

Rapporto di ricerca quantitativa

Ferrovie Appulo Lucane

Indagine sulla customer satisfaction – rilevazione 2016

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, negli ultimi anni, un percorso di cambiamento proteso al miglioramento della qualità dei servizi in Puglia e Basilicata.

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

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

Gli scopi della Committenza

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

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

Obiettivi della ricerca

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

- **indagare lo stato dell'arte dei servizi erogati, con riferimento particolare alle seguenti aree:**
 - sicurezza di mezzi (su gomma e rotaia), stazioni e passeggeri;
 - pulizia e condizione generale di mezzi (su gomma e rotaia) e stazioni;
 - cortesia, professionalità e disponibilità del personale di servizio;
 - correttezza e completezza delle informazioni di servizio ai passeggeri;
 - precisione e affidabilità dei mezzi (su gomma e rotaia);
 - condizioni di accessibilità a mezzi (su gomma e rotaia) e stazioni per i passeggeri invalidi;
 - modalità di accesso ai servizi (acquisto biglietti e abbonamenti, stato rete di vendita).
- **definire, dal punto di vista dell'utente, la qualità complessiva del servizio di trasporto offerto dall'azienda;**
- **indagare la percezione dell'utente sulle azioni di rinnovamento** delle strutture e dei servizi intraprese dall'azienda nell'ultimo semestre.

Metodologia e campione

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

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

Tab.1 – Stima del numero di passeggeri annuo

	Puglia	Basilicata
Su rotaia	2.020.000	430.000
Su gomma	1.400.000	1.070.000

Per un totale di 4.920.000 passeggeri.

Tab.2 – Distribuzione percentuale dei passeggeri

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

Stabilito di effettuare un'*indagine campionaria*, cioè *parziale* rispetto all'intera popolazione di riferimento (potenzialmente molto elevata e comunque non individuabile nella sua interezza, con precisione), affinché la raccolta delle relative informazioni sia statisticamente valida, bisogna che il campionamento sia *casuale*, il che

assicura la rappresentatività del campione. Inoltre si devono prefissare i parametri che tipicamente misurano l'attendibilità dei dati ottenuti: il *livello di significatività* α dell'indagine e l'*errore campionario* massimo $d/2$ che si corre affidandosi a dati rilevati non sull'intera popolazione bensì su una sua parte limitata.

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

Tutto ciò premesso, da una popolazione di riferimento molto elevata quale quella ipotizzabile per l'utenza delle FAL, fissando il *livello di significatività* $\alpha = 0,05$ (il che fornirebbe all'indagine campionaria un livello di fiducia del 95%) e l'*errore campionario* massimo $d/2 = 0,0439$ (ossia intervalli di confidenza per l'intera popolazione con un'approssimazione entro $\pm 4,39\%$ rispetto al risultato campionario), bisognerebbe selezionare un *campione casuale* di

$$n = \frac{0,25 \cdot z_{\alpha/2}^2}{(d/2)^2} + 1 = 500 \text{ unità.}$$

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 $d/2 = 0,0439$ 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", come appunto i mezzi e le stazioni, 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 loco per evitare eventuali errori di rilevazione prima della somministrazione di ogni questionario.

Quote e target

Campione: 500 intervistati

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;

Reperimento campione: direttamente in loco (mezzi e stazioni) – presso le aree definite come territorio d'indagine;

Periodo di rilevazione: dal 09/11/16 al 15/11/16

Percentuale di significatività: 95%

Margine di errore: 4,39 %

Segmento UTENTI:

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

Territorio d'indagine

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

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

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

RILEVAZIONE sulle LINEE FERROVIARIE

LINEA	INTERVISTE EFFETTUATE
Altamura – Avigliano (Potenza scalo)	23
Avigliano – Potenza	45
Bari – Matera	34
TOTALE	102

RILEVAZIONE sulle AUTOLINEE

Via Melo, 96 - 70121 BARI

tel +39 080 9909981 / fax +39 080 9147864

web: www.studiorp.it - email: info@studiorp.it

PIVA 07999540700

LINEA	INTERVISTE EFFETTUATE
Bari – Palo – Toritto – Gravina	73
Matera – Montalbano j.	70
Matera – Montescaglioso	53
Potenza – Laurenzana	52
Bari – Altamura – Matera	150
TOTALE	398

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 confidenza 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 il confronto fra l'indagine attuale e quella dell'anno precedente, oltre al test di interdipendenza è stato utilizzato anche quello di cosiddetta "linear by linear association"

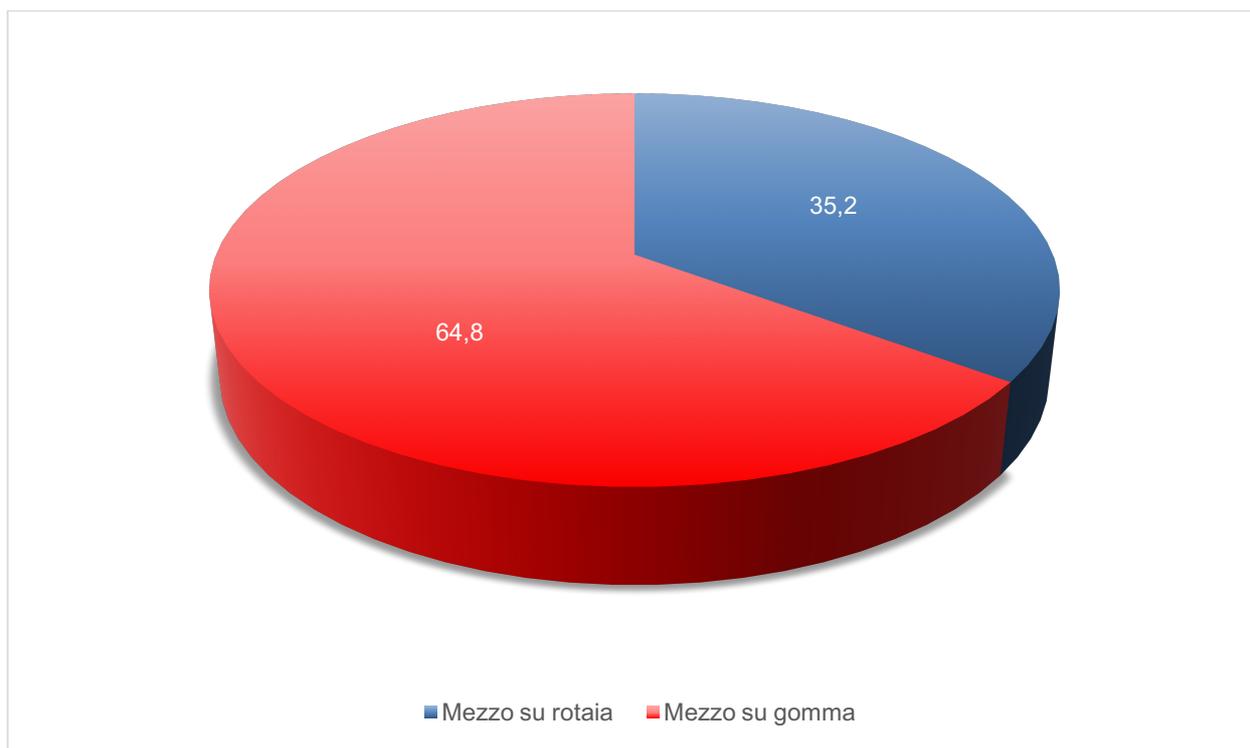
$$M^2 = (r-1)r^2$$

dove r è il coefficiente di correlazione fra anno e giudizio di volta in volta espresso, e $2n$ la numerosità campionaria complessiva delle due indagini. Tale test si distribuisce secondo una variabile casuale c con 1 grado di libertà, e serve a verificare l'ipotesi che fra un'indagine e l'altra le frequenze si spostino in modo significativamente "lineare" lungo le quattro modalità di giudizio (potendo quindi, a seconda dei casi, migliorarlo o peggiorarlo nel complesso), cioè fornisce un'informazione ulteriore rispetto al Chi-quadrato di Pearson che rileva qualsiasi tipo di cambiamento significativo nelle frequenze dei giudizi fra le due indagini (quindi non solo quello "lineare").

Analisi dei dati

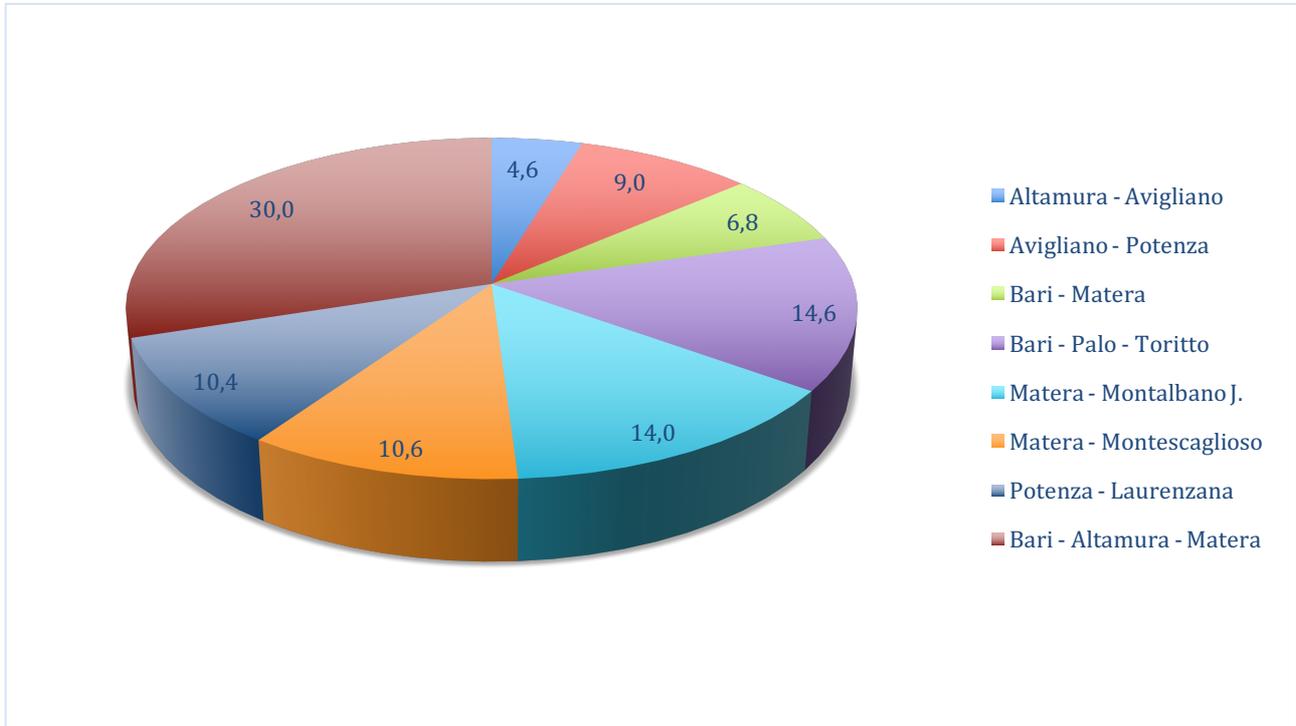
Risultati – Domande di Ingresso - Descrizione del campione

D1. Mezzo di trasporto rilevato.



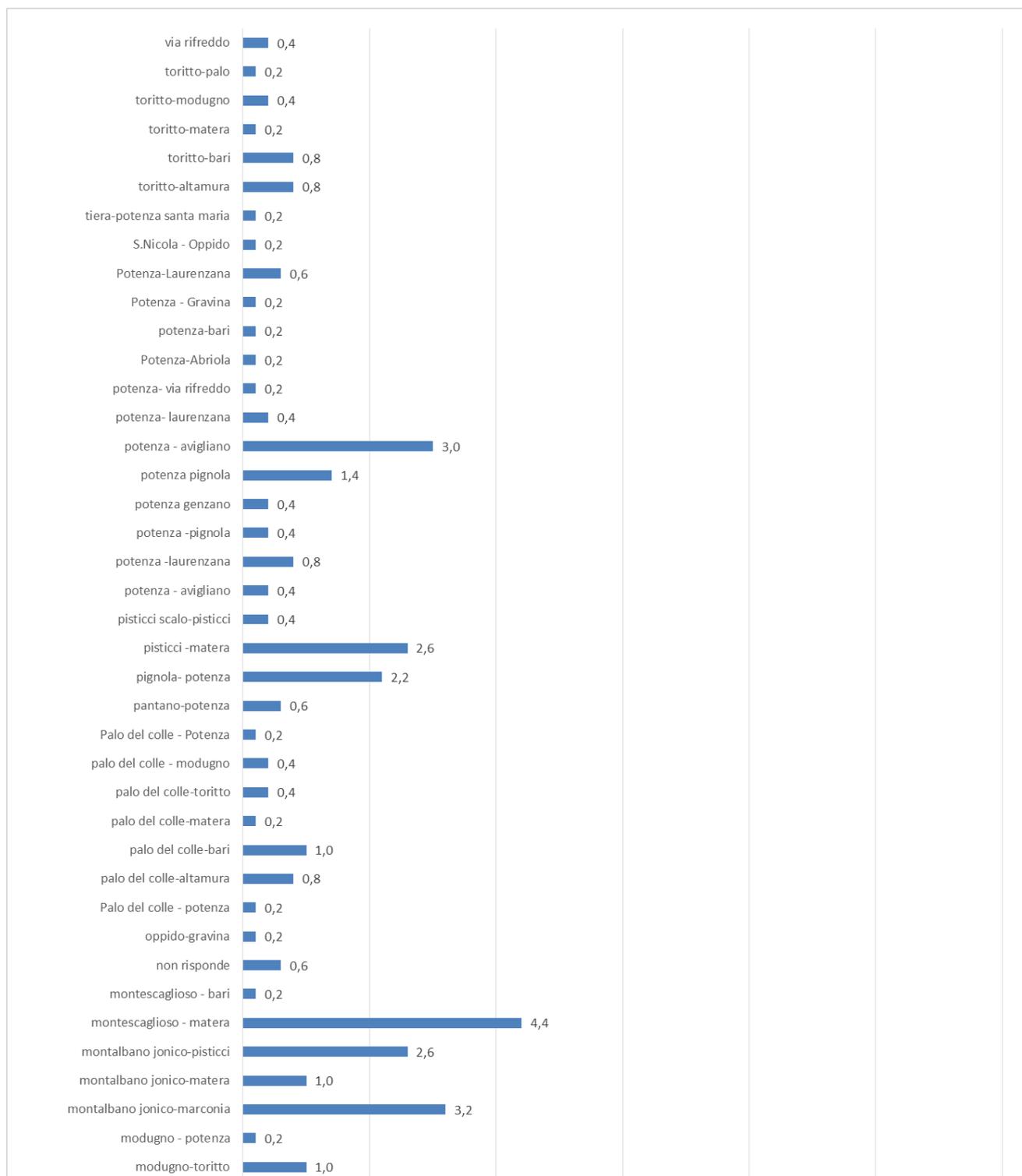
Il campione analizzato si distribuisce in percentuale maggiore nella fruizione del servizio di trasporto automobilistico, rispetto a quello ferroviario offerto dalle Ferrovie Appulo Lucane.

D2. Linea dell'intervista.



L'indagine ha coinvolto le tratte di principale interesse, selezionate in base alla più alta concentrazione di passeggeri.

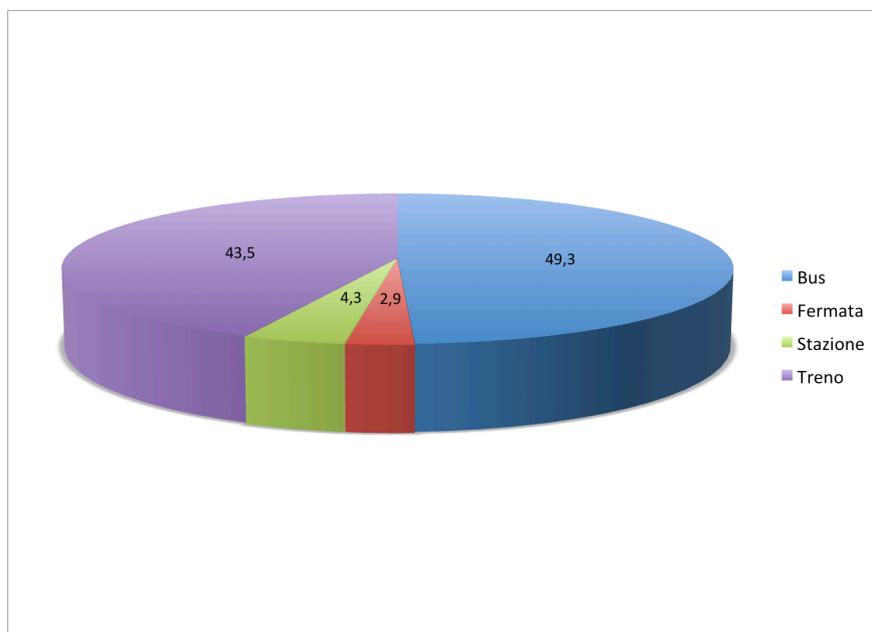
D3. Tratta percorsa dal passeggero.





