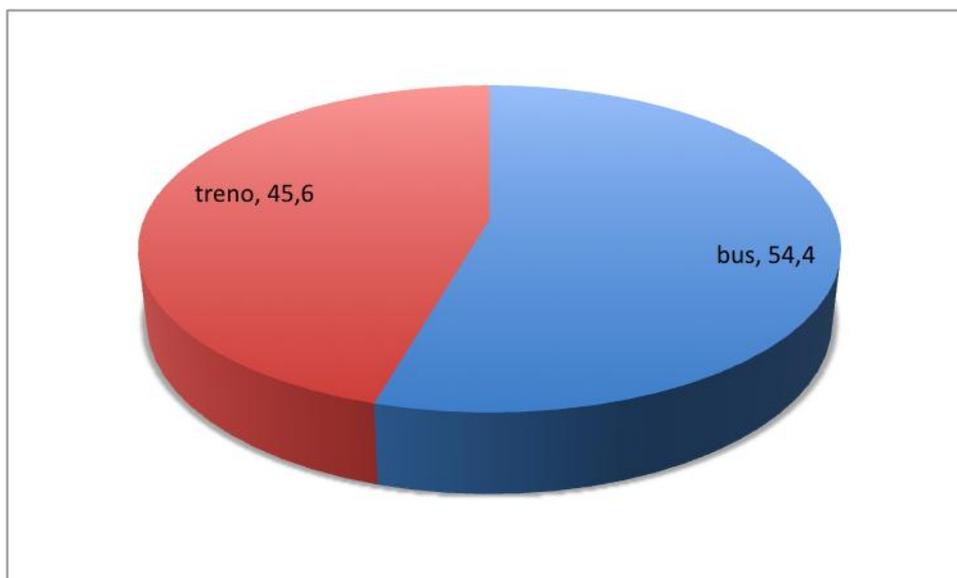
L'indagine ha coinvolto le tratte di principale interesse, in base alla più alta concentrazione di passeggeri. Per cui le aree in cui si è approfondita l'indagine in misura maggiore sono quelle relative alla tratta Bari-Matera e Bari-Palo-Toritto.

D3. Tratta percorsa dal passeggero.

Tratte percorse	Percentuale valida	Tratte percorse	Percentuale valida
abriola-potenza	2,2	irsina-genzano	0,2
altamura-bari	4,6	irsina-potenza	0,2
altamura-matera	1,7	laurenzana-potenza	0,2
altamura-modugno	0,2	marconia-matera	2,6
altamura-palo del colle	0,2	matera-altamura	1,1
altamura-potenza	0,2	matera-bari	7,2
altamura-matera	1,7	matera-montescaglioso	7
anzi-abriola	0,4	matera-pisticci	0,9
avigliano lucania-poten	0,2	modugno-bari	1,1
avigliano scalo-potenza	0,2	modugno-matera	0,2
avigliano-avigliano luc	0,2	montalbano-marconia	3,5
avigliano-avigliano sca	0,2	montalbano-pisticci	2,6
avigliano-potenza	3,5	montalbano-tinchi	0,2
avigliano-potenza mancu	0,2	montescaglioso-matera	5
bari-altamura	8,3	palo del colle-bari	0,9
bari-binetto	0,2	palo del colle-matera	0,2
bari-bitetto	1,5	palo del colle-potenza	0,4
bari-bitritto	0,7	pignola-potenza	1,1
bari-gravina di puglia	0,4	pisticci-matera	4,6
bari-grumo appula	0,4	potenza-abriola	0,2
bari-matera	4,3	potenza-anzi	0,2
bari-modugno	3,3	potenza-avigliano	8,5
bari-palo del colle	4,3	potenza-avigliano lucan	0,4
bari-toritto	0,9	potenza-pietragalla	0,7
bitetto-toritto	0,2	potenza-pignola	0,2
bitritto-toritto	0,2	potenza-potenza scalo	0,2
genzano-bari	0,2	potenza-san nicola	0,2
genzano-potenza	0,9	potenza-tiera	0,2
gravina-altamura	0,2	rione mancusi-s.maria	0,2
gravina-bari	0,9	s.maria-potenza	0,4
gravina-matera	0,4	s.nicola-potenza	0,2
grumo appula-altamura	0,7	s.rocco-smaria	0,2
grumo appula-bari	0,4	tinchi-montalbano	0,2
grumo appula-matera	0,7	toritto-bari	2,2
grumo appula-palo del c	0,2	toritto-binetto	0,2
grumo-bari	0,2	toritto-grumo appula	0,2
grumo-modugno	0,4	toritto-modugno	0,2
		Totale	100

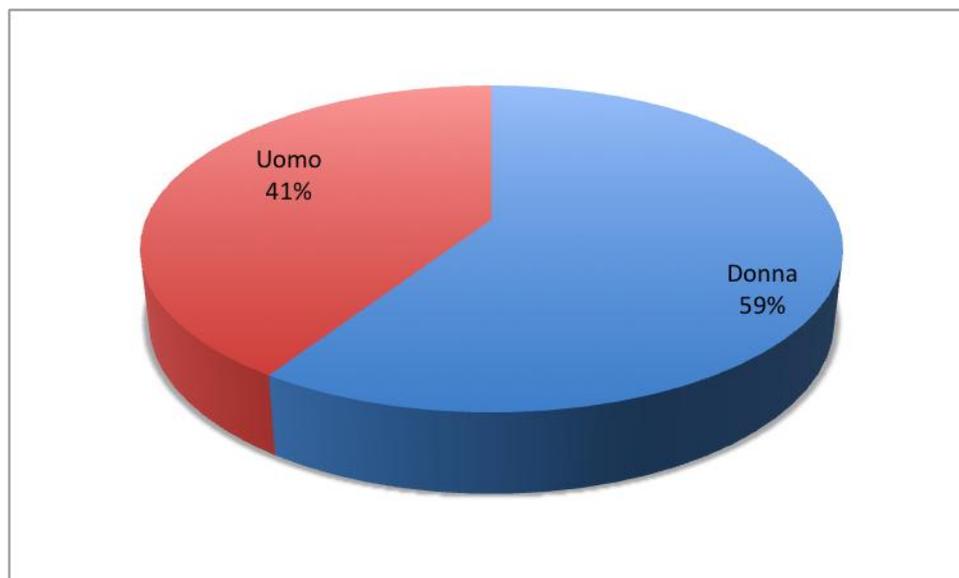
Le tratte con maggior flusso di passeggeri sono quelle comprese tra Bari e Altamura in entrambi i sensi di percorrenza, seguita dalle rispettive sulla direttrice Avigliano-Potenza e sulla direttrice Montescaglioso-Matera (sempre in entrambi i sensi di percorrenza).

D4. Luogo dell'intervista.



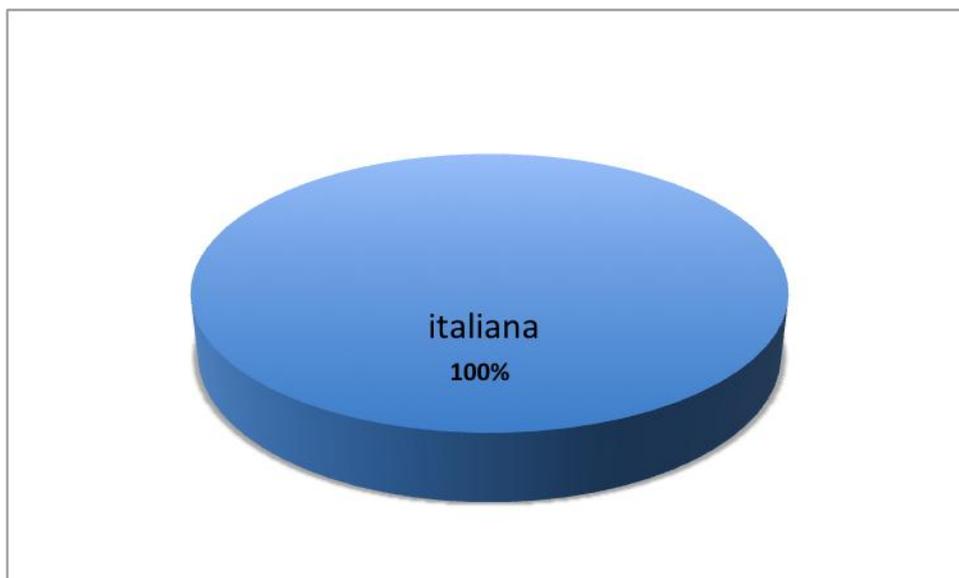
Ai clienti Fal coinvolti nell'indagine è stato chiesto di rispondere ad alcune domande poste dall'intervistatore, direttamente in location, durante la fruizione del servizio. Le interviste hanno avuto luogo nella gran parte in autobus (54%) e in treno (46%), luoghi in cui il cliente sosta più a lungo, e in qualche caso anche presso le fermate o le stazioni ferroviarie.

D5. Sesso degli intervistati.



I partecipanti alla ricerca sono ben distribuiti per sesso, con la lieve prevalenza del sesso femminile.

D6. Nazionalità dei rispondenti.



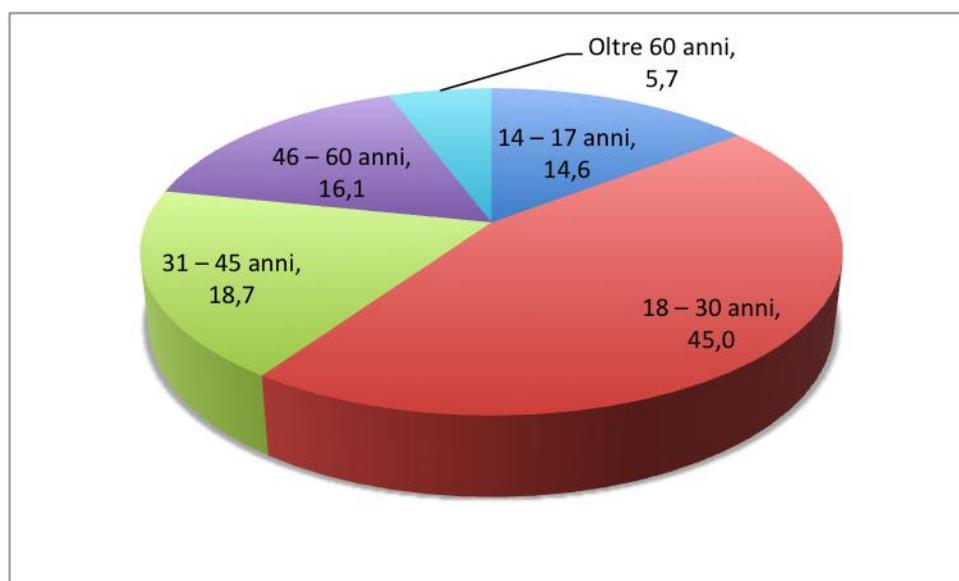
I rispondenti all'intervista sono unicamente di nazionalità italiana.

D7. Residenza degli intervistati.

Comuni di residenza	Percentuale
abriola	2,2
altamura	15,4
anzi	0,4
avigliano	10
bari	3,8
bernalda	0,2
binetto	0,4
bisceglie	0,2
bitetto	1,6
bitonto	0,2
bitritto	0,4
bologna	0,2
brindisi	0,2
ferrandina	1,6
genzano	1,1
grassano	0,2
gravina in puglia	2
grumo appula	3,3
irsina	0,2
marconia	3,6
matera	8,2
miglionico	0,4
modugno	3,8
monopoli	0,2
montalbano ionico	6,7
montescaglioso	11,8
palo del colle	6,2
picerno	0,2
pietragalla	0,9
pignola	1,1
pisticci	4
poggiorsini	0,2
policoro	0,2
pomarico	0,2
potenza	2,7
roma	0,4
ruoti	0,2
s.maria	0,9
s.nicola	0,2
santeramo	0,2
spinazzola	0,4
toritto	3,1
Totale	100

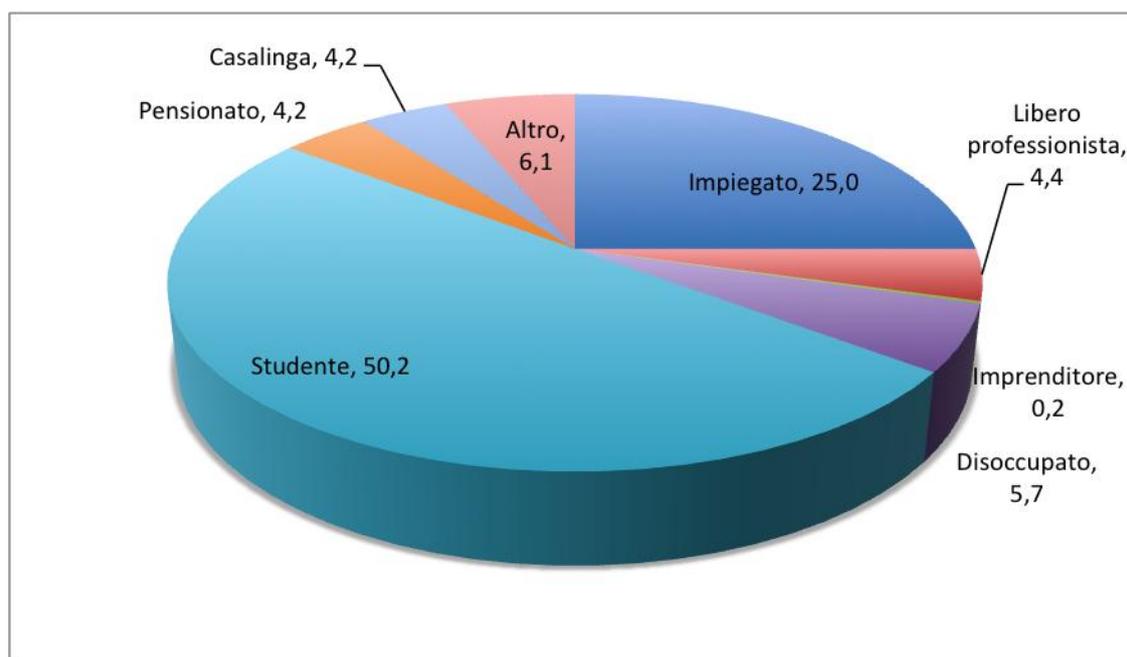
Dalla tabella si evince che l'utenza delle Ferrovie Appulo Lucane risiede in alta percentuale presso i comuni di Altamura, Montescaglioso, Matera, Montalbano Ionico e Palo del Colle, in accordo con le tratte risultate di maggiore percorrenza.

D8. Fasce d'età degli intervistati.



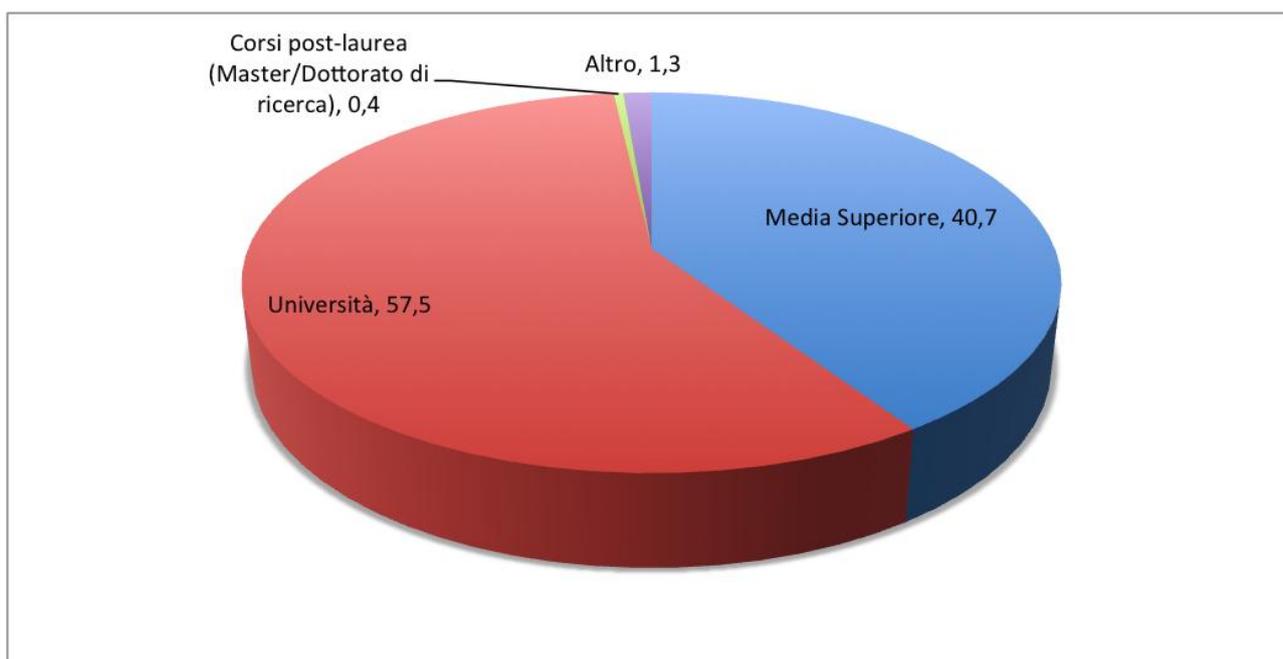
Sono i ragazzi compresi nella fascia d'età 18-30 anni i maggiori beneficiari delle reti ferroviarie e stradali gestite dal Fal (45%). Una percentuale più contenuta di utenti, solo il 6%, è collocata nella fascia over 60.

D9. Condizione lavorativa degli intervistati.



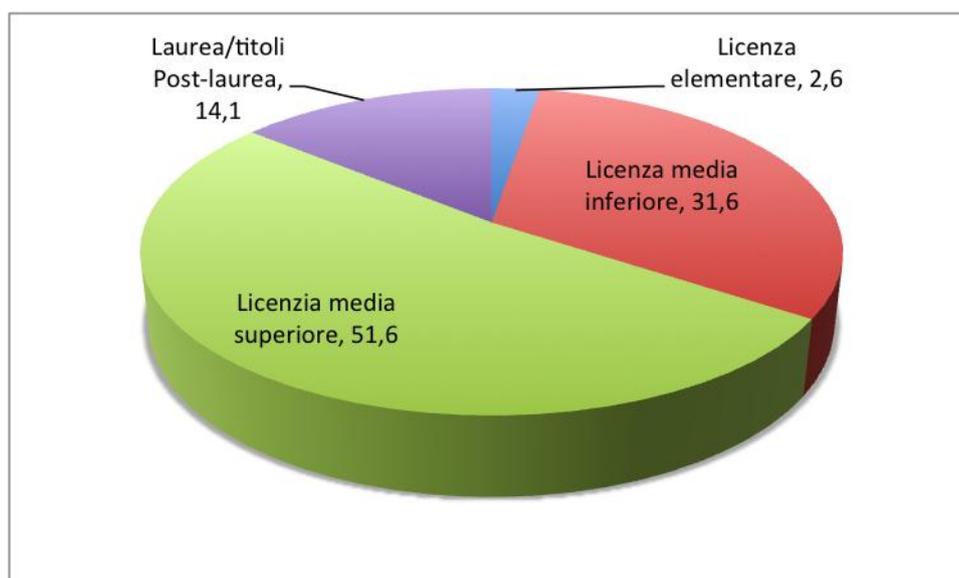
Come ipotizzabile dalle fasce d'età, gli utilizzatori più assidui del servizio sono studenti (50,2% dei casi). Una fetta consistente di utenza vede protagonisti gli impiegati (25%). Pochissimi invece gli imprenditori, i liberi professionisti e i pensionati che ne fanno uso.

D10. (solo per la categoria studenti) A quale corso di studi Lei è iscritto?



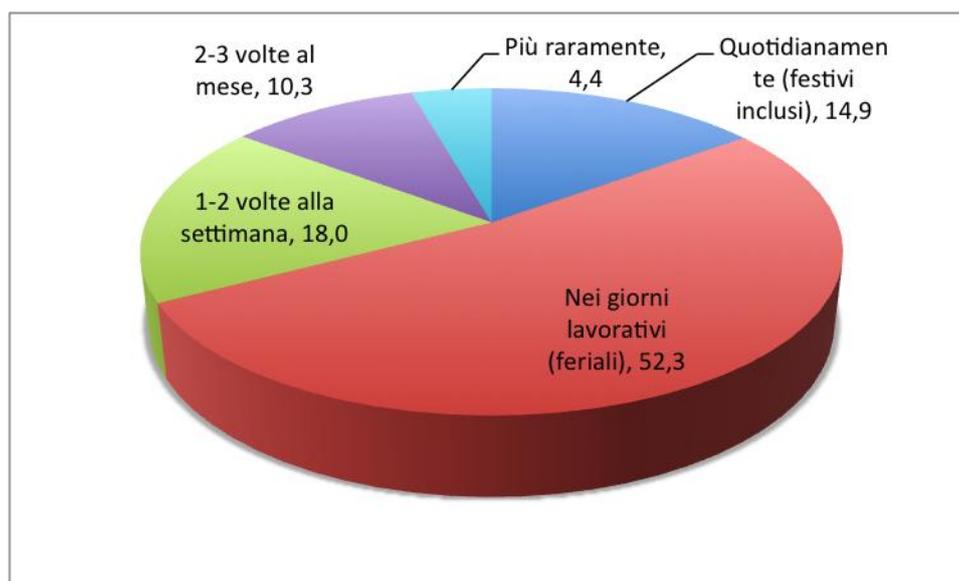
Concentrando l'attenzione sui principali fruitori del servizio, si può osservare che nel 58% dei casi si tratta di studenti universitari e nel 41% di studenti di scuola media superiore.

D11. Titolo di studio conseguito.



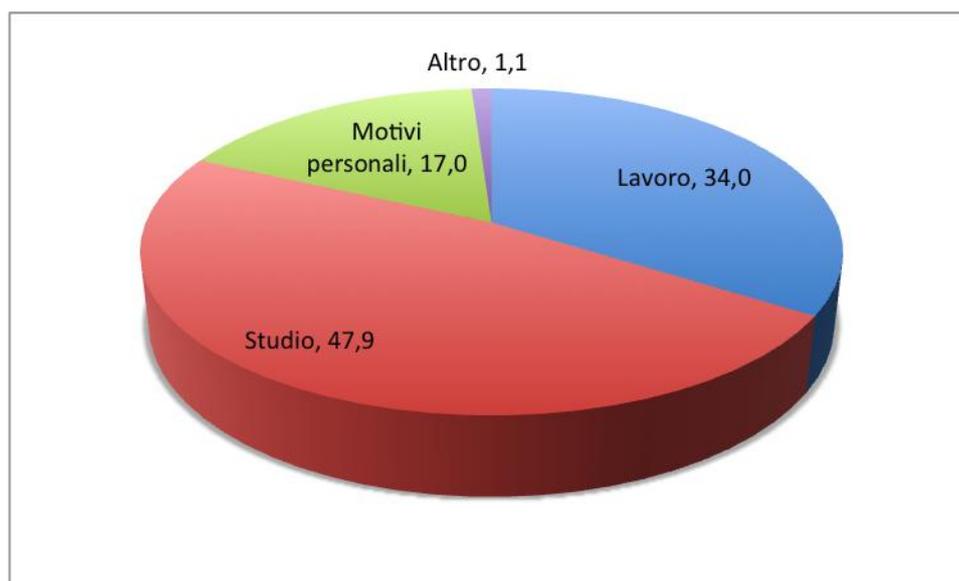
I titoli di studio posseduti dai passeggeri del servizio Fal sono la licenza media superiore nel 51,6% dei casi e media inferiore nel 31,6%. Dopo il conseguimento della laurea si registra una minore incidenza dell'utilizzo del mezzo di trasporto. I laureati e i possessori di titoli post laurea si avvalgono dei trasporti Fal solo nel 14,1% dei casi.

D12. Frequenza di utilizzo dei mezzi.



La frequenza di utilizzo del mezzo si concentra nei giorni lavorativi per il 52,3% dei casi. Emerge però dai dati che una percentuale pari al 14,9% si avvale del servizio quotidianamente, compresi i giorni festivi.

D13. Motivo di utilizzo dei mezzi.



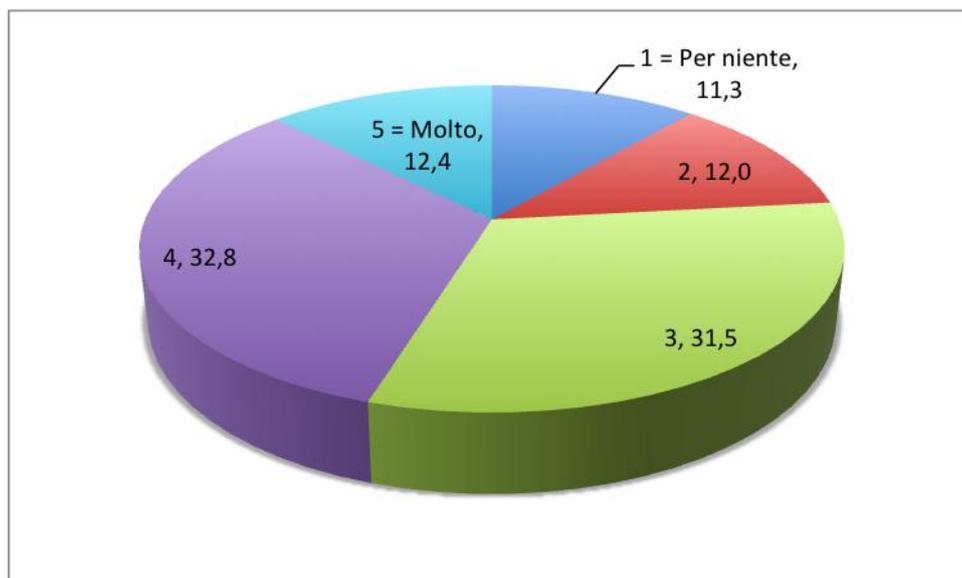
In coincidenza con quanto emerso dal grafico relativo alle fasce d'età e alle professioni svolte, il target abituale delle Fal utilizza il mezzo di trasporto per ragioni di studio nel 48% e di lavoro nel 34% dei casi.

Test sulla percezione della soddisfazione dei servizi erogati.

Le domande che seguono sono state poste per testare il livello di soddisfazione percepita dei servizi erogati dall'azienda, approfondendo questa tematica attraverso una batteria di item concernenti sia le strutture sia le capacità umane ed organizzative dell'azienda.

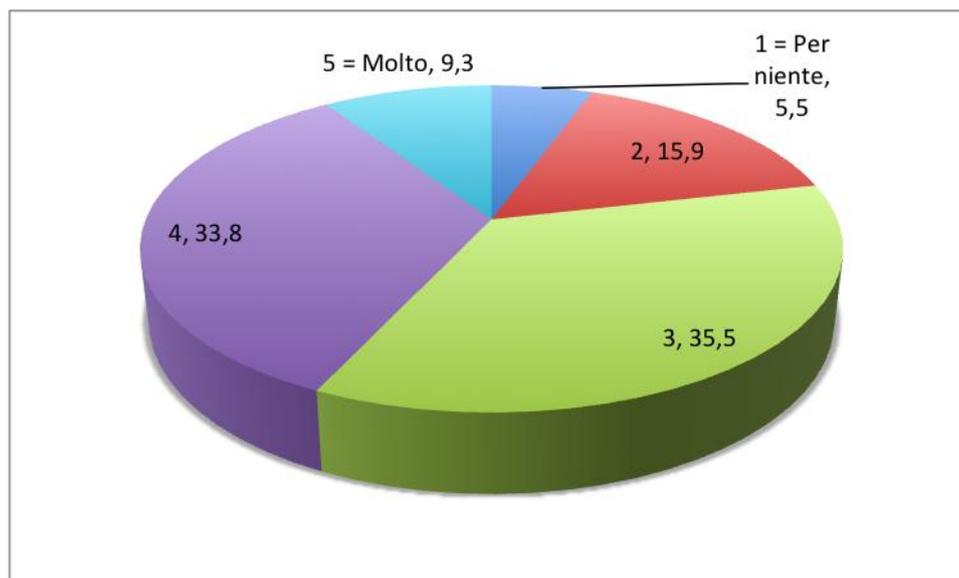
La scala di valutazione utilizzata per ogni item va da un minimo di 1 ad un massimo di 5, dove 1 equivale a "PER NIENTE SODDISFATTO" e 5 a "MOLTO SODDISFATTO".

D14. Puntualità del servizio.



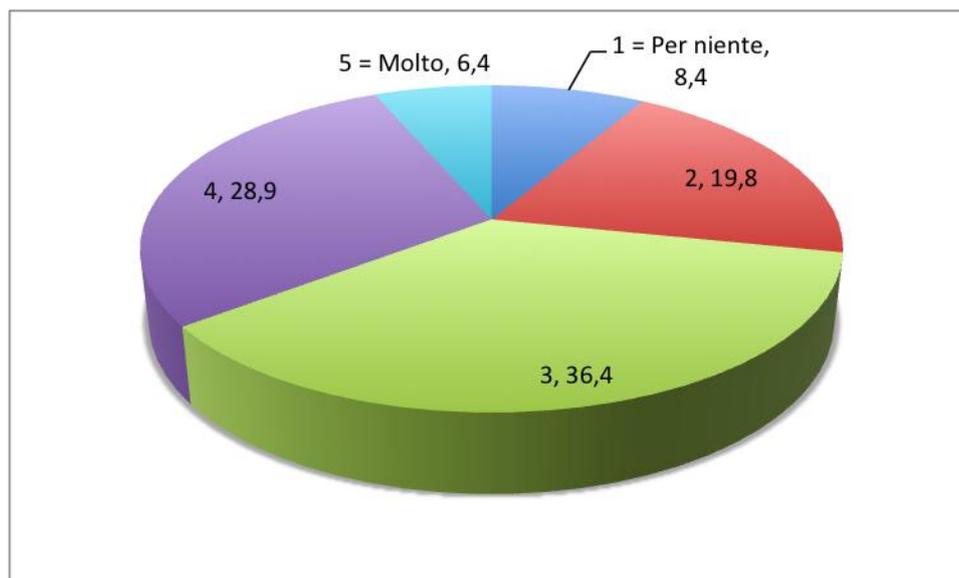
La puntualità è considerata un obiettivo fondamentale per il campione in esame. Una percentuale di passeggeri del 45,2% si ritiene soddisfatto del rispetto degli orari delle corse. Il 23,3% si ritiene invece non soddisfatto.

