



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 indispensabile indagine di 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;
- produrre nuovi spunti per un nuovo piano di marketing e comunicazione efficace nel breve-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 biennio.



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 – Indagine sulla qualità dei servizi

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 sono importanti per Lei secondo una scala di valori così definita:

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Che importanza attribuisce a:

(spiegare all'intervistato che si tratta dell'importanza e non della qualità erogata dei servizi)

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	Copertura delle linee nei giorni festivi	1	2	3	4	5
19	Rispondenza orari alle esigenze degli utenti	1	2	3	4	5
20	Incastro delle coincidenze	1	2	3	4	5
21	Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze	1	2	3	4	5

(solo per gli utenti dei mezzi su gomma)

22	Rispetto delle fermate previste	1	2	3	4	5
----	---------------------------------	---	---	---	---	---

Riguardo il Personale delle Ferrovie Appulo Lucane, che importanza 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 importanza 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 importanza 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 importanza 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 oblitteratrici	1	2	3	4	5
46	Informazione sonora	1	2	3	4	5
47	Disponibilità del personale a terra	1	2	3	4	5

Sugli stessi aspetti fondamentali Le chiederò **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:

(spiegare all'intervistato che si tratta della soddisfazione in merito alla qualità erogata dei servizi)

48	Puntualità	1	2	3	4	5
49	Frequenza nei giorni feriali	1	2	3	4	5
50	Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore	1	2	3	4	5
51	Copertura delle linee in estate	1	2	3	4	5
52	Copertura delle linee nei giorni festivi	1	2	3	4	5
53	Rispondenza orari alle esigenze degli utenti	1	2	3	4	5
54	Incastro delle coincidenze	1	2	3	4	5
55	Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze	1	2	3	4	5

(solo per gli utenti dei mezzi su gomma)

56	Rispetto delle fermate previste	1	2	3	4	5
----	---------------------------------	---	---	---	---	---

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

57	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5
58	Cortesia	1	2	3	4	5
59	Professionalità	1	2	3	4	5
60	Conduzione del mezzo	1	2	3	4	5
61	Controllo a bordo dei titoli di viaggio	1	2	3	4	5

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

62	Disponibilità posti a sedere	1	2	3	4	5
63	Efficienza dell'impianto di climatizzazione	1	2	3	4	5
64	Pulizia interna dei mezzi	1	2	3	4	5
65	Pulizia esterna dei mezzi	1	2	3	4	5
66	Sicurezza delle persone e degli oggetti	1	2	3	4	5

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

67	Percorsi e fermate (tabelle, mappe)	1	2	3	4	5
68	Orari	1	2	3	4	5
69	Tariffe	1	2	3	4	5
70	Variazioni del servizio	1	2	3	4	5
71	Via web (sito internet)	1	2	3	4	5
72	Ufficio Relazioni col Pubblico	1	2	3	4	5

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

73	Pulizia delle stazioni	1	2	3	4	5
74	Illuminazione delle stazioni	1	2	3	4	5
75	Funzionamento scale mobili	1	2	3	4	5
76	Funzionamento ascensori	1	2	3	4	5
77	Quadri orario dei mezzi	1	2	3	4	5
78	Presenza punti vendita (biglietterie)	1	2	3	4	5
79	Funzionamento obliterate	1	2	3	4	5
80	Informazione sonora	1	2	3	4	5
81	Disponibilità del personale a terra	1	2	3	4	5

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 28/11/2011 al 09/12/2011

Percentuale di significatività: 95%

Margine di errore: 4,4 %

Segmento UTENTI:

· sesso ed età casuali (distribuzione naturale del campione);

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 da intervistare con specifiche relative al tipo di linea su cui svolgere la rilevazione e al numero di interviste da effettuare.

RILEVAZIONE sulle LINEE FERROVIARIE

LINEA	INTERVISTE DA EFFETTUARE
Altamura – Avigliano (Potenza scalo)	25
Avigliano – Potenza	104
Bari – Matera	128
TOTALE	257

RILEVAZIONE sulle AUTOLINEE

LINEA	INTERVISTE DA EFFETTUARE
Bari – Palo – Toritto - Gravina	67
Matera – Montalbano j.	64
Matera – Montescaglioso	55
Potenza – Laurenzana	37
Bari – Altamura – Matera	37
TOTALE	257

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 15-20%. 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

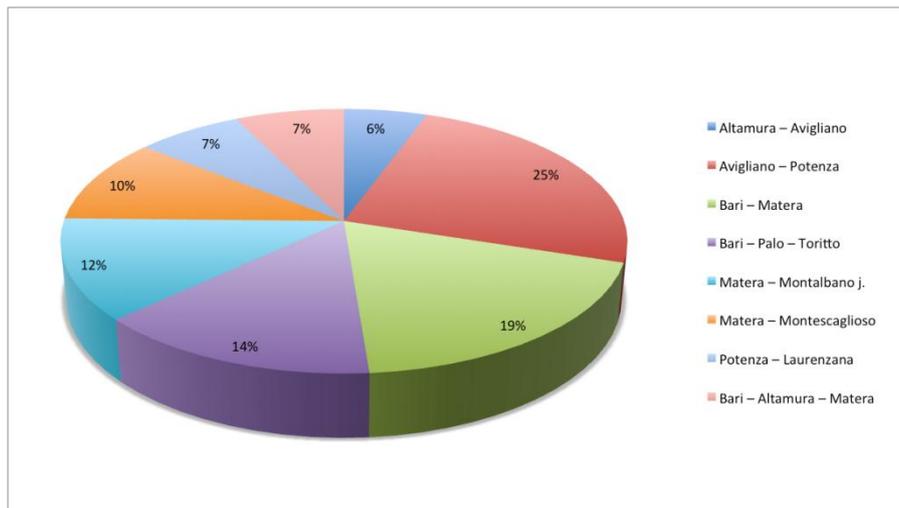
Risultati – Domande di Ingresso - Descrizione del campione

D1. Mezzo di trasporto rilevato



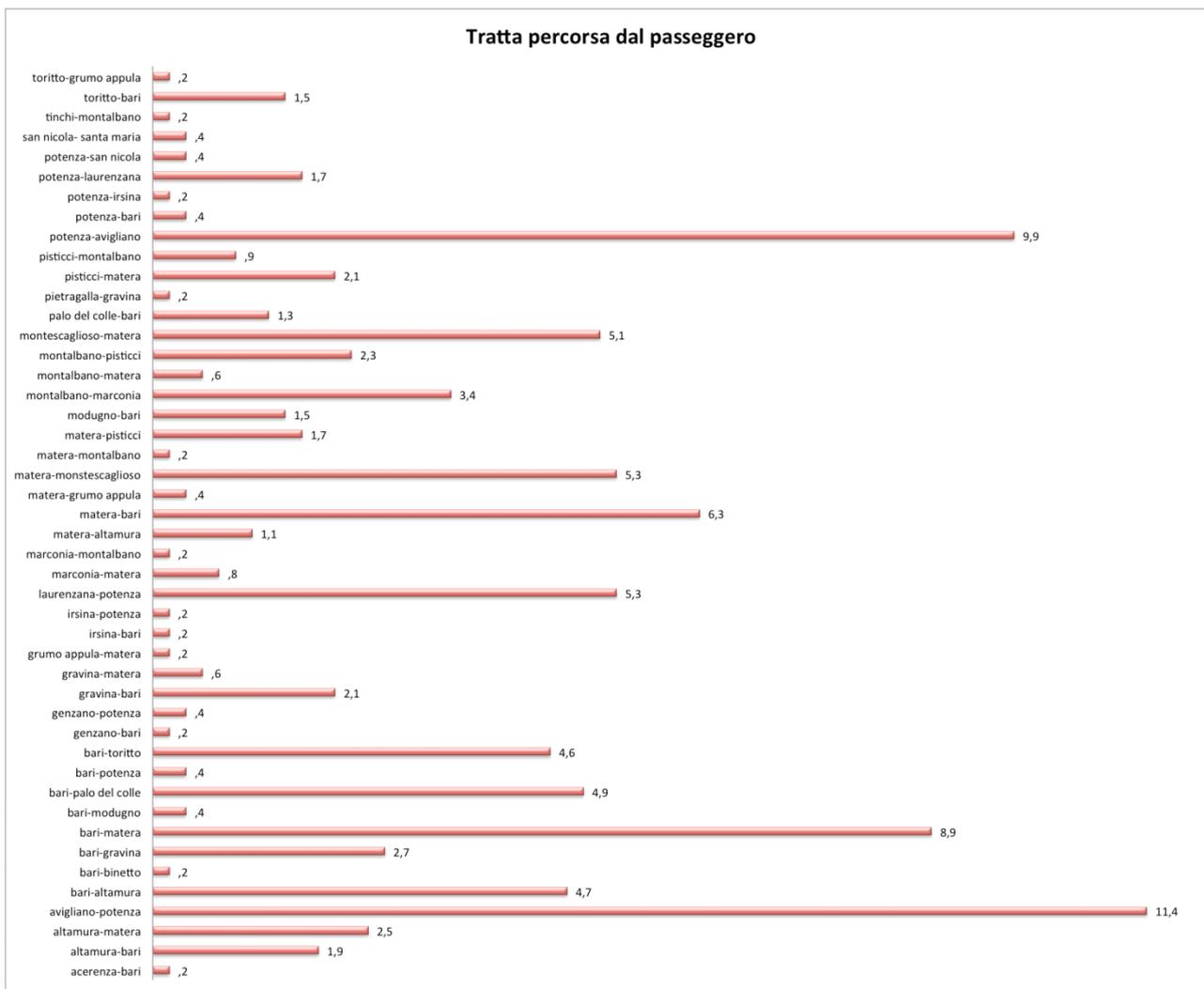
Il campione analizzato si distribuisce quasi uniformemente nella fruizione del servizio di trasporto sia ferroviario che automobilistico offerto dalle Ferrovie Appulo Lucane. Si tratta infatti di una differenza solo dell'1% nell'utilizzo della rete stradale piuttosto che quella su rotaia.

D2. Linea dell'intervista



L'indagine, come su detto, 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 Avigliano-Potenza e Bari-Matera.

D3. Tratta percorsa dal passeggero



Le tratte con maggior flusso di passeggeri risultano infatti quella di Avigliano-Potenza in entrambi i sensi di percorrenza, seguite dalla Bari-Altamura.

D4. Luogo dell'intervista



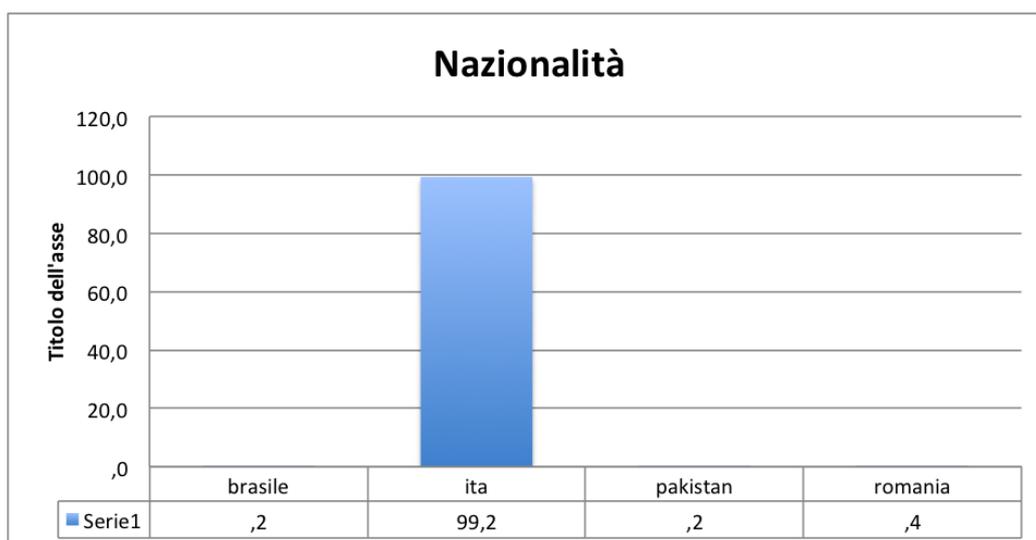
Ai clienti delle Fal coinvolti nell'indagine è stato chiesto di rispondere ad alcune domande poste dall'intervistatore, direttamente in location, durante la fruizione del servizio. Le interviste hanno avuto luogo nella gran parte in treno (41%) e in autobus (46%), luoghi in cui il cliente sosta più a lungo, e in qualche caso anche presso le fermate o la stazione ferroviaria.

D5. Sesso degli intervistati



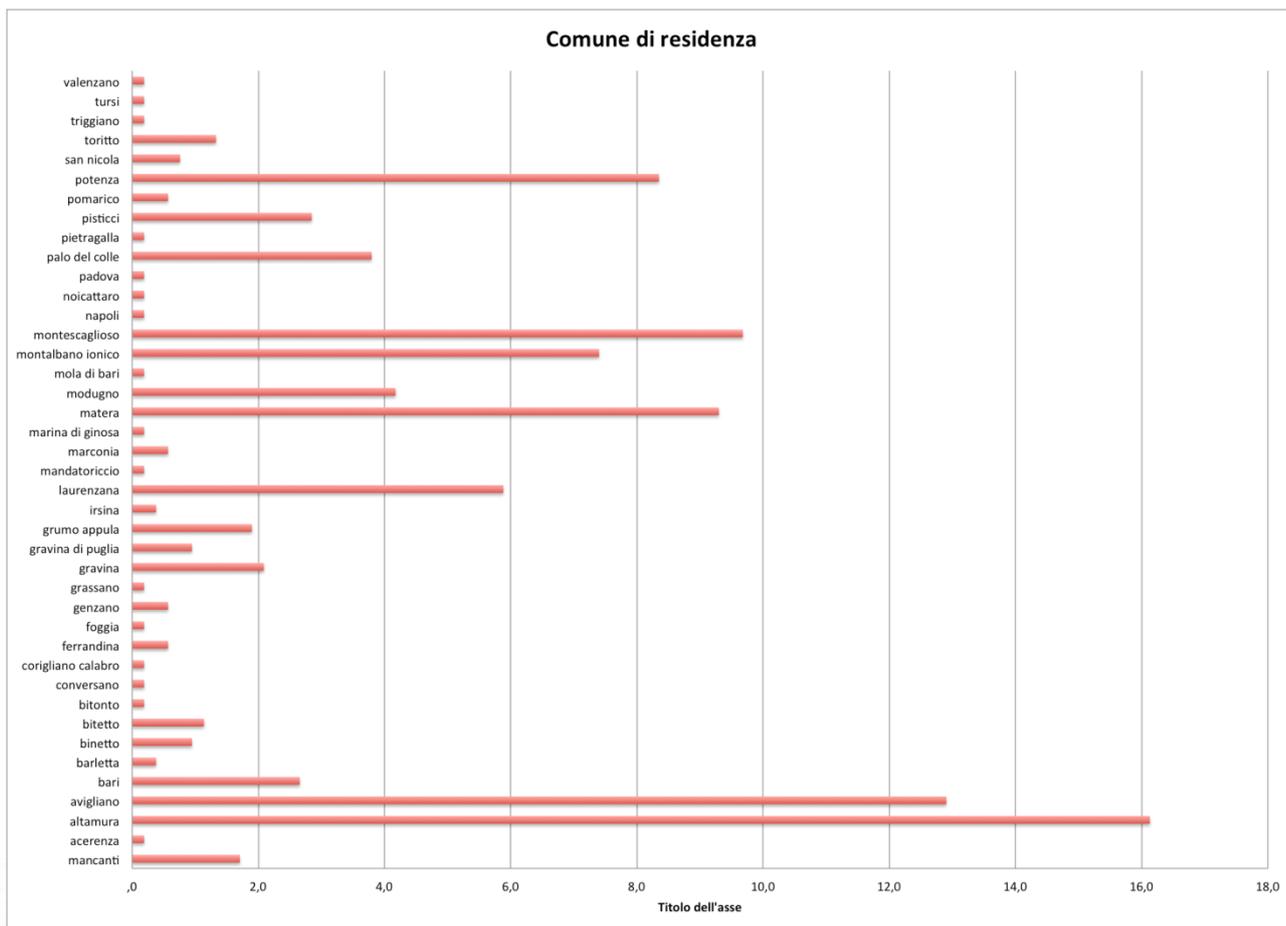
I partecipanti alla ricerca sono per il 58% di sesso maschile.

D6. Nazionalità dei rispondenti



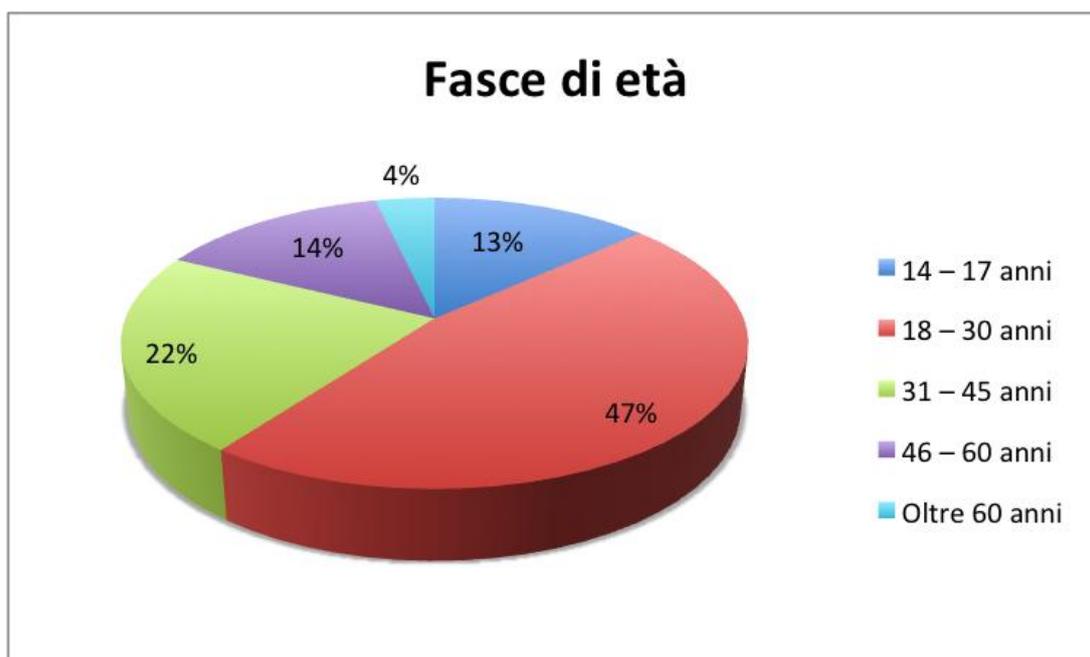
I rispondenti all'intervista sono quasi unicamente di nazionalità italiana (99,2%). Nel caso in esame abbiamo una percentuale quasi nulla di intervistati con cittadinanza estera.

D7. Residenza degli intervistati



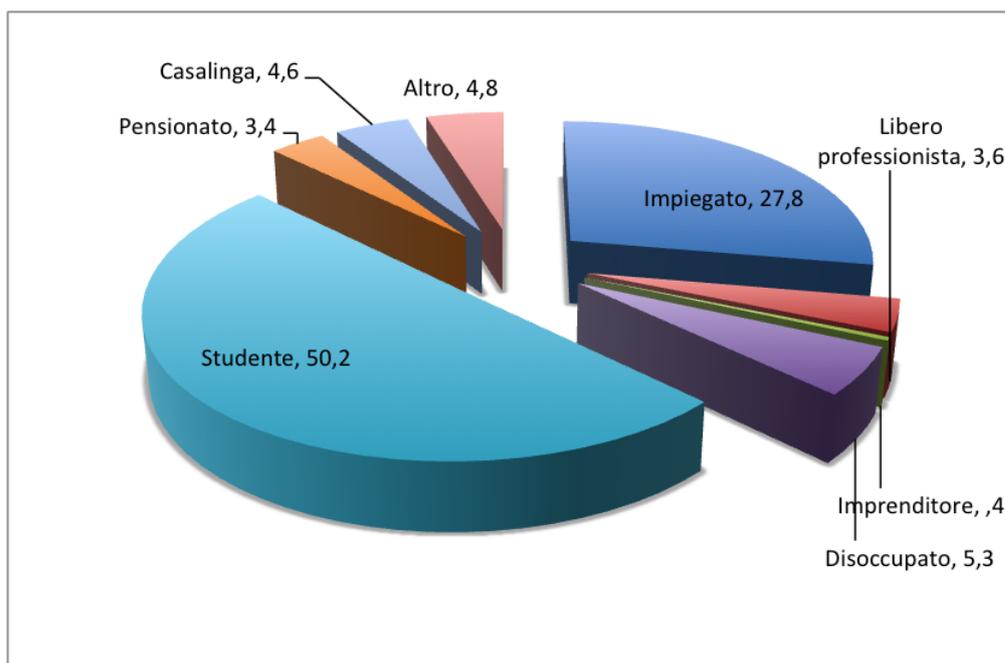
Dal grafico si evince che l'utenza delle Ferrovie Appulo Lucane risiede in alta percentuale presso il comune di Altamura, di Avigliano, Montescaglioso, Potenza e Matera, in accordo con le tratte risultate di maggiore percorrenza.

D8. Fasce d'età degli intervistati



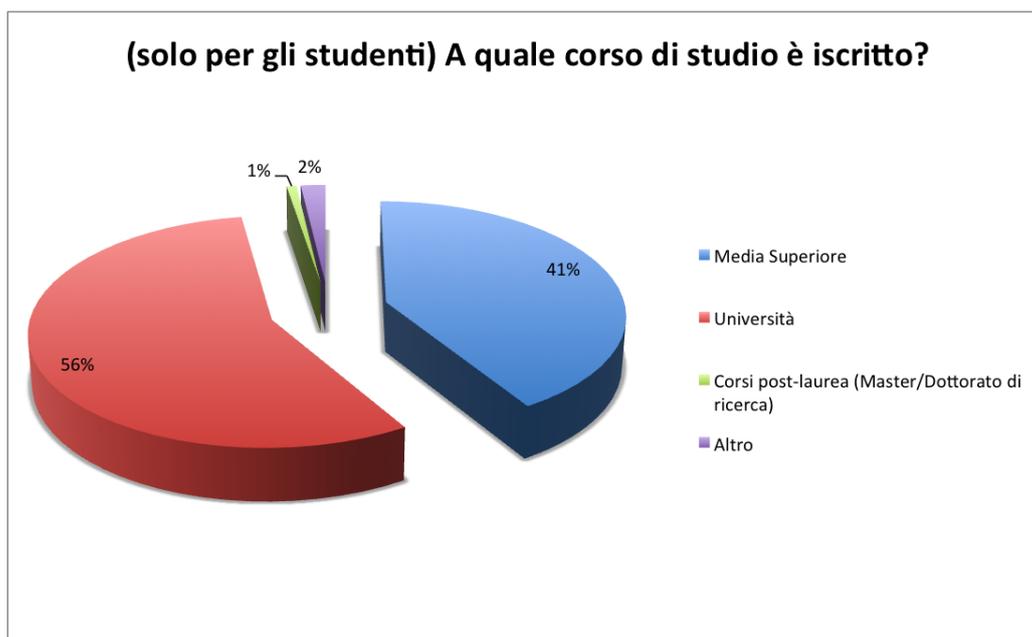
Sono i ragazzi compresi nella fascia d'età 18-30 anni i maggiori beneficiari delle reti ferroviarie e stradali gestite dal Fal (47%). Una percentuale più contenuta di utenti, solo il 4%, è collocata nella fascia over 60.

D9. Condizione lavorativa degli intervistati



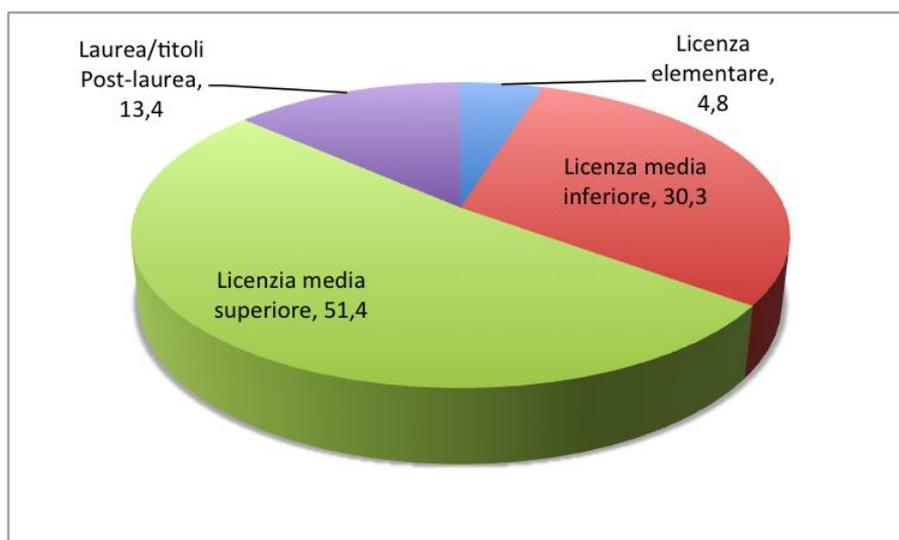
Come ipotizzabile dalle fasce d'età, gli utilizzatori più assidui del servizio sono studenti nel 50,2% dei casi. Una fetta consistente di utenza vede protagonisti gli impiegati per il 27,8%. Pochissimi invece gli imprenditori, i liberi professionisti e i pensionati che ne fanno uso.

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



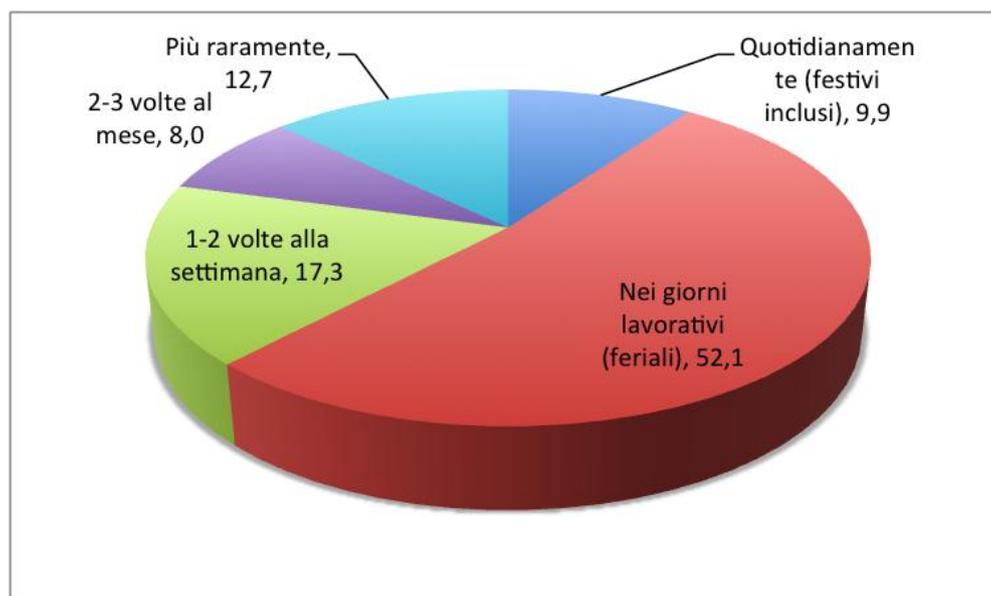
Concentrando l'attenzione sui principali fruitori del servizio, si può osservare che nel 56% dei casi si tratta di studenti universitari e nel 41% di studenti di scuola media superiore.

D11. Titolo di studio conseguito



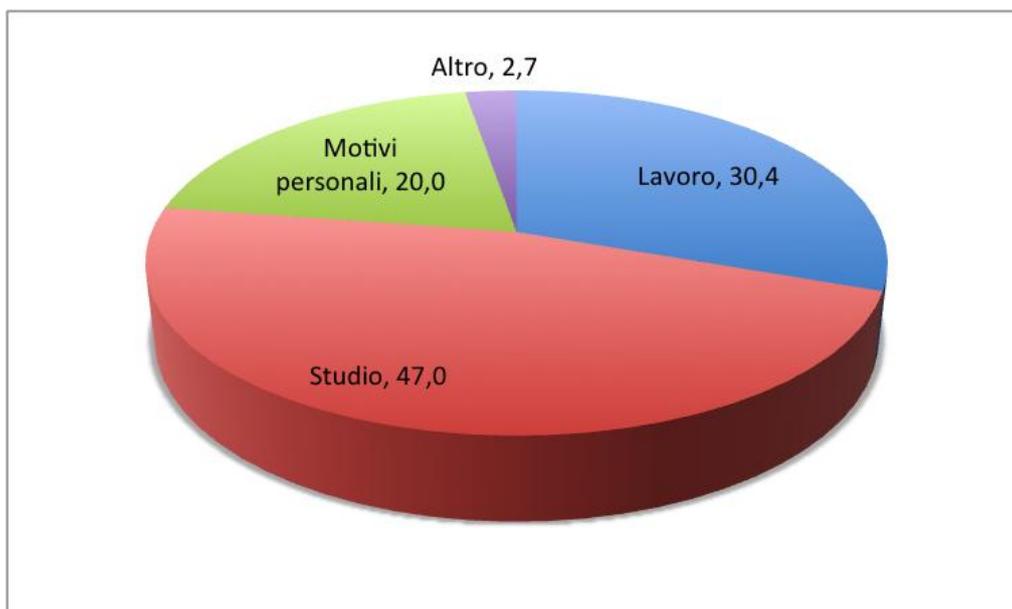
Gli studenti del campione oggetto di studio, posseggono una licenzia media superiore nel 51,4% dei casi e media inferiore nel 30,3%. Dopo il conseguimento della laurea si registra una minore incidenza dell'utilizzo del mezzo di trasporto. I laureati e i possessori di titoli post laurea si avvalgono dei trasporti Fal solo nel 13,4% dei casi.

D12. Frequenza di utilizzo dei mezzi



La frequenza di utilizzo del mezzo si concentra nei giorni lavorativi per il 52,1% dei casi. Emerge però dai dati che una percentuale pari al 9,9 si avvale del servizio quotidianamente, compreso i giorni festivi

D13. Motivo di utilizzo dei mezzi

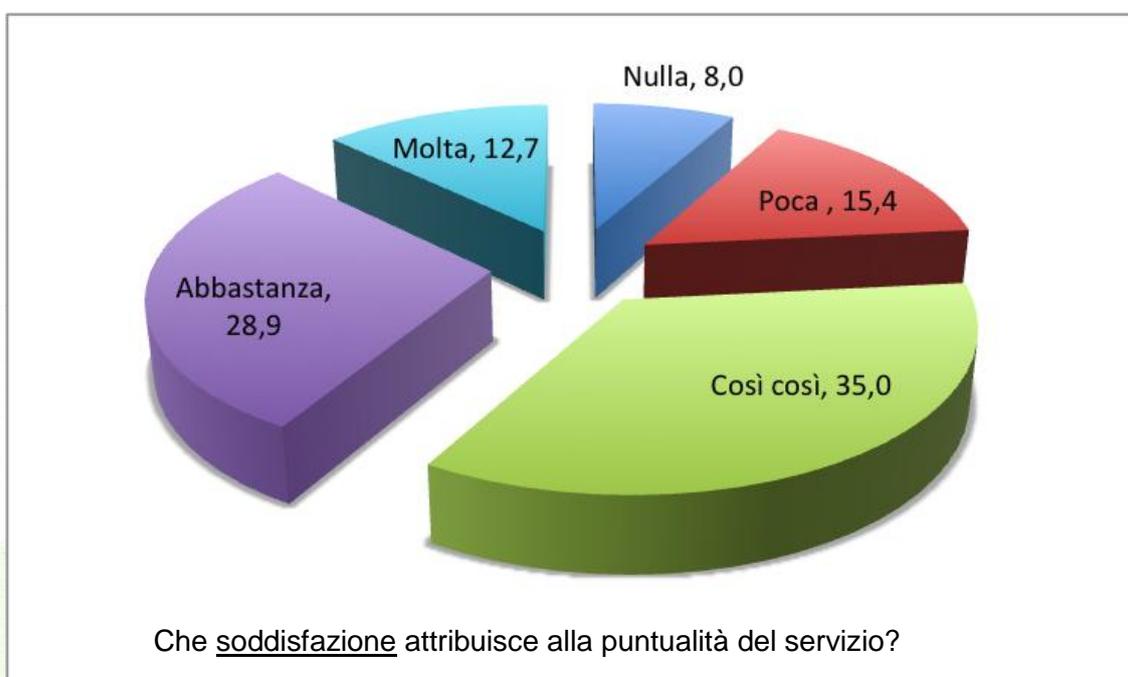
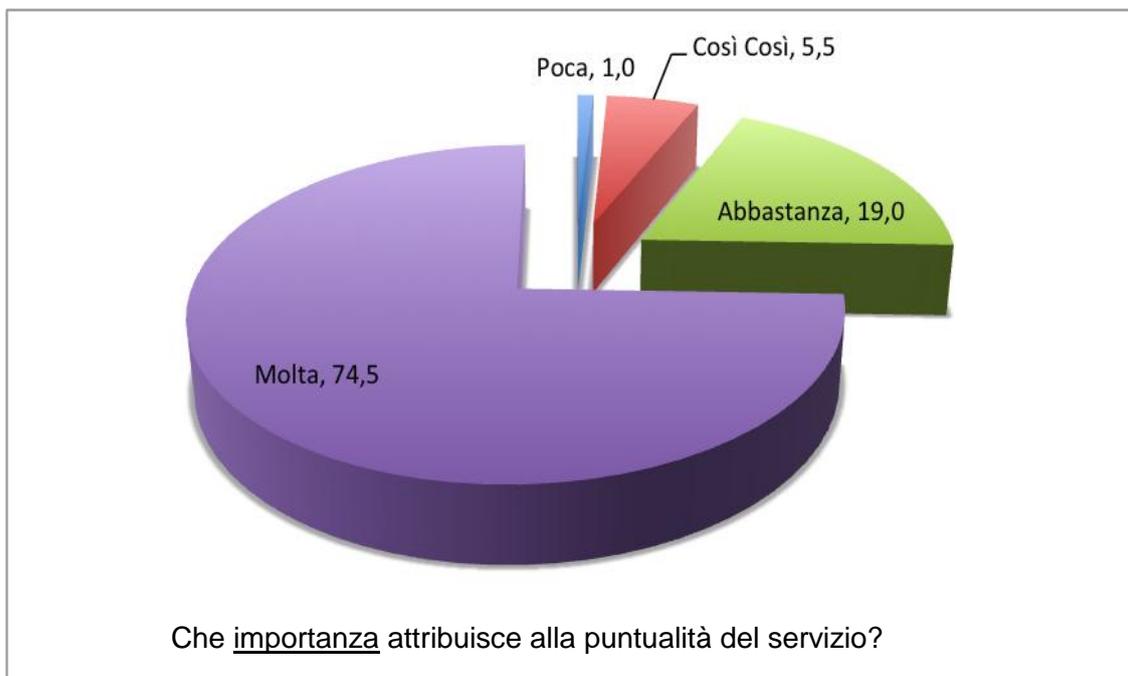


In coincidenza con quanto emerso dal grafico relativo alle fasce d'età e alle professioni svolte, il target abituale delle Fal utilizza il mezzo di trasporto per ragioni di studio nel 47% e di lavoro nel 30,4% dei casi.

Test della percezione del servizio :importanza Vs soddisfazione.

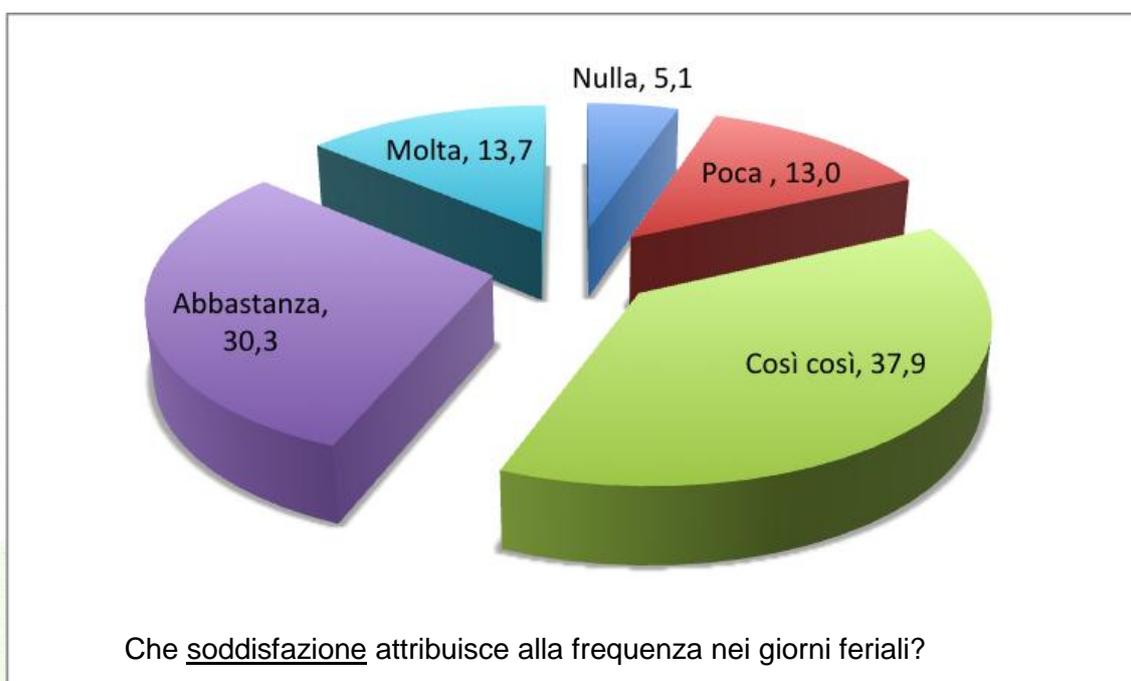
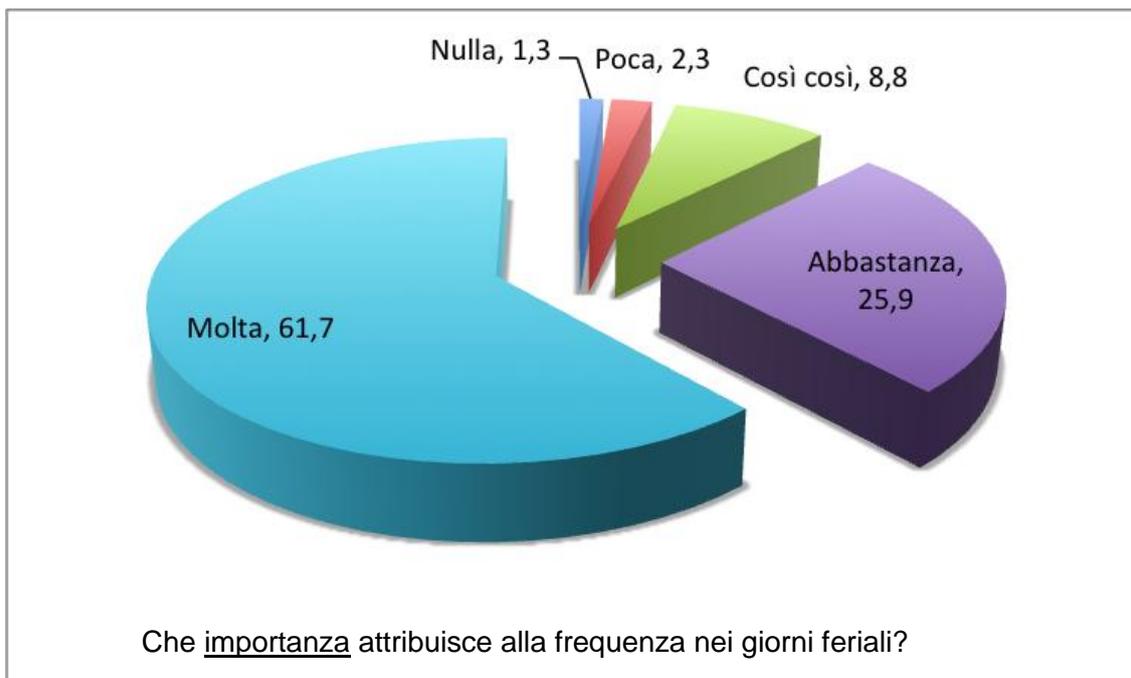
Le domande che seguono sono state poste in modo da verificare prima l'importanza attribuita dai clienti per uno specifico tema oggetto di indagine e successivamente per testare il livello di soddisfazione percepita in relazione allo stesso item di riferimento.

D14/D48. Puntualità del servizio



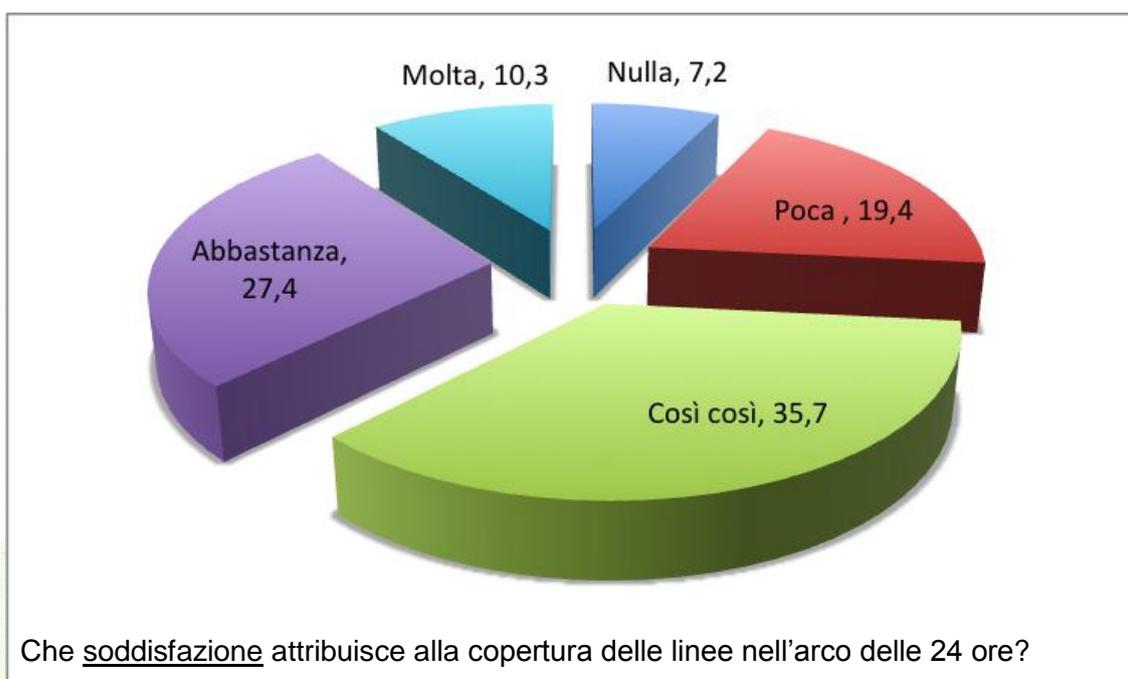
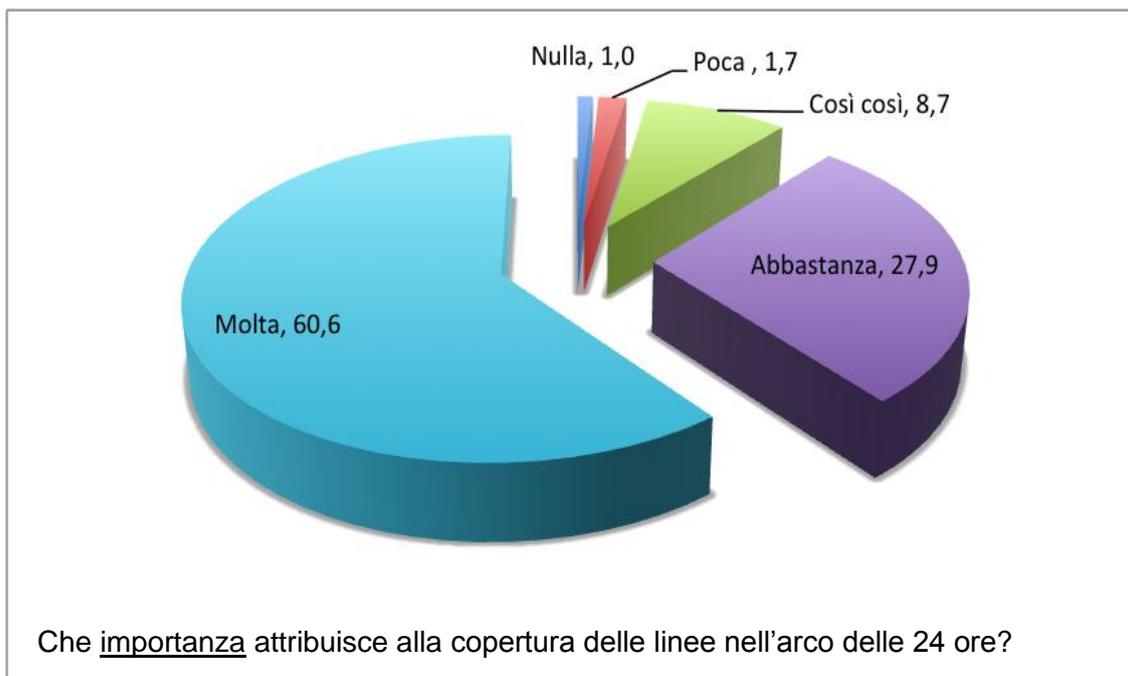
La puntualità è considerata un obiettivo fondamentale per il campione in esame. Un'alta percentuale (74,5%) di passeggeri reputa il rispetto degli orari delle corse un valore "molto" importante. Nella realtà, questo dato non trova una esatta corrispondenza in relazione al grado di soddisfazione del viaggiatore. Solo il 12,7% dei passeggeri afferma di essere "molto" soddisfatto della puntualità dei mezzi.

D15/D49. Frequenza nei giorni feriali.



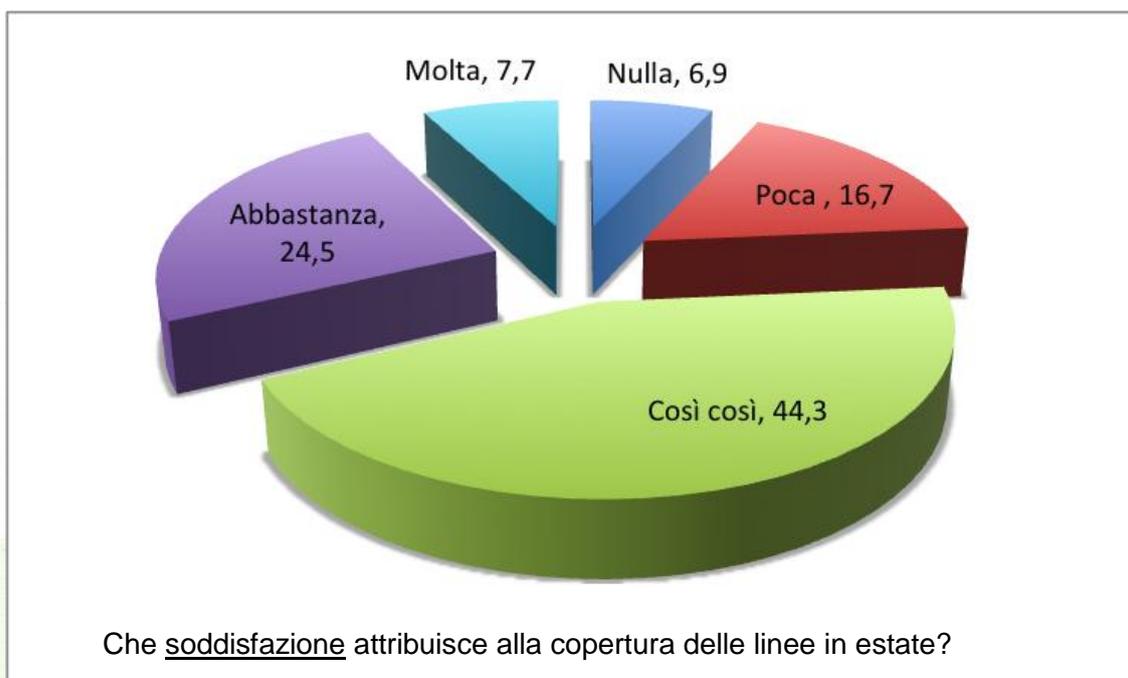
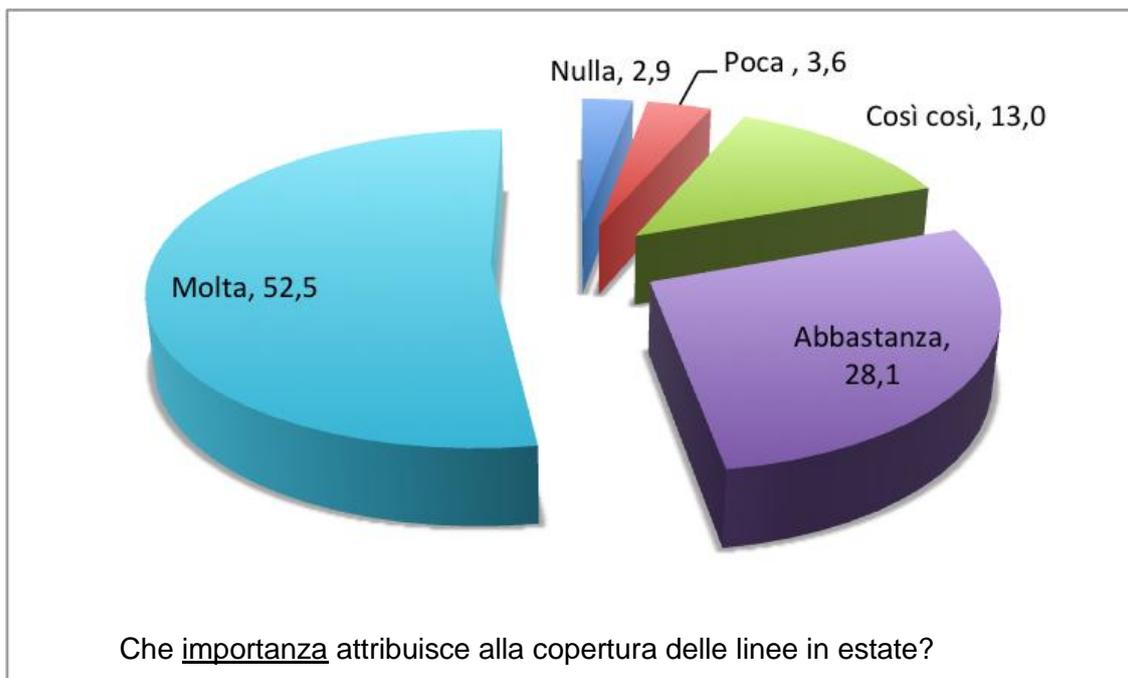
Anche la garanzia delle corse nei giorni feriali è ritenuta un impegno fondamentale da assolvere, a parere del 61,7% degli intervistati. Si tenga conto che i motivi che spingono il cliente a fare uso del mezzo sono di natura e rilevanza quotidiana, lo studio e il lavoro. In concreto però i viaggiatori ritengono questa esigenza soddisfatta solo parzialmente ("così, così" nel 37,9% dei casi).