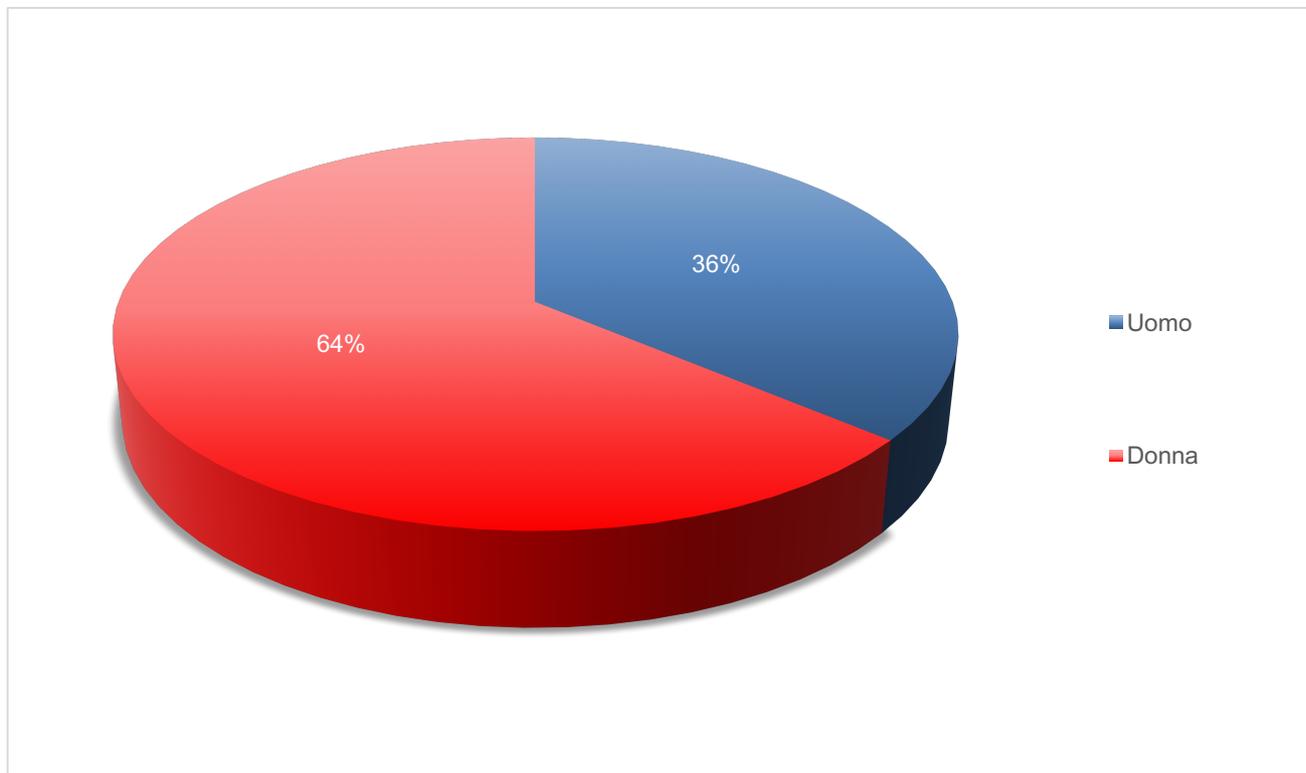
Le tratte con maggior flusso di passeggeri sono quelle comprese tra Bari e Altamura in entrambi i sensi di percorrenza, seguita dalle rispettive sulla direttrice Avigliano-Potenza e sulla direttrice Montescaglioso-Matera (sempre in entrambi i sensi di percorrenza).

D4. Luogo dell'intervista.



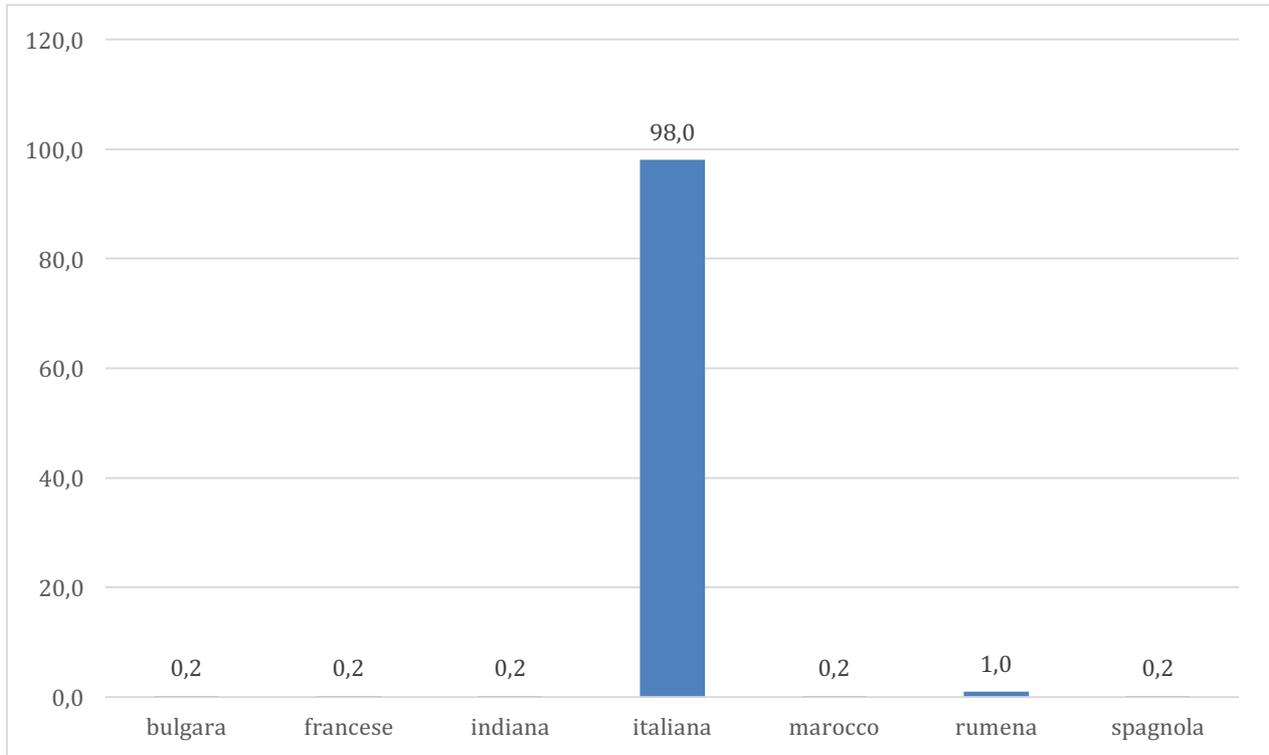
Agli utenti Fal coinvolti nell'indagine è stato chiesto di rispondere ad alcune domande poste dall'intervistatore direttamente in loco (sui mezzi o nelle stazioni / fermate), durante la fruizione del servizio. Le interviste hanno avuto luogo nella gran parte in autobus e in treno, dove il cliente sosta più a lungo.

D5. Sesso degli intervistati.



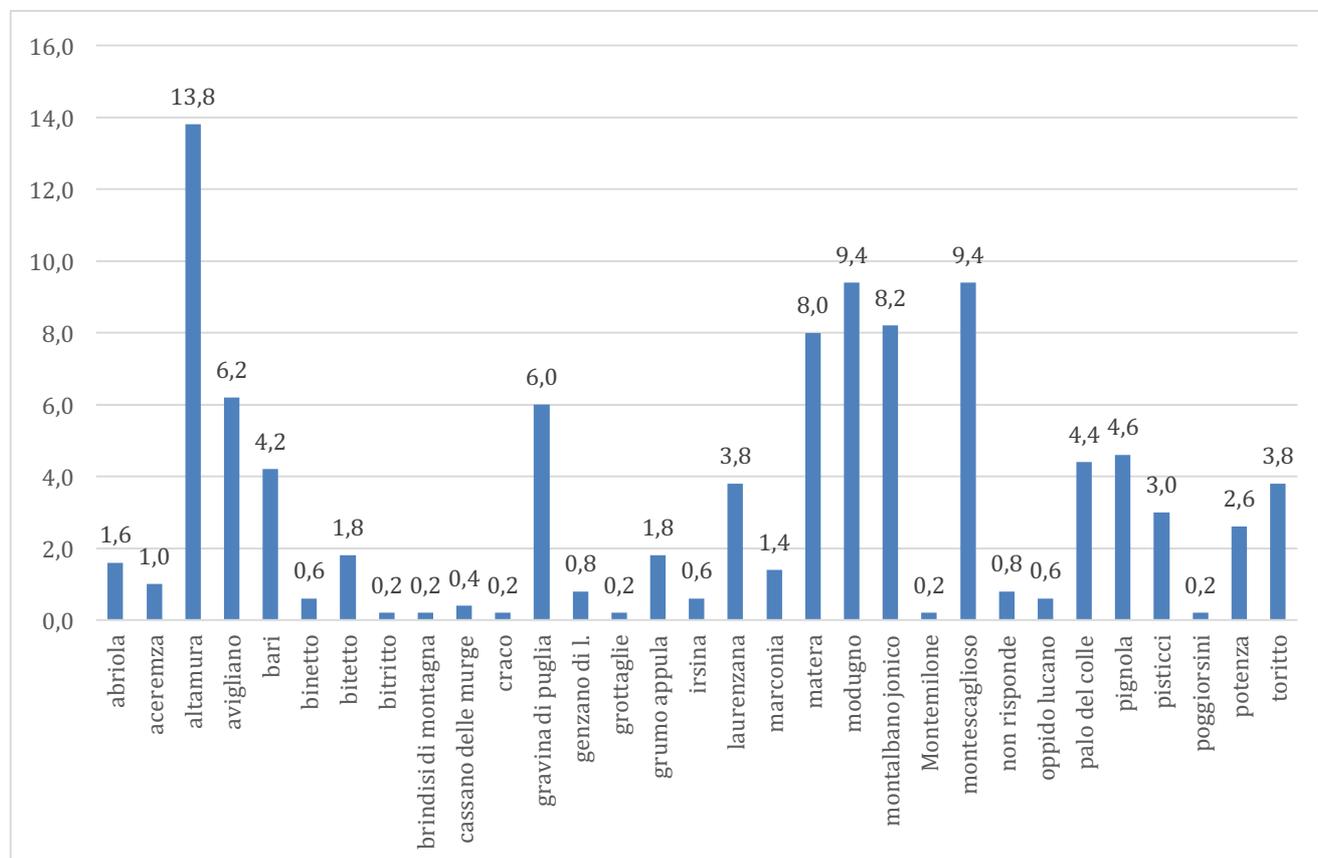
I partecipanti alla ricerca sono stati in prevalenza di sesso femminile.

D6. Nazionalità dei rispondenti.



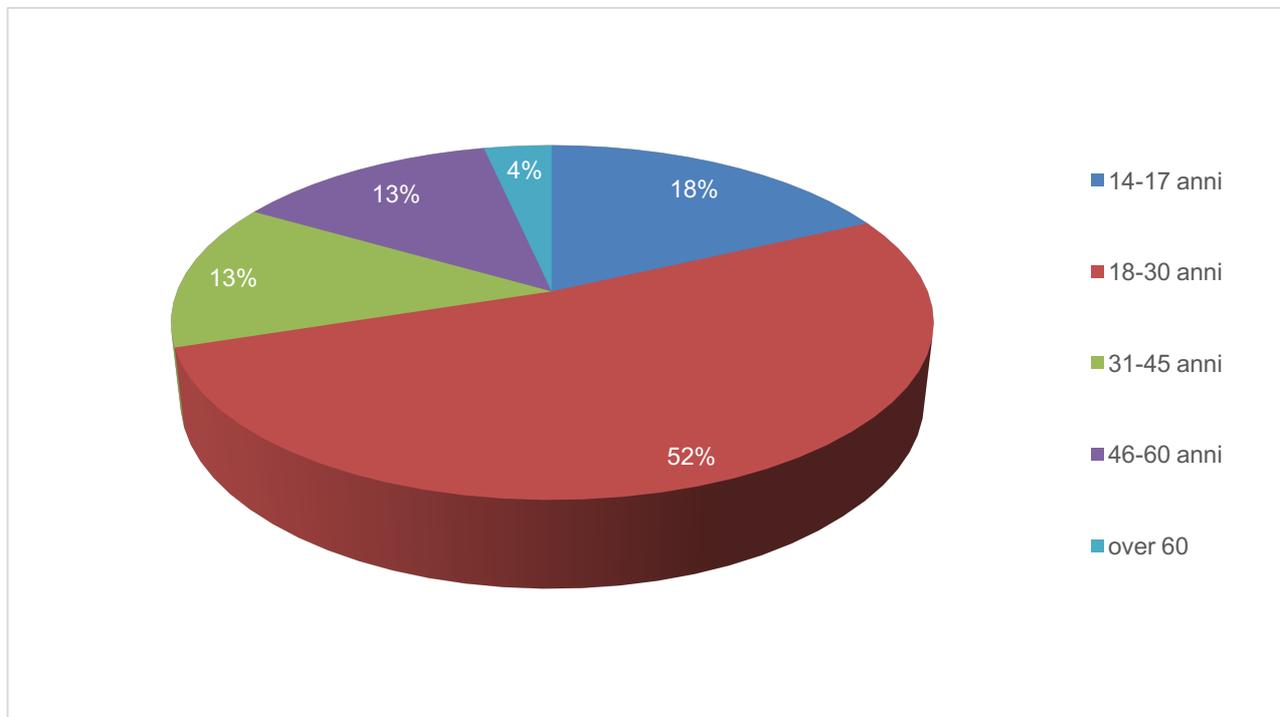
I rispondenti sono, nella quasi totalità, di nazionalità italiana.

D7. Residenza degli intervistati.



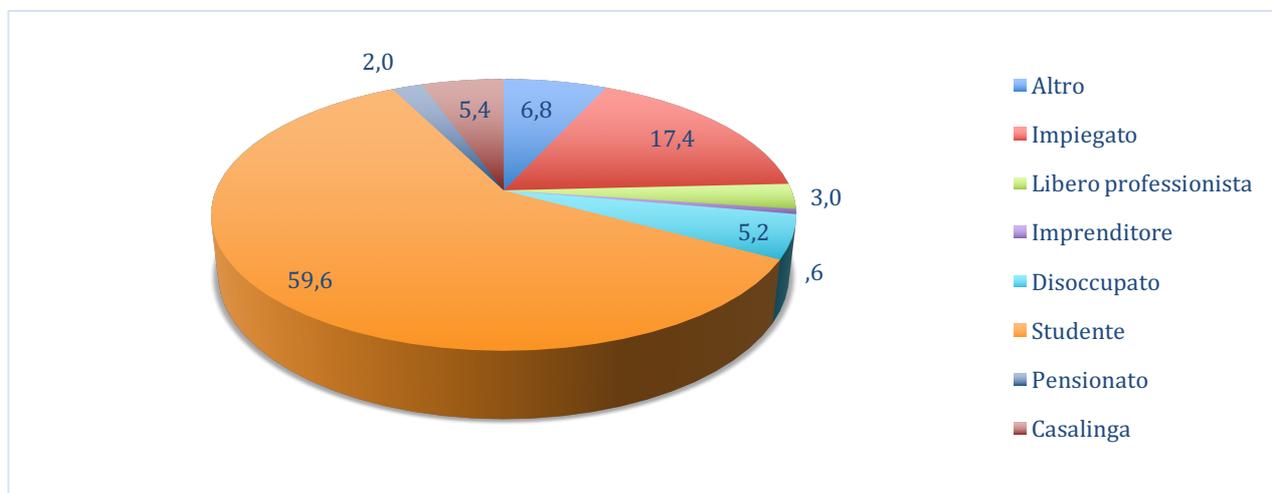
Dalla tabella si evince che l'utenza delle Ferrovie Appulo Lucane risiede in alta percentuale presso i comuni di Altamura, Avigliano, Montescaglioso, Matera, Modugno, Pisticci, Potenza e Toritto, in accordo con le tratte di maggiore percorrenza.

D8. Fasce d'età degli intervistati.



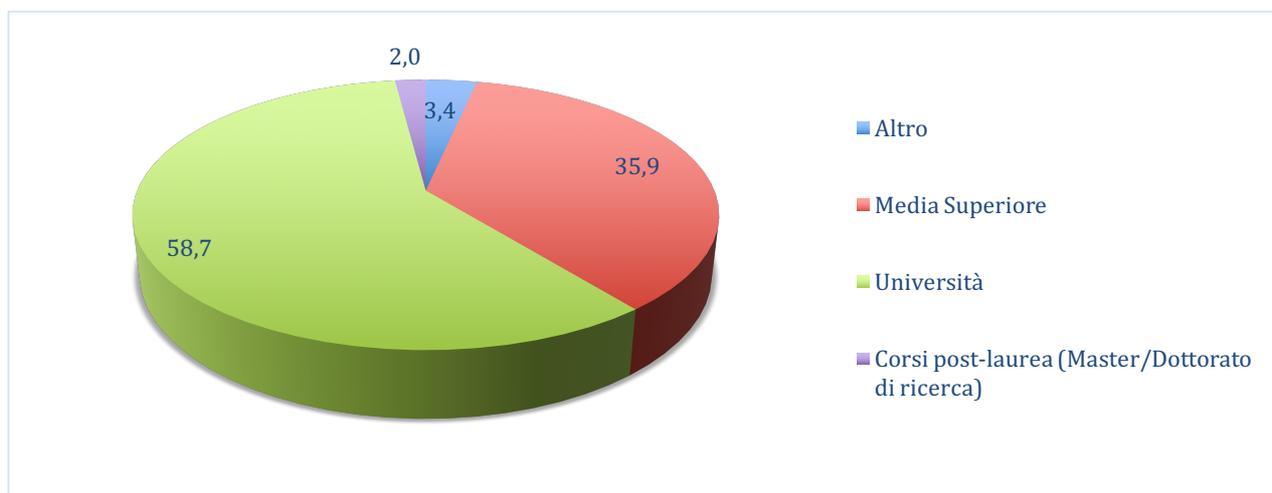
Sono i ragazzi compresi nella fascia d'età 18-30 anni i maggiori beneficiari delle reti ferroviarie e stradali gestite dal Fal. Questi dati sono assolutamente in linea con lo storico dell'azienda.