D15. Frequenza nei giorni feriali.



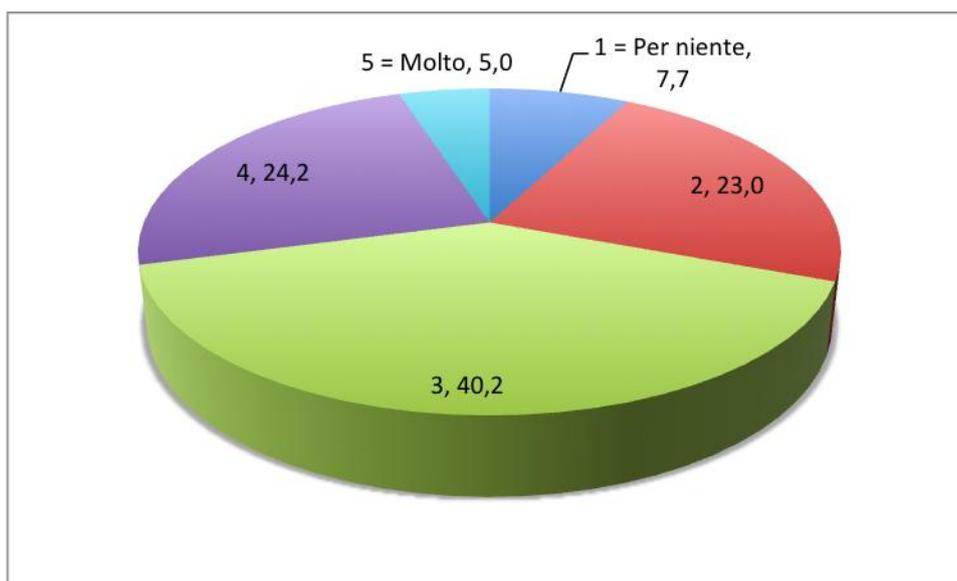
Anche la garanzia delle corse nei giorni feriali è un impegno fondamentale da assolvere, e il 43,1% degli intervistati si ritiene soddisfatto dello stato del servizio. Il 35,5% degli intervistati invece, si colloca ad un livello intermedio del grado di soddisfazione. Si tenga conto che i motivi che spingono il cliente a fare uso del mezzo sono di natura e rilevanza quotidiana, lo studio e il lavoro.

D16. Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore.



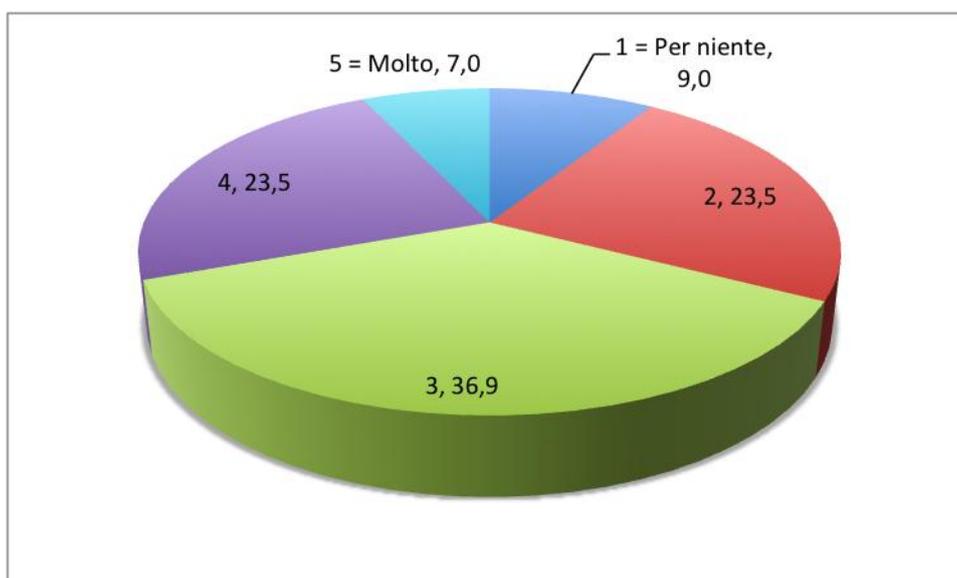
La soddisfazione per la copertura garantita dai mezzi sulle varie linee accoglie i consensi di quanti hanno necessità di viaggio anche in fasce orarie differenti(35,3%), ma elevata è anche la percentuale di quanti (28,2%) vorrebbero comunque una maggiore copertura del servizio durante le 24 ore.

D17. Copertura delle linee in estate.



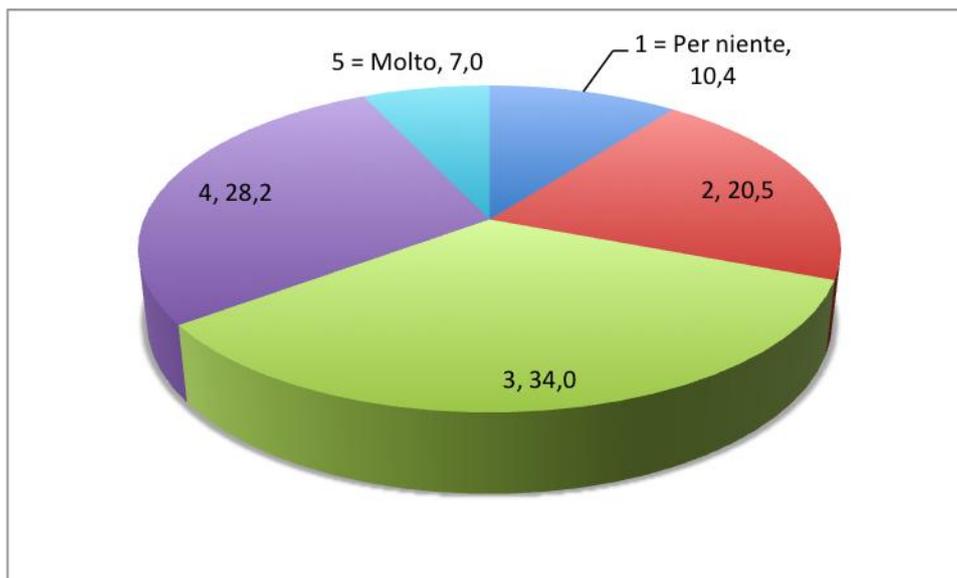
In estate il 40,2% degli utenti, quindi quasi la metà dei fruitori, riconosce come sia più o meno sufficiente la numerosità dei viaggi garantiti. Ben il 30% dei viaggiatori invece, non si ritiene soddisfatto della copertura estiva delle linee.

D18. Rispondenza degli orari circa le esigenze degli utenti.



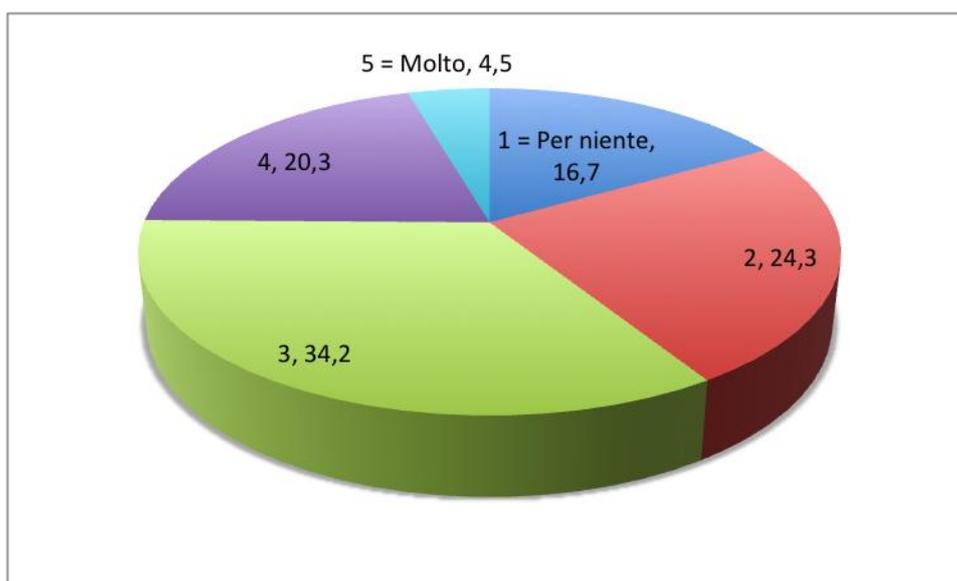
Il 36,9% dei clienti Fal ritiene che gli orari previsti dal servizio ferroviario e automobilistico debbano modularsi maggiormente su esigenza del viaggiatore, senza però collocarsi agli estremi positivi o negativi della scala di valutazione.

D19. Incastro delle coincidenze.



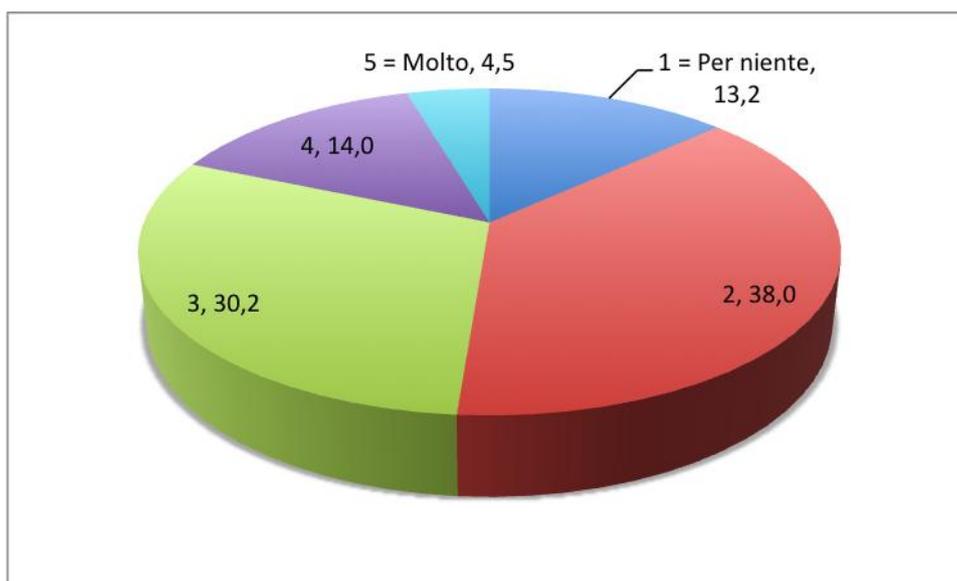
La gestione dell'intero processo di trasporto risulta tanto più apprezzabile quanto più si intersecano tutti gli elementi del sistema assicurandone la massima funzionalità. L'incastro delle coincidenze è indicatore di spiccata importanza in un'azienda di trasporti, ed è, nel complesso, considerato soddisfacente dai clienti Fal. Solo il 31% di essi lo reputa un elemento poco soddisfacente.

D20. Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze.



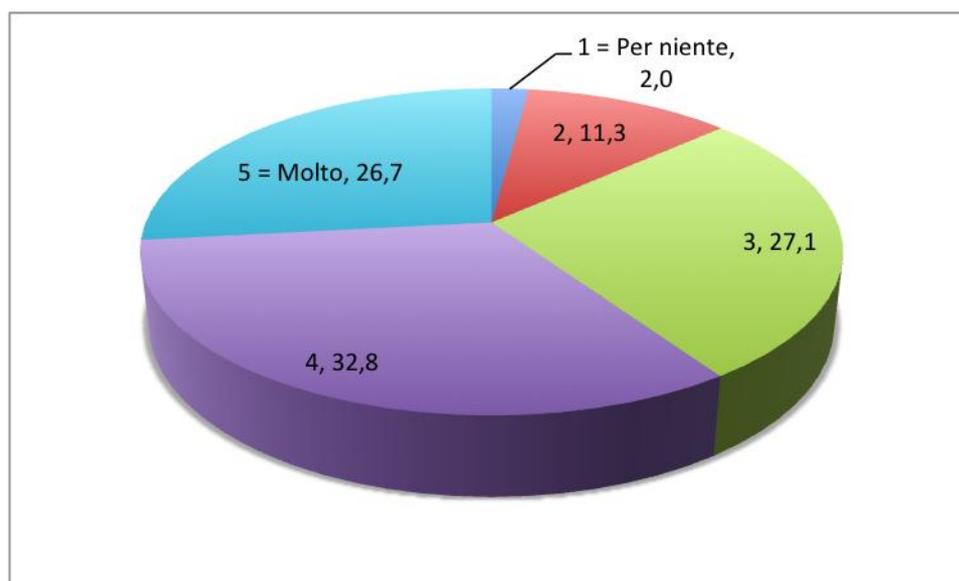
Un ulteriore indicatore di qualità è rappresentato dalla gestione dei ritardi, interruzioni o altre emergenze. Data la centralità di questo indicatore, è utile segnalare la percentuale di quanti dichiarano di considerarlo un elemento non soddisfacente (41%) nel giudizio sul servizio.

D21. Copertura delle linee nei giorni festivi. (solo per gli utenti dei mezzi su gomma)



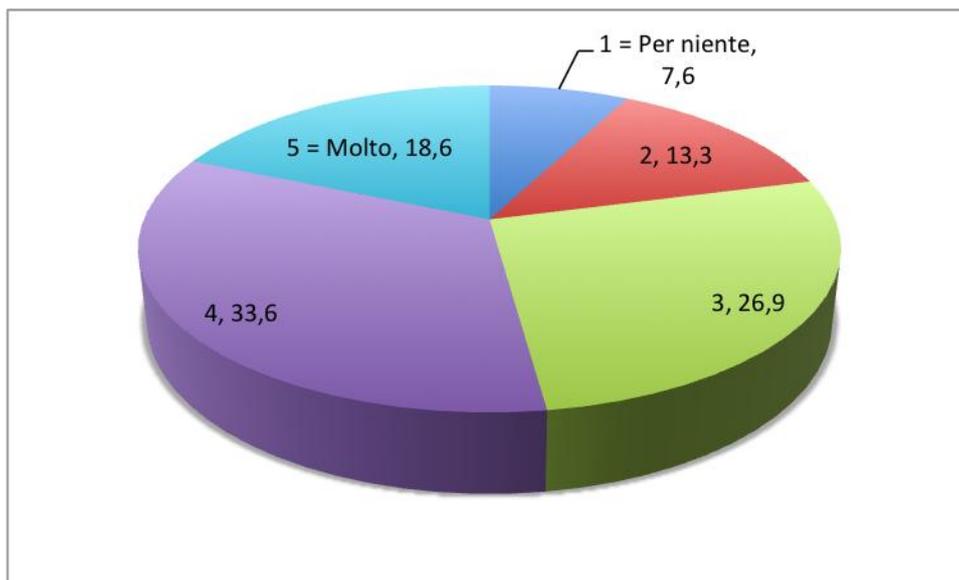
Per i viaggiatori che utilizzano le linee automobilistiche un fattore di qualità è rappresentato dalla presenza del servizio anche nei giorni festivi. La metà degli intervistati lo considera un servizio non soddisfacente (51,2%).

D22. Rispetto delle fermate previste. (solo per gli utenti dei mezzi su gomma)



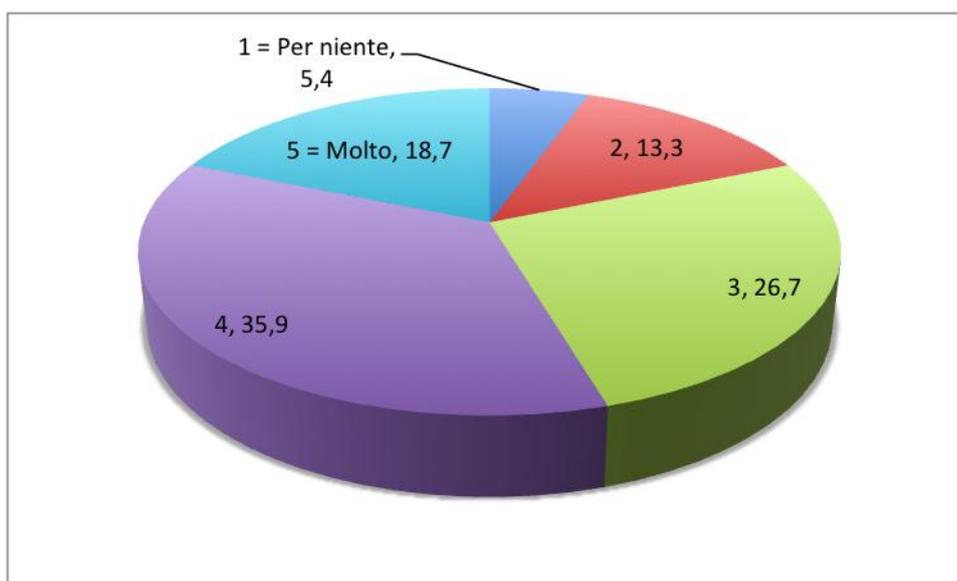
Per i viaggiatori che utilizzano le linee automobilistiche un fattore di qualità è rappresentato dal rispetto delle fermate previste. Responsabilità presa in carico con efficienza, per cui motivo di soddisfazione diffusa (59,5%).

D23. Disponibilità del personale all'ascolto.



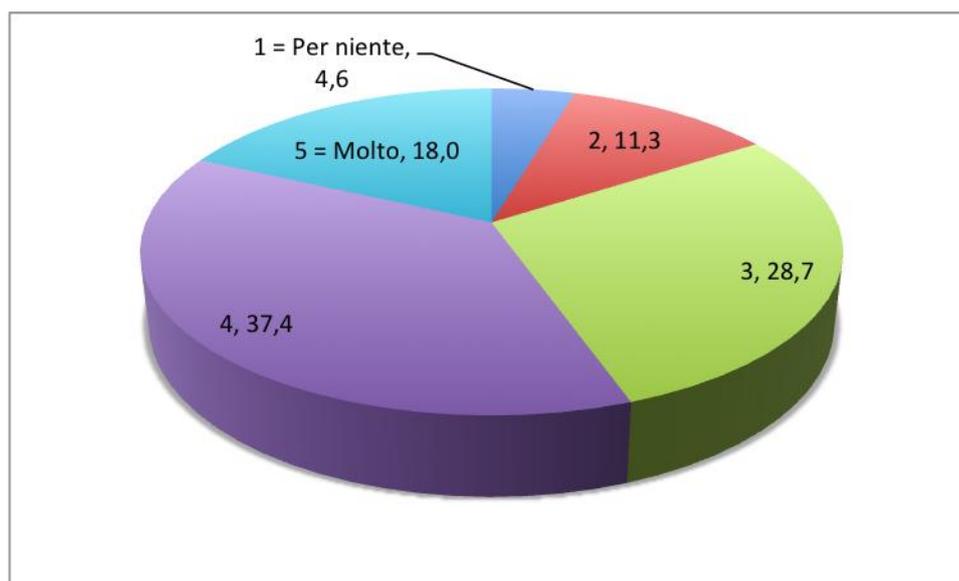
Il personale delle Fal è certamente molto impegnato all'ascolto e all'assistenza di tutti i passeggeri. Il 52,2% dei soggetti del campione oggetto di studio, che conta molto sulla disponibilità del personale che deve essere sempre adeguatamente formato e aggiornato, è ampiamente soddisfatto dello stesso. E sono in pochi, il 20,9%, gli intervistati che non sono soddisfatti.

D24. Cortesia del personale.



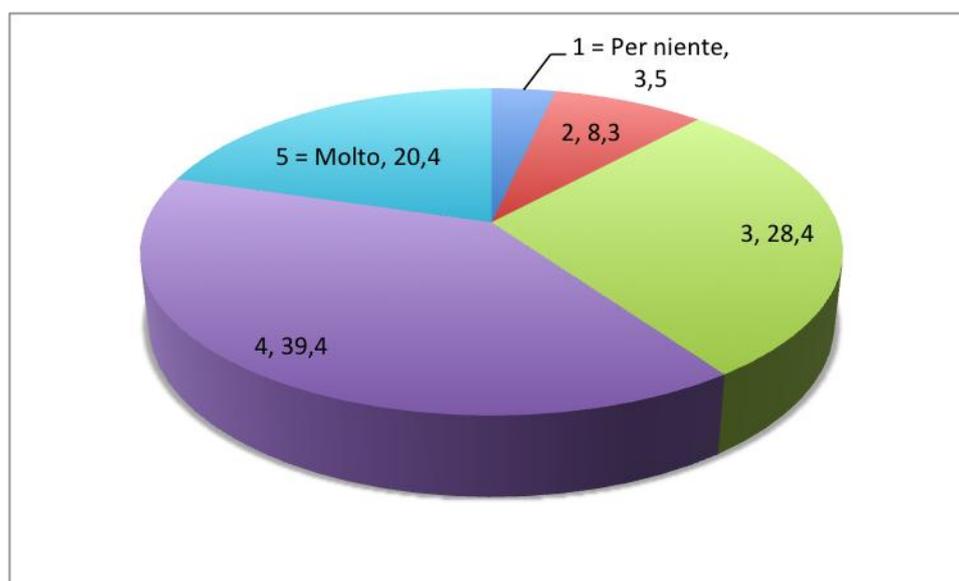
La cortesia del personale è molto soddisfacente nel 18,7% dei casi, e lo è abbastanza nel 35,9%.

D25. Professionalità del personale.



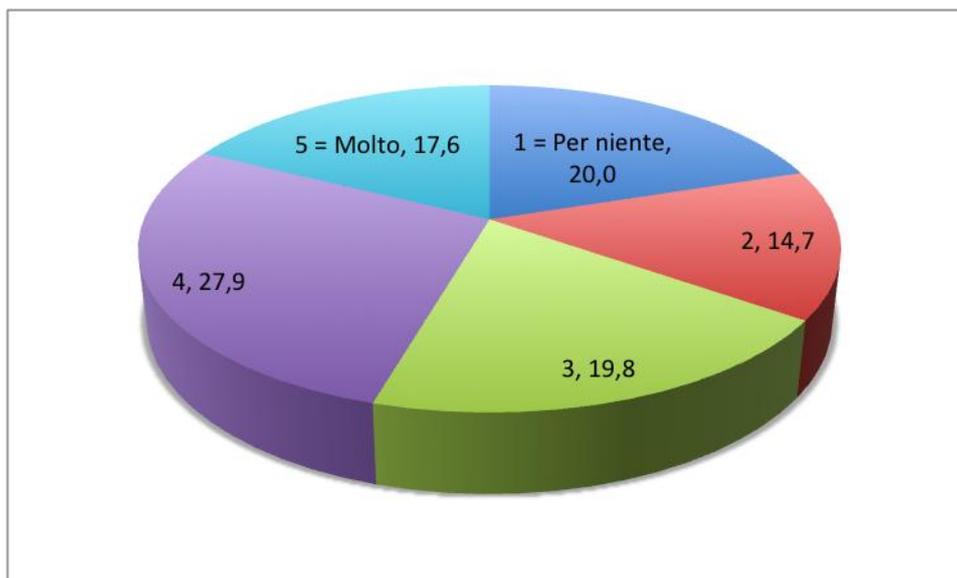
La professionalità del personale non può scindersi dalla disponibilità e dalla cortesia, che insieme costituiscono le norme comportamentali di personale qualificato in grado di garantire il massimo comfort e tutela al viaggiatore. In questo caso, la percentuale di passeggeri che apprezza questo indice qualitativo sale al 55,4%.

D26. Conduzione del mezzo.



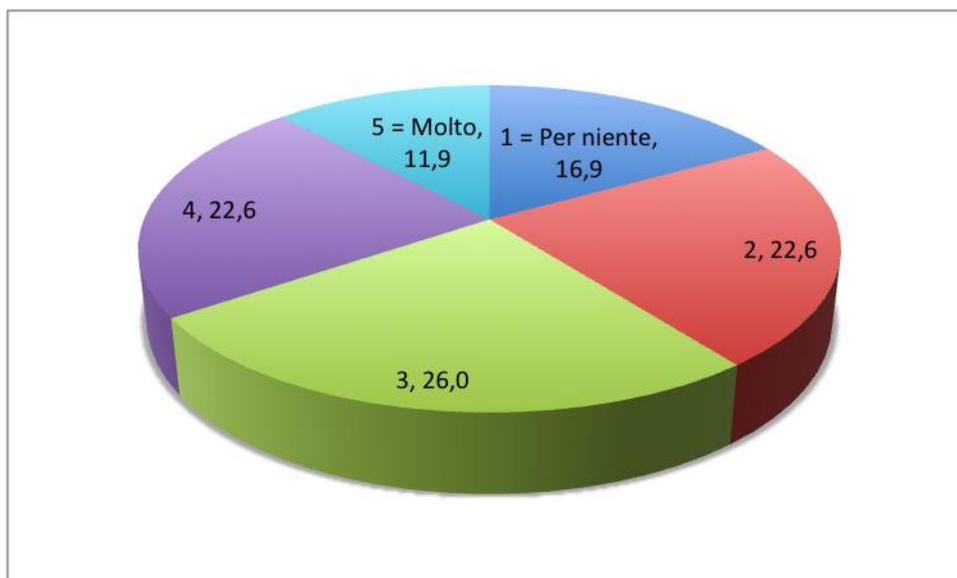
Il 60% degli intervistati si dichiara soddisfatto della conduzione del mezzo, contro un esiguo 12% che non lo è.

D27. Controllo a bordo dei titoli di viaggio.



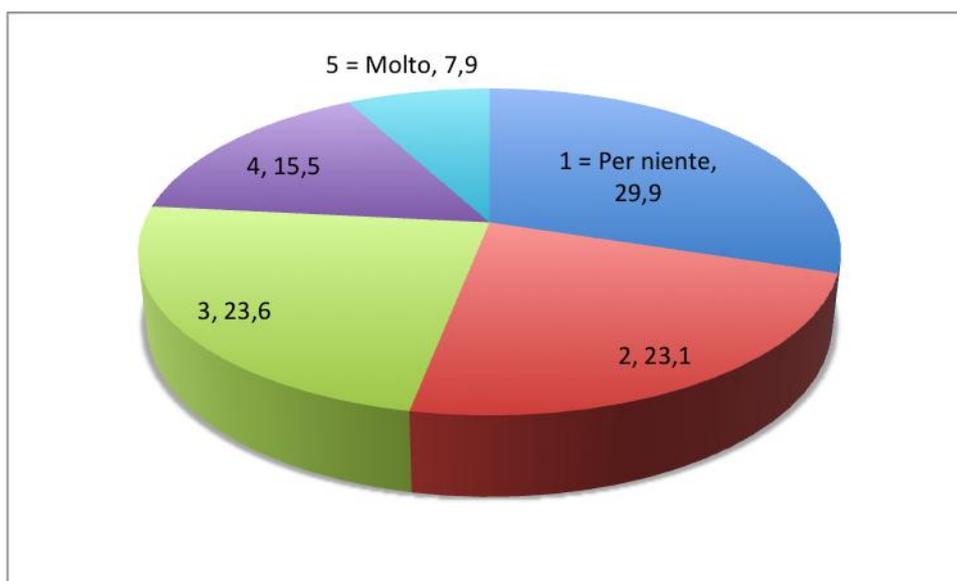
I clienti delle Fal si dichiarano nel 45,5% dei casi soddisfatti del controllo a bordo dei titoli di viaggio, a sostegno di una regolarità e precisione dell'intero sistema di trasporto. Importante, però, è la percentuale di quanti (34,7%) vorrebbero invece che gli stessi fossero intensificati.

D28. Disponibilità di posti a sedere.



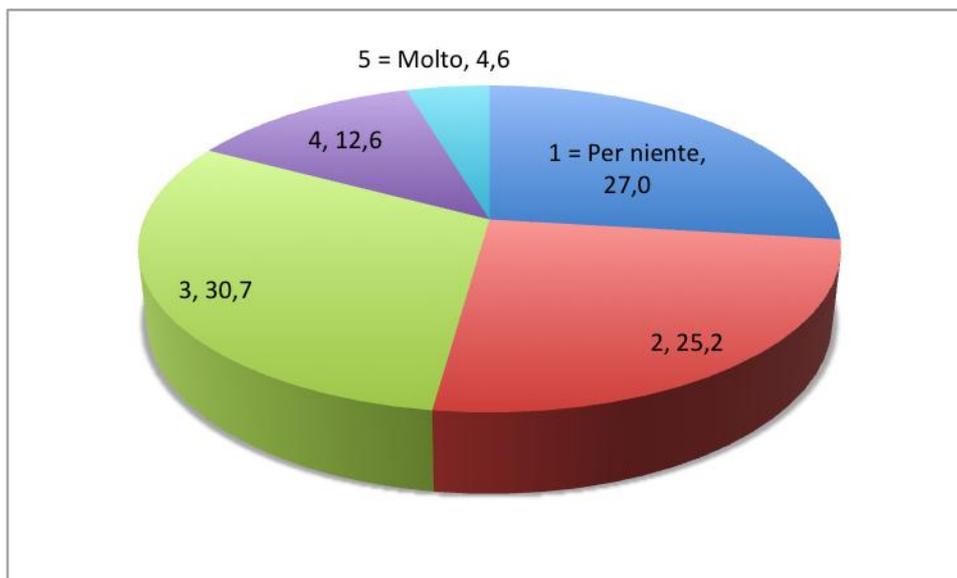
I posti a sedere sono un aspetto in grado di far apprezzare il piacere del viaggio, valutato dal cliente come non soddisfacente (40%). Poco più di 1 su 3 si ritiene, invece, soddisfatto.

