



Rapporto di ricerca quantitativa

Ferrovie Appulo Lucane

Indagine sulla customer satisfaction – rilevazione 2018



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 quattro linee:

- Bari – Matera e viceversa
- Bari – Genzano – Potenza e viceversa
- Bari – Altamura – Gravina e viceversa
- Avigliano – Avigliano Lucania – Potenza e viceversa

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 da parte dell'Azienda di monitorare lo stato dell'arte dei suoi servizi attraverso una costante attività d'indagine per la Customer Satisfaction.



Ferrovie Appulo Lucane



1. Gli scopi della Committenza

- **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.



2. Obiettivi della ricerca

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

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



Ferrovie Appulo Lucane



3. 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**.



4. 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.



Ferrovie Appulo Lucane

5. Il questionario 1/4

- 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.



Ferrovie Appulo Lucane

5. Il questionario 2/4

tp consulting
STRATEGICAMENTE.

Questionario FAL CRM 2018

Dati sulla linea

1. Mezzo di trasporto

- Mezzo su rotaia
- Mezzo su gomma

2. Linea dell'intervista

- Altamura – Avigliano
- Avigliano – Potenza
- Bari – Matera
- Bari – Palo – Toritto
- Matera – Montalbano J.
- Matera – Montescaglioso
- Potenza – Laurenzana
- Bari – Altamura – Matera

3. Tratta percorsa dal passeggero _____

4. Luogo intervista _____

Dati anagrafici

5. Genere

- Donna
- Uomo

6. Nazionalità _____

7. Comune di residenza _____

8. Fascia di età

- 14 – 17 anni
- 18 – 30 anni
- 31 – 45 anni
- 46 – 60 anni
- over 60

Via Melo, 96 - 70121 BARI
tel +39 080 9147864 / fax +39 080 9147864
web: www.studiorp.it - email: info@studiorp.it
P.IVA 07833540722

tp consulting
STRATEGICAMENTE.

9. Condizione lavorativa

- Impiegato
- Libero professionista
- Imprenditore
- Disoccupato
- Studente (**vai a Domanda 10**)
- Pensionato
- Casalinga
- Altro (specificare): _____

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

- Media Superiore
- Università
- Corsi post-laurea (Master/Dottorato di ricerca)
- Altro (specificare): _____

11. Titolo di studio

- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Licenza media superiore
- Laurea/titoli Post-laurea

Utilizzo della presente linea di trasporto

12. Frequenza di utilizzo

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

13. Motivo principale di utilizzo

- Lavoro
- Studio
- Motivi personali
- Altro (specificare): _____

Via Melo, 96 - 70121 BARI
tel +39 080 9147864 / fax +39 080 9147864
web: www.studiorp.it - email: info@studiorp.it
P.IVA 07833540722



Ferrovie Appulo Lucane

5. Il questionario 3/4



Valutazione della qualità del servizio

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

Per niente 1 2 3 4 Molto

Che soddisfazione attribuisce a:

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

(solo per gli utenti dei mezzi su gomma)

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

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

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

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

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

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

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

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

40	Pulizia delle stazioni	1	2	3	4
41	Illuminazione delle stazioni	1	2	3	4
42	Funzionamento scale mobili	1	2	3	4
43	Funzionamento ascensori	1	2	3	4
44	Quadri orario dei mezzi	1	2	3	4
45	Presenza punti vendita (biglietterie)	1	2	3	4
46	Funzionamento obiliteratrici	1	2	3	4
47	Informazione sonora	1	2	3	4
48	Disponibilità del personale a terra	1	2	3	4
49	Presenza di rastrelliere per biciclette	1	2	3	4

Via Melo, 96 - 70121 BARI
tel +39 080 9909981 / fax +39 080 9147864
web: www.studiorp.it - email: info@studiorp.it
PIVA 07833540722



50. Lei ritiene che, negli ultimi 12 mesi, la sua esperienza di fruizione del servizio delle FAL sia:

- 1. migliorata
- 2. peggiorata
- 3. rimasta invariata
- 4. non saprei, è la prima volta che utilizzo il servizio delle FAL (vai a Domanda 52)

51. (per chi NON ha risposto 4 alla domanda 50) Per quale motivo?

52. È a conoscenza dei cantieri che FAL ha messo in atto per la costruzione delle nuove infrastrutture lungo tutta la sua rete ferroviaria?

- 1. Sì (vai a Domanda 53)
- 2. No (vai a Domanda 54)

53. Al termine dei lavori, completate le nuove infrastrutture ferroviarie, secondo lei il servizio di FAL ai viaggiatori...

- 1. cambierà in meglio
- 2. non cambierà, rimarrà invariato
- 3. cambierà in peggio

Fonti di informazione, alfabetizzazione informatica e direct marketing

54. E' a conoscenza dell'esistenza del sito internet delle FAL?

- 1. Sì, lo visito giornalmente
- 2. Sì, lo visito una o più volte la settimana
- 3. Sì, lo visito occasionalmente
- 4. Sì ma non l'ho mai visitato (vai a Domanda 63)
- 5. No (vai a Domanda 63)

55. Principalmente per quali motivi visita il sito internet delle FAL (max 3 risposte):

- 1. Consultazione di orari e tariffe
- 2. Acquisto di biglietti on-line
- 3. Ricerca dei punti vendita fisici
- 4. Ricerca di news e comunicazioni di servizio
- 5. Ricerca di contatti delle FAL (indirizzi, telefoni, persone, mail)
- 6. Altro (specificare): _____

Via Melo, 96 - 70121 BARI
tel +39 080 9909981 / fax +39 080 9147864
web: www.studiorp.it - email: info@studiorp.it
PIVA 07833540722



Ferrovie Appulo Lucane

5. Il questionario 4/4



Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del sito internet delle FAL secondo una scala di valori così definita:

		1	2	3	4	5
Per niente						Molto
56	Servizio di bigliettazione on-line	1	2	3	4	
57	Funzione di ricerca delle tratte ferroviarie ed automobilistiche	1	2	3	4	
58	Aggiornamento delle informazioni	1	2	3	4	
59	Completezza delle informazioni	1	2	3	4	
60	Funzione di ricerca dei mezzi (treni e bus) in tempo reale	1	2	3	4	
61	Pagina dei lavori in corso con informazioni aggiornate sui cantieri aperti su tutta la linea FAL	1	2	3	4	
62	Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	
63	Chiarezza del linguaggio	1	2	3	4	
64	Facilità di navigazione	1	2	3	4	
65	Aspetto grafico	1	2	3	4	
66	Idoneità del sito a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4	
67	Sito internet delle FAL nel suo complesso	1	2	3	4	

68. E' a conoscenza dell'esistenza di una App per smartphone e tablet di FAL?

- Sì, la uso giornalmente
- Sì, la uso una o più volte la settimana
- Sì, la uso occasionalmente
- Sì ma non l'ho mai usata (vai a Domanda 70)
- No (vai a Domanda 70)

69. Principalmente per quali motivi usa la App delle FAL (max 3 risposte):

- Consultazione di orari e tariffe
- Acquisto di biglietti on-line
- Consultazione dei mezzi (treni e bus) in tempo reale
- Ricerca di news e comunicazioni di servizio
- Altro (specificare): _____

70. E' a conoscenza dell'attività di Assistenza ai Clienti che le FAL effettuano attraverso la propria pagina Facebook ufficiale?

- Sì, ne ho usufruito
- Sì ma non ne ho mai usufruito (vai a Domanda 71)
- No (vai a Domanda 71)

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dell'attività di Assistenza ai Clienti che le FAL effettuano attraverso la propria pagina Facebook ufficiale secondo una scala di valori così definita:

		1	2	3	4	5
Per niente						Molto
64	Rapidità degli operatori nel fornire assistenza	1	2	3	4	
65	Completezza delle informazioni	1	2	3	4	
66	Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	
67	Gentilezza dell'operatore che fornisce assistenza	1	2	3	4	
68	Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4	
69	Attività di Assistenza Clienti delle FAL nel suo complesso	1	2	3	4	

Via Melo, 96 - 70121 BARI
tel +39 080 9909981 / fax +39 080 9147864
web: www.studiorp.it - email: info@studiorp.it
P.IVA 07833540722



71. Suggerimenti per lo sviluppo del sito Internet delle FAL:

72. Suggerimenti per lo sviluppo della App per smartphone e tablet di FAL:

RINGRAZIARE E CHIUDERE

Via Melo, 96 - 70121 BARI
tel +39 080 9909981 / fax +39 080 9147864
web: www.studiorp.it - email: info@studiorp.it
P.IVA 07833540722



6. Quote e target

- **Campione**: 470 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 19/12/18 al 28/12/18
- **Percentuale di significatività**: 95%
- **Margine di errore**: 5 %

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 autobus ecc)*



Ferrovie Appulo Lucane



7. Territorio di 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.



Ferrovie Appulo Lucane

Prospetto: Mezzo di trasporto vs Linea dell'intervista

		Mezzo di trasporto	
		Mezzo su rotaia	Mezzo su gomma
[DATI SULLA LINEA] Linea dell'intervista	Altamura - Avigliano	20	15
	Avigliano - Potenza	74	4
	Bari - Matera	16	0
	Bari - Palo - Toritto	6	99
	Matera - Montalbano J.	1	49
	Matera - Montescaglioso	0	39
	Potenza - Laurenzana	1	28
	Bari - Altamura - Matera	85	33
	Totale Parziale	203	267
	Totale	470	



8. 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 () 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.



8. La metodologia di verifica di ipotesi

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) 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):

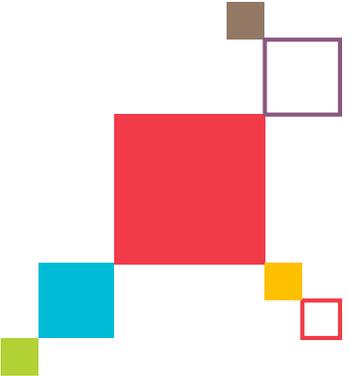
$$G^2 = -2 \sum_{i=1}^r \sum_{h=1}^c n_{ih} \ln(n_{ih}^* / n_{ih})$$

Entrambi i test si distribuiscono come una variabile casuale 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"

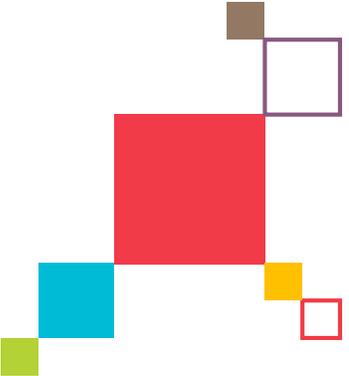
- $M^2 = (2n-1)r^2$

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").

A decorative graphic consisting of several colored squares of varying sizes and colors (brown, white, red, cyan, yellow, green) arranged in a cluster on the left side of the page.

Rapporto di ricerca quantitativa

9 – Analisi dei dati

A decorative graphic consisting of several colored squares of varying sizes and colors (brown, white, red, cyan, yellow, green) arranged in a stepped, staircase-like pattern on the left side of the slide.