D9. Condizione lavorativa degli intervistati.



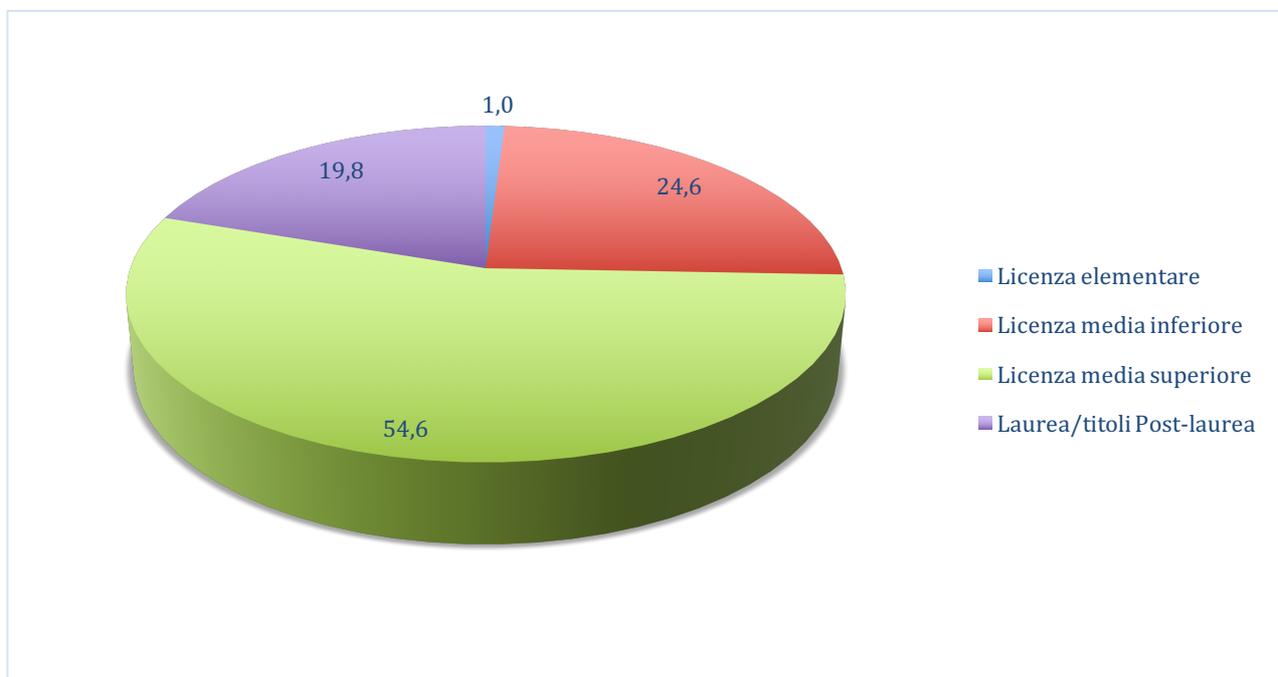
Come ipotizzabile dalle fasce d'età, gli utilizzatori più assidui del servizio sono studenti. Una fetta consistente di utenza vede protagonisti gli impiegati.

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



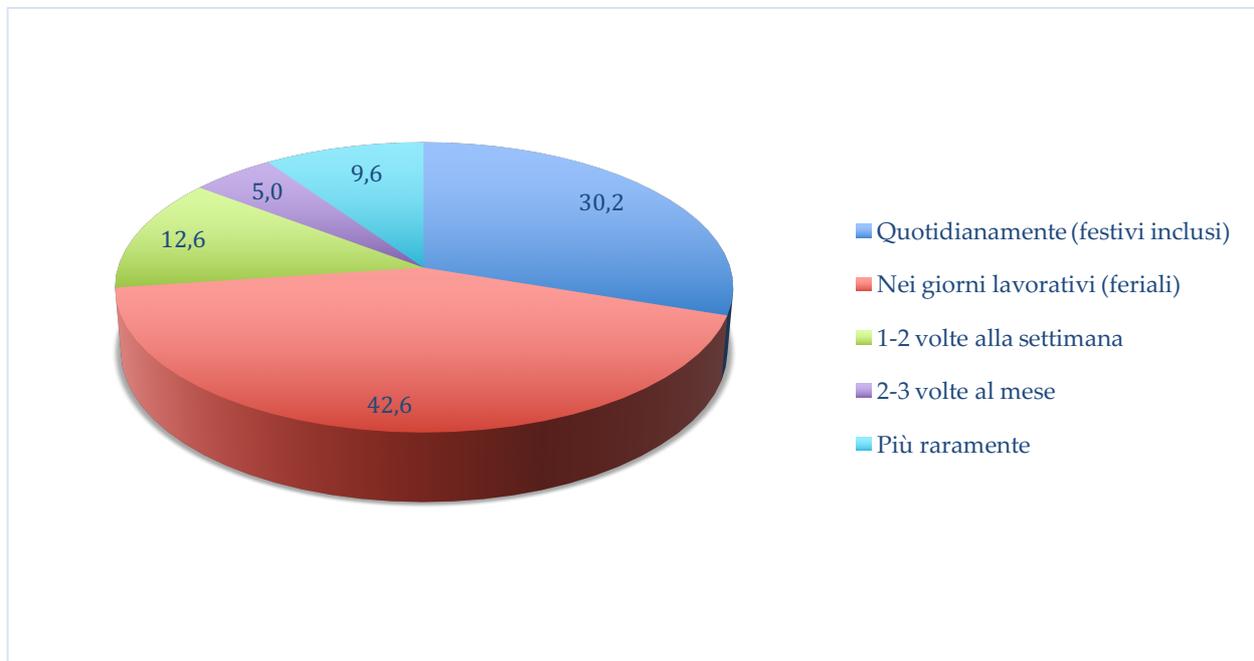
Concentrando l'attenzione sui principali fruitori del servizio, si può osservare che nel 58,7 % dei casi si tratta di studenti universitari e nel 35,9 % di studenti di scuola media superiore. Nei periodi di frequenza delle lezioni universitarie, infatti, le percentuali si spostano a favore di questa categoria di studenti.

D11. Titolo di studio conseguito.



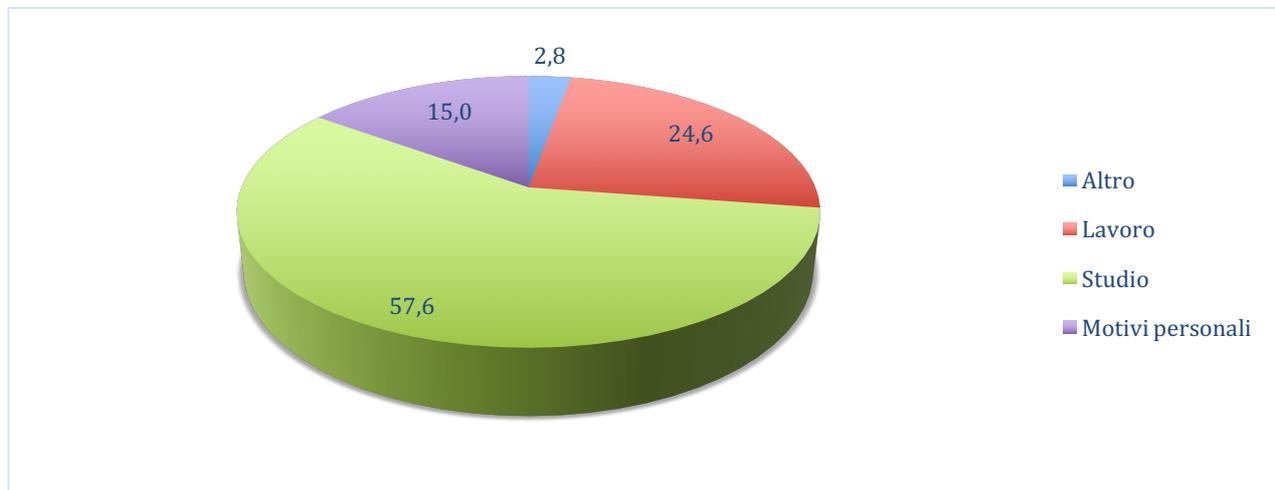
Il titolo di studio maggiormente posseduto dai passeggeri del servizio Fal è la licenza media superiore. Dopo il conseguimento della laurea si registra una minore incidenza dell'utilizzo del mezzo di trasporto. I laureati e i possessori di titoli post laurea si avvalgono dei trasporti Fal solo nel 19,8% dei casi, registrando un dato costante rispetto all'ultima rilevazione del 2015.

D12. Frequenza di utilizzo dei mezzi.



La frequenza di utilizzo del mezzo si concentra sempre di più nei giorni lavorativi. Emerge però dai dati che una percentuale crescente rispetto al 2015, pari al 30,2%, si avvale del servizio quotidianamente, compresi i giorni festivi. Quest'ultimo dato continua ad essere in decisa ascesa rispetto al passato ed evidenzia la crescita della fruizione dei servizi di trasporto pubblico come un trend costante degli ultimi anni.

D13. Motivo di utilizzo dei mezzi.



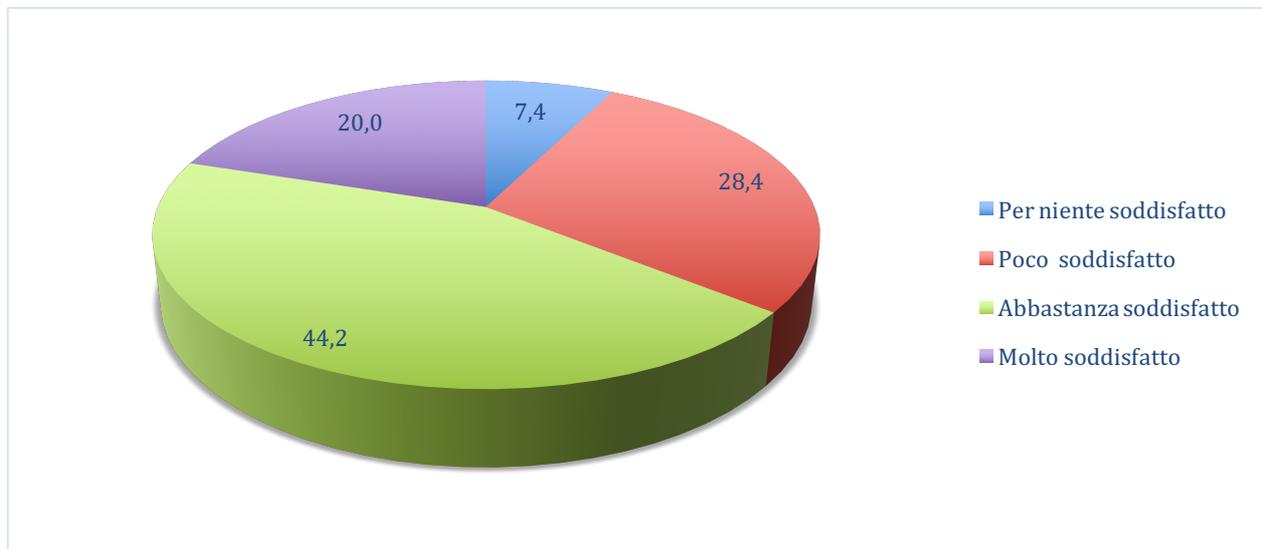
In coincidenza con quanto emerso dal grafico relativo alle fasce d'età e alle professioni svolte, il target abituale delle Fal utilizza il mezzo di trasporto per ragioni di studio e di lavoro.

Test sulla percezione della soddisfazione dei servizi erogati.

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

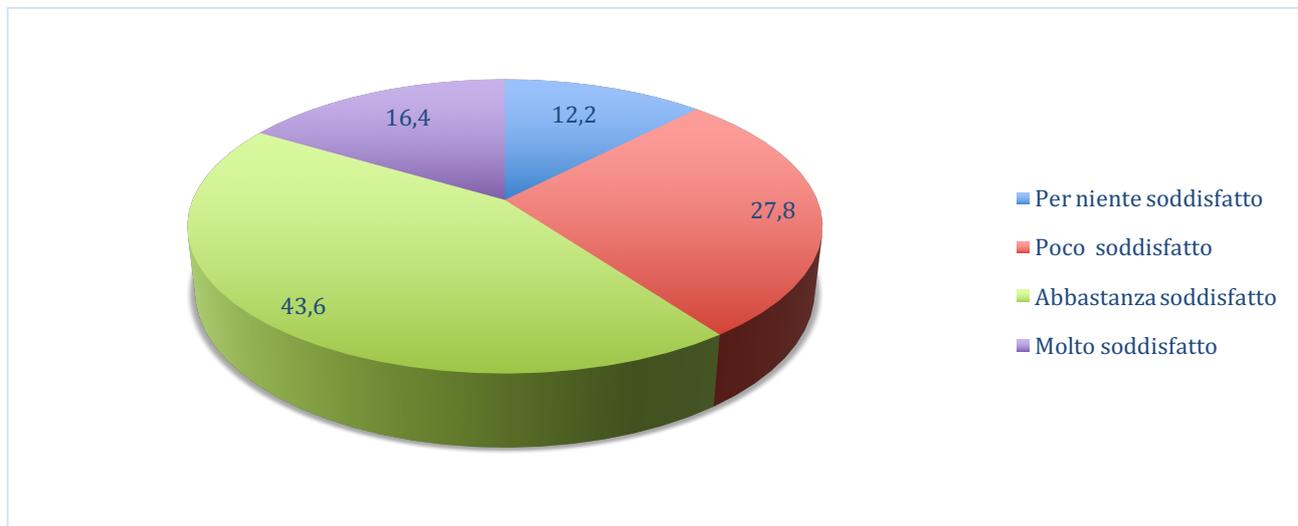
La scala di valutazione utilizzata per ogni item va da un minimo di 1 ad un massimo di 4, dove 1 equivale a "PER NIENTE SODDISFATTO" e 4 a "MOLTO SODDISFATTO".

D14. Puntualità del servizio.



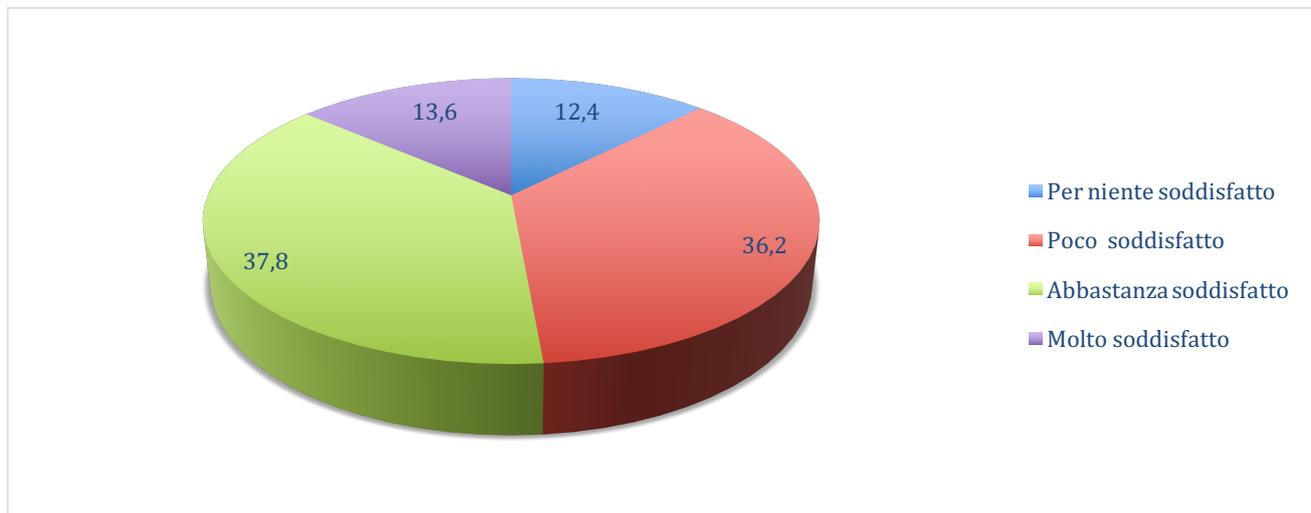
La puntualità è considerata un obiettivo fondamentale per il campione in esame. Una percentuale di passeggeri del 44,2 % si ritiene abbastanza soddisfatto del rispetto degli orari delle corse. Il 28,4% si ritiene invece poco soddisfatto.

D15. Frequenza nei giorni feriali.