D29. Efficienza dell'impianto di climatizzazione.



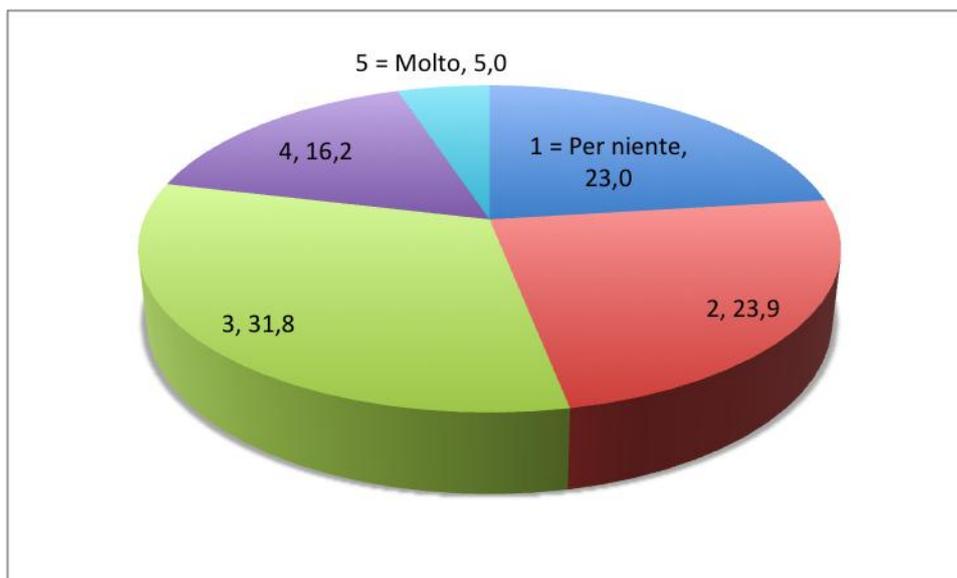
Le Fal si impegnano a rendere più confortevole il viaggio anche attraverso una sistematica revisione degli impianti di climatizzazione dell'area. Questo aspetto è ritenuto non soddisfacente per la metà del campione analizzato (53%) e soddisfacente solo per il 23% degli intervistati.

D30. Pulizia interna dei mezzi.



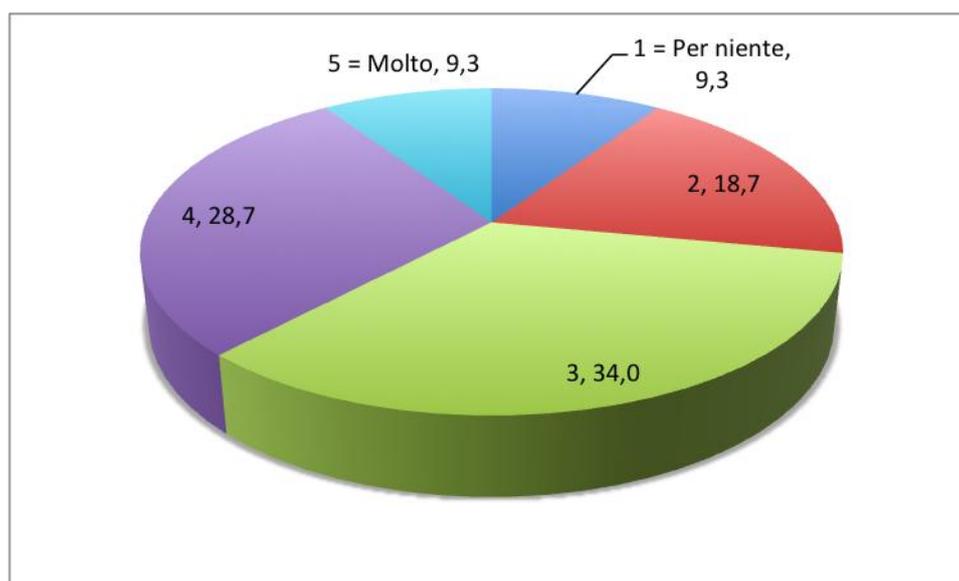
La parte interna del mezzo è il luogo in cui il viaggiatore trascorre più tempo ed è il luogo in cui è più attento ad apprezzare la qualità del servizio offerto. Le risposte collocate nella gran parte dei casi su un livello insufficiente di valutazione (52,2% di “poco” o “per niente”), inducono a riflettere sulla possibilità di intervenire per migliorare questi aspetti.

D31. Pulizia esterna dei mezzi.



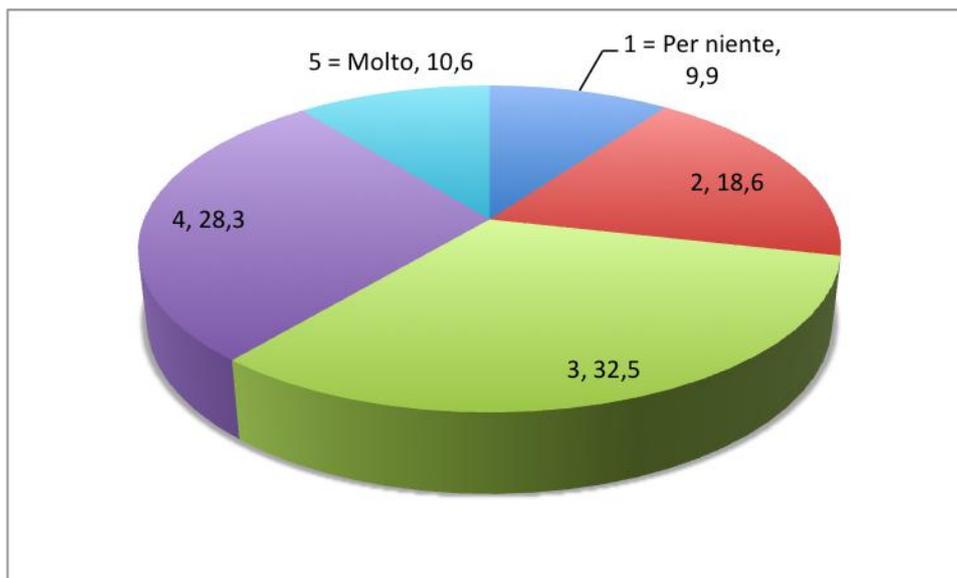
La soddisfazione per la pulizia del mezzo anche sul versante esterno si attesta al 21,2% degli intervistati. In virtù di ciò, il 46,9% del campione analizzato non è soddisfatto della pulizia esterna dei mezzi.

D32. Sicurezza delle persone e degli oggetti.



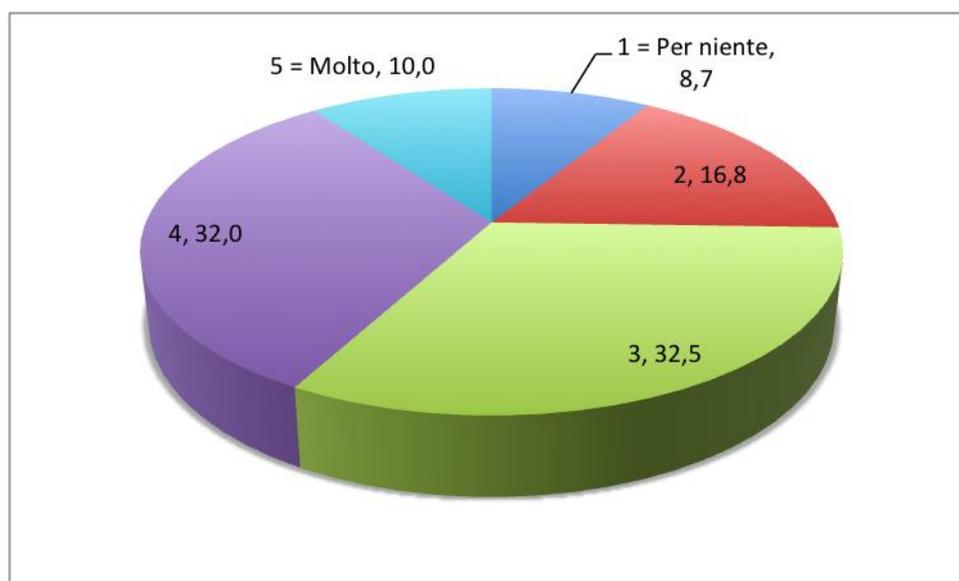
La sicurezza di persone ed oggetti a bordo rappresenta un diritto del viaggiatore, un elemento che il cliente giudica soddisfacente nel 38% dei casi e pertanto con ancora ampi margini di miglioramento.

D33. Informazioni su percorsi e fermate (tabelle, mappe).



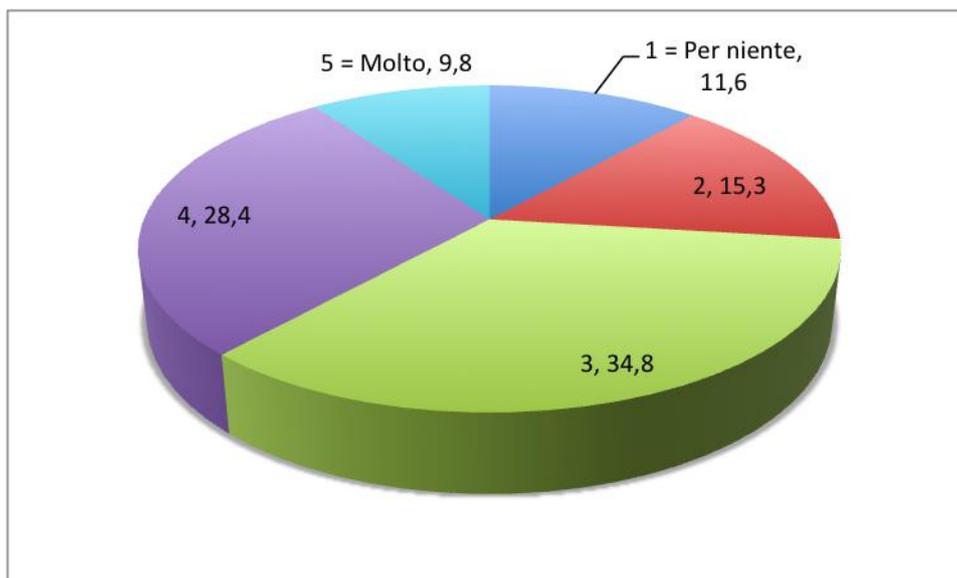
Le informazioni costanti circa i percorsi e le fermate sono un valore aggiunto al servizio offerto. Il cliente in questo modo riconosce di esser messo al centro dell'attenzione dell'impresa. Il 38,9% degli utenti intervistati si sente soddisfatto delle informazioni fornite. È alto il divario tra gli utenti soddisfatti e i non soddisfatti (10,4%).

D34. Informazioni sugli orari.



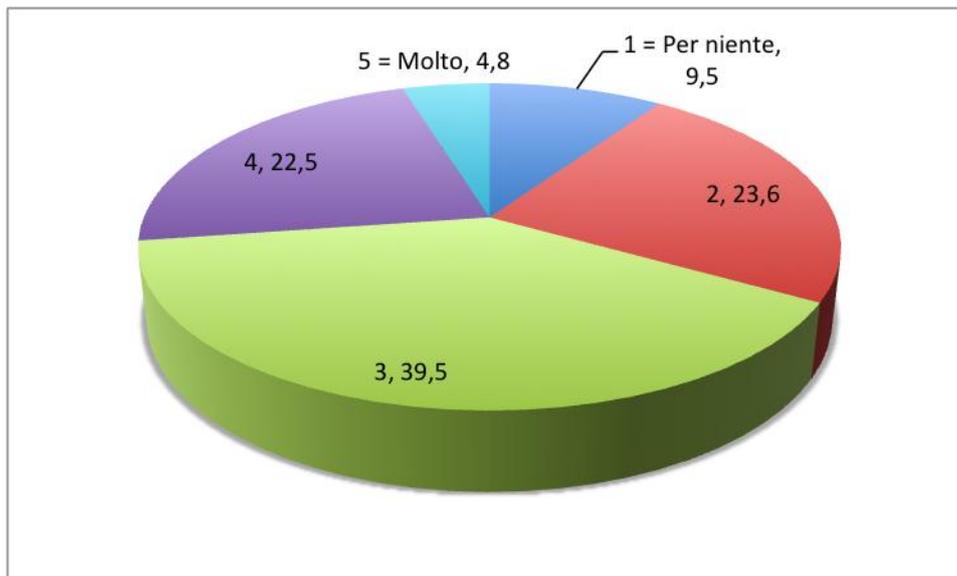
Questo indicatore presenta le stesse caratteristiche d'importanza, aspettativa e soddisfazione del precedente. Anzi, in questo caso in misura maggiore gli utenti (42%) si ritengono soddisfatti di conoscere gli orari delle corse.

D35. Informazioni sulle tariffe.



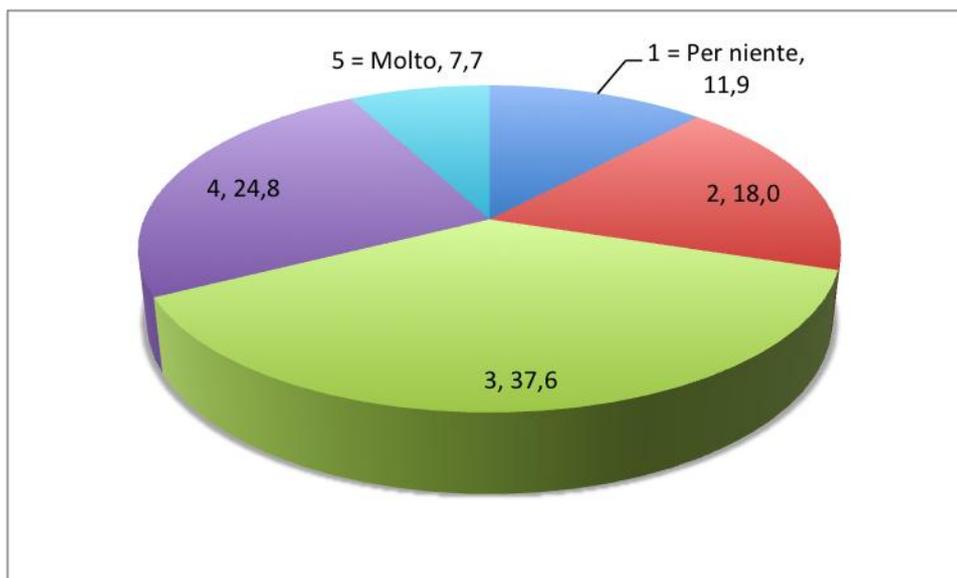
La trasparenza e l'informazione del sistema tariffario hanno considerevole attenzione da parte dei viaggiatori Fal. Il modo con cui viene perseguito tale obiettivo è mediamente soddisfacente nella misura percentuale del 38,2% (comprensiva delle risposte "abbastanza soddisfatto" e "molto soddisfatto").

D36. Informazioni sulle variazioni del servizio.



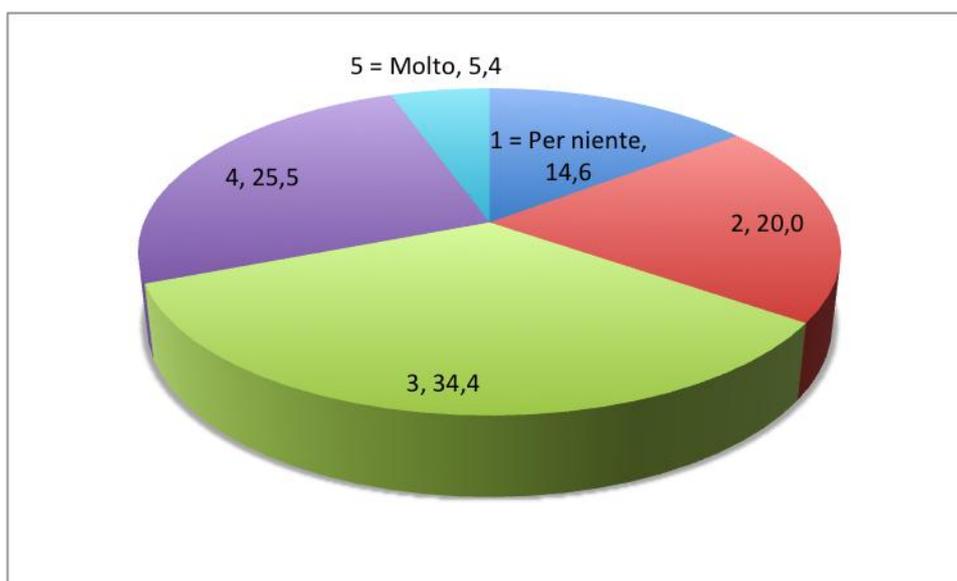
Questi tipi di informazioni sono molto apprezzate dal cliente, che è soddisfatto (27,3%) nella misura in cui gli è consentita la gestione dei programmi di viaggio. Il numero dei molto soddisfatti nell'ottica di un'ottimizzazione del processo dovrebbe salire rispetto all'attuale 4,8%.

D37. Informazioni via web (sito internet).



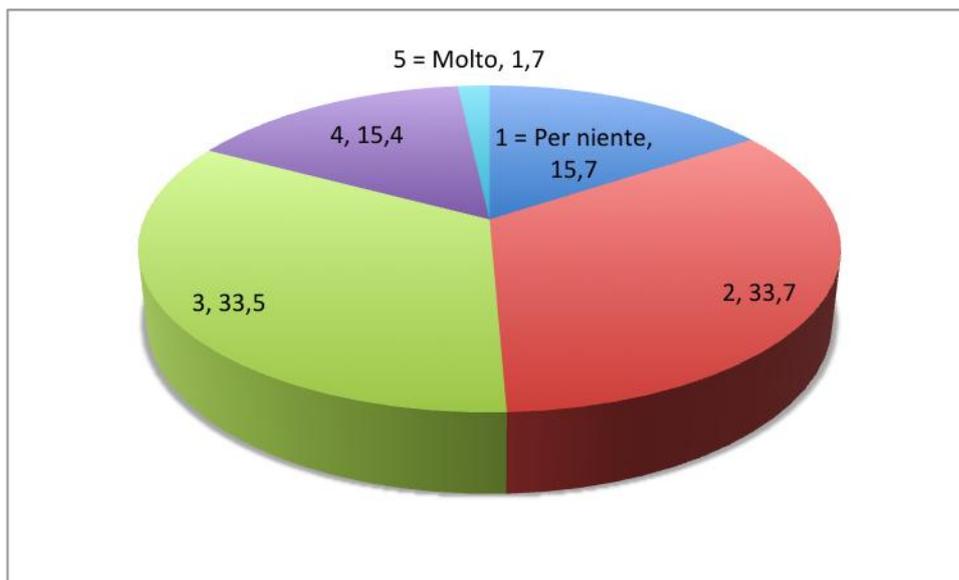
Le informazioni via web rendono più agevole il dialogo tra azienda e cliente, che trova così le sue risposte in merito alle sue esigenze in modo più semplice e veloce. Scarso è il divario tra coloro i quali si dichiarano soddisfatti e non soddisfatti della gestione di questo servizio (solo il 2,6% di scarto). Pertanto, pochi percepiscono il reale vantaggio in base all'attuale funzionamento del sistema, con una soddisfazione che si attesta al 32,5%.

D38. Attività dell'URP.



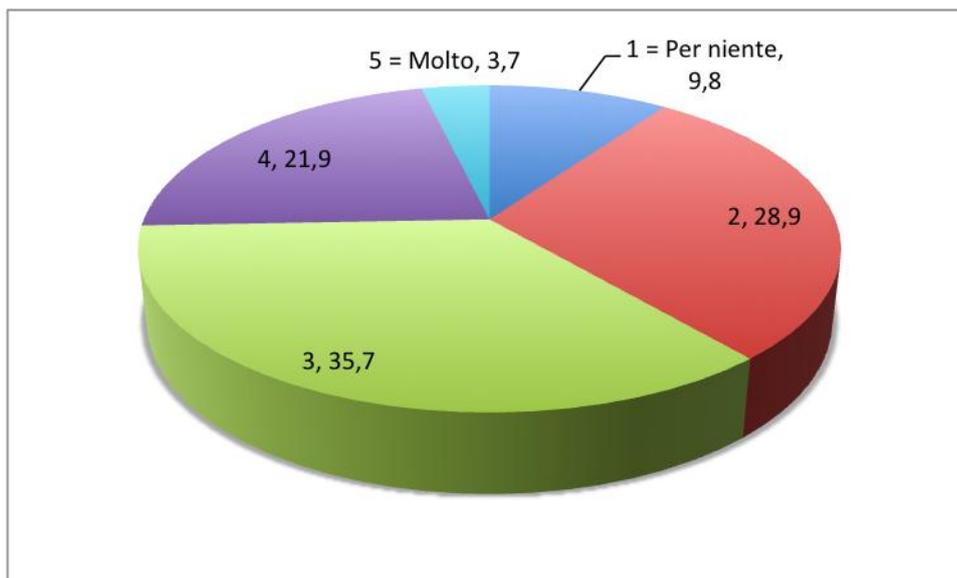
L'ufficio relazioni con il pubblico rappresenta una valida alternativa alla comunicazione via web. Specialmente per coloro che non conoscono ancora bene il mondo di internet, questo servizio offerto è creato su misura per coloro i quali vogliono reperire informazioni di viaggio. Si dovrebbe lavorare di più anche su questo aspetto affinché il cliente riscontri una maggiore facilità di accesso alle informazioni. Il servizio è giudicato soddisfacente solo nel 30,9% dei casi, contro il 34,6% che invece si ritiene non soddisfatto.

D39. Pulizia delle stazioni.



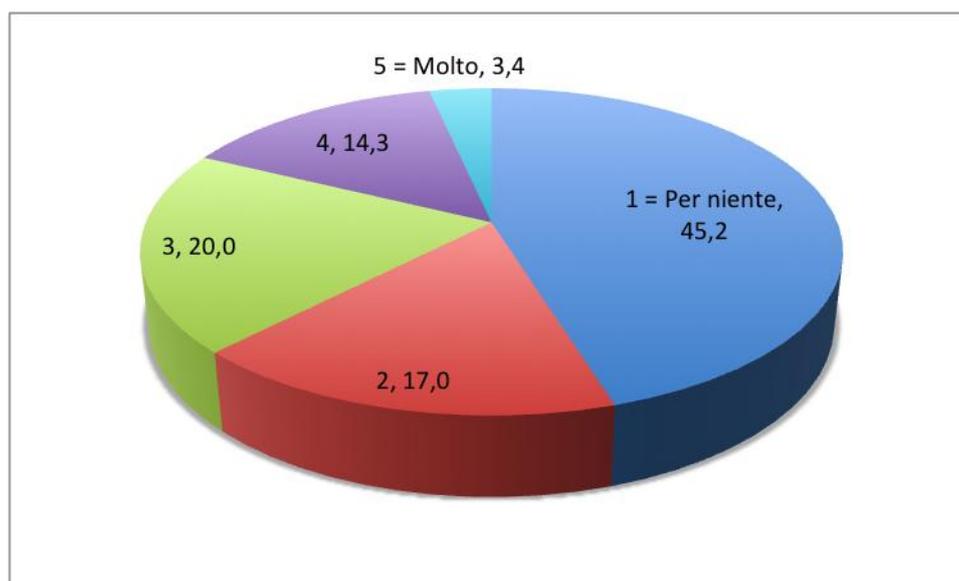
Le stazioni, luoghi di sosta precedenti il viaggio, per gli utenti sono da considerare un luogo di accoglienza e comfort, pertanto è necessario che soddisfino gli indicatori di qualità di maggior peso: la pulizia e il decoro.. La percezione della qualità parte proprio da questo primo approccio del cliente. I poco soddisfatti sono il 17% degli intervistati, il 33,5% si collocano su un giudizio intermedio e il 49,4% non è invece soddisfatto.

D40. Illuminazione delle stazioni.



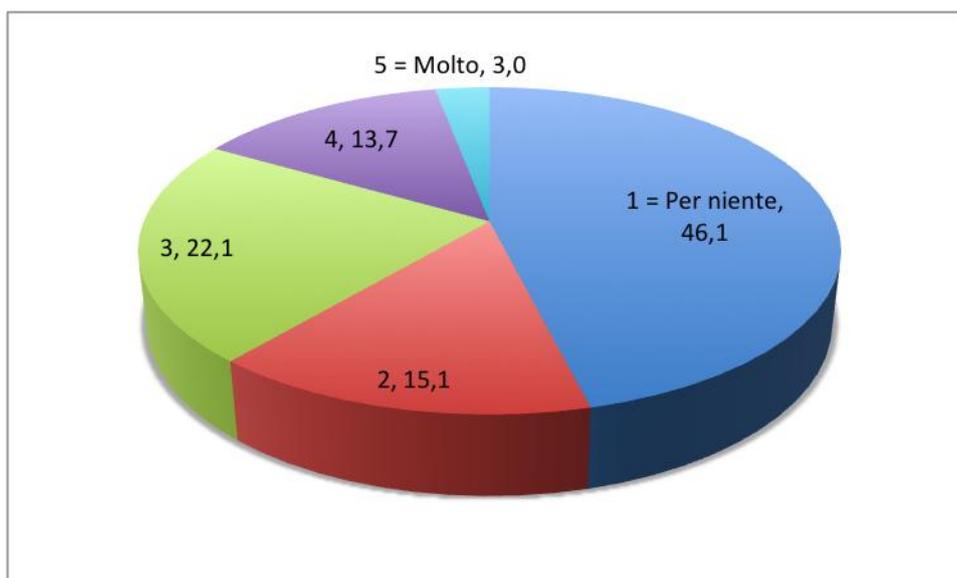
La buona illuminazione delle stazioni è percepita come un segnale di sicurezza da parte del viaggiatore, che avvertirà come maggiormente remota la possibilità che si verifichino situazioni di rischio e di pericolo. Si tratta di un elemento di primaria importanza e sono troppo pochi i passeggeri che trovano un riscontro positivo nella reale attenzione dell'azienda alla serenità dell'utente: solo il 25,6% di essi è soddisfatto di questo aspetto, contro un 38,7% che trova l'illuminazione delle stazioni scarsa.

D41. Funzionamento scale mobili.



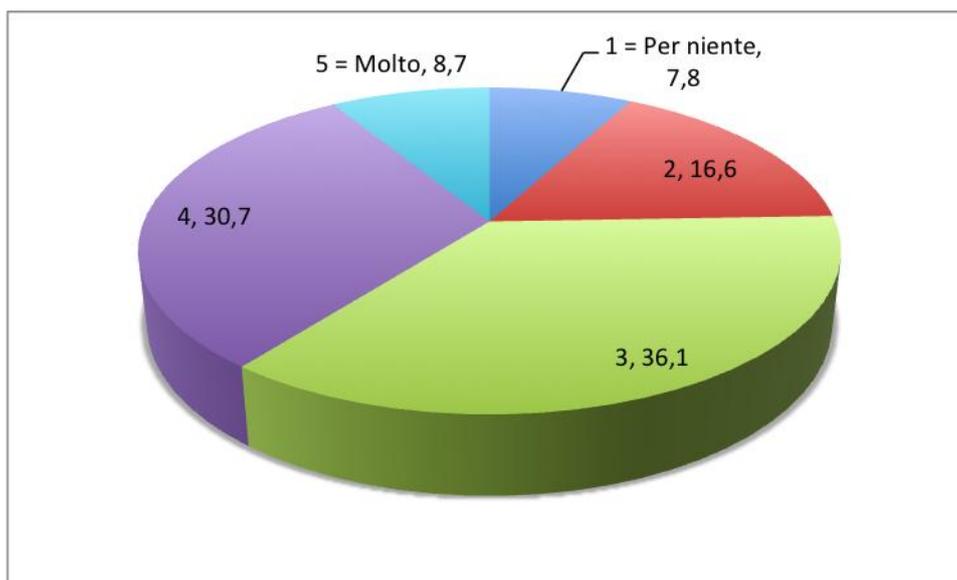
Laddove il bisogno di ricorrere alle scale mobili è avvertito dai passeggeri, si riscontra una elevata percentuale di rispondenti (pari al 62,2%) che indica di essere per nulla appagato dal funzionamento di questo servizio, peraltro tra i più essenziali per tutti gli individui anziani o per coloro che presentano difficoltà di movimento.

D42. Funzionamento degli ascensori.



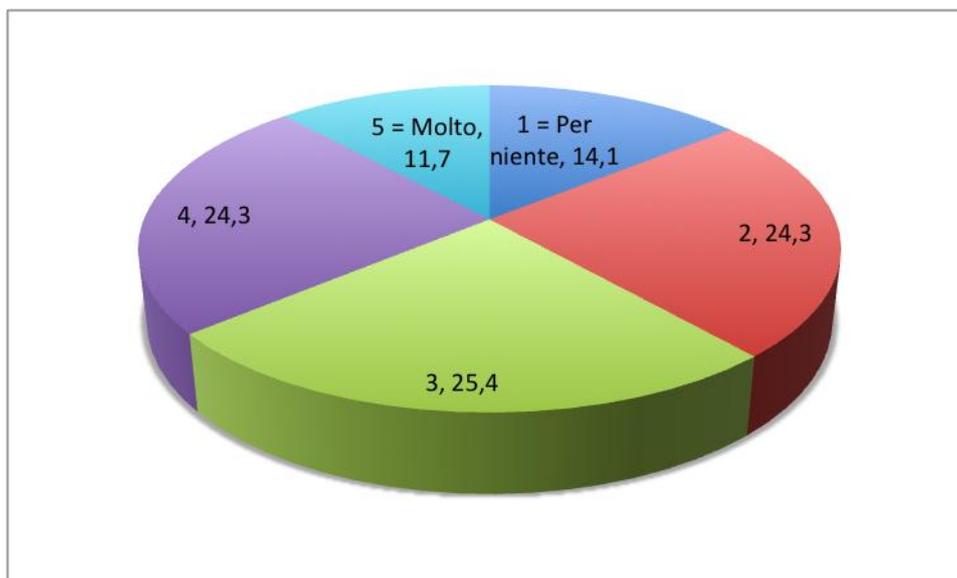
Gli ascensori sono molto spesso una comodità per il cliente di un'azienda di trasporti, oltre che una necessità per chi ha difficoltà nella mobilità o nel trasporto bagagli. Il 46,1% degli intervistati non è appagato per niente dalla funzionalità degli impianti messi a disposizione. Il 15,1% lo è poco.