D16/D50. Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore



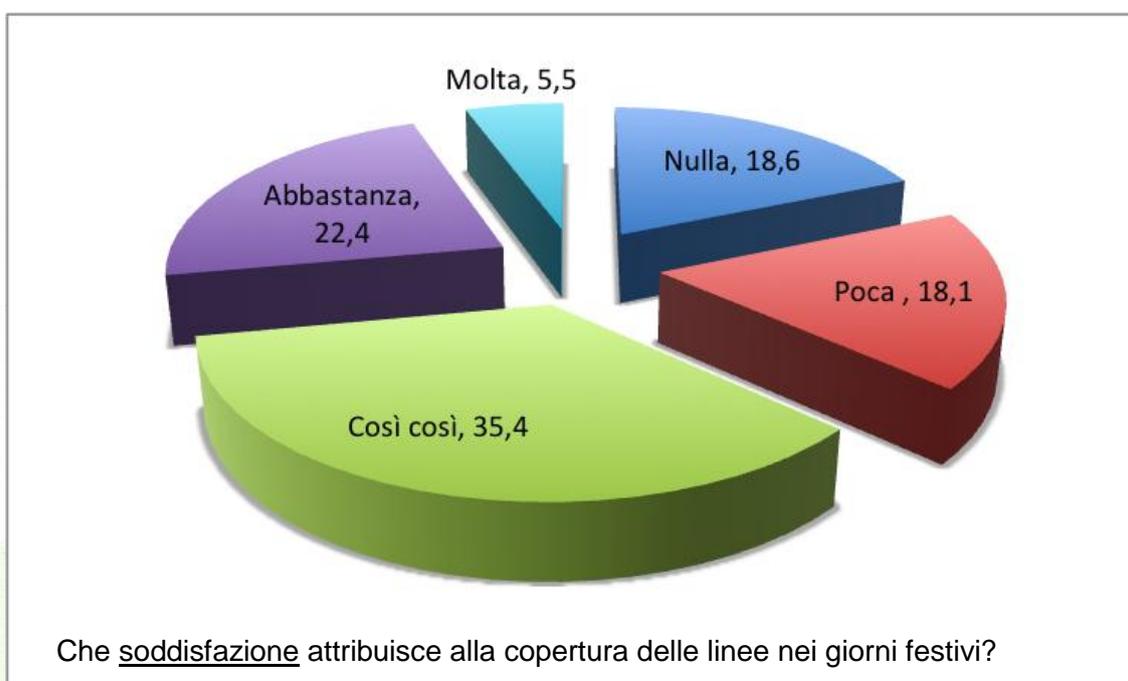
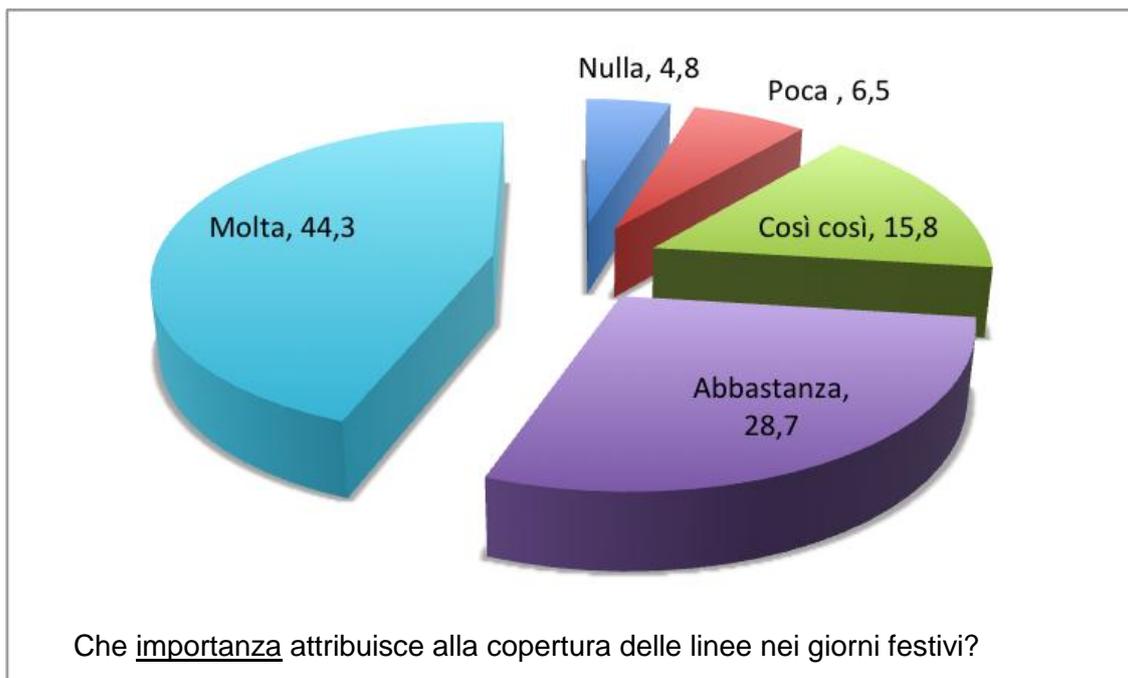
I mezzi di trasporto che consentono la mobilità anche notturna di certo accolgono i consensi di quanti hanno necessità di viaggio proprio in alcune fasce orarie inusuali. Non abbiamo neppure per questo aspetto un alto grado di coincidenza tra l'importanza percepita e il bisogno soddisfatto, solo il 10,3% dei clienti sono appagati della copertura delle corse nell'arco delle 24 ore.

D17/D51. Copertura delle linee in estate



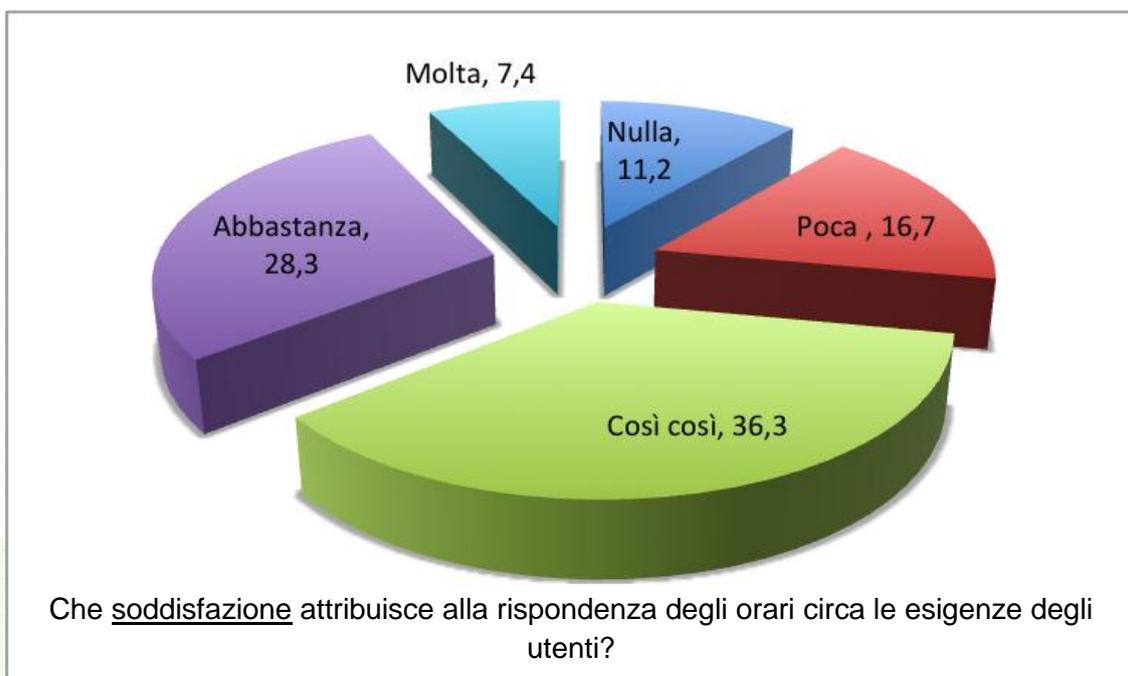
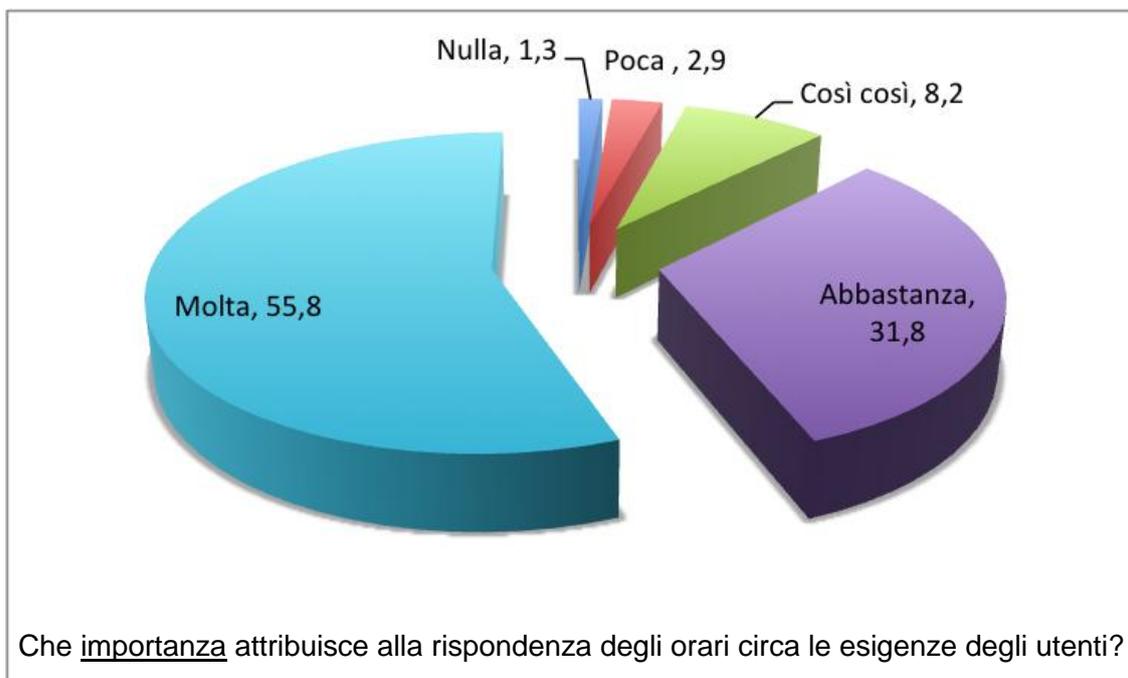
In estate il 44,3% degli utenti, quindi quasi la metà dei fruitori, riconosce come più o meno soddisfacente la numerosità dei viaggi offerti.

D18/D52. Copertura delle linee nei giorni festivi



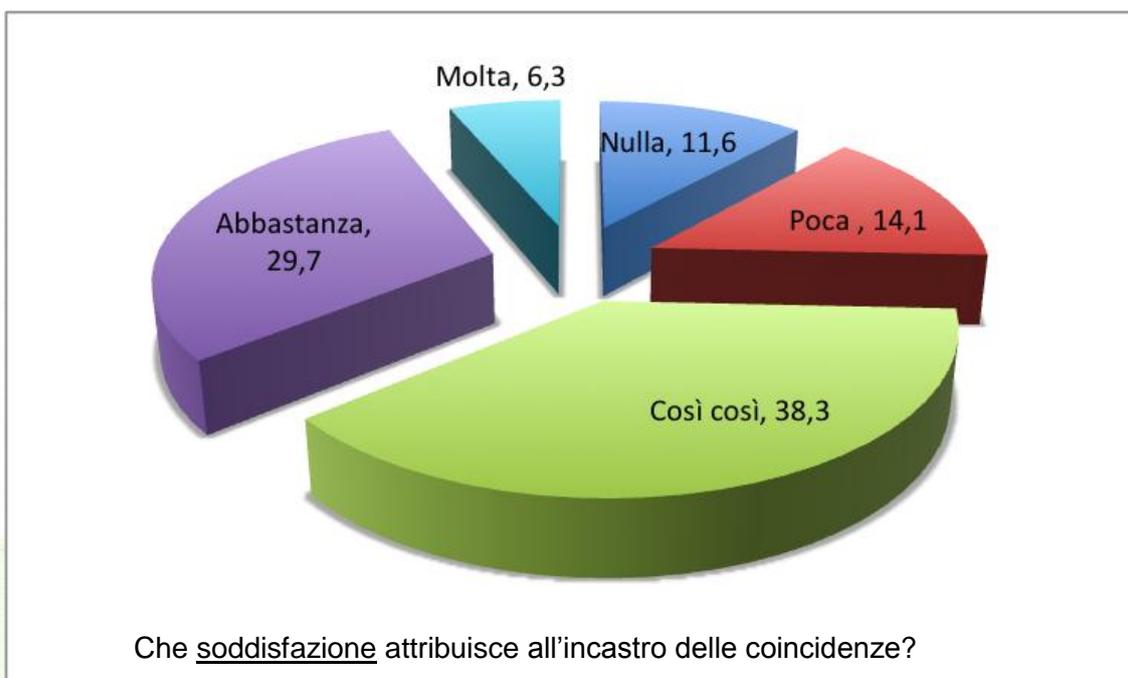
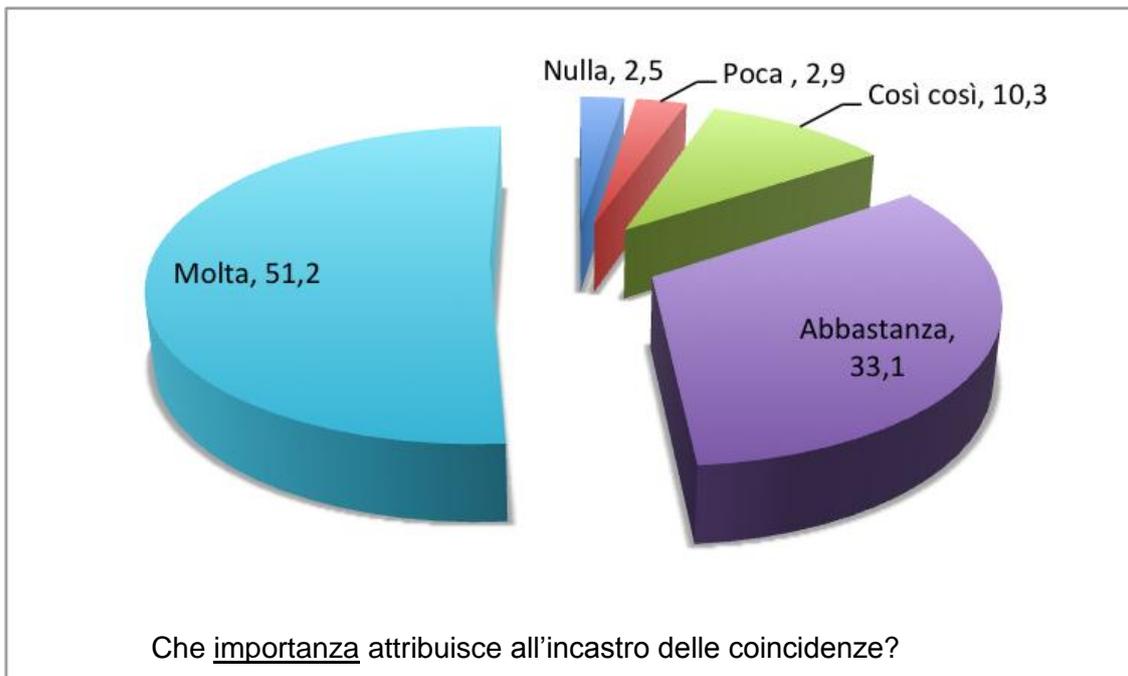
Come sottolineato nei casi precedenti c'è molto divario tra chi considera cospicua la necessità, nel caso in questione, della copertura delle linee nei giorni festivi, e chi ha un effettivo riscontro di efficienza concreta. Chi però ha aspettative più basse, quindi ritiene che sia "abbastanza" importante la garanzia delle corse durante i giorni festivi è anche "abbastanza" appagato dal servizio offerto.

D19/D53. Rispondenza degli orari circa le esigenze degli utenti.



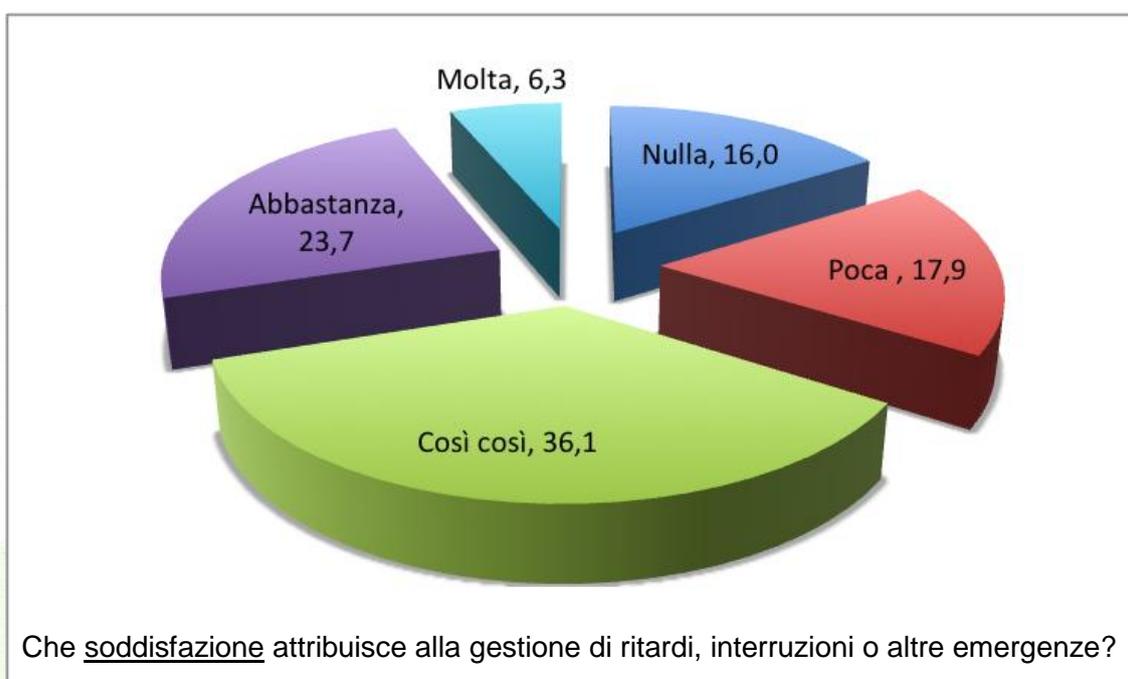
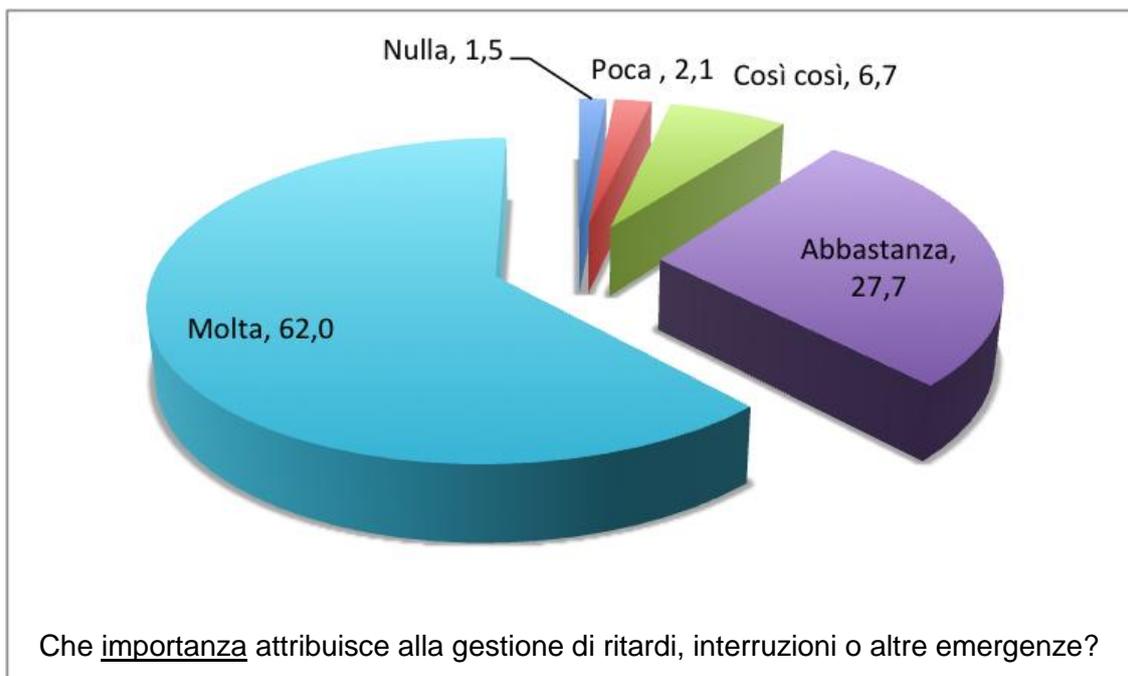
Il 55,8% dei clienti Fal è convinto che gli orari previsti dal servizio ferroviario e automobilistico debbano modularsi su esigenza del viaggiatore. Il 16,7% dei passeggeri riconosce poca convergenza tra orari e esigenze dell'utenza.

D20/D54. Incastro delle coincidenze.



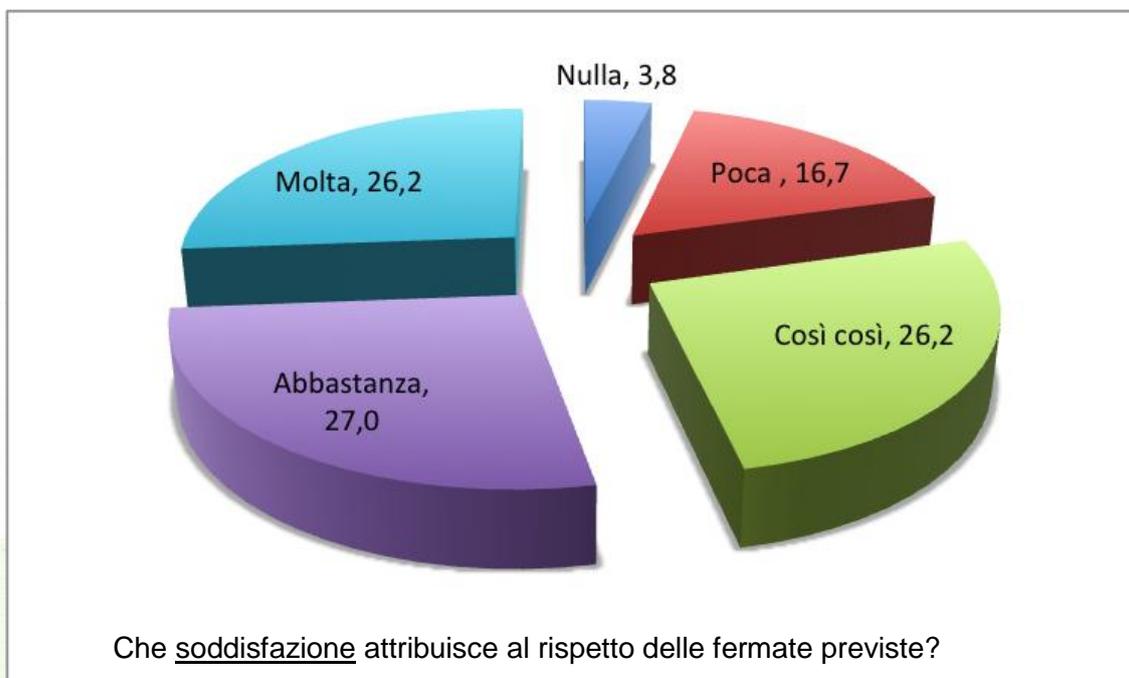
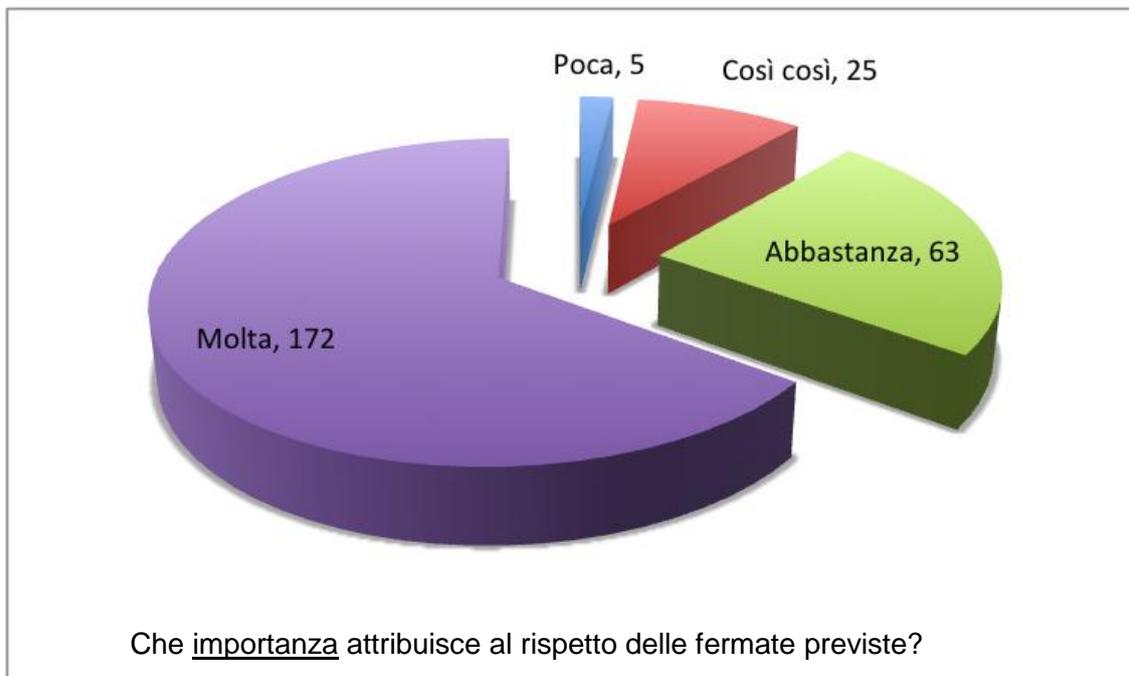
La gestione dell'intero processo di trasporto risulta tanto più apprezzabile quanto più si intersecano tutti gli elementi del sistema assicurandone la massima funzionalità. L'incastro delle coincidenze seppur indicatore di spiccata importanza in un'azienda di trasporti, non è considerato di estrema incidenza dai clienti Fal. Ma sono in molti 51,2% a essere soddisfatti del servizio in questione.

D21/D55. Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze.



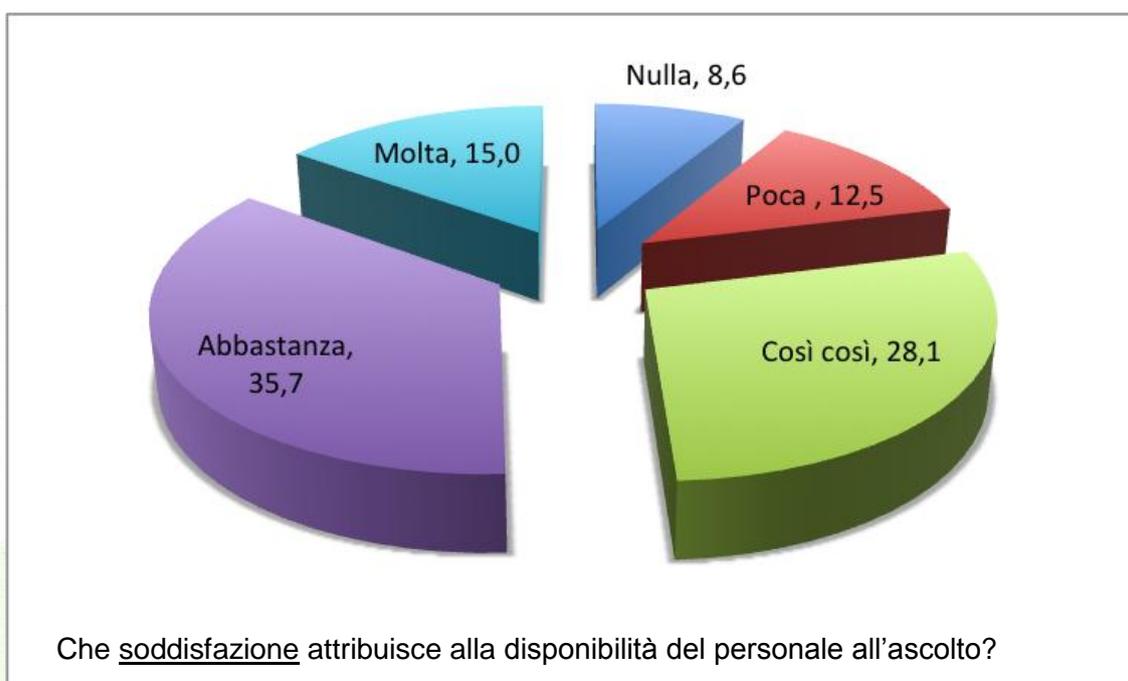
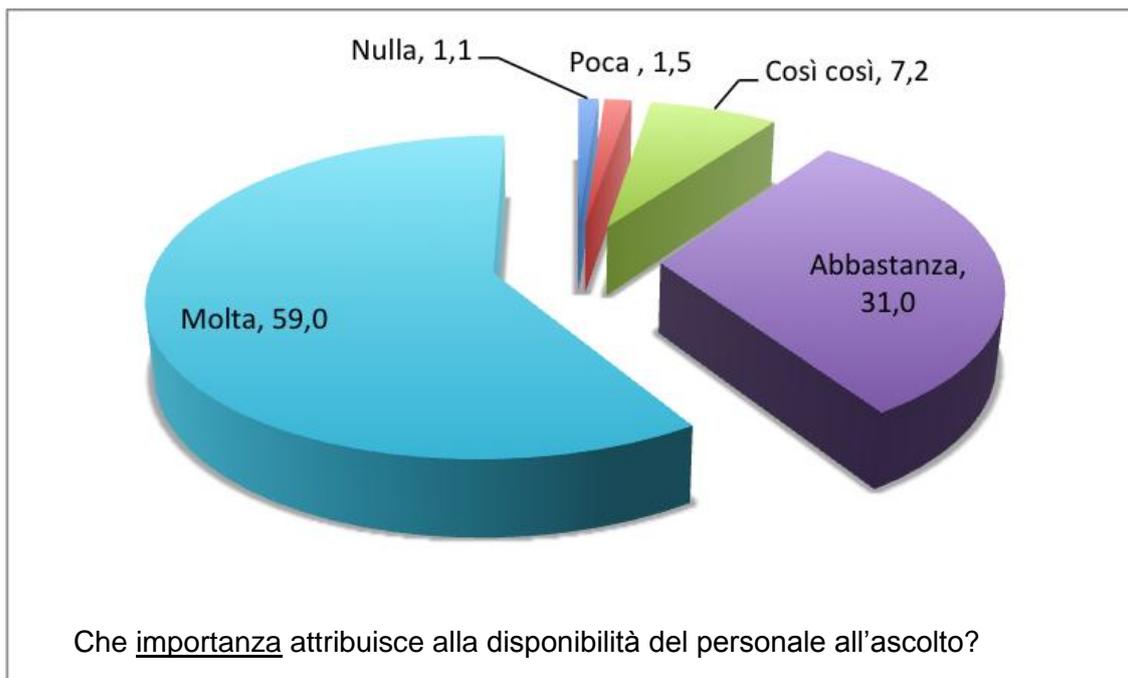
Un ulteriore indicatore di qualità è rappresentato dalla gestione dei ritardi, interruzioni o altre emergenze. Questo perché le Ferrovie Appulo Lucane annoverano tra i principali obiettivi aziendali la garanzia del diritto di mobilità dei cittadini. Data la centralità di questo indicatore, troviamo maggiore discrepanza tra l'aspettativa e la percezione.

D22/D56. Rispetto delle fermate previste. (solo per gli utenti dei mezzi su gomma)



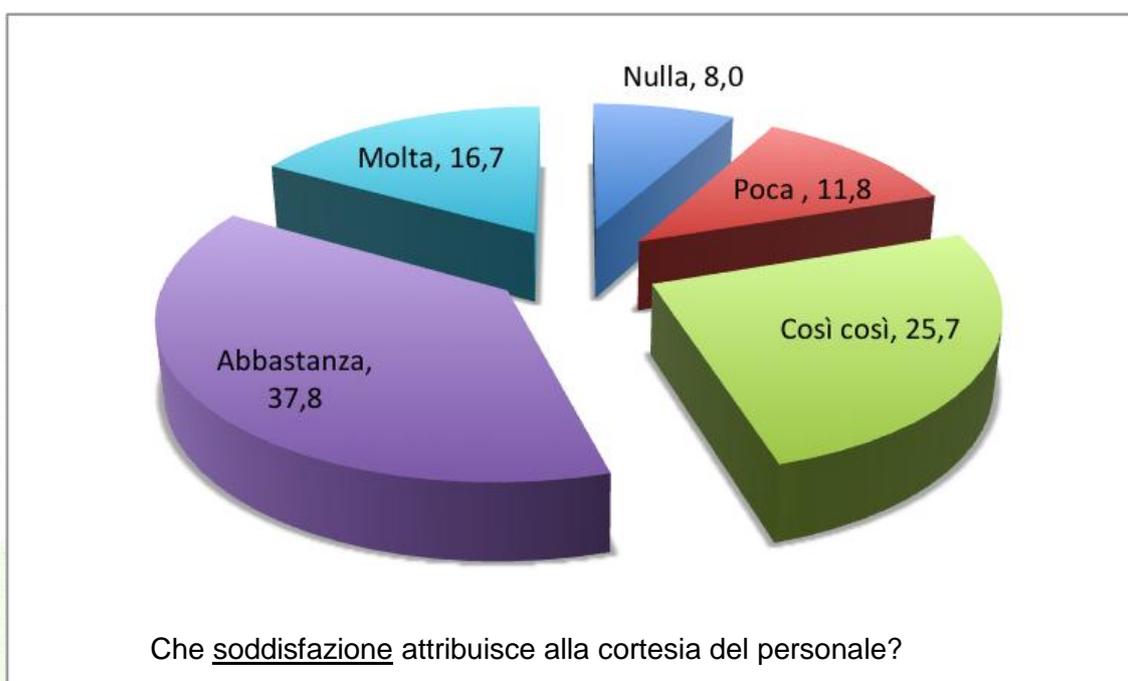
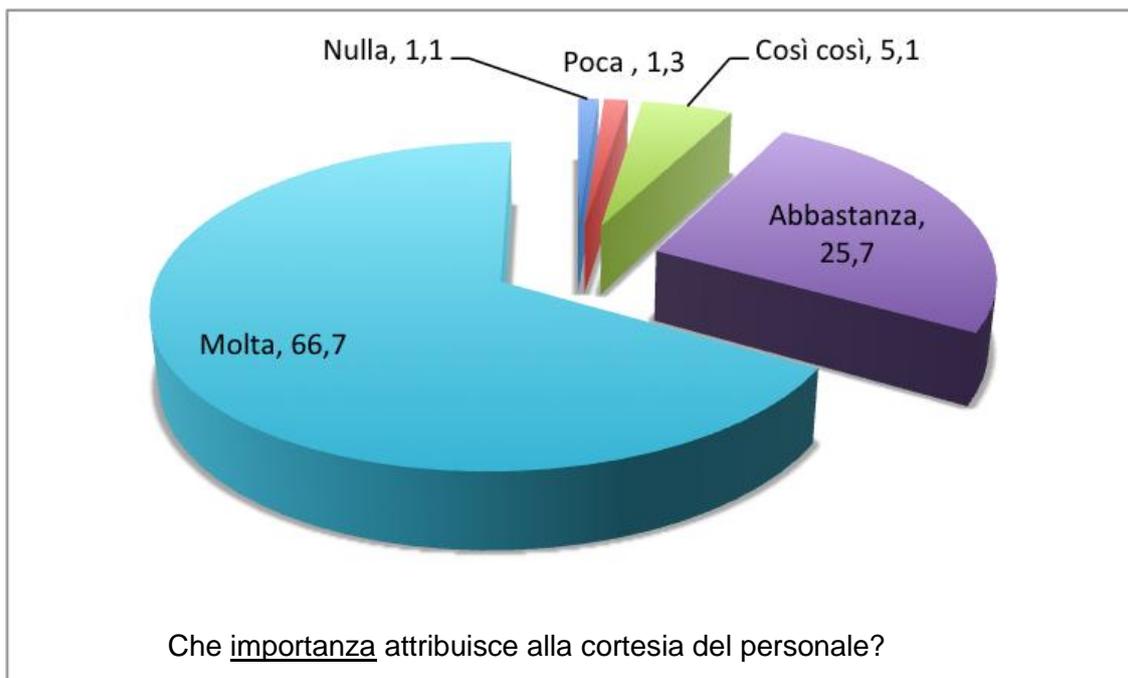
Per i viaggiatori che utilizzano le linee automobilistiche un fattore di qualità è rappresentato dal rispetto delle fermate previste. Responsabilità presa in carico con efficienza (26,2%) e con sufficienza (27%) in buona parte dei casi.

D23/D57. Disponibilità del personale all'ascolto.



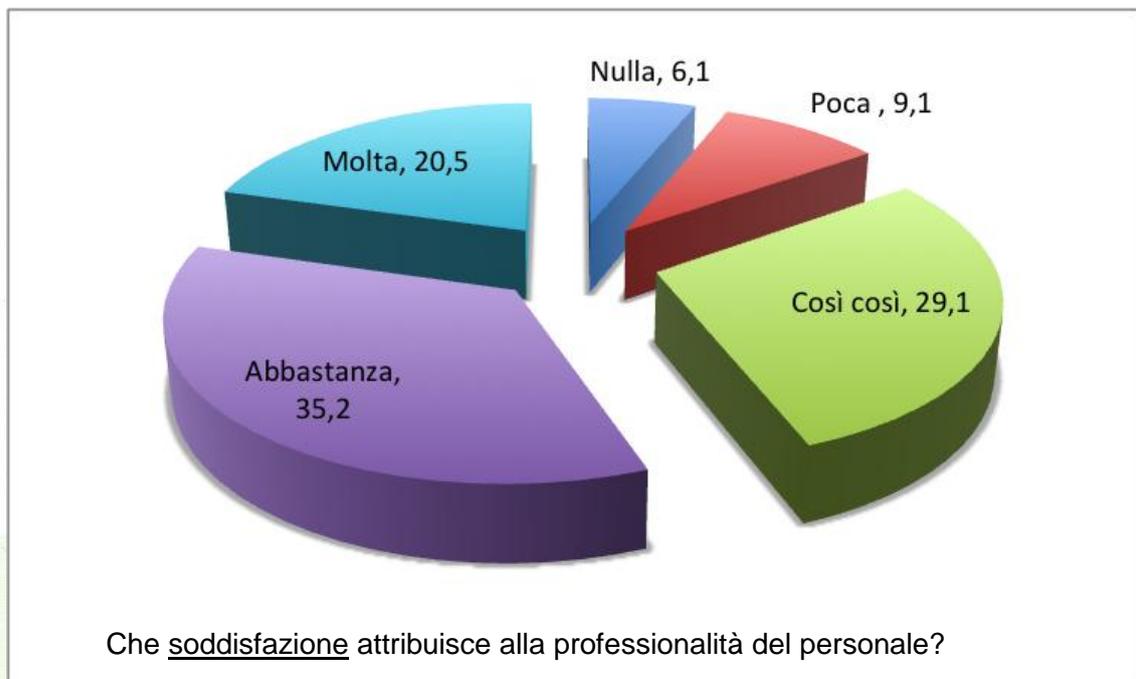
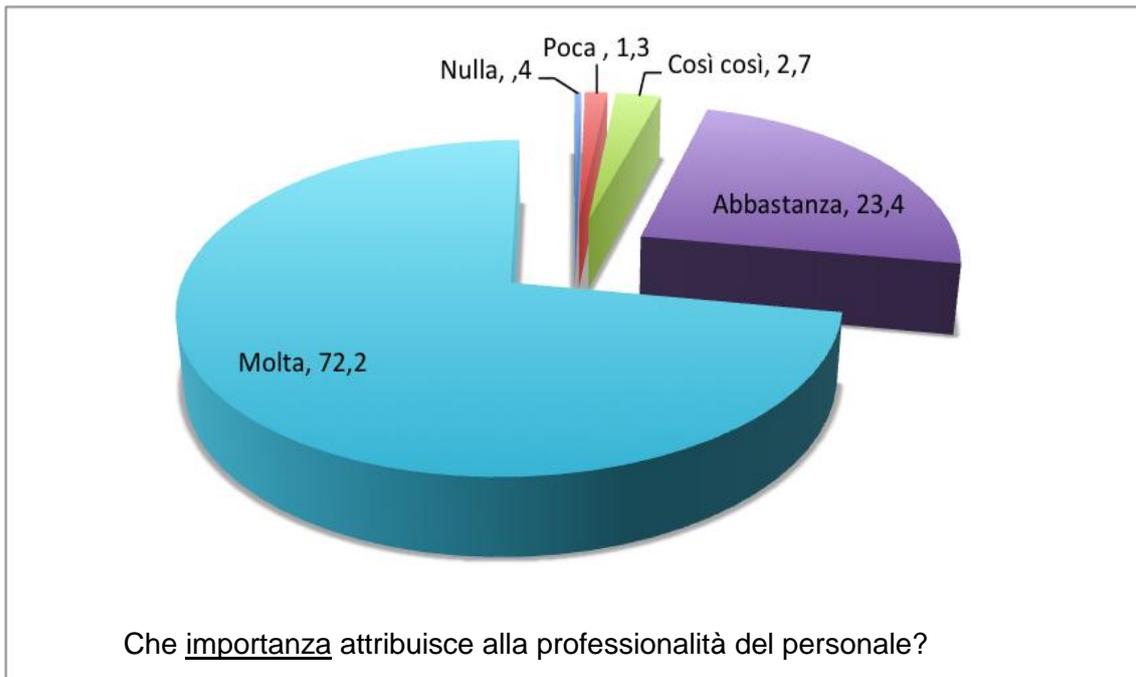
Il personale delle Fal è impegnato all'ascolto è all'assistenza di tutti i passeggeri. Il 59% dei soggetti del campione oggetto di studio conta molto sulla disponibilità del personale, che deve essere adeguatamente formato e aggiornato. E sono in pochi, il 21,1% (poco e per nulla) degli intervistati, a non apprezzare l'adeguatezza del personale dedito all'ascolto.

D24/D58. Cortesia del personale.



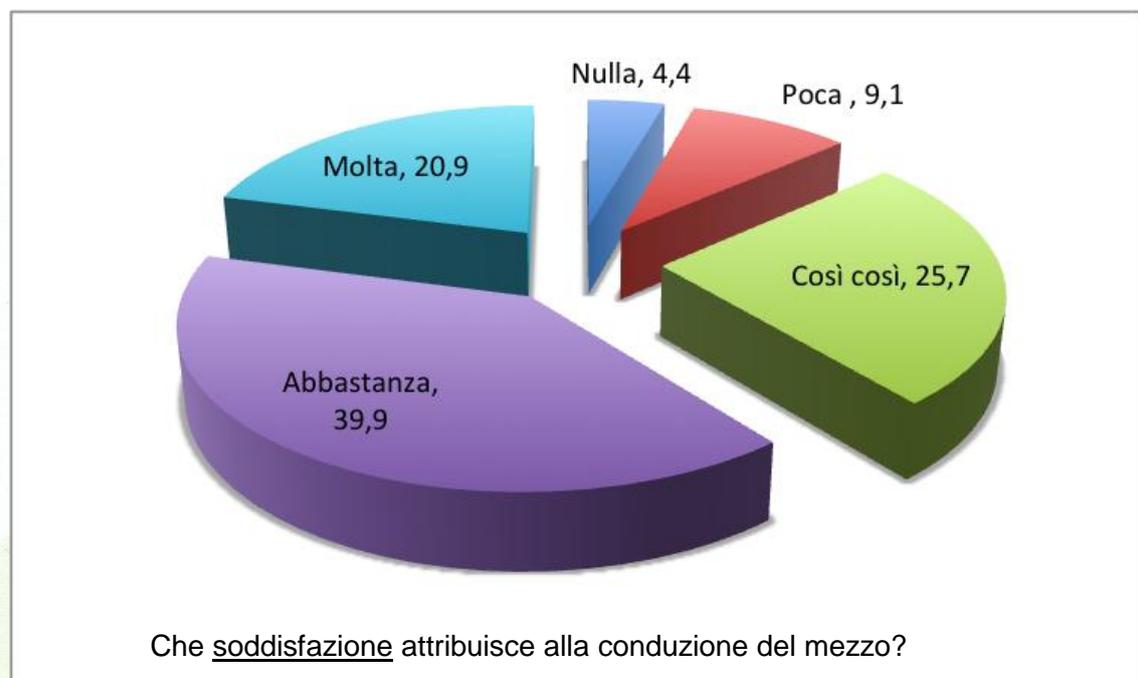
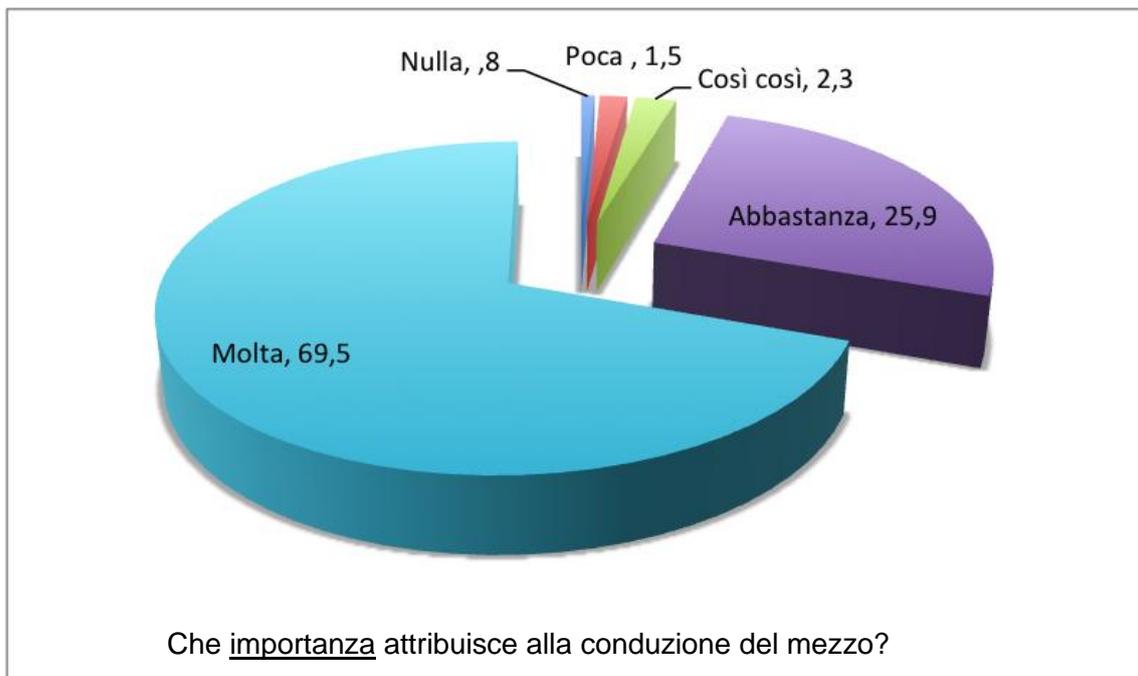
La cortesia del personale è molto soddisfacente nel 16,7% dei casi, e lo è abbastanza nel 37,8%. Chi pensa che la possibilità di interagire con personale cortese sia un fattore a cui dare forte peso, corrisponde al 66,7% degli intervistati.

D25/D59. Professionalità del personale.



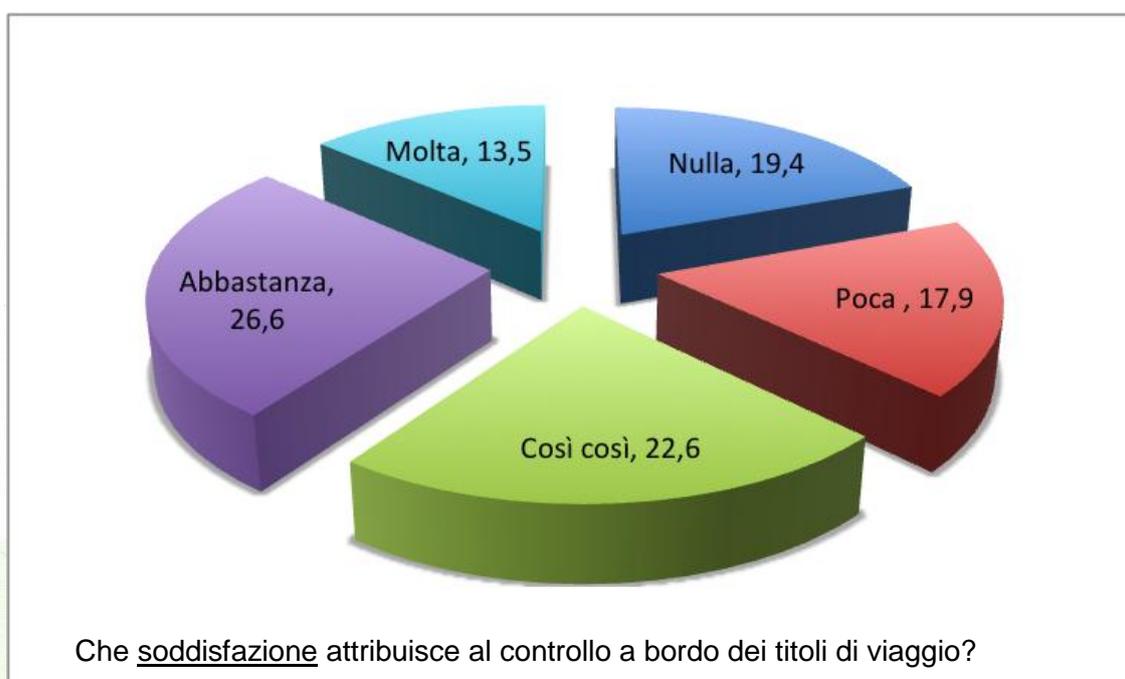
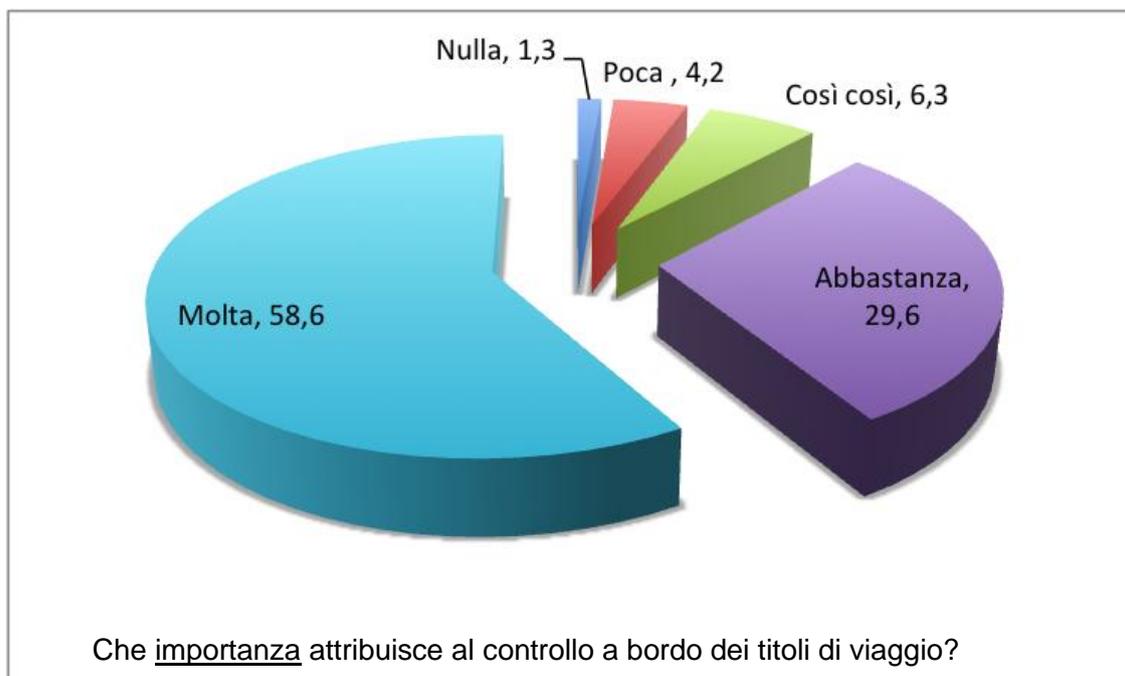
La professionalità del personale non può scindersi dalla disponibilità e dalla cortesia, che insieme costituiscono le norme comportamentali di personale qualificato in grado di garantire il massimo comfort e tutela al viaggiatore. In questo caso, la percentuale di passeggeri che valorizza questo indice qualitativo sale al 70,2%. Il cliente è molto esigente su questo aspetto e ritiene di essere molto soddisfatto solo nel 20,5% dei casi.

D26/D60. Conduzione del mezzo.



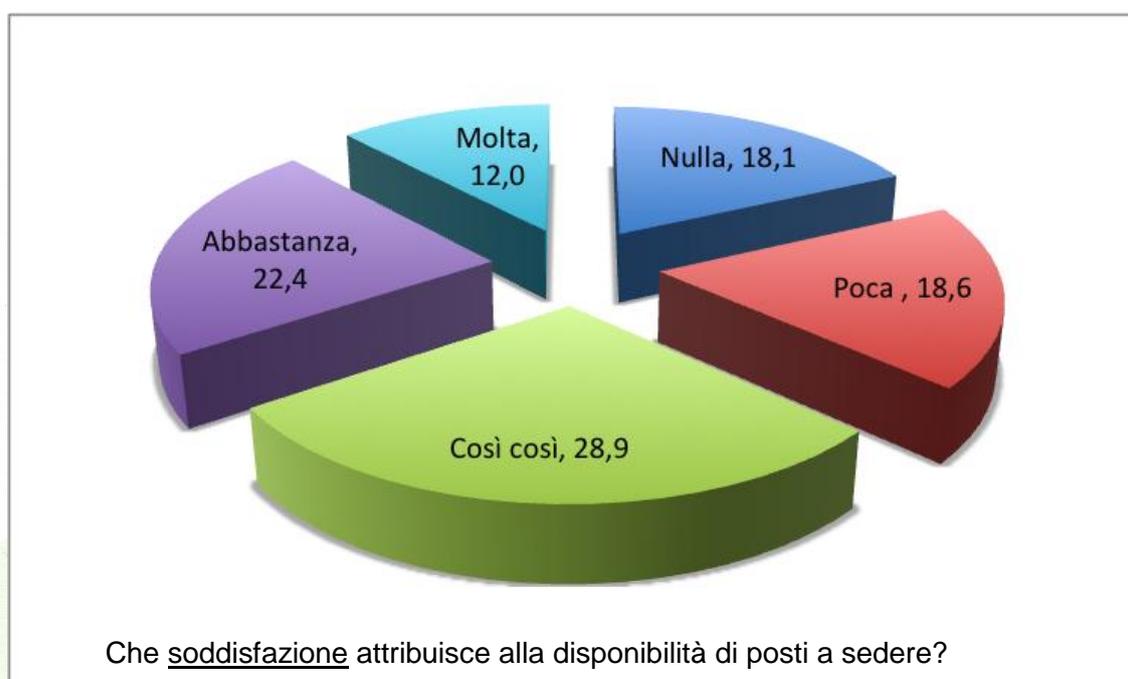
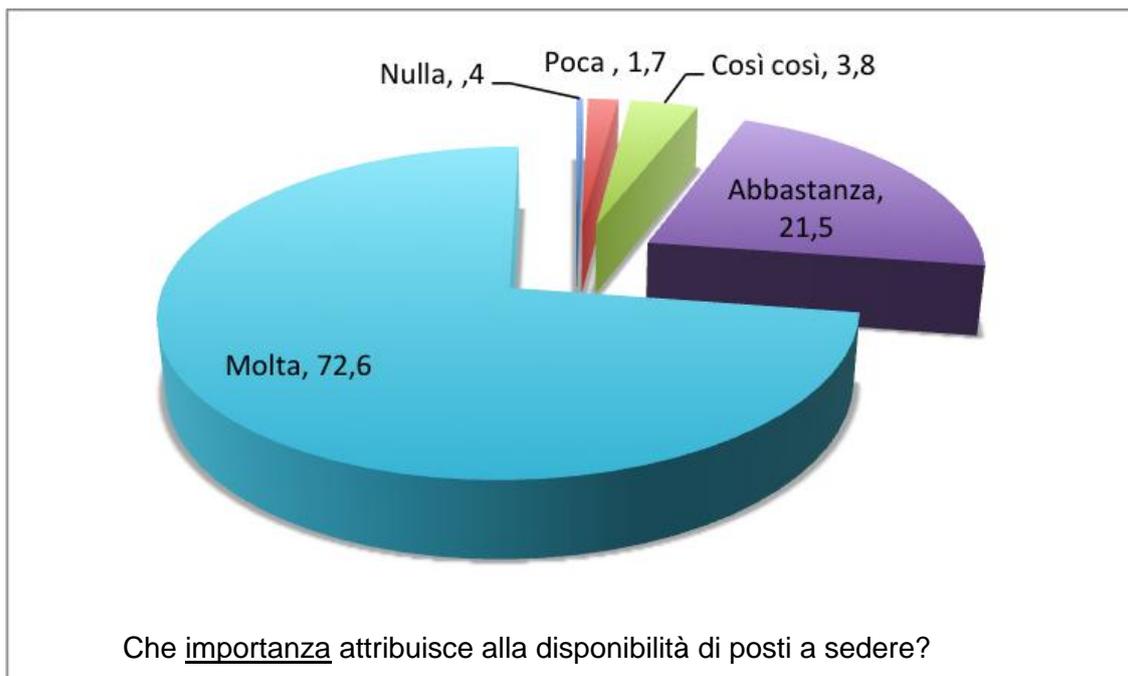
A dare molto peso alla modalità di conduzione del mezzo sono il 69,5% degli intervistati. Questo elemento è giudicato abbastanza soddisfacente nel 39,9% dei casi.