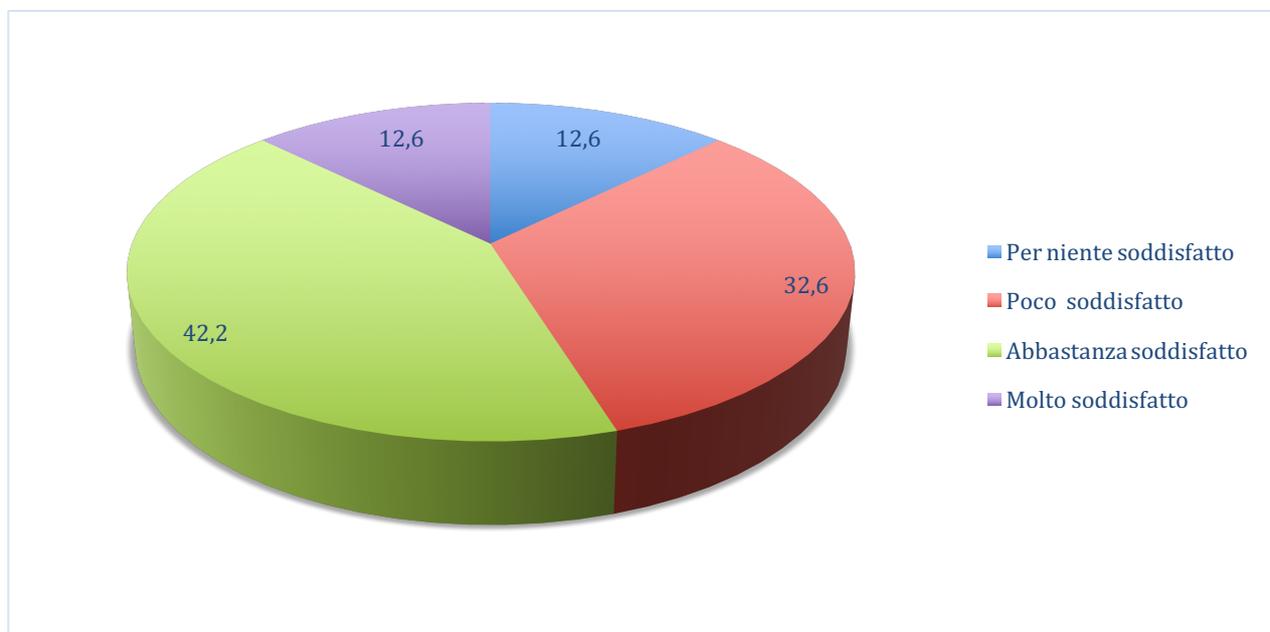
Anche la garanzia delle corse nei giorni feriali è un impegno fondamentale da assolvere, e il 43,6 % degli intervistati si ritiene abbastanza soddisfatto dello stato del servizio.

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



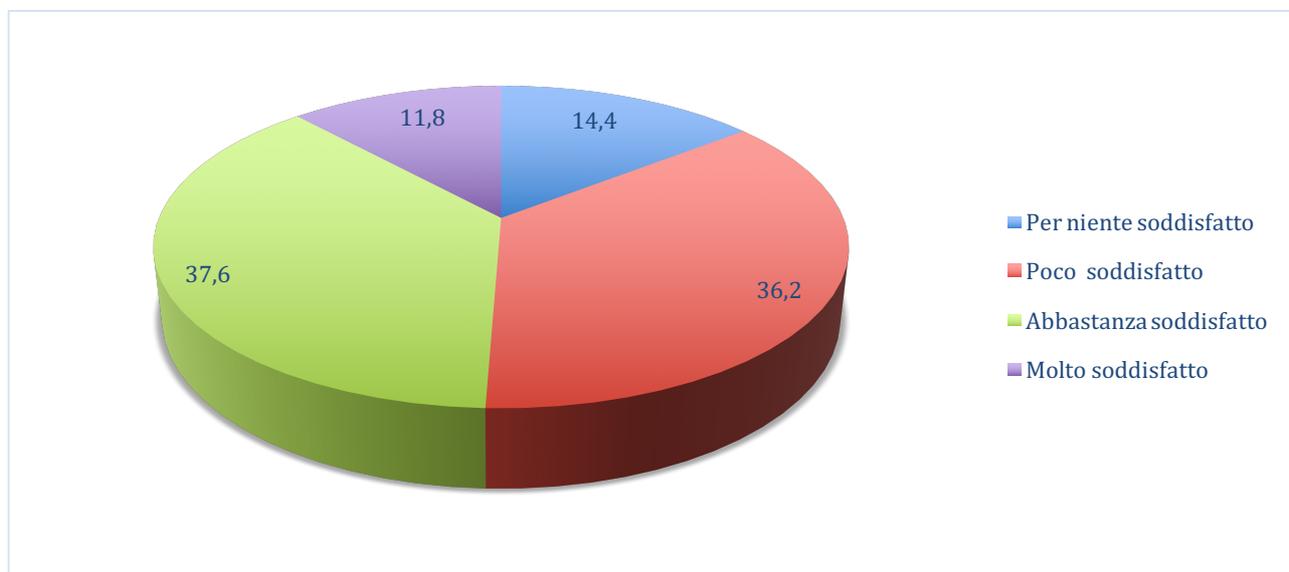
La soddisfazione per la copertura garantita dai mezzi sulle varie linee accoglie i consensi di quanti hanno necessità di viaggio anche in fasce orarie differenti (37,8 % abbastanza soddisfatti), ma resta ancora elevata anche la percentuale di quanti (37,8 % poco soddisfatti) vorrebbero comunque una maggiore copertura del servizio durante le 24 ore.

D17. Copertura delle linee in estate.



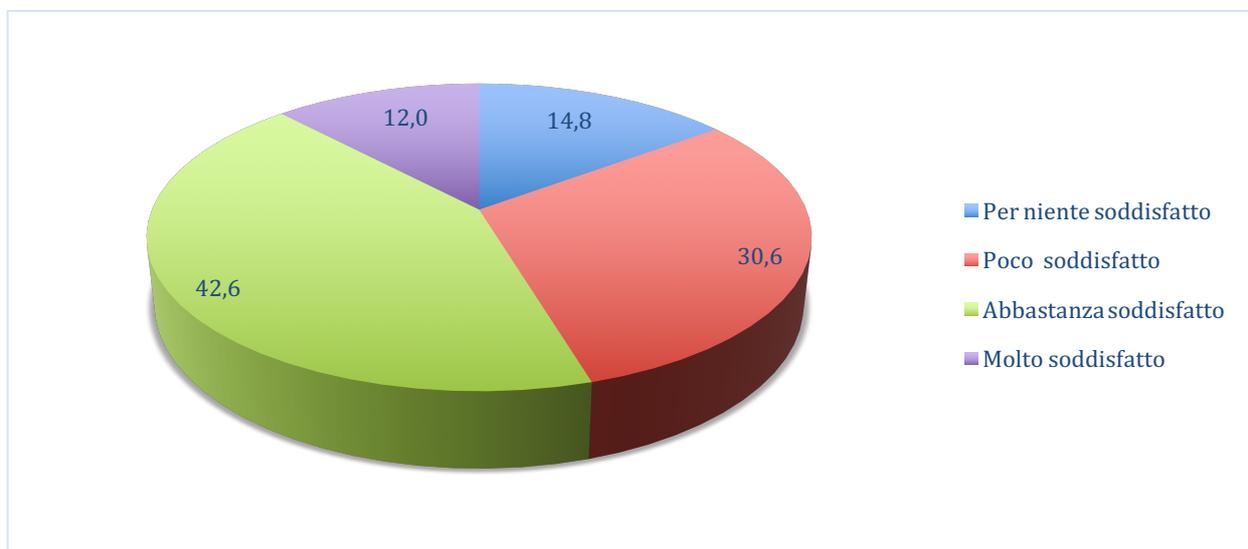
Il 42,2% degli utenti riconosce come sia piuttosto soddisfacente la numerosità dei viaggi garantiti durante il periodo estivo. Decresce, rispetto al 2015, la percentuale di utenti poco soddisfatti di tale aspetto che oggi si attesta al 32,6% (nel 2015 quasi 5 punti percentuali in più).

D18. Rispondenza degli orari circa le esigenze degli utenti.



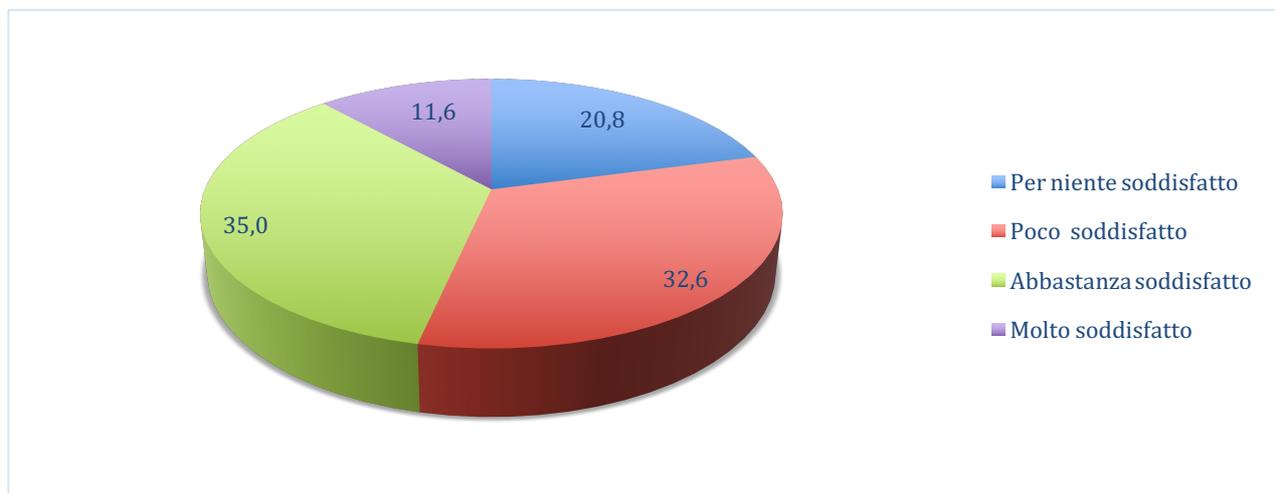
Più della metà dei viaggiatori Fal ritiene che gli orari previsti dal servizio ferroviario e automobilistico debbano modularsi maggiormente su esigenza del viaggiatore.

D19. Incastro delle coincidenze.



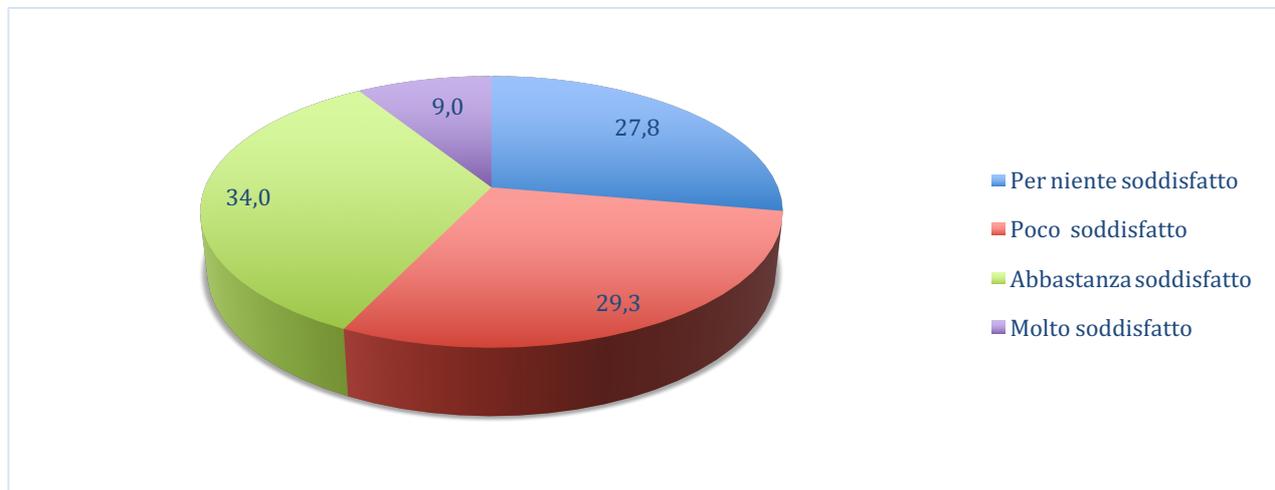
L'incastro delle coincidenze è indicatore di spiccata importanza in un'azienda di trasporti, ed è, nel complesso, considerato soddisfacente dagli utenti Fal (circa il 60% i soddisfatti) anche se in leggera flessione rispetto al 2015.

D20. Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze.



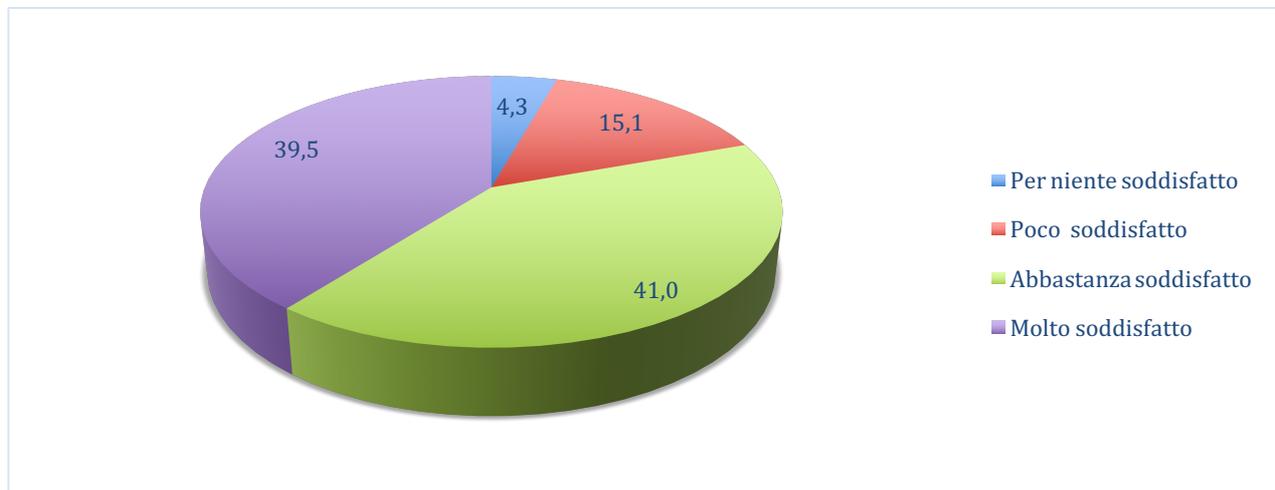
Data la centralità di questo indicatore, è utile segnalare la percentuale di quanti dichiarano di considerarlo un elemento soddisfacente (con una percentuale di circa il 55%) nel giudizio sul servizio, che però registra na flessione di 5 punti percentuali rispetto alla rilevazione 2015.

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



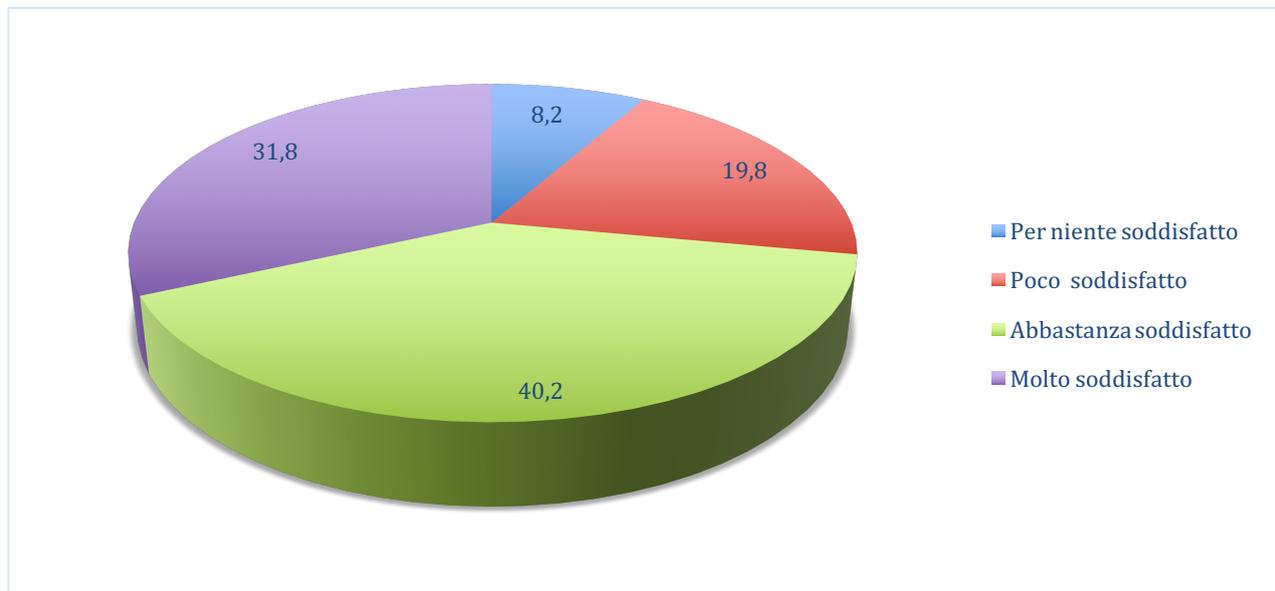
Per i viaggiatori che utilizzano le linee automobilistiche un fattore di qualità è rappresentato dalla presenza del servizio anche nei giorni festivi. Più della metà degli intervistati (circa il 56%) lo considera un servizio non ancora soddisfacente.