Rapporto di ricerca quantitativa

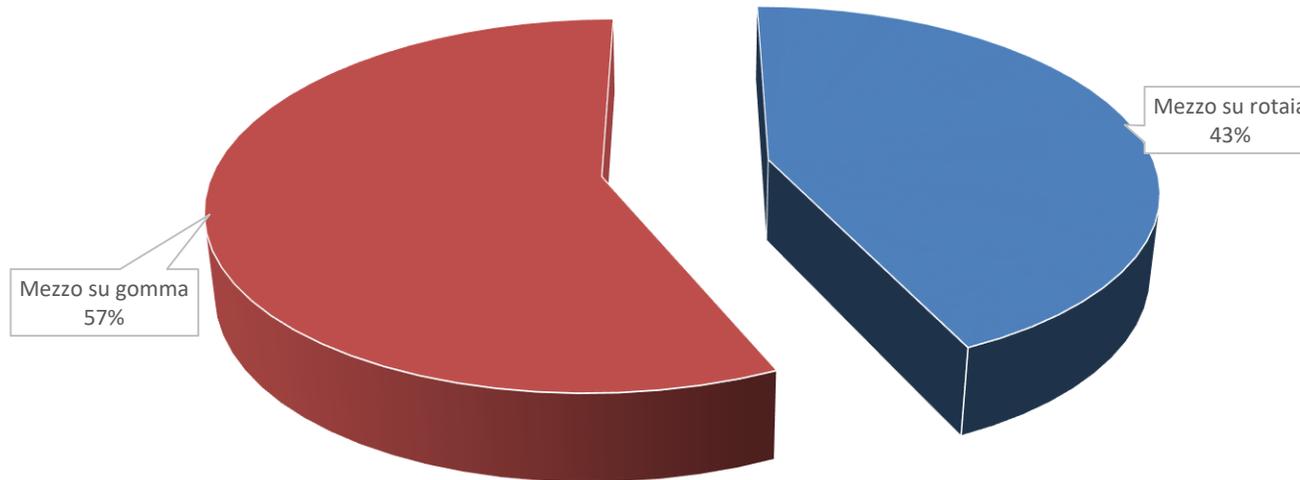
Dati sulla linea

9 – Analisi dei dati



Ferrovie Appulo Lucane

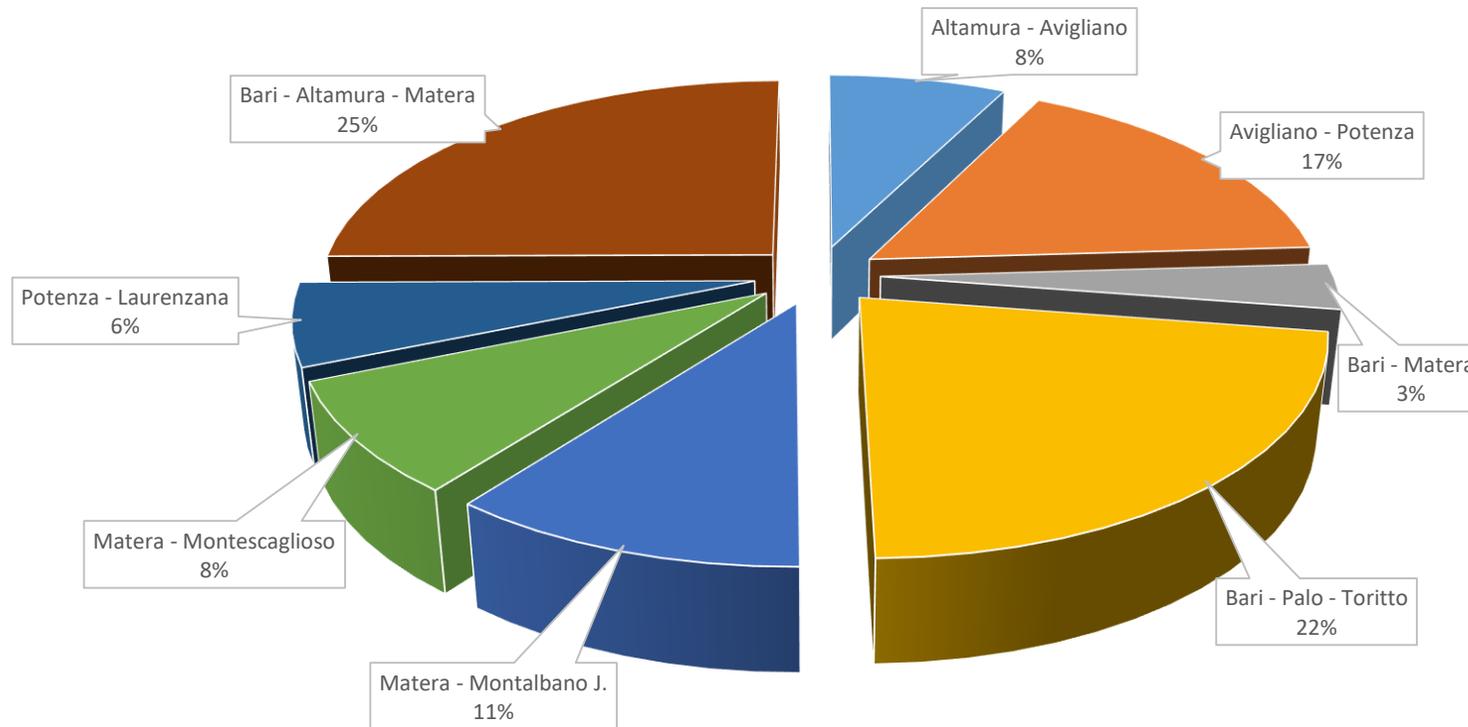
(Q1) - [DATI SULLA LINEA] Mezzo di trasporto



Il campione intervistato, utilizza maggiormente l'autobus rispetto al treno anche se quest'ultimo a guadagnato circa 10 punti percentuale rispetto alla precedente indagine.



(Q2) - [DATI SULLA LINEA] Linea dell'intervista



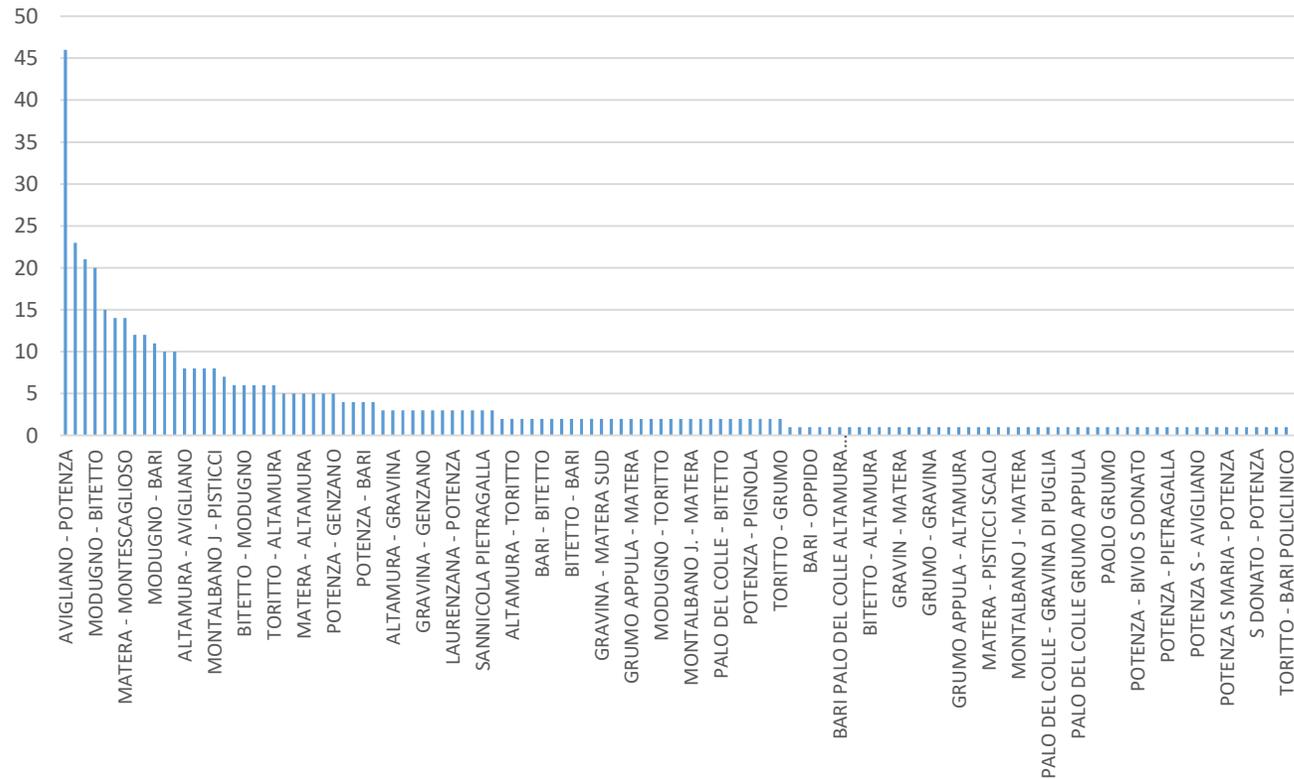
L'indagine ha coinvolto le tratte di principale interesse, selezionate in base alla più alta concentrazione di passeggeri



Ferrovie Appulo Lucane



(Q3) - [DATI SULLA LINEA] Tratta percorsa dal passeggero



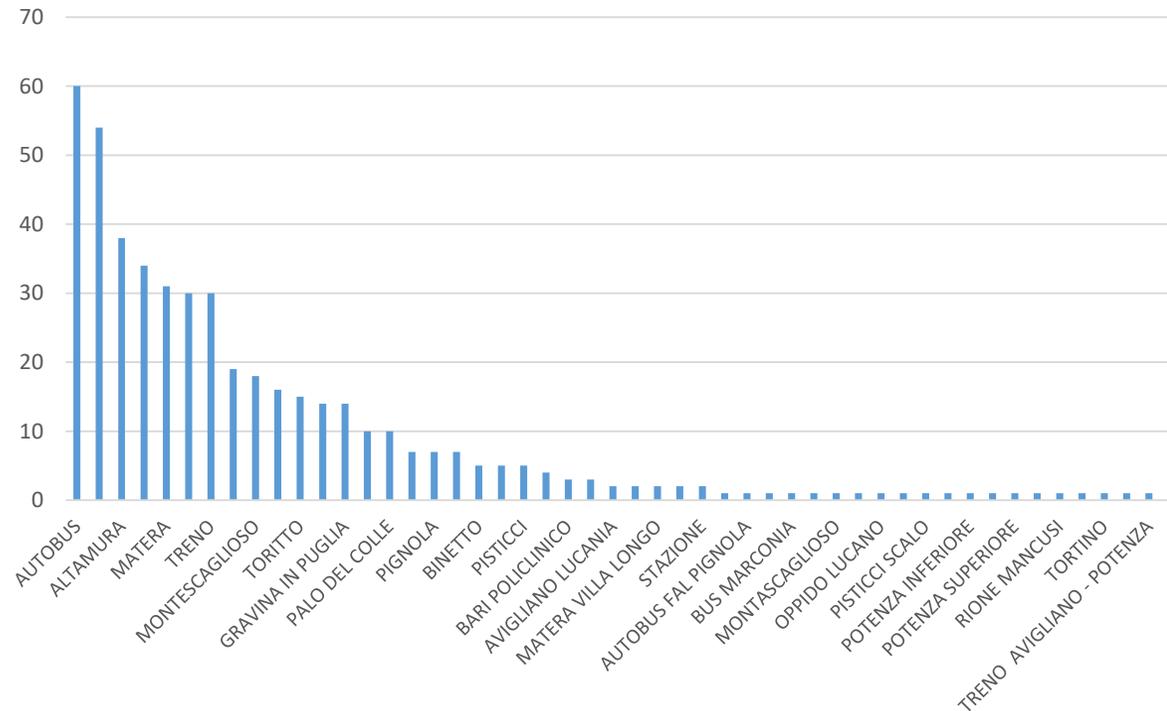
Distribuzione di frequenze del luogo dell'intervista, essendo una domanda «aperta» è da tener conto l'ampiezza delle modalità di risposta.