D27/D61. Controllo a bordo dei titoli di viaggio.



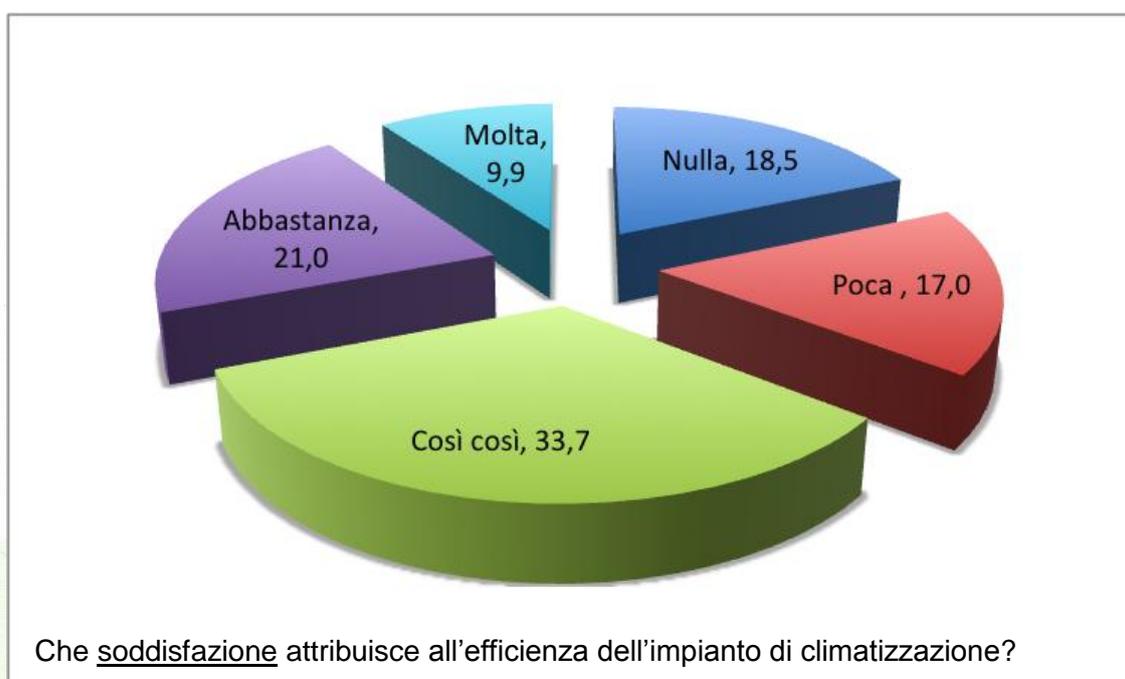
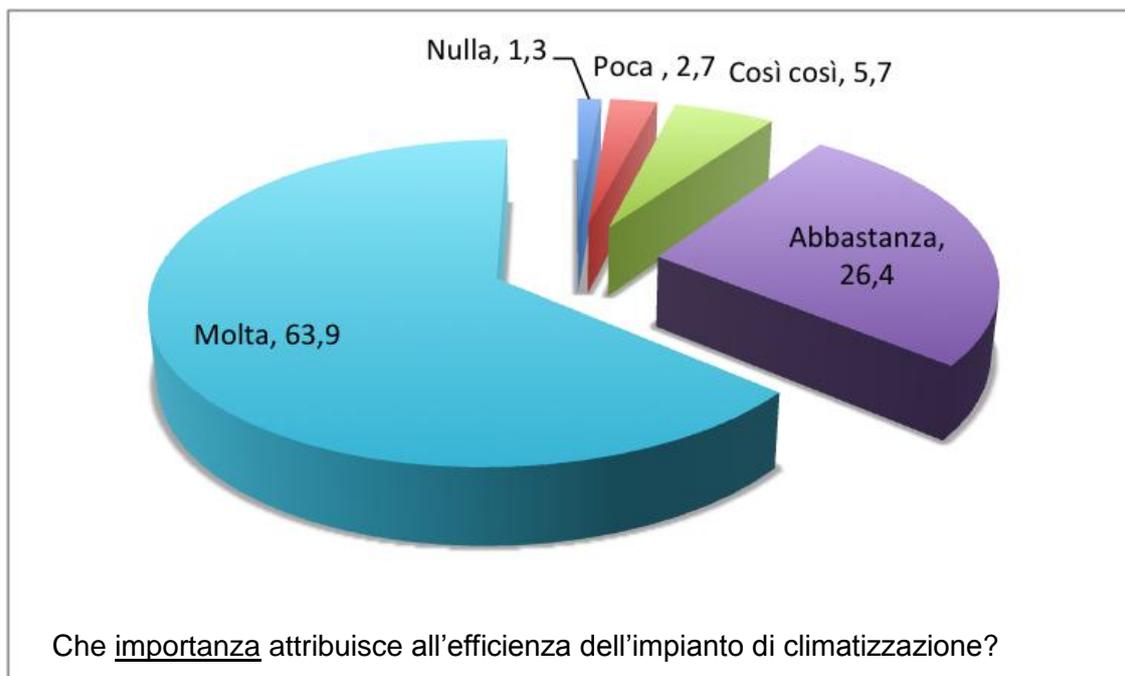
I clienti delle Fal dichiarano nel 58,6% dei casi come "molto" importante il controllo a bordo dei titoli di viaggio a sostegno di una regolarità e precisione dell'intero sistema di trasporto. Sono per nulla soddisfatti di tale controllo il 19,4% dei passeggeri e poco soddisfatti il 17,9% degli stessi.

D28/D62. Disponibilità di posti a sedere.



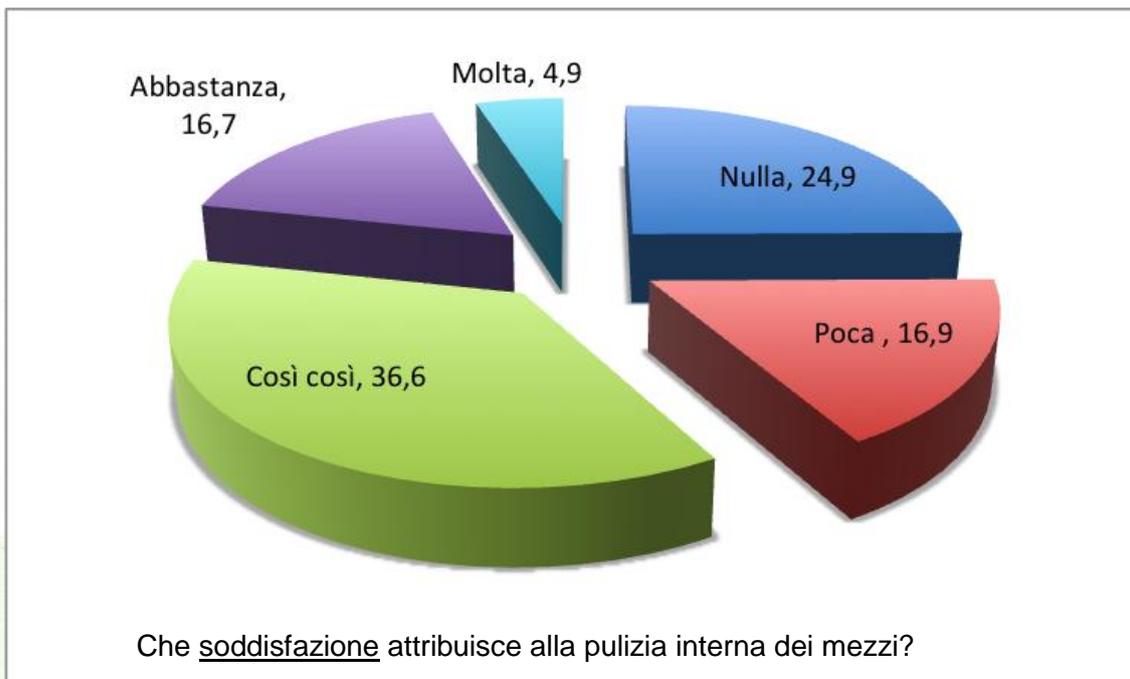
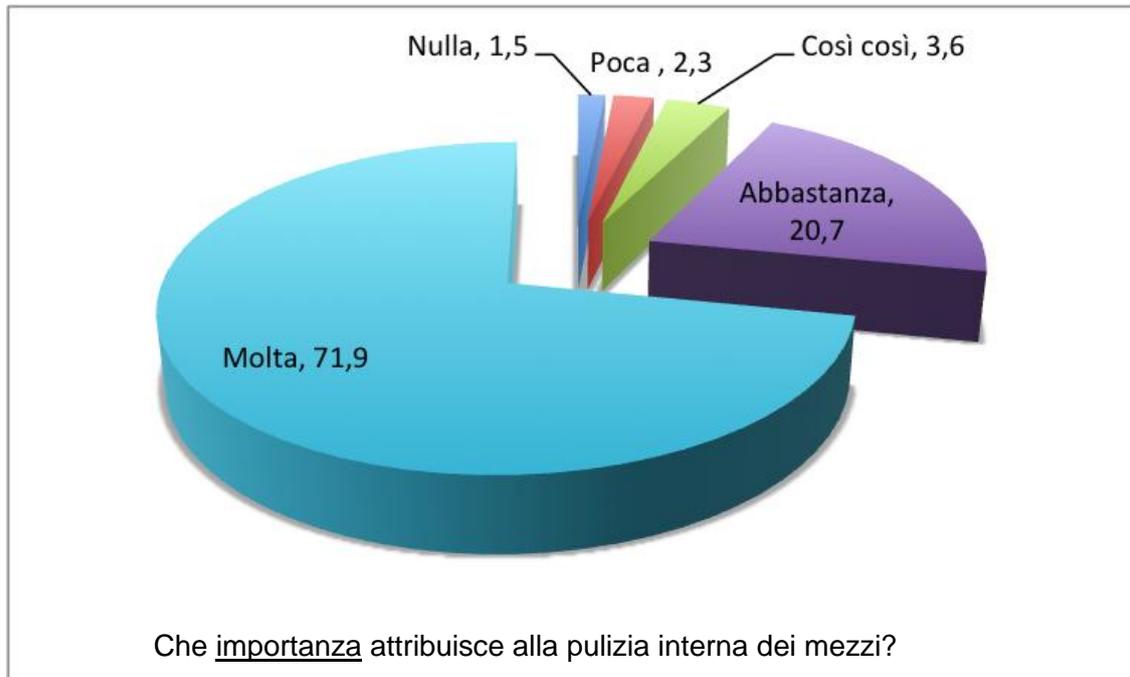
I posti a sedere sono un aspetto valutato dal cliente come molto influente (72,6%), in grado di far apprezzare il piacere del viaggio. La maggioranza degli utenti Fal considerano questo indicatore mediamente soddisfacente nel 28,9% dei casi.

D29/D63. Efficienza dell'impianto di climatizzazione.



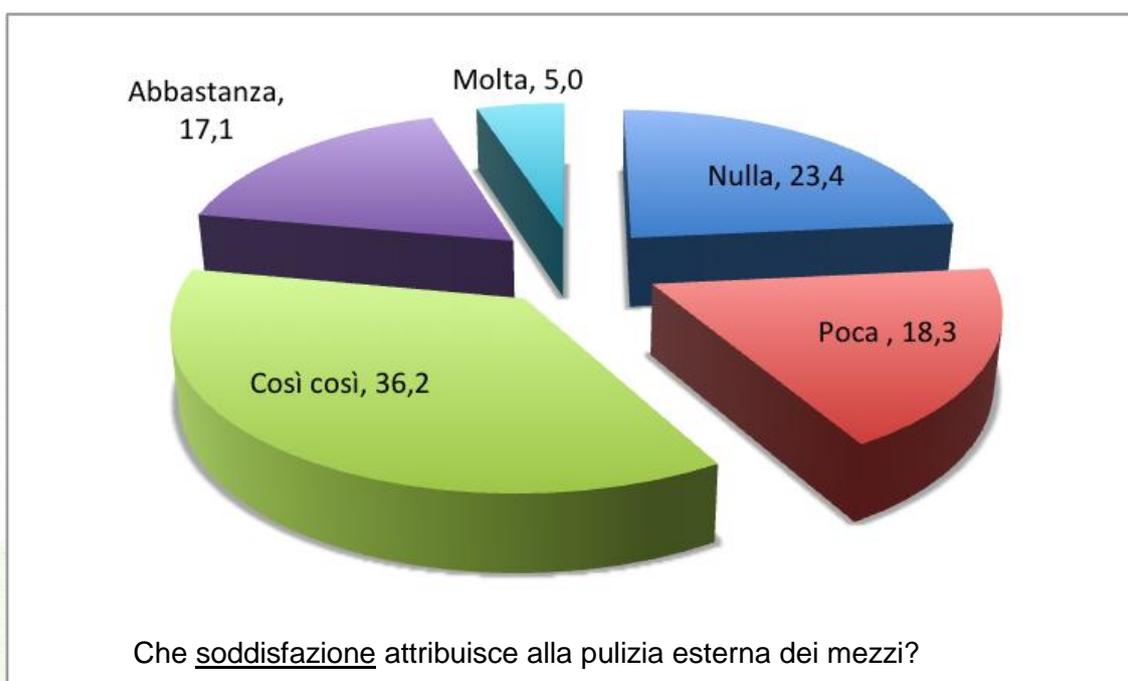
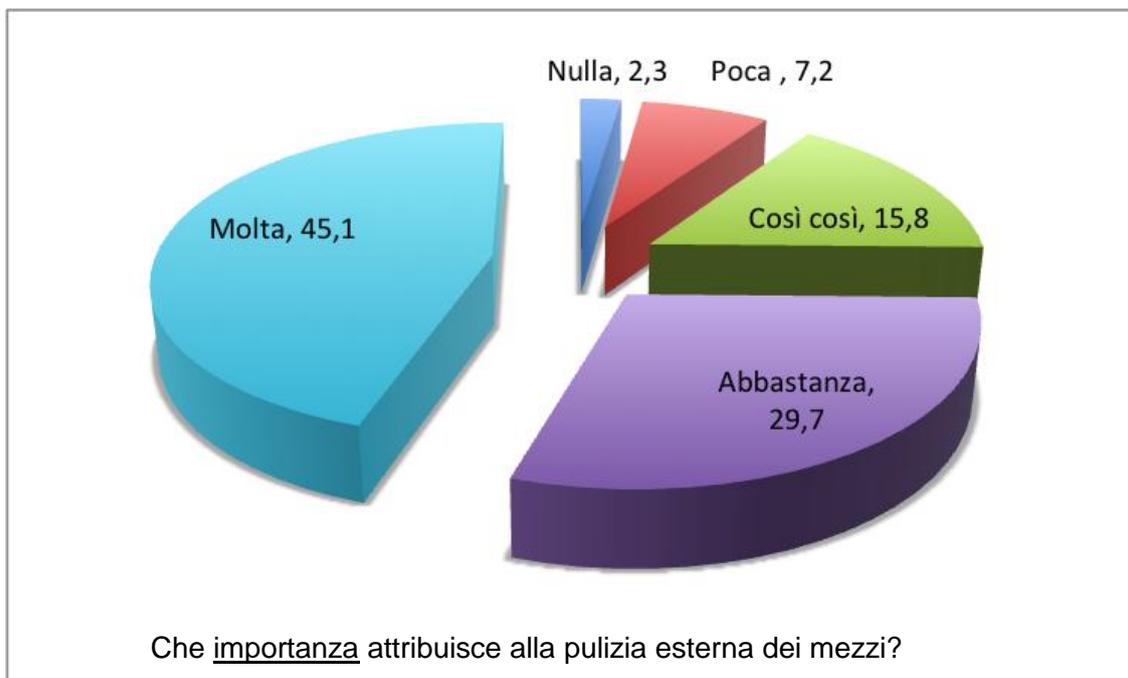
Le Fal si impegnano a rendere più confortevole il viaggio anche attraverso una sistematica revisione degli impianti di climatizzazione dell'area. Questo aspetto pur ritenuto molto importante dal 63,9% del campione analizzato, presenta delle imperfezioni nella sua realizzazione. Tale impegno, sembra essere solo "abbastanza" raggiunto nel 21% dei rispondenti.

D30/D64. Pulizia interna dei mezzi.



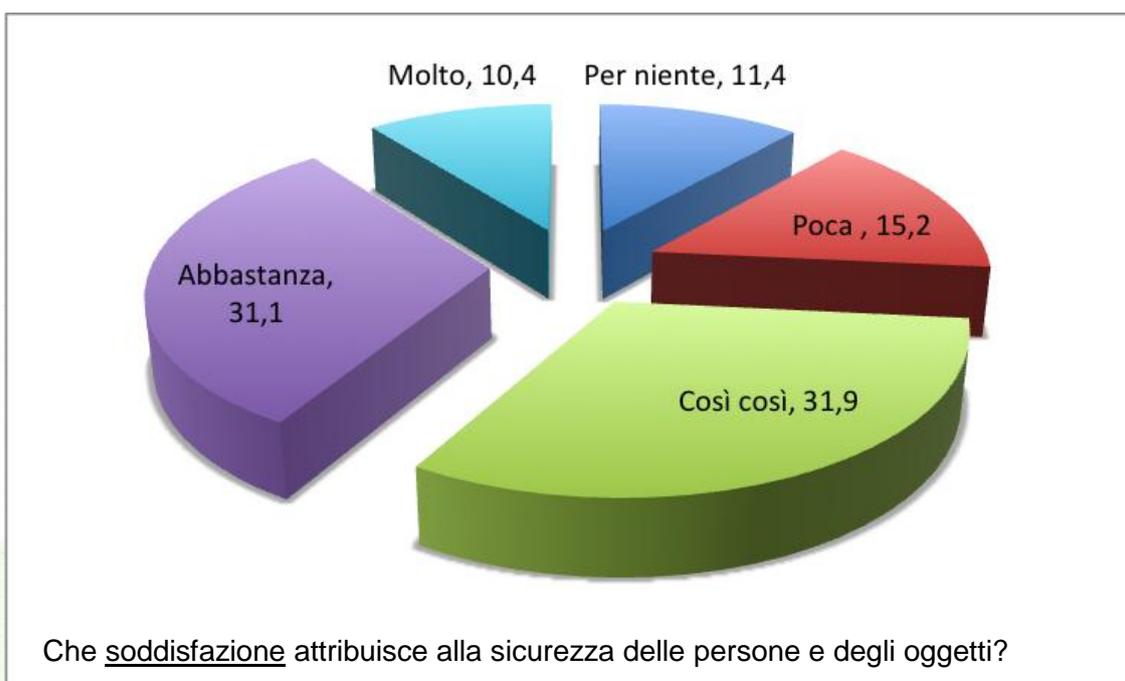
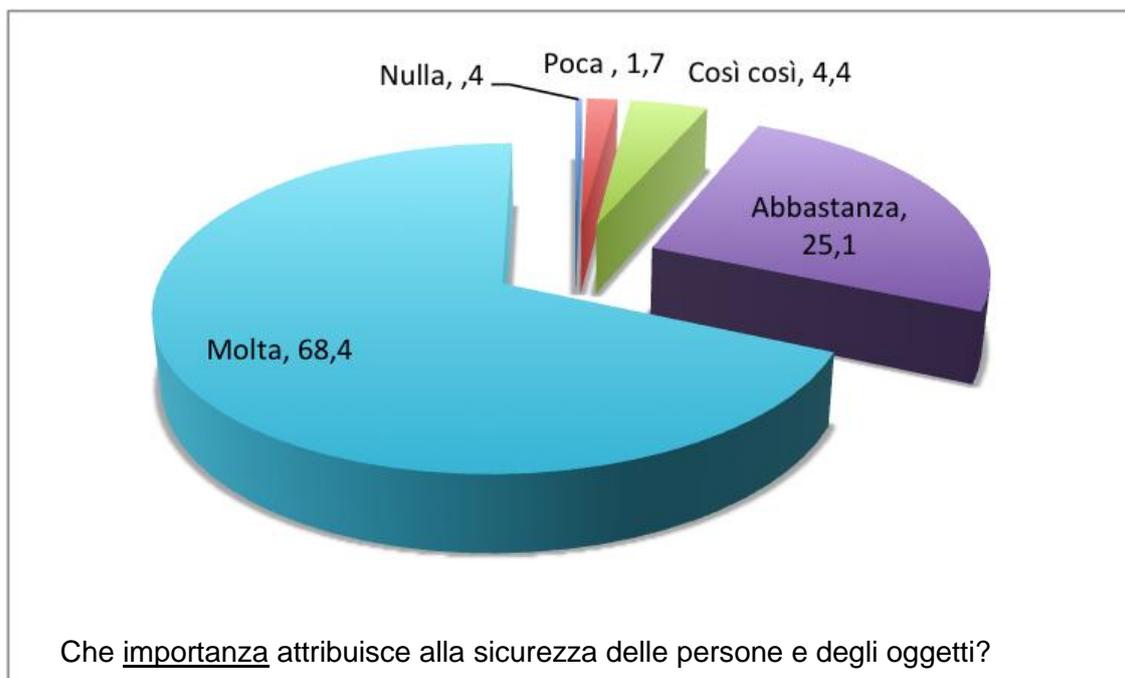
La pulizia interna dei mezzi rappresenta per il 71,9% dei passeggeri una responsabilità delle Ferrovie Appulo Lucane a sostegno di alti standard qualitativi nell'erogazione del servizio. La parte interna del mezzo è il luogo in cui il viaggiatore trascorre più tempo ed è il luogo in cui è più attento ad apprezzare la qualità del servizio offerto. Le risposte collocate nella gran parte dei casi su un livello medio di valutazione ("così così 36,6% e "abbastanza" 16,7%), inducono a riflettere sulla possibilità di intervenire laddove fosse necessario.

D31/D65. Pulizia esterna dei mezzi.



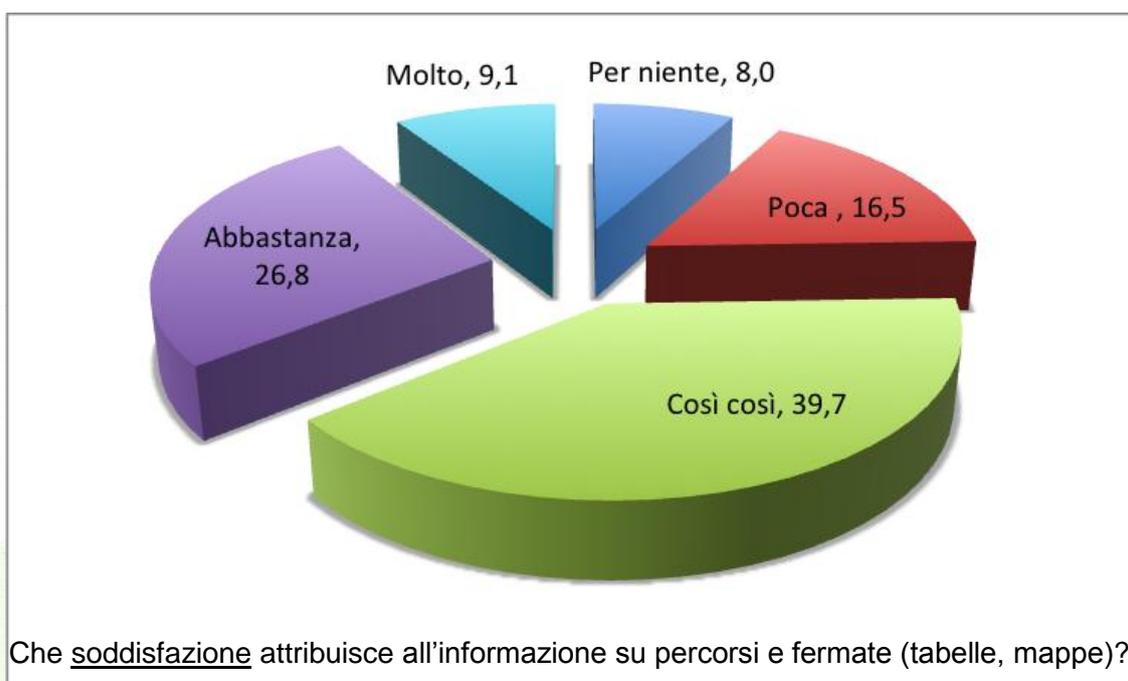
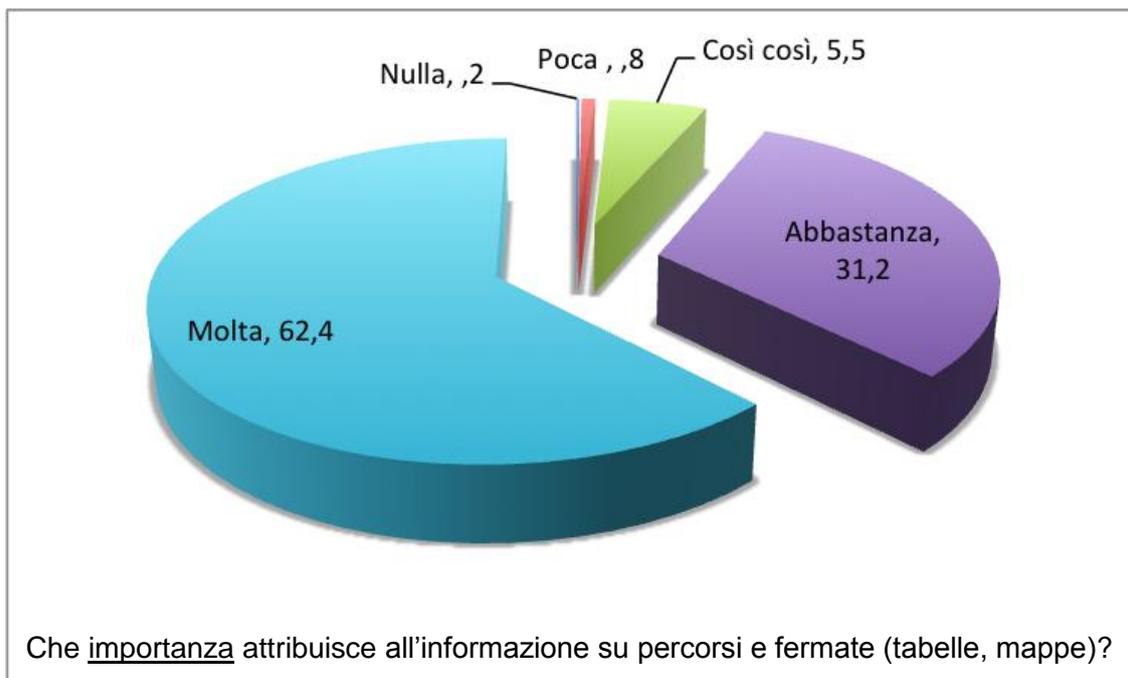
L'esigenza di una pulizia del mezzo anche sul versante esterno scende al 45% degli intervistati, ma è comunque riflesso della cura e attenzione da parte dell'azienda alla manutenzione dei suoi mezzi, pertanto è indice di gradevolezza generale del viaggio e di interesse al cliente.

D32/D66. Sicurezza delle persone e degli oggetti.



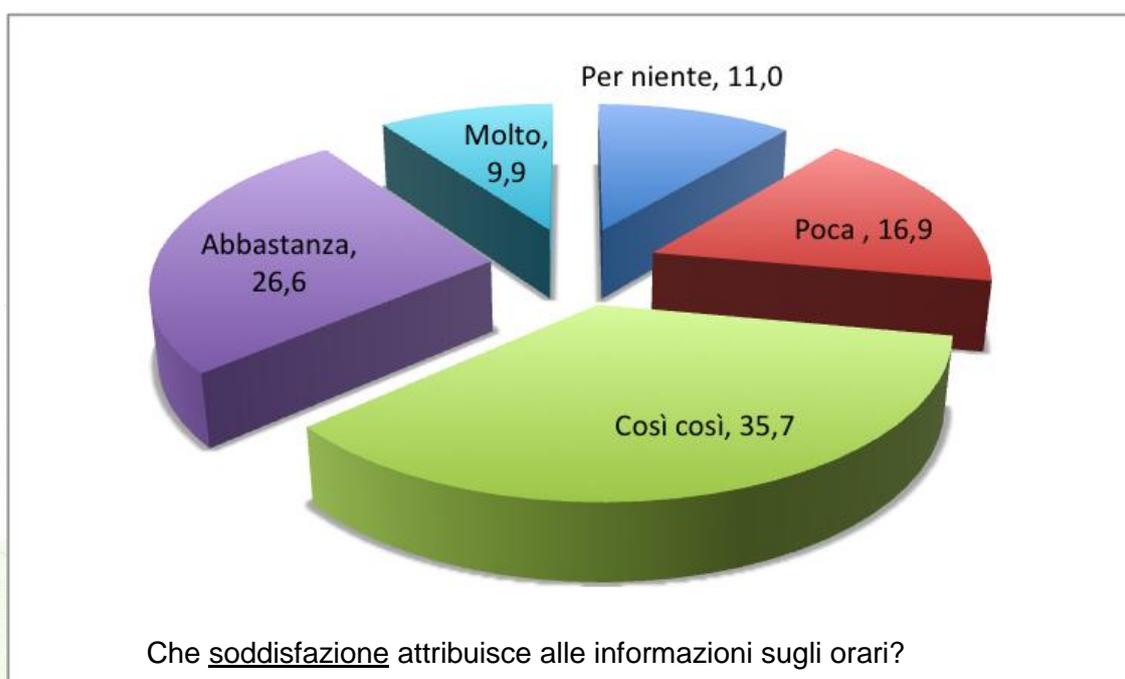
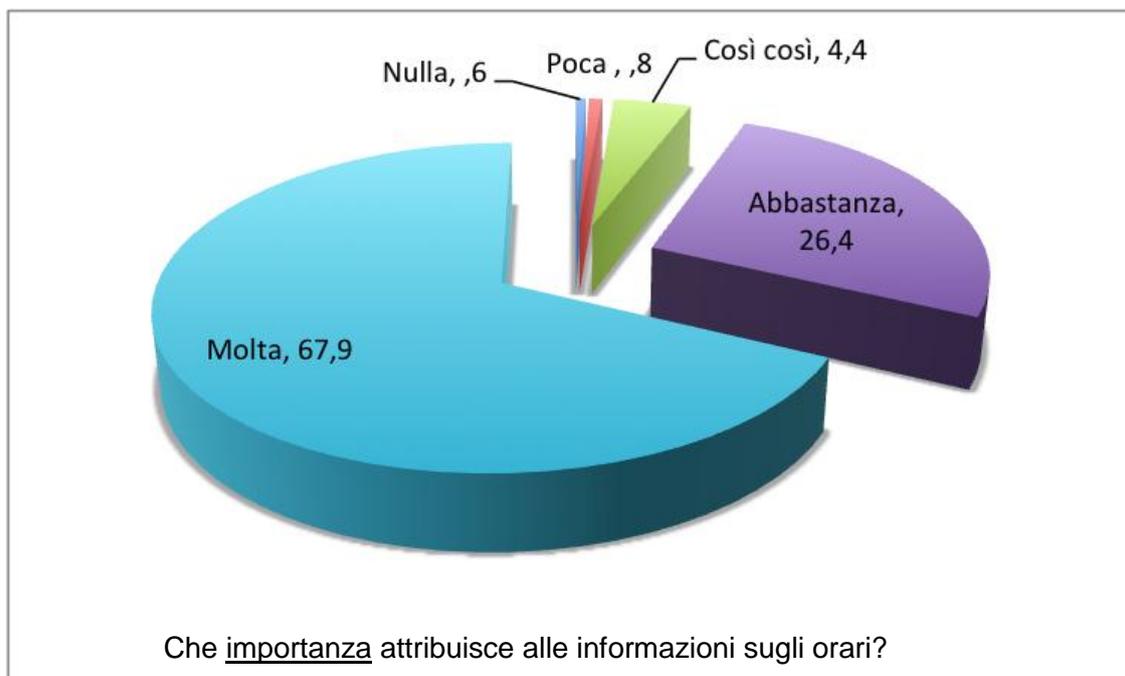
La sicurezza delle persone ed oggetti a bordo rappresenta un diritto del viaggiatore e un dovere dell'azienda, un elemento che il cliente giudica decisamente centrale (nel 68,4%) nella scelta della fruizione del servizio e sui cui varrebbe la pena di investire per portare il grado di soddisfazione a livelli più elevati rispetto al "così, così" percepito dal 31,9% delle persone.

D33/D67. Informazioni su percorsi e fermate (tabelle, mappe).



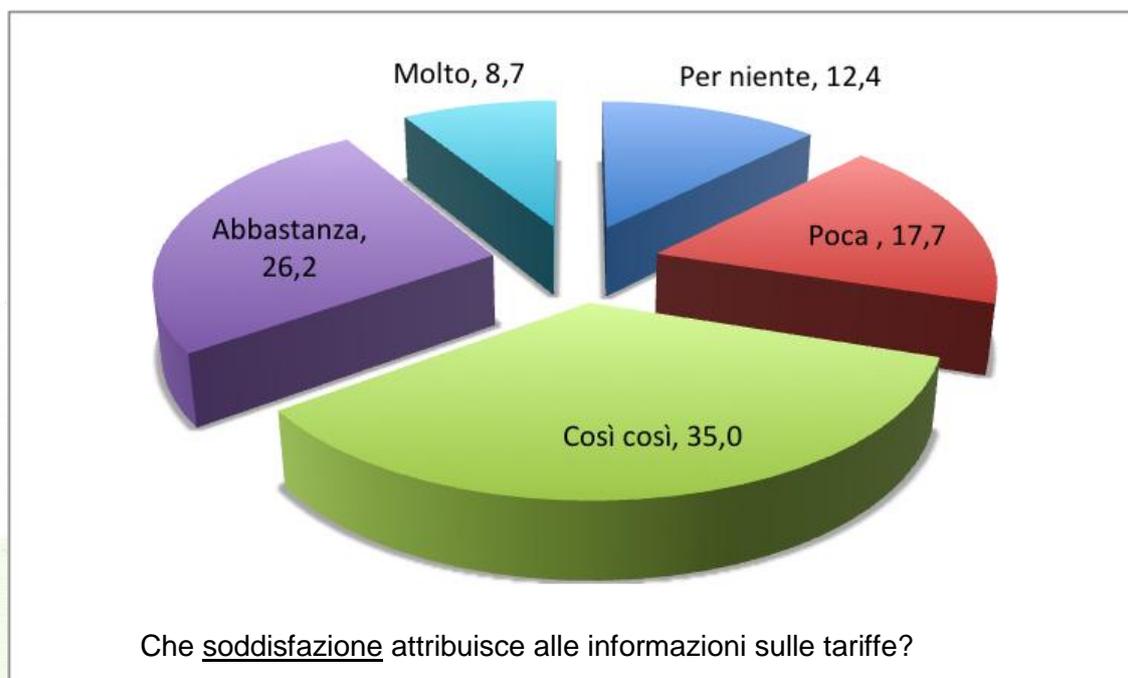
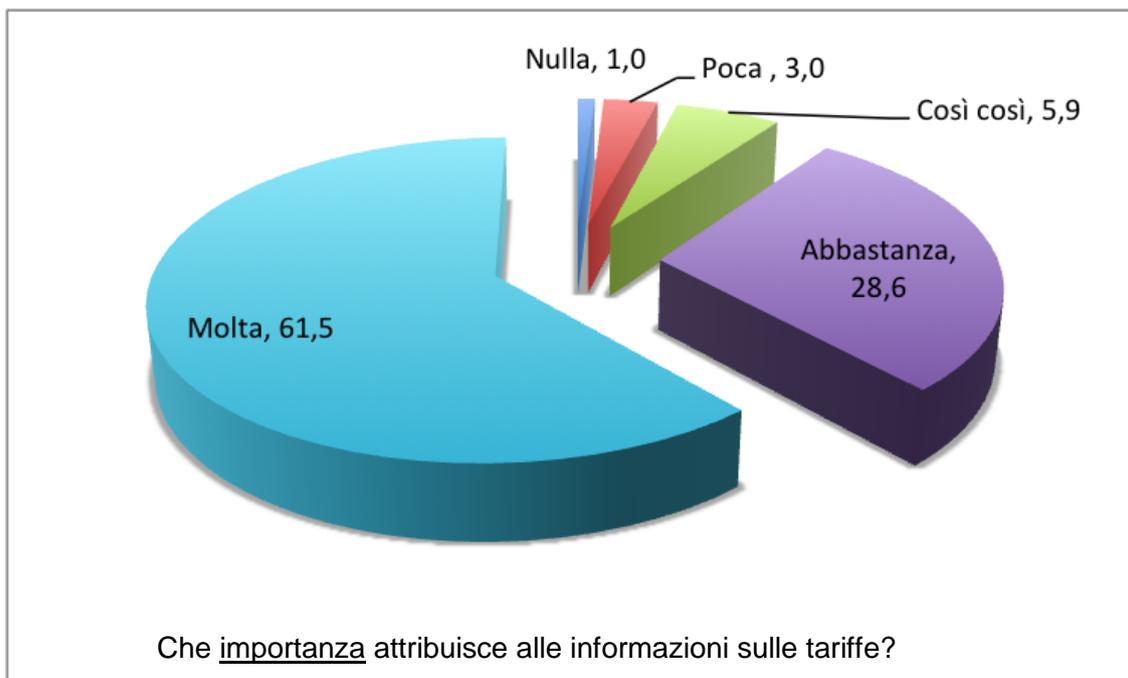
Le informazioni costanti circa i percorsi e le fermate sono un valore aggiunto al servizio offerto. Il cliente in questo modo riconosce di esser messo al centro dell'attenzione dell'impresa. Il 62,4% degli utenti intervistati crede nella massima importanza delle informazioni fornite al cliente. E' molto alto il divario tra gli utenti molto esigenti e i molto soddisfatti (9,1%).

D34/D68. Informazioni sugli orari.



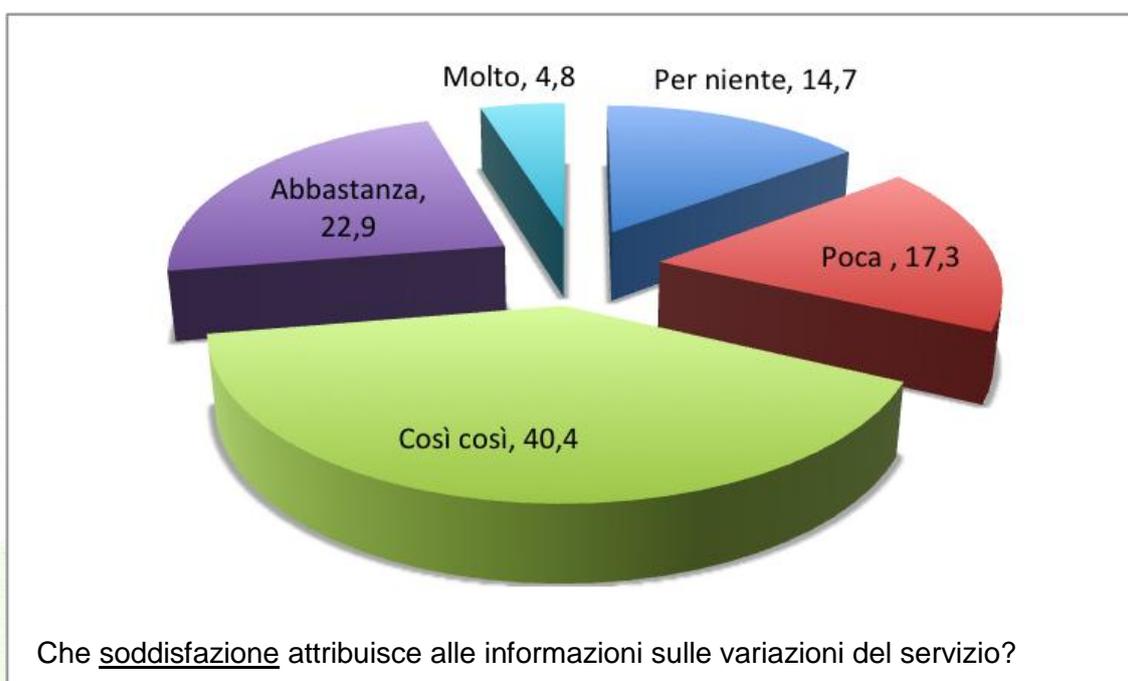
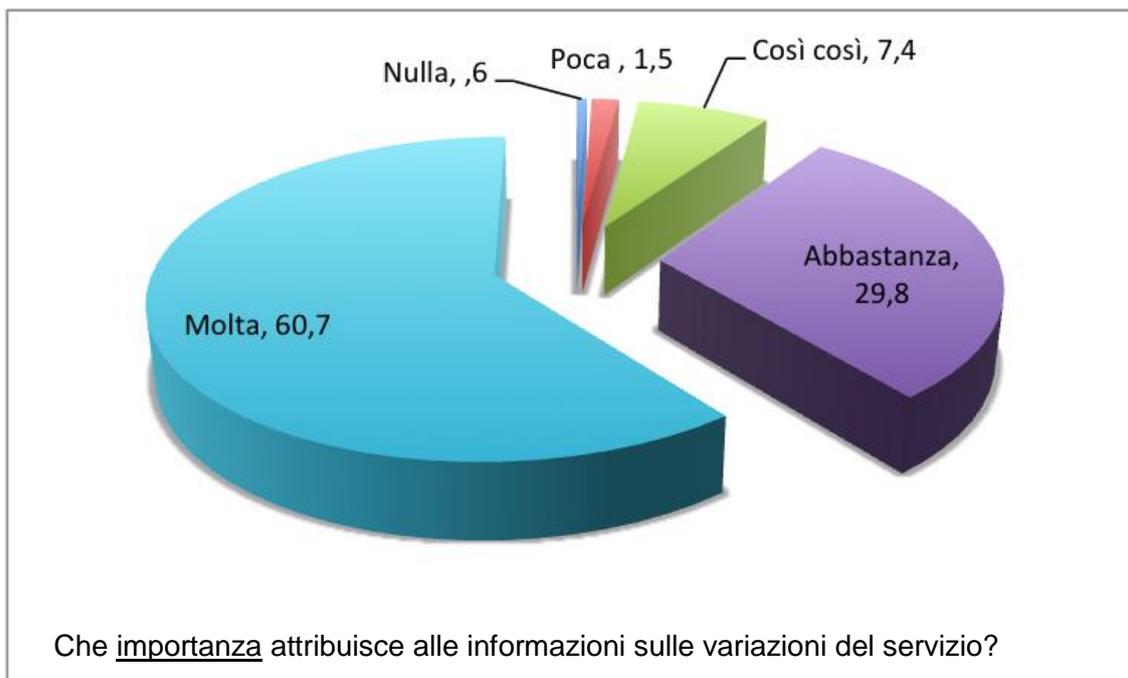
Questo indicatore presenta le stesse caratteristiche d'importanza, aspettativa e soddisfazione del precedente. Anzi in questo caso una misura maggiore di utenti (67,9%) ritengono molto utile conoscere gli orari delle corse.

D35/D69. Informazioni sulle tariffe.



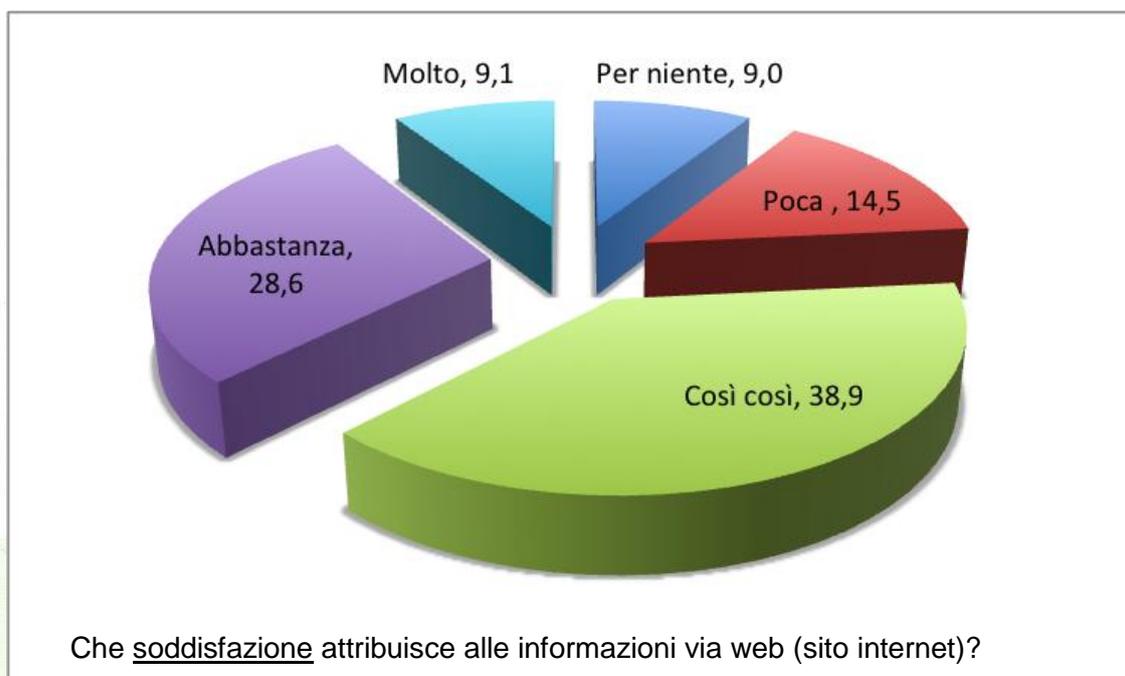
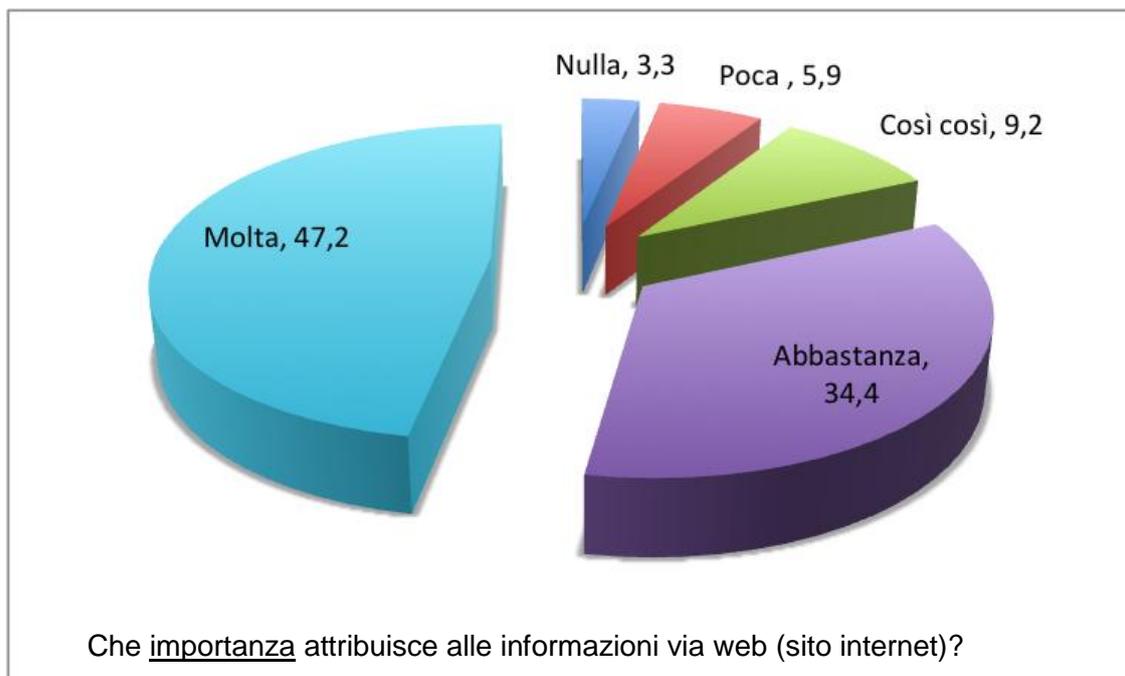
La trasparenza e l'informazione del sistema tariffario gode di considerevole attenzione da parte dei viaggiatori con mezzi Fal. Il modo con cui viene perseguito tale obiettivo è mediamente soddisfacente nella misura percentuale del 61,2%. (Compresi tra le risposte "abbastanza soddisfatto" e "soddisfatto così così").

D36/D70. Informazioni sulle variazioni del servizio.



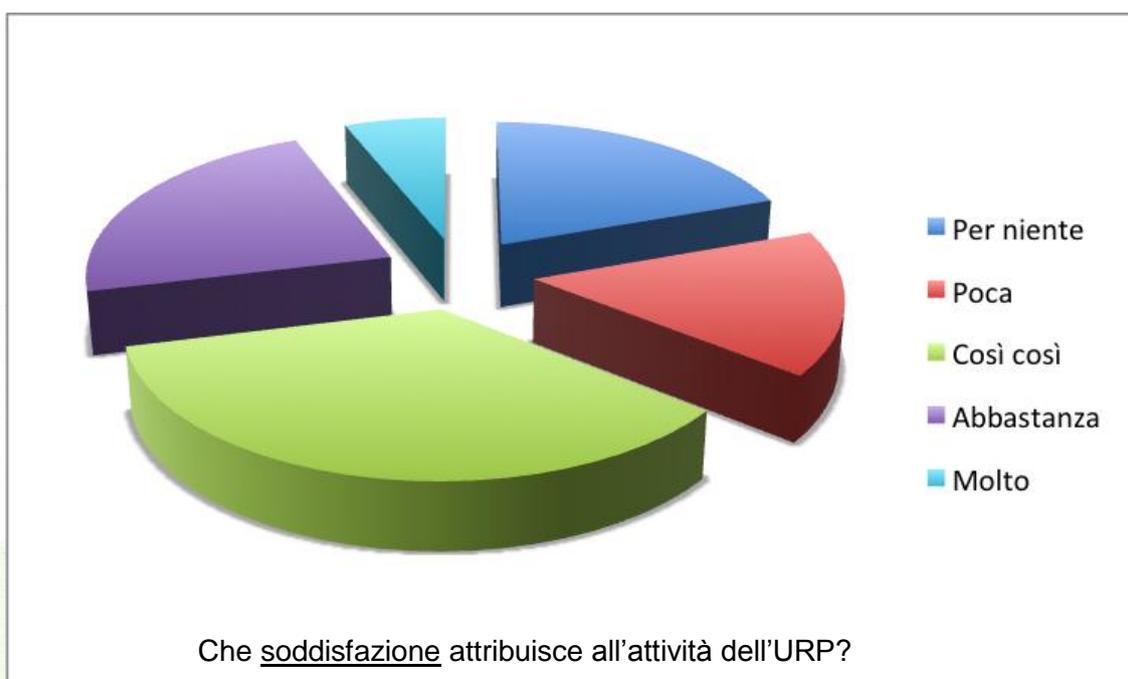
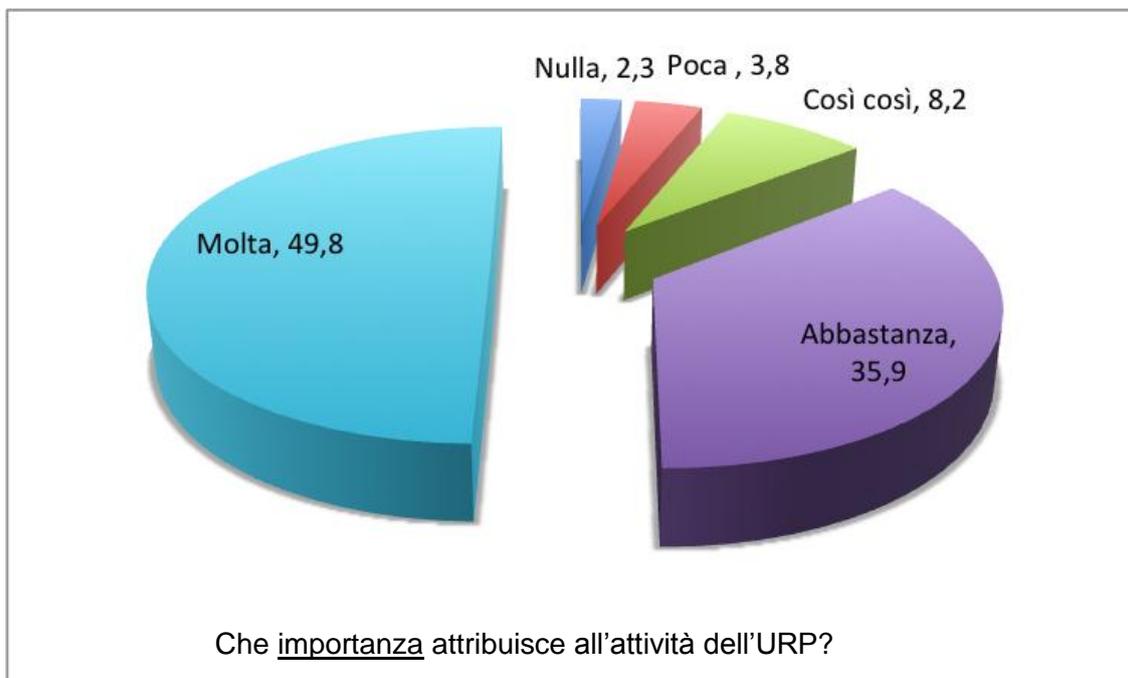
Questo tipo di informazioni è molto apprezzato dal cliente (60,7%) nella misura in cui consente al cliente la gestione dei programmi di viaggio. Il numero dei molto soddisfatti nell'ottica di un'ottimizzazione del processo dovrebbe salire rispetto all'attuale 4,8%.