D43. Quadri orari dei mezzi.



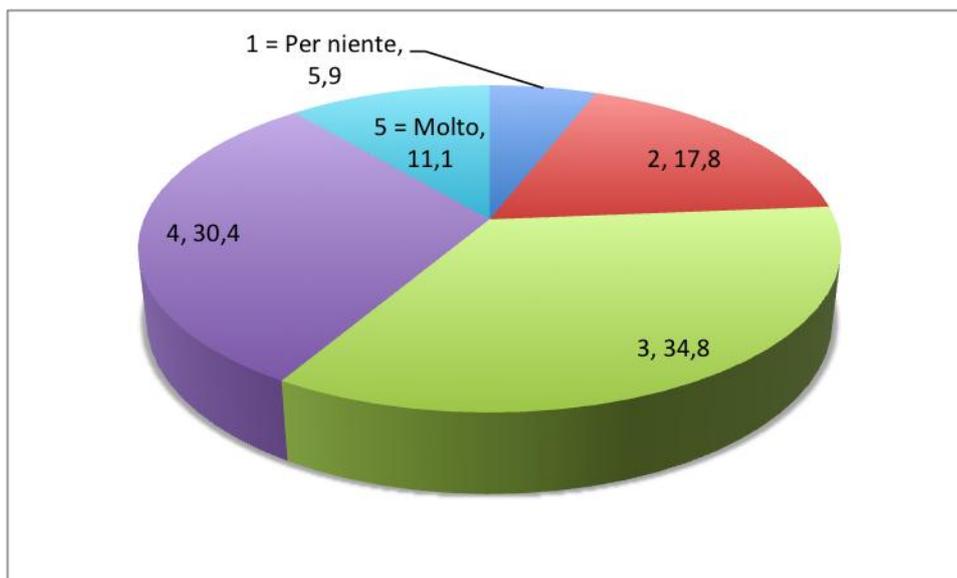
La facilità di accesso alle informazioni di viaggio costituirebbe un punto di forza del servizio offerto. La soddisfazione percepita, però, resta a livelli alti solo nell'8,7% dei casi.

D44. Presenza punti vendita (biglietterie).



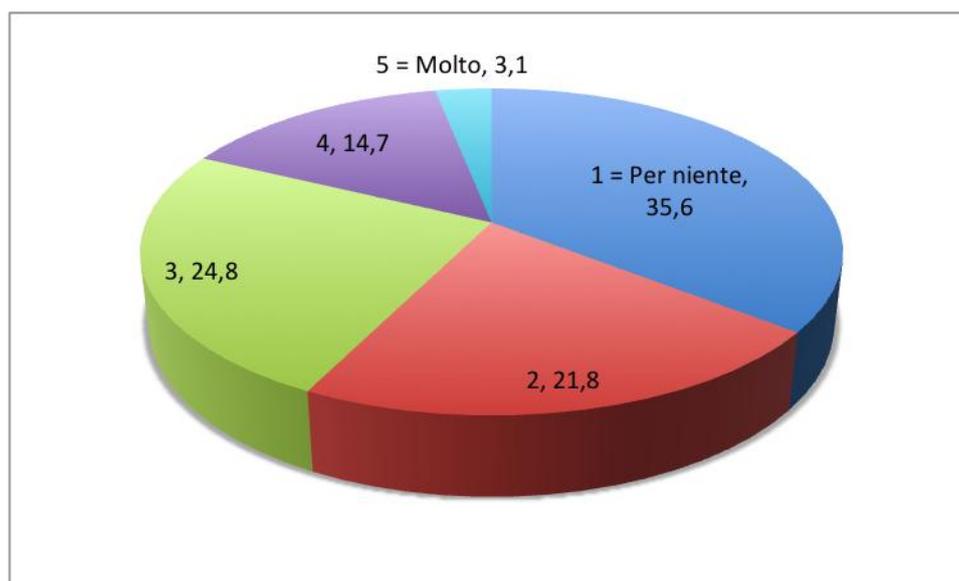
La capillarizzazione dei punti vendita per i titoli di viaggio avrebbe un impatto positivo sull'allargamento del target di utenza per la reperibilità più semplice dei biglietti di viaggio. Un sistema gestito più accuratamente incrementerebbe il livello di eccellenza dall'attuale 11,7%.

D45. Funzionamento delle obliterate.



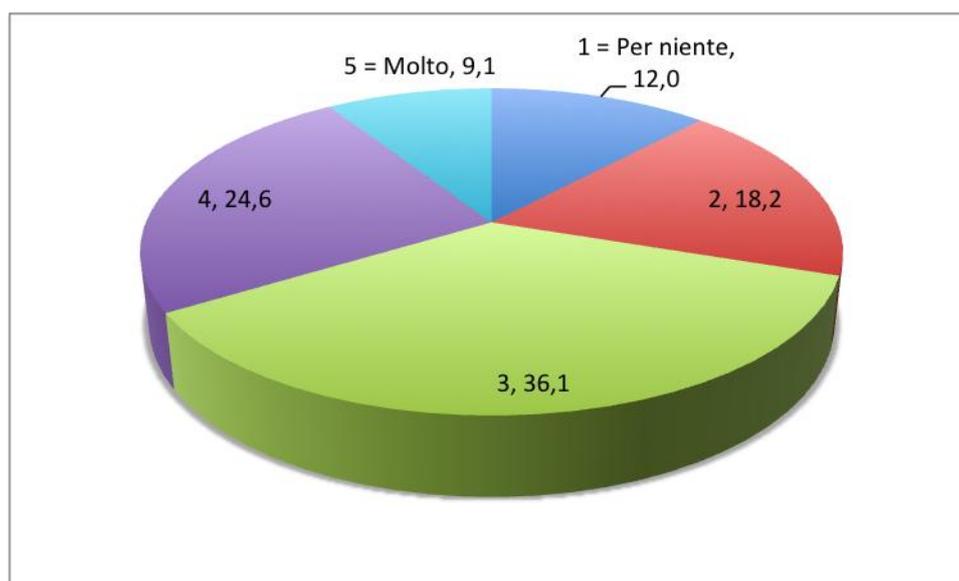
Il biglietto obliterato prima di salire a bordo evita possibili inconvenienti per il passeggero e l'eventuale ricorso al personale di bordo per l'obliterazione del titolo di viaggio. Per il 41,5% dei clienti la presenza di tali strumenti è soddisfacente.

D46. Informazione sonora.



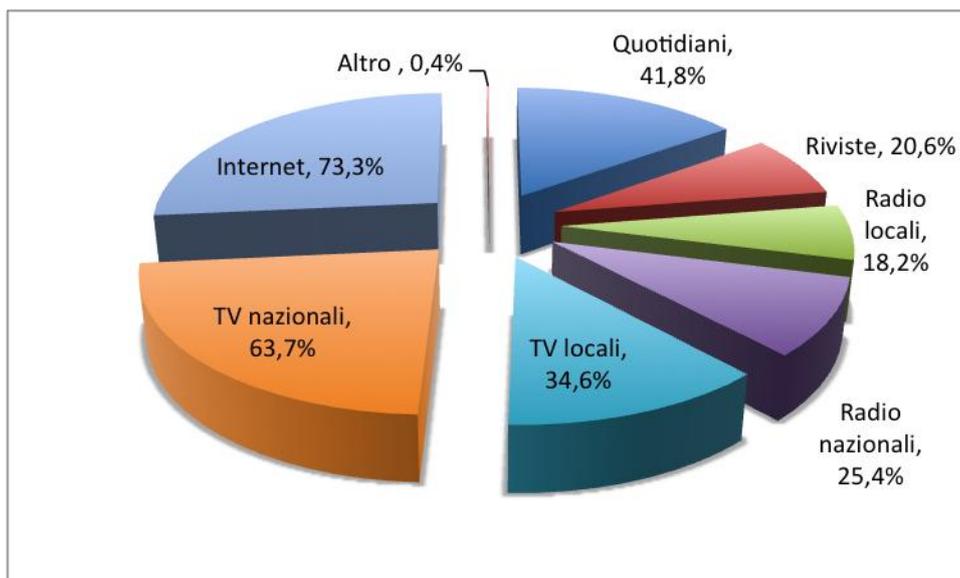
È nota l'importanza che ogni viaggiatore attribuisce all'informazione sonora. Tale informazione limita le difficoltà e accelera il percorso, all'interno delle stazioni e dei mezzi, e favorisce l'accesso a informazioni di diversa natura. Per cui è da segnalare come gli utenti siano "per niente" soddisfatti nel 35,6% dei casi e "poco" nel 21,8% dei casi.

D47. Disponibilità del personale a terra.



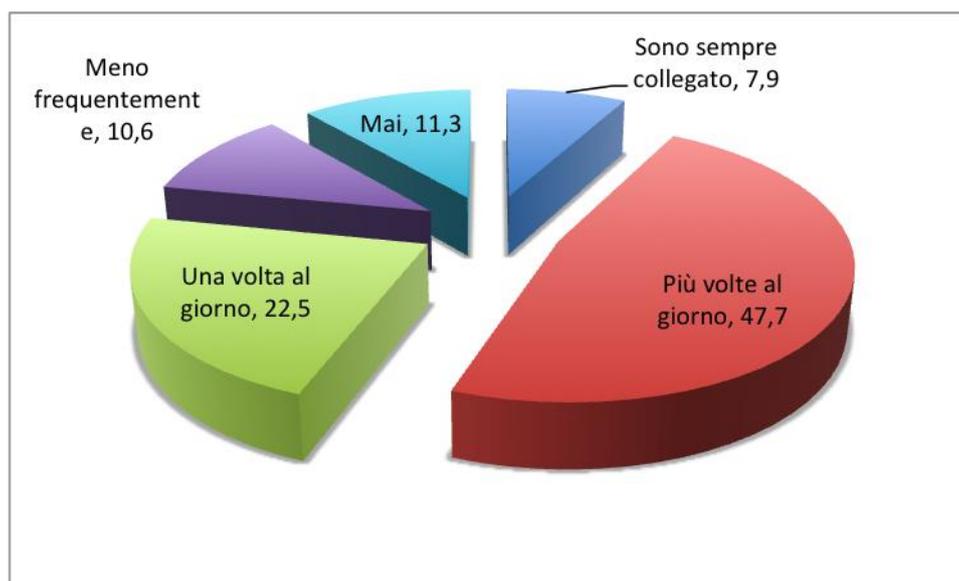
Il servizio a terra completa e integra quello a bordo, per offrire una molteplicità di stimoli e comfort di viaggio. L'essere a disposizione del cliente sia all'interno delle infrastrutture che sui mezzi rappresenta un must dell'azienda. Ad esserne pienamente soddisfatto è il 9,1% dei clienti.

D48. Media consultati quotidianamente o quasi.



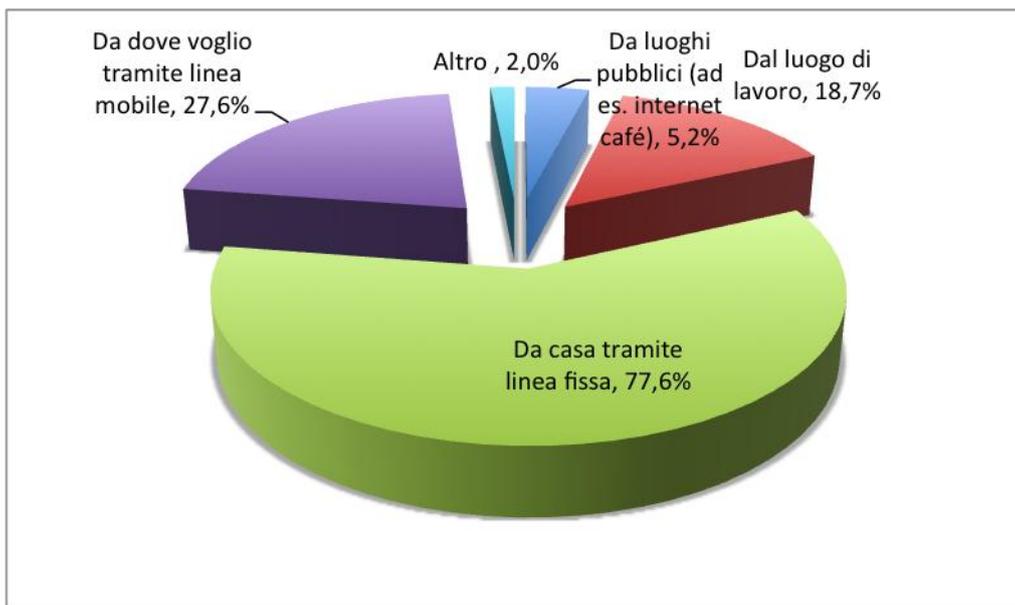
I risultati che emergono dall'analisi dei mezzi di informazione principalmente utilizzati degli utenti Fal sono in linea con quanto ci si aspetta dal target, sia per motivi di età, che per motivi di provenienza territoriale. Internet è il più utilizzato (73,3%), seguito dalla massiccia presenza della televisione (sia nazionale al 63,7% che locale al 34,6%), e dai quotidiani 41,8%. In coda l'uso della radio e delle riviste.

D49. Frequenza d'uso del collegamento ad internet (indipendentemente dal motivo).



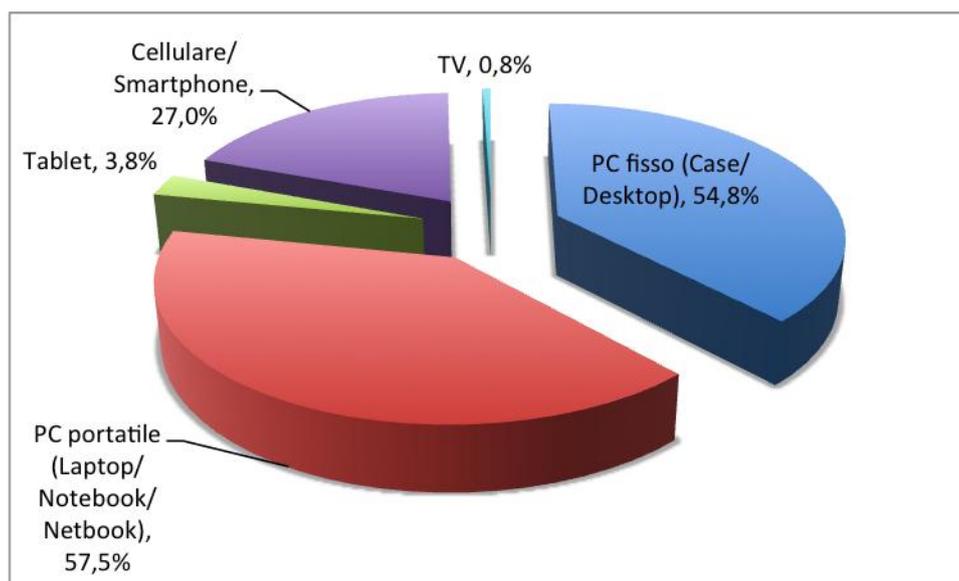
La necessità di utilizzare internet ricorre nella maggioranza dei casi più volte nell'arco della giornata (47,7%). Segue la connessione giornaliera (22,5%) e quelle meno frequenti. Appare piuttosto bassa la percentuale di quanti sono sempre connessi (7,9%).

D50. Luogo da cui ci si connette ad internet (domanda a risposta multipla).



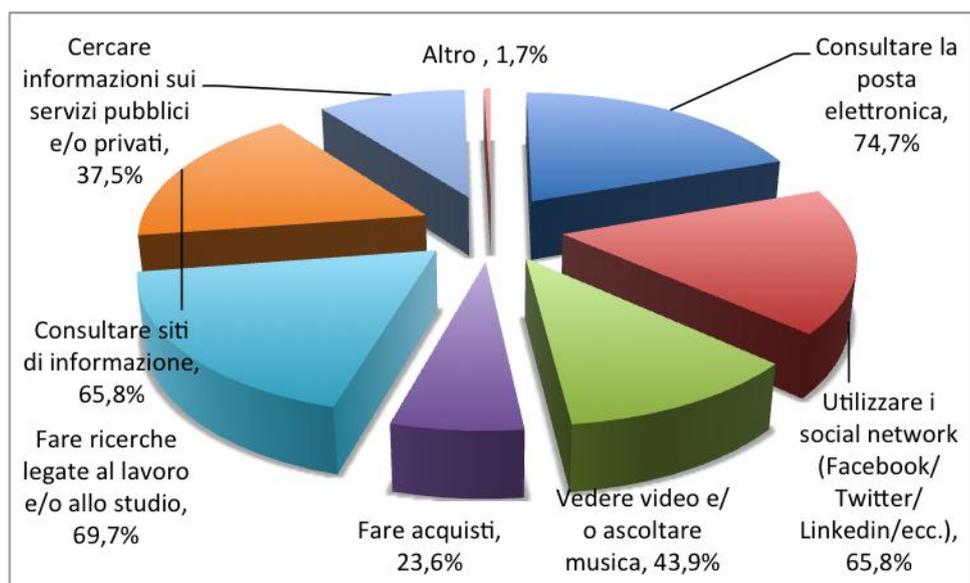
I passeggeri utilizzano nel 77,6% dei casi connessioni domestiche, nel 27,6% connessioni tramite linea mobile. Una buona fetta di utenti utilizza internet dalla connessione del luogo di lavoro (18,7%).

D51. Dispositivo usato per la connessione ad internet (domanda a risposta multipla).



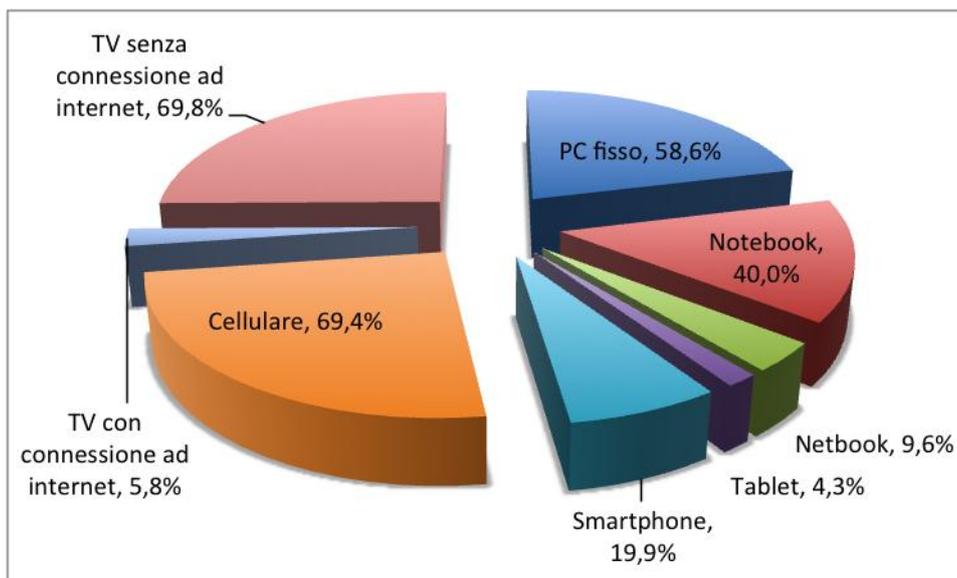
I dispositivi che gli utenti Fal utilizzano per le loro connessioni sono in larga parte i cosiddetti "portatili" (57,5%), seguiti dai computer fissi (54,8), dai cellulari, smartphones e tablet. Irrilevante appare l'uso della televisione come dispositivo di connessione ad internet.

D52. Motivo della connessione ad internet (domanda a risposta multipla).



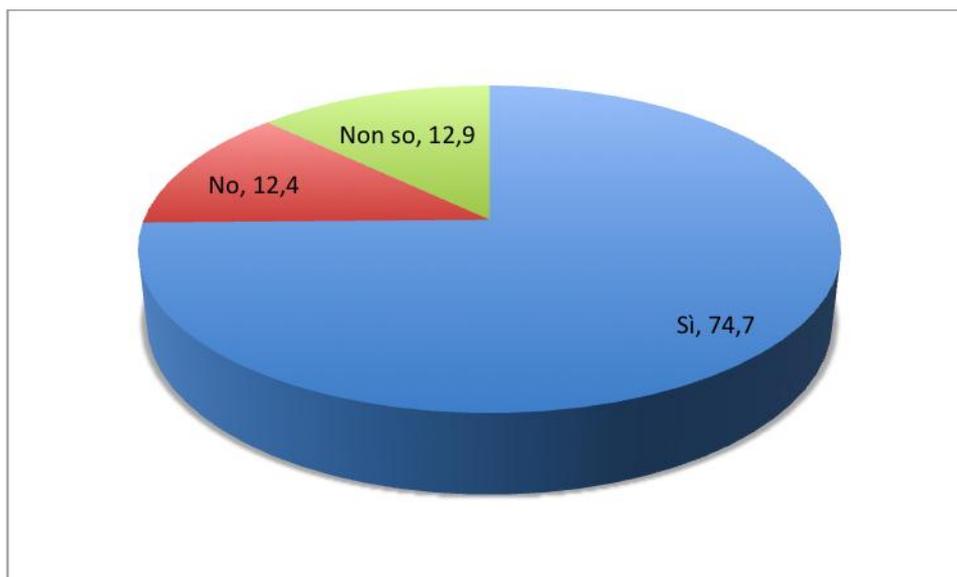
I motivi che spingono ad utilizzare la connessione ad internet sono la necessità di consultare la posta elettronica (74,7%), le ricerche legate al lavoro e allo studio (69,7%), l'uso dei social network e dei siti di informazione (entrambi al 65,8%), il cercare informazioni sui servizi pubblici e privati (37,5%). Seguono altre necessità legate al tempo libero.

D53. Dispositivi in possesso dell'utente (domanda a risposta multipla).



I consumi tecnologici, in termini di acquisto dei dispositivi, vedono una chiara distinzione tra i mezzi di comunicazione classici, come la televisione, il cellulare e il computer fisso, che sono acquistati in misura maggiore (basti vedere le percentuali) di quanti posseggono sistemi di informazione/comunicazione "mista", come le televisioni con connessioni ad internet, gli smartphone, i tablet e i netbook.

D54. Sarebbe utile che Fal istituisse un servizio informativo che raggiunga gli utenti attraverso i nuovi mezzi di comunicazione (sms/posta elettronica)?



Di grande interesse è il dato circa l'eventualità della creazione di un servizio informativo che permetta agli utenti di ricevere sui propri dispositivi informazioni utili ai fini del viaggio. Il 74,7% degli utenti si dichiara favorevole all'introduzione di questo servizio.

D55. Che tipo d'informazioni/notizie gradirebbe ricevere attraverso tale servizio informativo?

Che tipo di informazioni/notizie gradirebbe ricevere attraverso tale servizio informativo?	
	<i>Percentuale valida</i>
Comunicazione orari, tratte, prezzi, promozioni e relative variazioni temporanee (motivandole) e/o permanenti	94,1
Cambiamenti orari in genere soprattutto in estate quando cambiano tutti gli orari ed è difficile capire i nuovi orari	0,4
Chiedere se noi viaggiatori abbiamo delle particolari esigenze o comunicare dove possiamo lamentarci	0,4
Effettuare delle prenotazioni quindi assicurarsi il posto a sedere ecc	0,7
Informazione maggiore spec. per disagi climatici (effettuare convenzioni con Istituzioni per ridurre costi)	0,4
Informazioni su orari giorni festivi delle corse	0,4
Inserire una corsa nella fascia pomeridiana bari-toritto ore 16,20, distinguere due tratte modugno-bari e toritto-bari	0,4
Maggiori chiarimenti sulle biglietterie per dove sono collocate e maggior chiarezza sulle tratte, troppo lunghe	0,4
Maggiori informazioni su scioperi, orari e posizionamenti fermate	0,4
Miglioramento orari dei treni sul sito internet (la consultazione, a mio parere, è difficoltosa)	0,4
In partic. se aumenta n. vagoni, quindi disponibilità posti a sedere oppure altri orari così eliminano tempi morti	0,4
Specialm. per indicare dove acquistare i biglietti visto che sta diventando sempre più problematico	1,5
Questionari + frequenti (2 x anno), videocontrollo su svoglimento servizio, internet su vagoni, responsabilizz. personale	0,4
Se ci sono variazioni di orari, il numero dei vagoni perfare in modo che ci si possa assicurare un posto a sedere	0,4
Totale	100,0

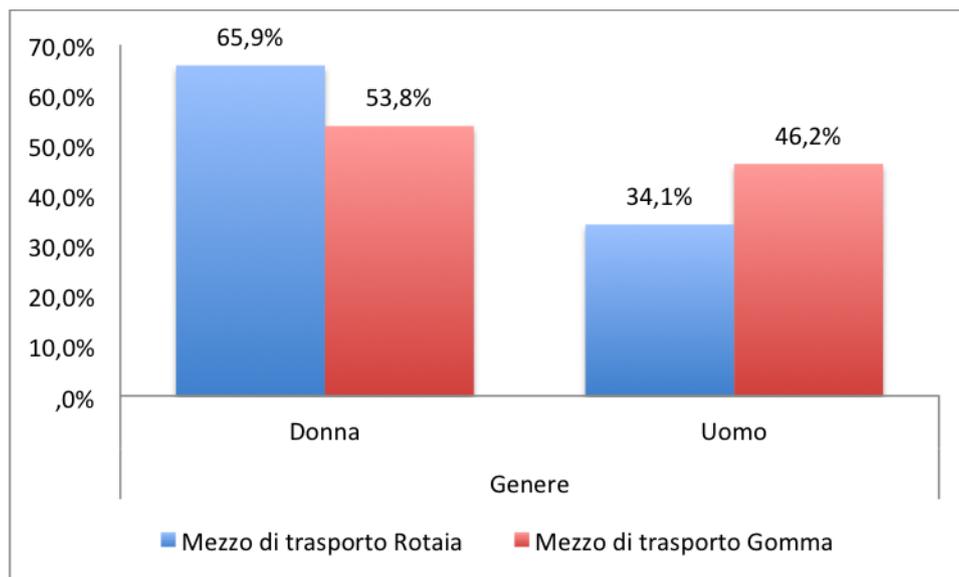
I passeggeri Fal vedono nelle comunicazioni di orari, tratte e variazioni del servizio (temporanee e permanenti, motivate) la migliore informazione auspicabile ai fini di un servizio più a misura degli utenti.

Relazioni significative per mezzo utilizzato

Di seguito sono riportate le associazioni statisticamente significative tra i vari indicatori di qualità del servizio e il mezzo utilizzato dagli utenti delle FAL, ovvero la rete automobilistica o ferroviaria.

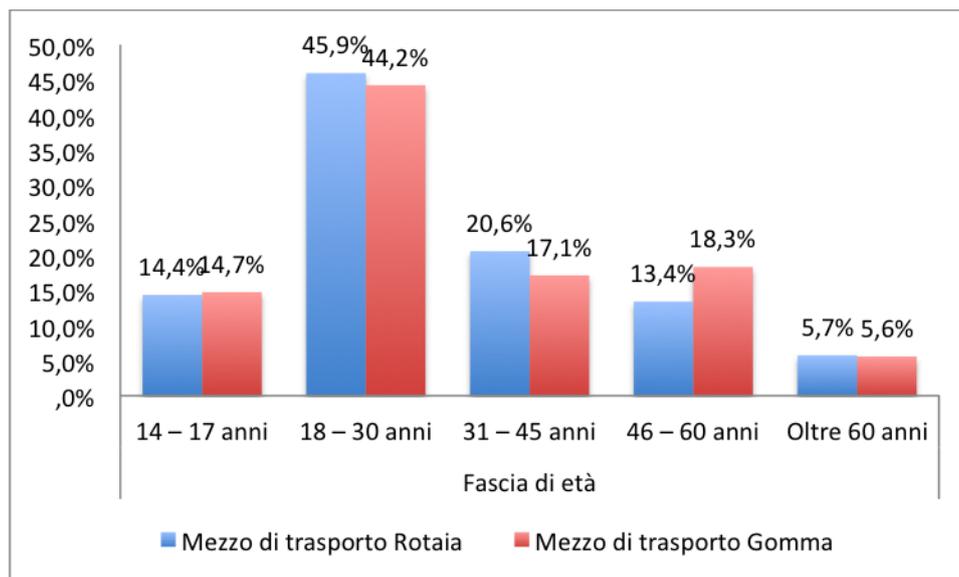


D1/D5. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per sesso.