Ferrovie Appulo Lucane



(Q4) - [DATI SULLA LINEA] Luogo dell'intervista



Come per la domanda Q3 – Tratta percorsa dal passeggero, anche in questo caso ci troviamo di fronte ad una domanda aperta dove, l'intervistato era senza «limiti» di risposta.



Rapporto di ricerca quantitativa

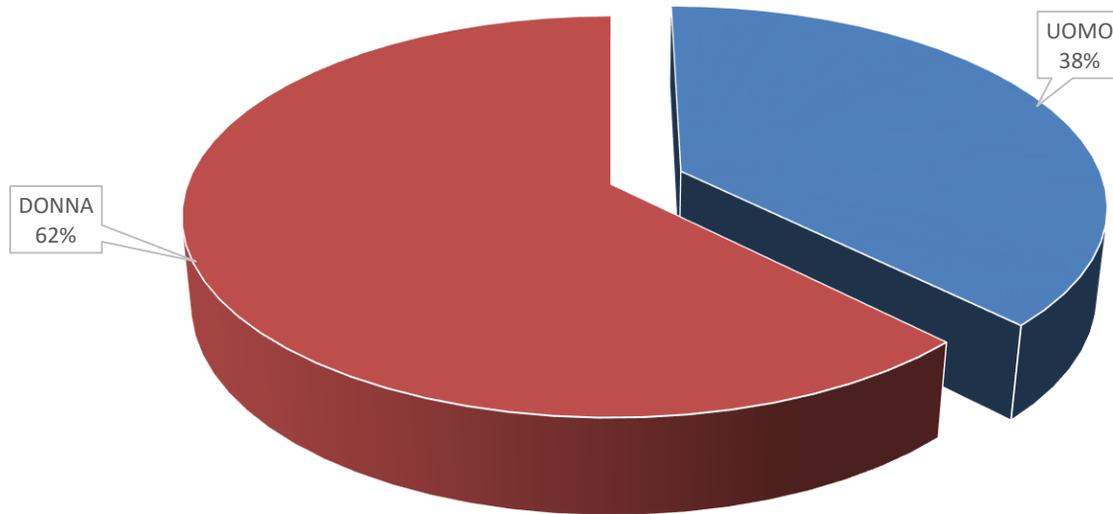
Dati anagrafici

9 – Analisi dei dati



Ferrovie Appulo Lucane

(Q5) - [DATI ANAGRAFICI] Genere

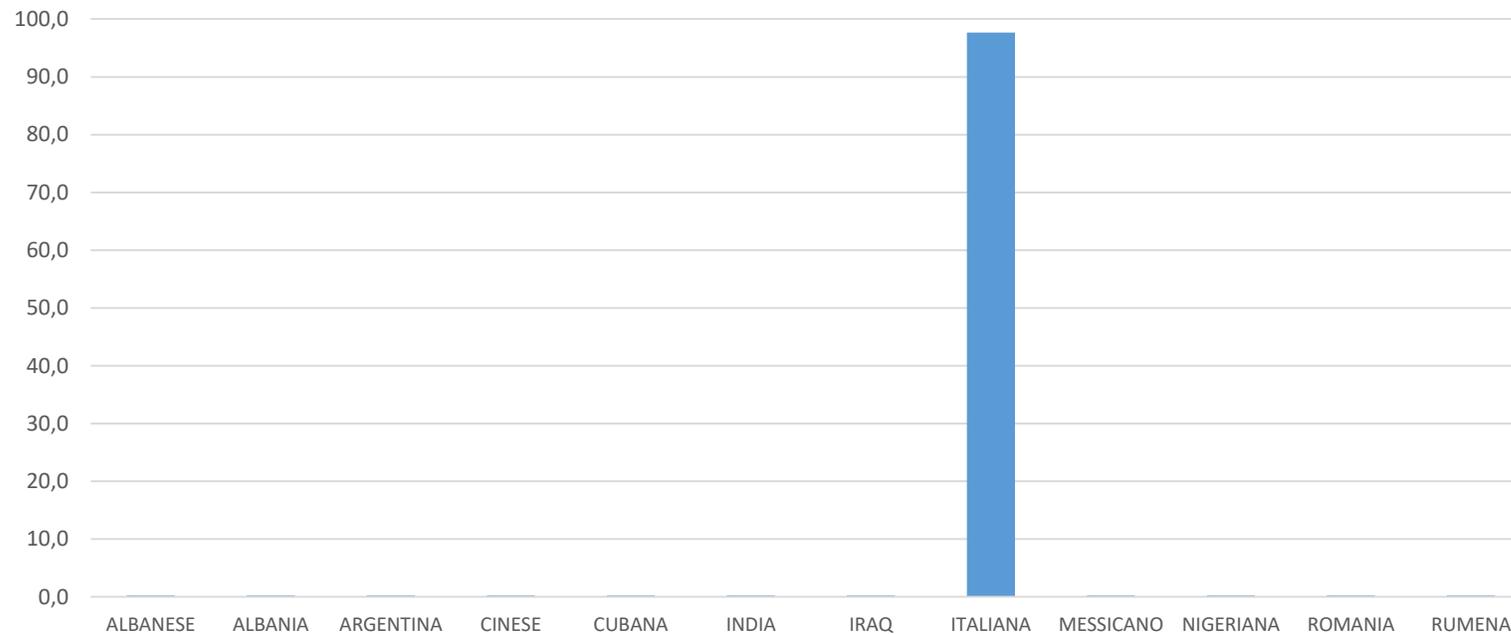


Il passeggero medio rilevato è prevalentemente di sesso femminile.



Ferrovie Appulo Lucane

(Q6) - [DATI ANAGRAFICI] Nazionalità



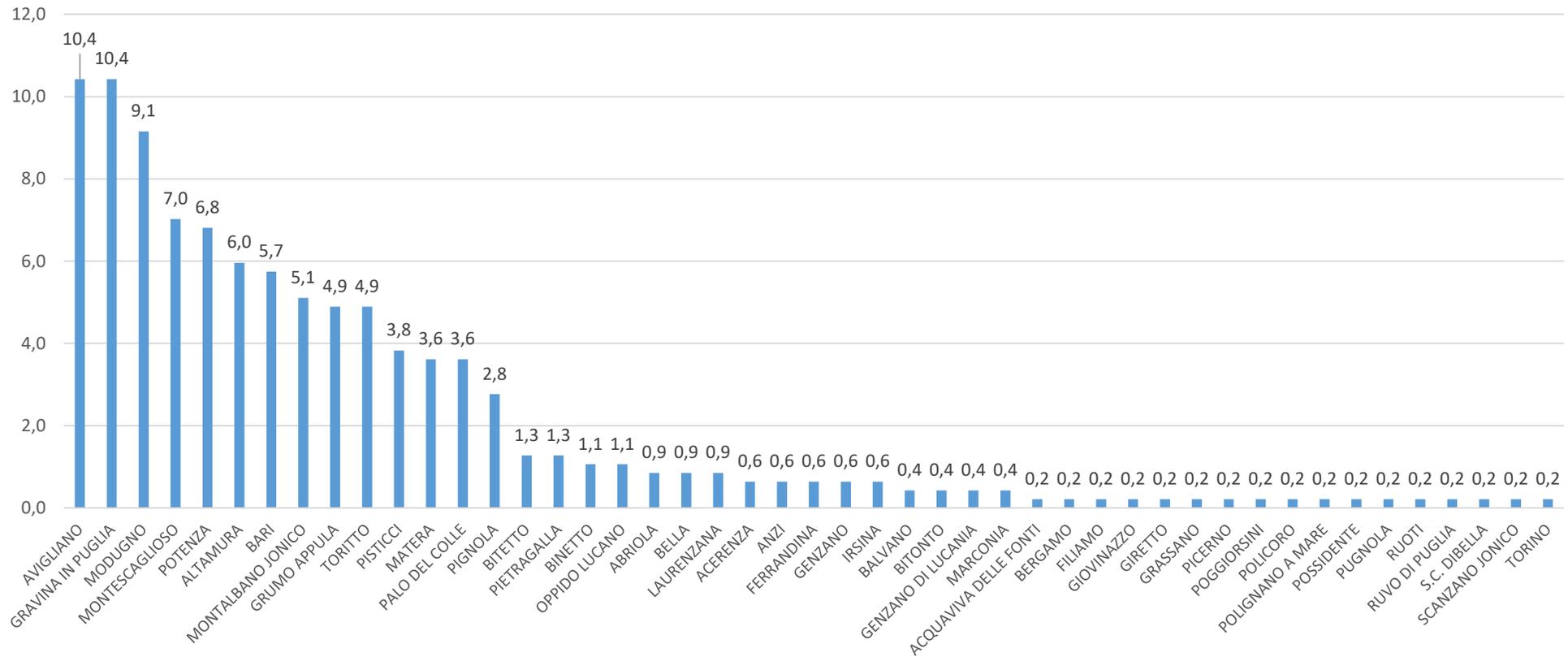
La Nazionalità degli intervistati per il 98% è italiana le altre si attestano al di sotto del punto percentuale (0,2)