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



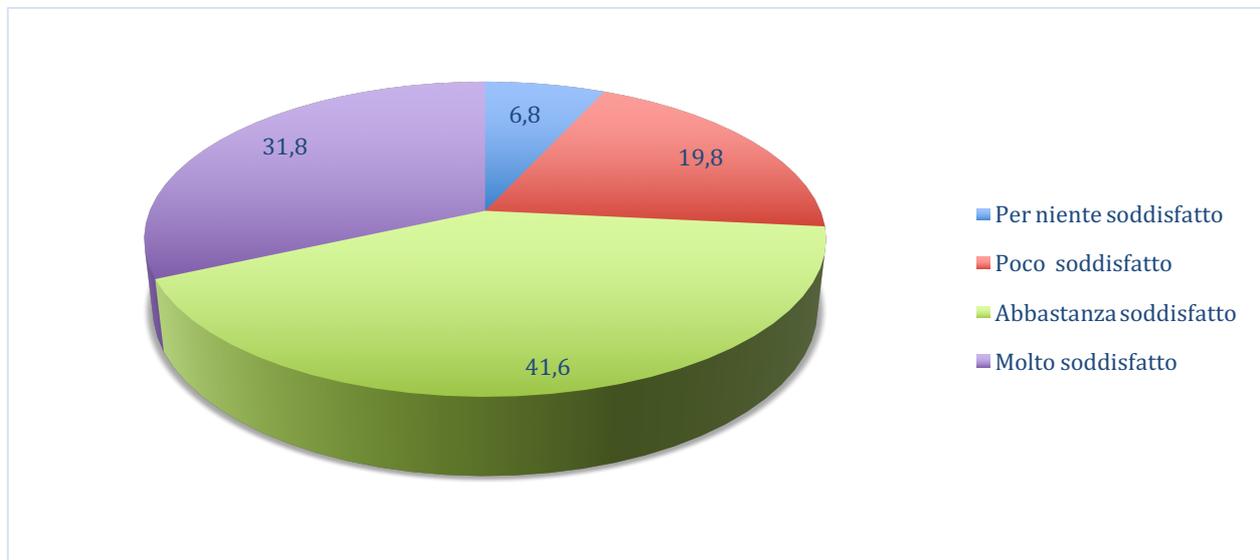
Per i viaggiatori che utilizzano le linee automobilistiche un fattore di qualità è rappresentato dal rispetto delle fermate previste. Responsabilità presa in carico con efficienza, per cui un motivo di soddisfazione diffusa (circa l'82%).

D23. Disponibilità del personale all'ascolto.



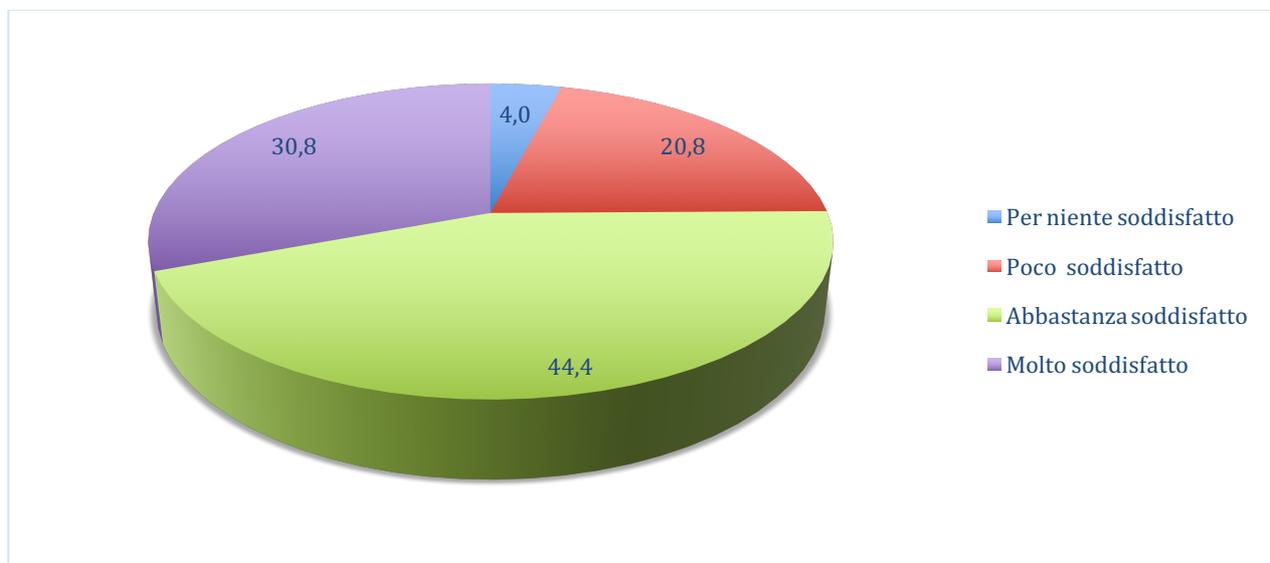
Il 40,2% dei soggetti del campione oggetto di studio, che conta molto sulla disponibilità del personale che deve essere sempre adeguatamente formato e aggiornato, è abbastanza soddisfatto dello stesso, un dato in crescita rispetto al passato.

D24. Cortesia del personale.



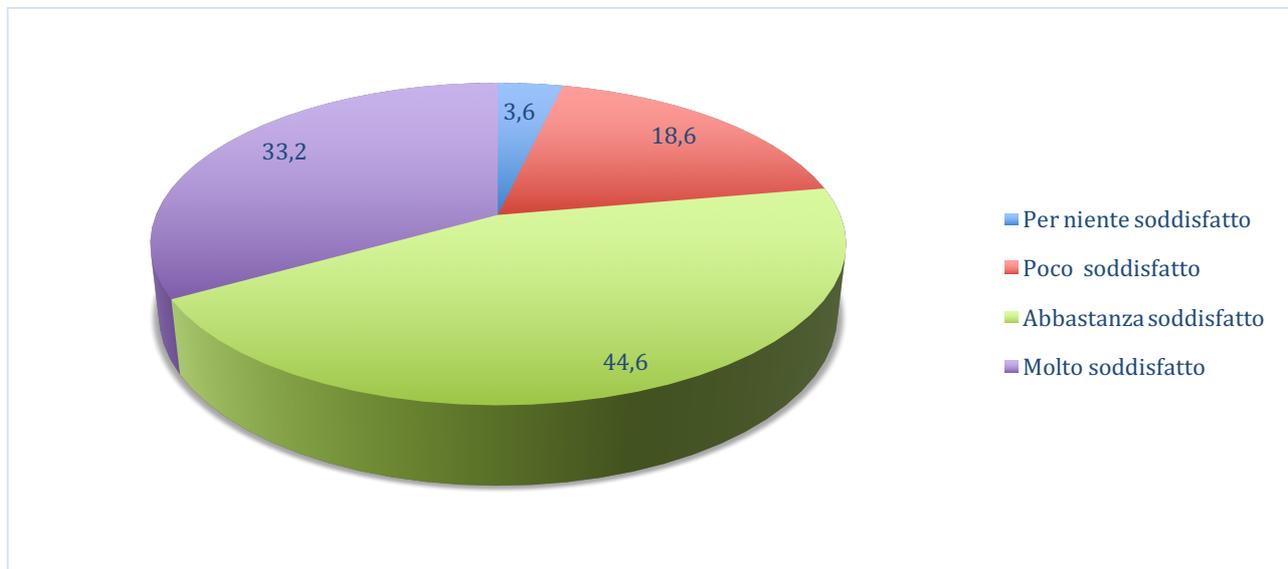
La cortesia del personale è pienamente soddisfacente per la grandissima maggioranza degli intervistati.

D25. Professionalità del personale.



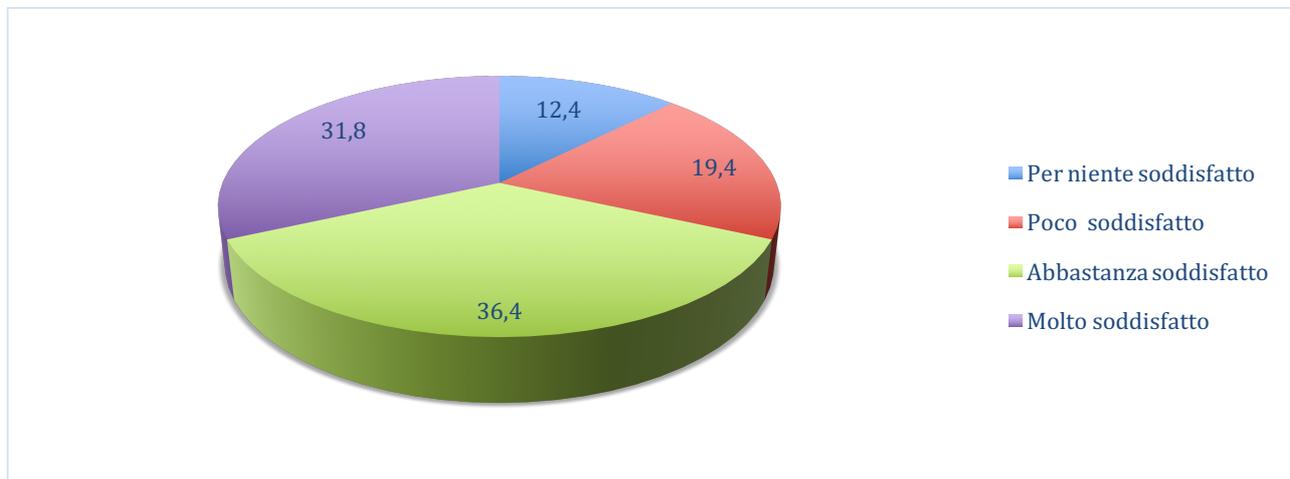
La professionalità del personale non può prescindere dalla disponibilità e dalla cortesia, che insieme costituiscono le variabili relazionali di un personale qualificato in grado di garantire il viaggiatore. La percentuale di viaggiatori che apprezza questo indice qualitativo si attesta complessivamente nell'emisfero della soddisfazione al 75,2%.

D26. Conduzione del mezzo.



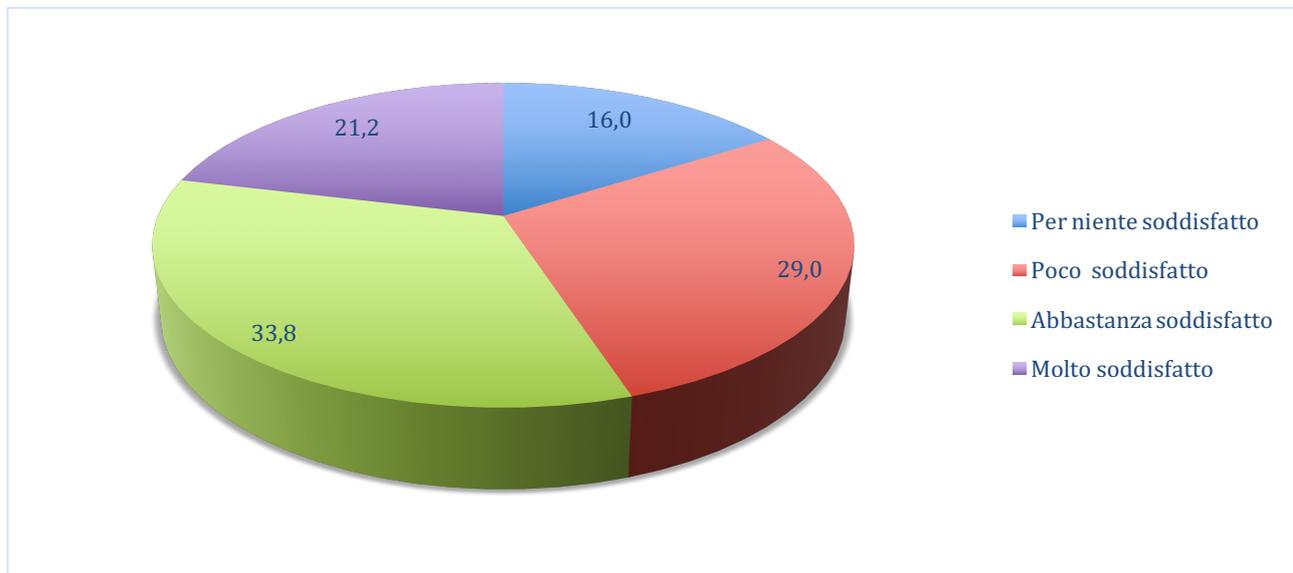
La grande maggioranza degli intervistati (più del 75%) si dichiara soddisfatto della conduzione dei mezzi, un dato in crescita netta rispetto al 2015.

D27. Controllo a bordo dei titoli di viaggio.



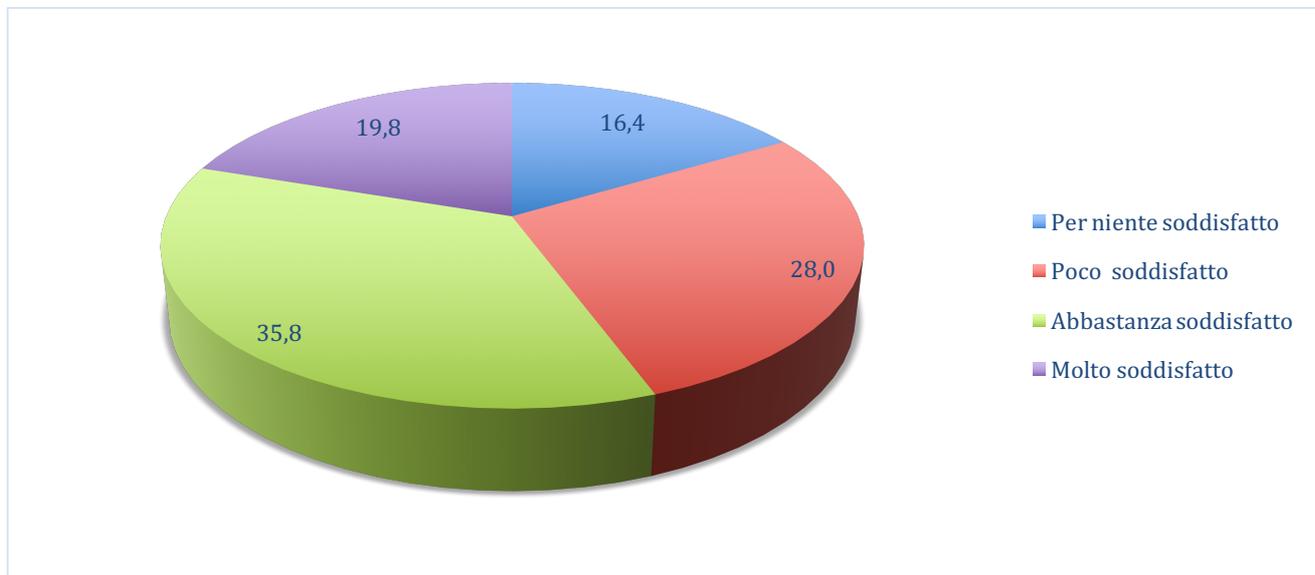
Gli utenti delle Fal si dichiarano complessivamente soddisfatti del controllo a bordo dei titoli di viaggio. L'introduzione dei varchi automatici nella stazione di Bari, e le altre politiche di repressione per gli evasori messe in campo dall'azienda, continua a garantire gli utenti maggiormente rispetto al passato.

D28. Disponibilità di posti a sedere.



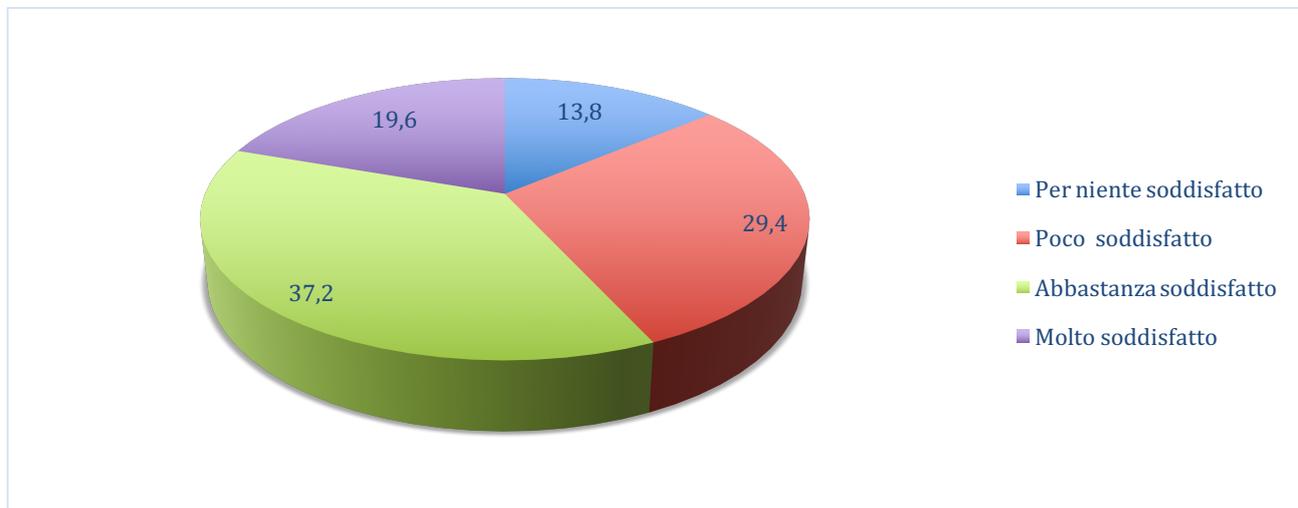
Questo dato, fondamentale per la percezione del comfort, seppur ancora parecchio positivo nel complessivo registra una decisa flessione rispetto al 2015, dovuto anche ad una maggiore frequentazione complessiva dei mezzi FAL a cui ne consegue una minore disponibilità di posti a sedere in assoluto.