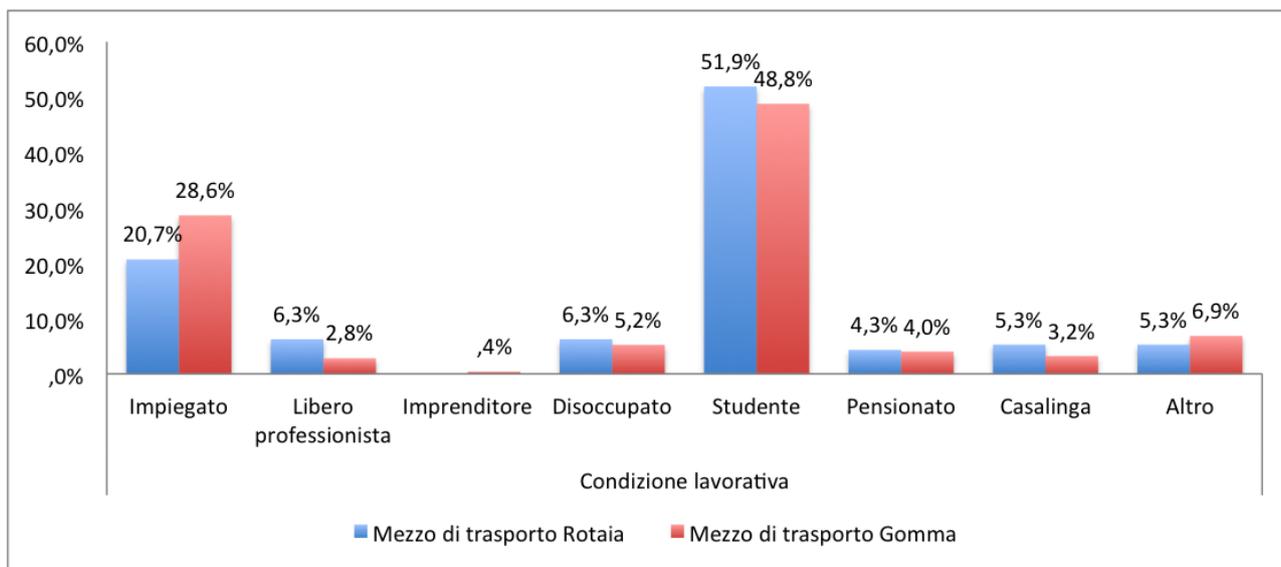
Dall'incrocio tra tipologia di mezzo di trasporto utilizzato e sesso dell'intervistato emerge che a utilizzare maggiormente i treni sono le donne (64,9%) mentre gli uomini sono i maggiori fruitori del trasporto su gomma (46,2%).

D1/D8. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per fascia d'età.



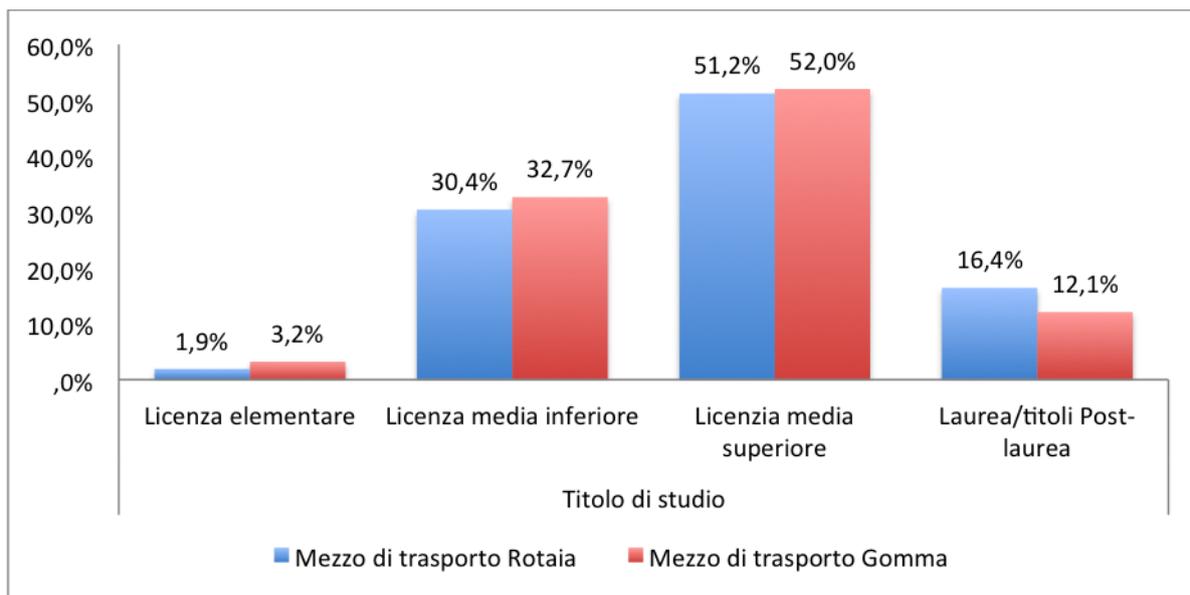
Come già indicato nell'analisi della distribuzione per fasce d'età, i maggiori utilizzatori del servizio di trasporto Fal sono i giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni, per entrambe le tipologie di mezzo. In generale, è utile osservare che in tutte le fasce d'età il maggiore utilizzo si concentra nel trasporto su rotaia, ad eccezione della fascia d'età 46-60 anni, che vede un 18,3% di fruitori preferire la gomma.

D1/D9. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per condizione lavorativa.



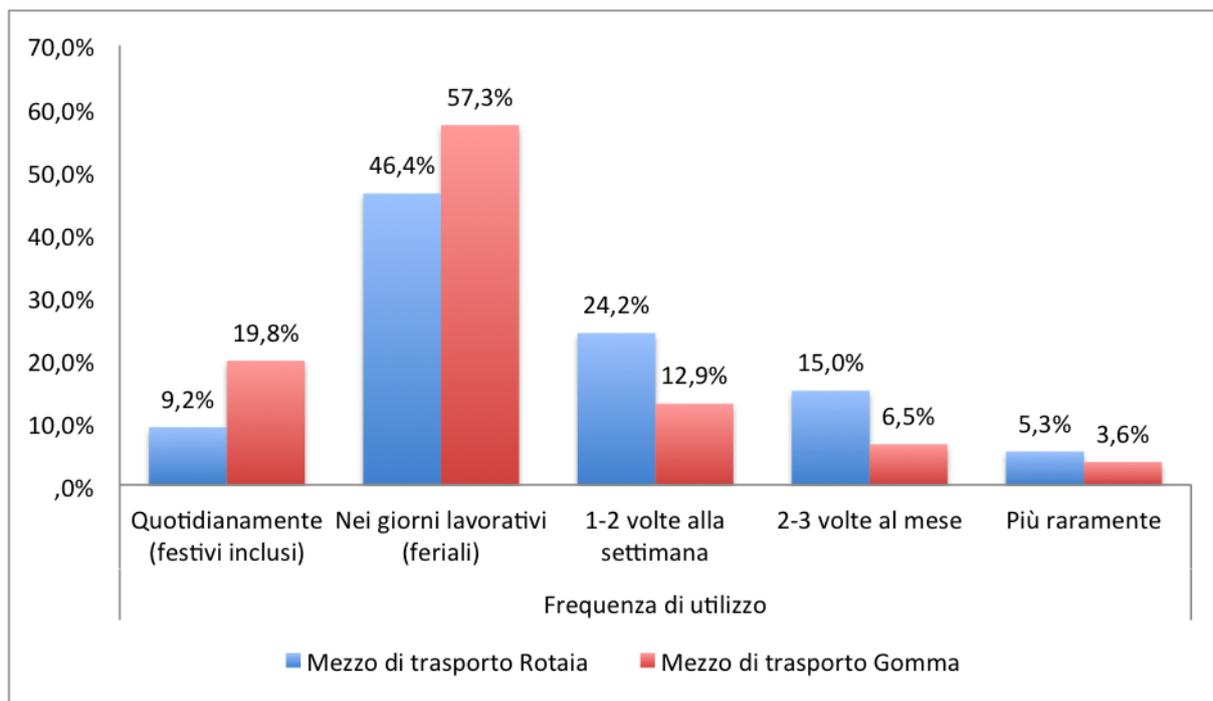
Al primo posto ci sono gli studenti, per entrambi i tipi di trasporto, in linea con quanto già precedentemente anticipato, seguiti dagli impiegati, che prediligono nel 28,6% dei casi il trasporto su gomma e nel 20,7% dei casi il trasporto su rotaia.

D1/D11. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per titolo di studio.



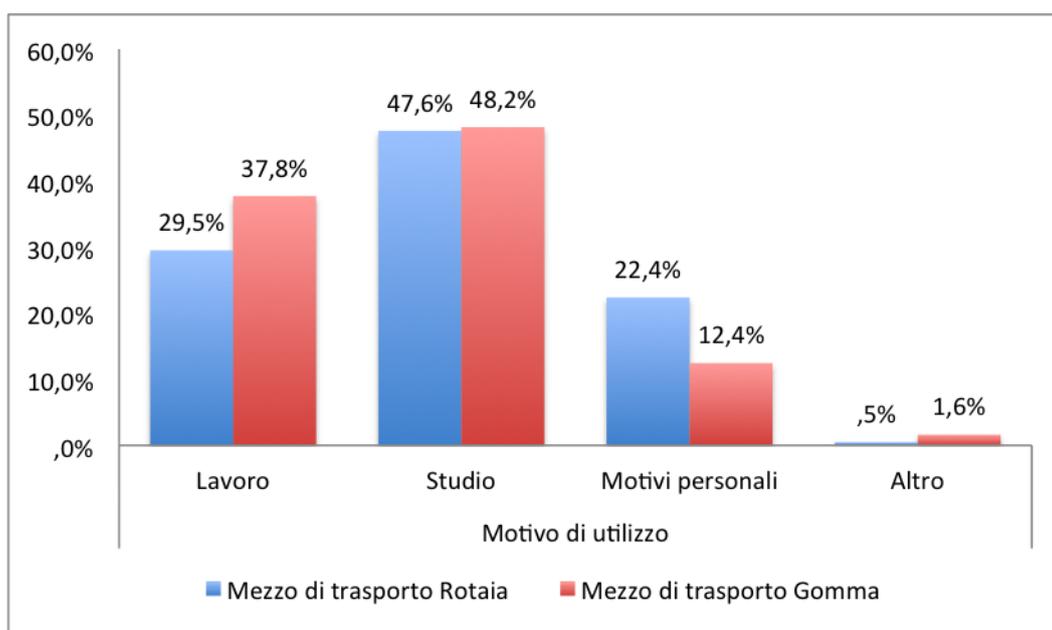
Il titolo di studio non influenza la scelta del mezzo di trasporto e pertanto lo scarto tra chi sceglie la gomma e chi la rotaia è minimo.

D1/D12. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per frequenza di utilizzo.



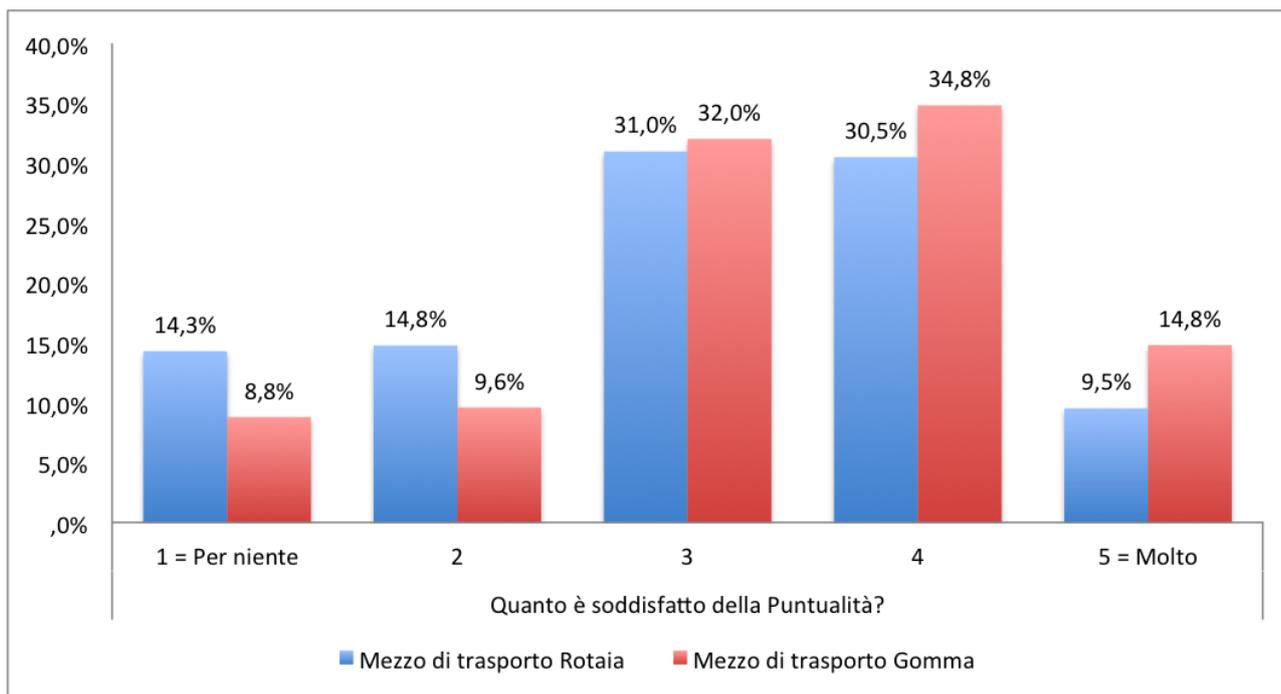
Gli utilizzatori più assidui, che si concentrano cioè quotidianamente nei giorni lavorativi e festivi, utilizzano maggiormente il servizio di trasporto su gomma. Chi invece viaggia meno frequentemente, predilige il mezzo di trasporto su rotaia.

D1/D13. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per motivo di utilizzo.



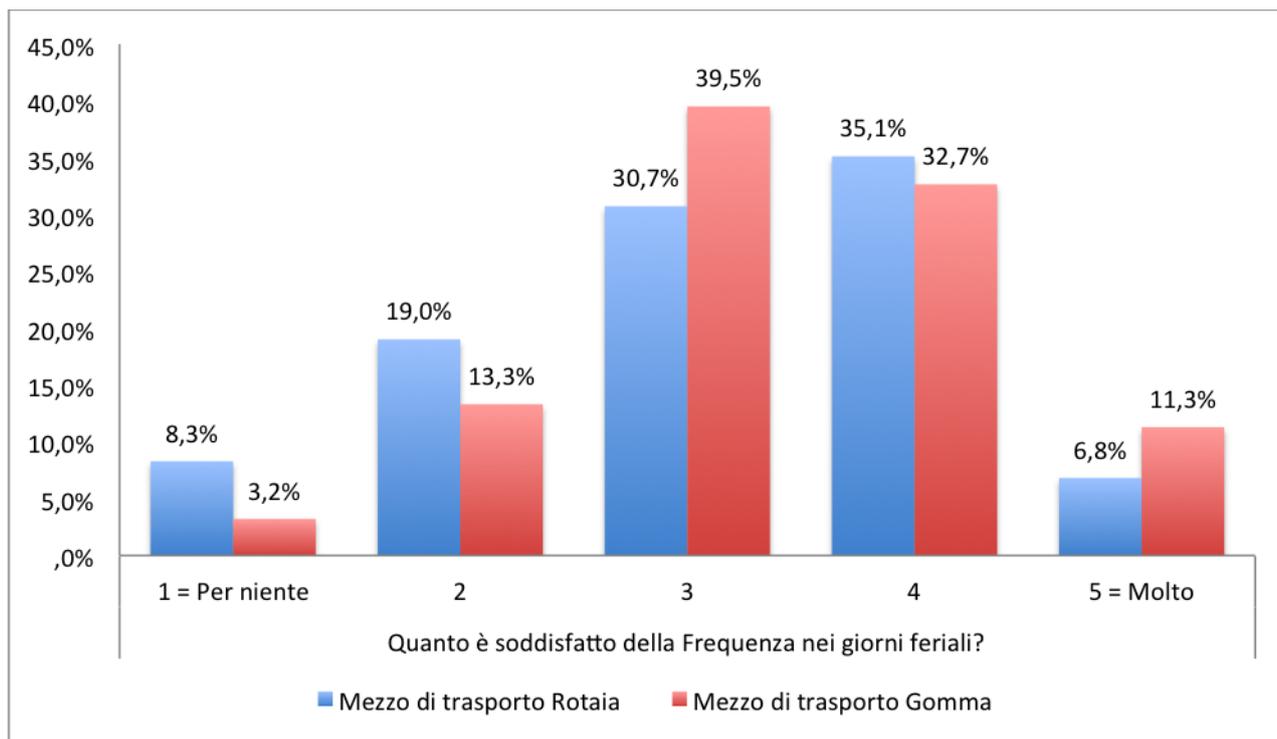
Chi utilizza i trasporti Fal per motivi di studio si distribuisce in egual misura su mezzi rotaia e gomma. Chi viaggia per motivi di lavoro predilige invece la gomma, con uno scarto dell'8,3% rispetto alla rotaia. Lo scarto aumenta se chi viaggia lo fa per motivi personali, diventando del 10% in favore della rotaia.

D1/D14. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla puntualità.



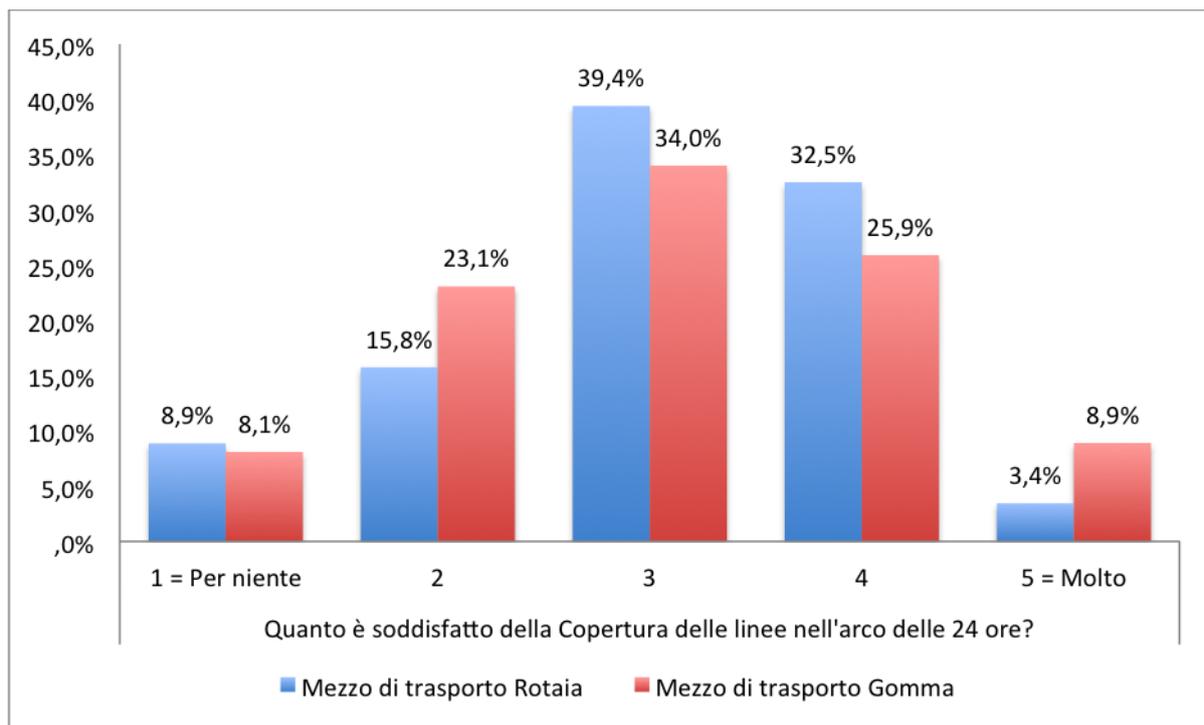
Dalla distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per la soddisfazione attribuita alla puntualità emerge che il servizio di trasporto più puntuale è quello su gomma, quello cioè dove si raggiungono punte di eccellenza. Questo dato spiega il 37,8% di utenti che per motivi di lavoro preferiscono la gomma invece della rotaia. Per il resto la soddisfazione circa la puntualità dei servizi di trasporto si colloca su livelli di gradimento medio-alto, ma andrebbe sicuramente orientata al raggiungimento della massima soddisfazione per il cliente, essendo la puntualità un requisito fondamentale per un servizio di trasporto.

D1/D15. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla frequenza nei giorni feriali.



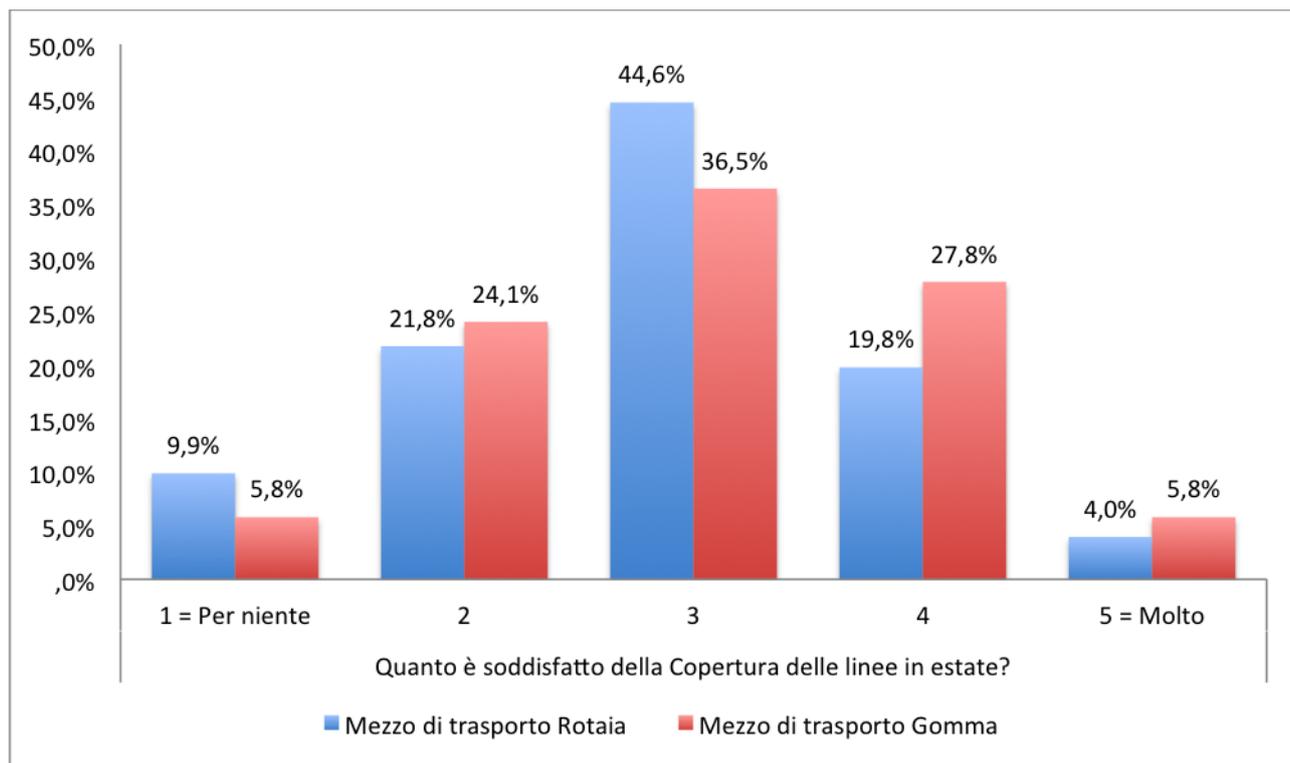
Nei giorni feriali il trasporto su gomma è quello più presente. La frequenza del servizio su rotaia non offre una copertura eccellente nei giorni feriali, nonostante il 35,1% che se ne dichiara abbastanza soddisfatto.

D1/D16. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla copertura delle linee nell'arco delle 24 ore.



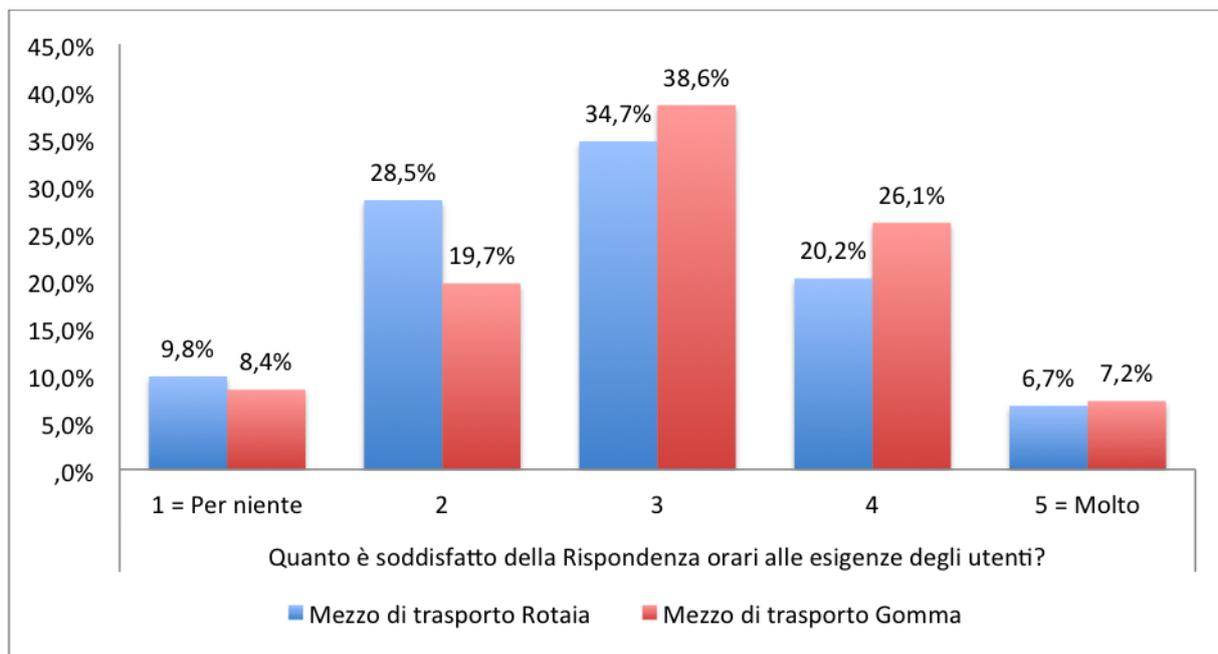
Per quanto concerne la soddisfazione circa la copertura nell'arco delle 24 ore delle linee, non è giudicata eccellente e la maggioranza dei gradimenti si posiziona su giudizi medi e di poco superiori alla media per entrambi i mezzi.

D1/D17. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla copertura delle linee in estate.



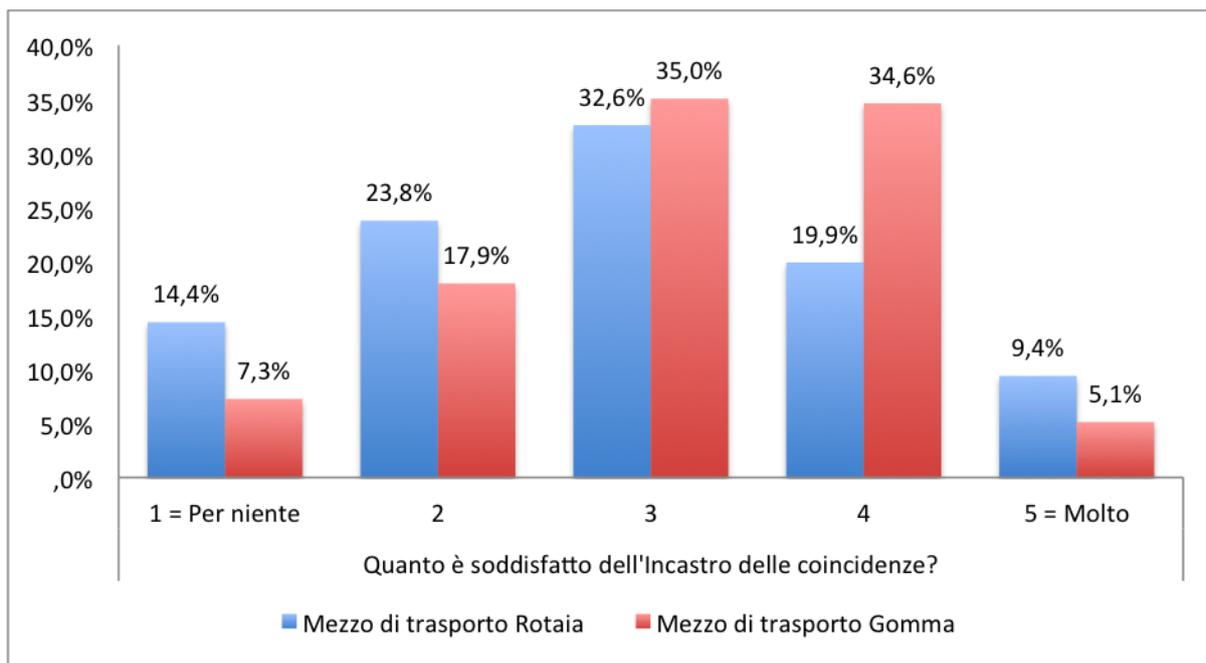
La copertura estiva del servizio vede i gradimenti dell'eccellenza calare ancora rispetto ai quesiti immediatamente precedenti, mentre crescono l'apprezzamento "medio" del servizio e il giudizio negativo per entrambi i mezzi. Il trasporto estivo su gomma soddisfa il 27,8% dei viaggiatori.

D1/D18. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla rispondenza degli orari alle esigenze degli utenti.