Ferrovie Appulo Lucane



(Q7) - [DATI ANAGRAFICI] Comune di residenza

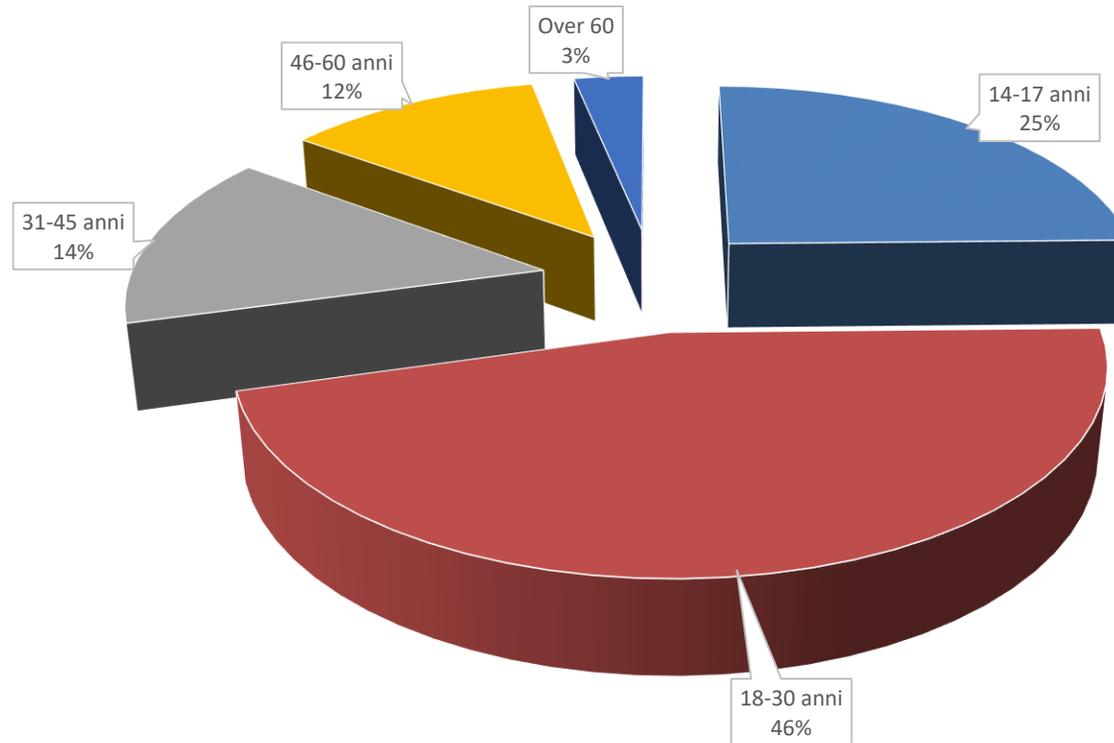




Ferrovie Appulo Lucane



(Q8) - [DATI ANAGRAFICI] Fascia di età

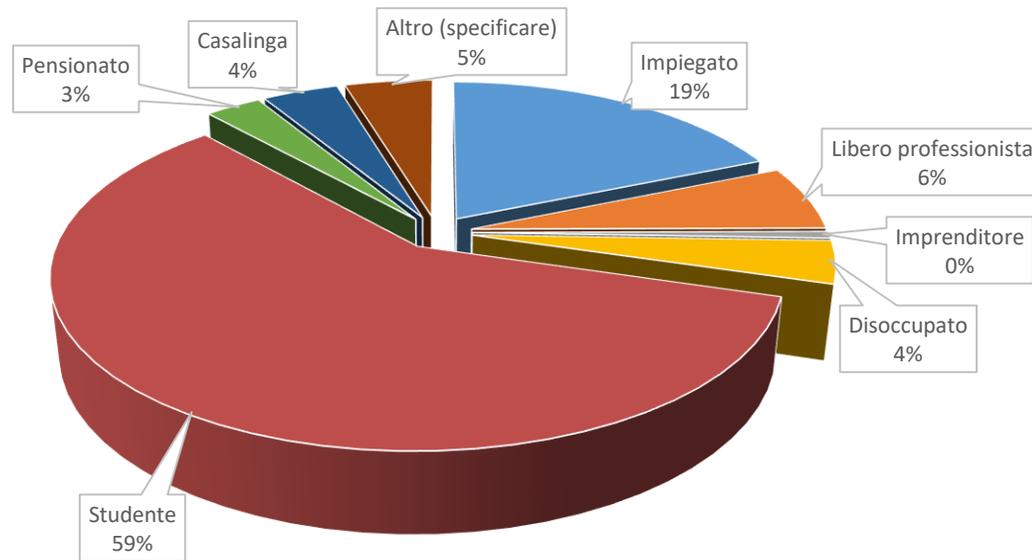


La maggior parte dell'utenza è rappresentata da studenti e lavoratori pendolari (14-30 anni).



Ferrovie Appulo Lucane

(Q9) - [DATI ANAGRAFICI] Condizione lavorativa



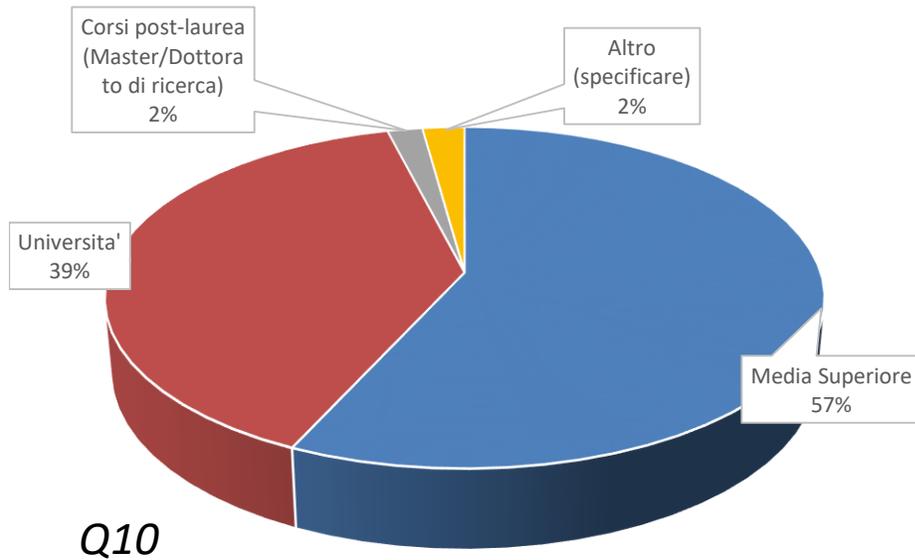
A conferma della fascia d'età rilevata, si nota come la condizione lavorativa sia quella dello studente, subito seguita da quella dell'impiegato.



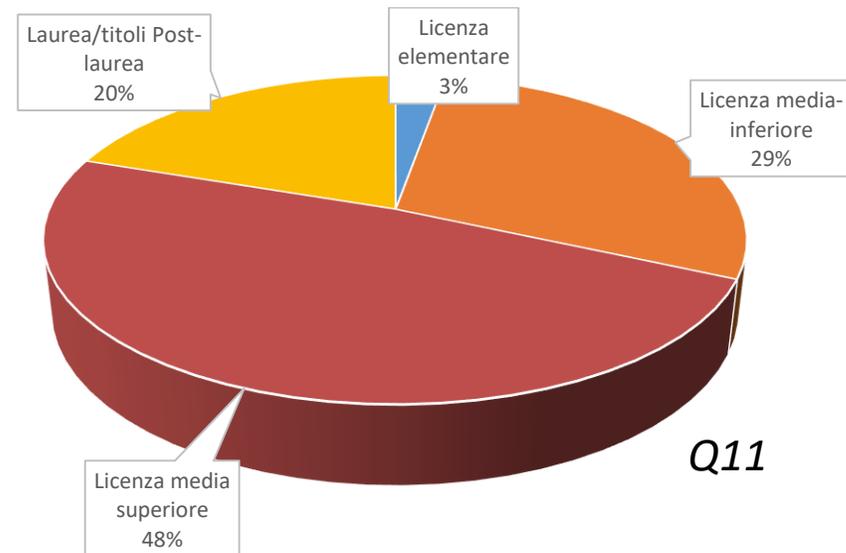
Ferrovie Appulo Lucane

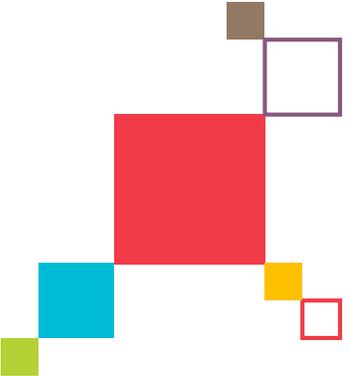


(Q10) - [DATI ANAGRAFICI]: A quale corso di studi Lei è iscritto & (Q11) - Titolo di studio



Approfondendo, lo studente che utilizza il mezzo di trasporto FAL, è lo studente delle scuole secondarie di primo grado fino all'università.



A decorative graphic consisting of several colored squares of varying sizes and colors (brown, white, red, cyan, yellow, green) arranged in a stepped, staircase-like pattern on the left side of the slide.

Rapporto di ricerca quantitativa

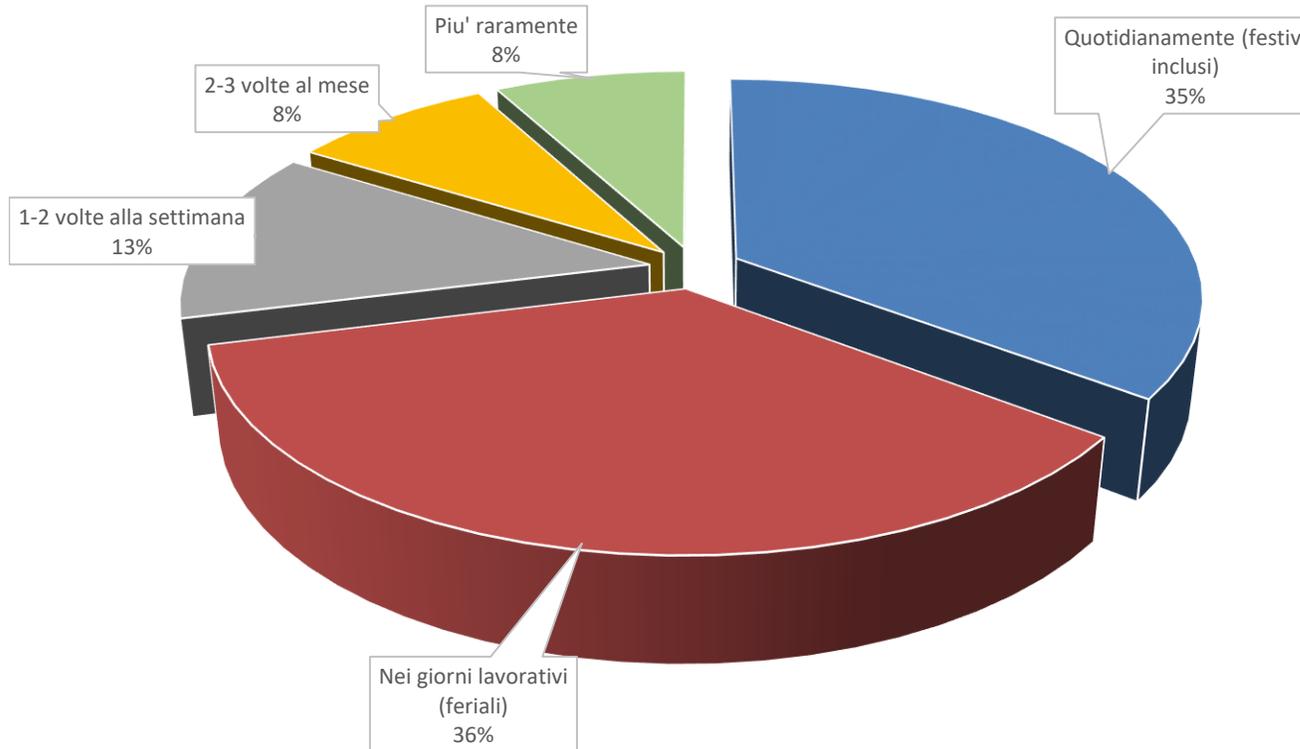
Utilizzo della linea

9 – Analisi dei dati



Ferrovie Appulo Lucane

(Q12) - [UTILIZZO DELLA LINEA] Frequenza di utilizzo

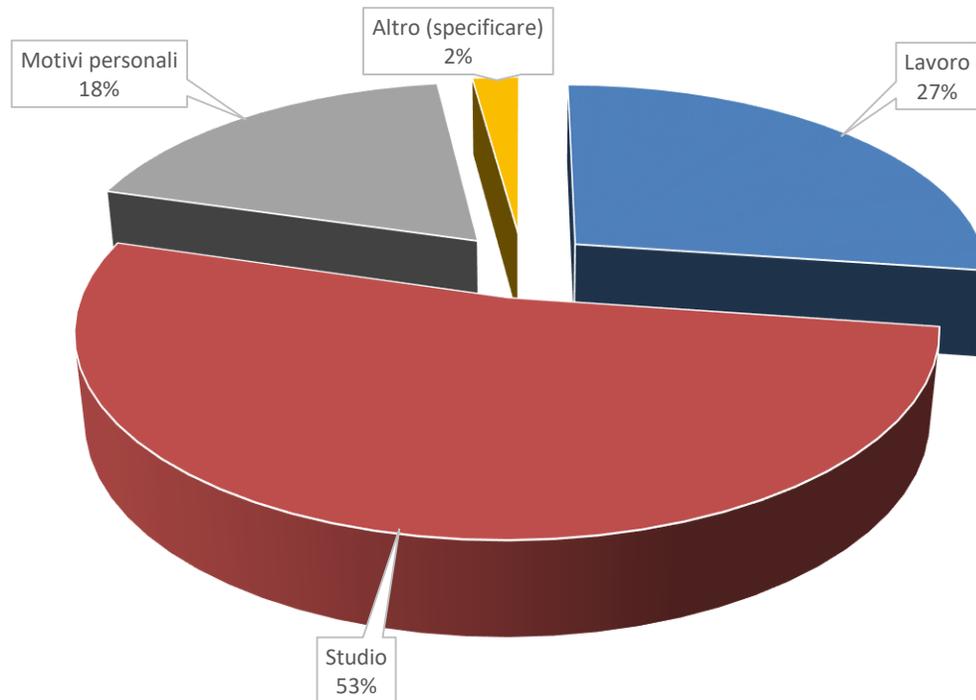


L'utilizzo del sistema di trasporto, è di pari livello sia nel quotidiano (festivi inclusi) che nei feriali con un frequenza sette giorni su sette.