D37/D71. Informazioni via web (sito internet).



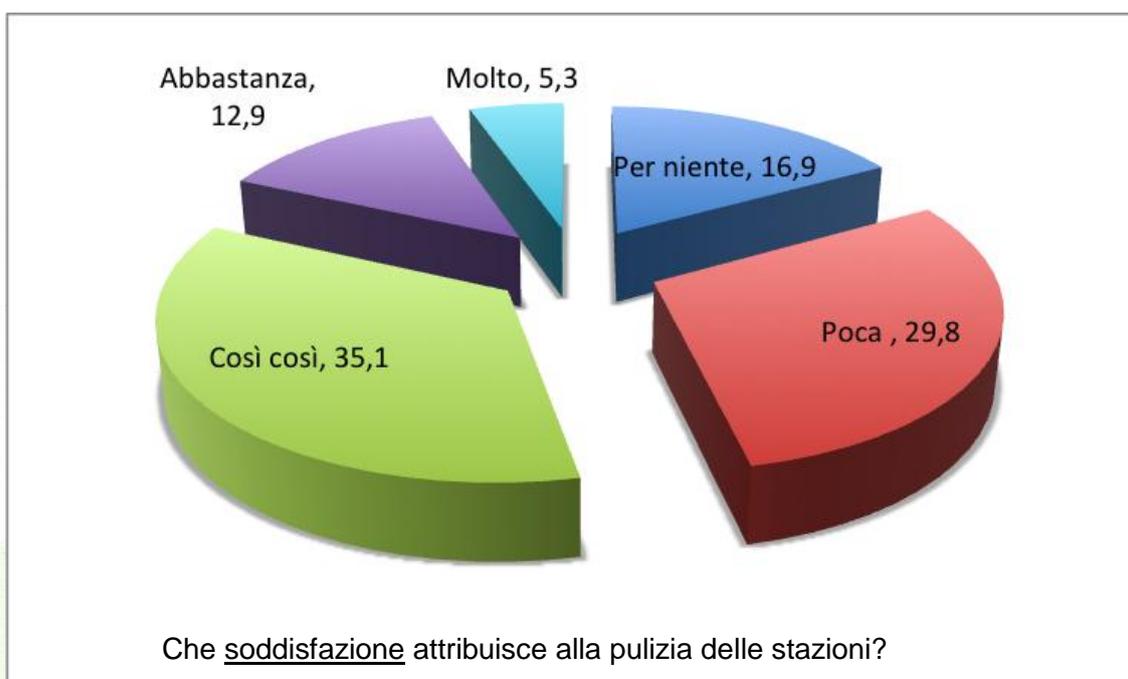
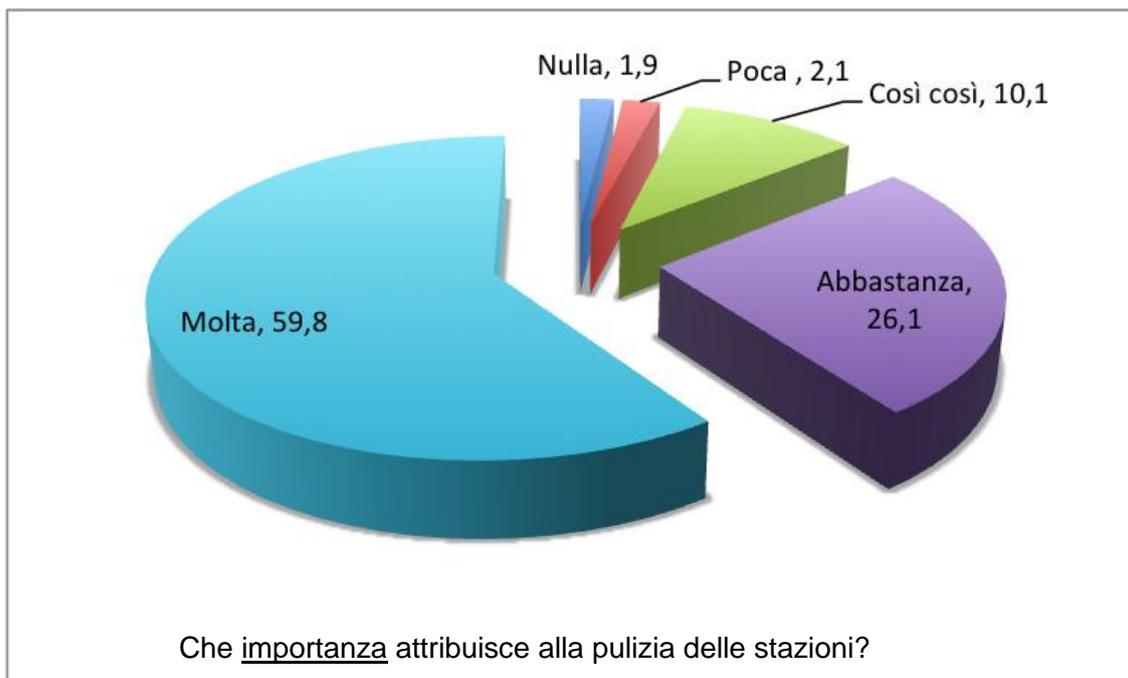
Le informazioni via web rendono più agevole il dialogo tra azienda e cliente, che trova così le sue risposte in merito alle sue esigenze in modo più semplice e veloce. In molti (47,2%) pensano che idealmente questo sarebbe un valore aggiunto ai servizi offerti, in pochi 9,1% percepiscono il reale vantaggio in base all'attuale funzionamento del sistema.

D38/D72. Attività dell'URP.



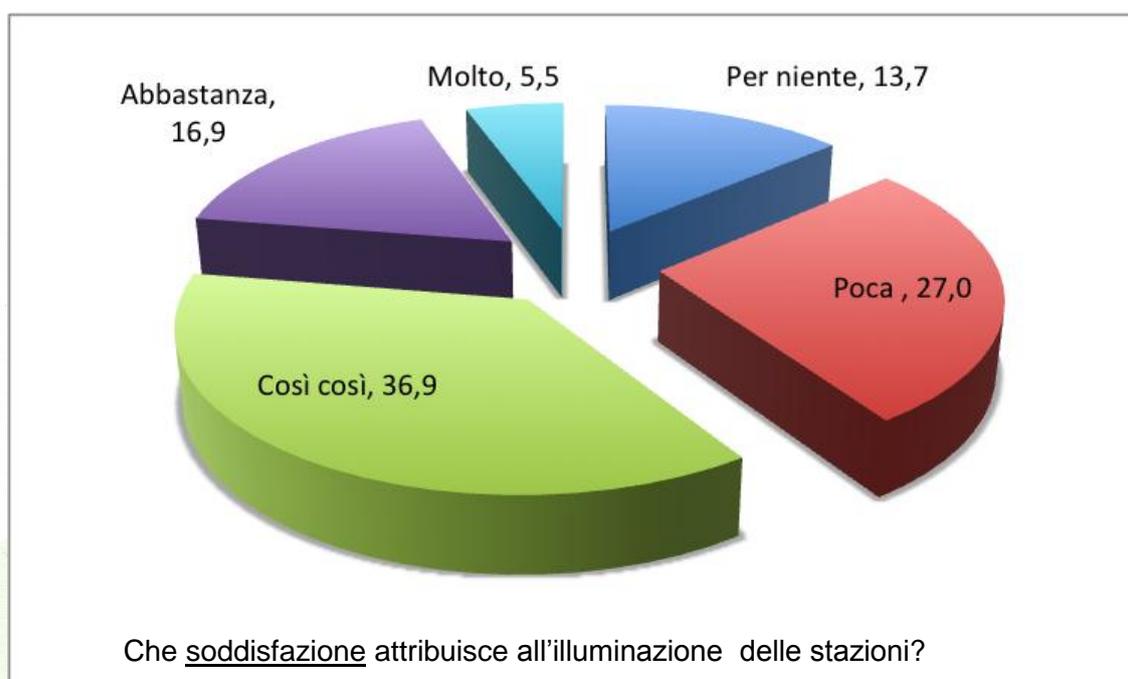
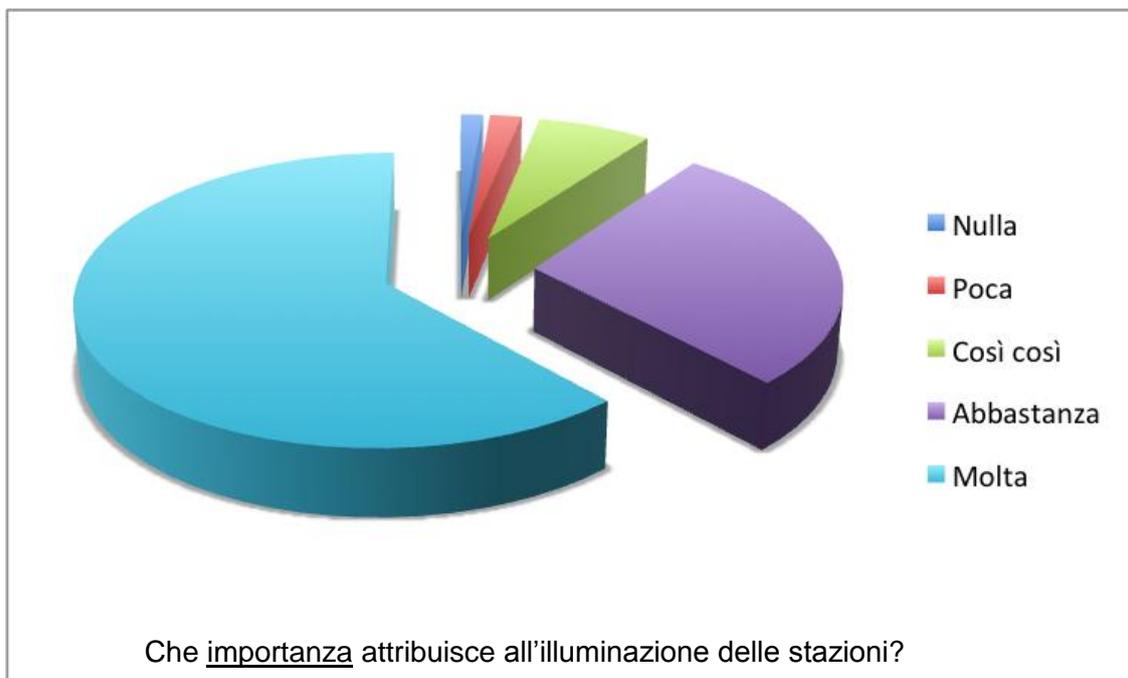
L'ufficio relazioni col pubblico rappresenta una valida alternativa alla comunicazione via web. Specialmente per coloro che non conoscono ancora bene il mondo di internet, questo servizio offerto è creato su misura per coloro (49,8%) che vogliono reperire informazioni di viaggio. Si dovrebbe lavorare di più anche su questo aspetto affinché il cliente riscontri una facilità di accesso alle informazioni.

D39/D73. Pulizia delle stazioni.



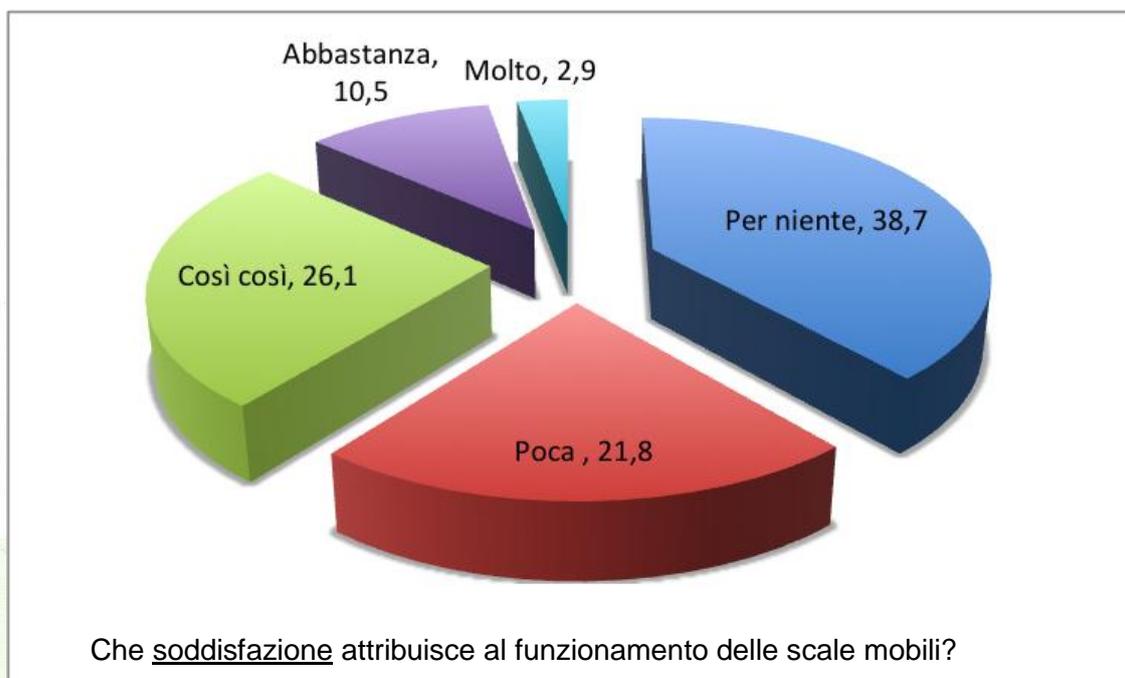
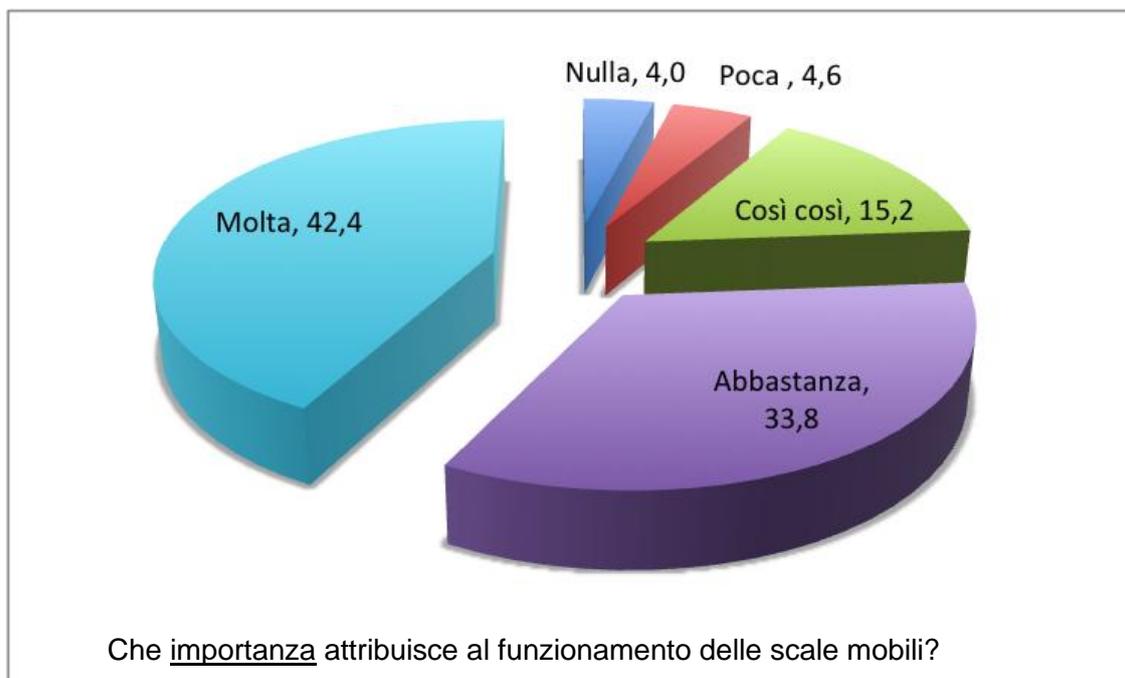
Le stazioni, luoghi di sosta precedenti il viaggio, per molti utenti 59,8% sono da considerare un luogo di accoglienza e comfort, pertanto è necessario che soddisfino uno degli indicatori di qualità di maggior peso: la pulizia e il decoro. Le stazioni sono il biglietto da visita dell'azienda, così come i mezzi. La percezione della qualità parte proprio da questo primo approccio del cliente. I poco soddisfatti sono il 29,8% degli intervistati.

D40/D74. Illuminazione delle stazioni.



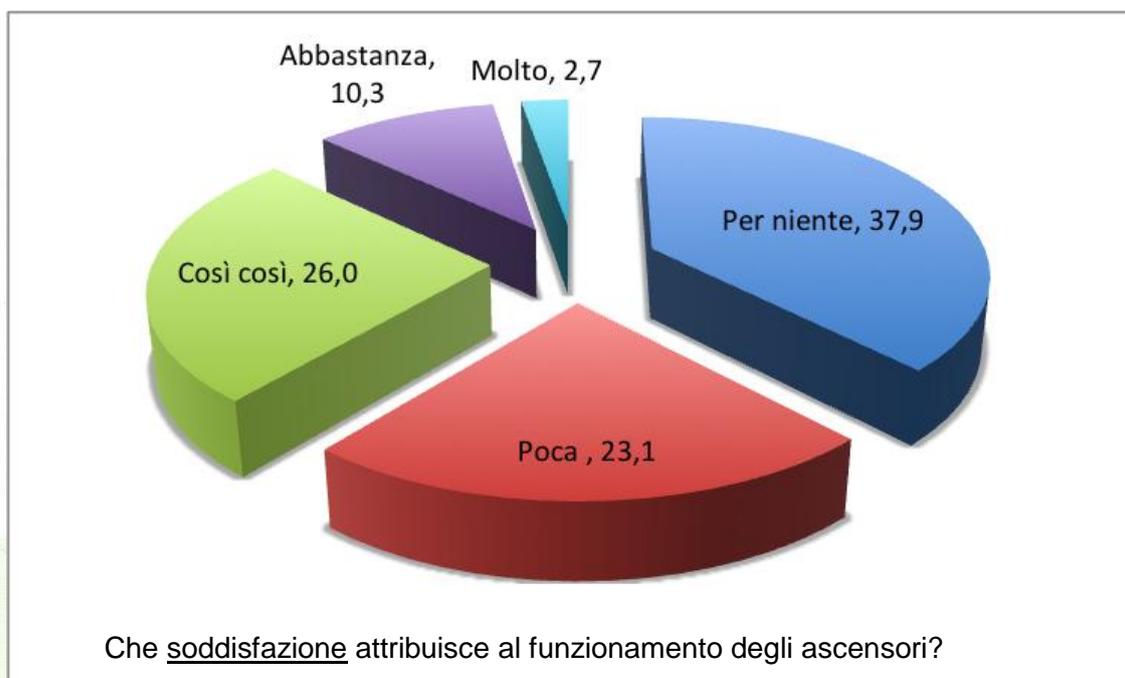
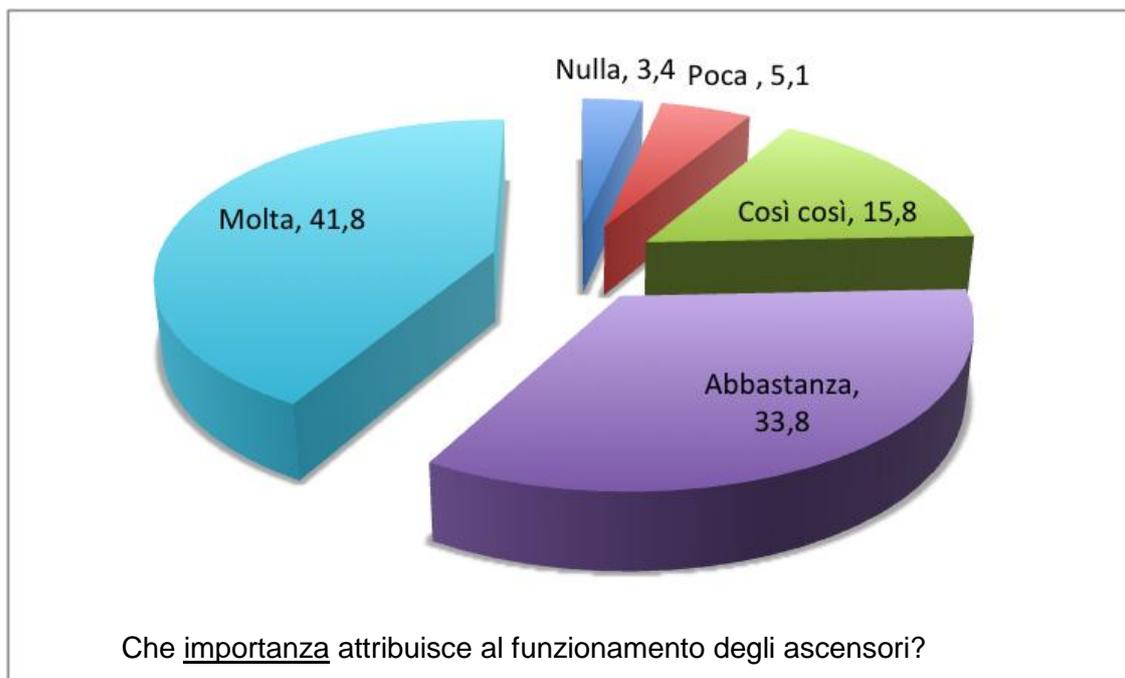
Le stazioni illuminate sono un segnale di sicurezza del viaggiatore, che non deve percepire disagi o situazioni di rischio. La percentuale di coloro che considerano questo elemento di primaria importanza è altissima e sono troppo pochi i passeggeri che trovano un riscontro positivo nella reale attenzione dell'azienda alla serenità del viaggiatore.

D41/D75. Funzionamento scale mobili.



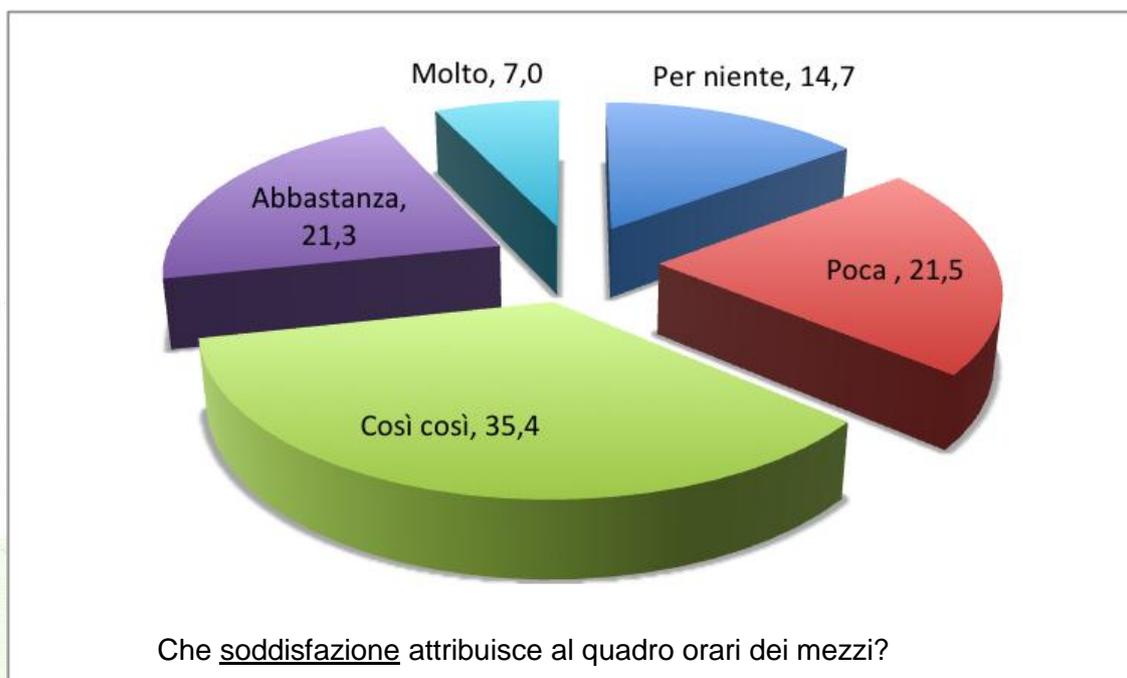
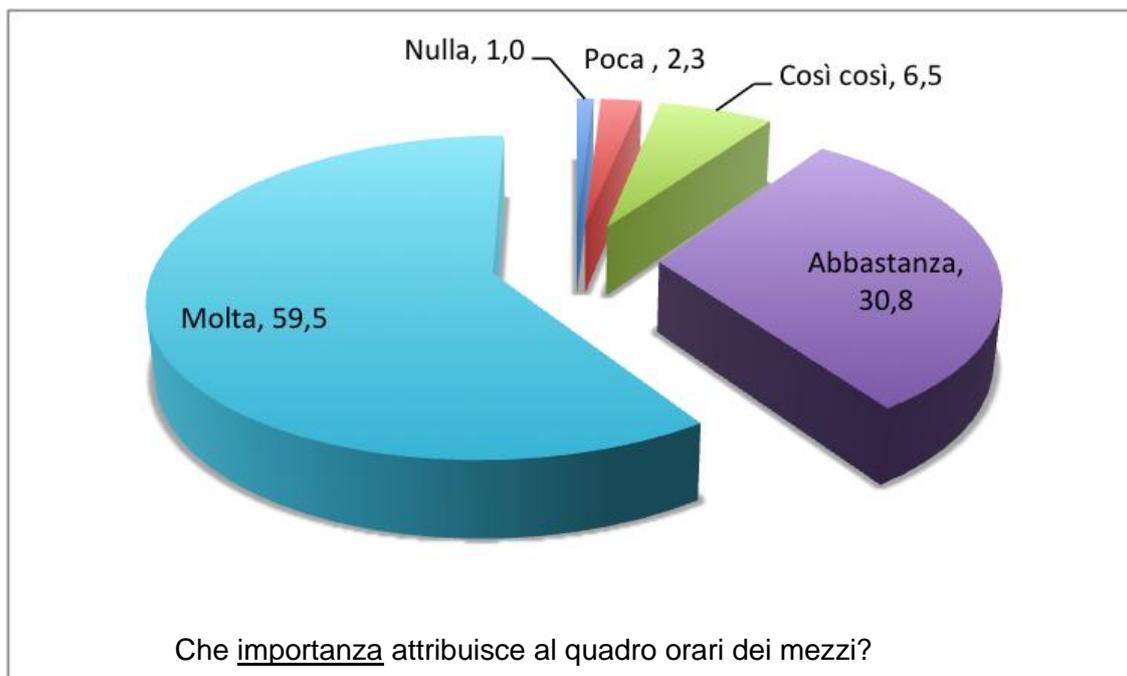
Laddove il bisogno di ricorrere alle scale mobili è avvertito nel 42,4% dei passeggeri, si riscontra una elevata percentuale di rispondenti pari al 38,7% che indica di essere per nulla appagato dal funzionamento di questo servizio, peraltro tra i più essenziali per tutti gli individui anziani o che presentano difficoltà di movimento.

D42/D76. Funzionamento degli ascensori.



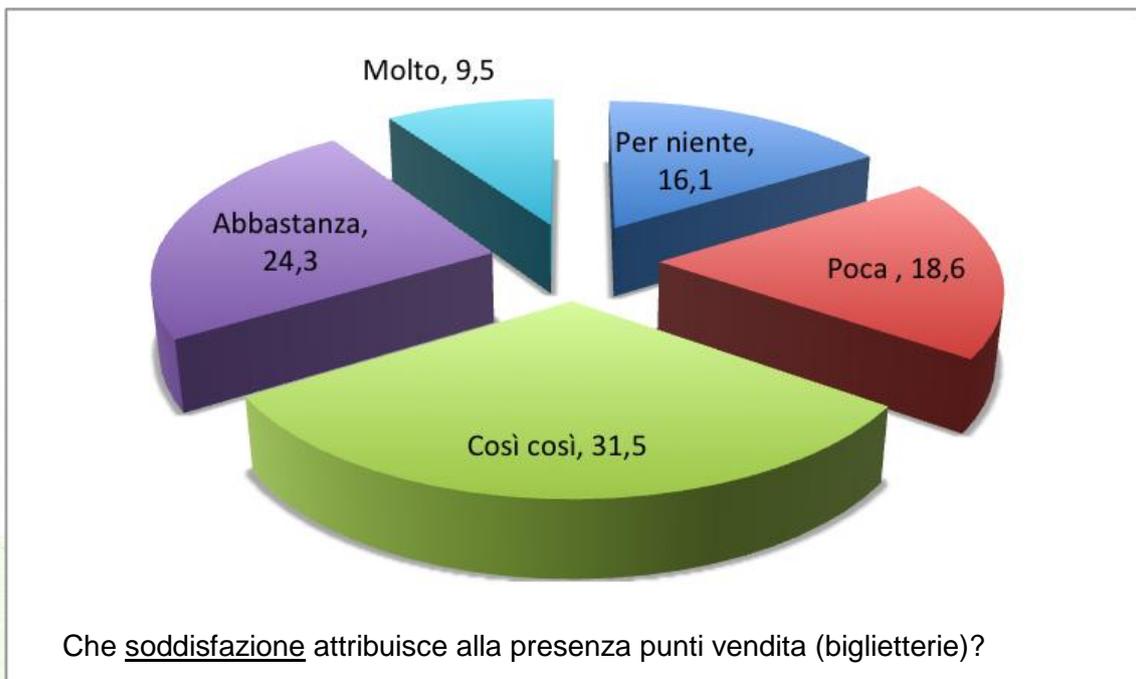
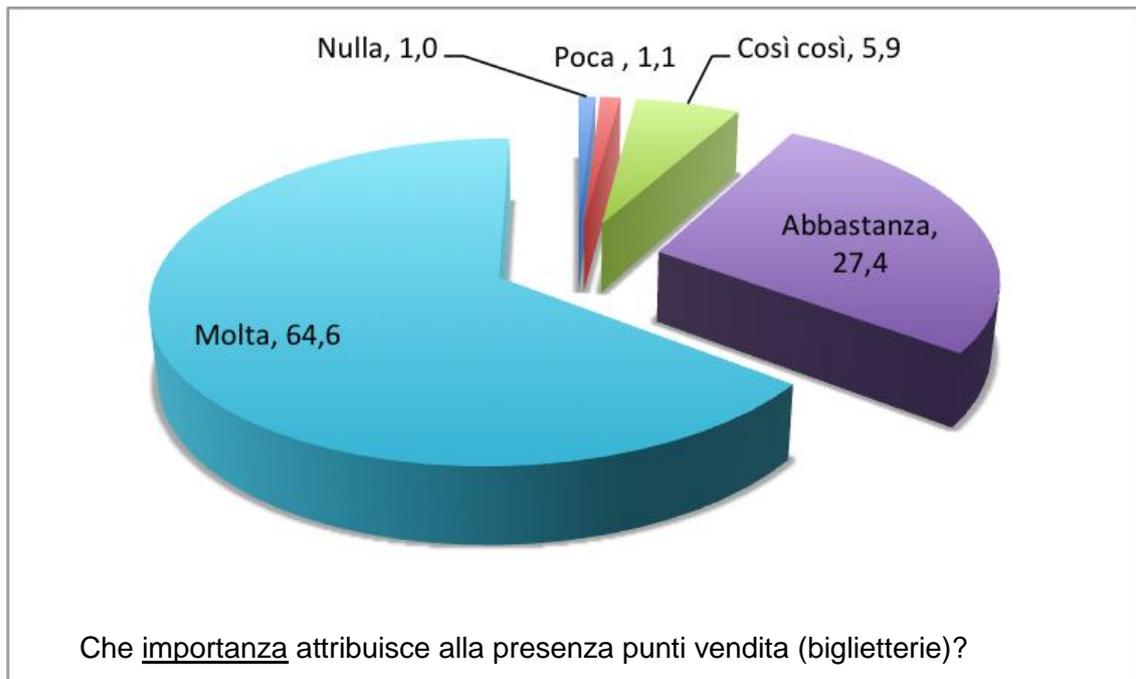
Gli ascensori sono molto spesso (41,8%) una comodità per il cliente di un'azienda di trasporti, che potrebbe avere difficoltà nella mobilità o nel trasporto bagagli. Il 37,9% degli intervistati non è appagato per niente dalla funzionalità degli impianti messi a disposizione. Il 23,1% lo è poco.

D43/D77. Quadri orari dei mezzi.



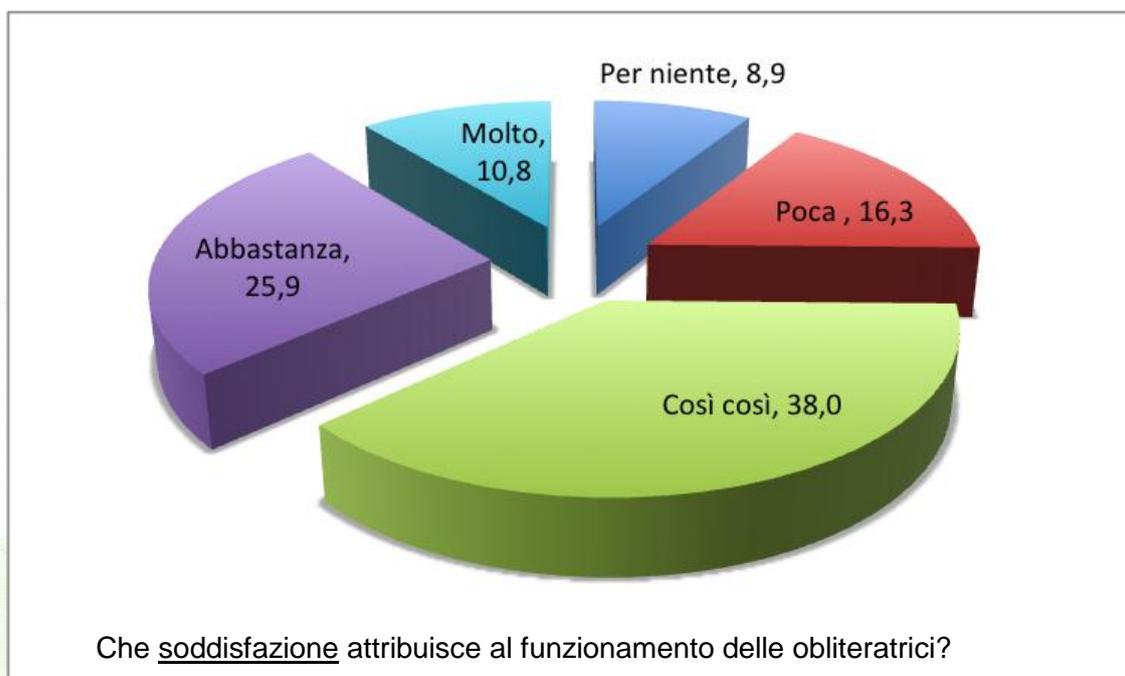
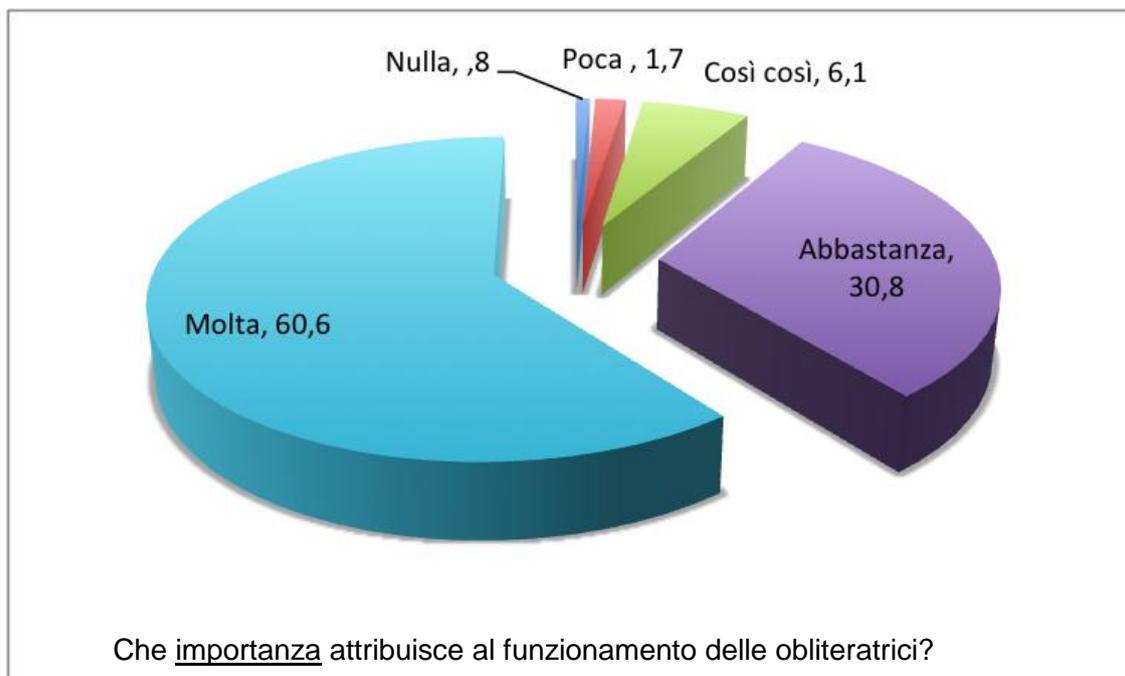
La presenza di quadri orari è molto (59,5%) richiesta dagli utenti delle Ferrovie Appulo Lucane e delle autolinee. La facilità di accesso alle informazioni di viaggio costituirebbe un punto di forza del servizio offerto. La soddisfazione percepita resta a livelli alti solo nel 7% dei casi.

D44/D78. Presenza punti vendita (biglietterie).



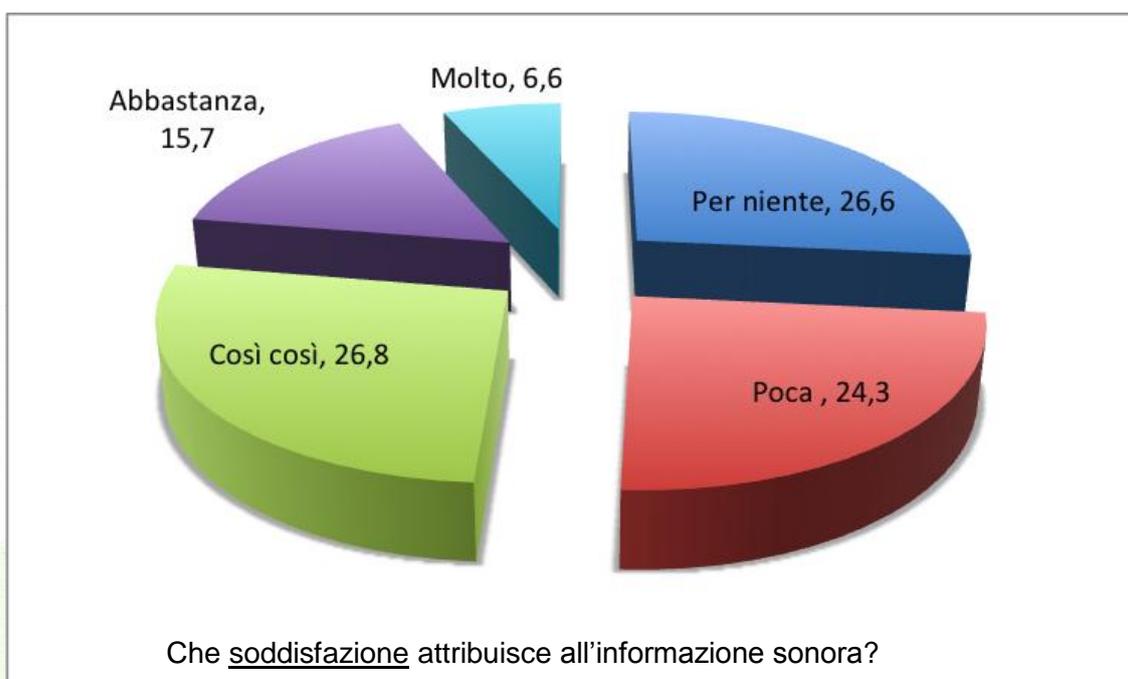
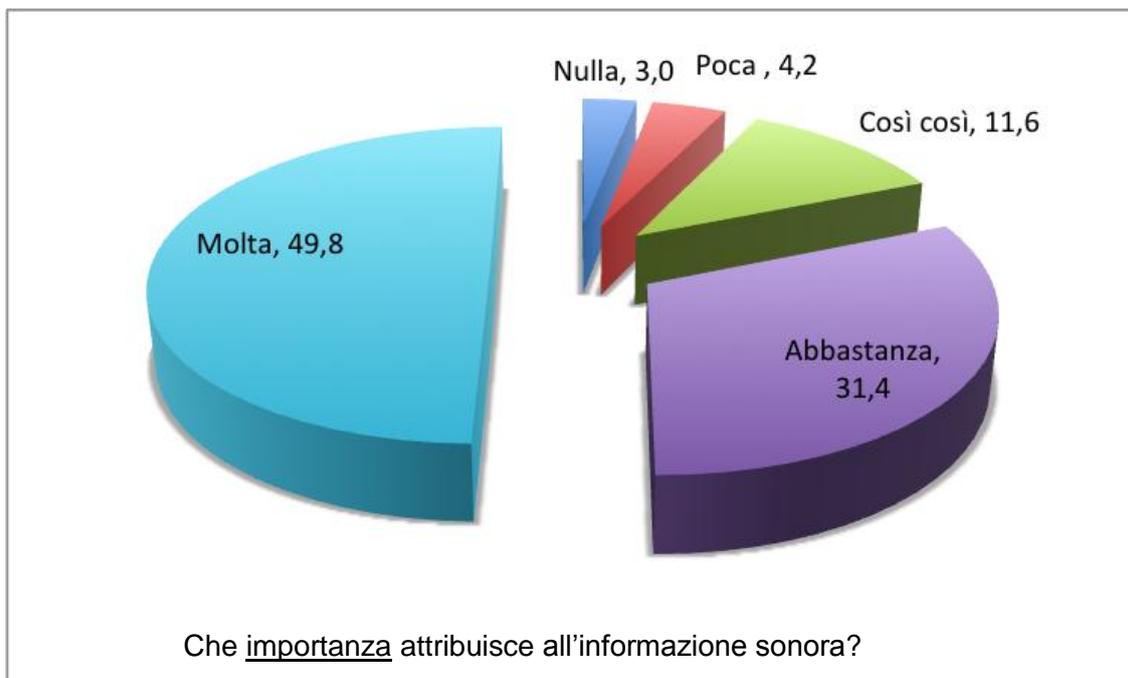
La capillarizzazione dei punti vendita per i titoli di viaggio avrebbe un impatto positivo sull'allargamento del target di utenza per la reperibilità più semplice dei biglietti di viaggio. La maggiore diffusione dei punti vendita e il più facile raggiungimento degli stessi eviterebbe inoltre al cliente di pagare il supplemento per l'acquisto del biglietto a bordo. Un sistema gestito più accuratamente incrementerebbe il livello di eccellenza dall'attuale 9,5%.

D45/D79. Funzionamento delle obliterate.



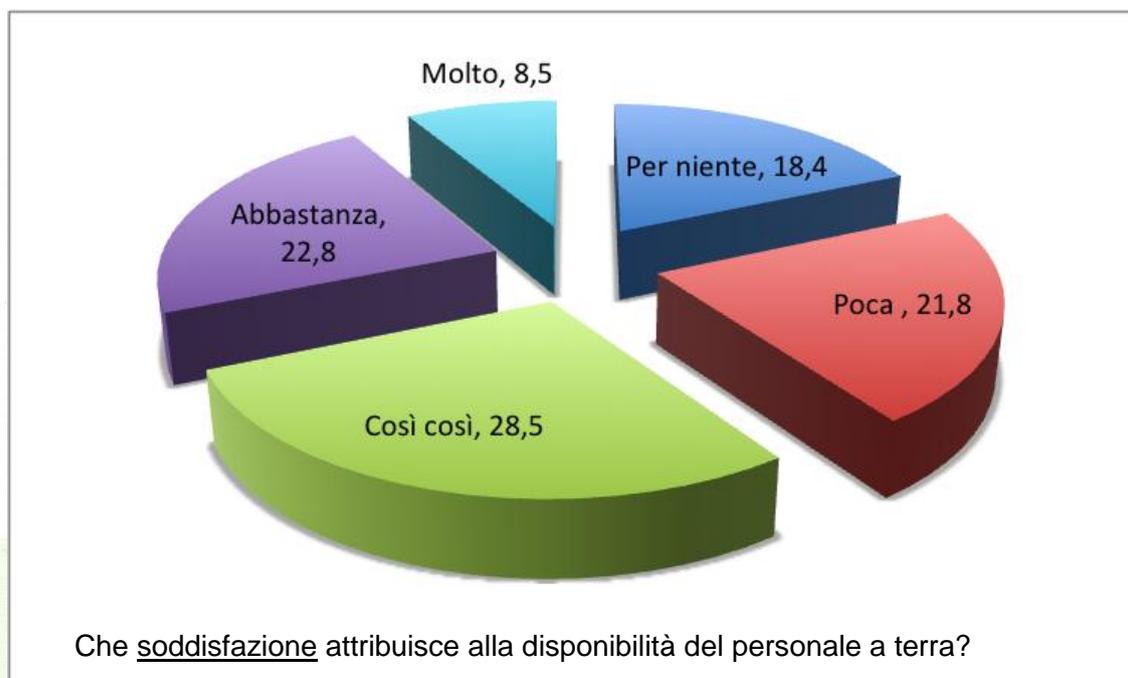
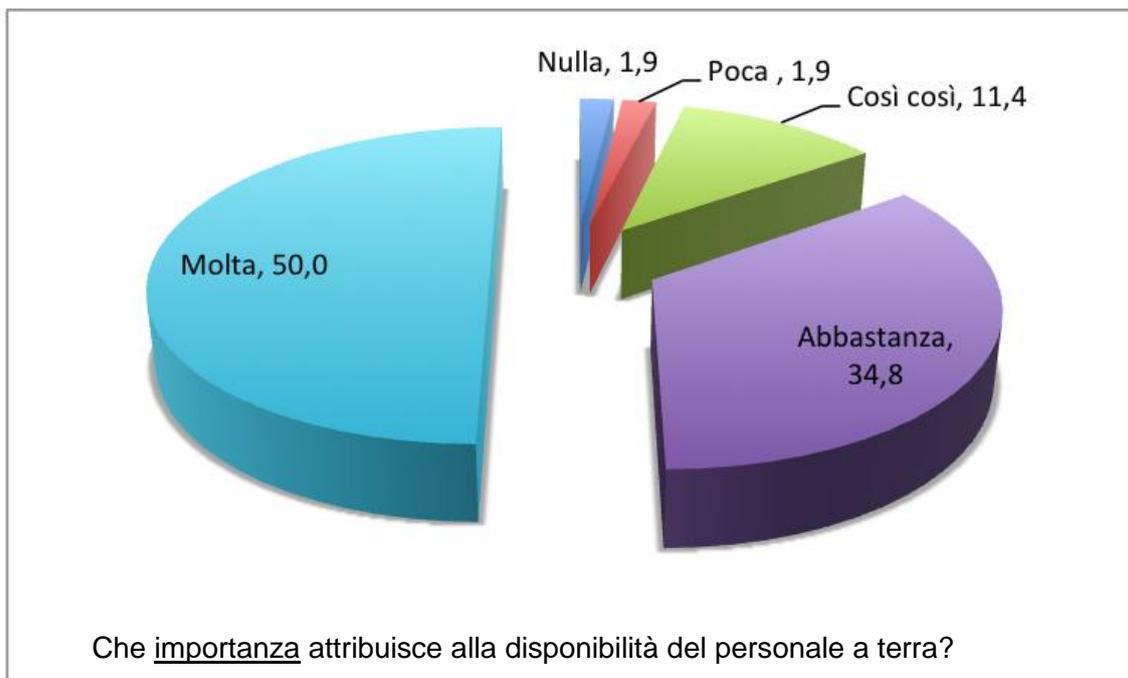
Il biglietto obliterato prima di salire a bordo evita possibili inconvenienti per il passeggero e l'eventuale ricorso al personale di bordo per l'obliterazione del titolo di viaggio. Per il 49,8% dei clienti la presenza di tali strumenti contribuisce sostanzialmente alla serenità e piacevolezza del viaggio.

D46/D80. Informazione sonora.



E' nota l'importanza che ogni viaggiatore attribuisce all'informazione sonora. Tale informazione limita i difficoltà e accelera il percorso, all'interno delle stazioni e dei mezzi, di accesso alle informazioni di diversa natura. Per cui è segnalato come idealmente molto vantaggioso per il 60,6% degli utenti, che sono soddisfatti "per niente" nel 8,9% e "poco" nel 16,3% dei casi.

D47/D81. Disponibilità del personale a terra.



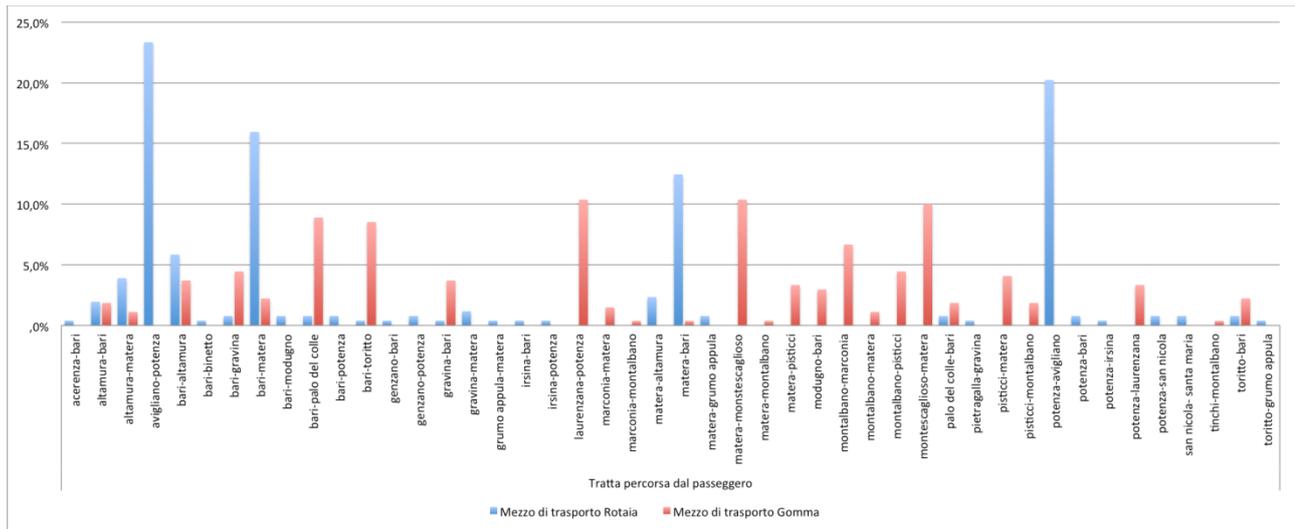
Il servizio a terra, completa e integra quello a bordo, per offrire una molteplicità di stimoli e comfort di viaggio. L'essere a disposizione del cliente sia all'interno delle infrastrutture che sui mezzi rappresenta un must dell'azienda, la ricerca e l'accuratezza nell'incontrare i bisogni di ogni singolo utente durante tutto il percorso di viaggio. Ad esserne pienamente soddisfatti sono l'8,5% dei clienti.

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.