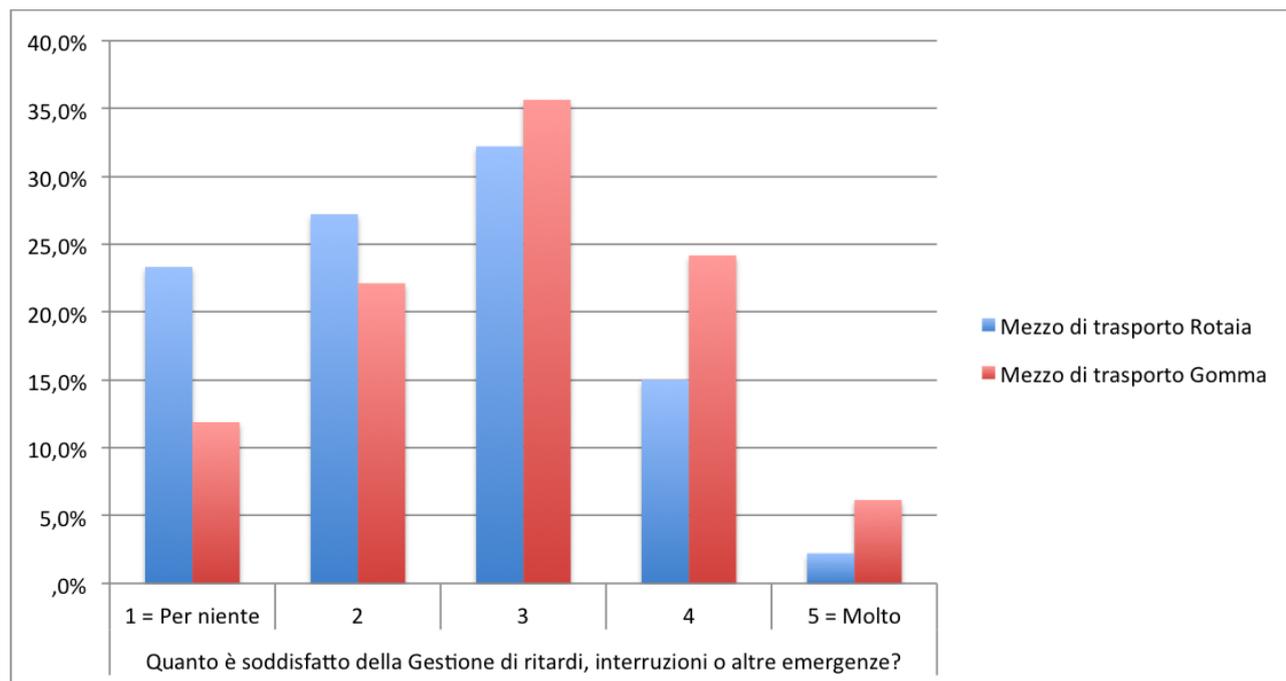
In questo caso si mantiene costante la presenza di un apprezzamento “medio” del servizio e crescono invece il giudizio dei “poco” soddisfatti (48,2%) e degli “abbastanza” soddisfatti (46,3%). Il protagonista della valutazione positiva è il servizio di trasporto su gomma e in maniera inversamente proporzionale il giudizio negativo è maggiore invece per il trasporto su rotaia.

D1/D19. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita all'incastro delle coincidenze.



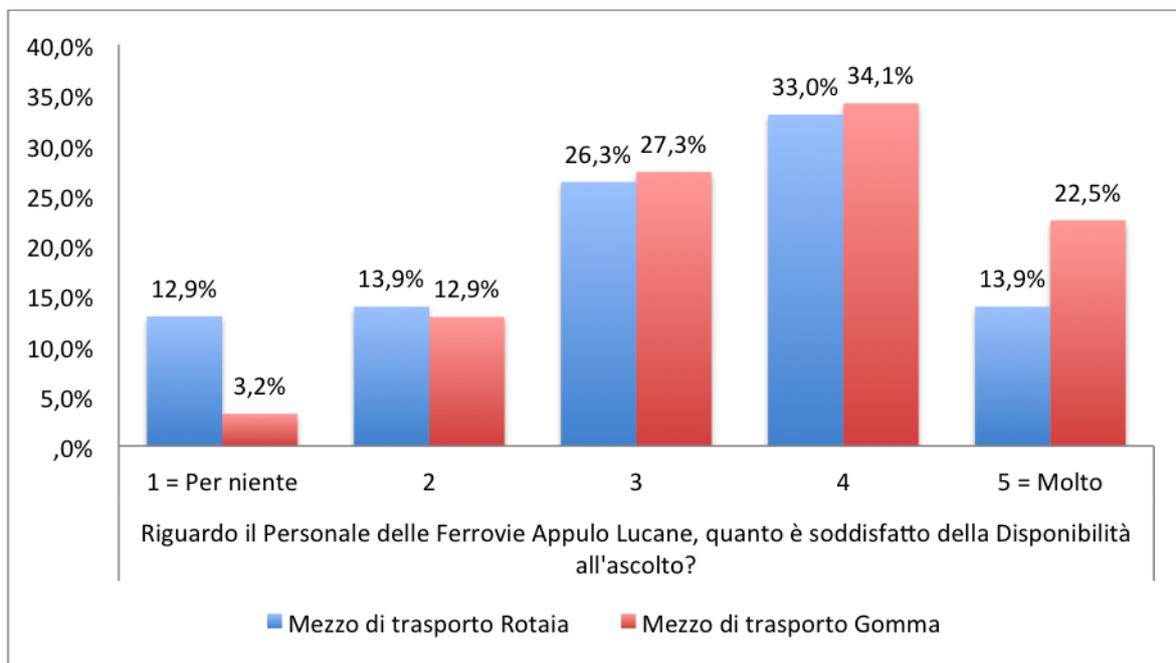
Le coincidenze dei mezzi di trasporto su gomma generano una soddisfazione maggiore, anche se lo stesso raggiunge nell'eccellenza, pochi punti in percentuale. Il servizio su rotaie si rivela invece meno soddisfacente nella gestione del sistema delle coincidenze, raccogliendo più dissensi.

D1/D20. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla gestione dei ritardi, interruzioni o altre emergenze.



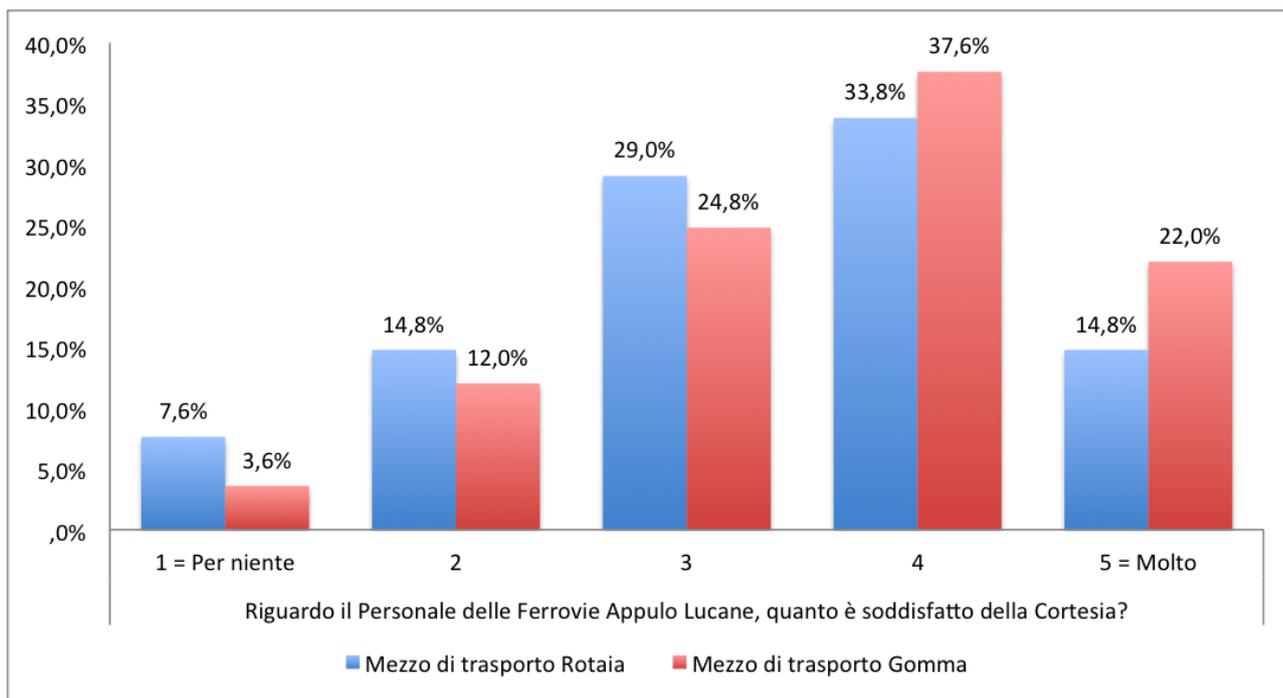
La soddisfazione della gestione dei ritardi, delle interruzioni o di altre emergenze si rivela meno soddisfacente, a parere dell'utente, per il servizio su rotaia e migliore per quello su gomma.

D1/D23. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, alla disponibilità all'ascolto.



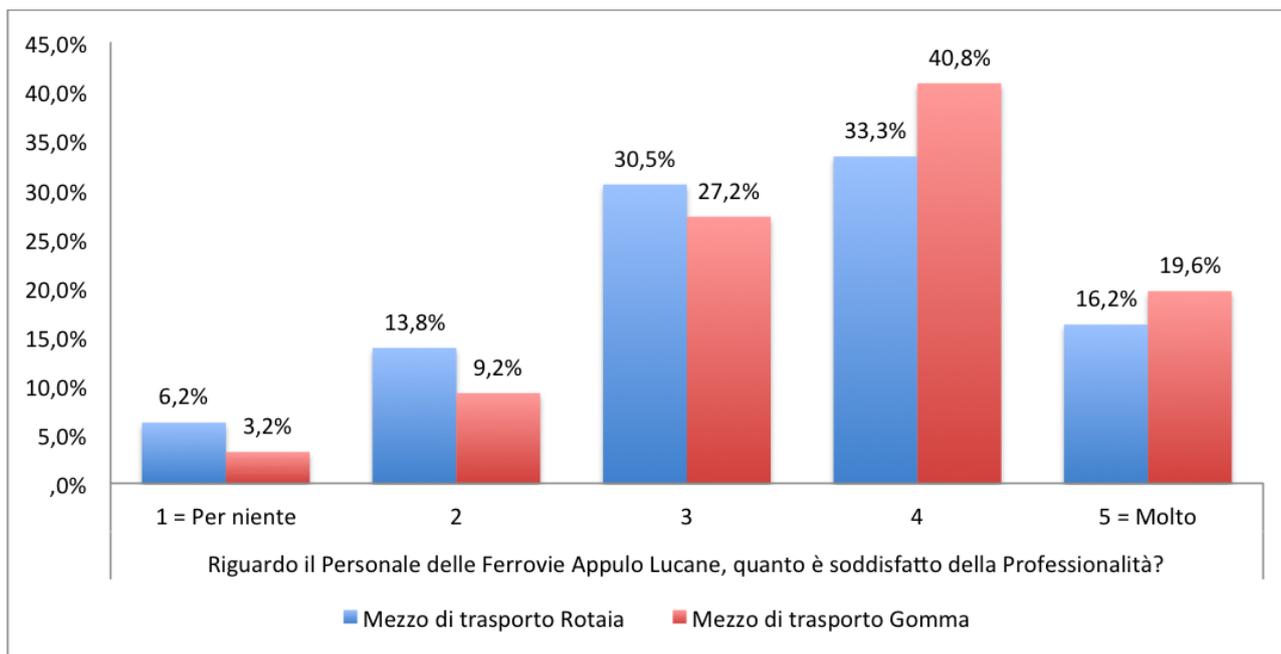
La soddisfazione per la capacità di ascolto del personale delle Ferrovie Appulo Lucane è complessivamente alta, toccando punte di eccellenza per il personale in servizio sul trasporto su gomma (22,5% di molto soddisfatti). Parallelamente, sale l'insoddisfazione nella valutazione della capacità di ascolto del personale in servizio su rotaia (12,9% di per niente soddisfatti).

D1/D24. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, alla cortesia.



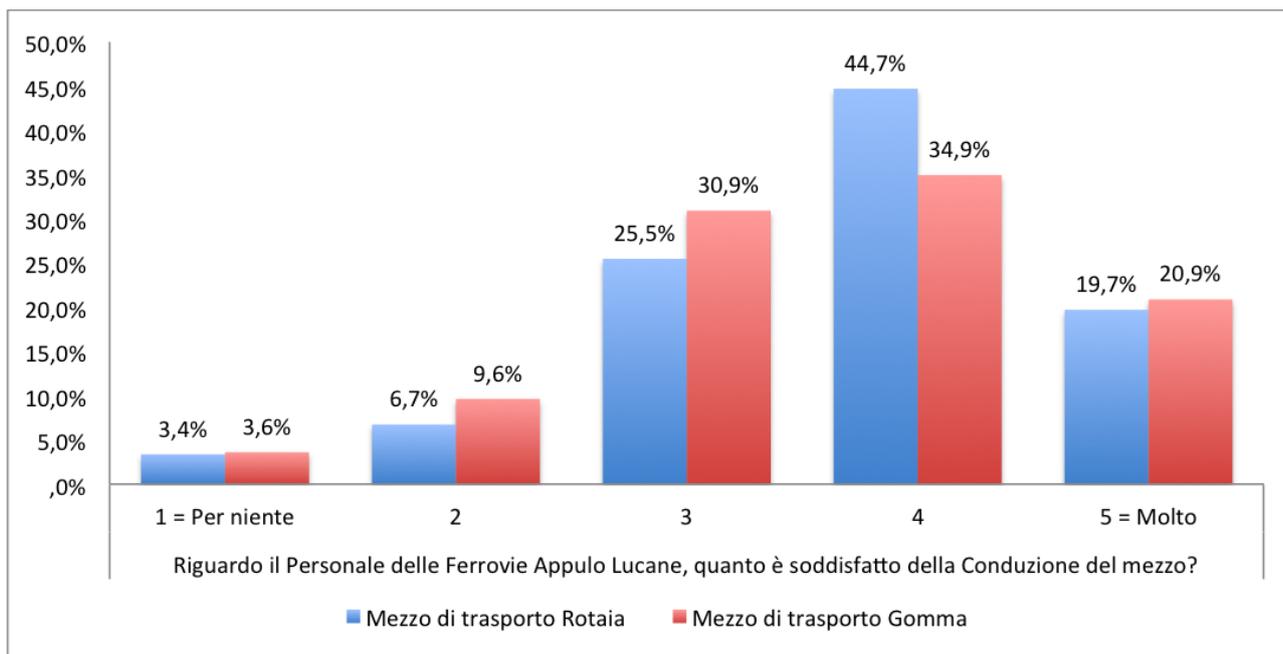
Il personale in servizio presso Fal si rivela complessivamente molto cortese, adempiendo a un criterio importante che contribuisce alla percezione del confort di viaggio su entrambi i mezzi (rotaia e gomma), con poco scarto per mezzo e raggiungendo punte elevate di eccellenza (il 36,8% degli utenti si dichiara molto soddisfatto).

D1/D25. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, alla professionalità.



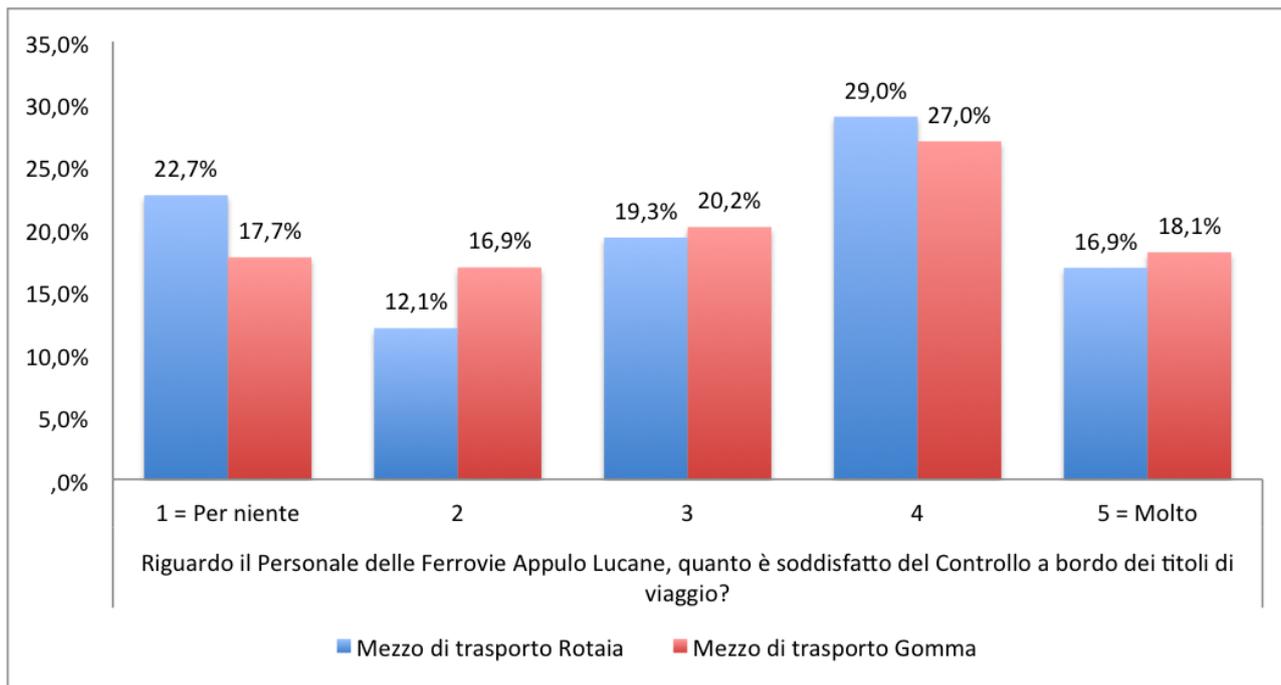
La professionalità del personale Fal è molto soddisfacente, nel complesso, per entrambe le tipologie di mezzi di trasporto.

D1/D26. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, alla conduzione del mezzo.



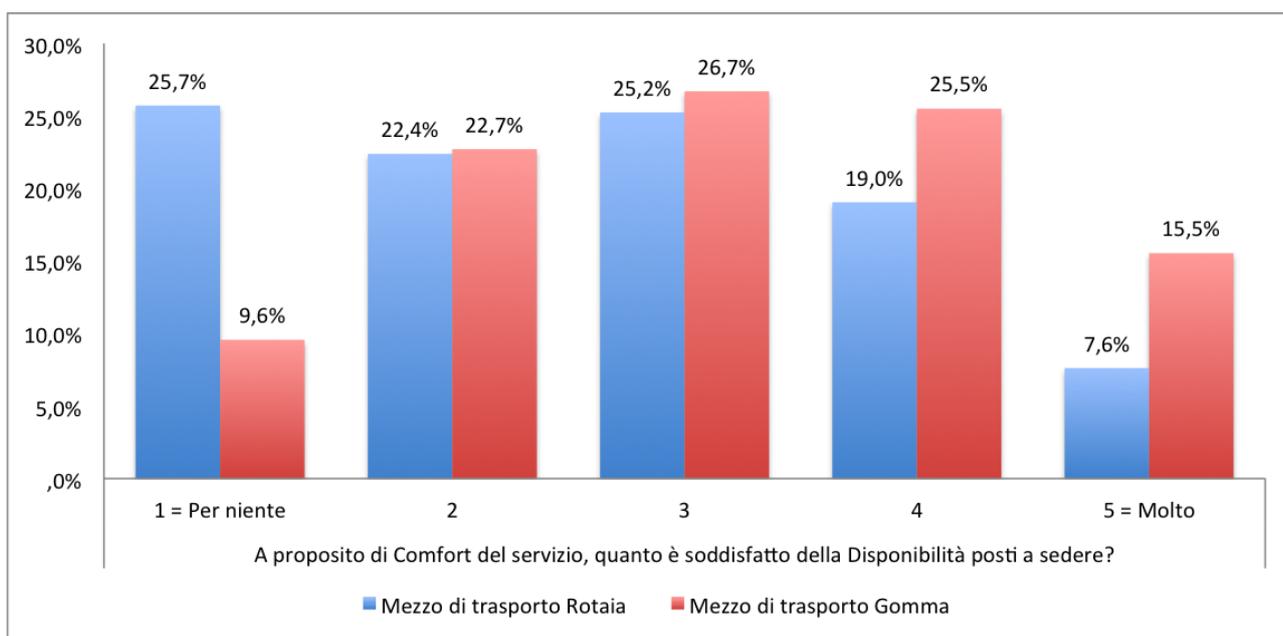
La soddisfazione è alta per quanto concerne la conduzione del mezzo, su entrambi i mezzi.

D1/D27. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, al controllo a bordo dei titoli di viaggio.



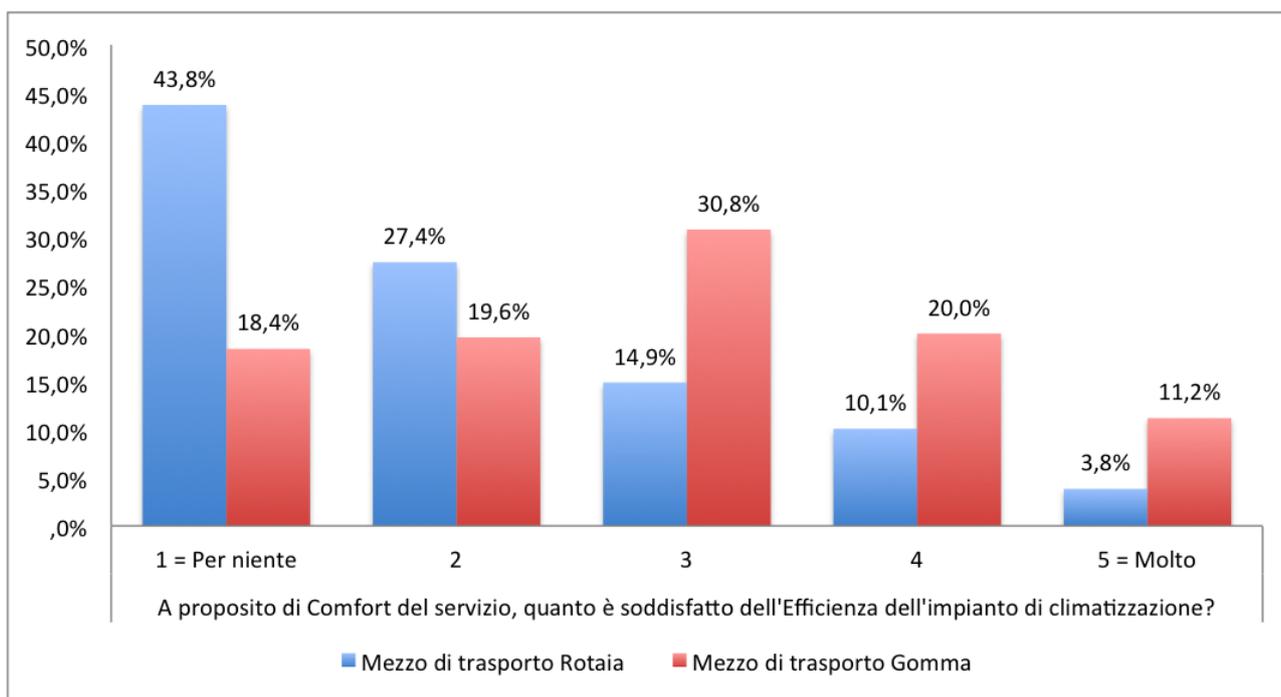
La soddisfazione per il controllo a bordo dei titoli di viaggio presenta valori piuttosto moderati per ciascun livello di gradimento, non presentando scarti significativi per mezzo. Colpisce tuttavia, l'alta percentuale di fortemente insoddisfatti (40,4%) per il controllo dei titoli di viaggio a bordo sia di treni che di autobus.

D1/D28. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, alla disponibilità di posti a sedere.



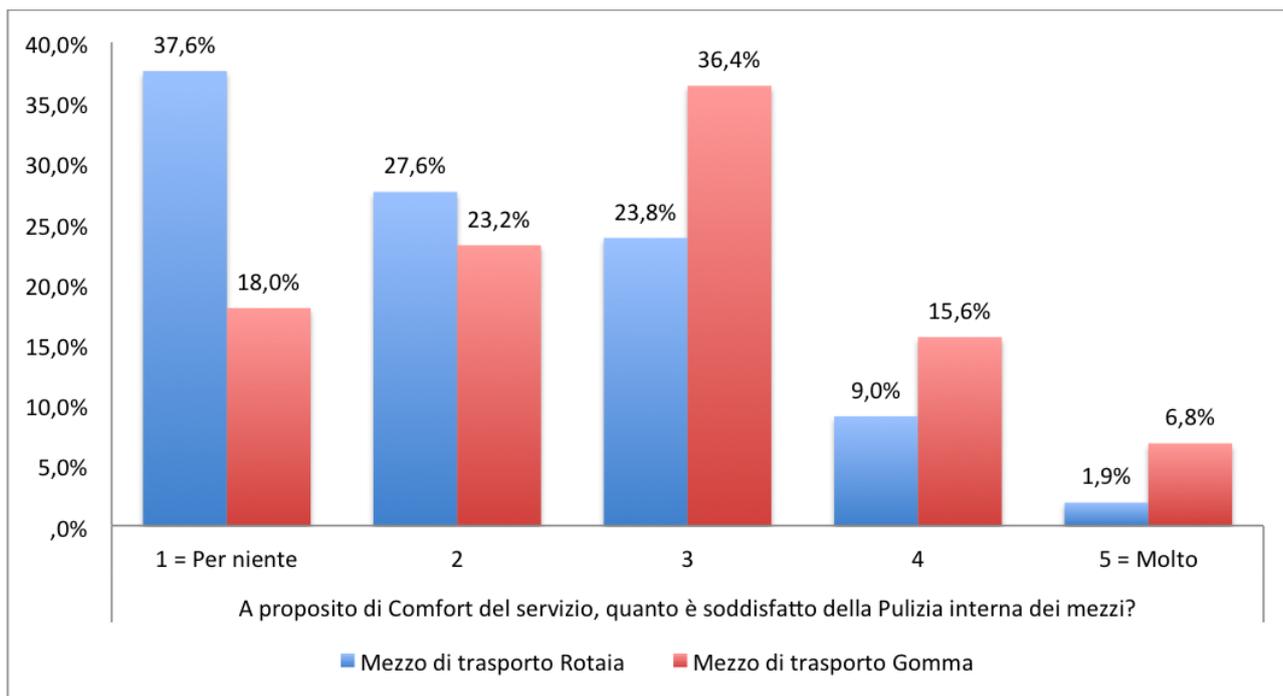
La soddisfazione per i posti a sedere è nel complesso collocata su livelli medi di gradimento, raggiungendo però percentuali allarmanti di pareri negativi per quanto riguarda il trasporto su rotaia. È su questi mezzi che gli utenti avvertono il bisogno di un potenziamento dei posti a sedere.

D1/D29. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, all'efficienza dell'impianto di climatizzazione.



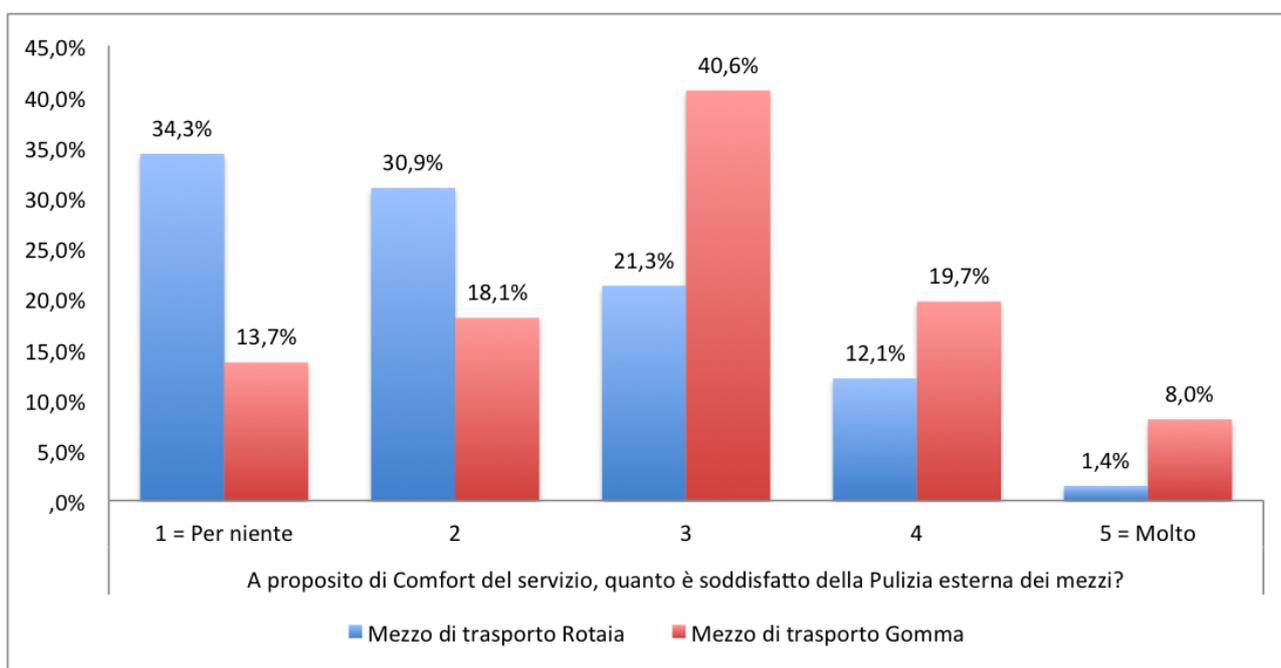
Il servizio di trasporto su gomma è quello che presenta una maggiore efficienza dell'impianto di climatizzazione. Il giudizio degli utenti sulla capacità degli stessi, per quanto concerne il trasporto su rotaia, è invece estremamente negativo.

D1/D30. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, alla pulizia interna dei mezzi.