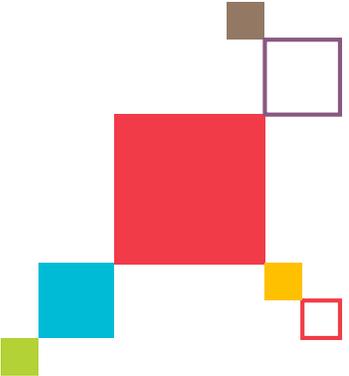


Ferrovie Appulo Lucane

●●●●● (Q12) - [UTILIZZO DELLA LINEA] Motivo principale di utilizzo



Infatti, per un 53% il principale motivo di utilizzo è lo studio, subito seguito da un 27% per motivi di lavoro.



Rapporto di ricerca quantitativa

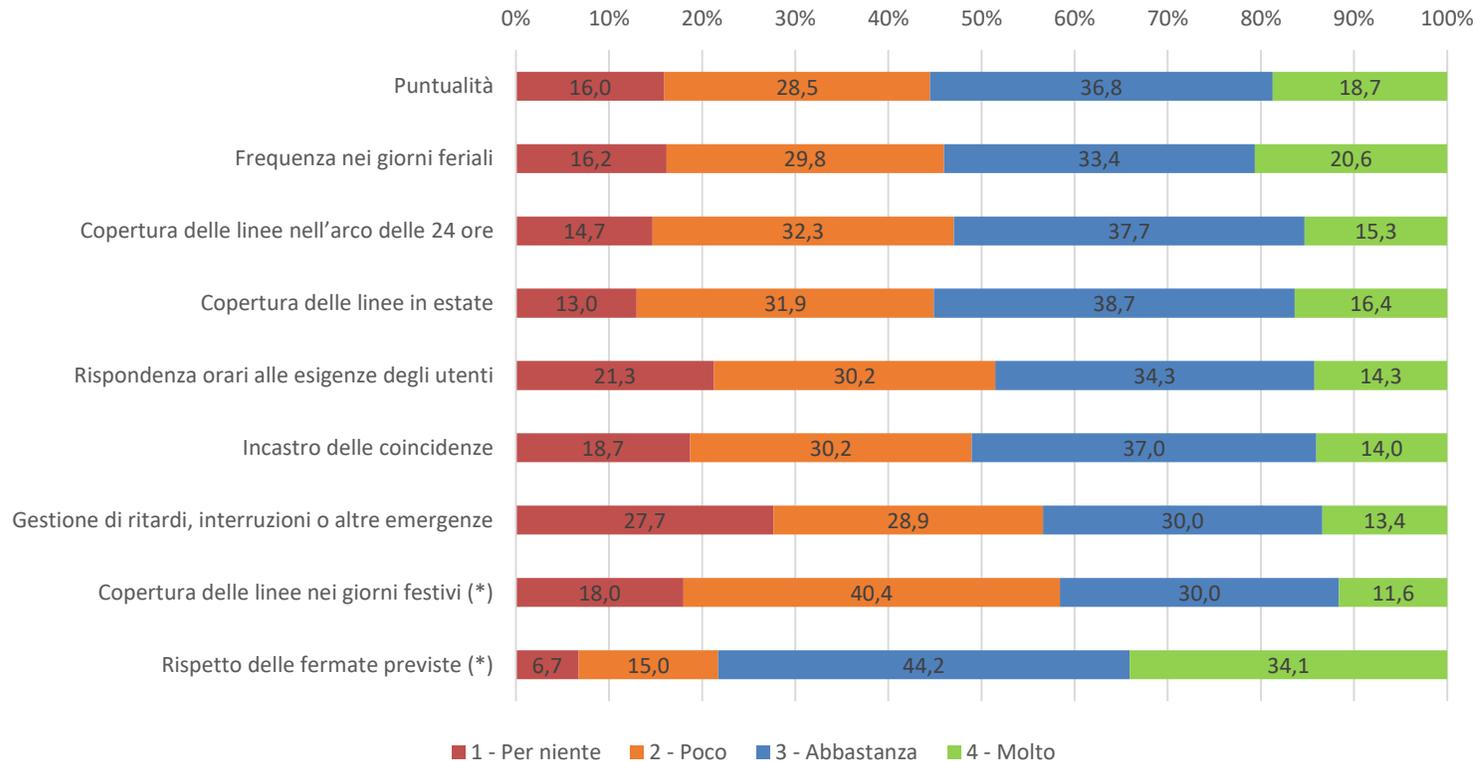
Valutazione qualità del Servizio

9 – Analisi dei dati



Ferrovie Appulo Lucane

SODDISFAZIONE - Overall



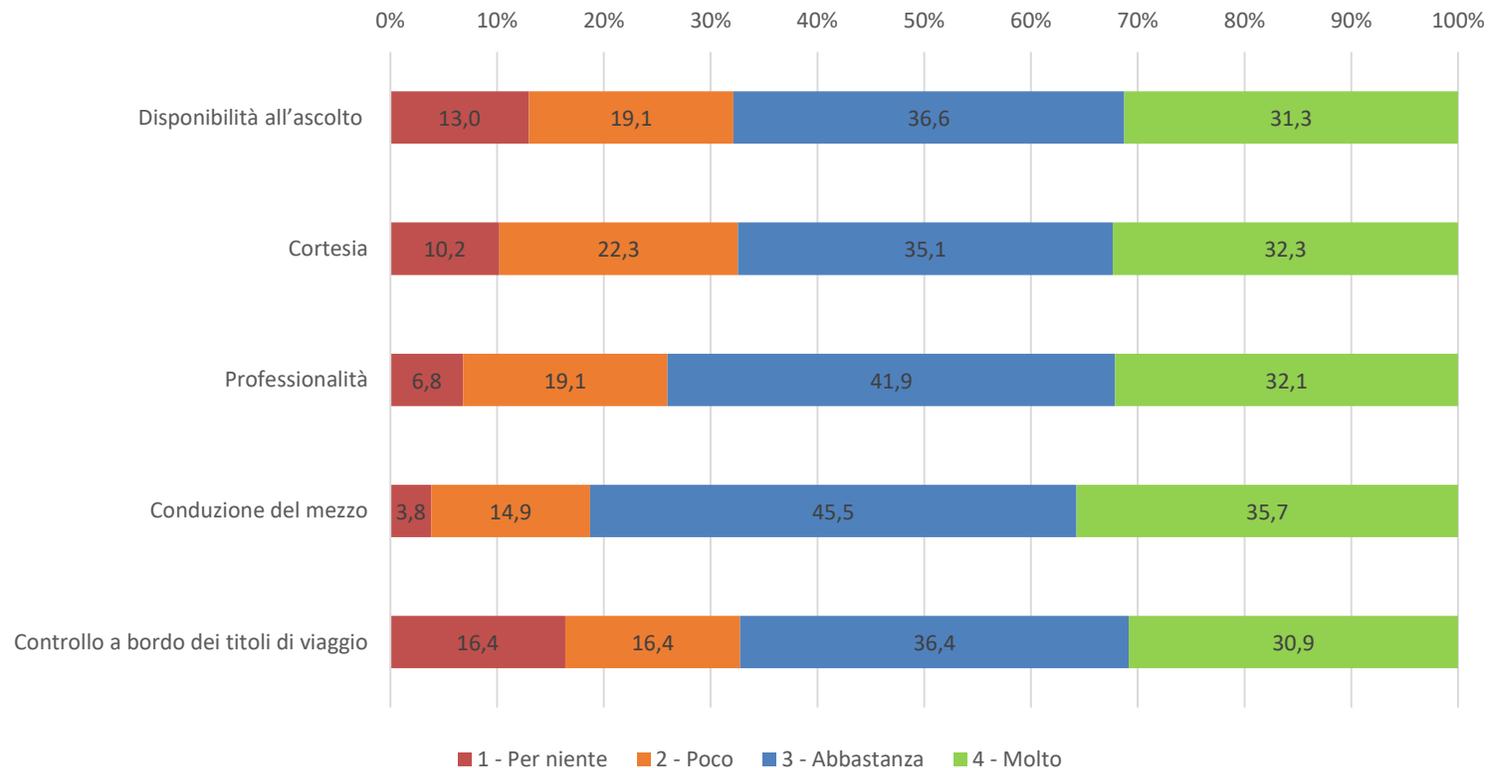
L'utenza si ritiene abbastanza soddisfatta sotto tutti gli aspetti legati alla soddisfazione dei servizi erogati con una nota rilevante per quanto riguarda la gestione dei ritardi.

Tuttavia è da notare che per l'utenza su gomma (*) ci sia un 40% che si ritiene poco soddisfatto per la copertura nei giorni festivi.



Ferrovie Appulo Lucane

SODDISFAZIONE – Riguardo il personale delle Ferrovie Appulo Lucane

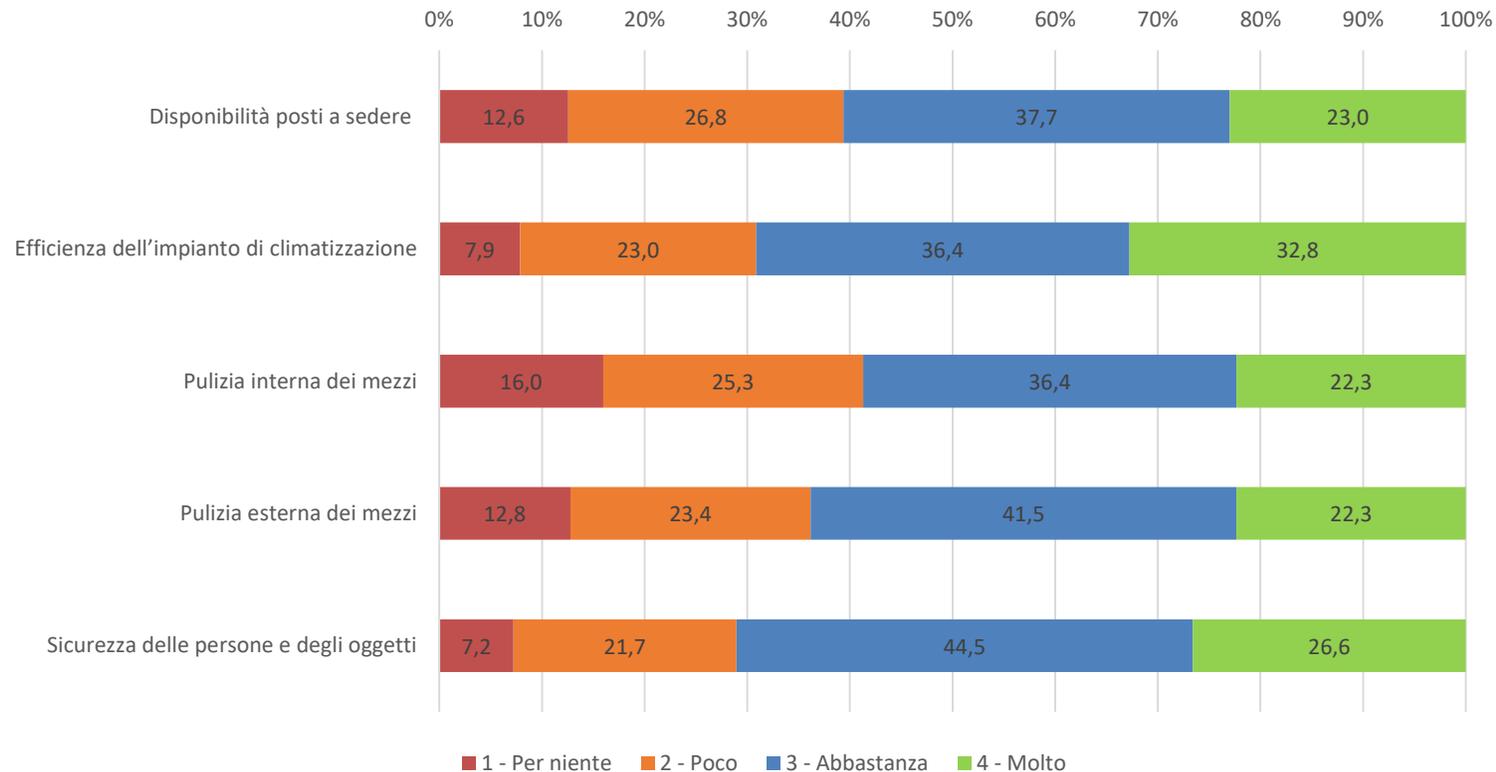


Il rapporto personale FAL vs Passeggero è complessivamente soddisfacente, non si notano particolari criticità.