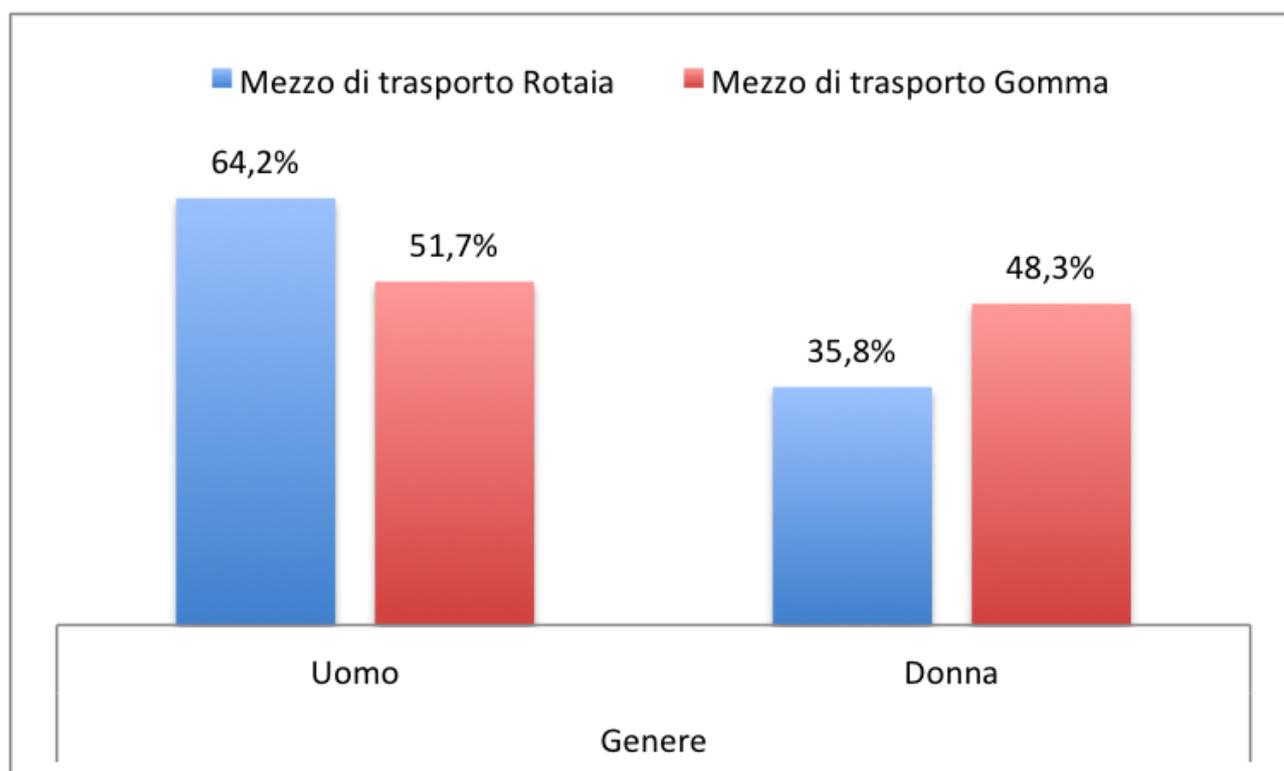
D1/D3. Distribuzione percentuale degli utenti secondo la tratta percorsa, per mezzo utilizzato.



Dal grafico si evidenzia una netta predilezione della rete ferroviaria rispetto a quella stradale nelle tratte Avigliano-Potenza e Bari-Matera, in entrambi i sensi di percorrenza.

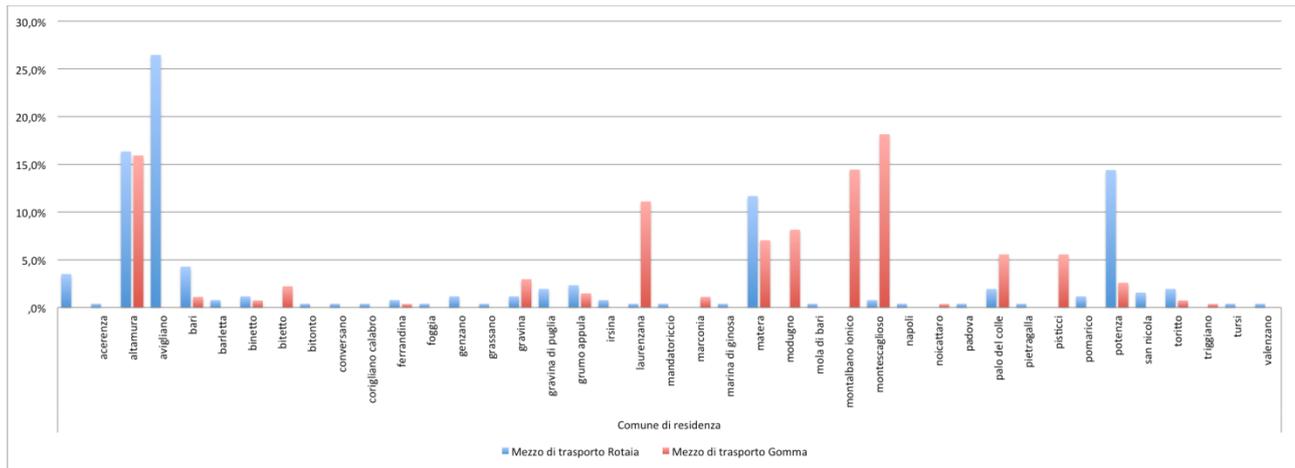
Scelgono invece i veicoli stradali coloro che si muovono sulle tratte Laurenzana-Potenza e Matera-Montescaglioso.

D1/D5. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il genere, per mezzo utilizzato.



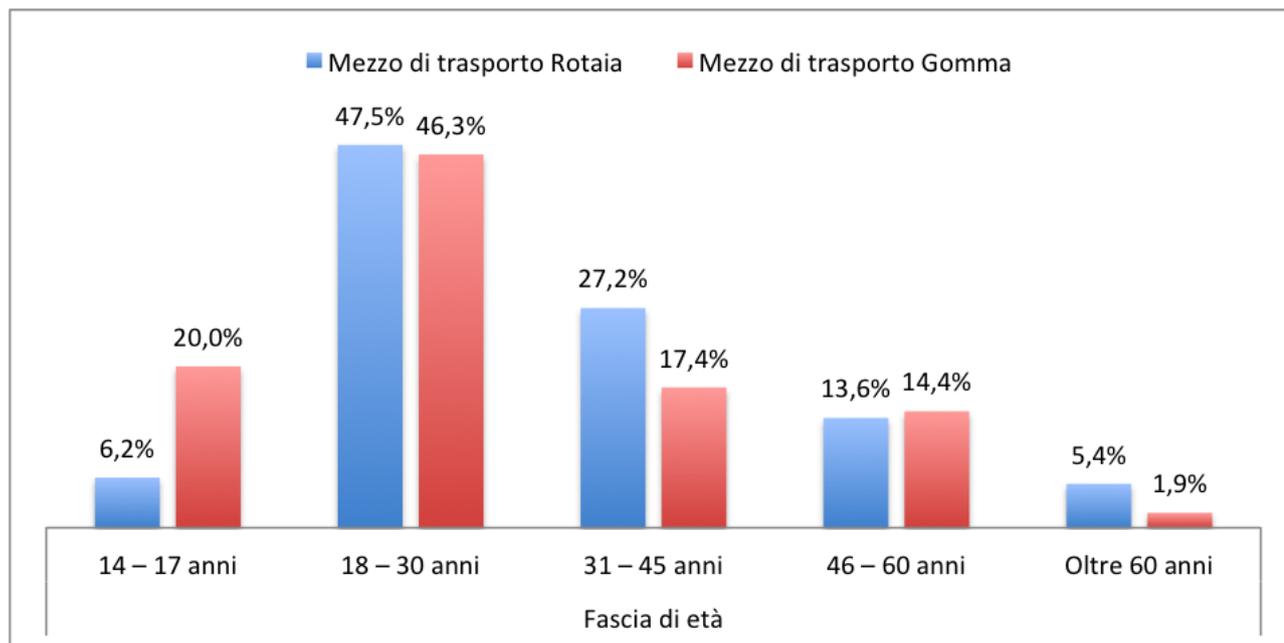
Gli uomini sono più propensi a scegliere di viaggiare sui treni (64,2%), le donne preferiscono il sistema automobilistico nel 48,3% dei casi.

D1/D7. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il comune di residenza, per mezzo utilizzato.



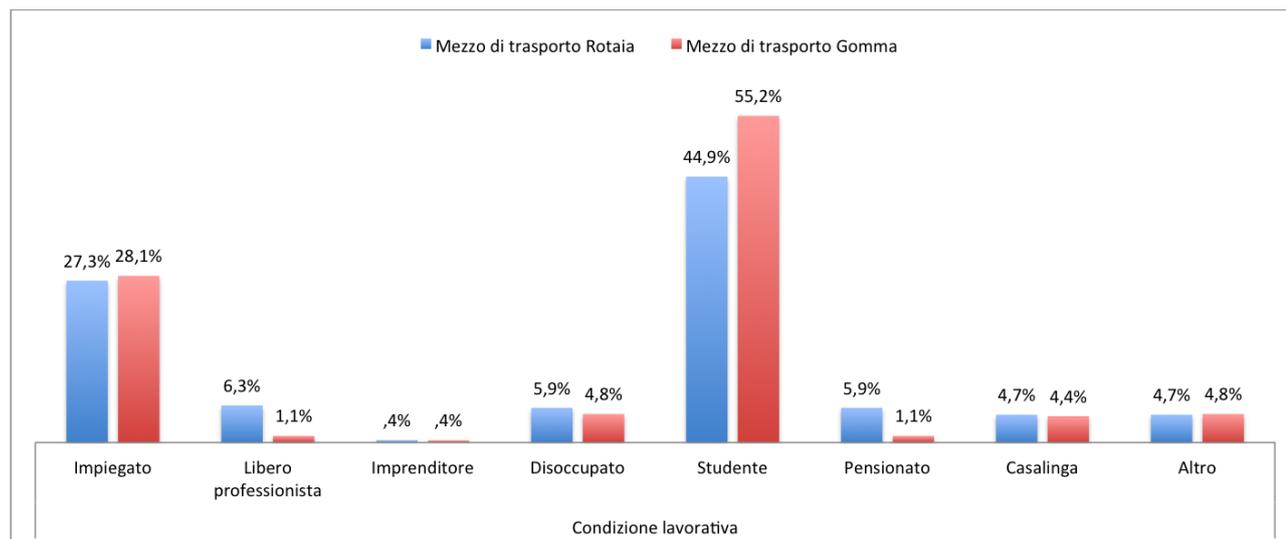
I passeggeri in partenza dal comune di Avigliano e Matera si avvalgono quasi esclusivamente del mezzo su rotaia. I passeggeri provenienti da Montalbano e Montescaglioso ionico, a differenza, utilizzano in modo privilegiato il mezzo su gomma. I viaggiatori provenienti da Altamura alternano l'utilizzo di entrambi i mezzi.

D1/D8. Distribuzione percentuale degli utenti secondo la fascia d'età, per mezzo utilizzato.



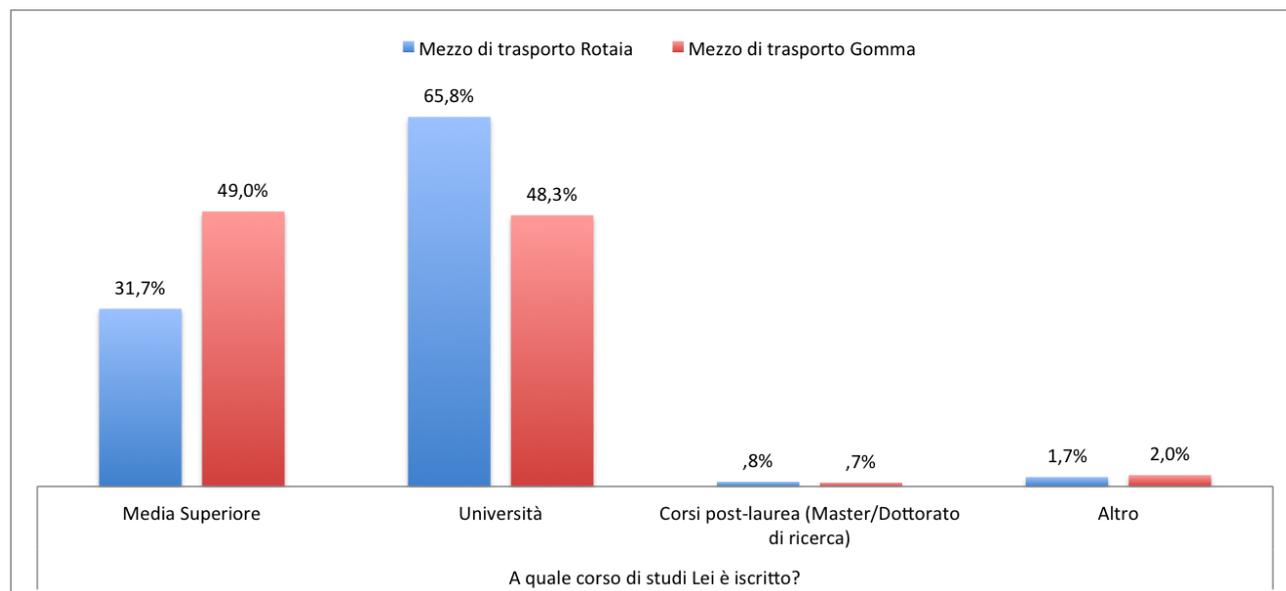
La fascia d'età compresa tra i 18 e i 30 anni non sembra avere preferenza nell'utilizzo dei due diversi mezzi di trasporto a disposizione. Le differenze più marcate si possono rilevare nella fascia tra i 14 e 17 anni che si sposta principalmente in autobus e la fascia 31-45 anni che invece sceglie le ferrovie.

D1/D9. Distribuzione percentuale degli utenti secondo la condizione lavorativa, per mezzo utilizzato.



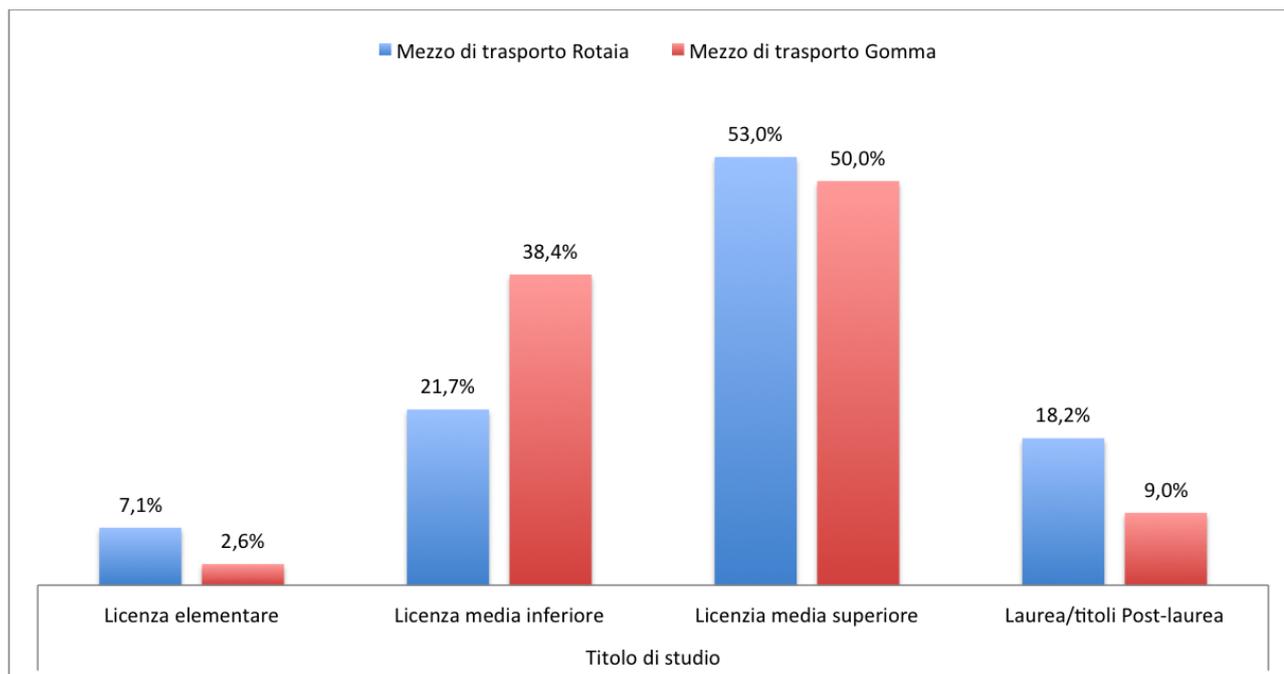
Sono gli studenti in misura maggiore, con il 55,2%, che si muovono con la rete automobilistica. Gli impiegati scelgono equamente l'uno e l'altro mezzo. I liberi professionisti preferiscono il treno nel 6,3% dei casi, rispetto all'1,1% che viaggia in autobus.

D1/D10. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il corso di studi a cui il passeggero è iscritto, per mezzo utilizzato.



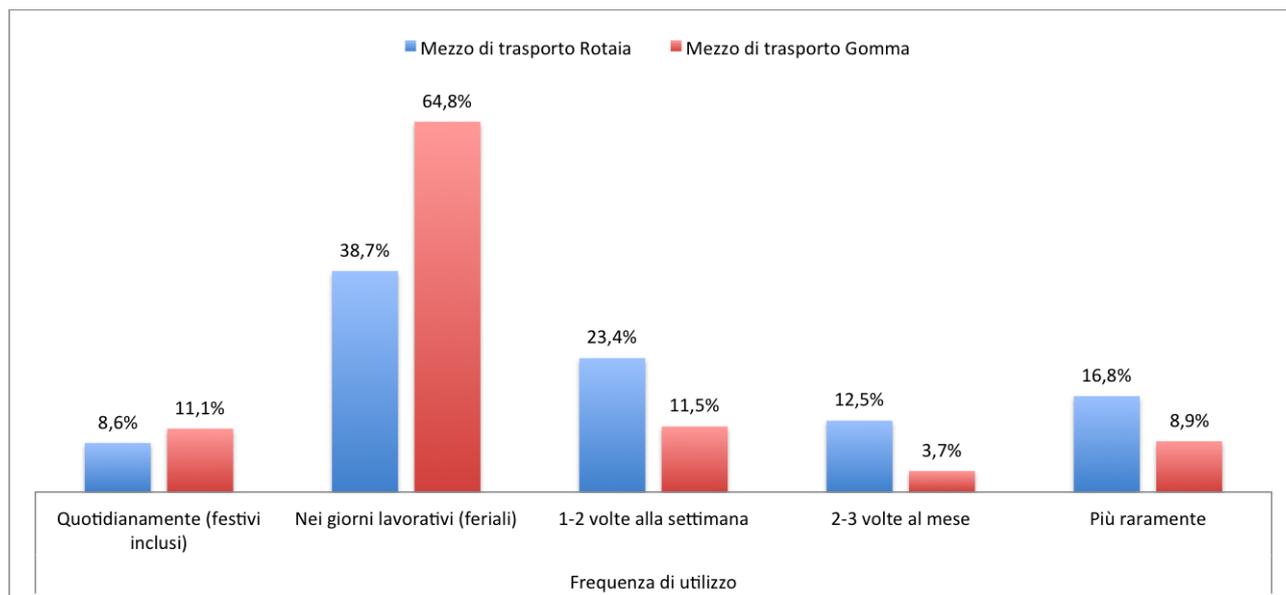
Gli studenti delle scuole medie superiori decidono di utilizzare il trasporto in autobus (49%) piuttosto che quello su rotaia (31%). Diversamente gli studenti universitari preferiscono avvalersi del trasporto in treno (65,8%) in misura più considerevole rispetto al quello su gomma (48,3%).

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



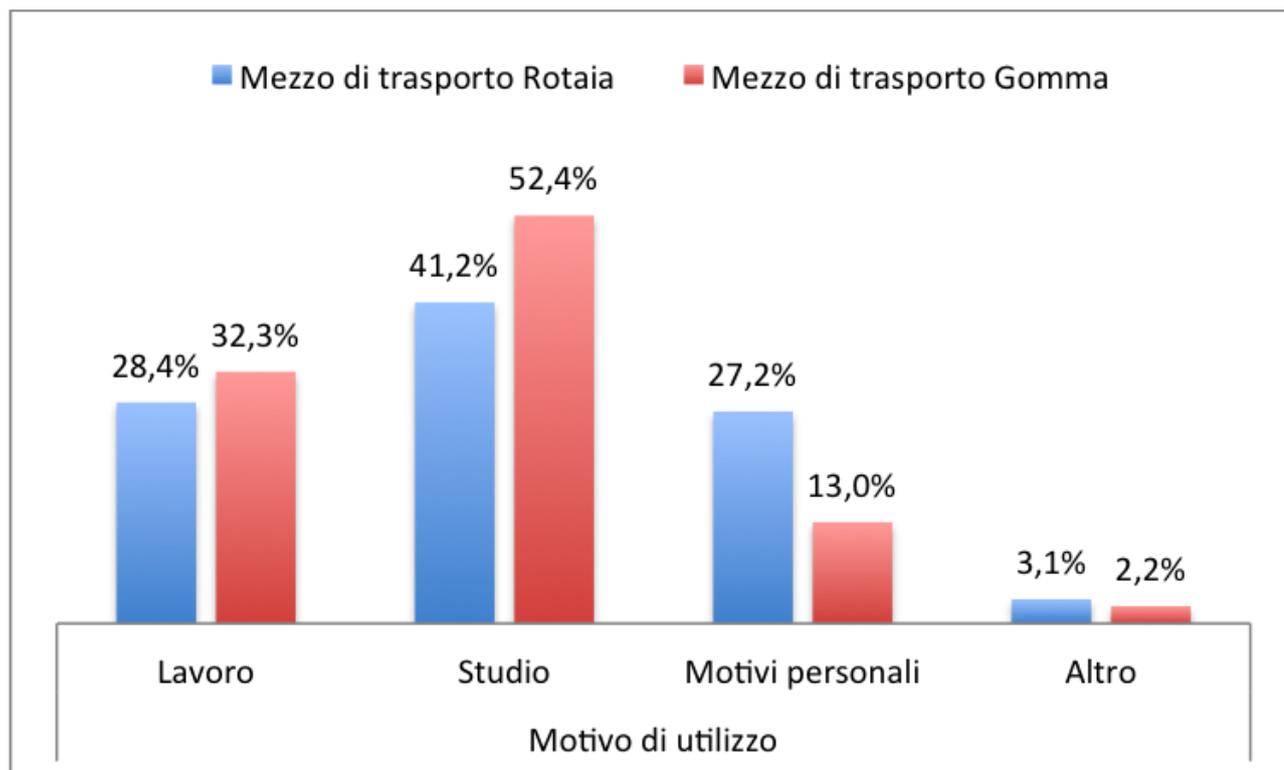
Coloro che sono in possesso di licenza media superiore non hanno preferenze nell'utilizzo dei mezzi offerti dalle Fal. I ragazzi con licenza media inferiore rappresentano un target più ampio per la rete stradale (38,4% rispetto al 21,7% di coloro che scelgono il mezzo su rotaia). I laureati ricorrono più spesso al treno nel 18,2% dei casi che non all'autobus (9%).

D1/D12. Distribuzione percentuale degli utenti secondo la frequenza di utilizzo, per mezzo utilizzato.



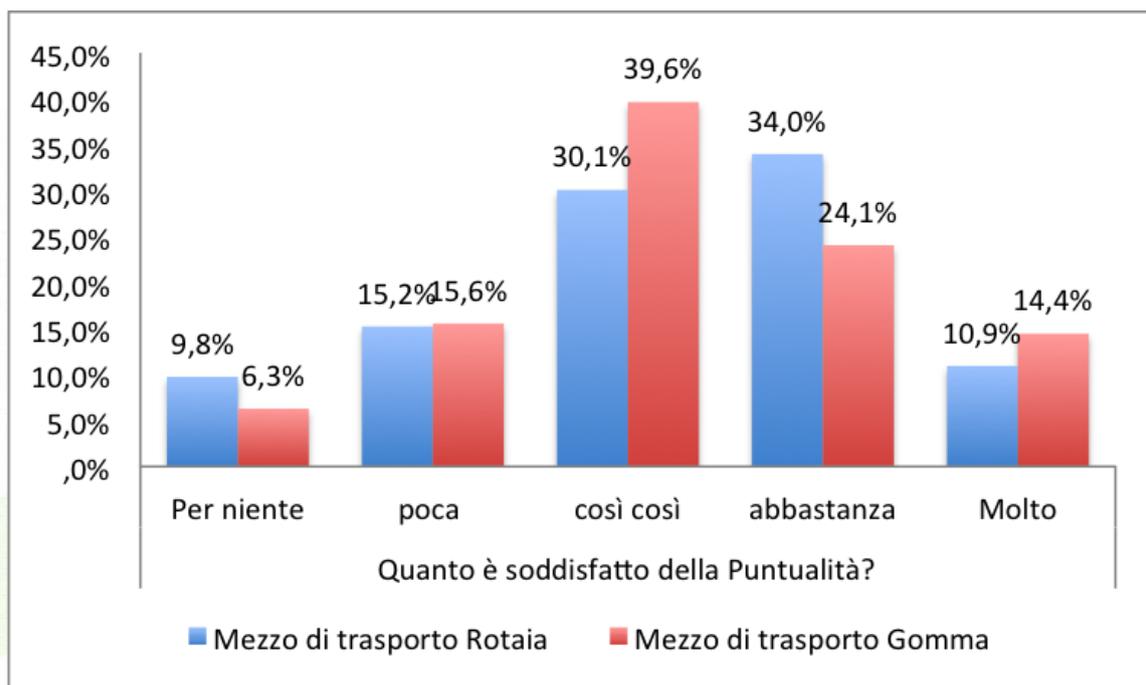
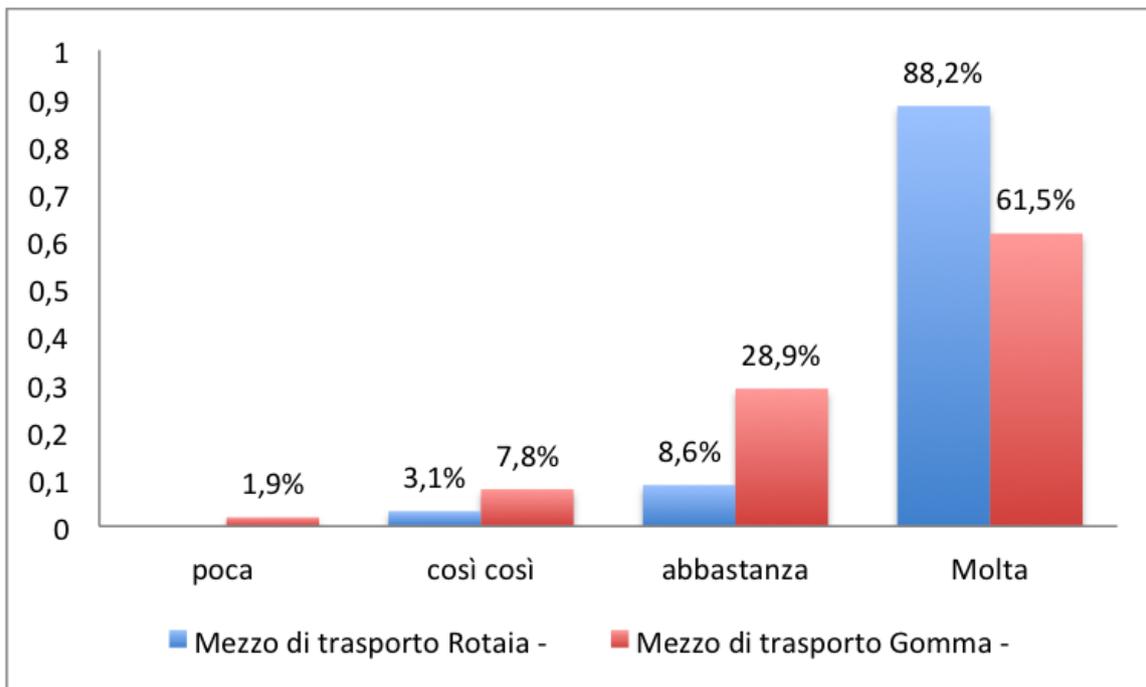
I passeggeri che adoperano i mezzi Fal nei giorni lavorativi o quotidianamente risultano maggiormente a favore della tratta percorsa su "gomma". Nel primo caso la misura percentuale è del 64,8% rispetto al 38,7% che preferisce la "rotaia", nel secondo la misura percentuale è dell' 11,1% contro l'8,6%.

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



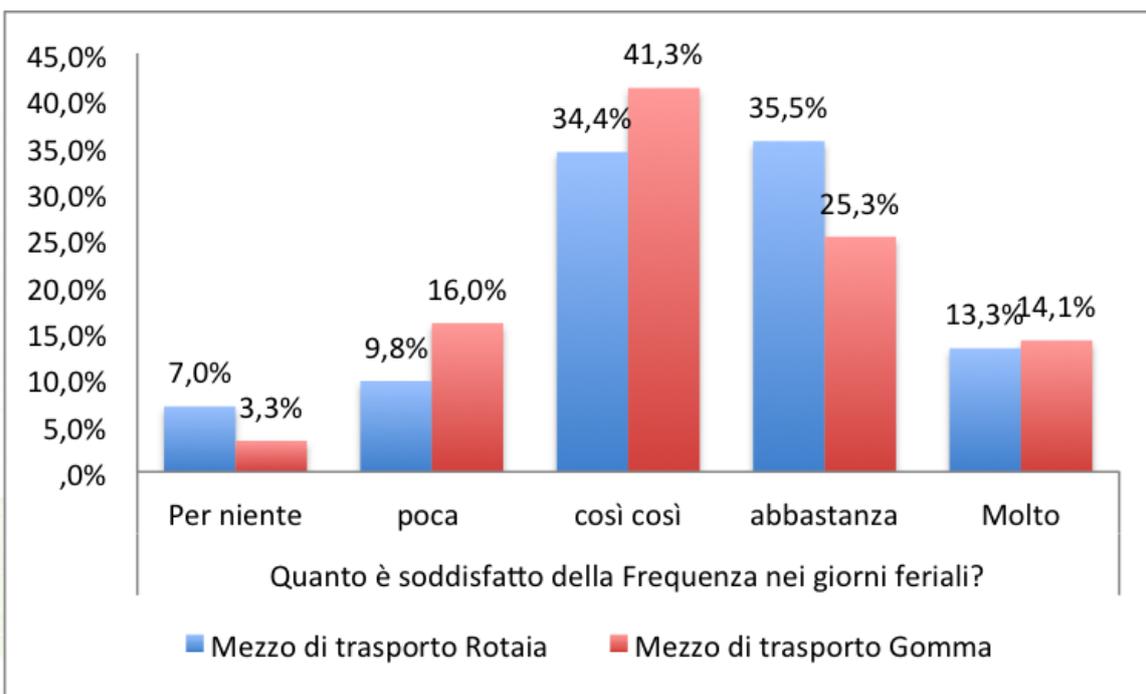
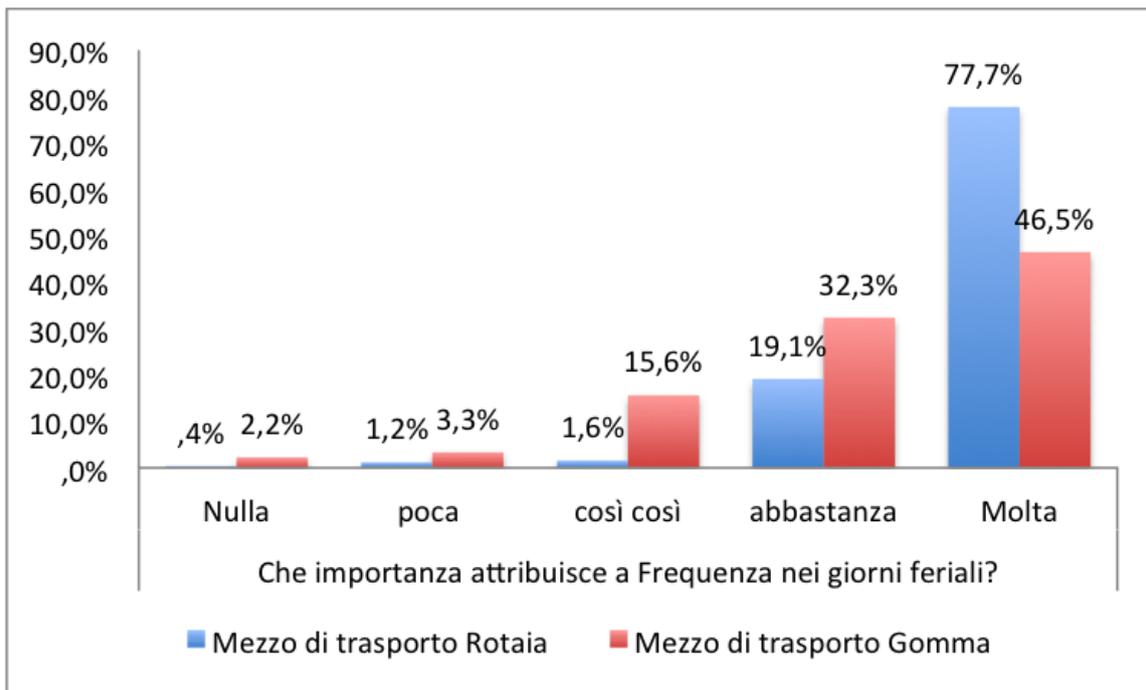
Gli studenti rappresentano i principali fruitori della rete automobilistica per il 52,4%. Se non si viaggia per motivi di studio o lavoro, il 27,2% dei clienti Fal preferisce scegliere il treno piuttosto che l'autobus (13%).

D1/D14 – D1/D48. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e soddisfazione attribuita alla puntualità del servizio, per mezzo utilizzato.



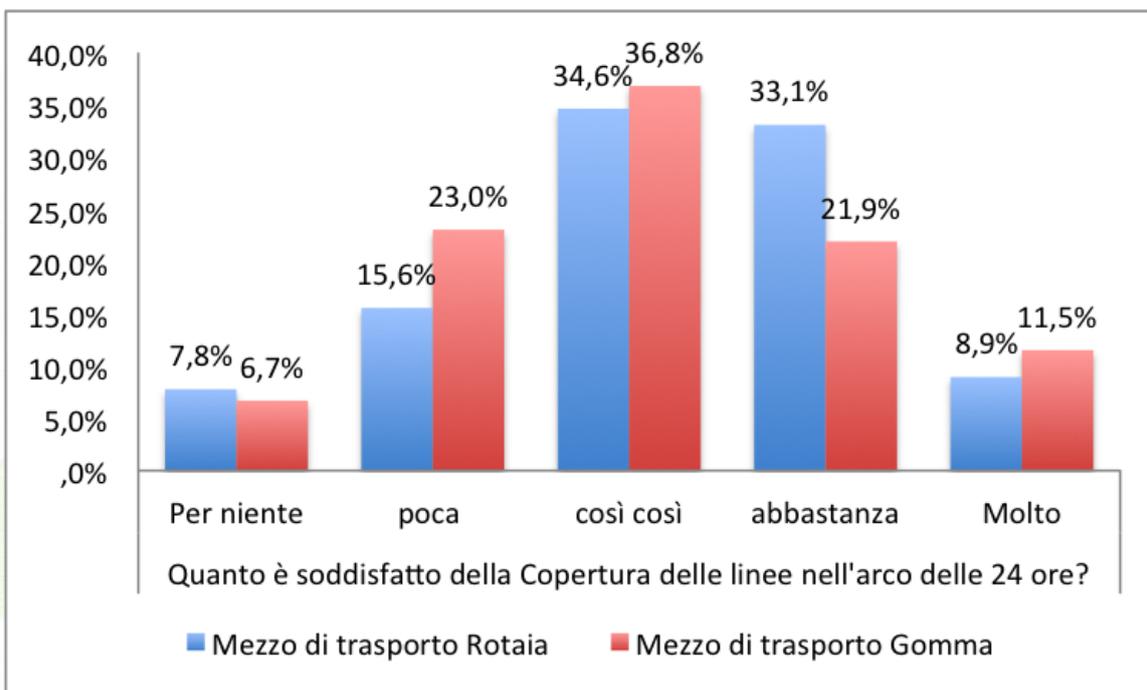
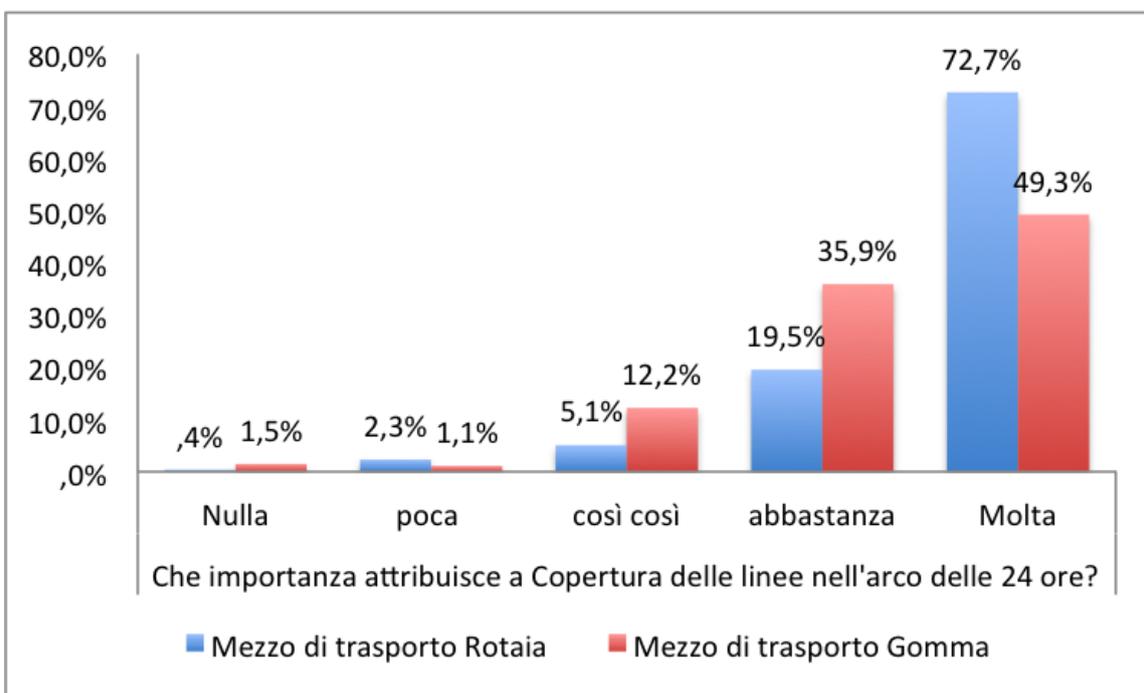
Tra i passeggeri che individuano la puntualità come fattore di estrema importanza nella fornitura di un servizio, l'88,2% si affida al trasporto su rotaia a differenza del 61,5% dei passeggeri che si sposta su gomma. D'altra parte osservando le percentuali dei "molto soddisfatti" si nota che si distribuiscono nel 14,4% dei casi tra i passeggeri che viaggiano in autobus piuttosto che tra coloro che si muovono in treno (10,9%).

D1/D15 - D1/D49. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla frequenza nei giorni feriali, per il mezzo utilizzato.



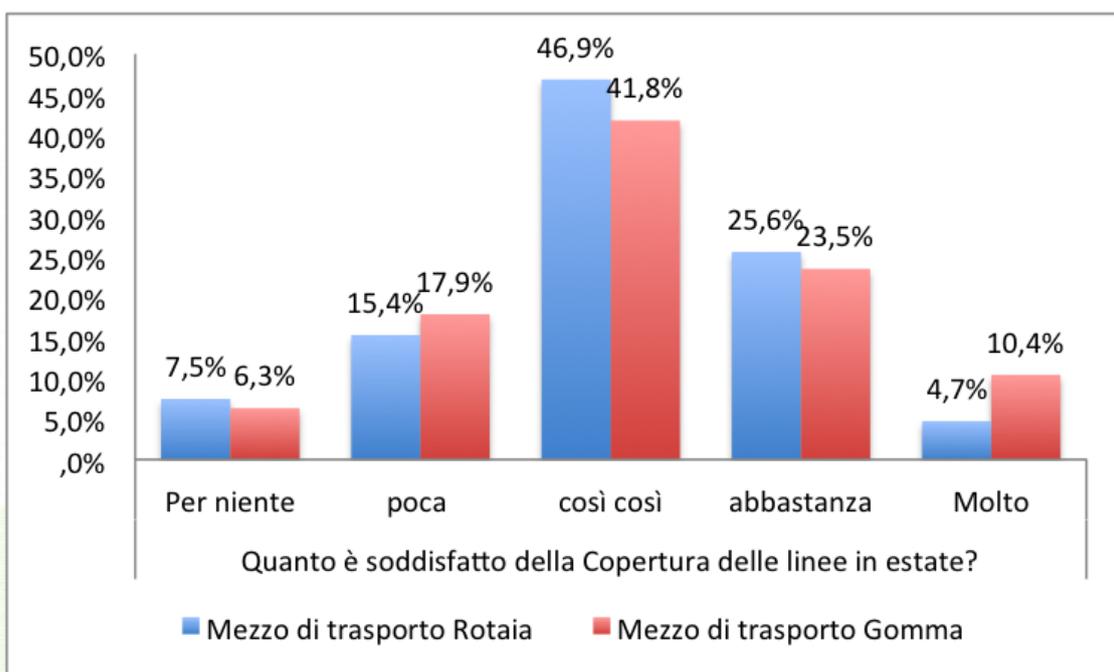
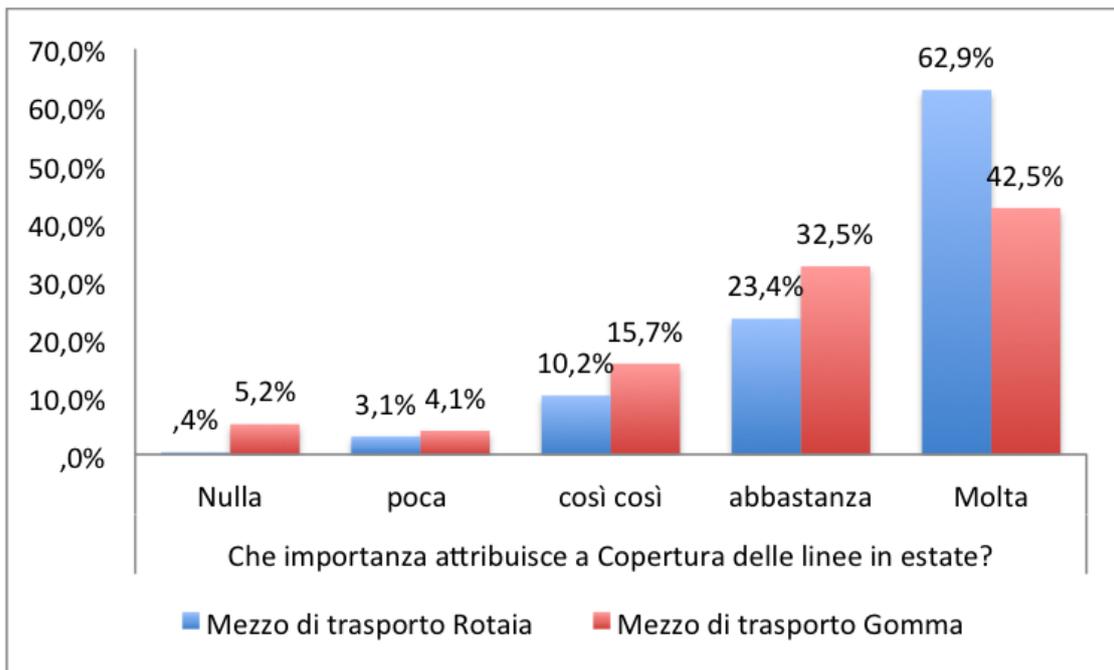
Nel caso di attribuzione di importanza al fattore "frequenza nei giorni feriali" i clienti che ne danno maggior peso sono indirizzati al percorso su rotaia. Tra i molto soddisfatti, però troviamo una percentuale superiore dei frequentatori di autobus (14,1%) che non di treno (13,3%).

D1/D16 - D1/D50. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla copertura della linea nell'arco delle 24 ore, per il mezzo utilizzato.



Laddove il 35,9% degli utenti che usano il mezzo su gomma crede sia "abbastanza" rilevante la copertura delle linee nelle 24 ore, contro il 19,5% dei clienti che usano il mezzo su rotaia, si riscontra che tra gli "abbastanza" soddisfatti una misura considerevolmente maggiore pari al 33,1% appartiene ai clienti dei treni.

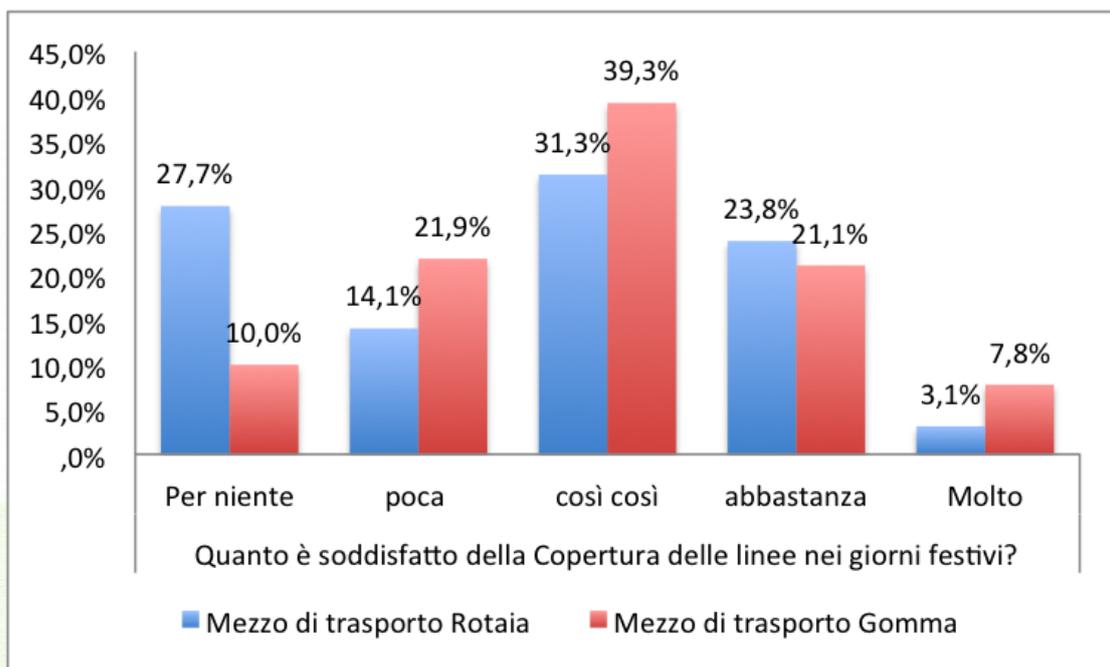
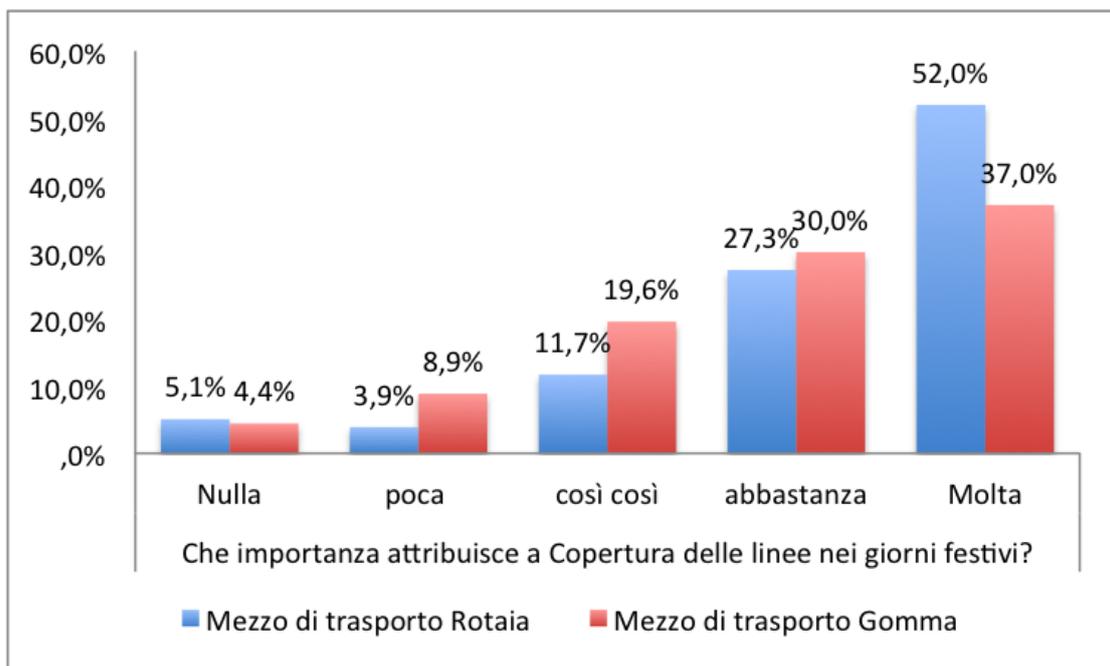
D1/D17 - D1/D51. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla copertura delle linee in estate, per mezzo utilizzato.



Credono "abbastanza" importante la copertura in estate i clienti abituali degli autobus rispetto a quelli dei treni (32,5% invece che 23,4%). Al contrario sono più soddisfatti di questo fattore di qualità i clienti dei treni (25,6% rispetto al 23,5%).

Credono "molto" importante la copertura delle linee in estate le persone che si spostano con i treni piuttosto che coloro che viaggiano su linea stradale (62,9% contro 42,5%). Ma sono molto più soddisfatti gli utenti dei treni (10,4% contro 4,7%).

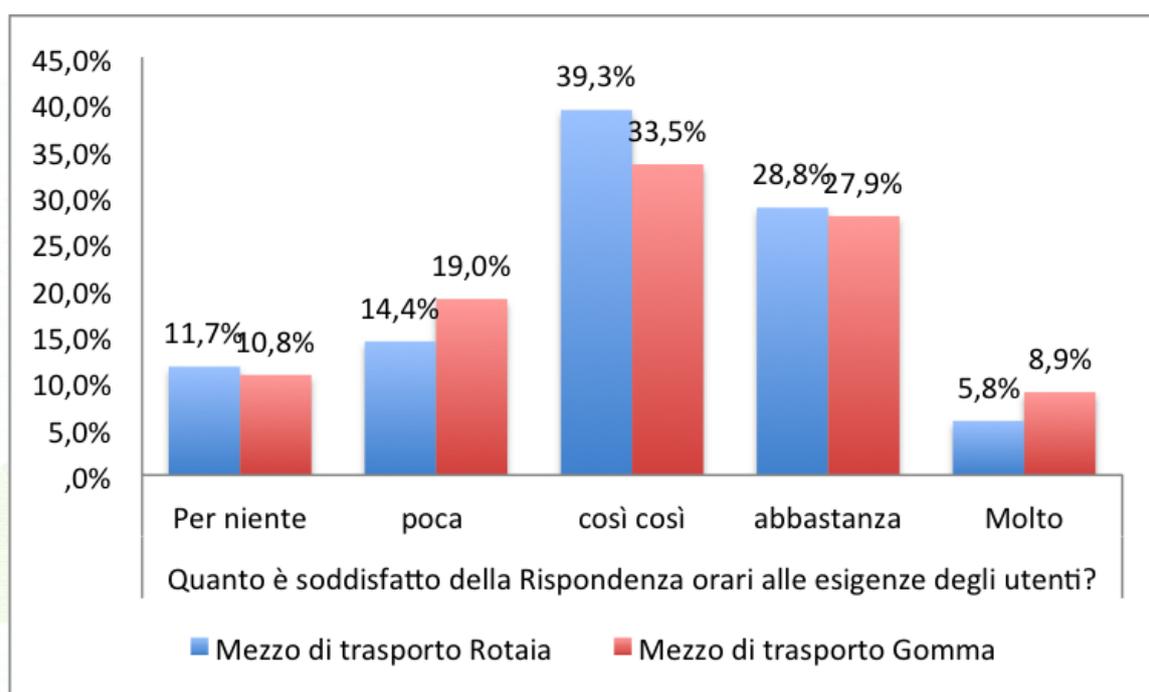
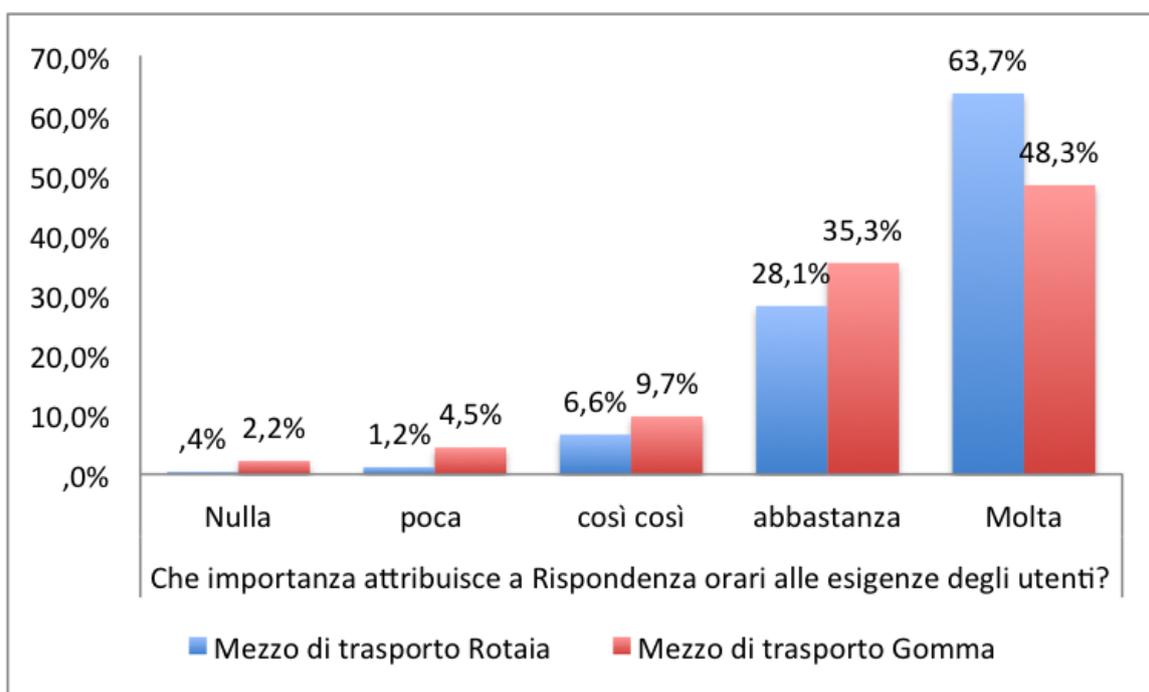
D1/D18 - D1/D52. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza attribuita alla copertura delle linee nei giorni festivi, per mezzo utilizzato.