D29. Efficienza dell'impianto di climatizzazione.



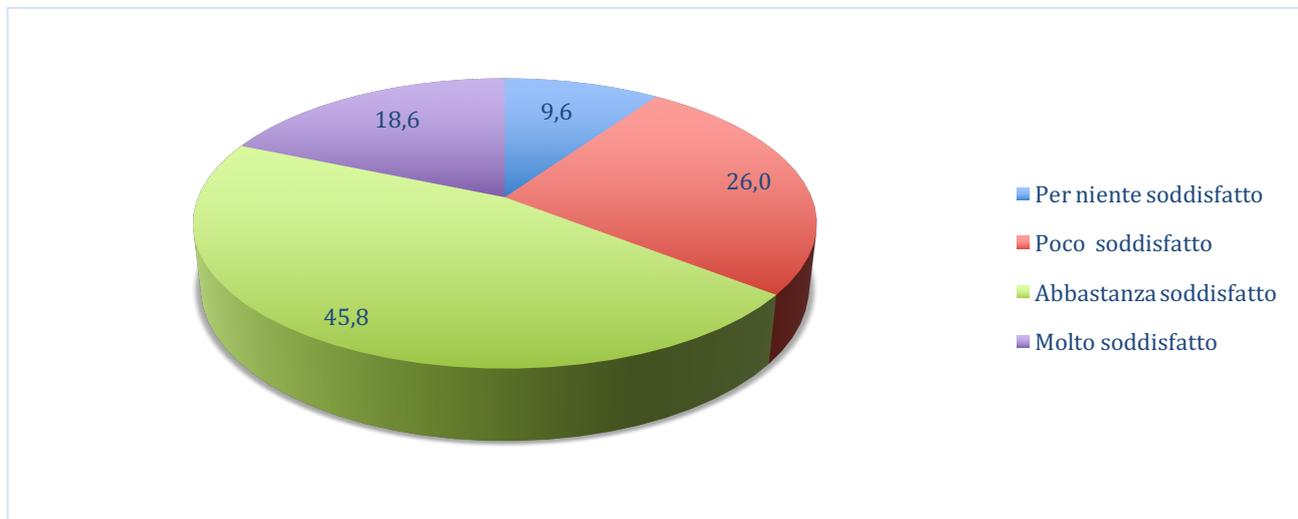
I nuovi mezzi hanno permesso alle Fal di rendere più confortevole il viaggio. La climatizzazione dei mezzi è ritenuta soddisfacente per più della metà del campione analizzato, registrando un dato ormai costante nel tempo.

D30. Pulizia interna dei mezzi.



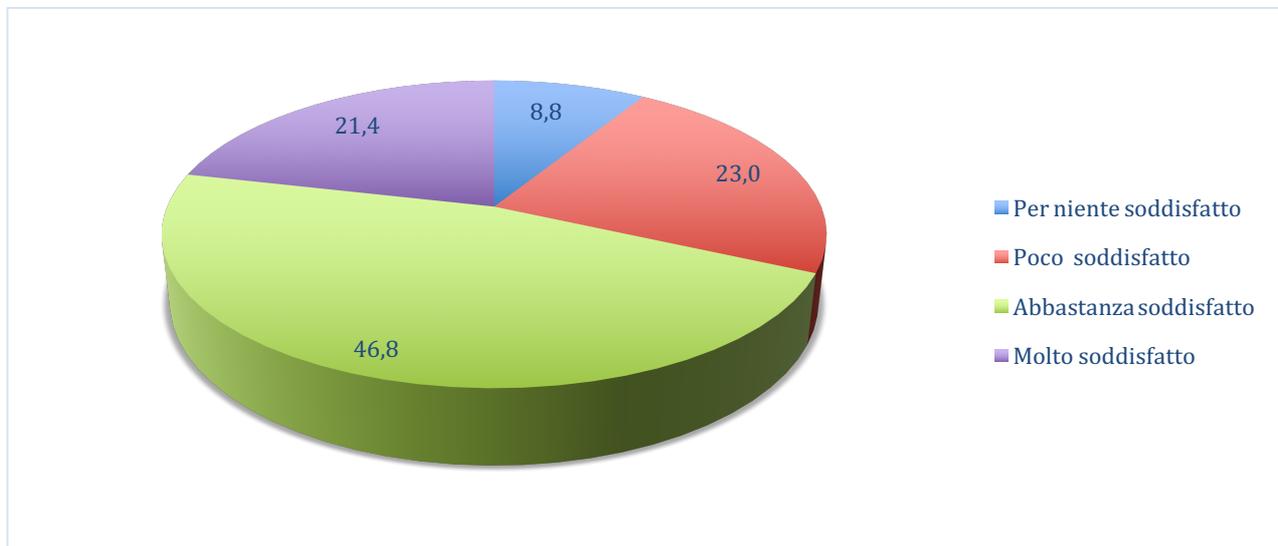
La parte interna del mezzo è il luogo in cui il viaggiatore trascorre più tempo ed è il luogo in cui è più attento ad apprezzare la qualità del servizio offerto. Le risposte sono collocate nella gran parte dei casi su un livello positivo di valutazione, seppure con una leggera flessione rispetto al dato molto positivo del 2015.

D31. Pulizia esterna dei mezzi.



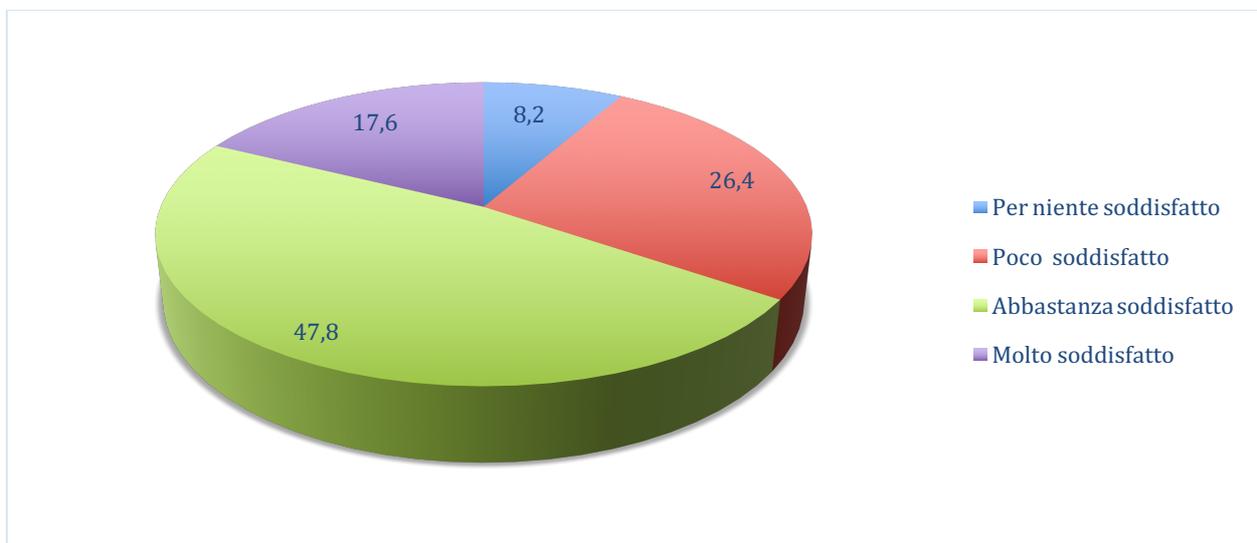
La soddisfazione per la pulizia del mezzo anche sul versante esterno si attesta su valori positivi.

D32. Sicurezza delle persone e degli oggetti.



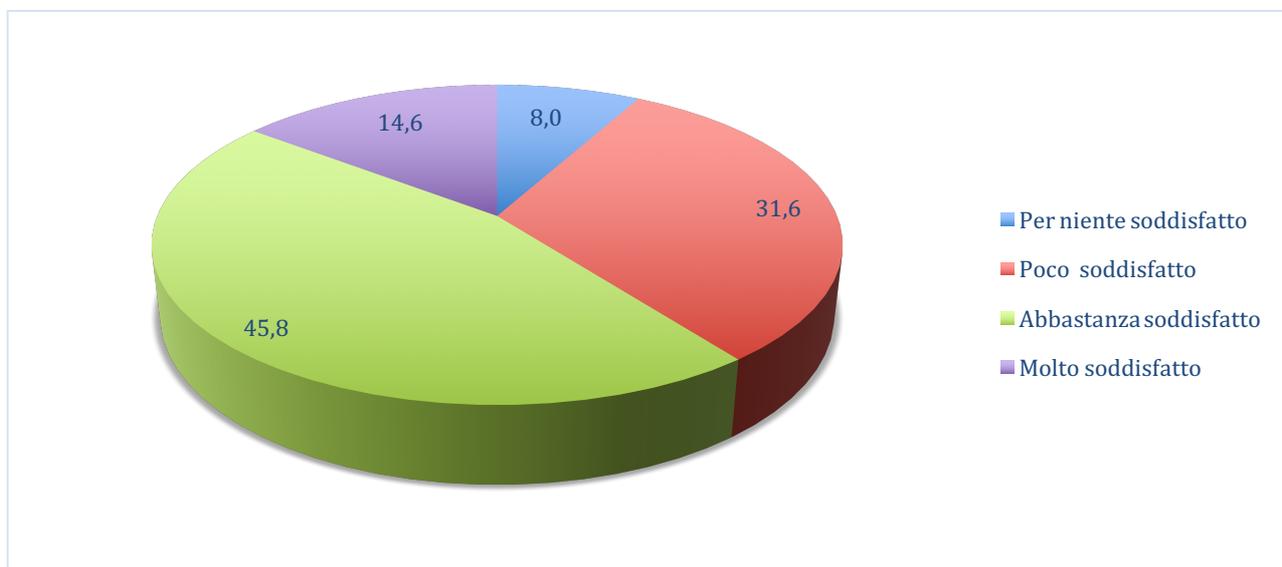
La sicurezza di persone ed oggetti a bordo rappresenta un diritto del viaggiatore, un elemento che il cliente giudica abbastanza soddisfacente nel 46,8% dei casi e molto soddisfacente nel 21,4% dei casi. Poco soddisfatto si dichiara il 23% e per niente soddisfatto l'8,8%.

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



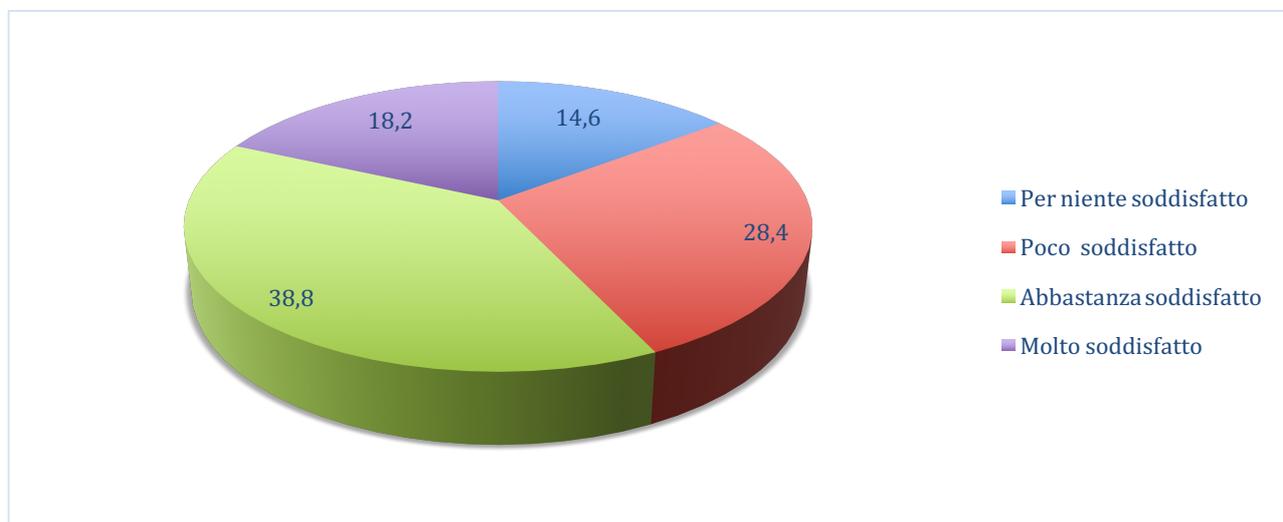
Le informazioni costanti circa i percorsi e le fermate sono oggi un aspetto cruciale della relazione con il viaggiatore. Il 47,8% degli utenti intervistati si sente abbastanza soddisfatto delle informazioni fornite e il 17,6% molto soddisfatto. Il 26,4% degli intervistati sono poco soddisfatti. Nel complesso, un dato in crescita positiva rispetto al 2015.

D34. Informazioni sugli orari.



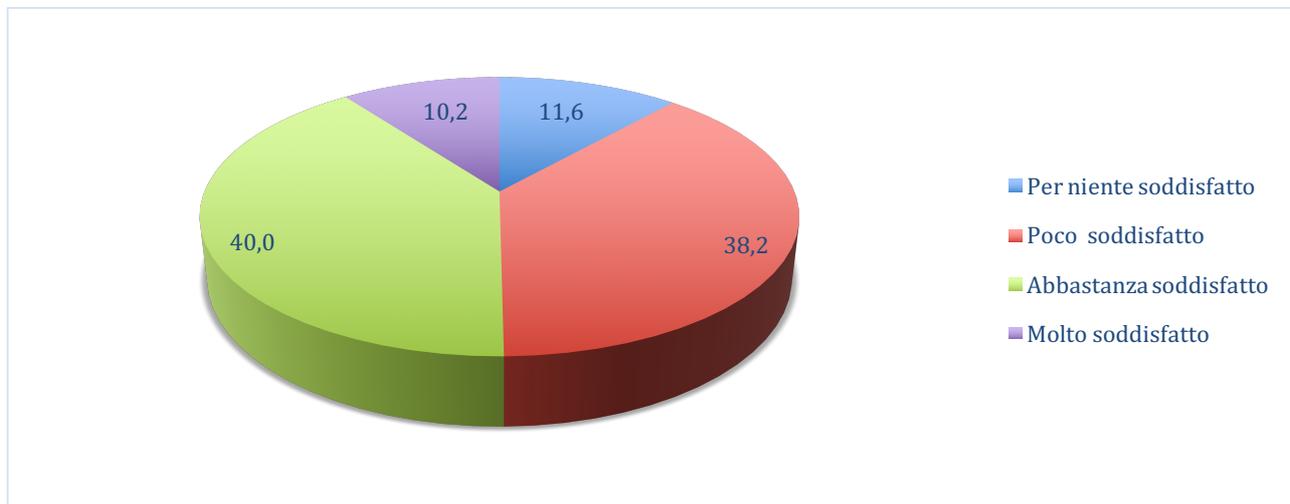
Questo indicatore presenta le stesse caratteristiche d'importanza, aspettativa e soddisfazione del precedente. Anzi, in questo caso in misura maggiore gli utenti (complessivamente più del 60%) si ritengono soddisfatti dell'informazione corretta circa gli orari delle corse.

D35. Informazioni sulle tariffe.



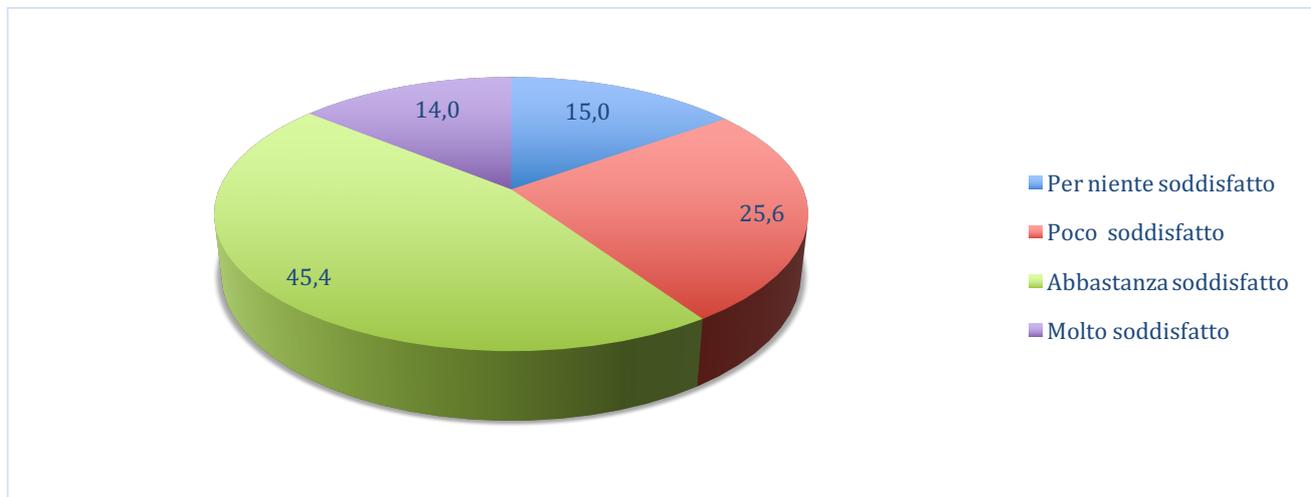
Il fabbisogno informativo degli utenti FAL è mediamente soddisfatto, forte della misura percentuale del 57% (comprensiva delle risposte "abbastanza soddisfatto" e "molto soddisfatto").

D36. Informazioni sulle variazioni del servizio.