Ferrovie Appulo Lucane

SODDISFAZIONE – Riguardo il comfort del servizio



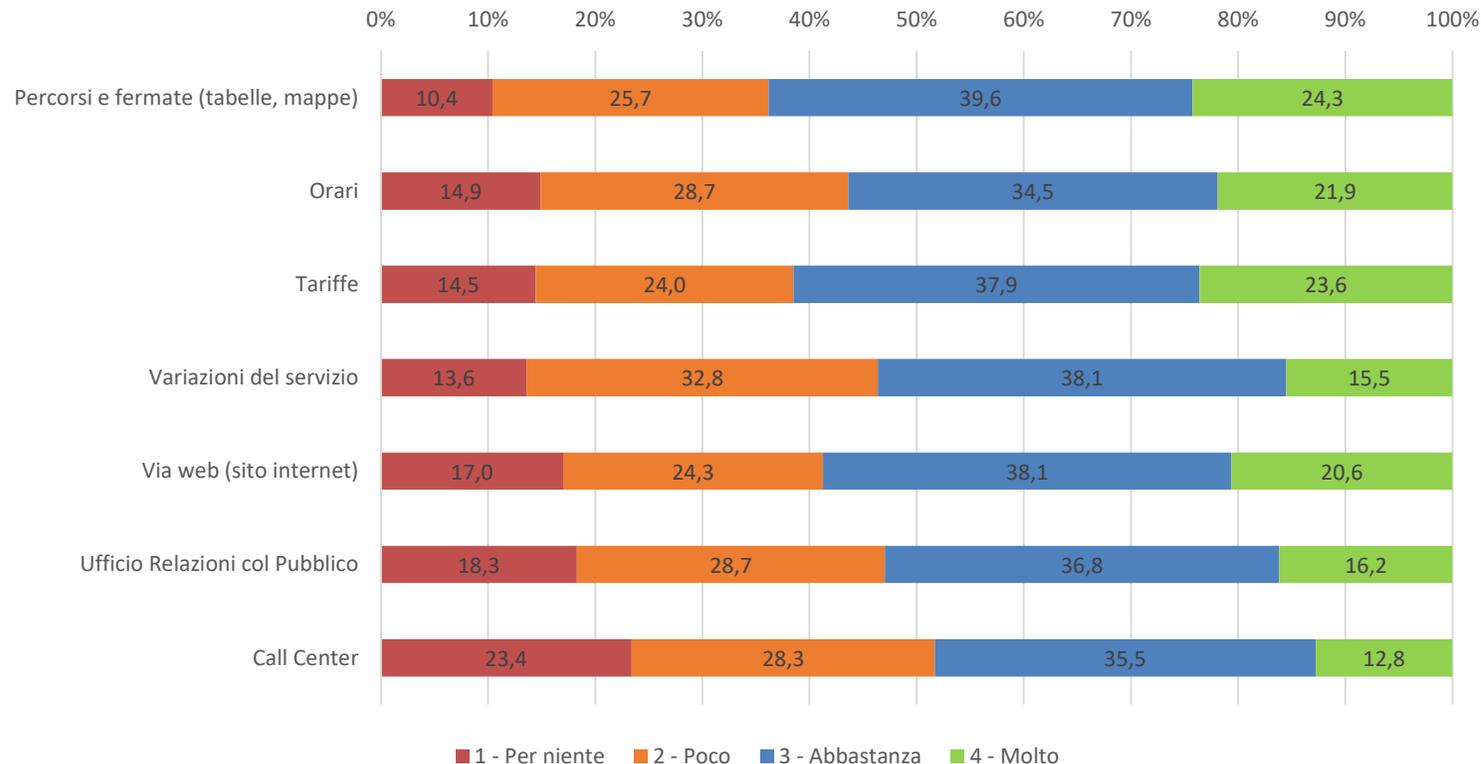
Anche riguardo il comfort del servizio offerto, l'utenza si ritiene nel complesso abbastanza soddisfatta del parco macchine delle FAL; l'unica voce che è al di fuori della media dei valori negativi è la «pulizia interna dei mezzi» con un 16%.



Ferrovie Appulo Lucane



SODDISFAZIONE – Riguardo le informazioni a disposizione del Pubblico sul Servizio

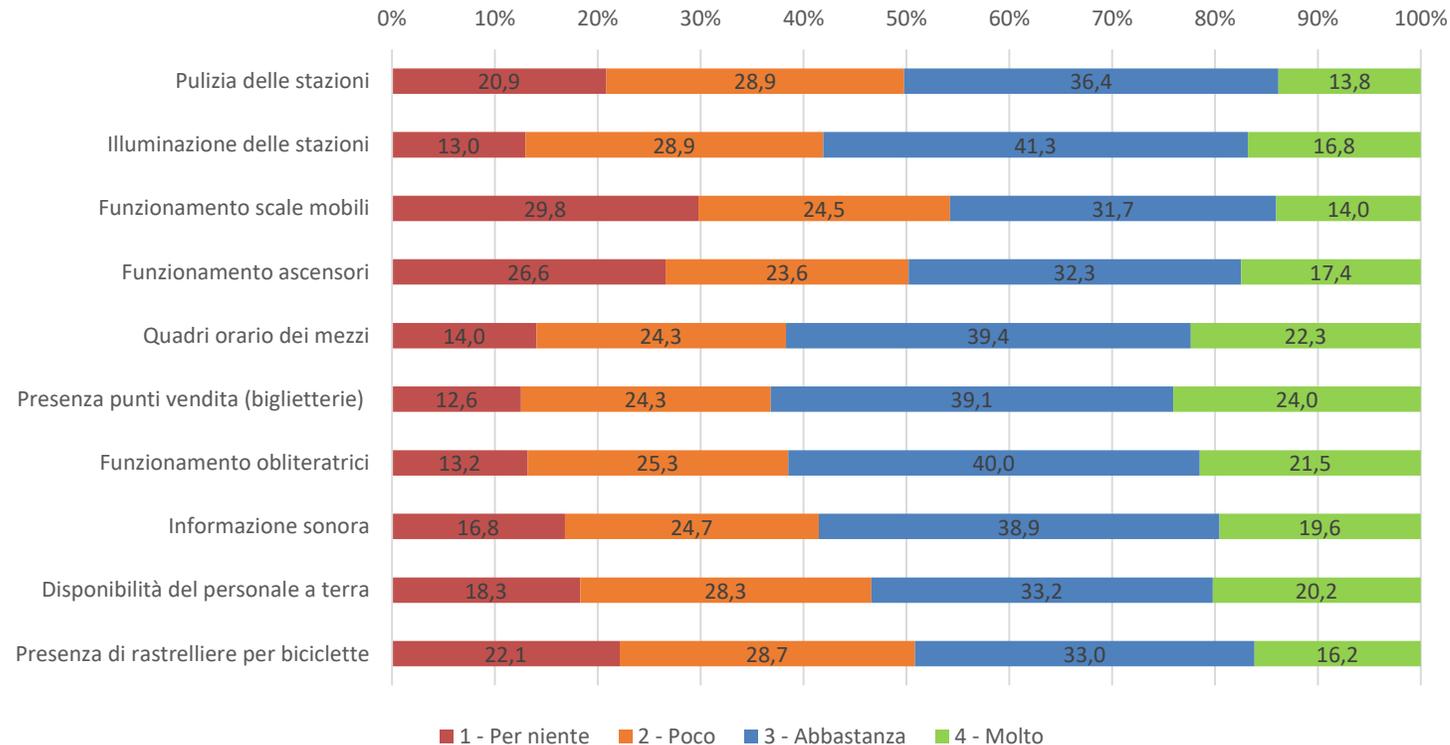


Complessivamente il rapporto Informazioni vs Passeggero sono abbastanza soddisfacenti, tuttavia, una buona parte degli intervistati non è per niente soddisfatta del call center: probabilmente ciò dipende dai tempi di attesa.



Ferrovie Appulo Lucane

SODDISFAZIONE – Riguardo i Servizi a terra

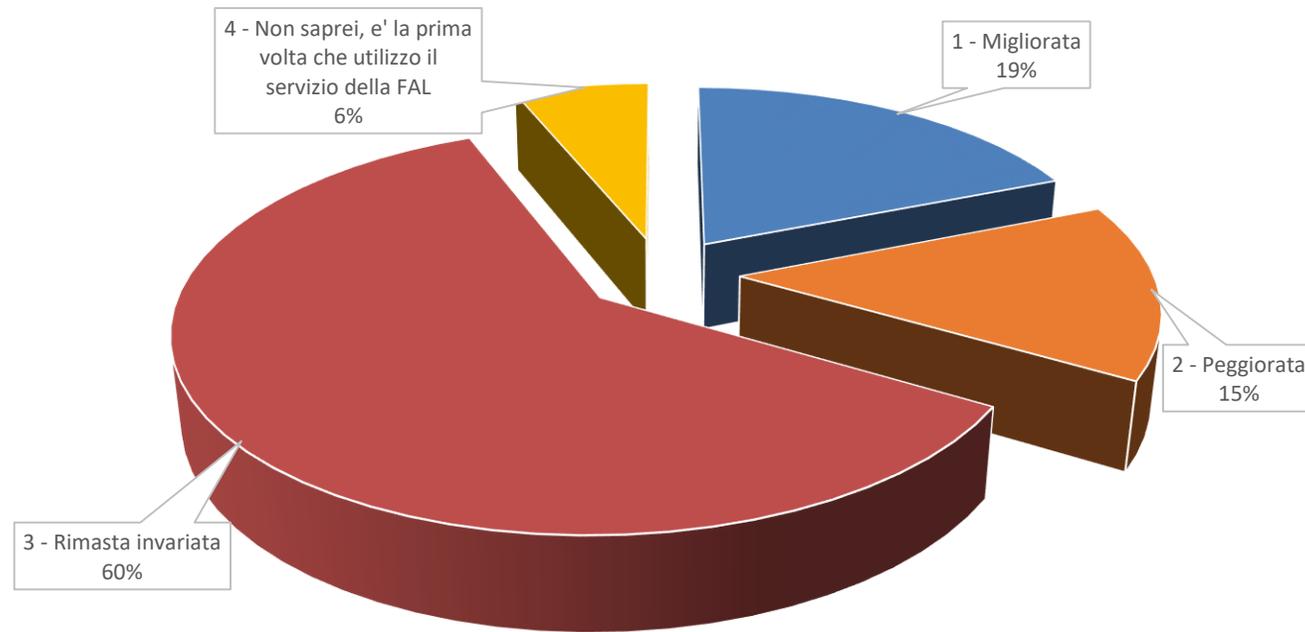


Il funzionamento delle scale mobili e degli ascensori è l'aspetto maggiormente nel centro del mirino dell'utenza che registra valori negativi rispettivamente del 30% e del 27% circa.