Nei giudizi intermedi di valore (“così così”, “abbastanza”) relativi alla copertura delle linee nei giorni festivi, la fiducia dei clienti della rete stradale supera quella dei clienti della rete ferroviaria (19,6% e 11,7% per i “così-così”; 30% e 27,3% per “abbastanza”). Chi attribuisce un grado di importanza elevato a questo elemento del sistema fa parte della percentuale di utenti dei treni nel 52% dei casi e degli autobus nel 37%.

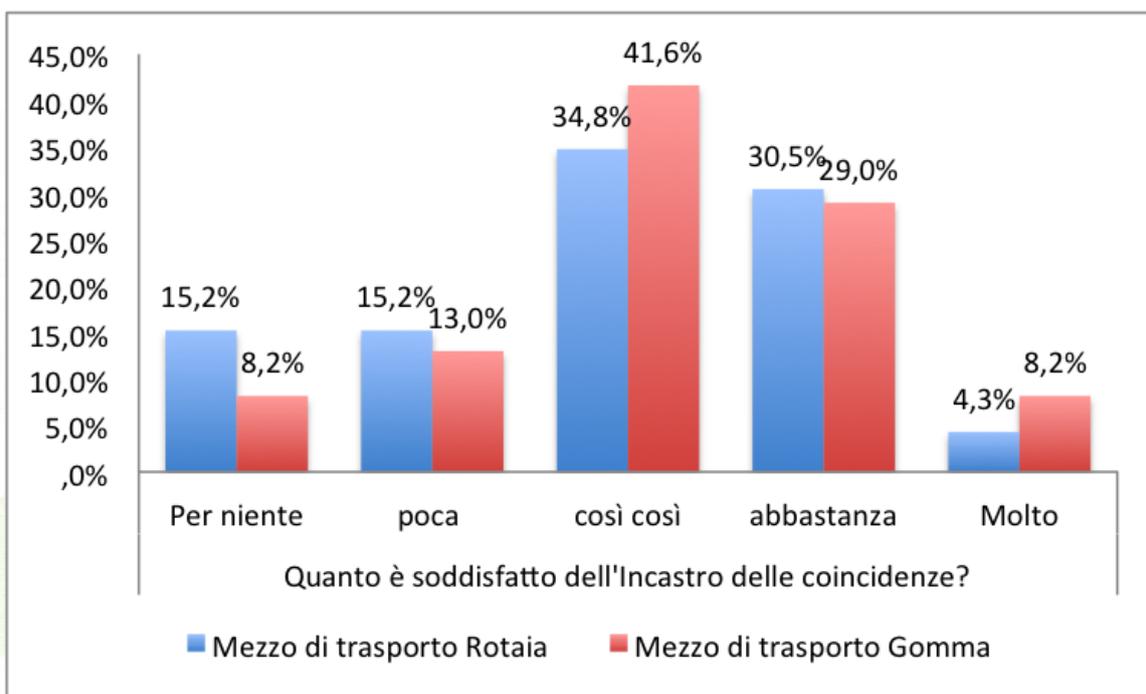
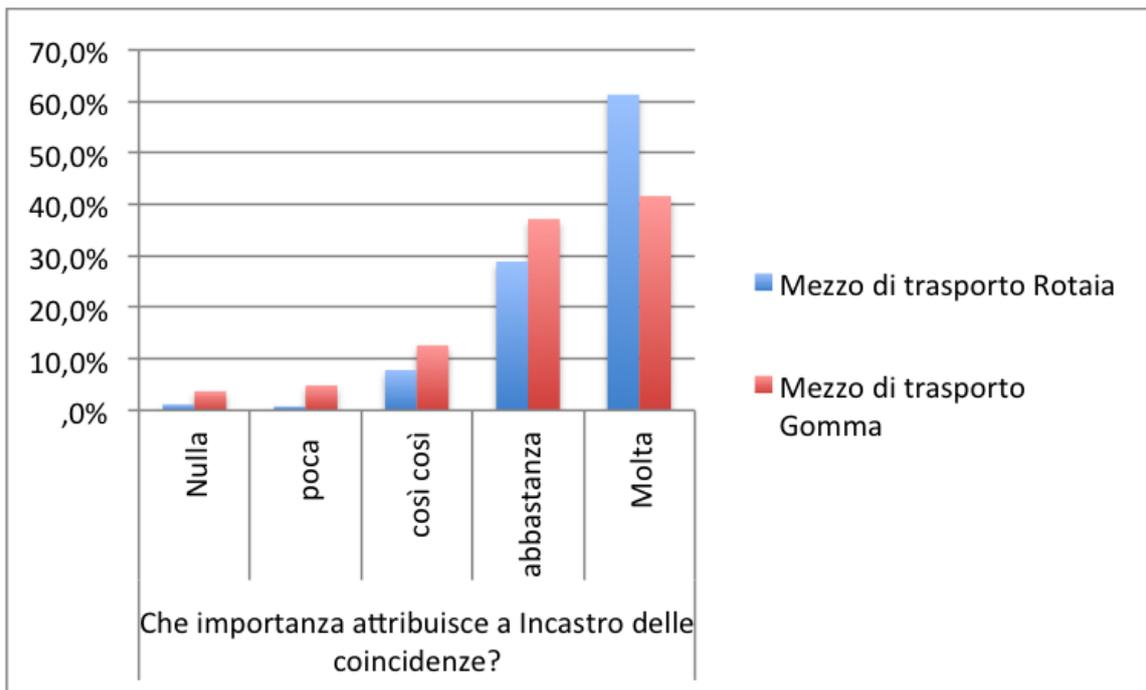
La percentuale si inverte nuovamente se chiediamo loro di collocarsi secondo il livello di soddisfazione circa la domanda in questione. I molto soddisfatti si dispongono nel 7,85 dei casi tra gli utenti degli autobus a dispetto del 3,1% dell'altra categoria.

D1/D19 - D1/D53. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla rispondenza degli orari alle esigenze degli utenti, per mezzo utilizzato.



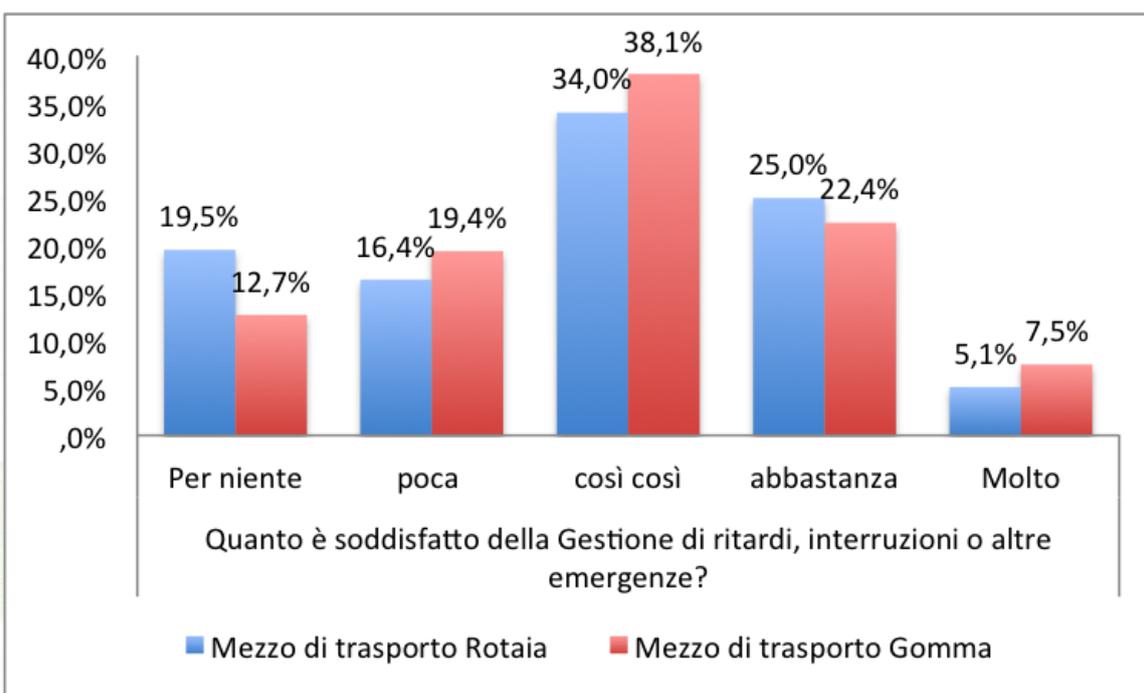
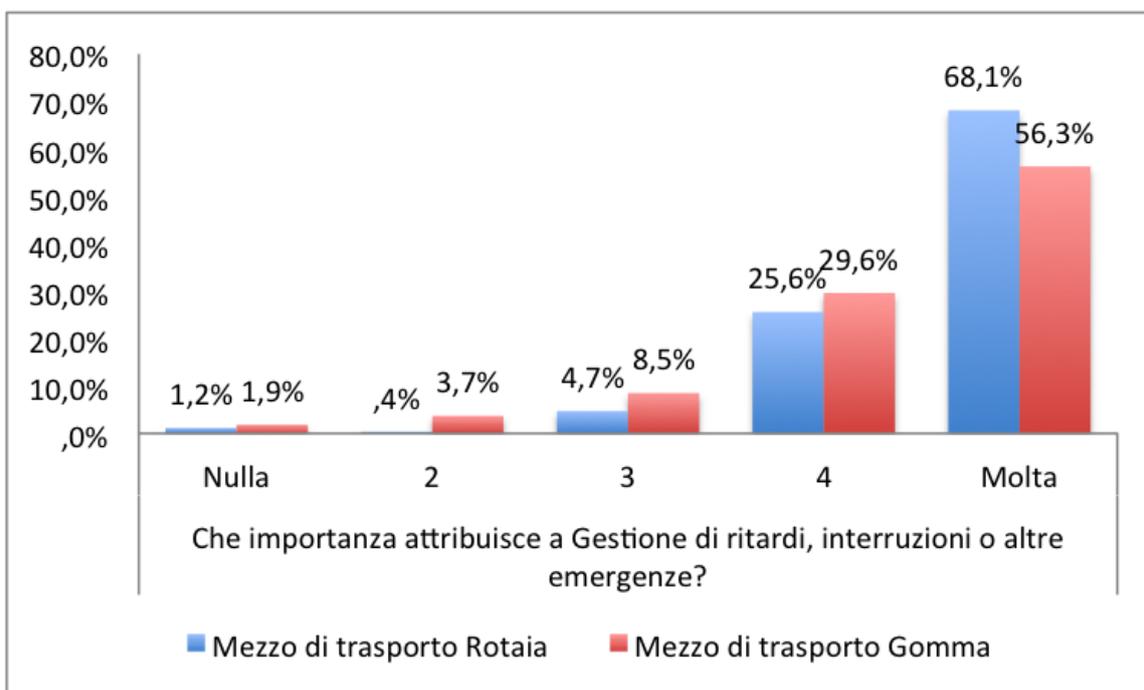
Sulla stessa lunghezza d'onda ritroviamo i dati relativi all'importanza e soddisfazione della rispondenza degli orari alle esigenze dell'utenza. Laddove il 63,7% dei passeggeri soliti alle tratte percorse sui treni valutano come molto considerevole questo aspetto del servizio, solo il 5,8% trova una reale corrispondenza durante il viaggio. Il 39,3% si dichiara solo parzialmente soddisfatto (così così).

D1/D20 - D1/D54. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita agli incastri delle coincidenze, per mezzo utilizzato.



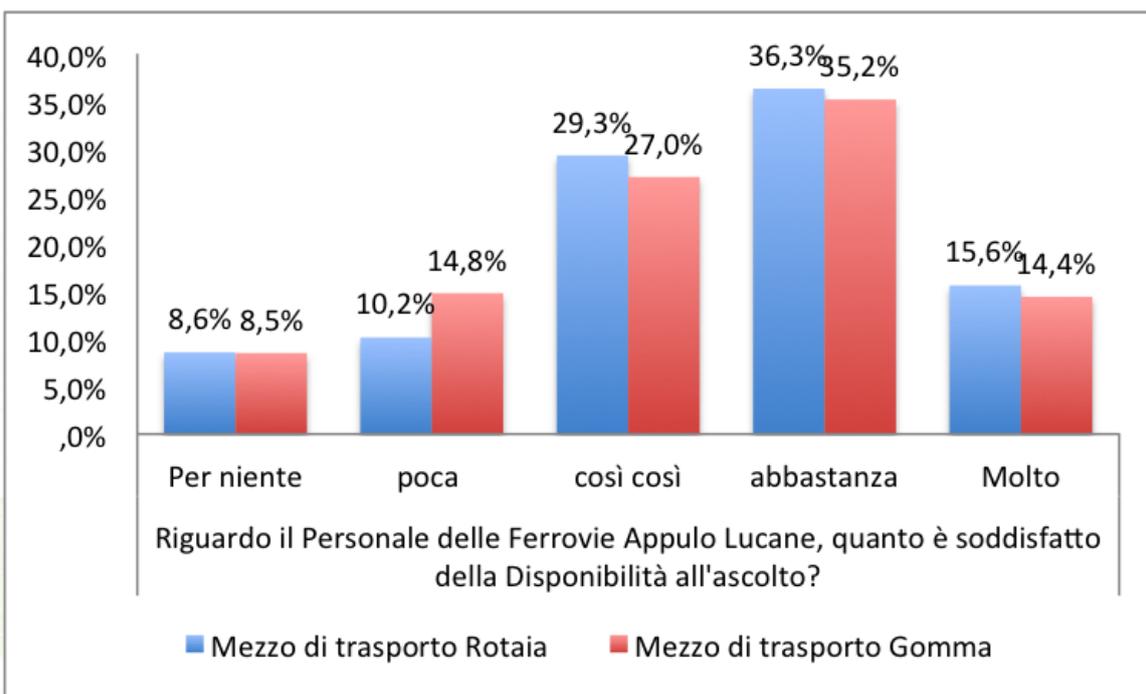
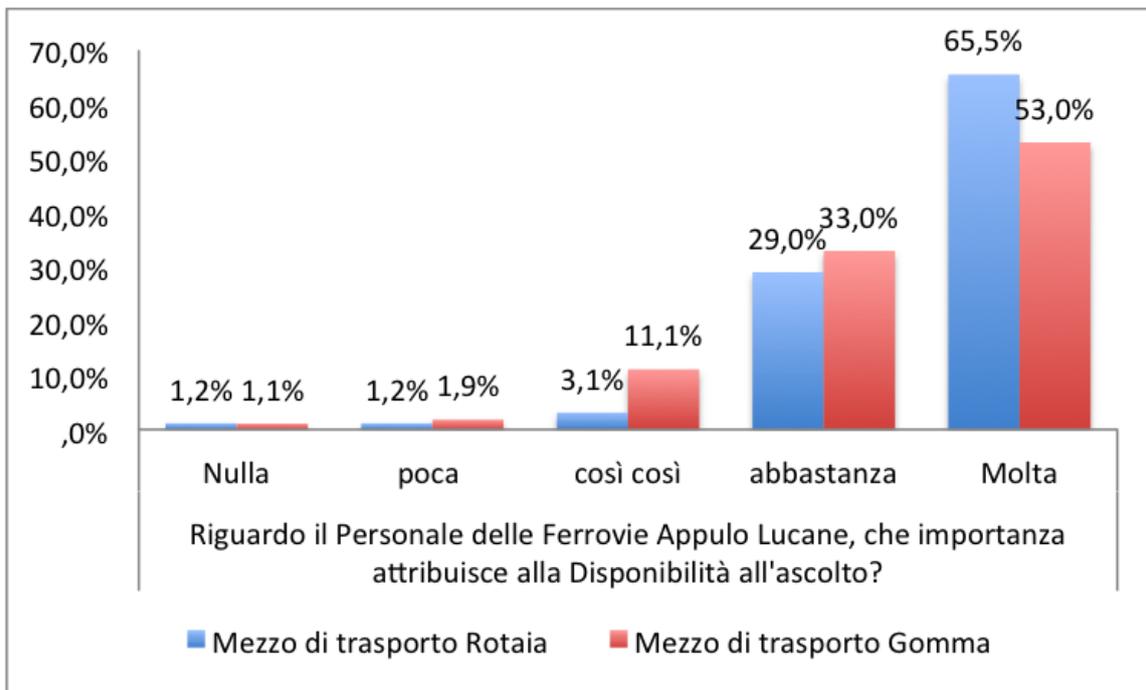
Dal primo grafico si può evidenziare che tra i clienti più esigenti c'è una percentuale più corposa di persone che usano il mezzo su rotaia. Chi attribuisce un peso "abbastanza" consistente a questo servizio, invece, si avvale più del mezzo su gomma. L'analisi della soddisfazione del passeggero mostra che i più insoddisfatti sono proprio i più esigenti, ovvero i clienti dei treni nel 30,4% se sommiamo i "per niente" soddisfatti con i "poco" soddisfatti.

D1/D21 - D1/D55. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla gestione dei ritardi, interruzioni altre emergenze, per il mezzo utilizzato.



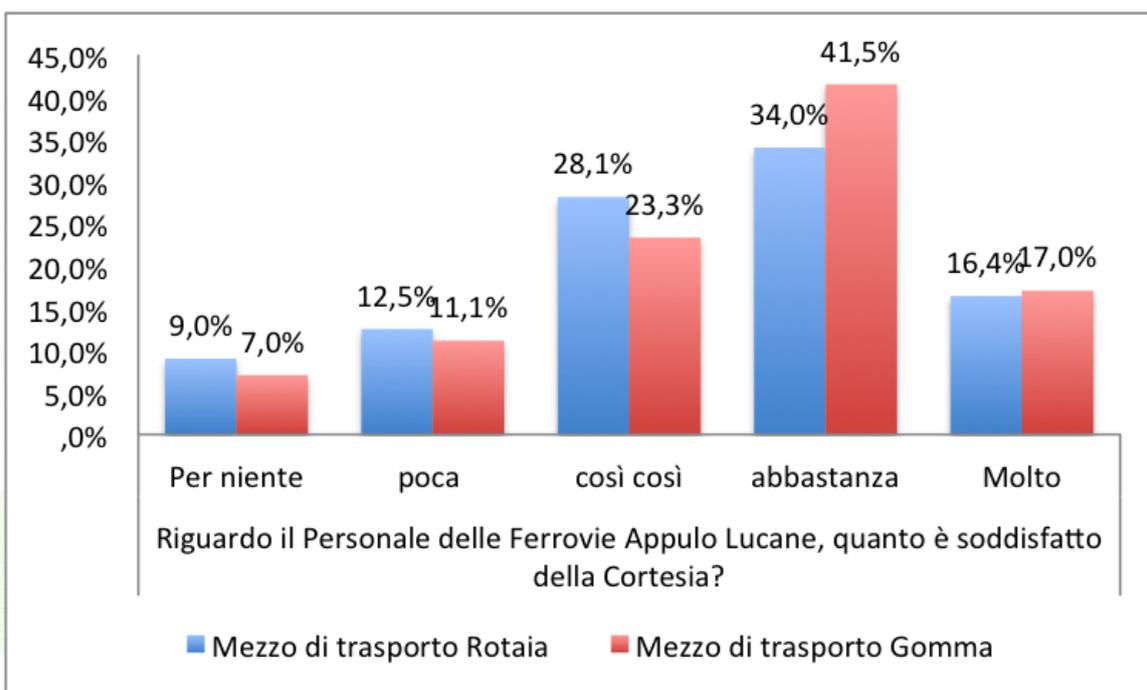
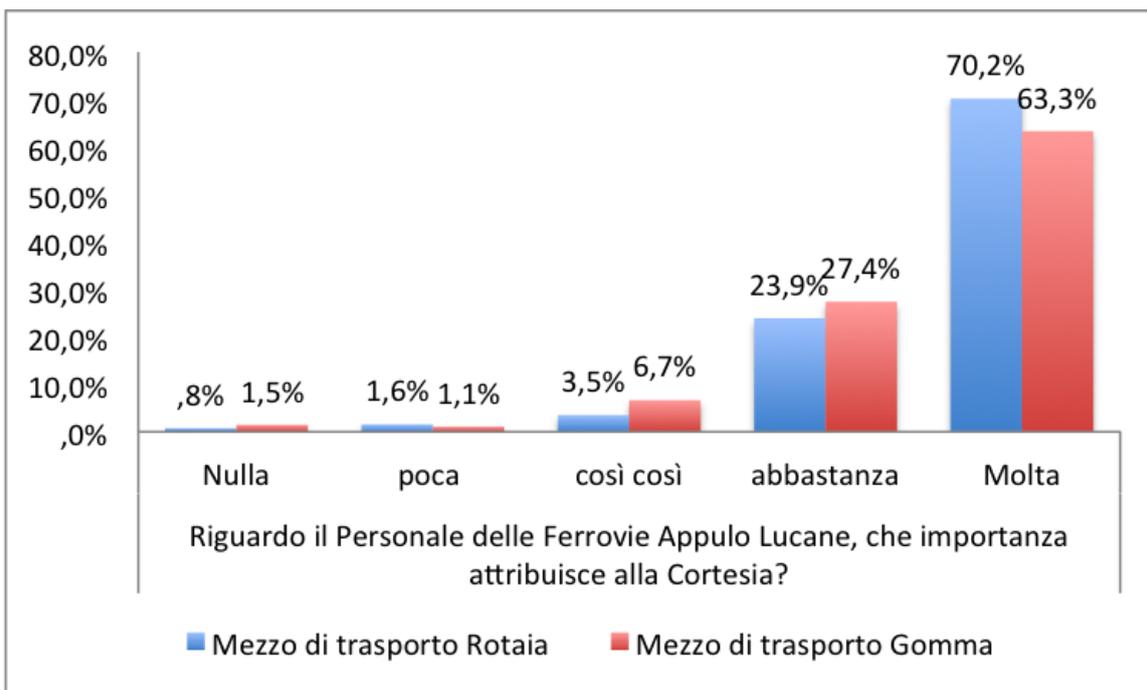
Il 68,1% degli utenti della rete ferroviaria presta notevole attenzione alla gestione dei ritardi, ipotizzandone una notevole necessità, riconosciuta nella categoria "molto". Solo il 5,1% degli appartenenti alla gruppo dei passeggeri che usano il mezzo su rotaia è in realtà molto soddisfatto dal controllo esercitato dall'azienda. Il medesimo decremento si osserva nella fascia di fruitori dei mezzi su gomma.

D1/D23 - D1/D57. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza attribuita alla disponibilità del personale all'ascolto, per il mezzo utilizzato.



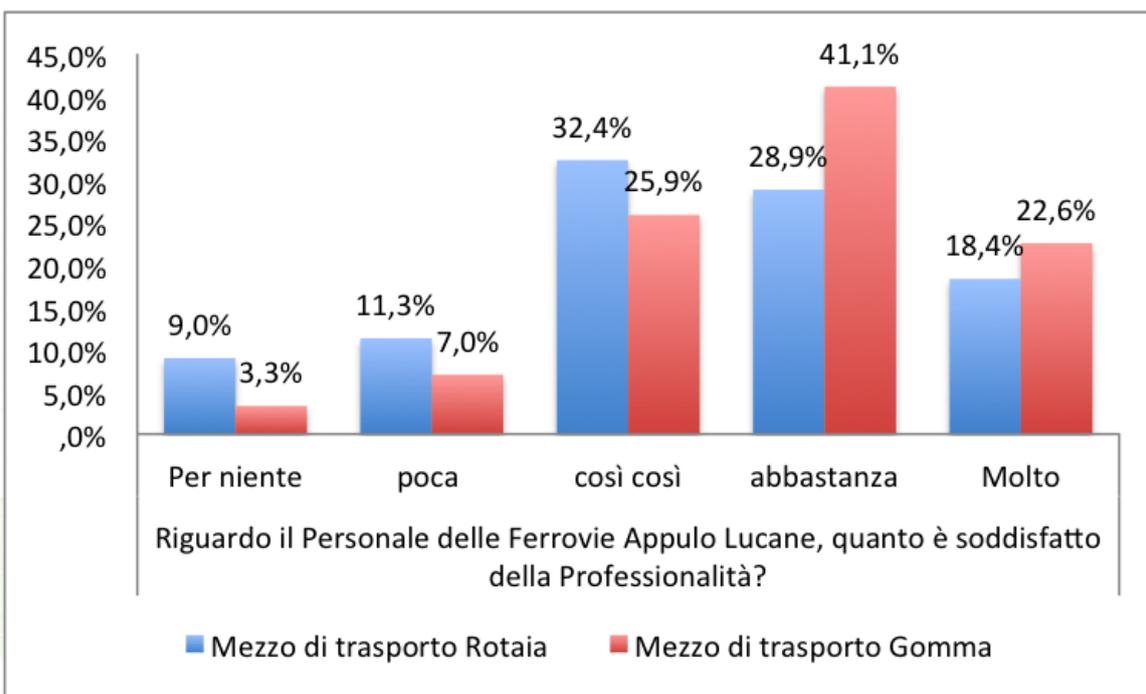
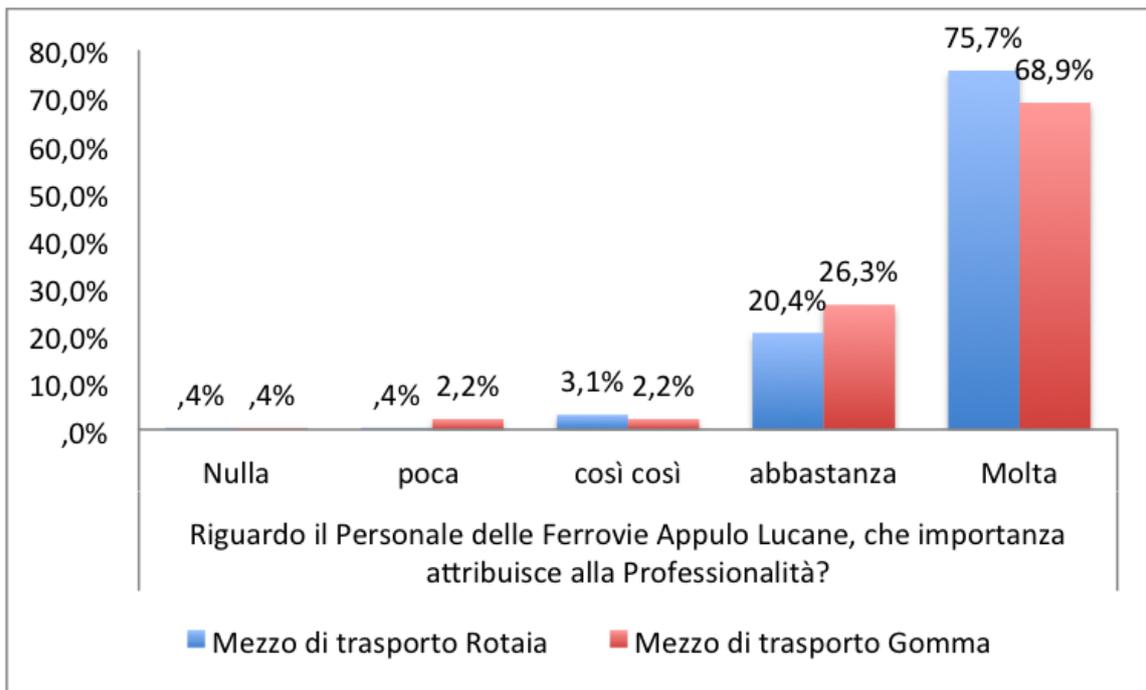
Sono i viaggiatori delle ferrovie, i più convinti del bisogno di curare l'aspetto della qualità relativo alla disponibilità all'ascolto del personale al servizio delle Fal, nel 65,5% dei casi. I pienamente soddisfatti sono praticamente equivalenti in misura percentuale nel caso di entrambi i mezzi di trasporto (15,6% per le ferrovie, 14,4% per la rete stradale). Anche gli abbastanza soddisfatti non evidenziano differenze di rilievo per le due categorie di utenza.

D1/D24 . D1/D58. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla cortesia del personale il mezzo utilizzato, per mezzo utilizzato.



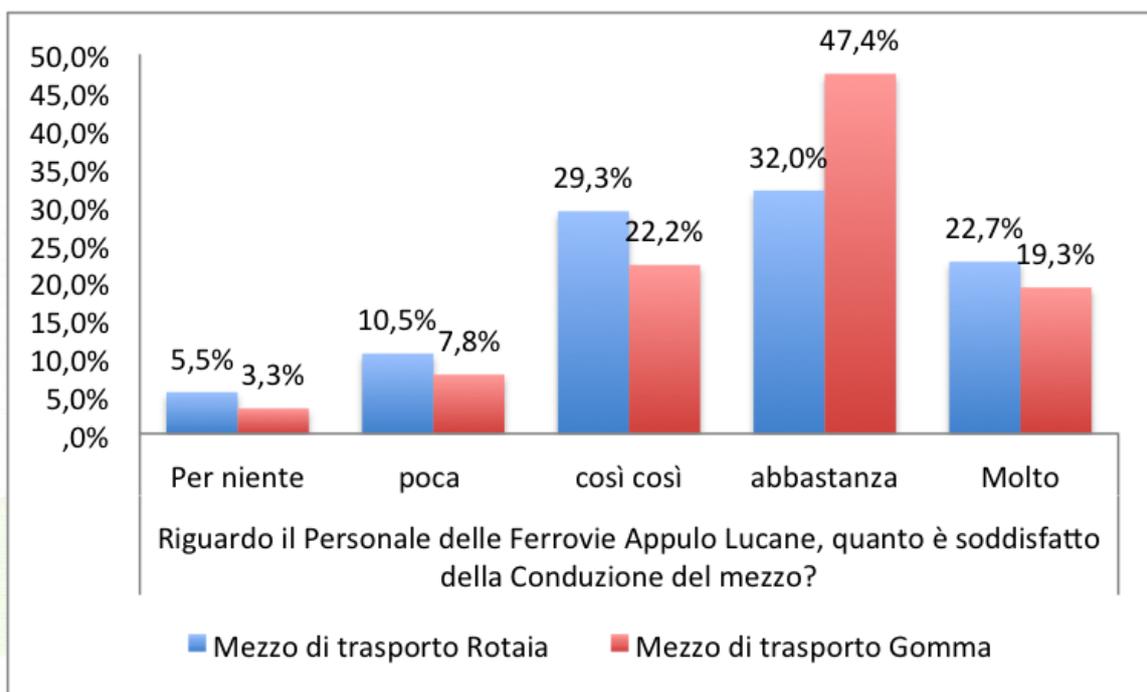
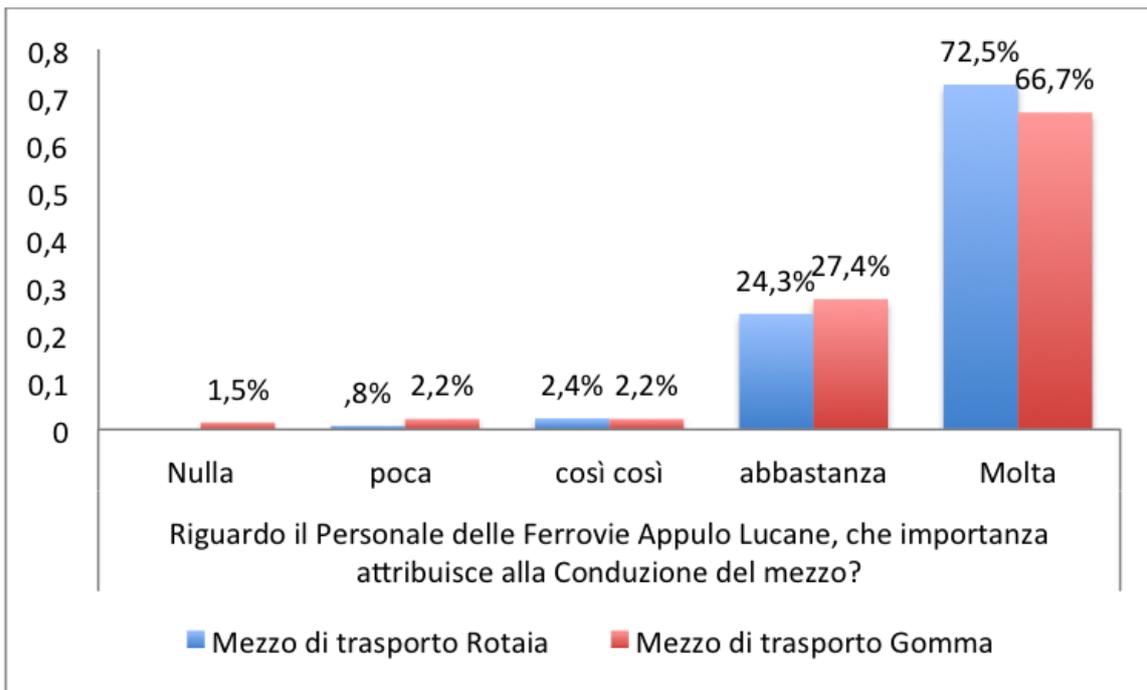
La cortesia del personale, sottolineata come di centrale importanza nel 70,2% degli utenti intervistati, consueti frequentatori dei mezzi su rotaia e nel 63,3% degli utenti tipicamente utilizzatori delle linee stradali, registra una pari percentuale di "molto" soddisfatti negli utenti dei due mezzi (16,4% nel primo caso, 17% nel secondo). Non sembra esserci divario nel servizio offerto dalle due categorie di trasporto. La nota negativa è rappresentata invece dalla distanza tra le evidenze di bisogno del cliente e delle sue effettive realizzazioni.

D1/D25 - D1/D59. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla professionalità del personale, per il mezzo utilizzato.



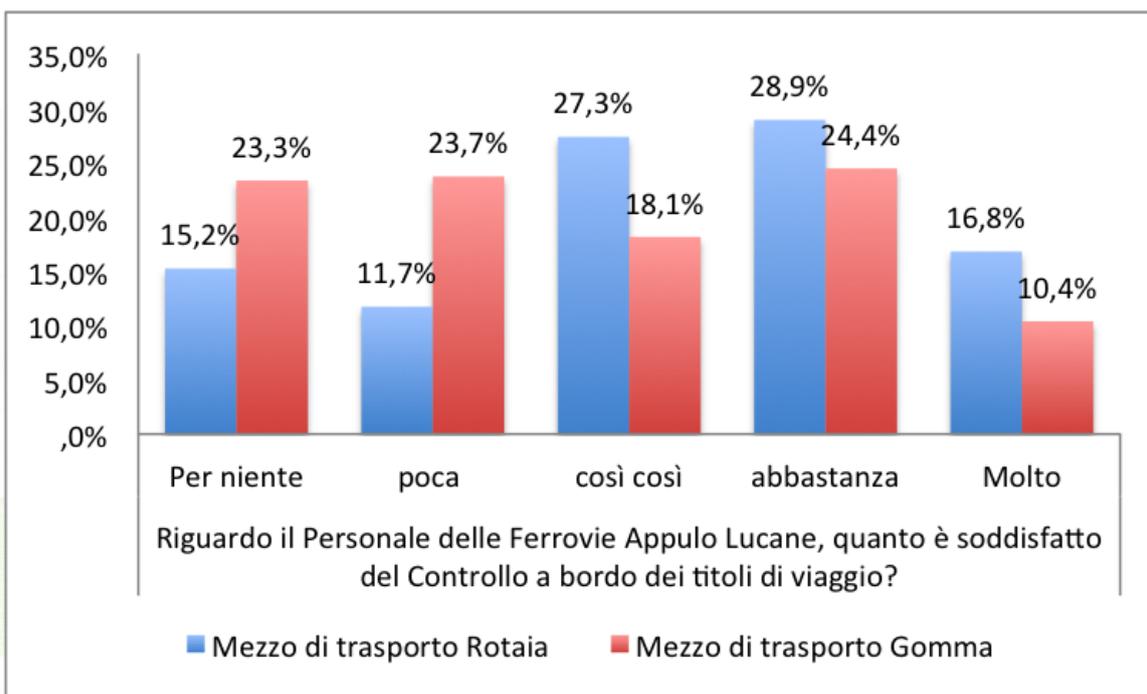
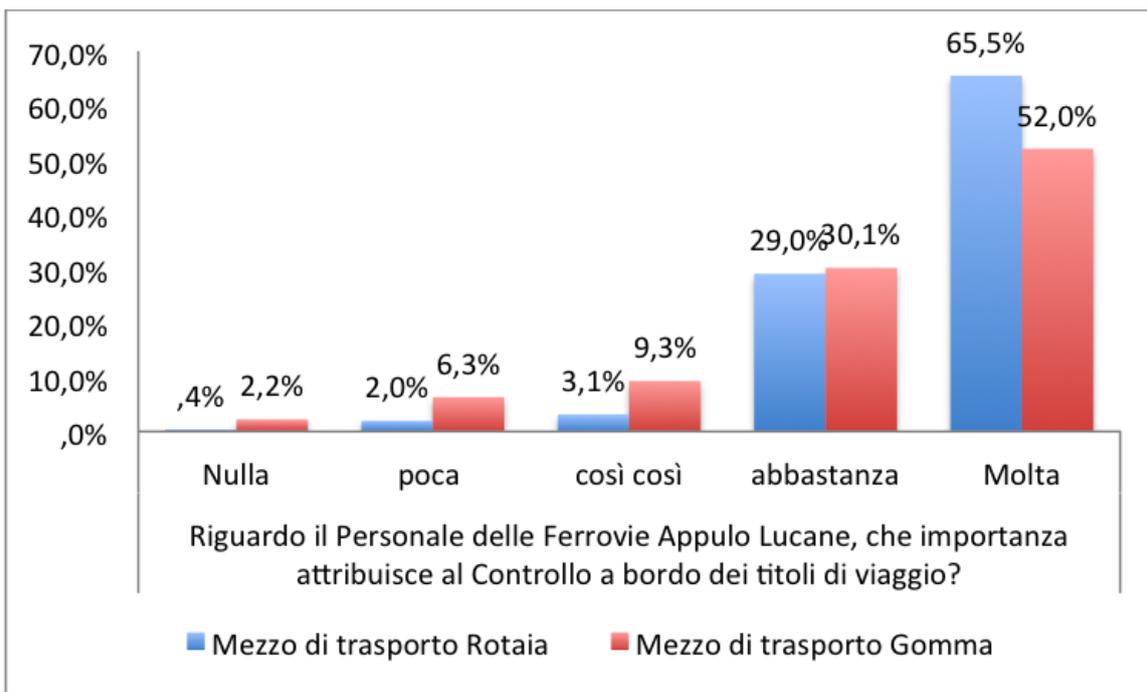
Credono nella necessità di professionalità da parte del personale il 70,7% dei viaggiatori su treno interrogati, il 68,9% dei clienti dell'altro mezzo di trasporto. Ad essere molto appagati invece sono in misura maggiore i fruitori degli autobus 22,6% che si collocano anche con una percentuale del 41,1% nella classe degli "abbastanza" soddisfatti.

D1/D26 - D1/D60. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla conduzione del mezzo, per il mezzo utilizzato.



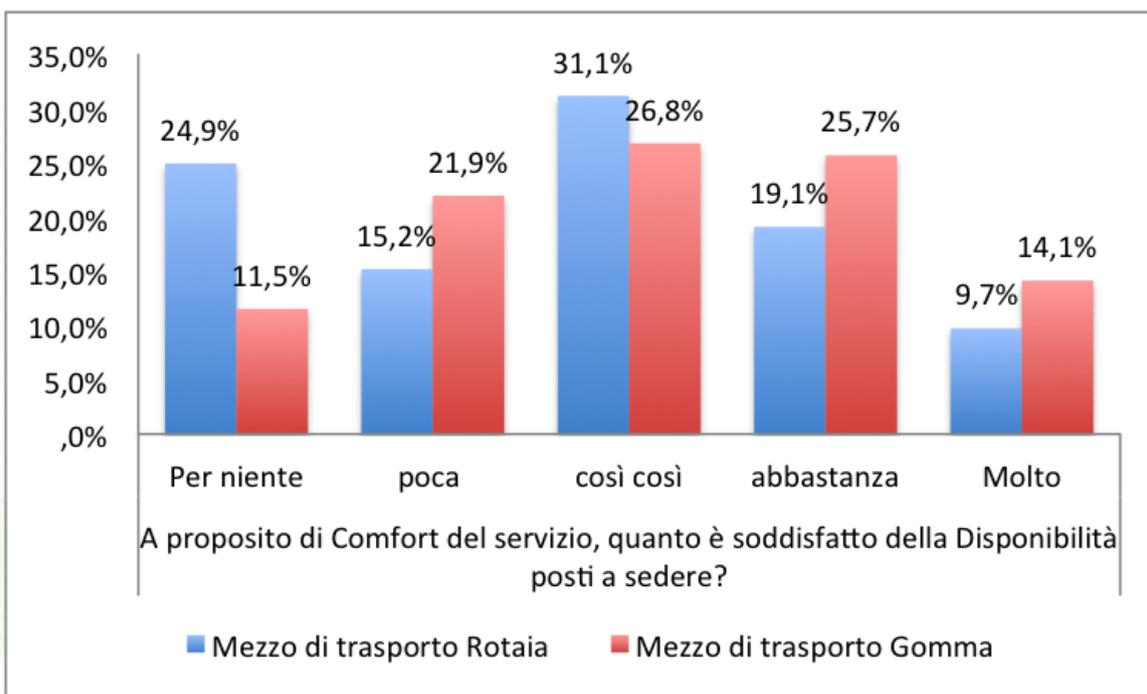
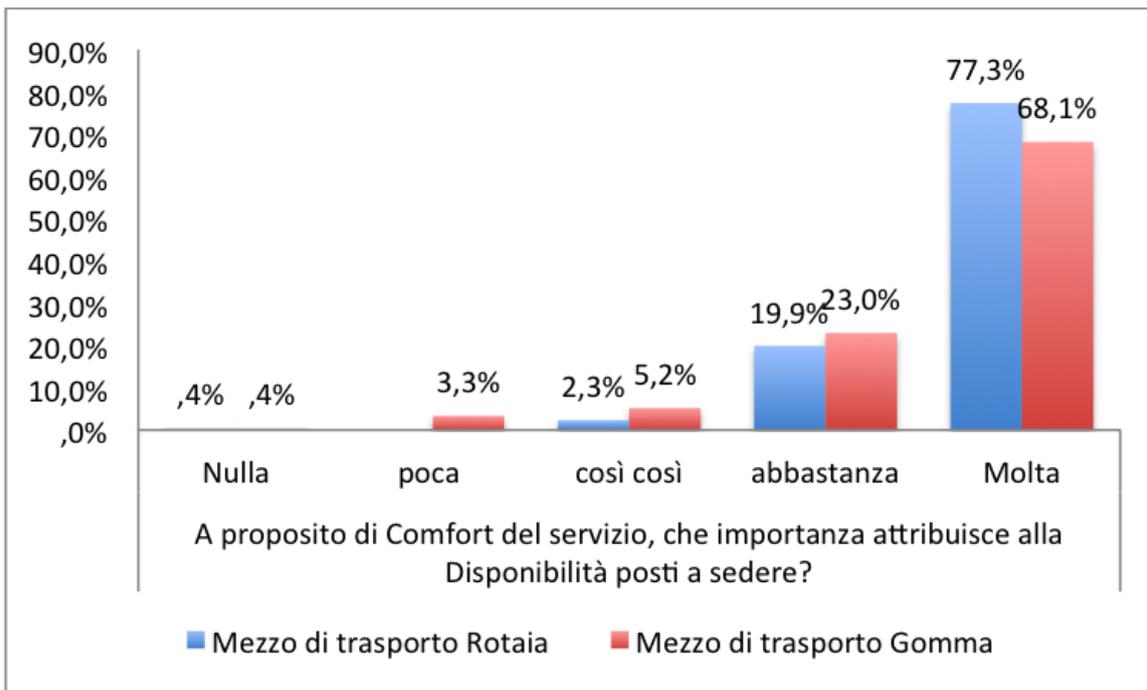
Per la prima volta nell'approfondimento delle relazioni significative tra i dati, riscontriamo una conferma dell'andamento tra ciò che i viaggiatori desiderano e il livello di gradimento della conduzione dei mezzi delle Fal. I più attenti clienti si muovono in treno (72,5%). I più soddisfatti sono i passeggeri che percorrono le tratte ferroviarie (22,7%).

D1/D27 - D1/D61. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita al controllo a bordo dei titoli di viaggio, per il mezzo utilizzato.



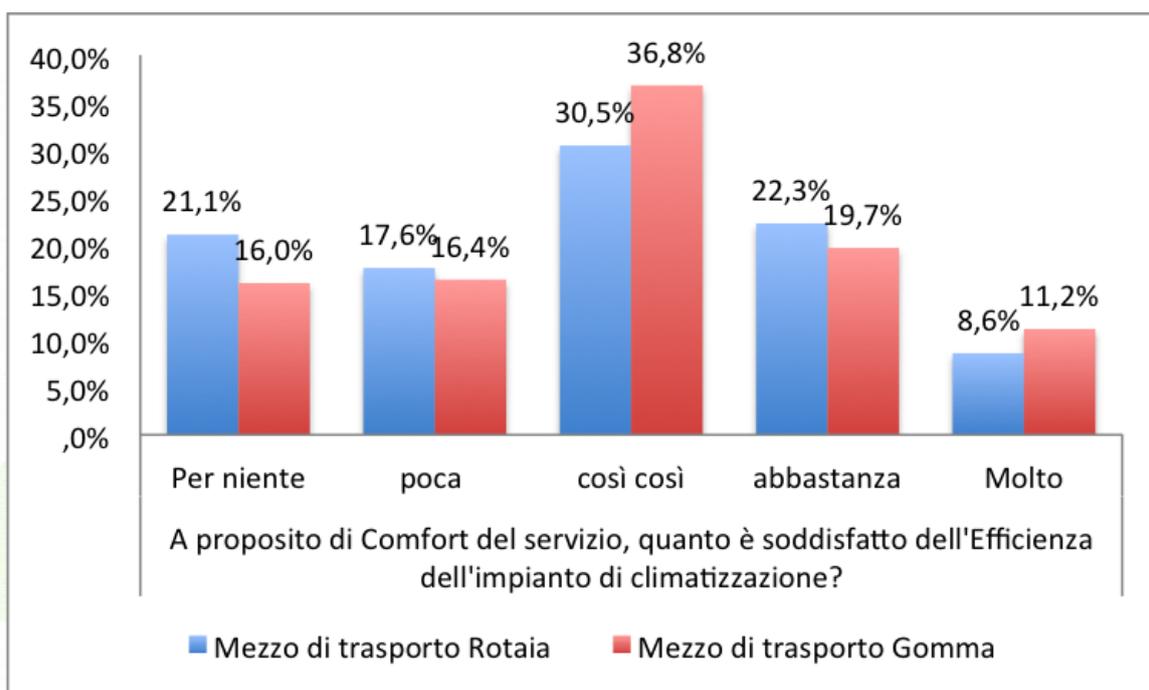
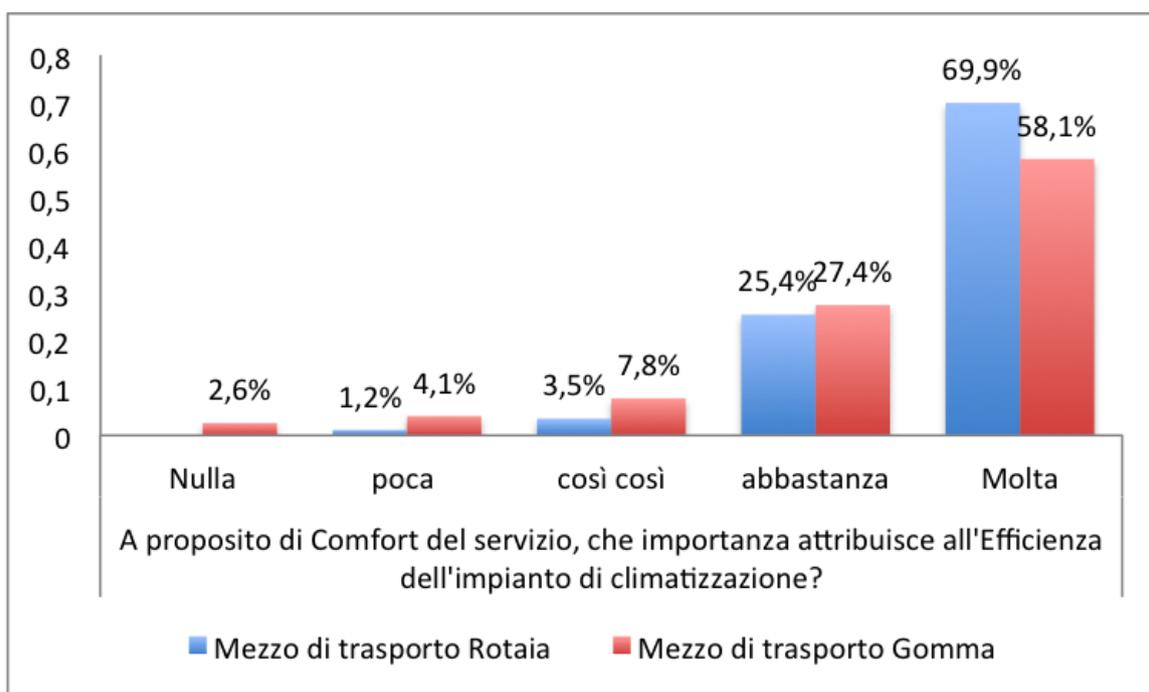
I clienti che sottolineano maggiore necessità del controllo a bordo dei titoli di viaggio appartengono nella percentuale del 65,5% al gruppo di utenti che tradizionalmente si avvalgono del mezzo rotaia rispetto al 52% che si muove con i mezzi gomma. Il 16,8% dei passeggeri dei treni sono anche più soddisfatti degli altri che raggiungono una percentuale del 10,4%.

D1/D28 - D1/D62. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza attribuita alla disponibilità dei posti a sedere, per il mezzo utilizzato.



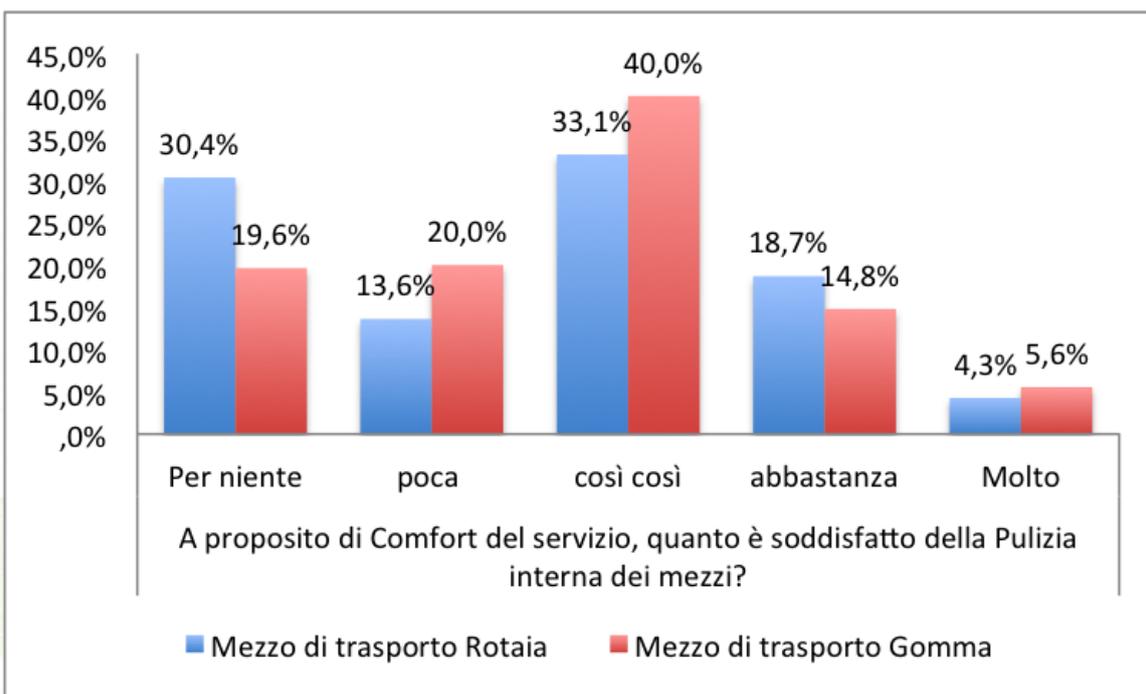
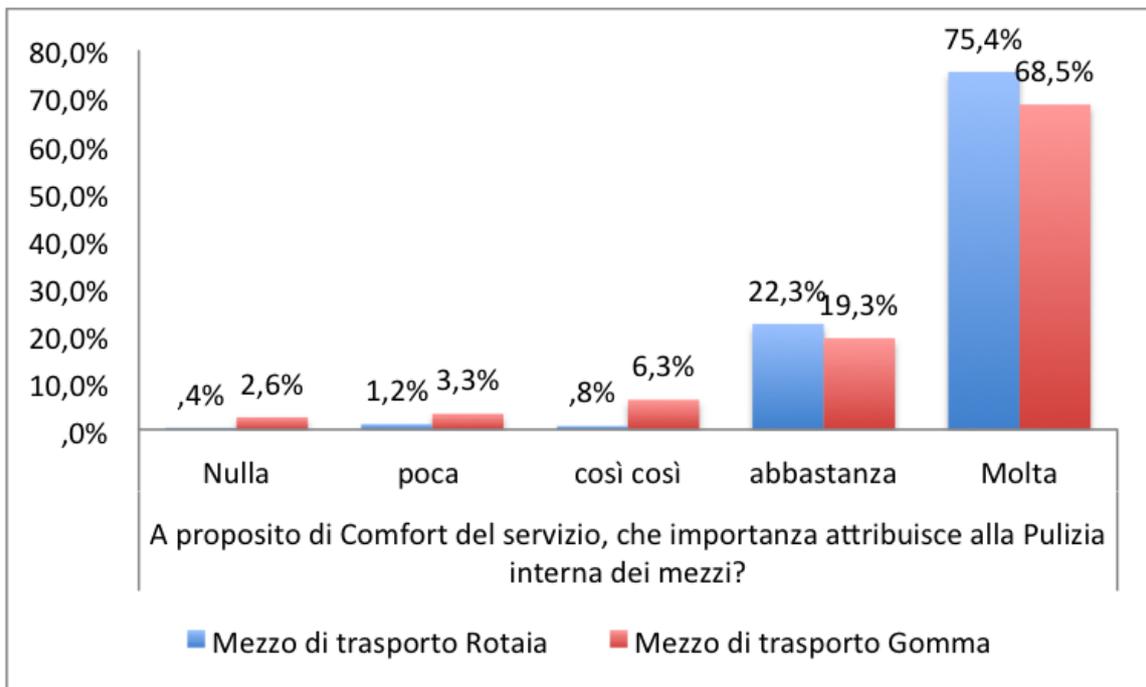
Il 77,3% dei passeggeri che usano la rete ferroviaria si colloca nella categoria dei più esigenti insieme al 19,9% dei passeggeri abituali fruitori del trasporto su gomma. Il 23% della prima categoria di viaggiatore e il 19,9% della seconda sono "abbastanza" convinti dell'importanza della disponibilità dei posti a sedere. Tra i passeggeri dei due mezzi, i più soddisfatti invece, in entrambi i casi sono gli utenti del trasporto su gomma, che evidentemente presenta, in merito all'indicatore in esame, maggiori efficienze di servizio.