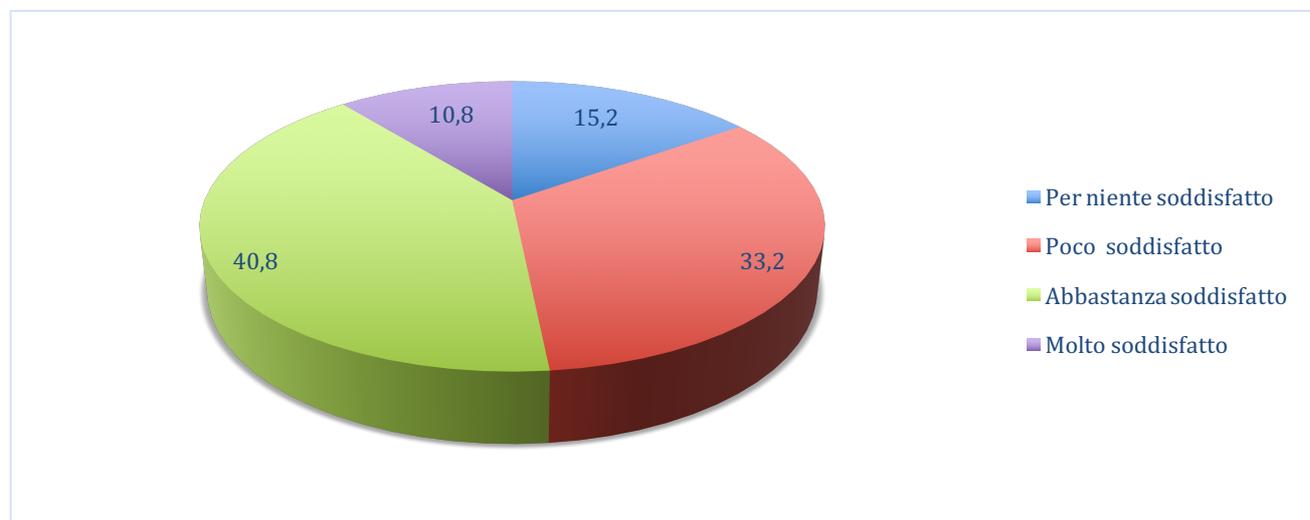
Questo tipo di informazioni sono fondamentali per la soddisfazione del viaggiatore, che è soddisfatto nella misura in cui gli è consentita la gestione dei programmi di viaggio. Nel complesso, il dato si mantiene positivo in linea con la rilevazione 2015, seppur con una differente distribuzione delle valutazioni “abbastanza soddisfatto” e “molto soddisfatto”.

D37. Informazioni via web (sito internet).



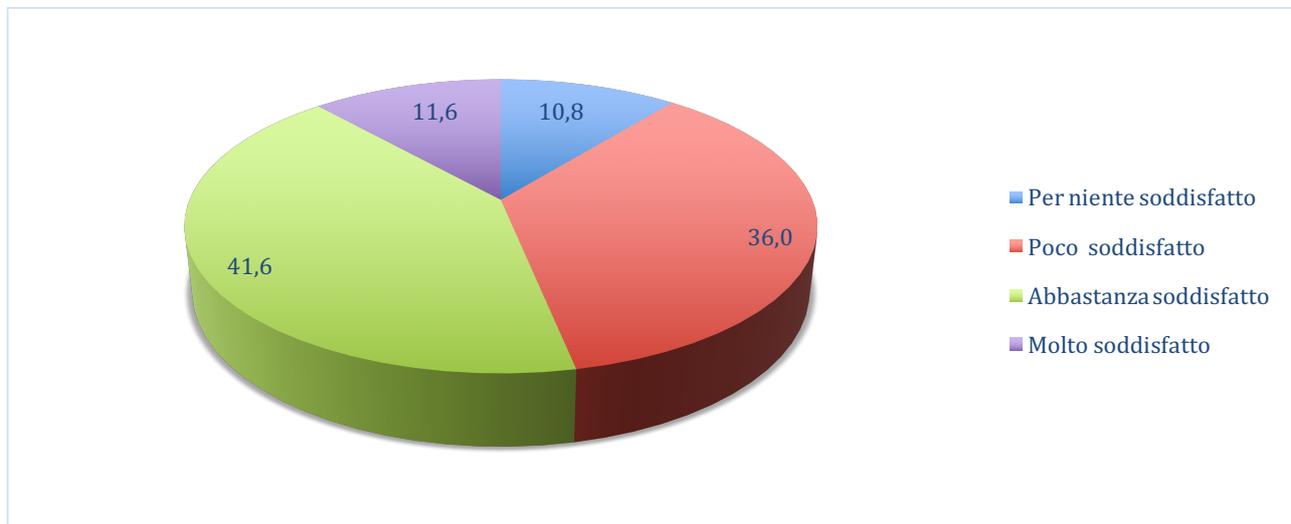
La soddisfazione per la gestione dei canali web dell'azienda è aumentata nel corso degli ultimi anni, portando il dato complessivo di soddisfazione a circa il 60%, dato lievemente in calo rispetto al 2015 ma stabile sopra la soglia della positività.

D38. Attività dell'URP.



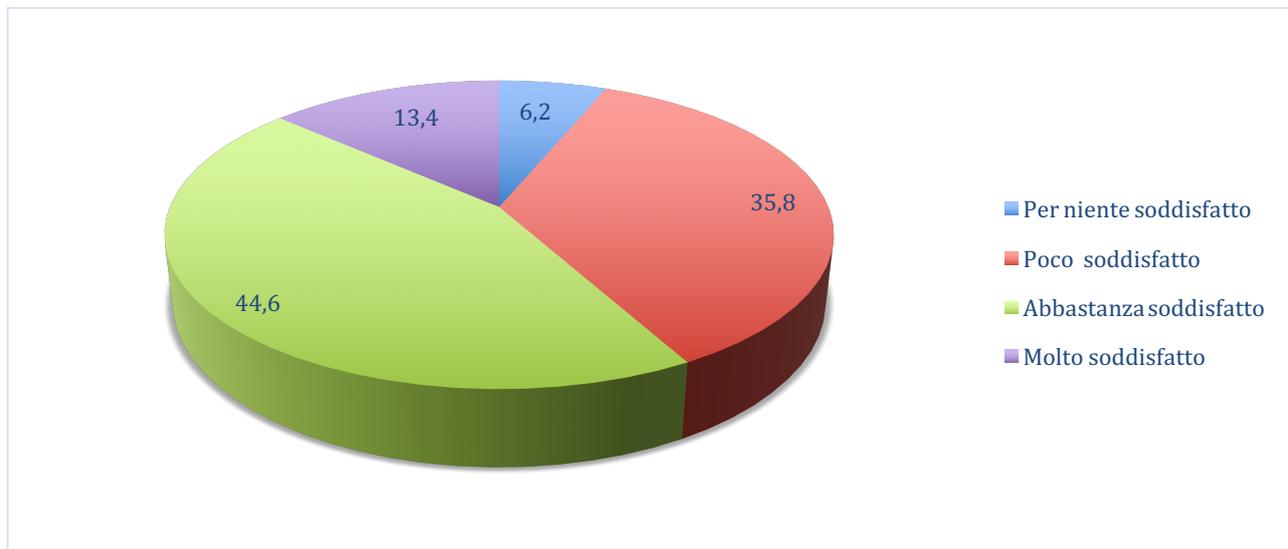
L'ufficio relazioni con il pubblico rappresenta una valida alternativa alla comunicazione via web. Specialmente per coloro che non conoscono ancora bene il mondo di internet, questo servizio offerto è creato su misura per coloro i quali vogliono reperire informazioni di viaggio. Il servizio è giudicato abbastanza soddisfacente nel 40,8% dei casi e molto soddisfacente nel 10,8% dei casi, contro il 33,2% che invece si ritiene poco soddisfatto e il 15,2% che ritiene per niente soddisfatto. Complessivamente, un dato stabile rispetto agli ultimi anni.

D39. Pulizia delle stazioni.



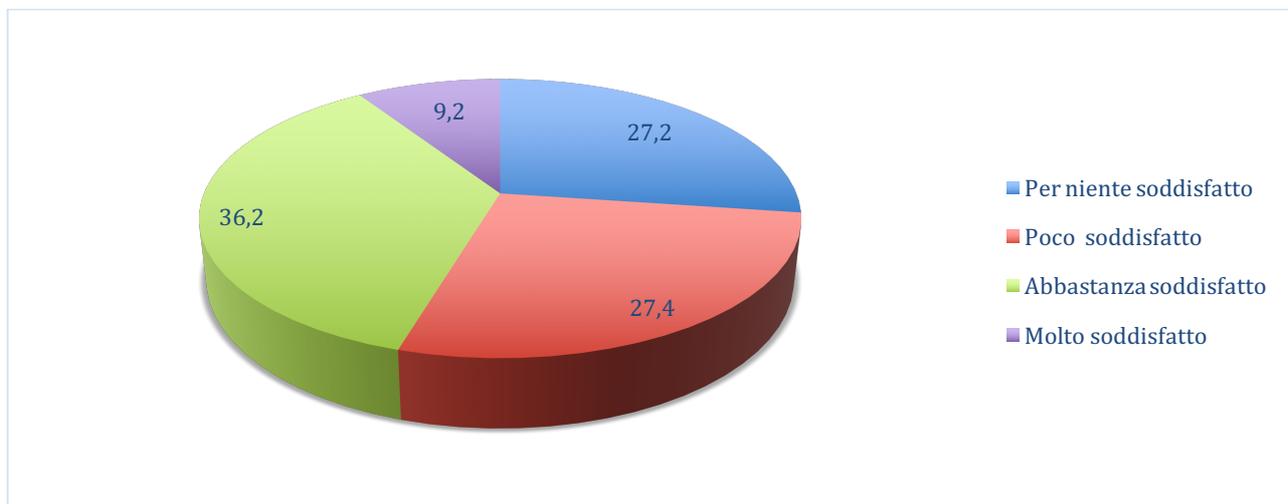
Le stazioni per gli utenti sono da considerarsi un luogo di accoglienza e comfort, pertanto è necessario che soddisfino gli indicatori di qualità di maggior peso: la pulizia e il decoro. Soddisfazione e non soddisfazione per questo aspetto si dividono equamente, motivo per cui è questa un'area con ampi margini di miglioramento.

D40. Illuminazione delle stazioni.



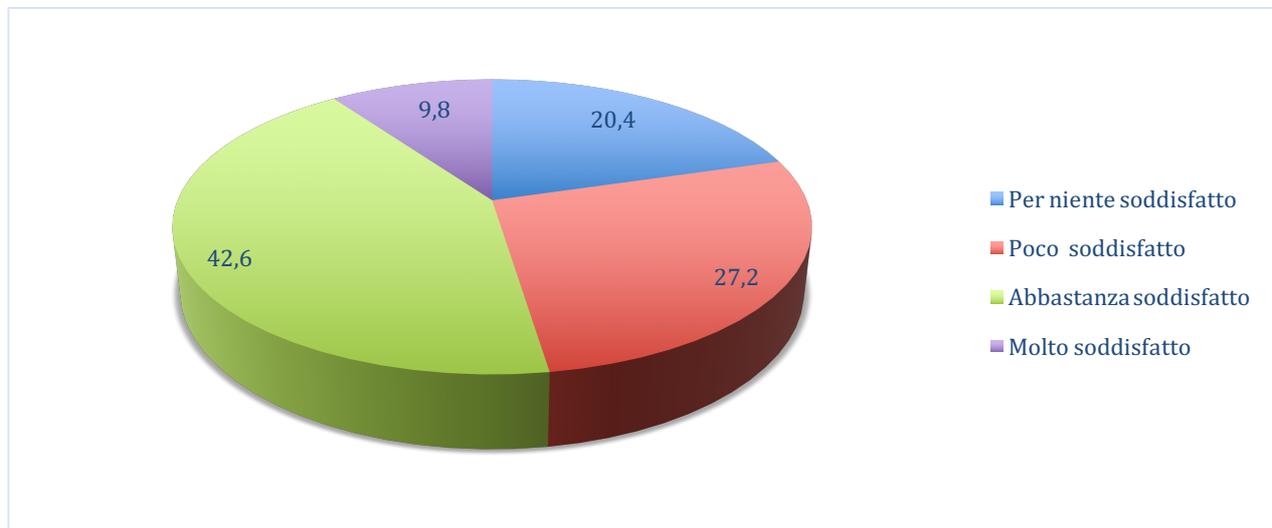
La buona illuminazione delle stazioni è percepita come un segnale di sicurezza da parte del viaggiatore, che avvertirà come maggiormente remota la possibilità che si verifichino situazioni di rischio e di pericolo. Si tratta di un elemento di primaria importanza e sono in crescita i passeggeri che trovano un riscontro positivo nella reale attenzione dell'azienda alla serenità dell'utente: il 44,6% (10 punti percentuali in più rispetto al 2015) di essi è abbastanza soddisfatto di questo aspetto e il 13,4% è molto soddisfatto, contro un 35,8% che trova l'illuminazione delle stazioni piuttosto scarsa e un 6,2% che la trova molto scarsa.

D41. Funzionamento scale mobili.



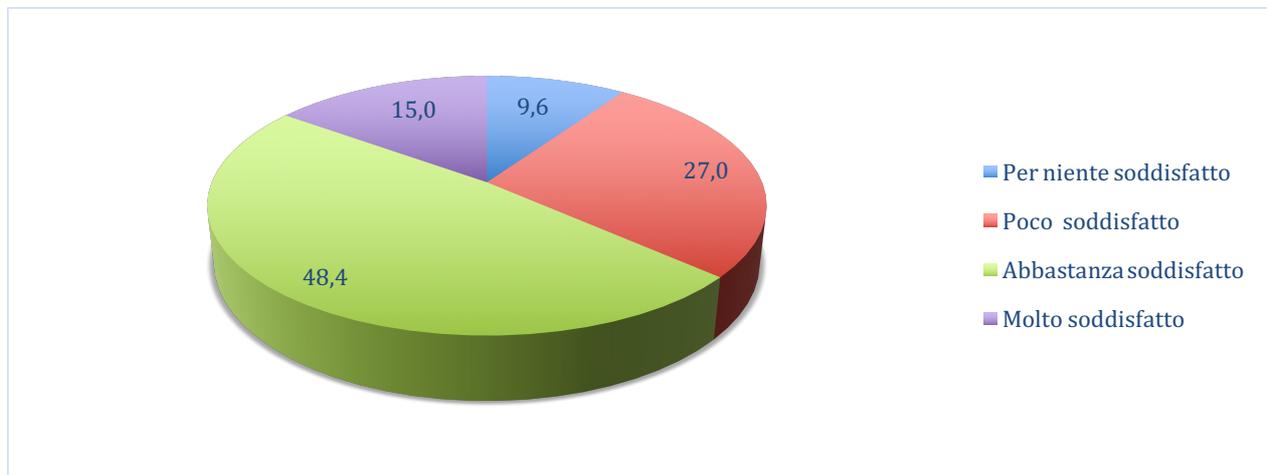
Si riscontra una percentuale di rispondenti (pari al 54,6%) che indica di non essere soddisfatto del funzionamento di questo servizio, un dato di insoddisfazione in netta decrescita rispetto al 2015 e dove quindi si registra un aumento di soddisfazione percepita.

D42. Funzionamento degli ascensori.



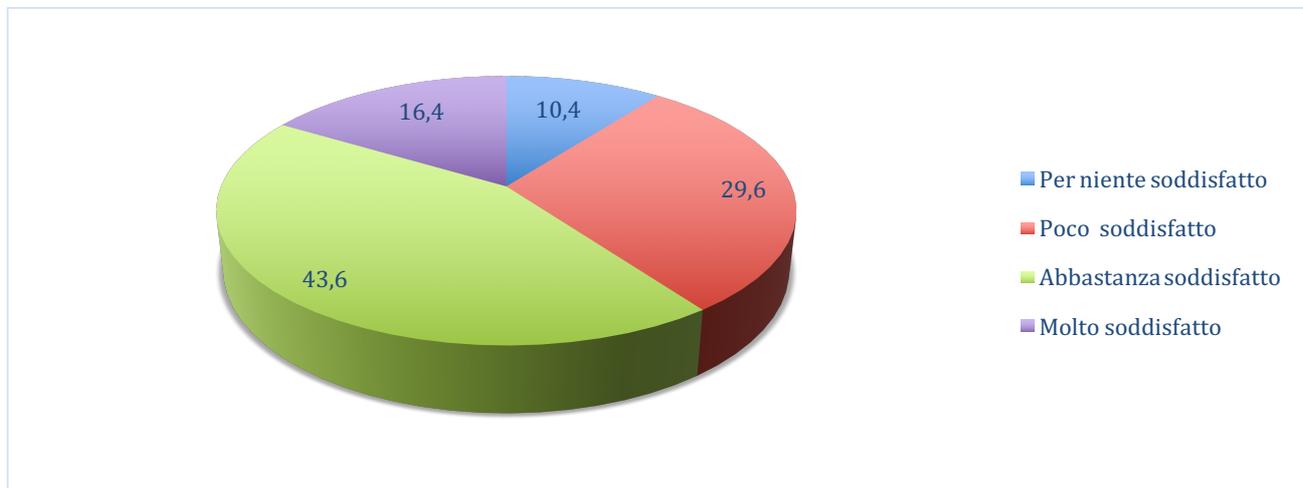
Gli ascensori sono molto spesso una comodità per il cliente di un'azienda di trasporti, oltre che una necessità per chi ha difficoltà nella mobilità o nel trasporto bagagli. Il dato di insoddisfazione del 2015 (circa il 60%) viene qui in parte ribaltato con un dato positivo in crescita di ben 13 punti percentuali.