Ferrovie Appulo Lucane

●●●●● (Q50) - [VALUTAZIONE QUALITA' SERVIZIO] Fruizione del servizio



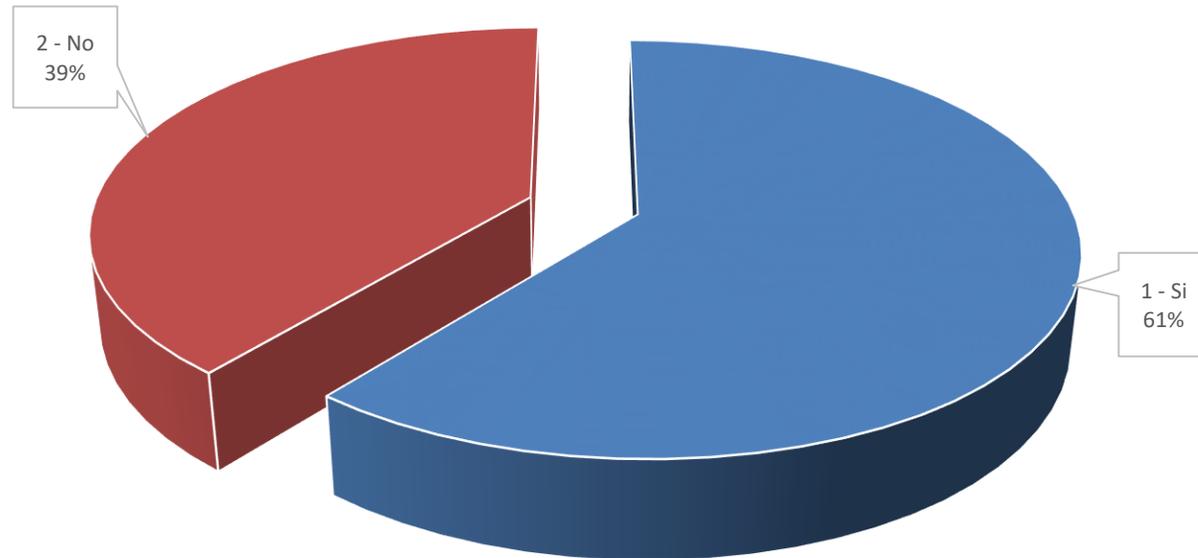
Il servizio offerto dalle FAL percepito dall'utente resta invariato negli ultimi 12 mesi per un 60%.



Ferrovie Appulo Lucane



(Q52) - [VALUTAZIONE QUALITA' SERVIZIO] E' a conoscenza dei cantieri che FAL ha messo in atto per la costruzione delle nuove infrastrutture lungo tutta la sua rete ferroviaria?

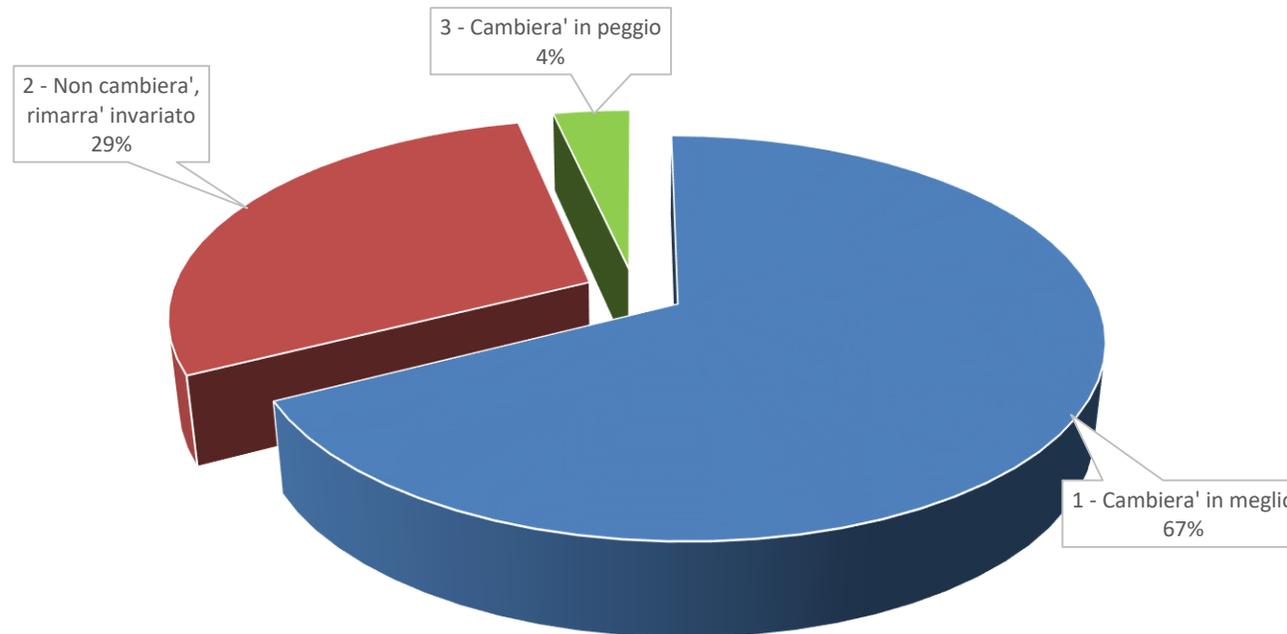


Il sistema informativo delle FAL ha fatto sì che il 61% dell'utenza, fosse a conoscenza dei lavori in corso lungo la linea ferroviaria.

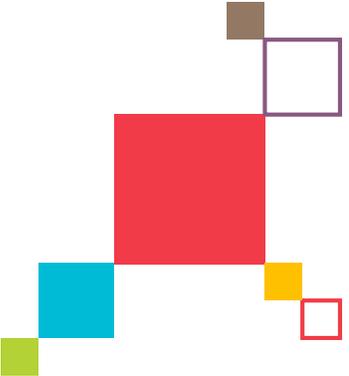


Ferrovie Appulo Lucane

●●●●● (Q53) - [VALUTAZIONE QUALITA' SERVIZIO] Valutazione del servizio dopo il termine dei lavori



L'utenza si vede propositiva per il termine dei lavori aspettandosi un miglioramento dei servizi al termine dei lavori.

A decorative graphic consisting of several colored squares of varying sizes and colors (brown, white, red, cyan, yellow, green) arranged in a stepped, staircase-like pattern on the left side of the slide.

Rapporto di ricerca quantitativa

Fonti di informazione

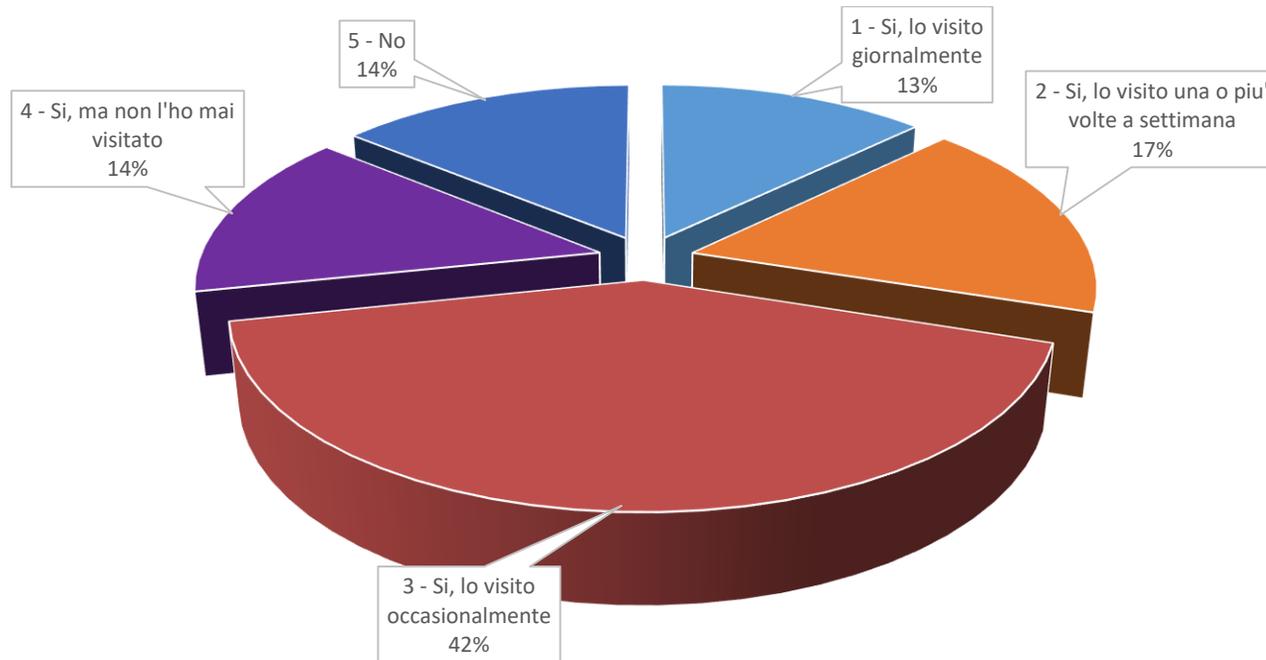
9 – Analisi dei dati



Ferrovie Appulo Lucane



(Q54) - [FONTI DI INFORMAZIONE] E' a conoscenza dell'esistenza del sito internet delle FAL?



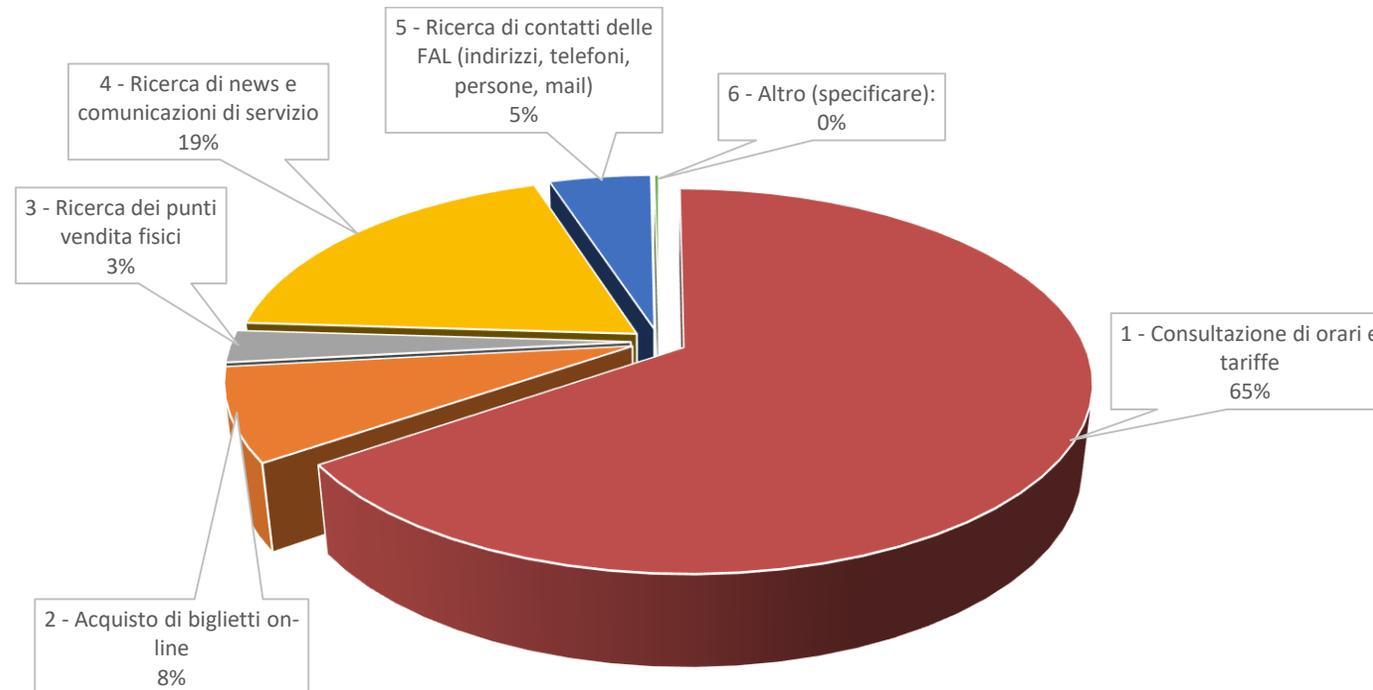
La maggior parte dei passeggeri, pur conoscendo l'esistenza del sito internet delle FAL, lo visita occasionalmente, probabilmente, perché ricevono informazioni direttamente nelle stazioni e/o fermate degli autobus.