D1/D29 - D1/D63. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita all'efficienza dell'impianto di climatizzazione, per il mezzo utilizzato.



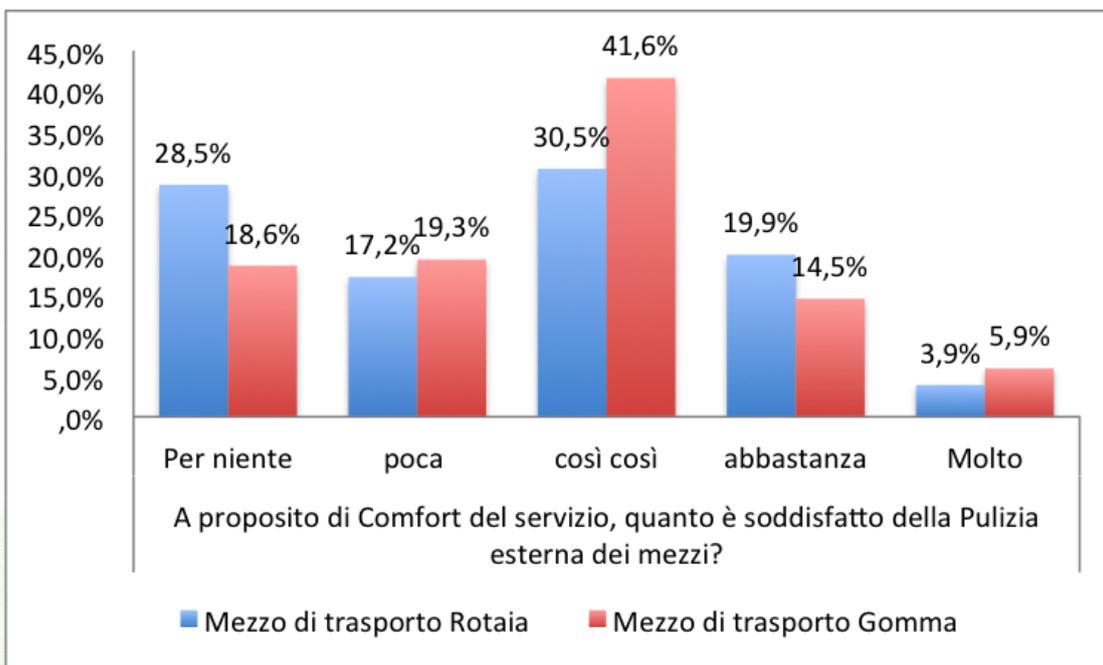
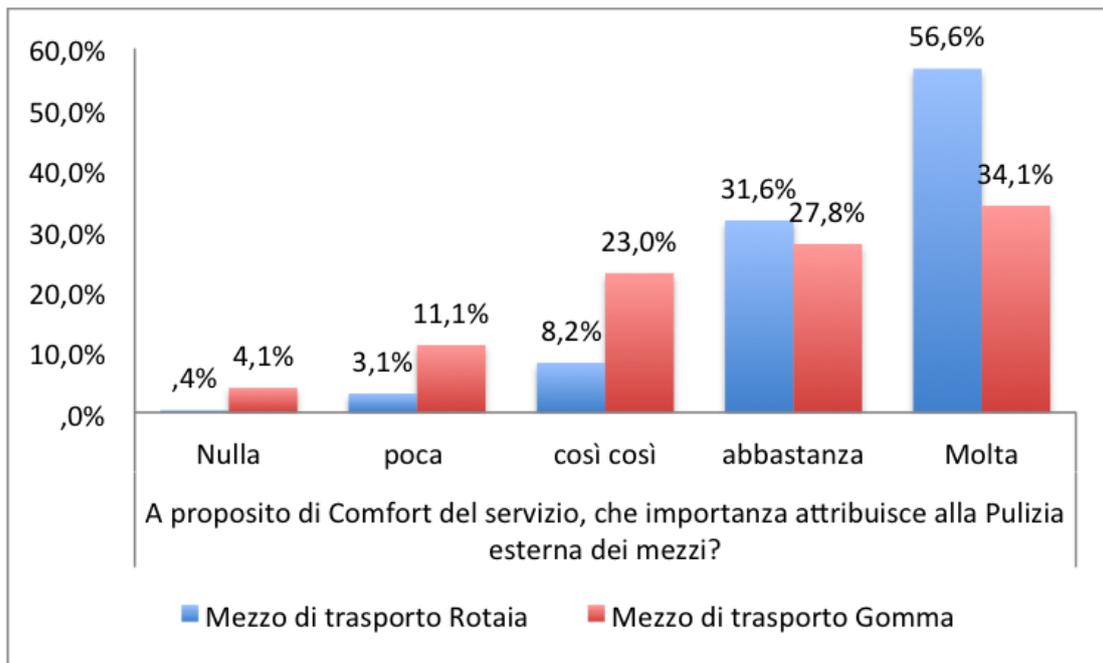
L'impianto di climatizzazione, indicato come molto utile dal 69,1% dei passeggeri delle linee ferroviarie e dal 58,1% di quelle stradali, trova una percentuale di utenti sommariamente poco soddisfatti, specie quelli dei treni "molto" appagati solo nel 8,6% e a seguire gli altri nell' 11,2% dei casi.

D1/D30 - D1/D64. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla pulizia interna dei mezzi, per il mezzo utilizzato.



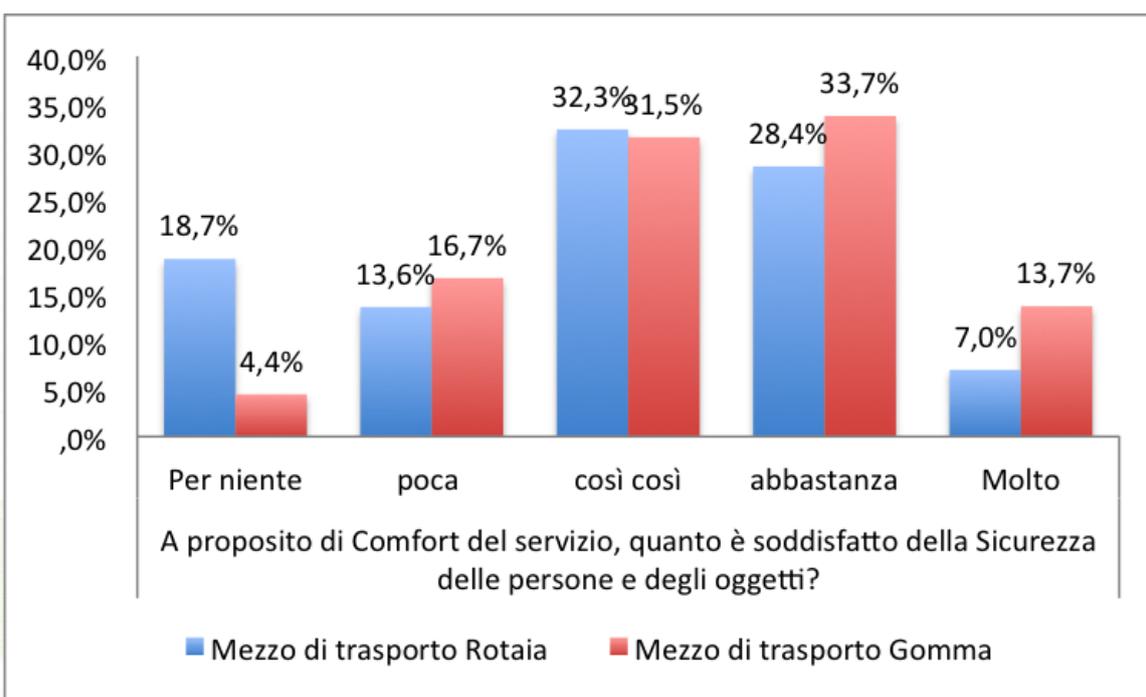
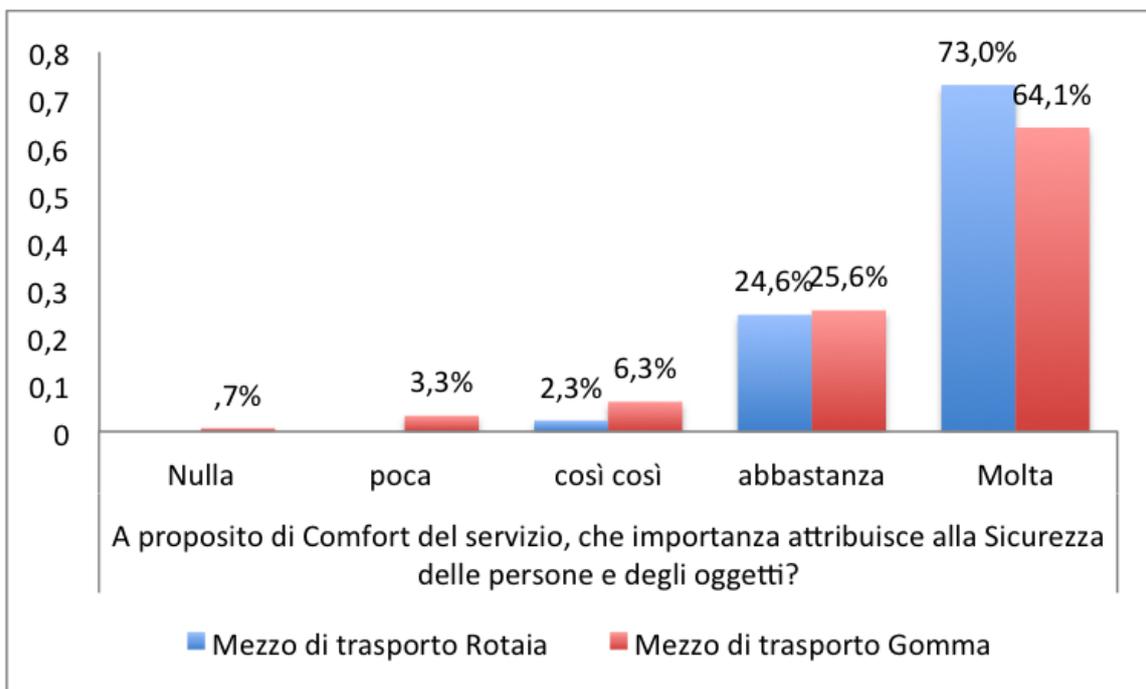
Il gruppo di viaggiatori che giudicano “abbastanza” importante la pulizia interna dei mezzi si distribuisce con il 22,3% nel caso di utenti che si muovono con i treni e con il 19,3% nel caso della restante categoria di clienti. Questi trovano una buona corrispondenza nella valutazione della soddisfazione, con una percezione del servizio migliore nei treni, nel caso delle valutazioni “abbastanza soddisfacenti”.

D1/D31 - D1/D65. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla pulizia esterna dei mezzi, per il mezzo utilizzato.



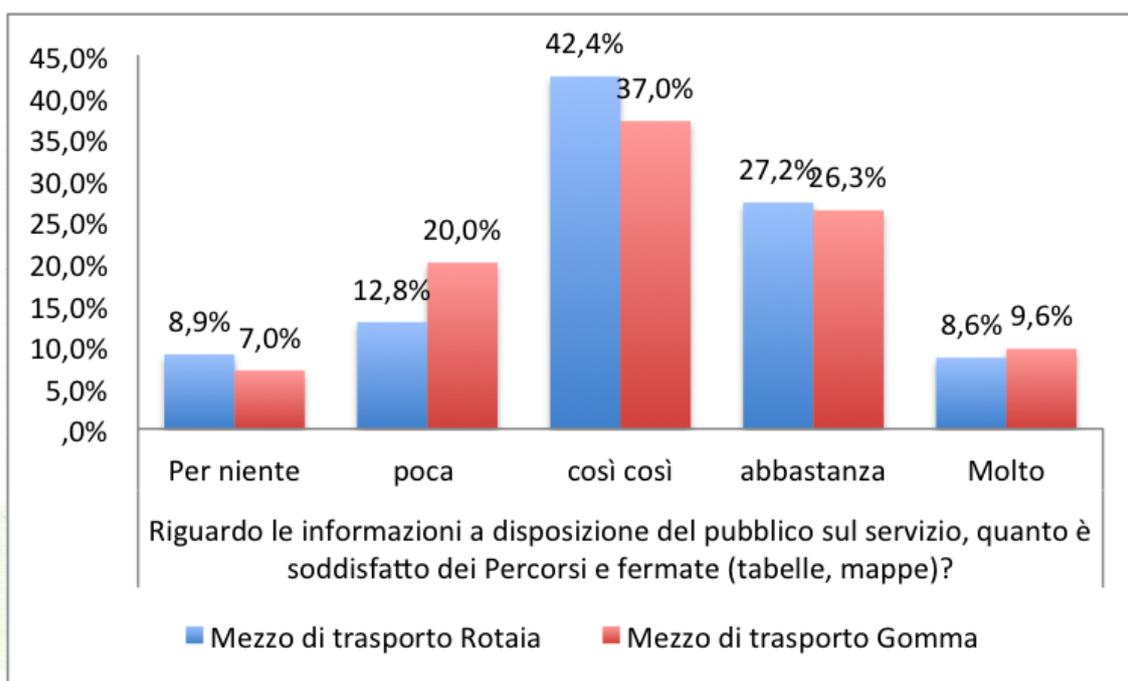
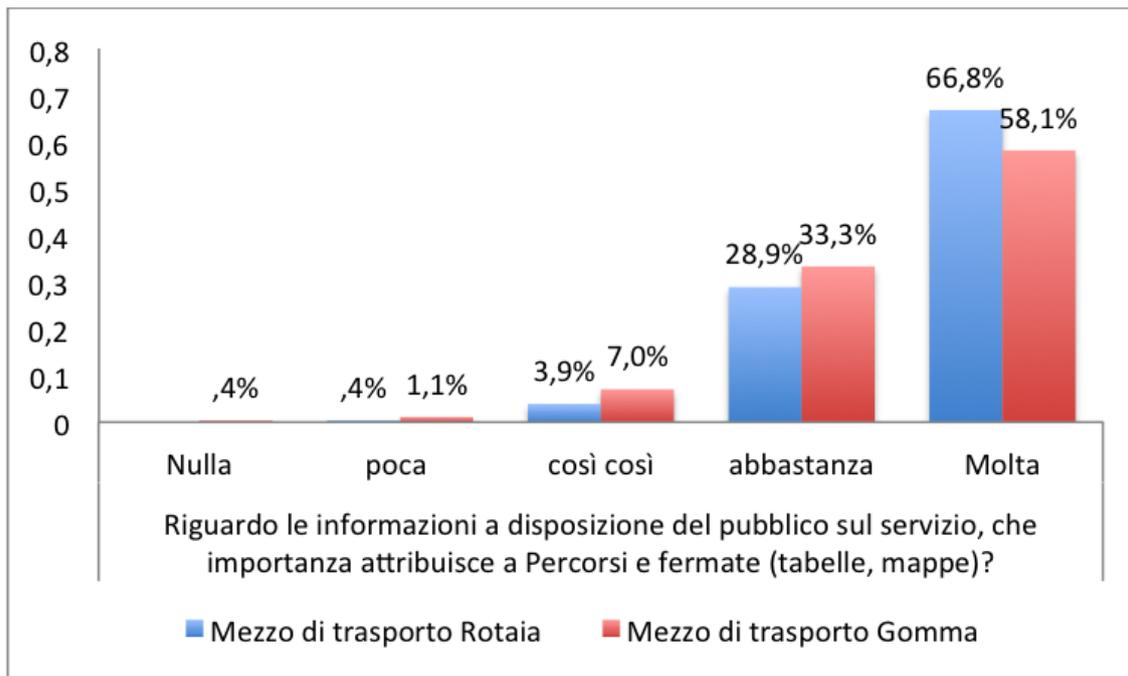
Un ulteriore elemento di diagnosi del comfort del servizio, riguarda la pulizia e il decoro esterno dei mezzi. Dalle risposte identificate nella categoria "abbastanza" emerge che gli utenti delle ferrovie sono sia coloro che assegnano un valore più grande a questo fattore sia coloro che percepiscono maggiore soddisfazione. Per quanto riguarda il livello più alto di giudizio, si avverte un abbassamento eccessivo di percentuale tra ciò che si cerca e ciò che si trova (56,6% per i mezzi su rotaia e 34,1% per i mezzi su gomma, contro rispettivamente il 3,9% e 5,9%). I meno gratificati sono coloro che forniscono una maggiore attribuzione di valore, ovvero gli utenti che si spostano su rotaia.

D1/D32 - D1/D66. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla sicurezza delle persone e degli oggetti, per il mezzo utilizzato.



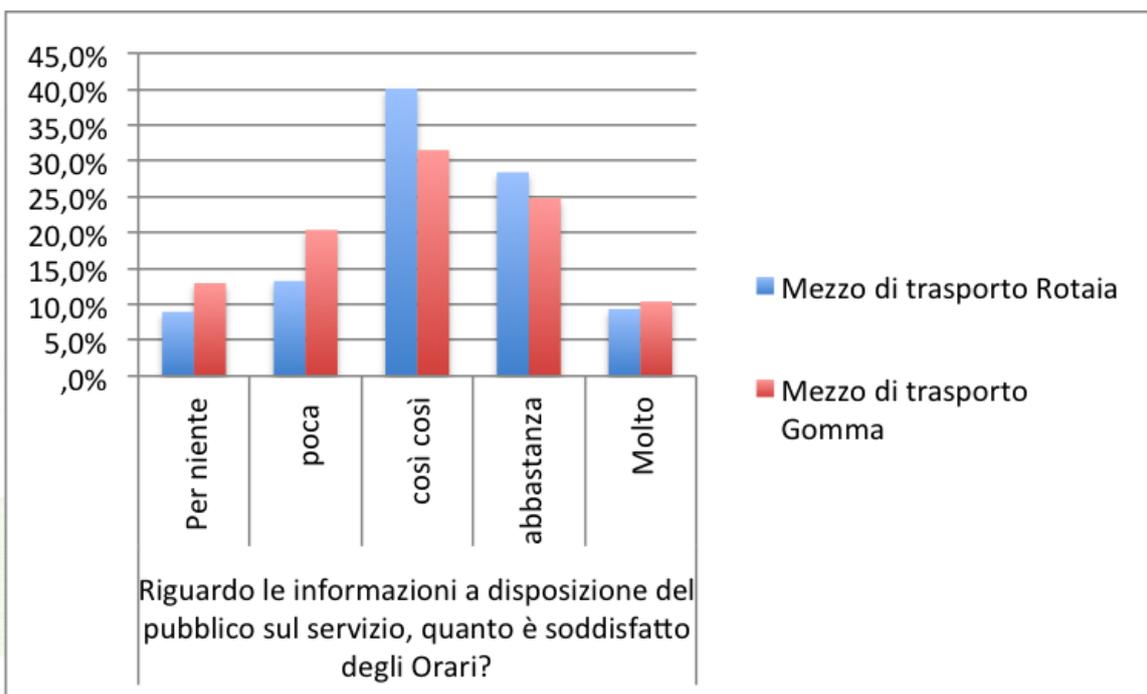
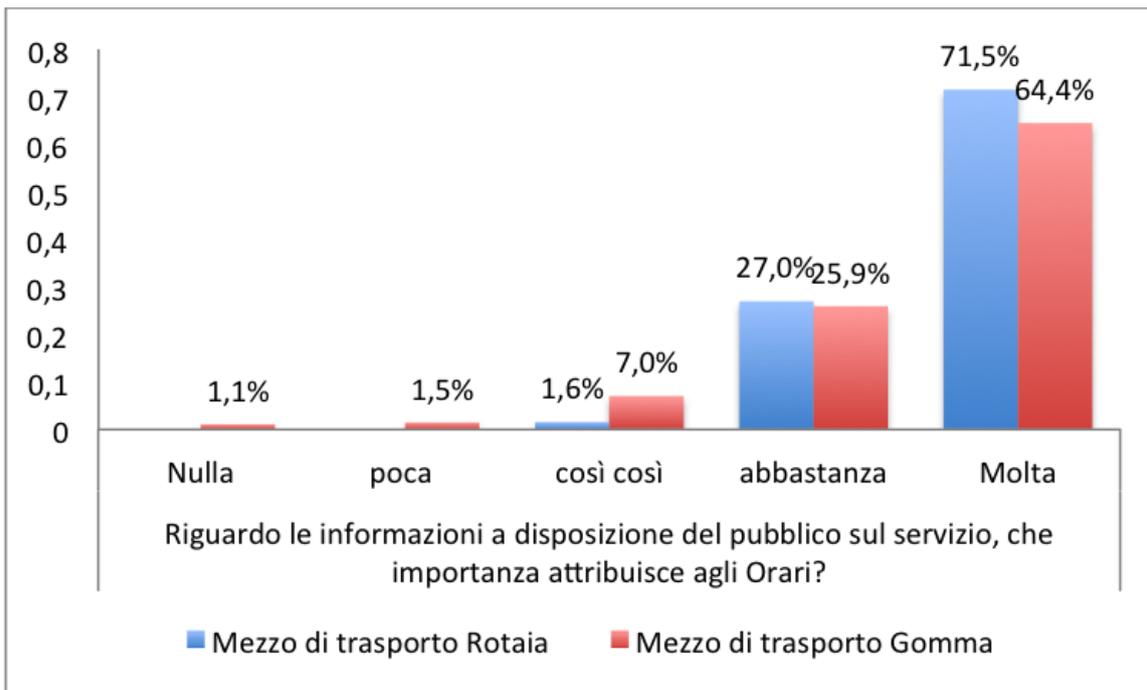
La sicurezza delle persone e oggetti vissuta come di primaria importanza per il 73% dei passeggeri sui treni e il 64,1% dei passeggeri degli autobus, manifesta un riscontro negativo di soddisfazione, con percezione di maggiore efficacia sempre del mezzo su gomma (13,7% piuttosto che 7%). Per coloro che dichiaravano un interesse discreto, si manifesta un incremento percentuale nel gradimento del servizio ricevuto.

D1/D33 - D1/D67. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita all'informazione su percorsi e fermate (tabelle, mappe).



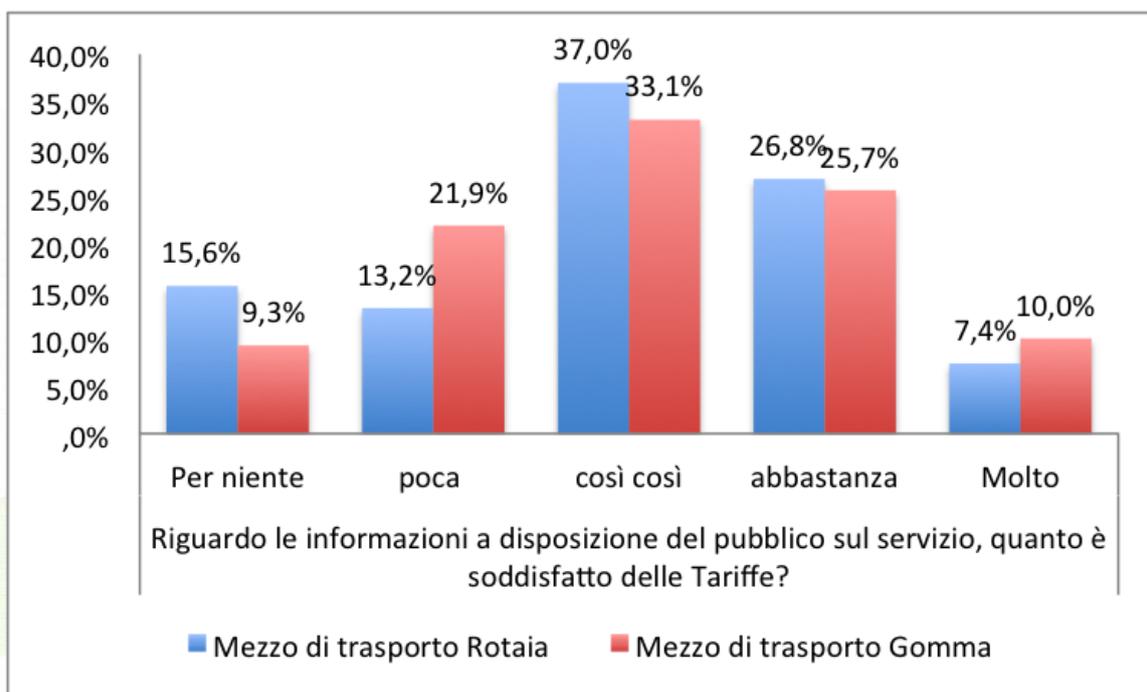
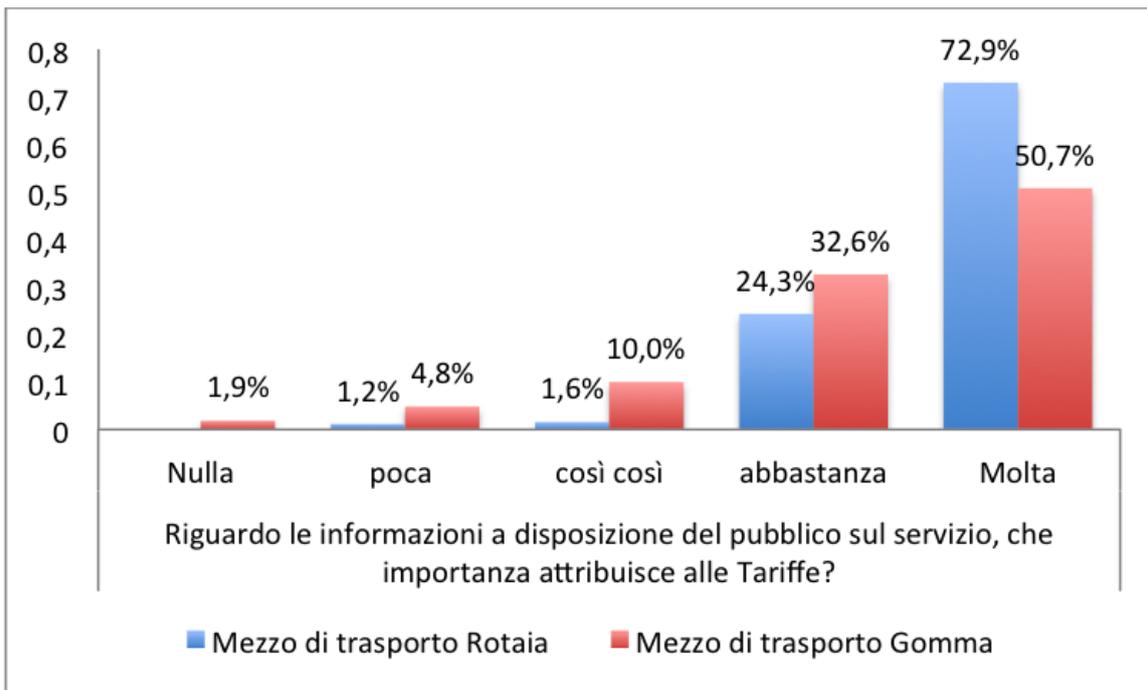
Riguardo le informazioni a disposizione del pubblico, si attesta che il 66,8 % dei viaggiatori affezionati alle ferrovie e il 58,1% di coloro che abitualmente si spostano mediante rete stradale, pensa sia di considerevole importanza essere a conoscenza di percorsi e fermate. Il resto dei passeggeri che si collocano sulle linee di giudizio intermedio, sono appartenenti perlopiù alla categoria di viaggiatori su gomma. Ad essere più soddisfatti, nelle fasce intermedie di giudizio, sono però i passeggeri dei treni, e sulle fasce alte di giudizio i passeggeri dei veicoli stradali (9,6% contro 8,6%).

D1/D34 - D1/D68. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alle informazioni sugli orari, per il mezzo utilizzato.



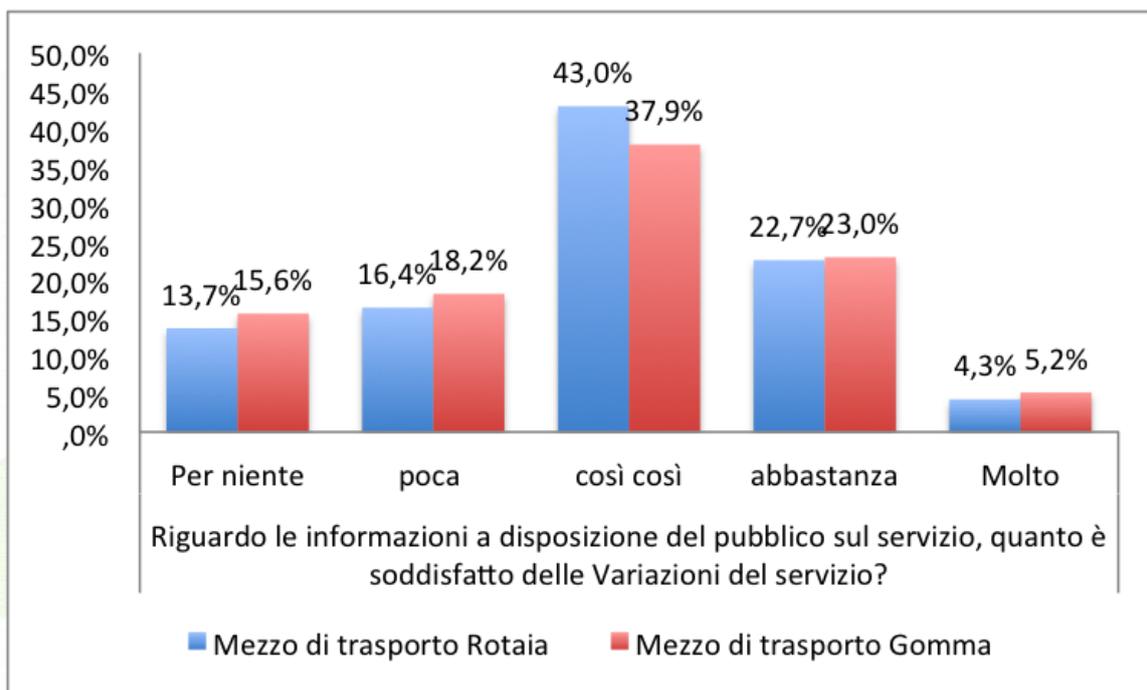
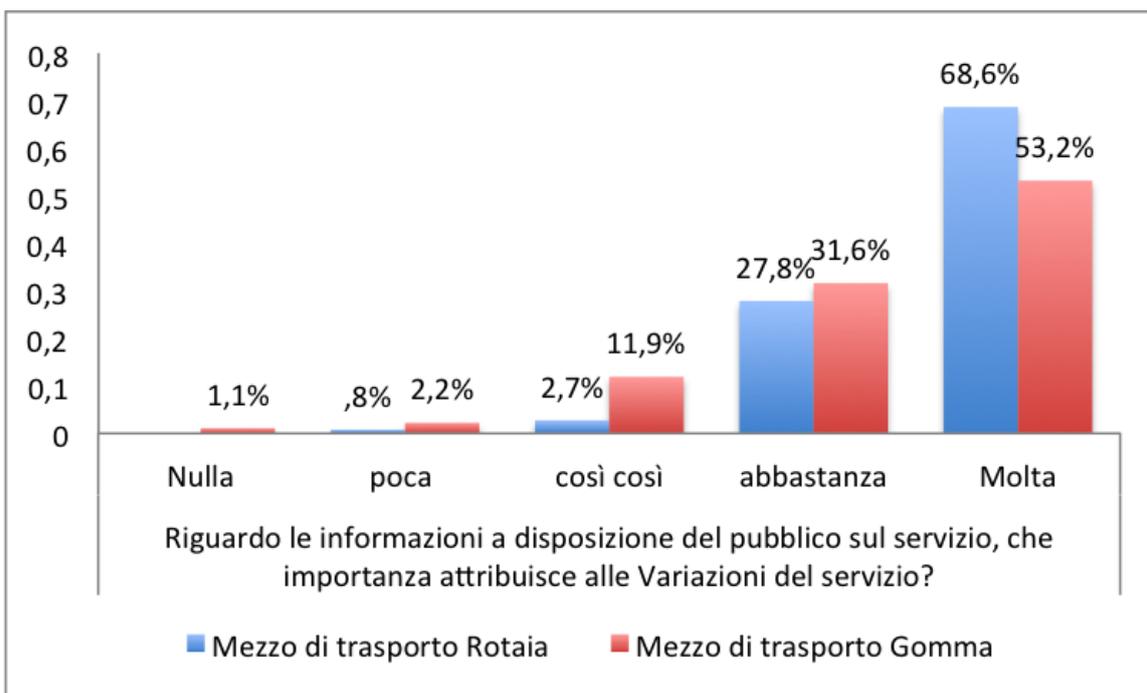
A dare maggior peso all'informazione sugli orari sono il 71,5% dei clienti regolari del mezzo di trasporto su rotaia, e il 64,4 % dei clienti che si rivolgono al servizio su gomma. I clienti che collocano le loro risposte sul "così così" e sul "abbastanza" sono appartenenti in misura maggiore ai viaggiatori abituali delle linee stradali. Nel giudizio di funzionalità del servizio i sufficientemente soddisfatti ("così così") sono i passeggeri dei treni nel 40% rispetto agli altri (poco più del 30%). I molto soddisfatti sono in misura maggiore gli utenti dei veicoli.

D1/D35 - D1/D69. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alle informazioni sulle tariffe, per il mezzo utilizzato.



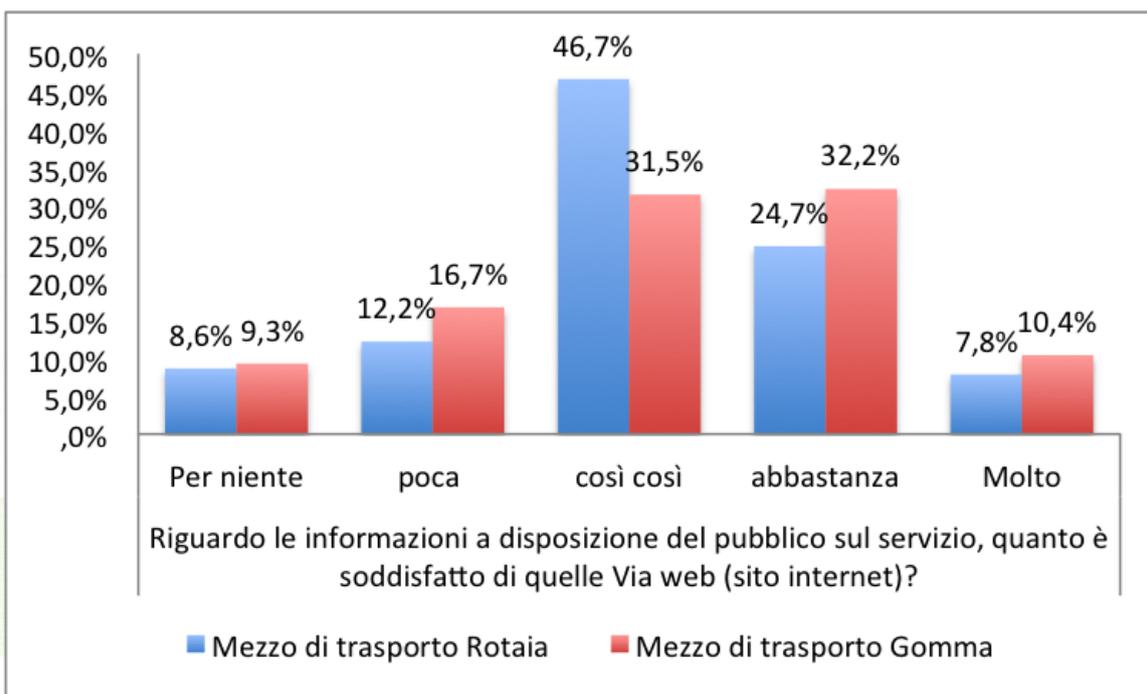
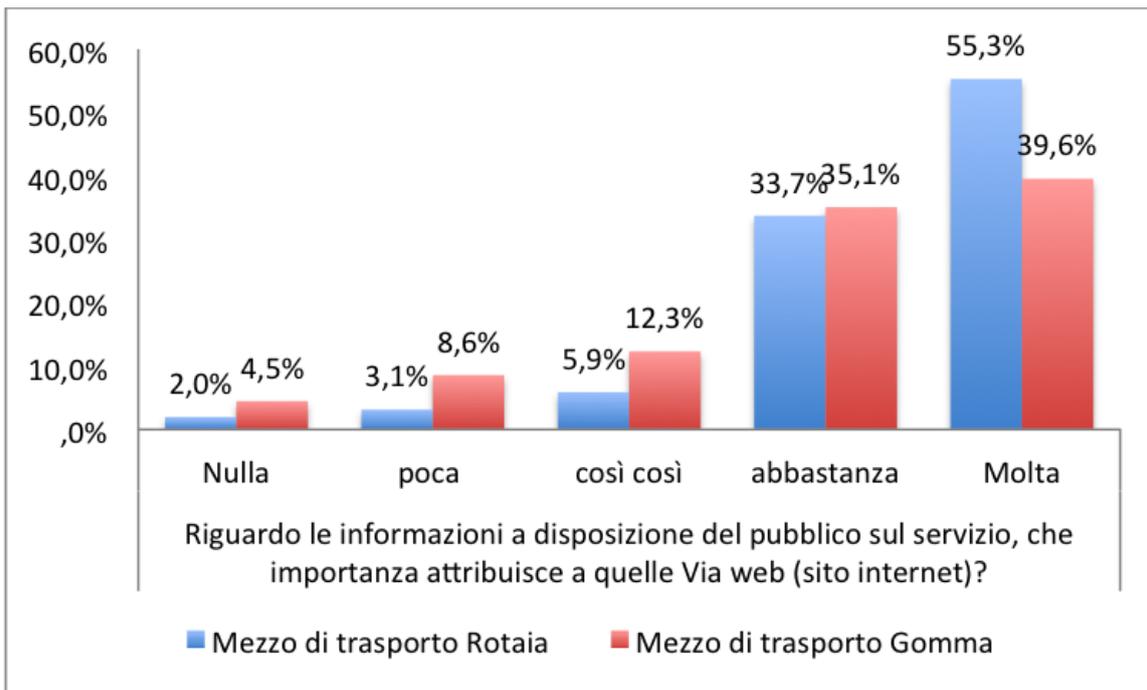
Sono sempre gli appartenenti alla categoria di viaggiatore in treno a riporre maggiore interesse in ciò che dovrebbe a loro parere, garantire un servizio di trasporti. Forse proprio in relazione all'attesa troppo alta della presenza di un fattore di qualità, non vi è un effettivo riscontro nella realtà. Nella categoria dei molto i più gratificati sono gli utenti delle vetture (10% contro il 7,4%).

D1/D36 - D1/D70. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alle informazioni sulla variazione del servizio, per il mezzo utilizzato.



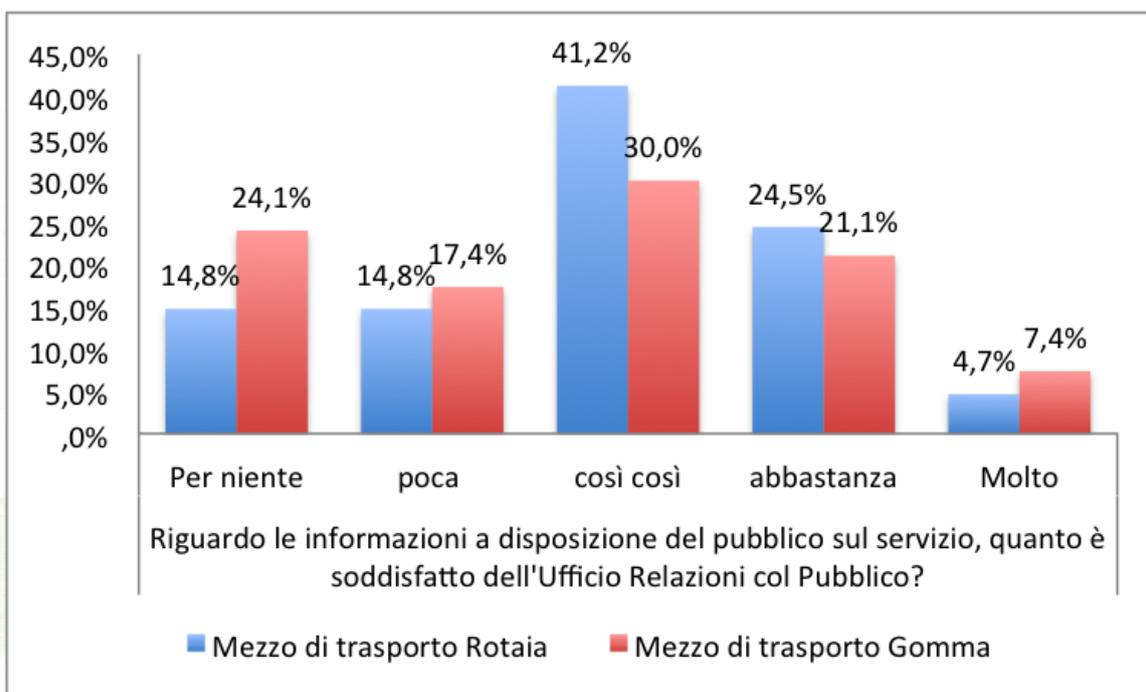
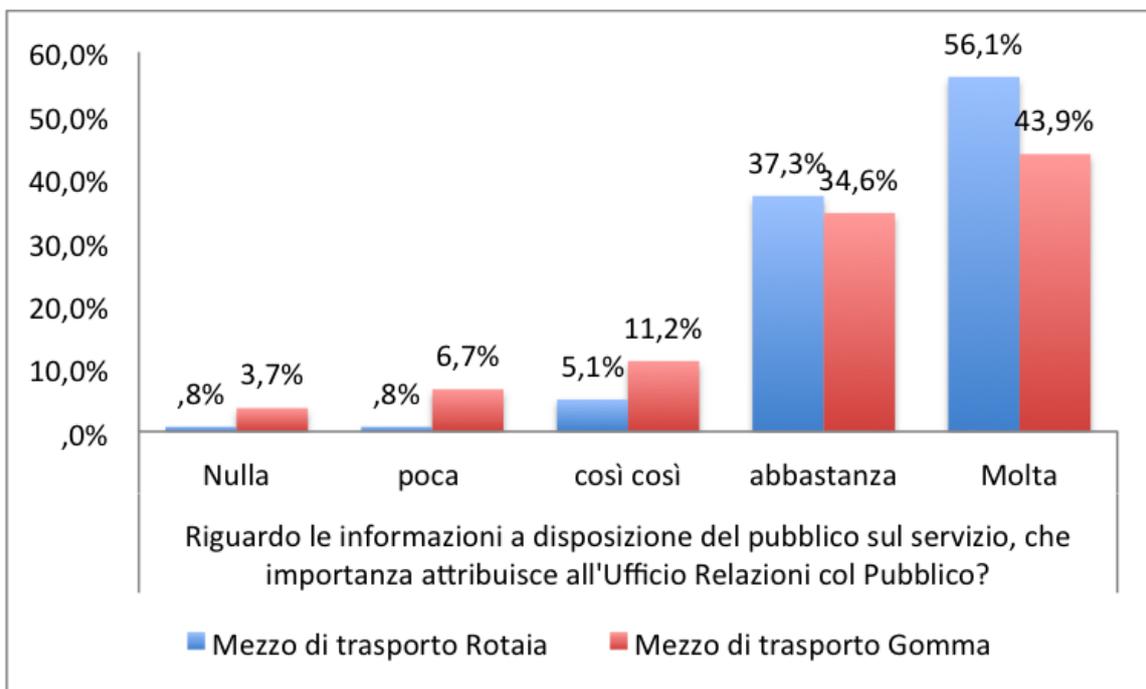
Nel caso specifico, si tratta sempre di indagare la percezione di valore e di gradimento dell'informazione a disposizione del pubblico, in questo caso in merito alla comunicazione di variazione del servizio. Sono abbastanza convinti dell'incidenza positiva di questo elemento nel 31,6% gli utenti degli autobus, nel 27,8% gli utenti dei treni. Approfondendo lo studio del loro reale appagamento è possibile sottolineare che i molto soddisfatti sono sempre pochissimi e lo sono di più i viaggiatori degli autobus.

D1/D37 - D1/D71. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita informazioni via web (sito internet), per il mezzo utilizzato.



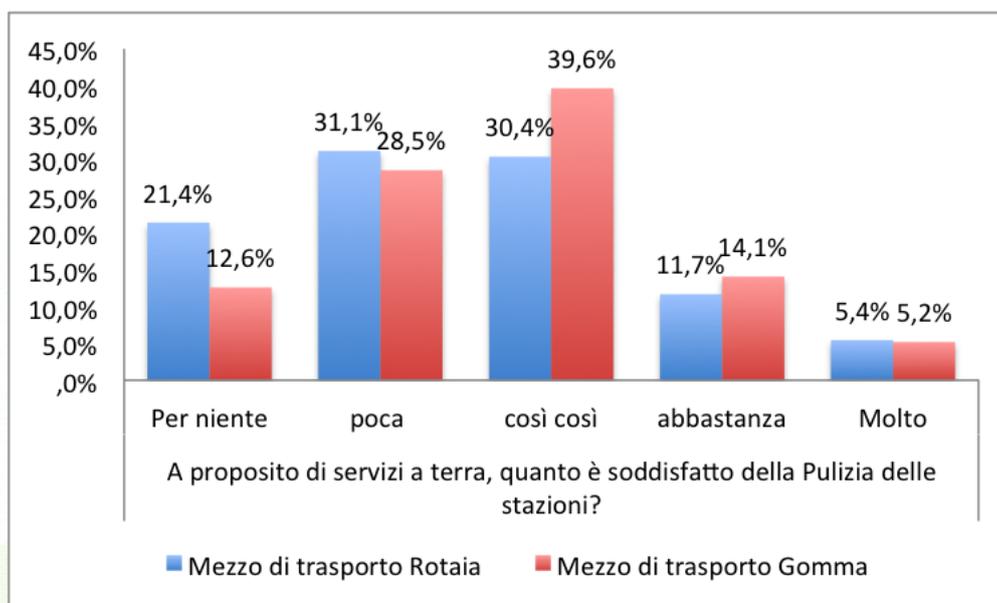
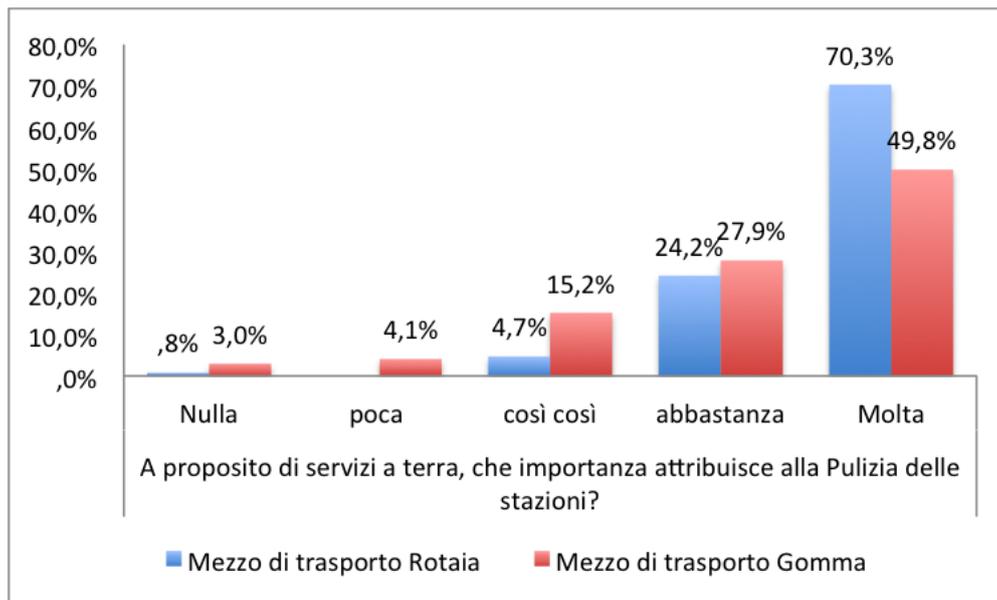
Anche per quanto riguarda le informazioni reperite dal web non abbiamo una distribuzione omogenea. Soddisfatti "così così" gli utenti del mezzo su rotaia piuttosto che del mezzo su gomma (46,7% e 31,5%), soddisfatti "abbastanza" sono gli utenti degli autobus piuttosto che i passeggeri dei treni (32,2% e 24,7%) e molto soddisfatti gli utenti degli autobus in misura maggiore rispetto agli altri (10,4% e 7,8%).

D1/D38 - D1/D72. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza attribuita all'attività dell'URP, per il mezzo utilizzato.



L'ufficio relazioni col pubblico, valorizzato più dagli utenti dei treni, trova maggiori consensi tra i mediamente soddisfatti, proprio nella classe di viaggiatori in treno. Nella categoria dei più esigenti, prevale una percentuale superiore di utenti della rete stradale che esprime il giudizio "molto" positivo (7,4% a dispetto del 4,7%).

D1/D39 - D1/D73. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla pulizia delle stazioni, per il mezzo utilizzato.

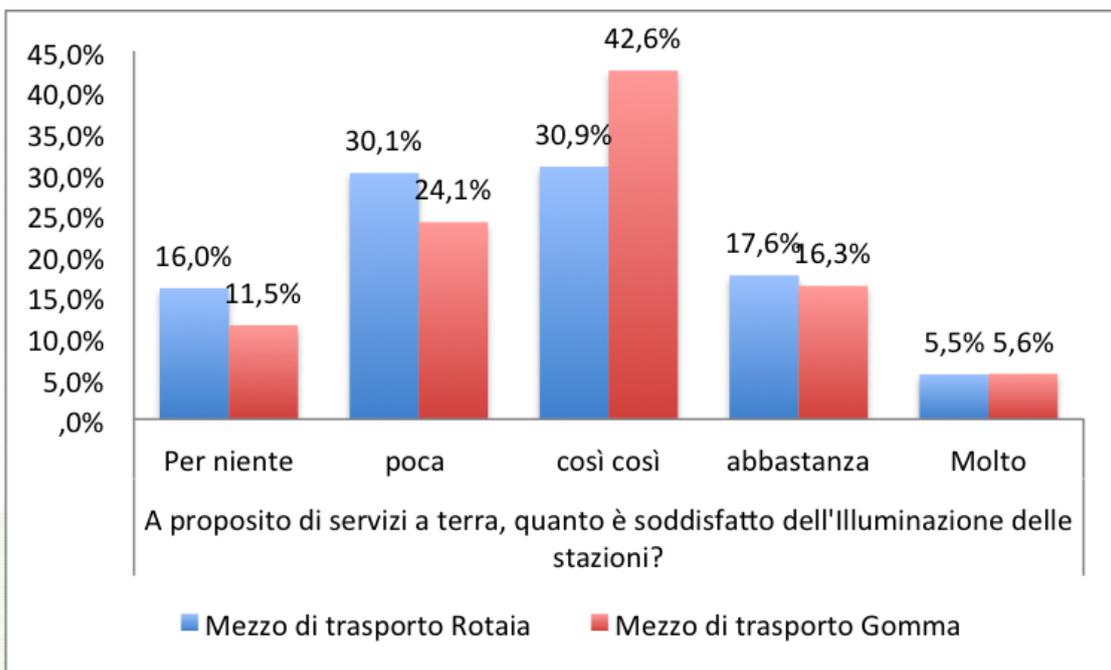
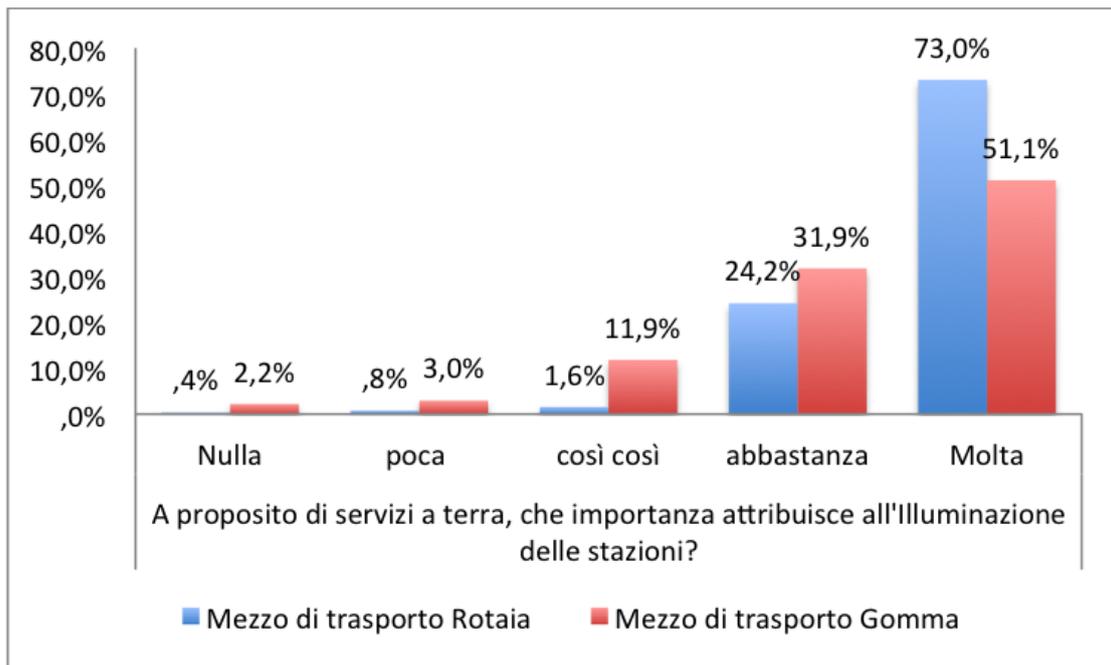


Questi item indagano la differenza riscontrata tra l'indicazione di valore riportata dal cliente e l'effettivo riscontro della attenzione risposta dall'azienda riguardo i servizi a terra.