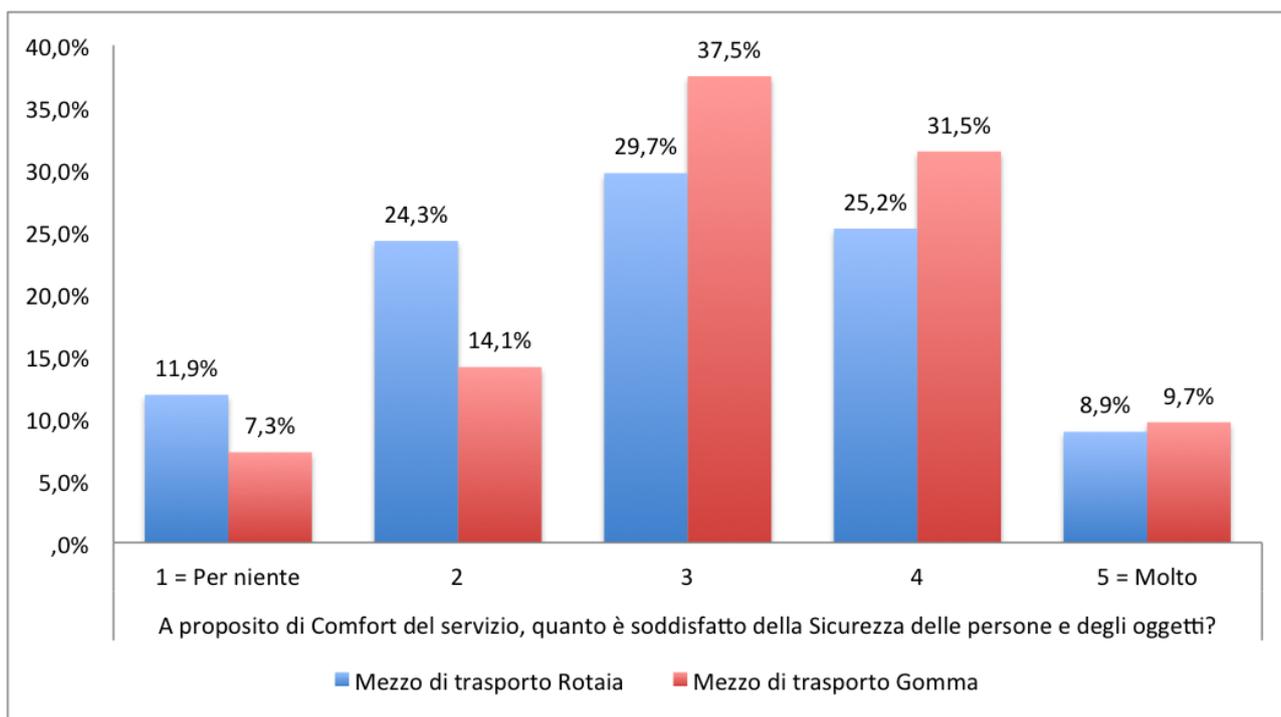
La pulizia interna dei mezzi è un elemento che incontra grandi percentuali di insoddisfatti, nel suo complesso, soprattutto per il servizio di trasporto su rotaia. Per entrambi i mezzi si raggiunge l'eccellenza con percentuali esigue.

D1/D31. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, alla pulizia esterna dei mezzi.



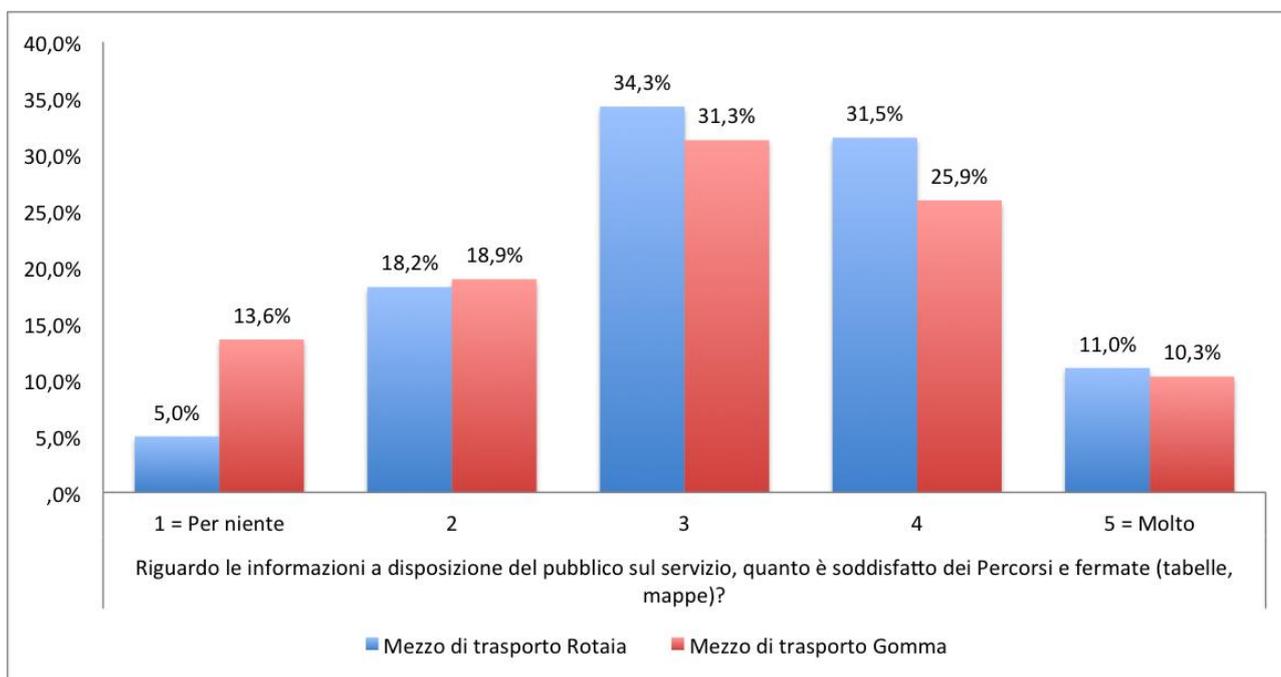
Anche la pulizia esterna dei mezzi non incontra il favore degli utenti Fal che giudicano in particolar modo carente la pulizia esterna dei treni (34,3% di giudizi molto negativi sul trasporto di tipo rotaia).

D1/D32. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, alla sicurezza delle persone e degli oggetti.



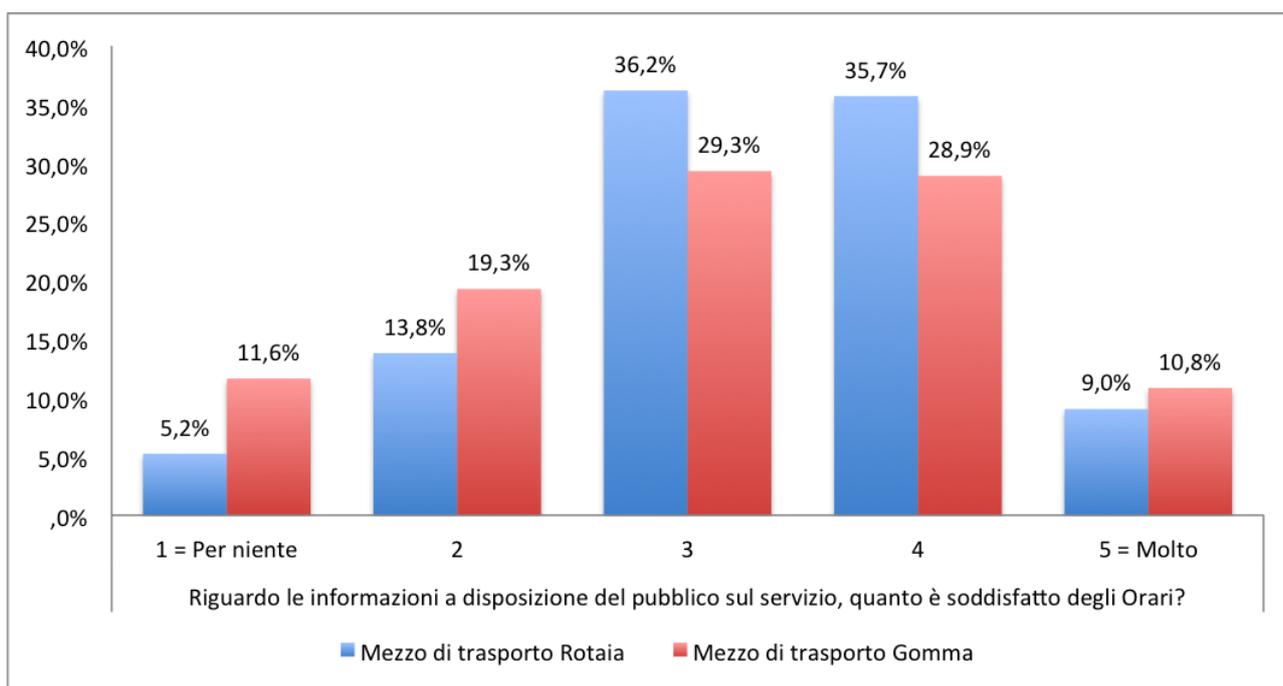
La sicurezza delle persone e degli oggetti è nel complesso soddisfacente per gli utenti Fal, senza raggiungere però punte di eccellenza (solo il 18,6% si ritiene molto soddisfatto di questo aspetto) e senza presentare grandi percentuali di scarto tra i mezzi. Colpisce il dato maggiormente negativo del servizio di trasporto su rotaia che sul versante sicurezza è giudicato negativamente dal 36,2% degli utenti.

D1/D33. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, ai percorsi e fermate.



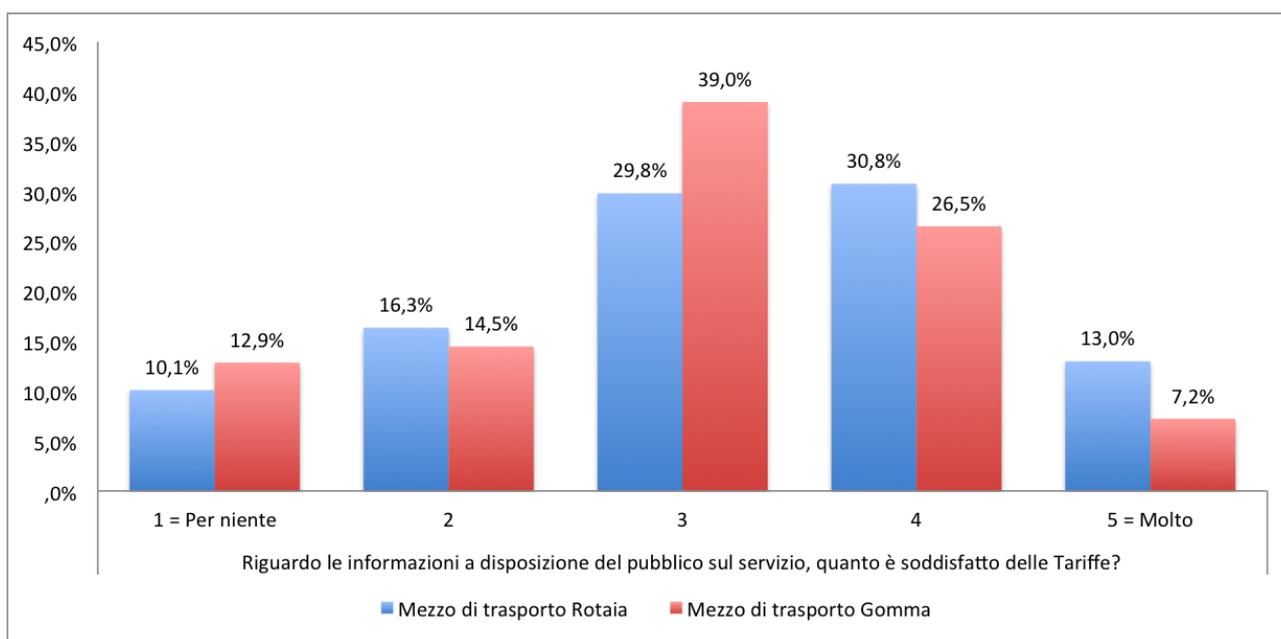
In questo caso a incontrare maggiori consensi è il servizio di trasporto su rotaia, collocandosi in una fascia di giudizi medio-alti. Il servizio di trasporto su gomma appare, invece, per il 13,6% degli utenti intervistati, insoddisfacente.

D1/D34. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, agli orari.



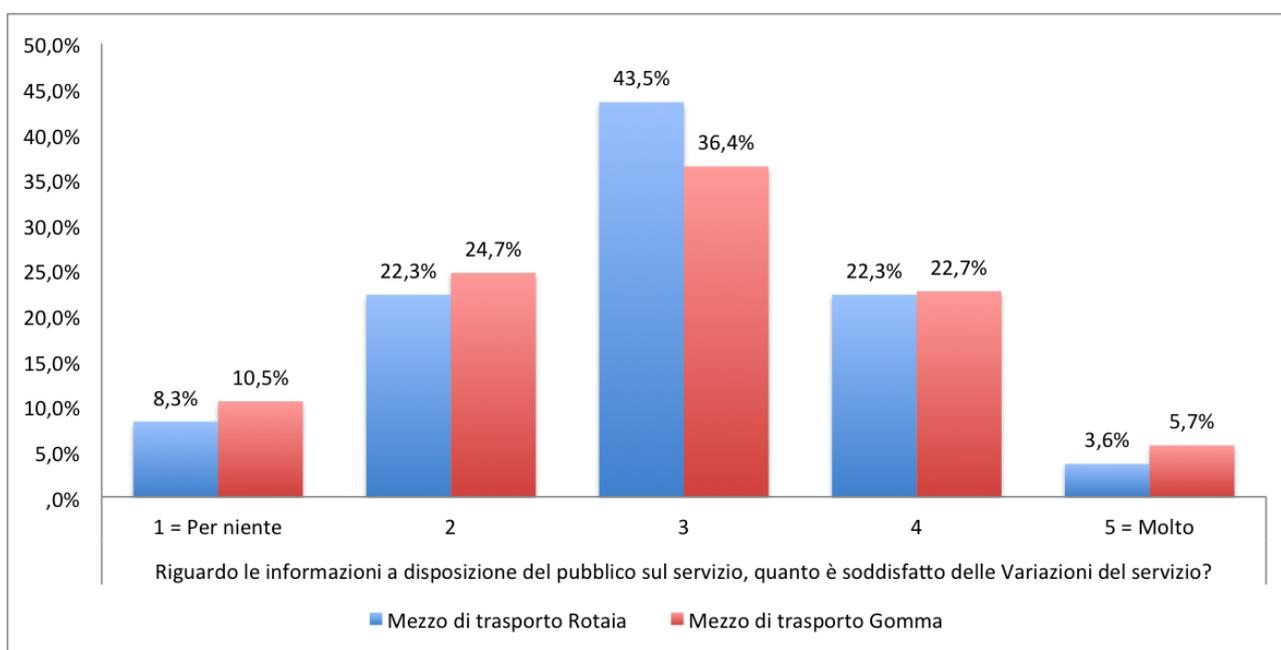
Anche gli orari del trasporto su gomma possono essere migliorati, secondo quanto emerge dall'11,6% di utenti che non sono per niente soddisfatti degli stessi.

D1/D35. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, alle tariffe.



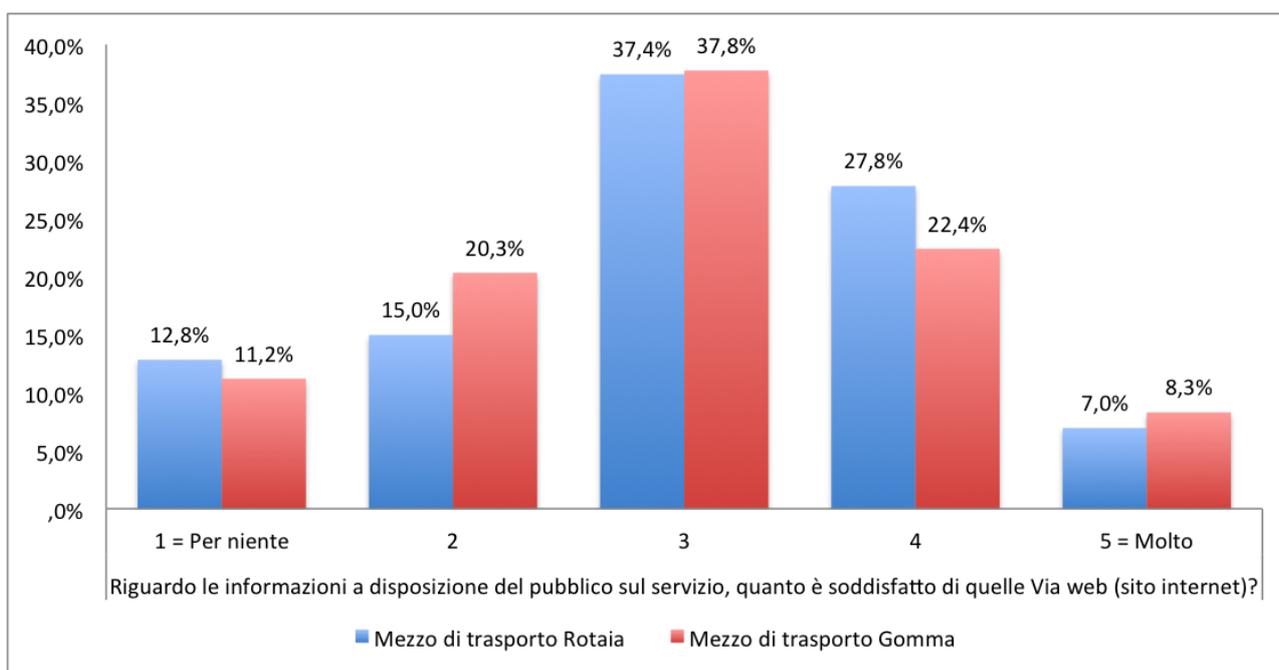
La maggiore convenienza gli utenti la riscontrano nelle tariffe del trasporto su rotaia, essendo quelle che raggiungono i livelli di maggior soddisfazione espressa (43,8%).

D1/D36. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, alle variazioni del servizio.



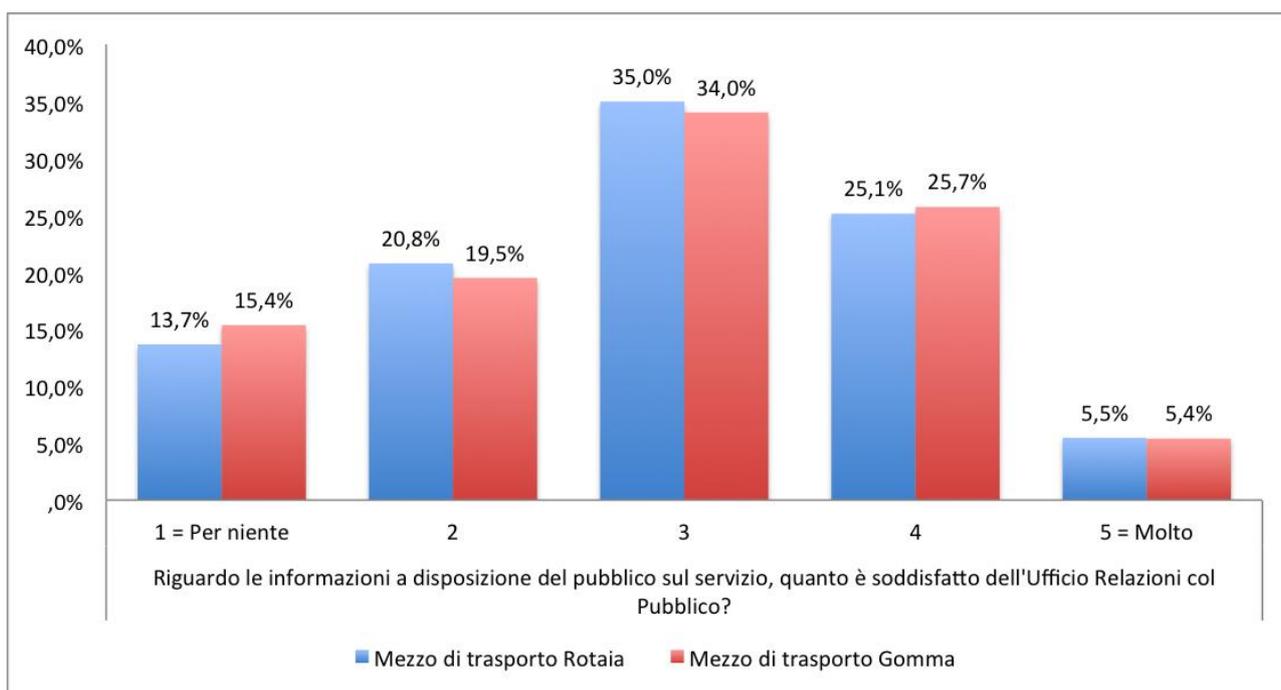
La valutazione delle variazioni del servizio si mantiene su un giudizio medio, anche se il 47%, quindi una buona parte del campione degli utenti, si dichiara poco soddisfatta o abbastanza soddisfatta. Pochissime le eccellenze raggiunte per questo item.

D1/D37. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, via web (sito internet).



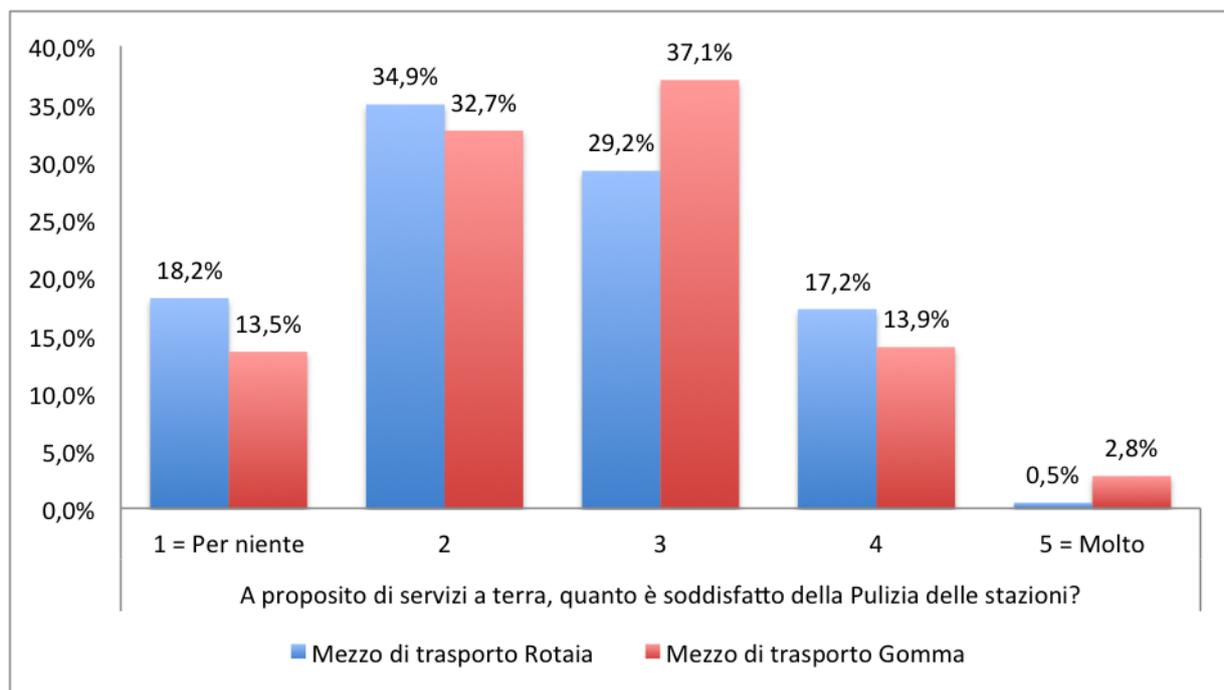
Il servizio di gestione del flusso informativo via web (sito internet) va certamente potenziato e migliorato, a giudicare quanto emerge dalla domanda in esame. La qualità delle informazioni si equivale per entrambi i mezzi e non vengono, infatti, evidenziati scarti significativi. Mentre però il 50,2% degli utenti afferma di essere abbastanza soddisfatto, il 24% non lo è sufficientemente.

D1/D38. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, all' Ufficio Relazioni con il Pubblico.



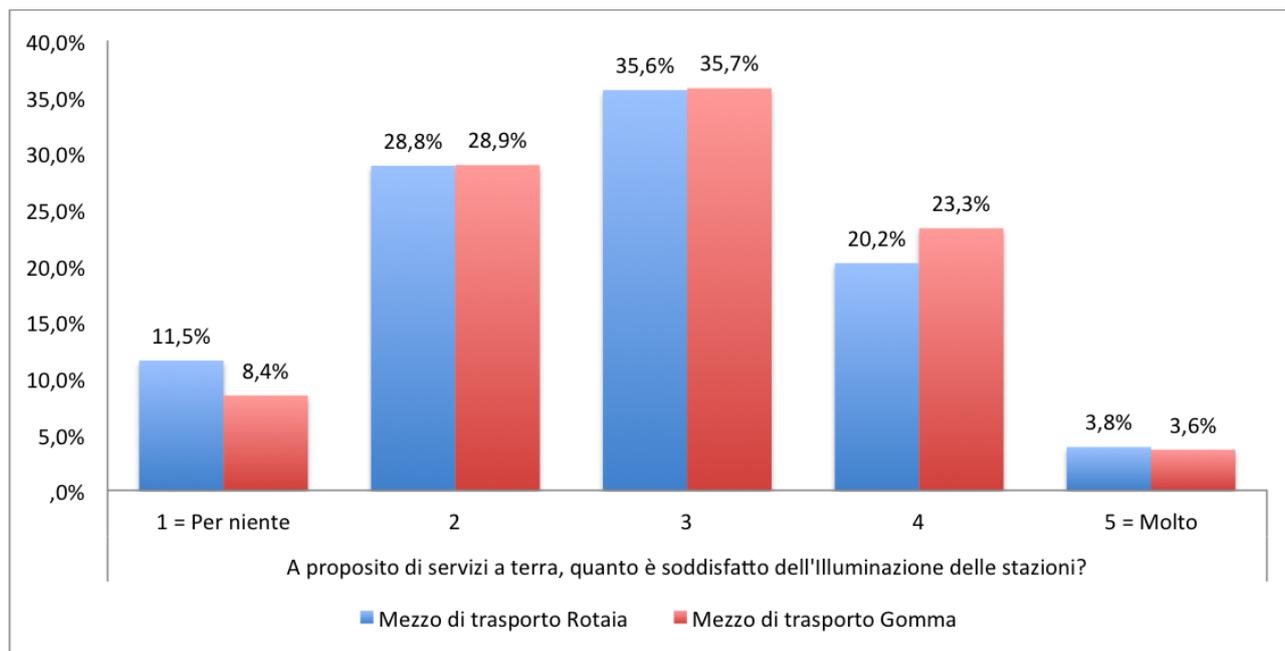
Il 50,8% degli utenti si dichiara abbastanza soddisfatto, pur mancando percentuali elevate di eccellenza nella valutazione. Il 29,1% invece non è per niente soddisfatto e il 40,3% lo è poco. L'Urp rappresenta il punto di collegamento fisico tra l'azienda e l'utente, il luogo dove quest'ultimo può trovare risposta ai propri quesiti e una guida alla fruizione ottimale dei servizi. Dovrebbe essere rivolta a questo Ufficio una maggiore attenzione per apportare un significativo potenziamento a questo aspetto.

D1/D39. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, alla pulizia delle stazioni.



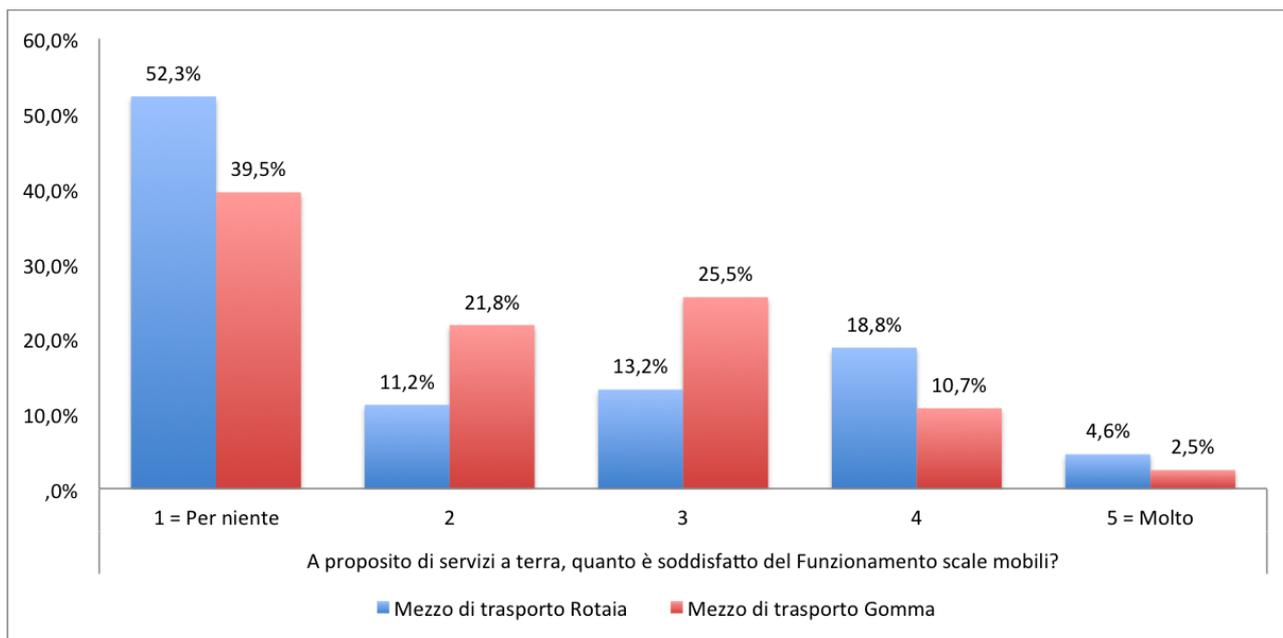
Le stazioni rappresentano il biglietto da visita dell'azienda di trasporti e l'elevata percentuale di insoddisfatti lascia intendere che maggiore attenzione andrebbe dedicata anche a questo aspetto. Molti sono anche i poco soddisfatti per entrambi i mezzi.

D1/D40. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, all'illuminazione delle stazioni.