D43. Quadri orari dei mezzi.



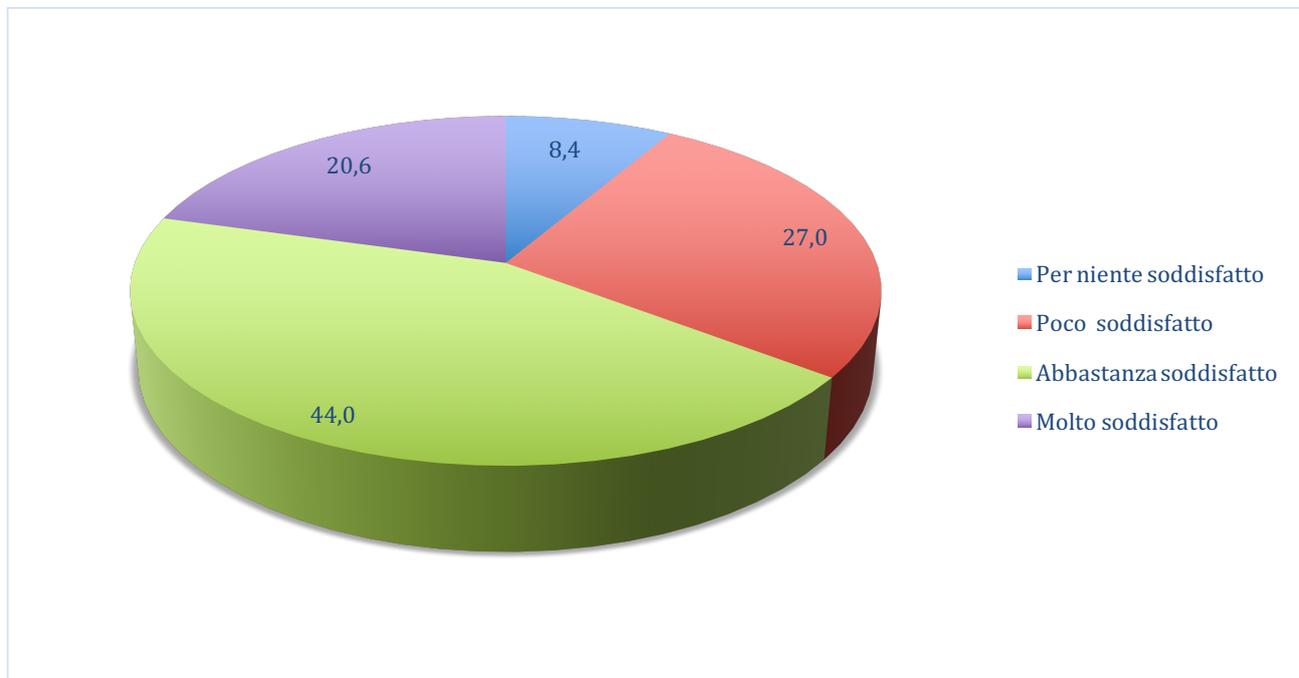
La facilità di accesso alle informazioni di viaggio costituisce un punto di forza del servizio offerto. La soddisfazione percepita è in crescita rispetto alla precedente rilevazione.

D44. Presenza punti vendita (biglietterie).



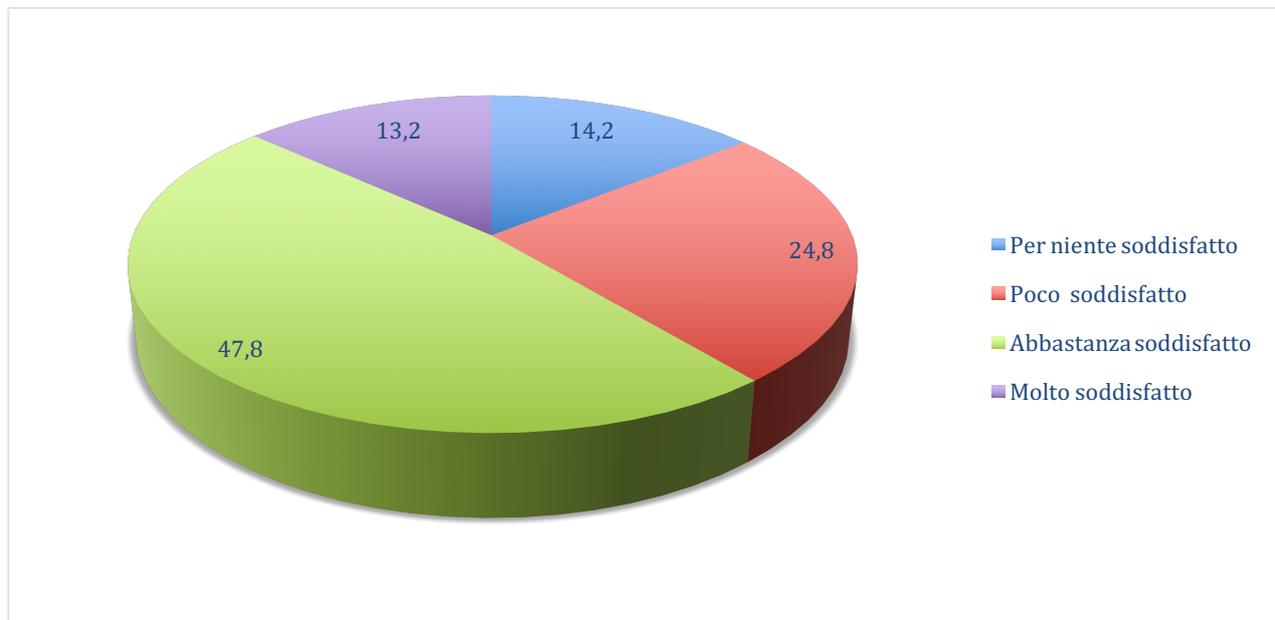
Il dato sui punti vendita è costantemente in crescita negli ultimi anni, così come lo dimostra anche questa rilevazione con il 43,6% di utenti abbastanza soddisfatti e il 16,4% di utenti molto soddisfatti.

D45. Funzionamento delle obliterate.



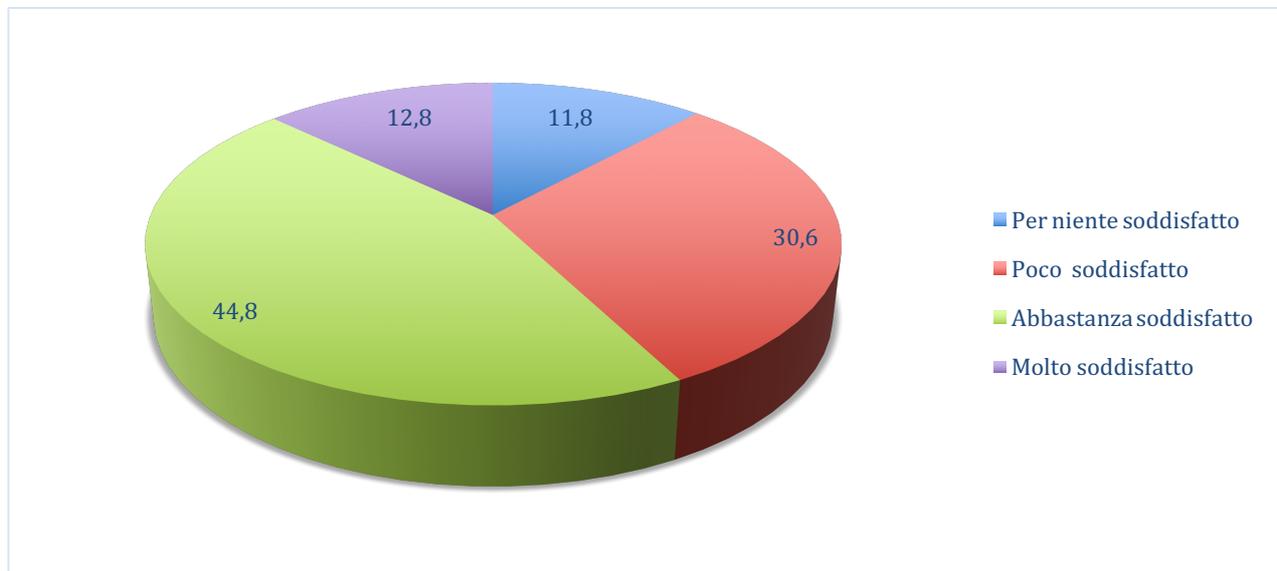
Per il 44% dei clienti la presenza di tali strumenti è abbastanza soddisfacente e per il 20,6% molto soddisfacente, registrando un netto miglioramento rispetto al 2015.

D46. Informazione sonora.



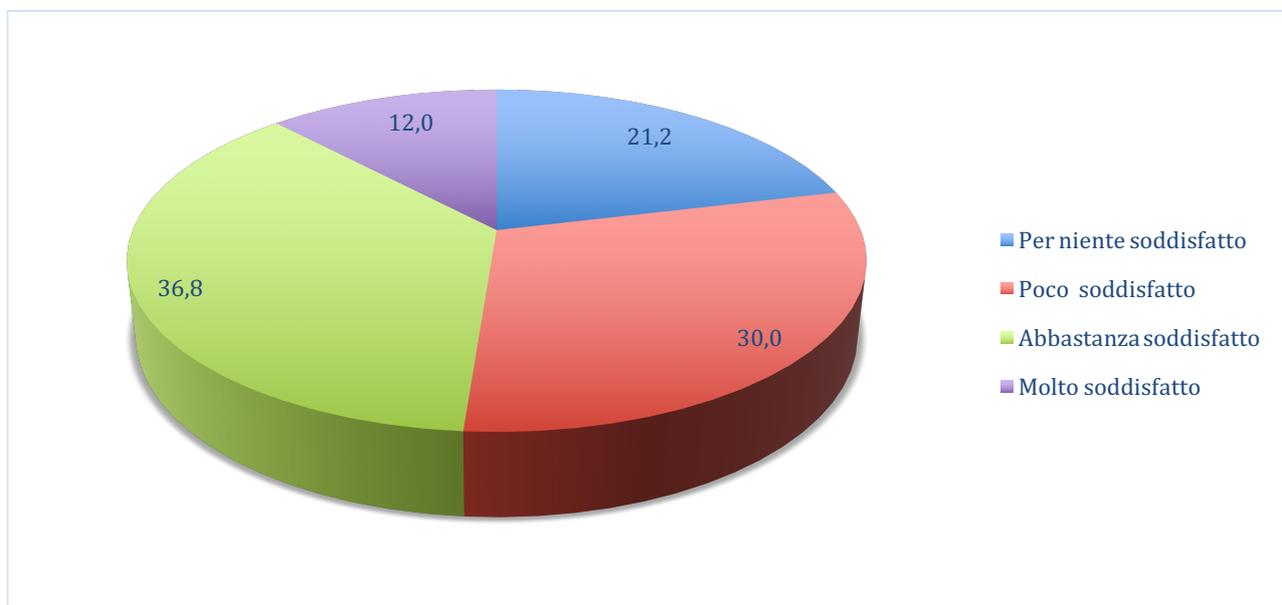
Da segnalare un miglioramento netto di questo aspetto, rispetto al 2015, con l'emisfero dei soddisfatti che supera la soglia del 60%.

D47. Disponibilità del personale a terra.



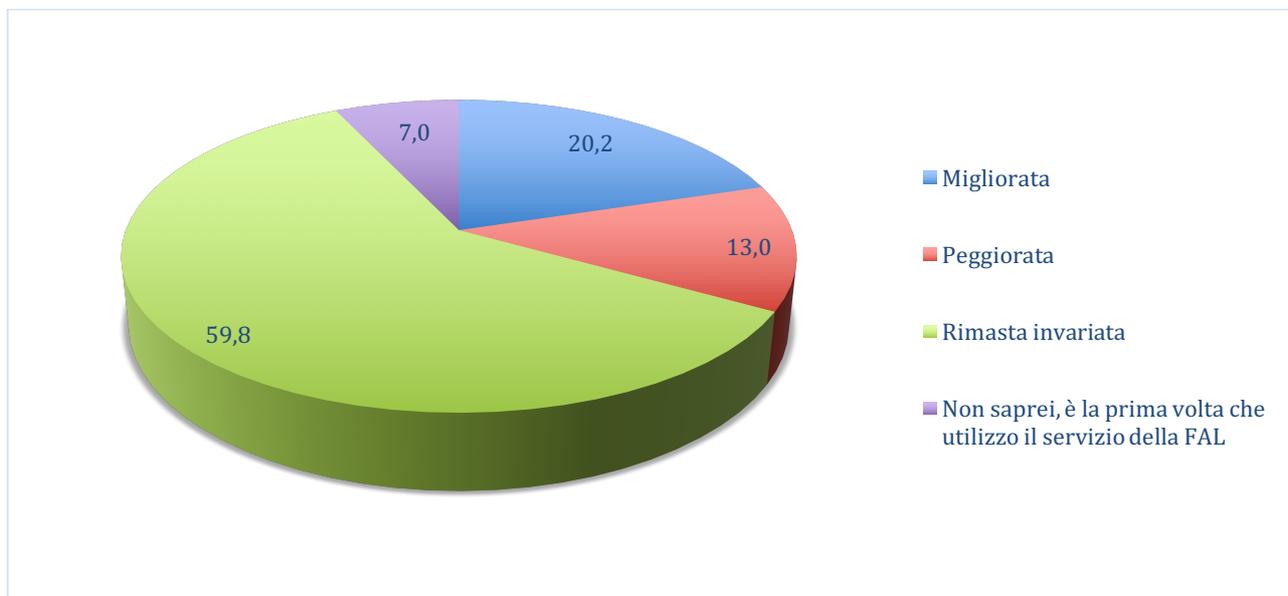
L'essere a disposizione del cliente sia all'interno delle infrastrutture che sui mezzi rappresenta un must dell'azienda. Il profilo di soddisfazione complessiva di questo aspetto si attesta su valori positivi.

D48. Presenza di rastrelliere per biciclette.



L'introduzione delle rastrelliere per biciclette è un aspetto su cui FAL continua a migliorare per qualità e quantità, recuperando, rispetto alla rilevazione 2015, 15 punti percentuali di utenti non soddisfatti portandoli ad un profilo di soddisfazione.

D49. Esperienza di fruizione del servizio delle FAL negli ultimi 12 mesi



Per circa il 60% degli utenti la qualità dell'esperienza di fruizione del servizio è rimasta invariata negli ultimi 12 mesi, un dato che attesta un'accresciuta costanza del trend di performance di FAL.

SOMMARIO

Premessa	2
Gli scopi della Committenza	3
Obiettivi della ricerca	4
Metodologia e campione	4
Tecnica di rilevazione: intervista “face to face”	5
Quote e target	6
Territorio d’indagine	6
La metodologia di verifica di ipotesi	8
Analisi dei dati	9
Risultati – Domande di Ingresso - Descrizione del campione	9
D1. Mezzo di trasporto rilevato	9
D2. Linea dell’intervista	10
D3. Tratta percorsa dal passeggero	11
D4. Luogo dell’intervista	13
D5. Sesso degli intervistati	14
D6. Nazionalità dei rispondenti	15
D7. Residenza degli intervistati	16
D8. Fasce d’età degli intervistati	17
D9. Condizione lavorativa degli intervistati	18
D10. (solo per la categoria studenti) A quale corso di studi Lei è iscritto?	18
D11. Titolo di studio conseguito	19
D12. Frequenza di utilizzo dei mezzi	20
D13. Motivo di utilizzo dei mezzi	21
Test sulla percezione della soddisfazione dei servizi erogati	22
D14. Puntualità del servizio	23
D15. Frequenza nei giorni feriali	24
D16. Copertura delle linee nell’arco delle 24 ore	25
D17. Copertura delle linee in estate	26
D18. Rispondenza degli orari circa le esigenze degli utenti	27
D19. Incastro delle coincidenze	28
D20. Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze	29
D21. Copertura delle linee nei giorni festivi. (solo per gli utenti dei mezzi su gomma)	30
D22. Rispetto delle fermate previste. (solo per gli utenti dei mezzi su gomma)	31
D23. Disponibilità del personale all’ascolto	32
D24. Cortesia del personale	33
D25. Professionalità del personale	34

D26. Conduzione del mezzo	35
D27. Controllo a bordo dei titoli di viaggio	36
D28. Disponibilità di posti a sedere	37
D29. Efficienza dell'impianto di climatizzazione	38
D30. Pulizia interna dei mezzi	39
D31. Pulizia esterna dei mezzi	40
D32. Sicurezza delle persone e degli oggetti	41
D33. Informazioni su percorsi e fermate (tabelle, mappe)	42
D34. Informazioni sugli orari	43
D35. Informazioni sulle tariffe	44
D36. Informazioni sulle variazioni del servizio	45
D37. Informazioni via web (sito internet)	46
D38. Attività dell'URP	47
D39. Pulizia delle stazioni	48
D40. Illuminazione delle stazioni	49
D41. Funzionamento scale mobili	50
D42. Funzionamento degli ascensori	51
D43. Quadri orari dei mezzi	52
D44. Presenza punti vendita (biglietterie)	53
D45. Funzionamento delle obliterate	54
D46. Informazione sonora	55
D47. Disponibilità del personale a terra	56
D48. Presenza di rastrelliere per biciclette	57
D49. Esperienza di fruizione del servizio delle FAL negli ultimi 12 mesi	58