Nella domanda specifica possiamo approfondire l'idea del passeggero circa la pulizia delle stazioni, distinguendo tra opinioni dei passeggeri che sono soliti utilizzare i mezzi Fal su rotaia e quelli su gomma. Tra la prima fascia di utenza ritroviamo dei valori percentuali elevati (70,3%) in riferimento ad una massima attribuzione di valore al fattore pulizia. Lo stesso accade per la seconda categoria di utenza anche se in percentuale minore (49,8%).

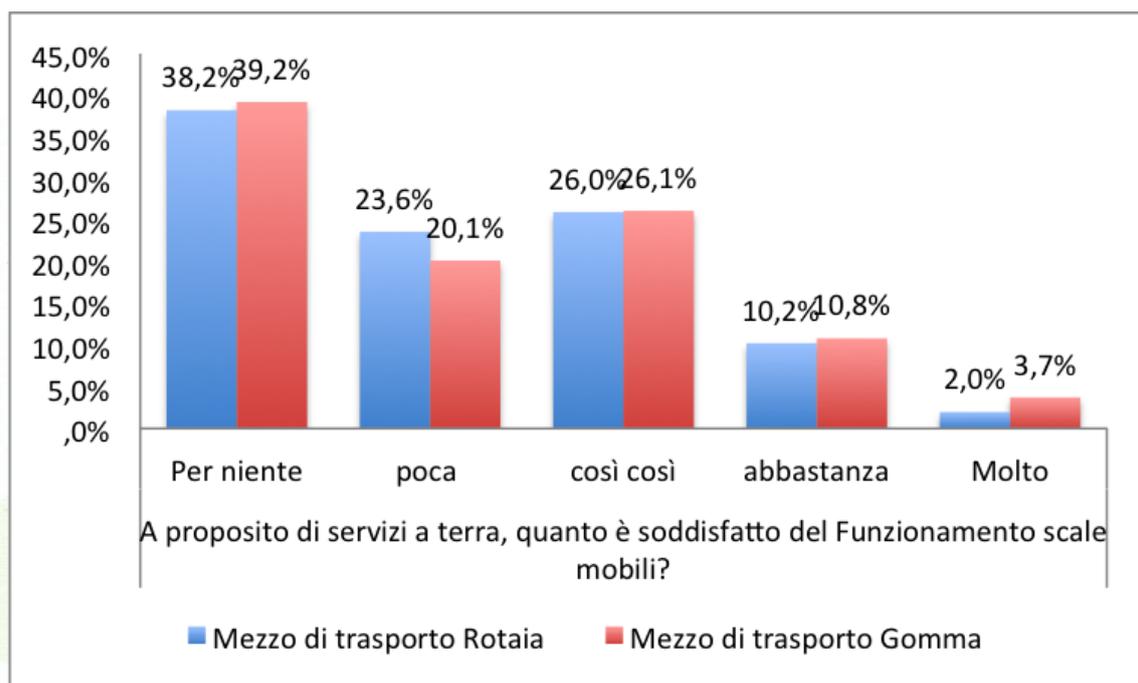
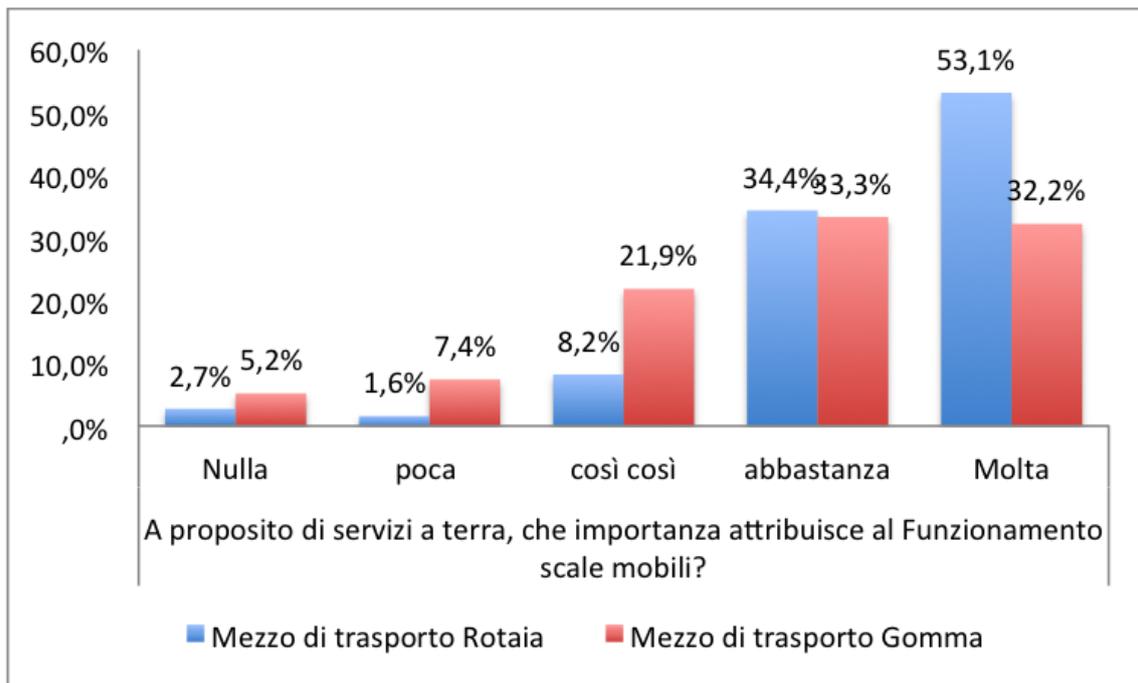
In relazione alla soddisfazione, emerge che tra gli utenti dei mezzi su rotaia la percentuale più alta è poco soddisfatta 31,4% e la percentuale più bassa 5,4% e molto soddisfatta. I viaggiatori che utilizzano il mezzo su gomma si concentrano per di più nella categoria dei soddisfatti "così così" (39,6%), la percentuale più bassa di questi intervistati dichiara molta soddisfazione (5,2%).

D1/D40 - D1/D74. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita all'illuminazione delle stazioni, per il mezzo utilizzato.



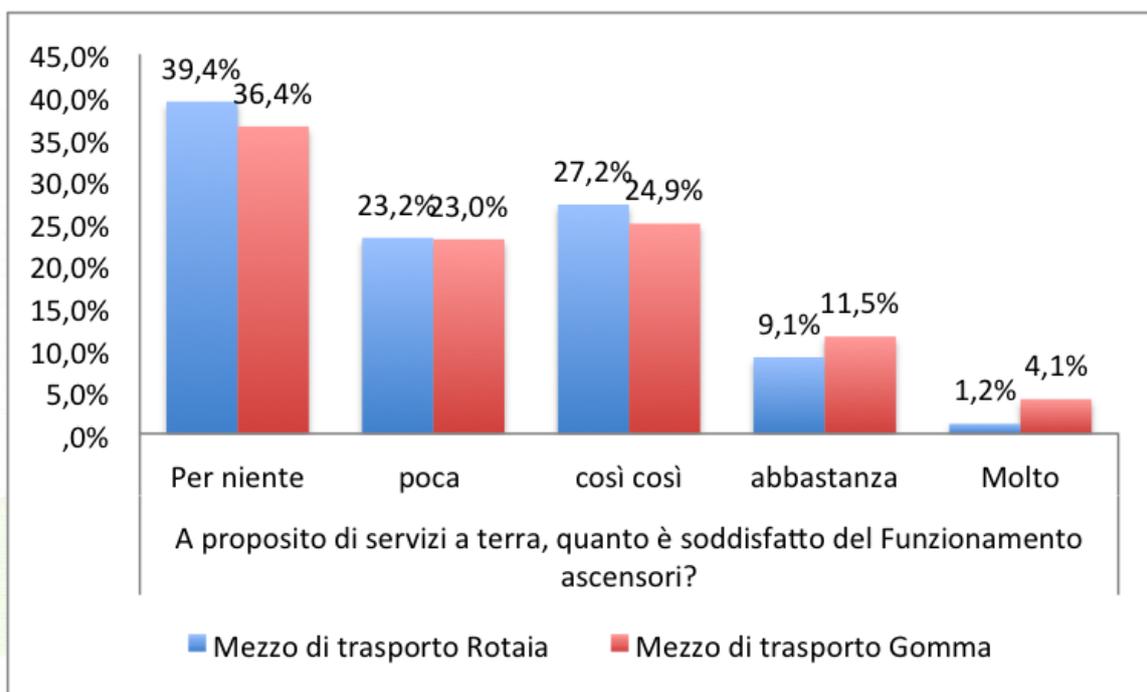
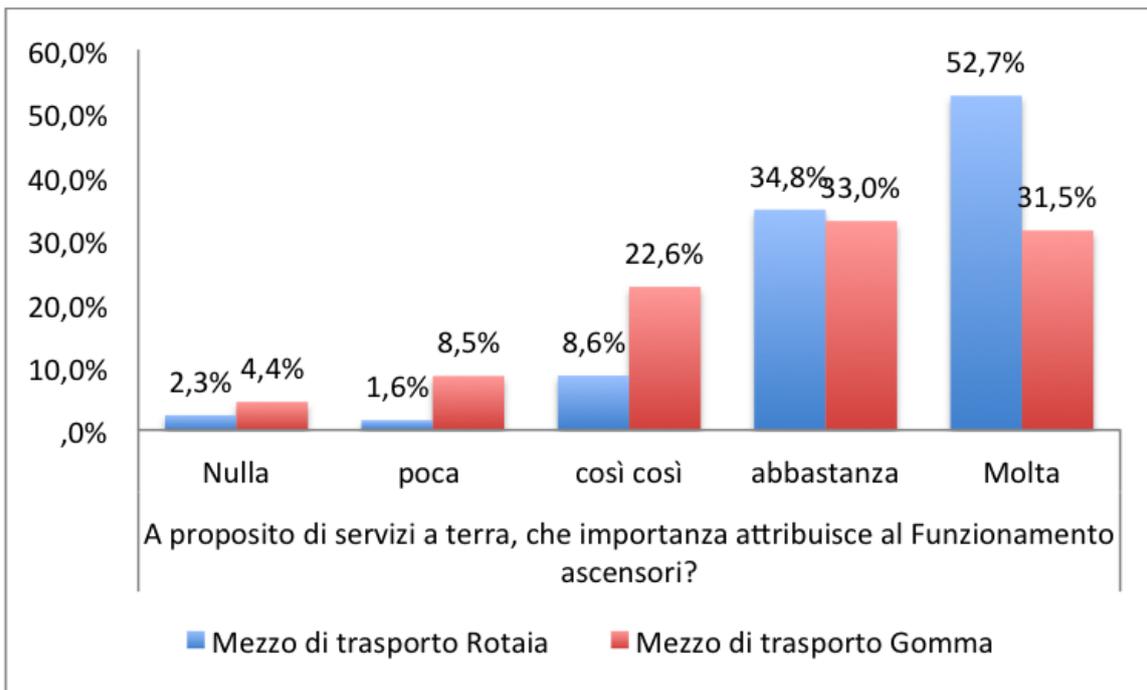
Sempre riguardo i servizi a terra, analizziamo la situazione riguardante l'illuminazione delle stazioni, secondo il punto di vista degli utenti delle due tipologie di mezzi. Coloro che solitamente fruiscono dei treni sembrano dare maggiore rilievo a questo aspetto relativo il servizio a terra con percentuali di 73% in chi ci crede "molto" e 24,2% di chi ci crede "abbastanza". Anche i clienti degli autobus si distribuiscono allo stesso modo, con percentuali più basse e con una fetta di utenza che si posiziona nell' 11,9% dei casi anche sulle risposte "così così". Nella verifica di efficienza quotidiana dei trasporti, in effetti ritroviamo la più grande distribuzione dei rispondenti proprio tra i soddisfatti "così così" sia per i treni 30,9% (che per gli autobus (42,6%).

D1/D41 - D1/D75. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita al funzionamento delle scale mobili, per il mezzo utilizzato.



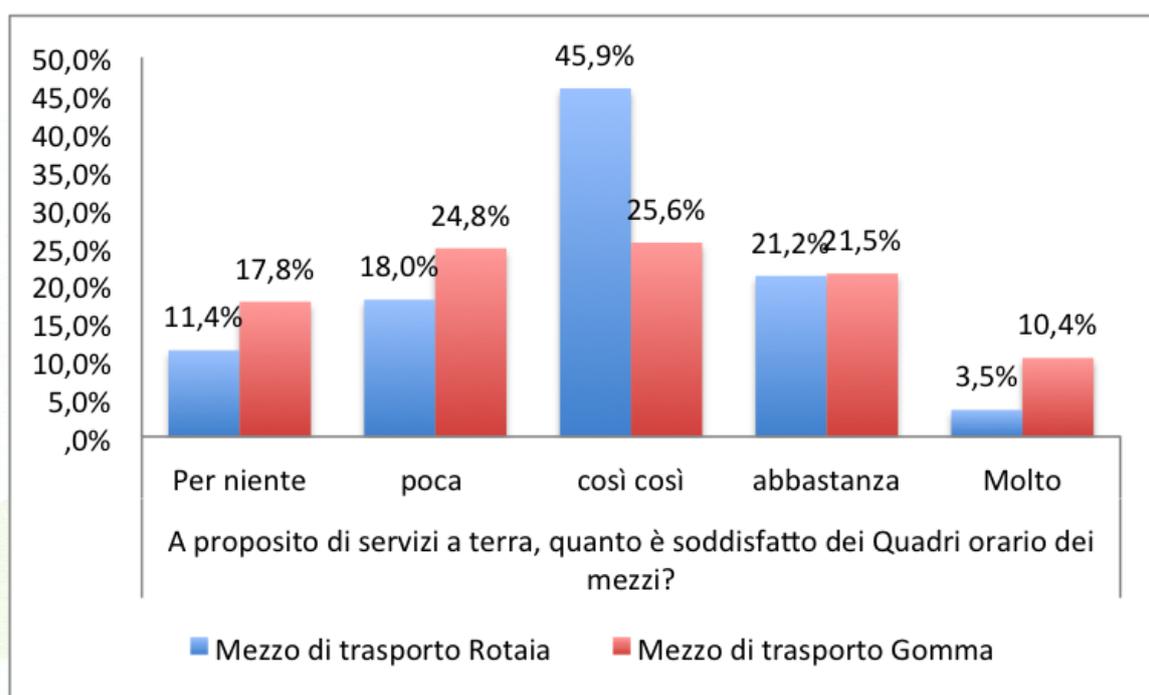
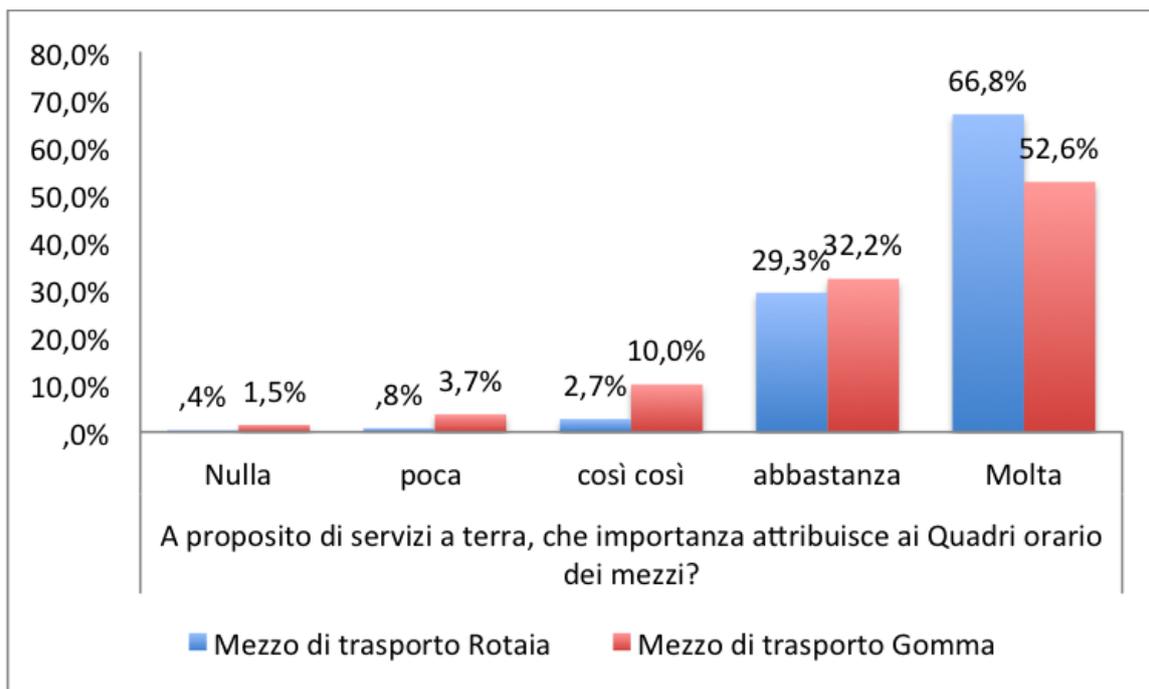
Le scale mobili, altro indicatore qualitativo messo a disposizione dall'azienda Ferrovie Appulo lucane viene vissuto da entrambe le classi di utenza come un buon indicatore di garanzia del servizio. Ad essere molto convinti del suo valore sono il 53% dei viaggiatori che si spostano in treno e il 32,2% dei viaggiatori che si muovono con l'autobus. Gli intervistati però sottolineano un forte malcontento in relazione a questo servizio. Le maggiori percentuali di rispondenti dei due gruppi di utenti posizionano le loro risposte sulla casella "per niente soddisfatti" (le percentuali sfiorano i 40%).

D1/D42 - D1/D76. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita al funzionamento degli ascensori, per il mezzo utilizzato.



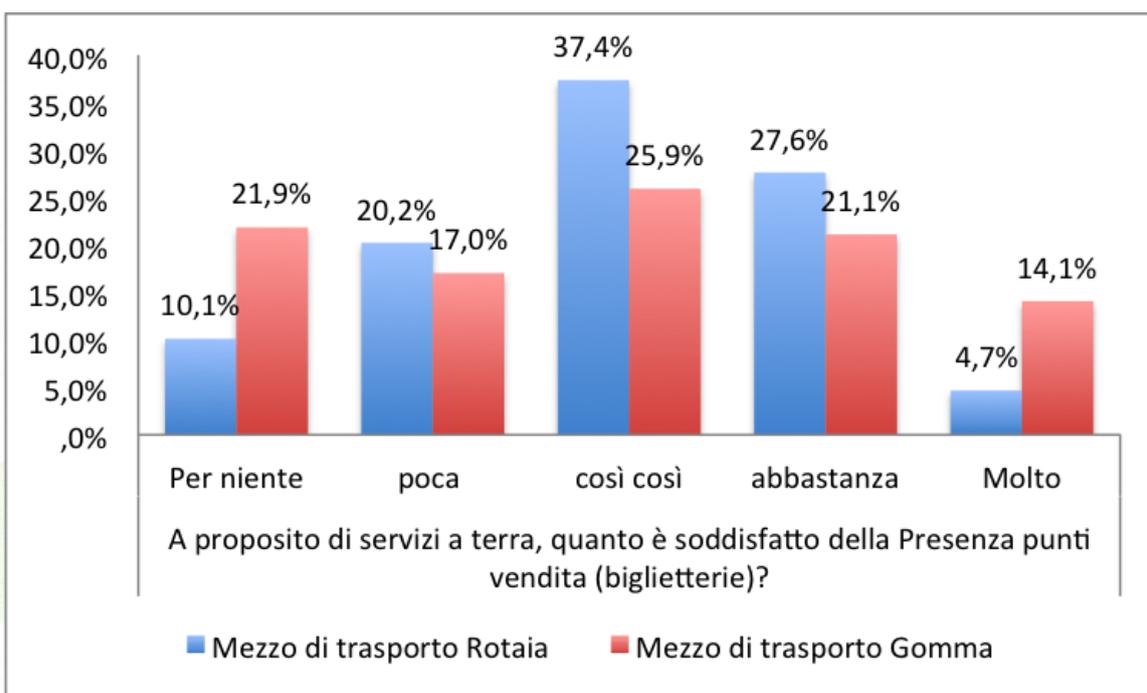
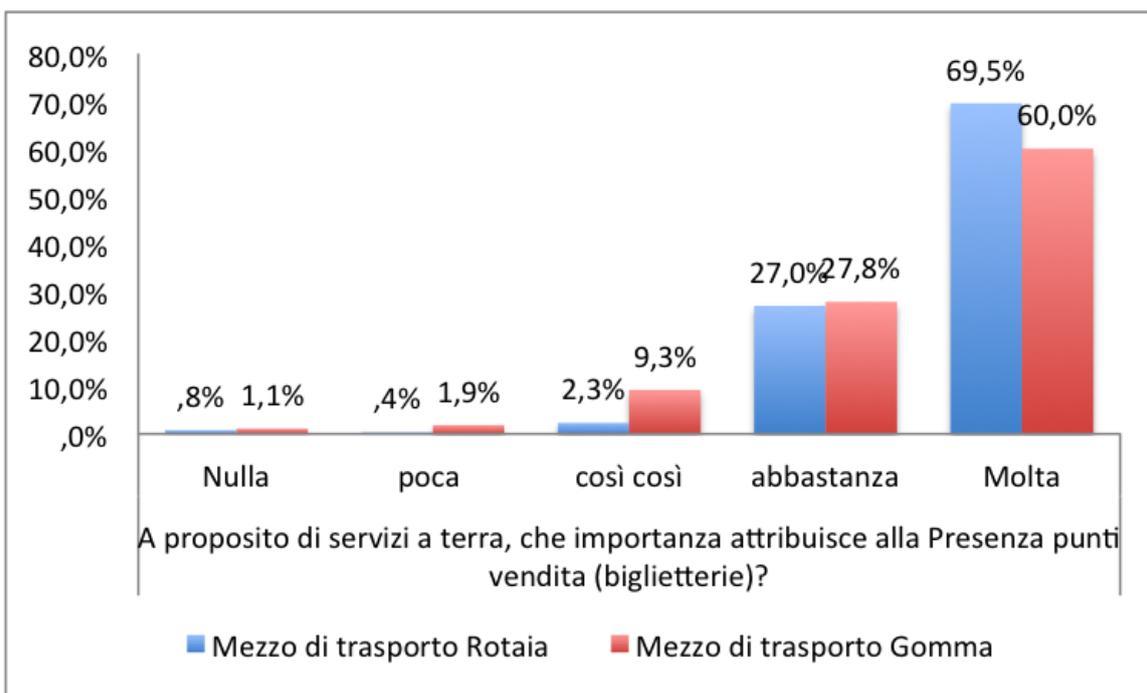
I servizi a terra sembrano risultare quelli con più alti livelli di utenti insoddisfatti (39,4% nel caso dei treni e 36,4% nel caso degli autobus) a fronte di alta considerazione della funzione che esplicano attribuita dai clienti in entrambi i mezzi di trasporto.

D1/D43 - D1/D77. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita ai quadri orario dei mezzi, per il mezzo utilizzato.



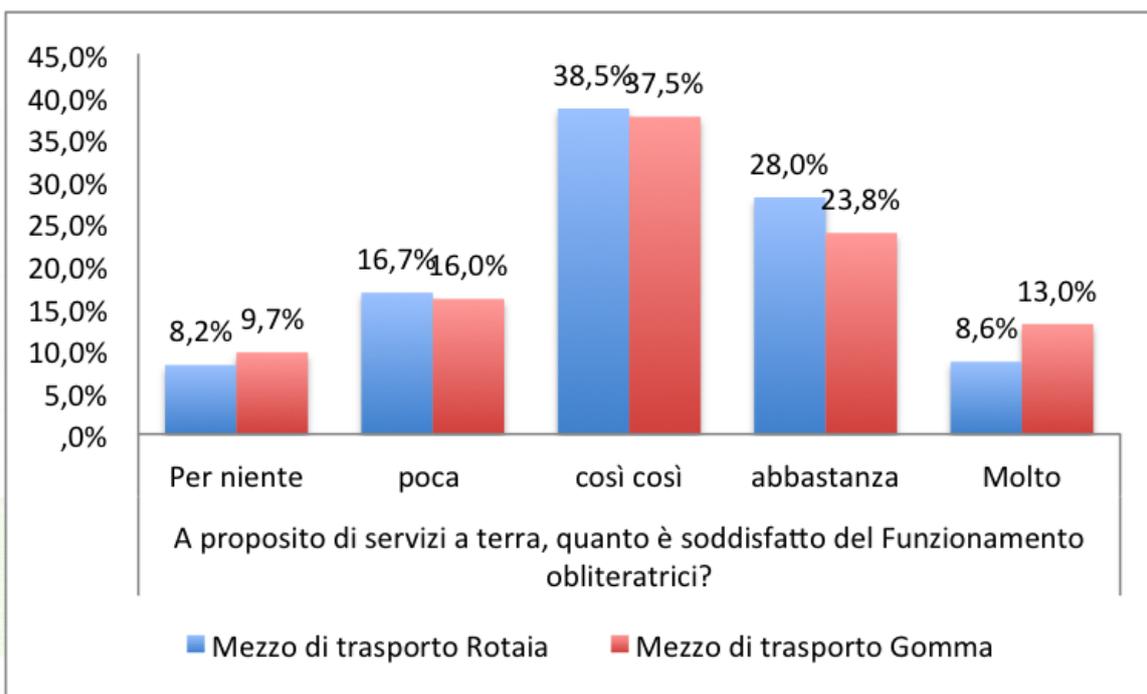
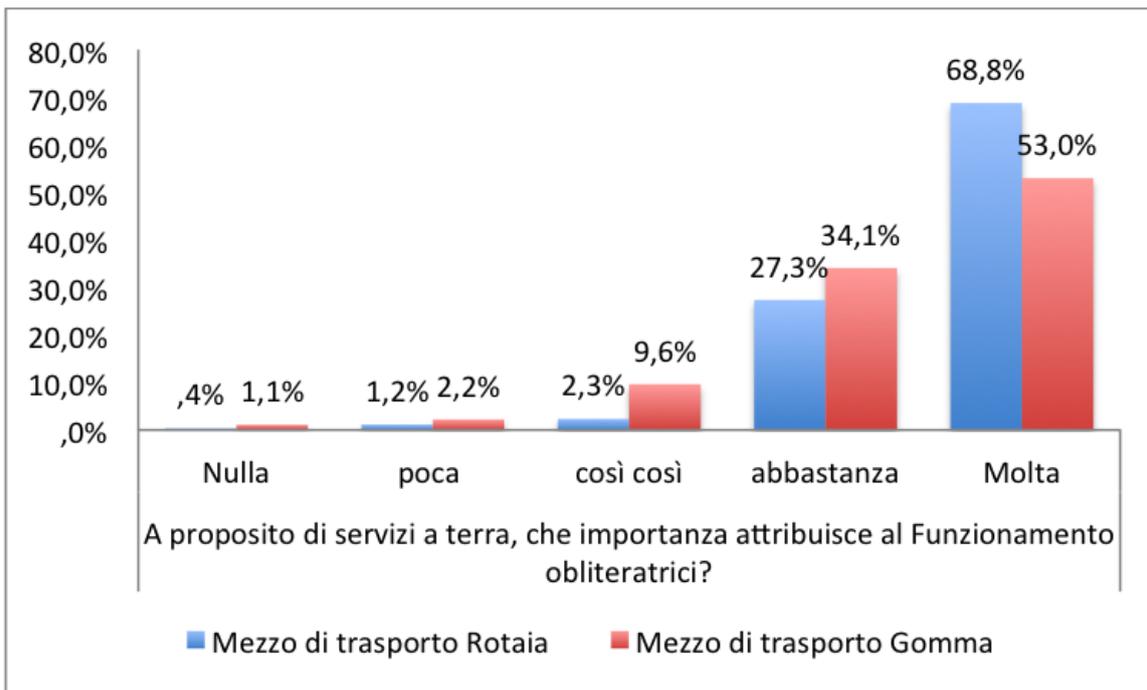
I quadri orari del mezzo, indicati come negli altri casi come molto importanti per la gran parte dei rispondenti all'intervista sia nel caso di fruitori di un mezzo che nell'altro, vengono giudicati soddisfacenti "così così" nel 45,9% dei passeggeri dei treni e nel 25,6% dei passeggeri degli autobus. Una percentuale estremamente bassa di utenti delle ferrovie, pari al 3,5% si definisce molto soddisfatta.

D1/D44 - D1/D78. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla presenza dei punti vendita (biglietterie), per il mezzo utilizzato.



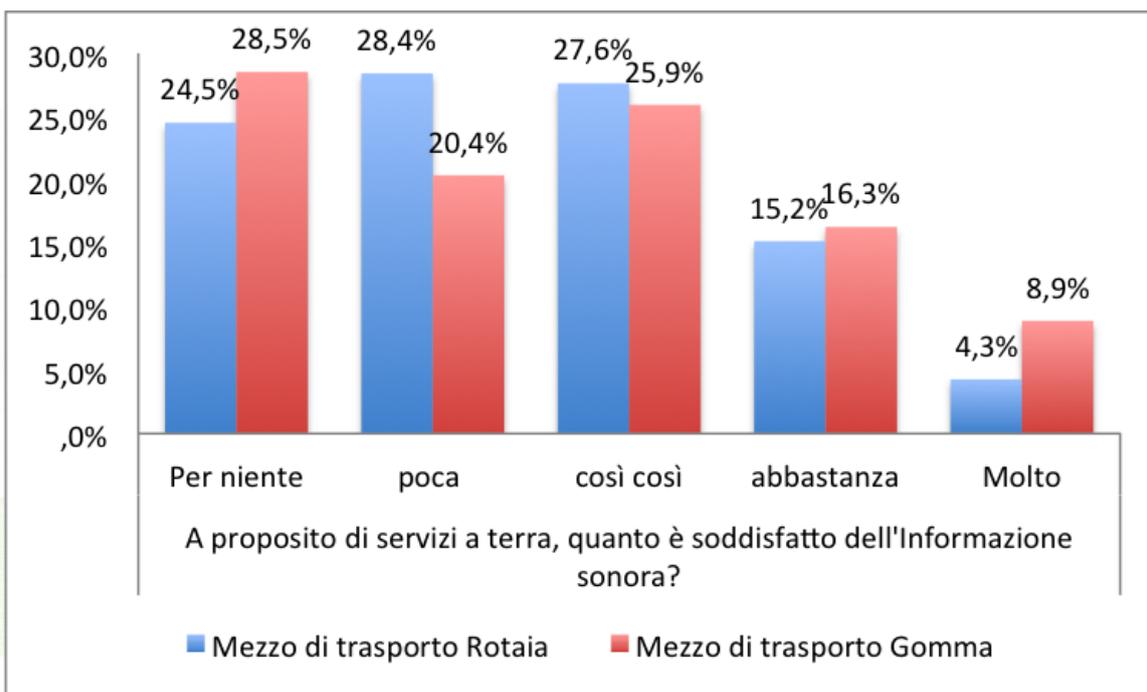
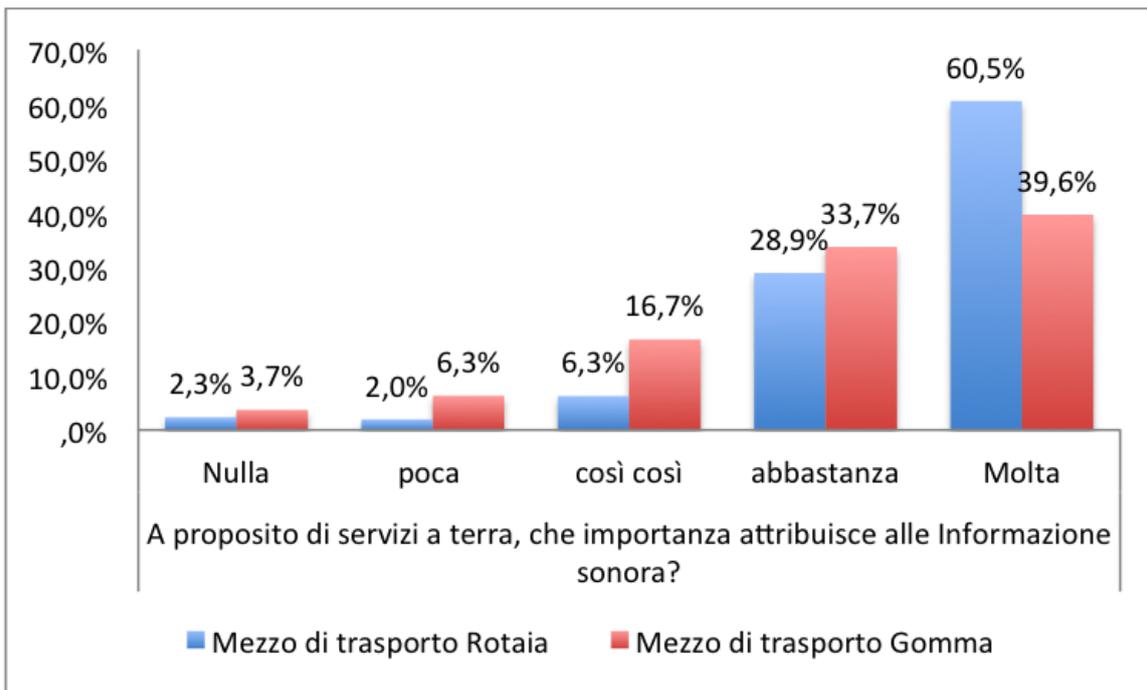
In merito alla sufficiente capillarizzazione dei punti vendita, troviamo ampio consenso nel 69,5% di coloro che scelgono di spostarsi in treno e nel 60% dei restanti clienti delle Fal. I viaggiatori in treno però considerano di essere molto contenti della presenza di punti vendita solo in una percentuale minima del 4,7% a differenza dello stesso giudizio dato dai viaggiatori in autobus nel 14,1% dei casi. Il numero più consistente di rispondenti è mediamente soddisfatto.

D1/D45 - D1/D79. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita al funzionamento delle obliterate, per il mezzo utilizzato.



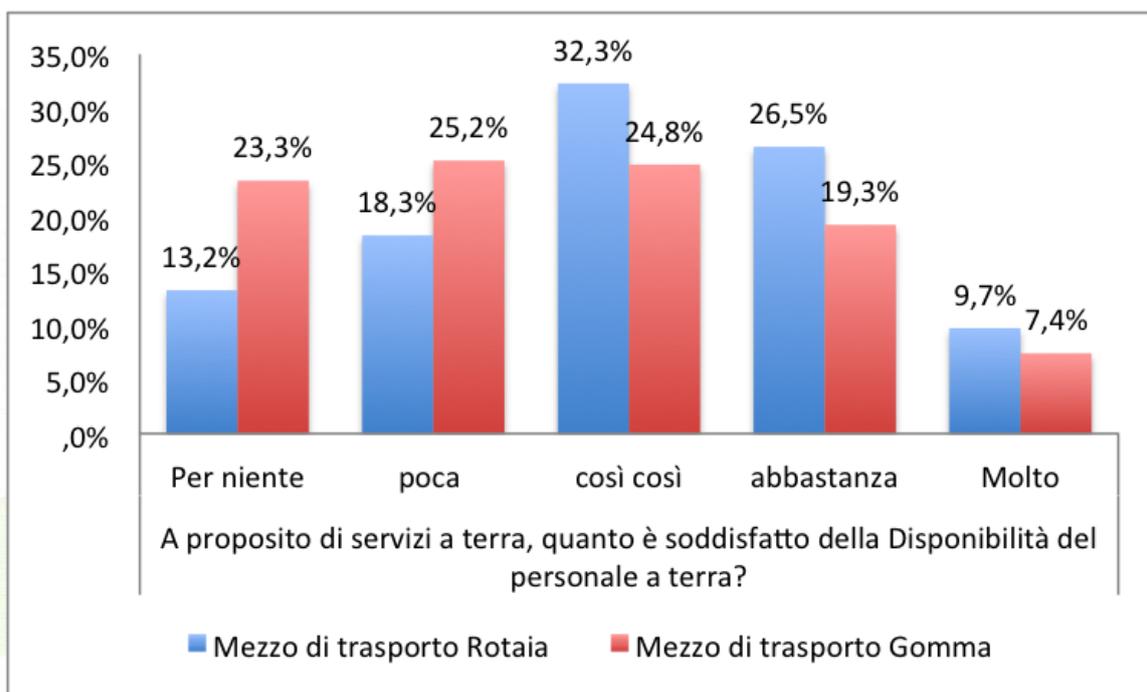
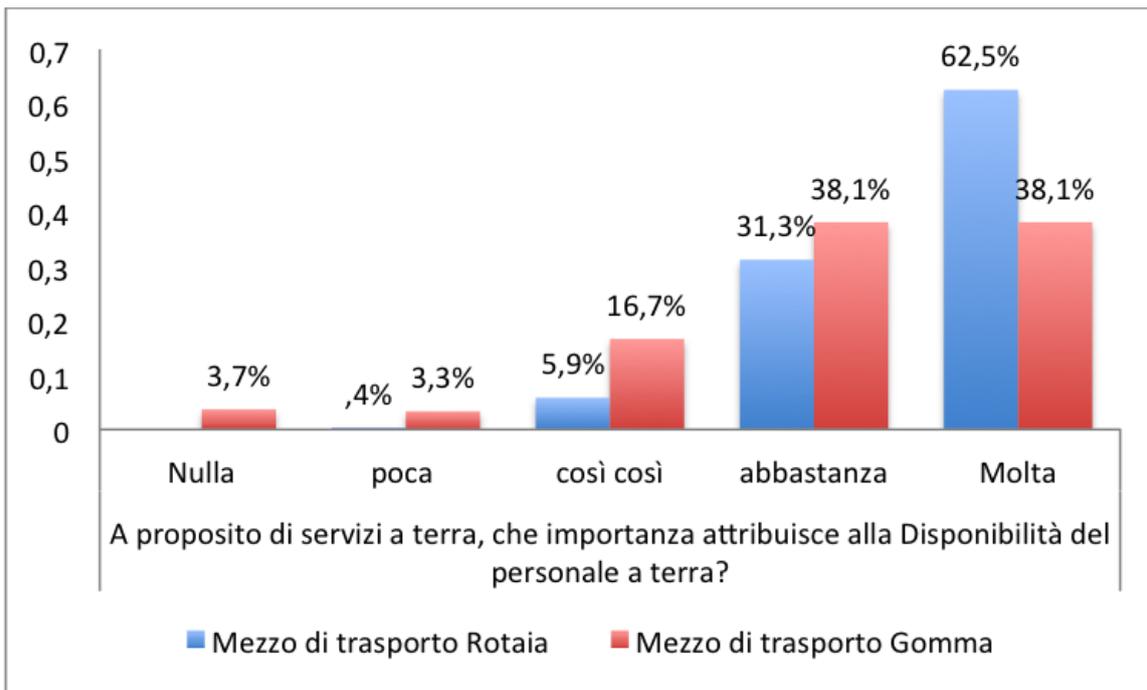
Dal confronto dei due grafici, in merito al funzionamento delle obliterate, si manifesta un forte riconoscimento di importanza della funzione delle stesse nella misura percentuale del 68,8% per i frequentatori delle ferrovie e del 53% per i frequentatori della rete stradale. Sono appagati nella stessa misura (38,5% e 37,5%) entrambe le categorie di utenza. In questo caso sono riportati numeri incoraggianti anche per le risposte "abbastanza soddisfatto", in primo luogo per i passeggeri dei treni (28%).

D1/D46 - D1/D80. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita all'informazione sonora, per il mezzo utilizzato.



Interessante la distribuzione dei rispondenti emersa dai grafici su presentati. Il 60,5% dei clienti dei treni rispondenti e il 39,6% dei clienti degli autobus sono convinti dell'utilità dell'informazione sonora in questo genere di servizi e rispondono indicando a tal proposito il valore "molto". In realtà, il 24,5% dei viaggiatori in treno precisa di essere per nulla soddisfatto e il 28,4% di loro ammetterà di esserlo poco. Allo stesso modo si presentano i dati degli altri utenti se pur con percentuali più contenute.

D1/D47 - D1/D81. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla disponibilità del personale a terra, per il mezzo utilizzato.



La disponibilità del personale a terra, tenuta in considerazione "molto" per il 38,1% degli utenti dei mezzi su gomma e per 62,5% dei rispondenti clienti abituali dei mezzi su rotaia, risulta essere delusa da questa caratteristica del personale. I meno appagati appartengono alla categoria dei viaggiatori su gomma.

Conclusioni

I dati emersi da questa indagine di Customer Satisfaction evidenziano a livello generale una corrispondenza del ruolo dell'azienda nell'ambito del servizio pubblico.

Il settore dei servizi di trasporto pubblico, infatti, non ha subito nel Mezzogiorno grandi cambiamenti in termini di percezione del servizio da parte degli utenti negli ultimi 5 anni. Ciò si riflette anche sul ruolo di FAL all'interno del panorama pugliese e lucano, sia per quanto riguarda i servizi su gomma sia per quelli su rotaia.

Non vi è quindi da registrare alcun particolare miglioramento del servizio offerto dall'azienda nell'ultimo quinquennio. Allo stesso tempo, per 4 viaggiatori su 5, la percezione della qualità del servizio si è mantenuta su livelli sufficienti ed accettabili.

Profili socio-demografici prevalenti

Vi è da constatare una particolare concentrazione di donne sui bus e di uomini sui treni.

Più dell'80% degli intervistati, con campione casuale, sono compresi tra i 14 e i 45 anni: un dato significativo che individua molto chiaramente il target di riferimento a cui FAL deve comunicarsi e verso cui si deve rivolgere le maggiori attenzioni. Allo stesso modo, 1 viaggiatore su 2 è uno studente, così come più del 50 % dei passeggeri usano i mezzi esclusivamente nei giorni feriali.

E' altresì evidente come **il fenomeno del pendolarismo sia caratterizzante** per tutti i servizi trasporto erogati. Per questo, **i viaggiatori delle FAL si possono definire come "utenti storici":** più del 50% di essi utilizza i servizi di trasporto dell'azienda da più di 3 anni.

Attese e valutazioni sul servizio erogato

La percezione d'importanza del servizio erogato in tutte le sue variabili è certamente molto sensibile nell'utenza dei mezzi su rotaia, un target di passeggeri con molte aspettative sui miglioramenti futuri del servizio. Infatti, gli approfondimenti sul grado di comfort desiderato e riscontrato mostrano sempre una maggiore richiesta di cura da parte di questa categoria di utenti.

Allo stesso modo, sono sempre i passeggeri dei treni a manifestare i propri bisogni attualmente "scoperti" per ciò che concerne il fabbisogno informativo sull'attività dell'azienda e sui suoi servizi, che riflettono quindi forti necessità in termini di dedizione al cliente e di valorizzazione dello stesso.

In linea di massima, possiamo comunque affermare che il servizio erogato è complessivamente sufficiente, seppur con grandi margini di miglioramento. Non ci sono picchi di positività e di negatività su questi aspetti. Detto ciò, **in alcune aree, come quella riguardante alla copertura del servizio nei giorni festivi, vi si registra un evidente gap tra le autolinee (forti di un giudizio sufficientemente positivo) e le linee ferroviarie (valutate negativamente).**

L'area legata al rapporto col personale FAL raggiunge buoni livelli di soddisfazione, anche se vi sono in questo ambito un carico sempre importante in termini di aspettative da parte dei clienti. **Si può e si deve fare di più per costruire con l'utente un rapporto più vicino, più aperto e trasparente.**

In merito, invece, ai profili di soddisfazione sui mezzi, **due dati negativi sono certamente rappresentati dalla scarsità dei posti a sedere e dalla pulizia interna insufficiente.** Su questo vi è certamente una percezione di comfort maggiori sugli autobus piuttosto che sui treni, dato certamente da attribuire alle recente modernizzazione parziale del parco macchine su gomma che, invece, non è ancora avvenuta per i treni.

La sicurezza sui mezzi restituisce ai passeggeri sufficienti garanzie di tranquillità e serenità nell'uso quotidiano.

L'area legata alle relazioni col pubblico è, invece, carente di strumenti validi per le mappe di percorrenze e le tabelle orari per cui si chiede lo sviluppo di strumenti di maggior efficacia.

Allo stesso modo, un'altra area di criticità è rappresentata dalle strutture a terra. **Le stazioni, infatti, fanno registrare dati di soddisfazione fortemente negativi in termini di pulizia e illuminazione delle stesse.**

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	11
TERRITORIO D’INDAGINE	12
CONTROLLO DI QUALITÀ DEI DATI	13
LA METODOLOGIA DI VERIFICA DI IPOTESI	14
ANALISI DEI DATI	15
RISULTATI – DOMANDE DI INGRESSO - DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	15
D1. Mezzo di trasporto rilevato	15
D2. Linea dell’intervista	16
D3. Tratta percorsa dal passeggero	17
D4. Luogo dell’intervista	18
D5. Sesso degli intervistati	19
D6. Nazionalità dei rispondenti	20
D7. Residenza degli intervistati	21
D8. Fasce d’età degli intervistati	22
D9. Condizione lavorativa degli intervistati	23
D10. (solo per la categoria studenti) A quale corso di studi Lei è iscritto?	24
D11. Titolo di studio conseguito	25
D12. Frequenza di utilizzo dei mezzi	26
D13. Motivo di utilizzo dei mezzi	27
TEST DELLA PERCEZIONE DEL SERVIZIO: IMPORTANZA VS SODDISFAZIONE	28
D14/D48. Puntualità del servizio	29
D15/D49. Frequenza nei giorni feriali	30
D16/D50. Copertura delle linee nell’arco delle 24 ore	31
D17/D51. Copertura delle linee in estate	32
D18/D52. Copertura delle linee nei giorni festivi	33
D19/D53. Rispondenza degli orari circa le esigenze degli utenti	34
D20/D54. Incastro delle coincidenze	35
D21/D55. Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze	36
D22/D56. Rispetto delle fermate previste. (solo per gli utenti dei mezzi su gomma)	37
D23/D57. Disponibilità del personale all’ascolto	38
D24/D58. Cortesia del personale	39
D25/D59. Professionalità del personale	40
D26/D60. Conduzione del mezzo	41
D27/D61. Controllo a bordo dei titoli di viaggio	42
D28/D62. Disponibilità di posti a sedere	43
D29/D63. Efficienza dell’impianto di climatizzazione	44
D30/D64. Pulizia interna dei mezzi	45
D31/D65. Pulizia esterna dei mezzi	46
D32/D66. Sicurezza delle persone e degli oggetti	47
D33/D67. Informazioni su percorsi e fermate (tabelle, mappe)	48
D34/D68. Informazioni sugli orari	49
D35/D69. Informazioni sulle tariffe	50
D36/D70. Informazioni sulle variazioni del servizio	51
D37/D71. Informazioni via web (sito internet)	52
D38/D72. Attività dell’URP	53
D39/D73. Pulizia delle stazioni	54
D40/D74. Illuminazione delle stazioni	55
D41/D75. Funzionamento scale mobili	56
D42/D76. Funzionamento degli ascensori	57
D43/D77. Quadri orari dei mezzi	58
D44/D78. Presenza punti vendita (biglietterie)	59
D45/D79. Funzionamento delle obliterate	60

D46/D80. Informazione sonora	61
D47/D81. Disponibilità del personale a terra	62

RELAZIONI SIGNIFICATIVE PER MEZZO UTILIZZATO

D1/D3. Distribuzione percentuale degli utenti secondo la tratta percorsa, per mezzo utilizzato.	63
D1/D5. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il genere, per mezzo utilizzato.	64
D1/D7. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il comune di residenza, per mezzo utilizzato.	65
D1/D8. Distribuzione percentuale degli utenti secondo la fascia d'età, per mezzo utilizzato.	66
D1/D9. Distribuzione percentuale degli utenti secondo la condizione lavorativa, per mezzo utilizzato.	67
D1/D10. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il corso di studi a cui il passeggero è iscritto, per mezzo utilizzato.	68
D1/D11. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il titolo di studio, per mezzo utilizzato.	69
D1/D12. Distribuzione percentuale degli utenti secondo la frequenza di utilizzo, per mezzo utilizzato.	70
D1/D13. Distribuzione percentuale degli utenti secondo il motivo di utilizzo, per mezzo utilizzato.	71
D1/D14 - D1/D48. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e soddisfazione attribuita alla puntualità del servizio, per mezzo utilizzato.	72
D1/D15 - D1/D49. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla frequenza nei giorni feriali, per il mezzo utilizzato.	73
D1/D16 - D1/D50. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla copertura della linea nell'arco delle 24 ore, per il mezzo utilizzato.	74
D1/D17 - D1/D51. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla copertura delle linee in estate, per mezzo utilizzato.	75
D1/D18 - D1/D52. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza attribuita alla copertura delle linee nei giorni festivi, per mezzo utilizzato.	76
D1/D19 - D1/D53. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla rispondenza degli orari alle esigenze degli utenti, per mezzo utilizzato.	77
D1/D20 - D1/D54. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita agli incastri delle coincidenze, per mezzo utilizzato.	78
D1/D21 - D1/D55. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla gestione dei ritardi, interruzioni altre emergenze, per il mezzo utilizzato.	79
D1/D23 - D1/D57. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza attribuita alla disponibilità del personale all'ascolto, per il mezzo utilizzato.	80
D1/D24 - D1/D58. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla cortesia del personale il mezzo utilizzato, per mezzo utilizzato.	81
D1/D25 - D1/D59. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla professionalità del personale, per il mezzo utilizzato.	82
D1/D26 - D1/D60. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla conduzione del mezzo, per il mezzo utilizzato.	83
D1/D27 - D1/D61. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita al controllo a bordo dei titoli di viaggio, per il mezzo utilizzato.	84
D1/D28 - D1/D62. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza attribuita alla disponibilità dei posti a sedere, per il mezzo utilizzato.	85
D1/D29 - D1/D63. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita all'efficienza dell'impianto di climatizzazione, per il mezzo utilizzato.	86
D1/D30 - D1/D64. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla pulizia interna dei mezzi, per il mezzo utilizzato.	87
D1/D31 - D1/D65. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla pulizia esterna dei mezzi, per il mezzo utilizzato.	88
D1/D32 - D1/D66. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla sicurezza delle persone e degli oggetti, per il mezzo utilizzato.	89
D1/D33 - D1/D67. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita all'informazione su percorsi e fermate (tabelle, mappe).	90
D1/D34 - D1/D68. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alle informazioni sugli orari, per il mezzo utilizzato.	91
D1/D35 - D1/D69. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alle informazioni sulle tariffe, per il mezzo utilizzato.	92
D1/D36 - D1/D70. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alle informazioni sulla variazione del servizio, per il mezzo utilizzato.	93
D1/D37 - D1/D71. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita informazioni via web (sito internet), per il mezzo utilizzato.	94
D1/D38 - D1/D72. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza attribuita all'attività dell'URP, per il mezzo utilizzato.	95
	96

D1/D39 - D1/D73. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l' importanza e la soddisfazione attribuita alla pulizia delle stazioni, per il mezzo utilizzato.	97
D1/D40 - D1/D74. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l' importanza e la soddisfazione attribuita all'illuminazione delle stazioni, per il mezzo utilizzato.	98
D1/D41 - D1/D75. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita al funzionamento delle scale mobili, per il mezzo utilizzato.	99
D1/D42 - D1/D76. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l' importanza e la soddisfazione attribuita al funzionamento degli ascensori, per il mezzo utilizzato.	100
D1/D43 - D1/D77. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l' importanza e la soddisfazione attribuita ai quadri orario dei mezzi, per il mezzo utilizzato.	101
D1/D44 - D1/D78. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l'importanza e la soddisfazione attribuita alla presenza dei punti vendita (biglietterie), per il mezzo utilizzato.	102
D1/D45 - D1/D79. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l' importanza e la soddisfazione attribuita al funzionamento delle obliterate, per il mezzo utilizzato.	103
D1/D46 - D1/D80. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l' importanza e la soddisfazione attribuita all'informazione sonora, per il mezzo utilizzato.	104
D1/D47 - D1/D81. Distribuzione percentuale degli utenti secondo l' importanza e la soddisfazione attribuita alla disponibilità del personale a terra, per il mezzo utilizzato.	105
CONCLUSIONI	106