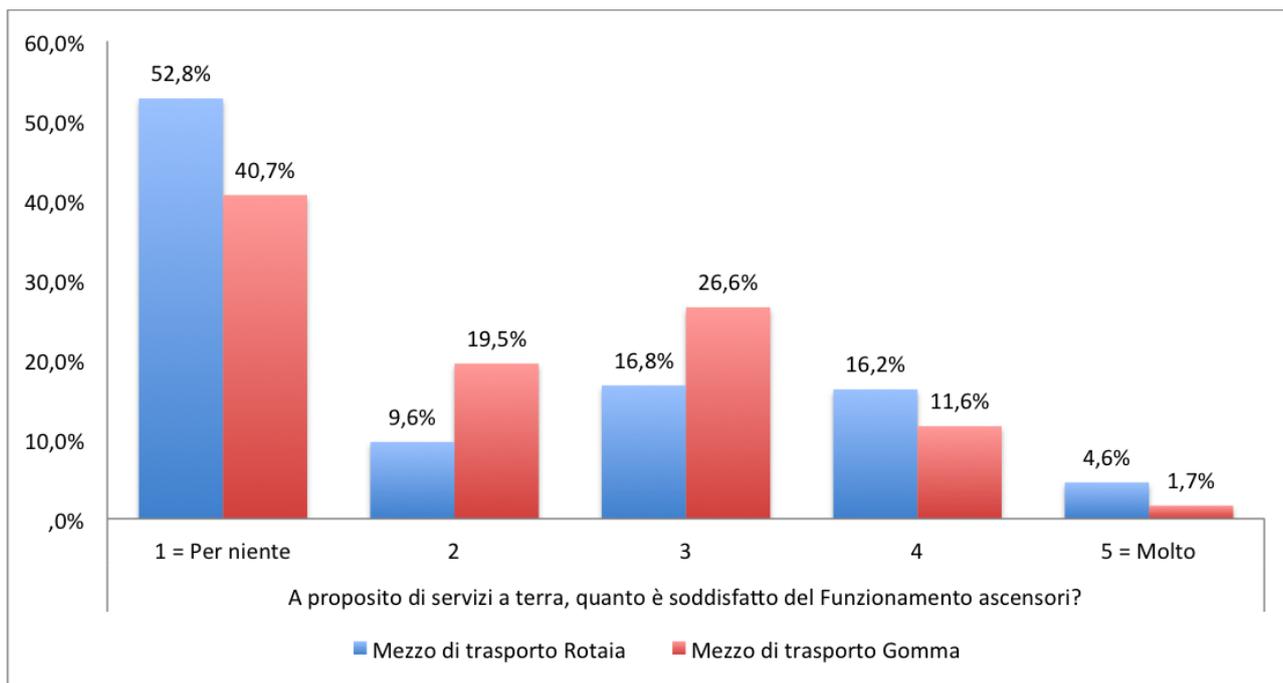
L'illuminazione nelle stazioni è molto importante perché contribuisce a trasmettere all'utente la percezione di sicurezza per se e per gli altri. Sebbene importante, questo aspetto non incontra un alto numero di gradimenti nella situazione attuale dell'illuminazione. Scarsa la percentuale di eccellenze, colpisce il dato di quanti si sentono poco soddisfatti o per nulla soddisfatti dall'illuminazione presente nelle stazioni.

D1/D41. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, al funzionamento delle scale mobili.



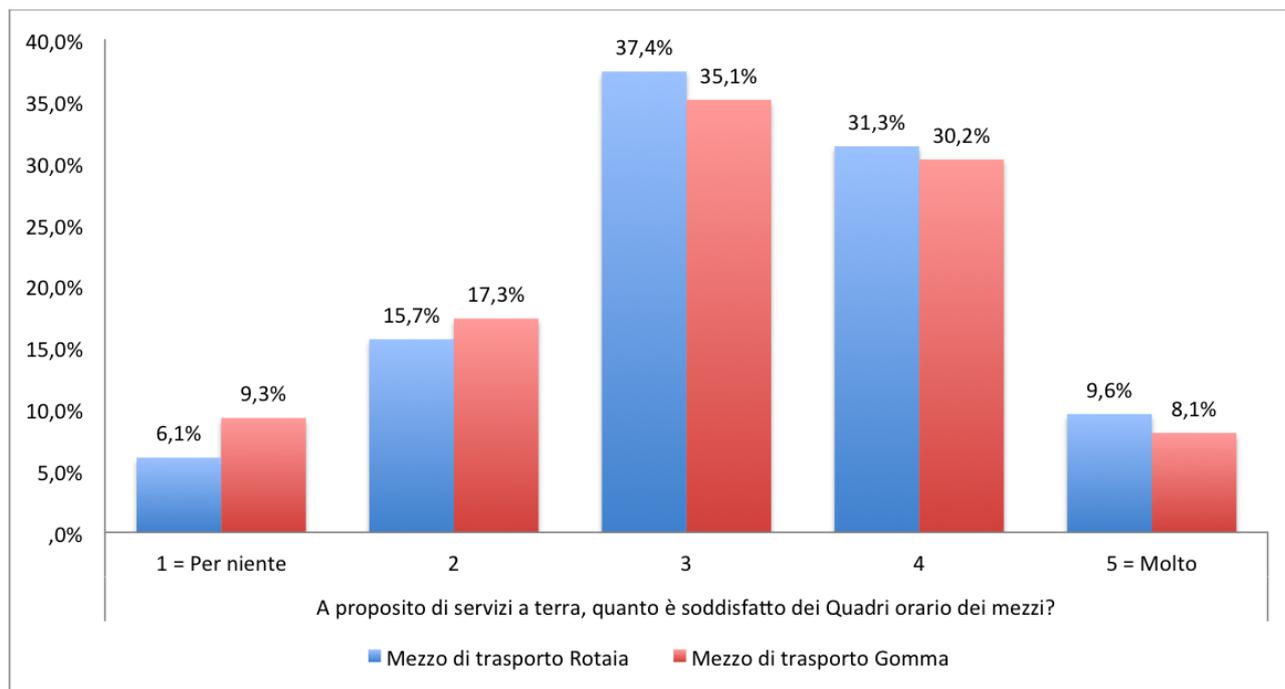
Decisamente insoddisfatti del funzionamento delle scale mobili sono la maggior parte degli utenti. I più insoddisfatti sono i clienti del servizio di trasporto su rotaia (è evidente che le stazioni presentano maggiore difficoltà di accesso rispetto alle fermate su strada degli autobus). Non è da sottovalutare l'insoddisfazione di quanti viaggiano su gomma, essendo questo il mezzo scelto dalla maggior parte dell'utenza fino ai 60 anni di età, che può quindi ragionevolmente presentare maggiore bisogno di comodità durante il viaggio, anche fuori dai mezzi di trasporto stessi.

D1/D42. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, al funzionamento ascensori.



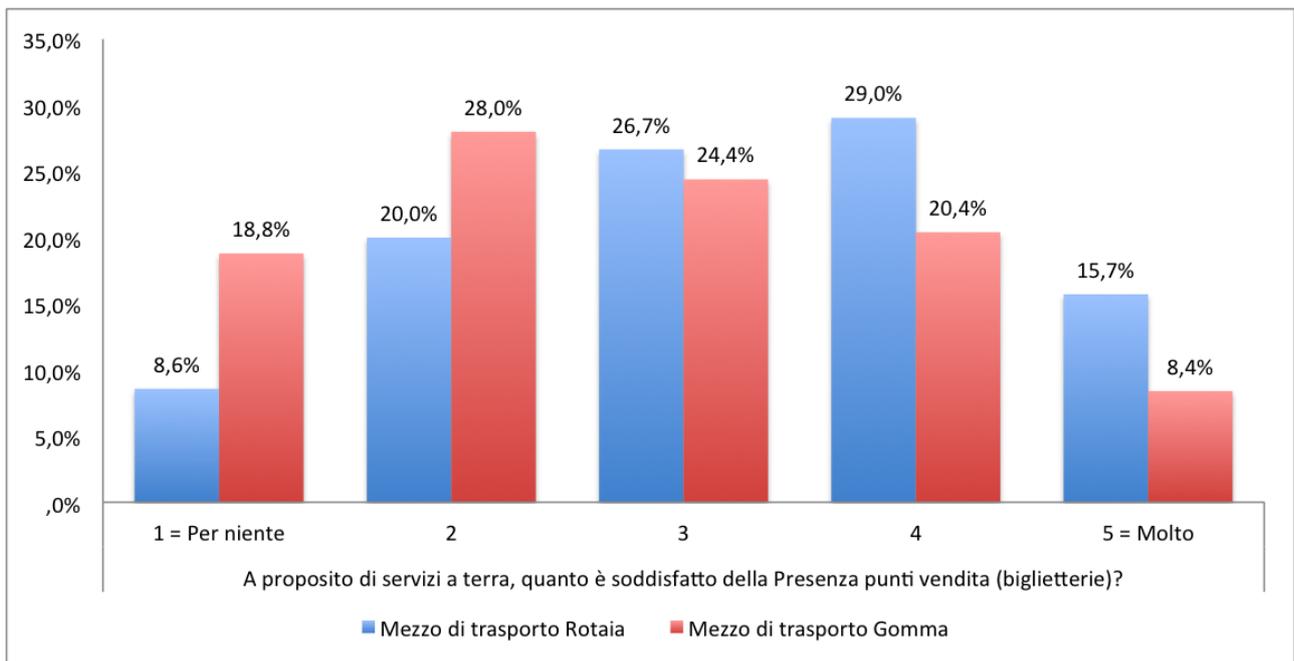
Anche il servizio ascensori lascia la maggior parte dell'utenza insoddisfatta, quasi simmetricamente tra gomma e rotaia.

D1/D43. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, al quadri orario dei mezzi.



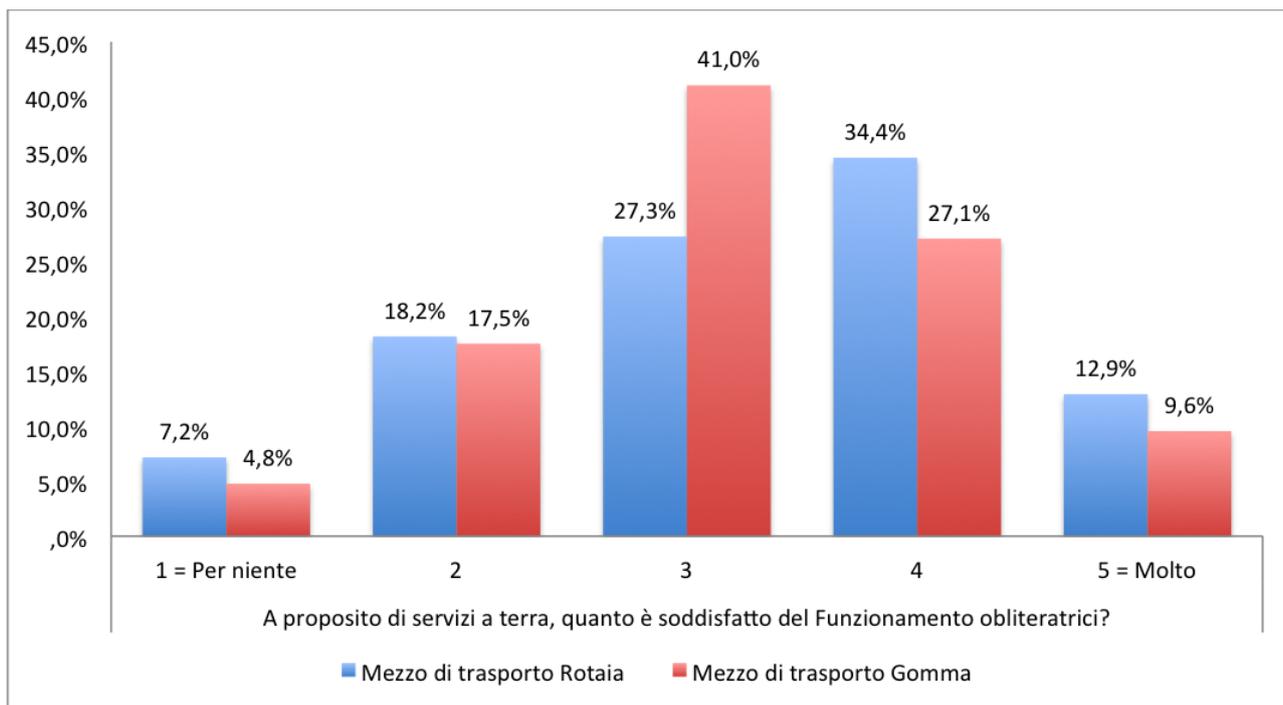
Buona soddisfazione per il quadro orario dei mezzi senza particolare scarto tra i due tipi di mezzi disponibili.

D1/D44. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, alla presenza punti vendita (biglietterie).



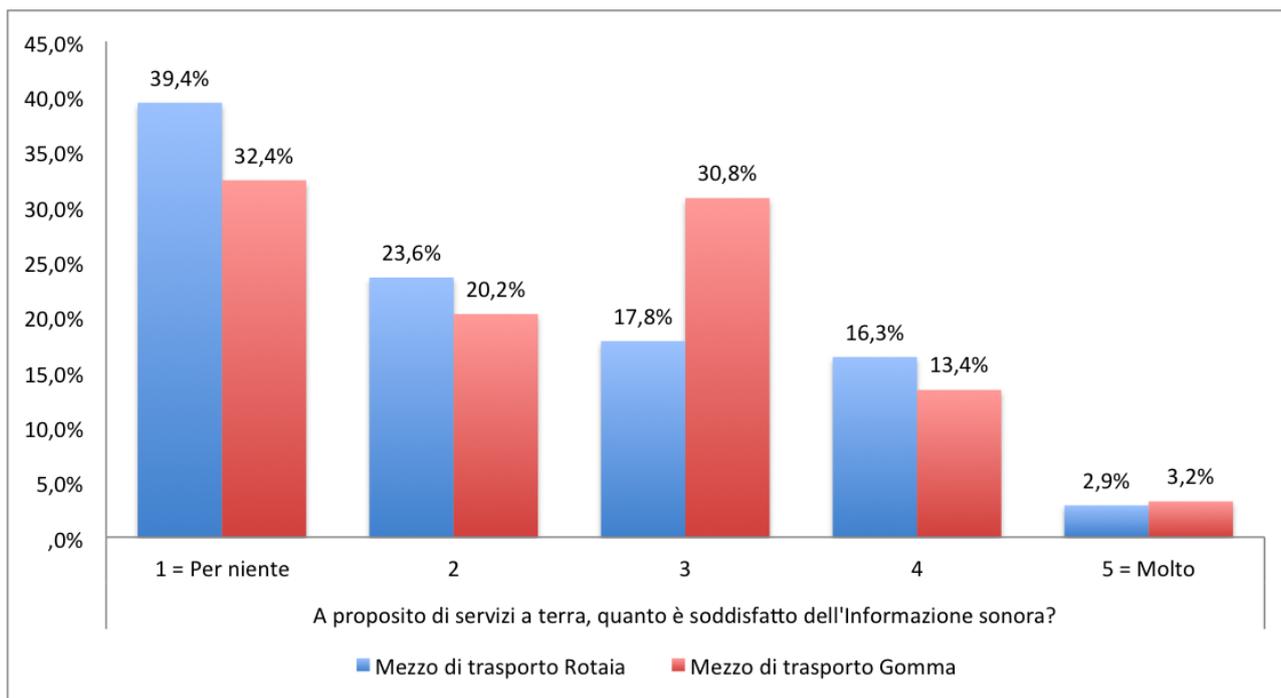
Appare subito problematica la situazione della presenza dei punti vendita (biglietterie) per ciò che concerne le linee automobilistiche (18,8% di insoddisfatti con ben 10 punti percentuali di scarto con la rotaia). Molto soddisfatti sono, di contro, i 15,7% dei passeggeri che viaggiano su rotaia, maggiormente facilitati all'acquisto dei tagliandi all'interno delle stazioni. Scarti significativi (in media del 10%) di gradimento sono presenti sugli altri livelli di giudizio, in favore sempre del trasporto su rotaia.

D1/D45. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, al funzionamento obliterated.



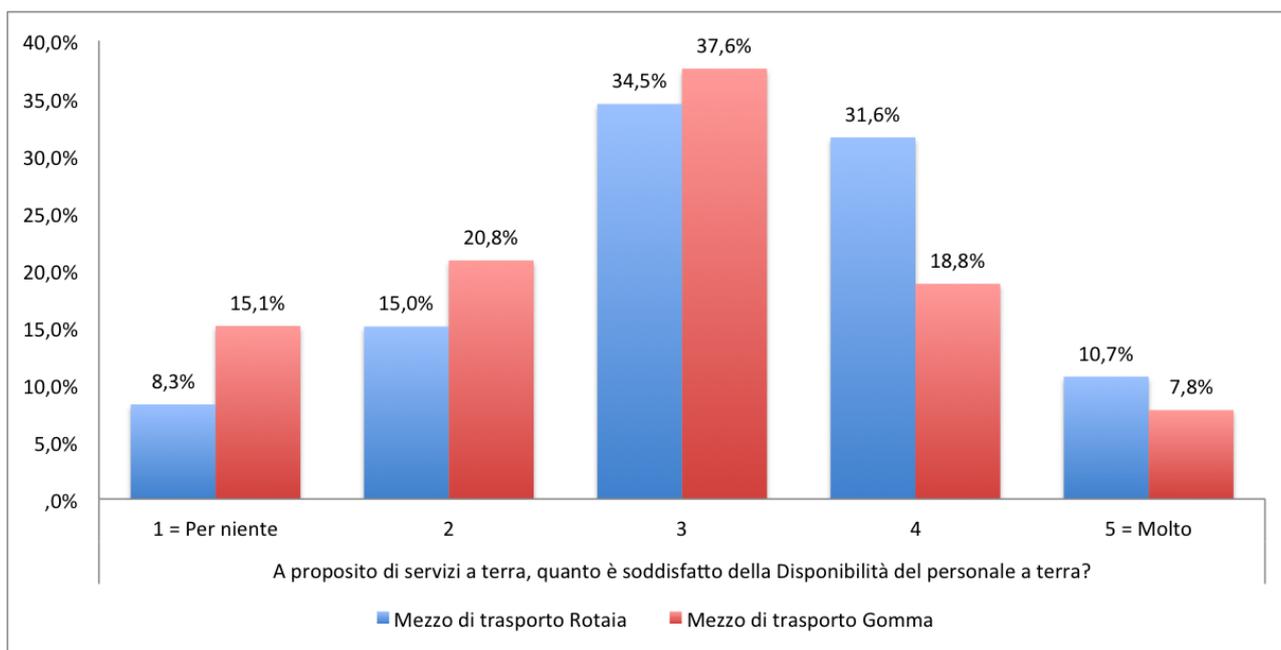
Le obliterated presenti presentano, sotto il profilo del funzionamento, un livello di soddisfazione medio-alto.

D1/D46. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, all'informazione sonora.



L'informazione sonora è un aspetto che lascia gli utenti Fal per niente soddisfatti (71,8%). La situazione riguarda i viaggiatori di entrambi i mezzi.

D1/D47. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, alla disponibilità del personale a terra.



Il personale a terra, secondo l'indice di gradimento espresso dagli utenti, è poco disponibile. Pochi si dichiarano per niente soddisfatti mentre le eccellenze rappresentano il valore percentuale più basso. La soddisfazione tuttavia si attesta complessivamente su di un livello medio-alto.

Conclusioni

I dati emersi da questa seconda wave d'indagine di Customer Satisfaction evidenziano a livello generale una sostanziale corrispondenza con i trend statistici della precedente fase di rilevazione eseguita nel semestre precedente.

Ciò nonostante, appare evidente come l'opera di rinnovamento di strutture, mezzi e procedure inaugurata dall'azienda stia cominciando a muovere le evidenze riscontrate e i trend evolutivi verso territori più positivi rispetto al passato.

Non vi è quindi da registrare alcun particolare miglioramento del servizio offerto dall'azienda nell'ultimo semestre, anche se la percezione del cambiamento in atto e dell'atteso aumento della qualità del servizio erogato fa registrare una migliore propensione dell'utenza verso il mondo FAL in generale.

Profili socio-demografici prevalenti

Vi è da constatare, nel periodo di rilevazione scelto, una maggiore concentrazione di donne sui mezzi (6 su 10).

Si conferma il dato per cui più dell'80% degli intervistati, con campione casuale, è compreso tra i 14 e i 45 anni: un dato significativo che conferma inequivocabilmente il target di riferimento a cui FAL deve comunicare e verso cui rivolgere le maggiori attenzioni. Allo stesso modo, anche le condizioni di impiego dei soggetti si confermano come nella precedente wave d'indagine. Infatti, **1 viaggiatore su 2 è uno studente e 1 viaggiatore su 4 svolge mansioni impiegate.** Come già emerso precedentemente, **il 50 % dei passeggeri usa i mezzi esclusivamente nei giorni feriali**, coerentemente con motivazioni di studio o di lavoro.

Il livello di scolarizzazione degli utenti è da classificarsi come medio-alto: **1 passeggero su 2 è in possesso di una licenza media superiore**, accanto a cui vi è una punta del 15% di soggetti laureati.

Attese e valutazioni sul servizio erogato

In linea di massima, possiamo confermare il dato per cui il giudizio complessivo del servizio erogato è appena sufficiente, con ancora grandi margini di miglioramento e aspettative molto elevate per il prossimo futuro.

L'area legata al rapporto col personale delle FAL raggiunge nuovamente buoni livelli di soddisfazione, ponendo ancora una volta l'accento su questa che è certamente la base più solida da cui partire per un miglioramento complessivo dell'azienda. Qualche passo in avanti **si registra sui profili di trasparenza e di dialogo con l'utenza, su cui evidentemente si è investito negli ultimi tempi, costruendo gradualmente con l'utente un rapporto più aperto ed un confronto più costante.** Il fattore umano è quindi, per ora, la carta vincente delle FAL, con **buoni profili di soddisfazione per la cortesia, la professionalità e la disponibilità all'ascolto.**

A supportare il fabbisogno informativo degli utenti, desiderosi di ottenere flussi di informazione sempre più precisi e costanti dall'azienda, vi è un **unanime assenso all'implementazione di nuovi servizi di comunicazione mediante l'utilizzo dei più moderni mezzi di comunicazione** (sms, posta elettronica, sito internet) per migliorare l'efficacia dell'URP da poco istituito. Questi servizi dovranno essere calibrati per migliorare le **attività di comunicazione in merito ad orari, ritardi dei mezzi e blocchi temporanei delle linee**, e per far sì che le comunicazioni siano sempre a disposizione, in tempo reale, su tutte le principali device possedute dagli utenti stessi (in ordine: Pc, telefoni cellulari, smartphone, tablet). Allo stesso modo, andrebbe migliorata ed incrementata l'informazione sonora all'interno delle stazioni, ritenuto uno strumento valido di aggiornamento per i passeggeri.

In merito, invece, ai profili di insoddisfazione si confermano **i dati negativi rappresentati dalla scarsità dei posti a sedere e dalla pulizia interna dei mezzi insufficiente, così come dalla scarsa efficienza degli impianti di condizionamento** degli stessi. In sostanza, un giudizio complessivamente negativo sul comfort, in particolar modo per quello dei mezzi ferroviari.

La sicurezza sui mezzi, invece, dà tuttora ai passeggeri sufficienti garanzie nell'uso quotidiano.

Un'altra area di criticità è, invece, rappresentata dalle strutture a terra. **Le stazioni, infatti, fanno ancora registrare dati di insoddisfazione fortemente negativi in termini di pulizia, illuminazione e modalità di accesso (mancanza di ascensori, scale mobili e facilitazioni per i disabili).**

Viene anche registrata una richiesta di maggiore attenzione verso il controllo dei tagliandi di viaggio, ad oggi parecchio al di sotto della sufficienza.

SOMMARIO

PREMESSA	2
GLI SCOPI DELLA COMMITTENZA	3
OBIETTIVI DELLA RICERCA	4
METODOLOGIA E CAMPIONE	5
TECNICA DI RILEVAZIONE: INTERVISTA “FACE TO FACE”	6
IL QUESTIONARIO	7
QUOTE E TARGET	12
TERRITORIO D’INDAGINE	13
CONTROLLO DI QUALITÀ DEI DATI	14
LA METODOLOGIA DI VERIFICA DI IPOTESI	15
ANALISI DEI DATI	16
RISULTATI – DOMANDE DI INGRESSO - DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	16
D1. Mezzo di trasporto rilevato	16
D2. Linea dell’intervista	17
D3. Tratta percorsa dal passeggero	18
D4. Luogo dell’intervista	19
D5. Sesso degli intervistati	20
D6. Nazionalità dei rispondenti	21
D7. Residenza degli intervistati	22
D8. Fasce d’età degli intervistati	23
D9. Condizione lavorativa degli intervistati	24
D10. (solo per la categoria studenti) A quale corso di studi Lei è iscritto?	25
D11. Titolo di studio conseguito	26
D12. Frequenza di utilizzo dei mezzi	27
D13. Motivo di utilizzo dei mezzi	28
TEST SULLA PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI	29
D14. Puntualità del servizio	30
D15. Frequenza nei giorni feriali	31
D16. Copertura delle linee nell’arco delle 24 ore	32
D17. Copertura delle linee in estate	33
D18. Rispondenza degli orari circa le esigenze degli utenti	34
D19. Incastro delle coincidenze	35
D20. Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze	36
D21. Copertura delle linee nei giorni festivi. (solo per gli utenti dei mezzi su gomma)	37
D22. Rispetto delle fermate previste. (solo per gli utenti dei mezzi su gomma)	38
D23. Disponibilità del personale all’ascolto	39
D24. Cortesia del personale	40
D25. Professionalità del personale	41
D26. Conduzione del mezzo	42
D27. Controllo a bordo dei titoli di viaggio	43
D28. Disponibilità di posti a sedere	44
D29. Efficienza dell’impianto di climatizzazione	45
D30. Pulizia interna dei mezzi	46
D31. Pulizia esterna dei mezzi	47
D32. Sicurezza delle persone e degli oggetti	48
D33. Informazioni su percorsi e fermate (tabelle, mappe)	49
D34. Informazioni sugli orari	50
D35. Informazioni sulle tariffe	51
D36. Informazioni sulle variazioni del servizio	52
D37. Informazioni via web (sito internet)	53
D38. Attività dell’URP	54
D39. Pulizia delle stazioni	55
D40. Illuminazione delle stazioni	56
D41. Funzionamento scale mobili	57
D42. Funzionamento degli ascensori	58
D43. Quadri orari dei mezzi	59
D44. Presenza punti vendita (biglietterie)	60
D45. Funzionamento delle obliterate	61

D46. Informazione sonora	62
D47. Disponibilità del personale a terra	63
D48. Media consultati quotidianamente o quasi	64
D49. Frequenza d'uso del collegamento ad internet (indipendentemente dal motivo)	65
D50. Luogo da cui ci si connette ad internet (domanda a risposta multipla)	66
D51. Dispositivo usato per la connessione ad internet (domanda a risposta multipla)	67
D52. Motivo della connessione ad internet (domanda a risposta multipla)	68
D53. Dispositivi in possesso dell'utente (domanda a risposta multipla)	69
D54. Sarebbe utile che Fal istituisse un servizio informativo che raggiunga gli utenti attraverso i nuovi mezzi di comunicazione (sms/posta elettronica)?	70
D55. Che tipo d'informazioni/notizie gradirebbe ricevere attraverso tale servizio informativo?	71

RELAZIONI SIGNIFICATIVE PER MEZZO UTILIZZATO

	72
D1/D5. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per sesso	73
D1/D8. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per fascia d'età	74
D1/D9. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per condizione lavorativa	75
D1/D11. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per titolo di studio	76
D1/D12. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per frequenza di utilizzo	77
D1/D13. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per motivo di utilizzo	78
D1/D14. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla puntualità	79
D1/D15. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla frequenza nei giorni feriali	80
D1/D16. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla copertura delle linee nell'arco delle 24 ore	81
D1/D17. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla copertura delle linee in estate	82
D1/D18. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla rispondenza degli orari alle esigenze degli utenti	83
D1/D19. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita all'incastro delle coincidenze	84
D1/D20. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita alla gestione dei ritardi, interruzioni o altre emergenze	85
D1/D23. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, alla disponibilità all'ascolto	86
D1/D24. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, alla cortesia	87
D1/D25. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, alla professionalità	88
D1/D26. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, alla conduzione del mezzo	89
D1/D27. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo al personale Fal, al controllo a bordo dei titoli di viaggio	90
D1/D28. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, alla disponibilità di posti a sedere	91
D1/D29. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, all'efficienza dell'impianto di climatizzazione	92
D1/D30. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, alla pulizia interna dei mezzi	93
D1/D31. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, alla pulizia esterna dei mezzi	94
D1/D32. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito del comfort del servizio, alla sicurezza delle persone e degli oggetti	95
D1/D33. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, ai percorsi e fermate	96
D1/D34. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, agli orari	97
D1/D35. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, alle tariffe	98
D1/D36. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, alle variazioni del servizio	99

D1/D37. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, via web (sito internet)	100
D1/D38. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, riguardo le informazioni a disposizione del pubblico sul servizio, all' Ufficio Relazioni con il Pubblico.	101
D1/D39. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, alla pulizia delle stazioni	102
D1/D40. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, all'illuminazione delle stazioni	103
D1/D41. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, al funzionamento delle scale mobili	104
D1/D42. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, al funzionamento ascensori	105
D1/D43. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, al quadri orario dei mezzi	106
D1/D44. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, alla presenza punti vendita (biglietterie)	107
D1/D45. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, al funzionamento obliterate	108
D1/D46. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, all'informazione sonora	109
D1/D47. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il mezzo di trasporto utilizzato per soddisfazione attribuita, a proposito di servizi a terra, alla disponibilità del personale a terra	110

CONCLUSIONI

111