Ferrovie Appulo Lucane



(Q55) - [FONTI DI INFORMAZIONE] Principalmente per quali motivi visita il sito internet delle FAL



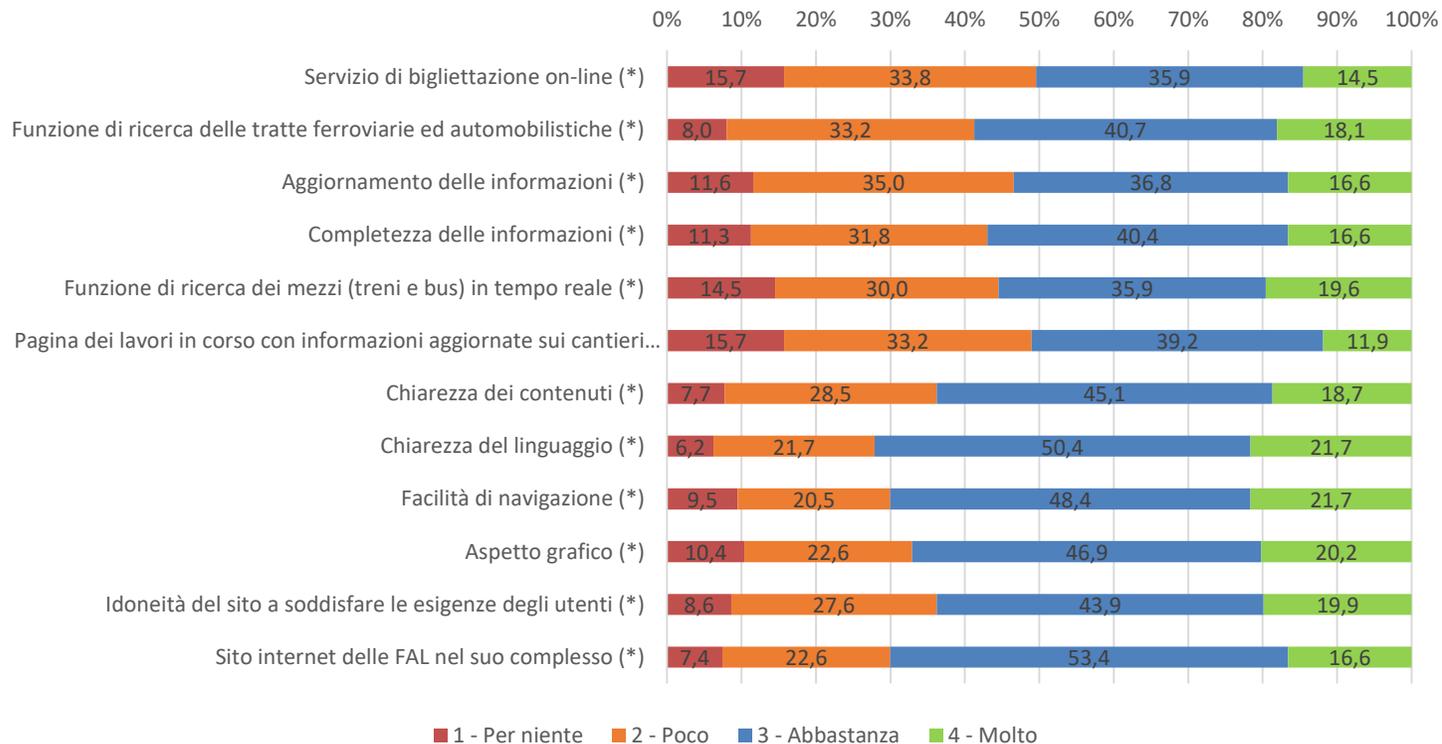
Il sito internet delle FAL è un sito a impronta puramente di consultazione di orari e tariffe per un 65% e di ricerca di aggiornamenti/news (19%).



Ferrovie Appulo Lucane



SODDISFAZIONE – Riguardo aspetti del sito internet delle FAL

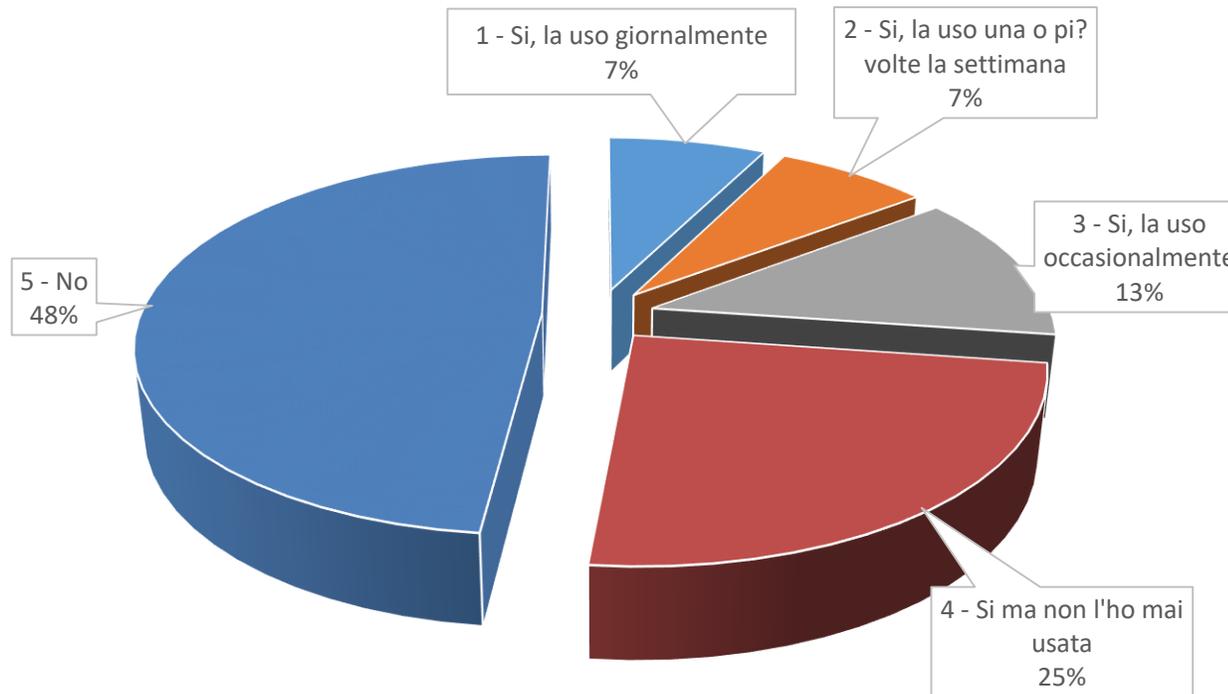


Complessivamente, il sito internet delle FAL è soddisfacente, con un appunto sulla tempestività dell'aggiornamento dei lavori in corso sulla linea.



Ferrovie Appulo Lucane

●●●●● (Q68) - [FONTI DI INFORMAZIONE] E' a conoscenza dell'esistenza di una App per smartphone e tablet di FAL?



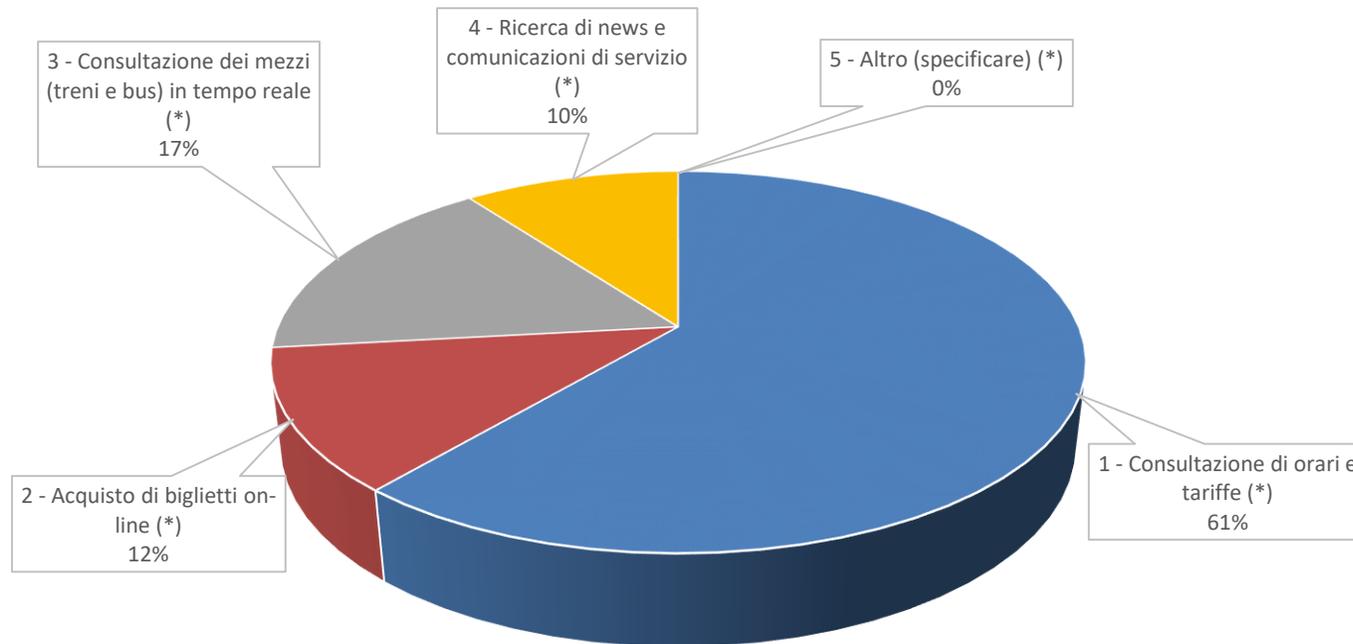
L'app delle FAL (immessa dal 2012) è ancora poco conosciuta e poco utilizzata dall'utenza.



Ferrovie Appulo Lucane



(Q69) - [FONTI DI INFORMAZIONE] Principalmente per quali motivi usa l'App delle FAL (Filtrata)



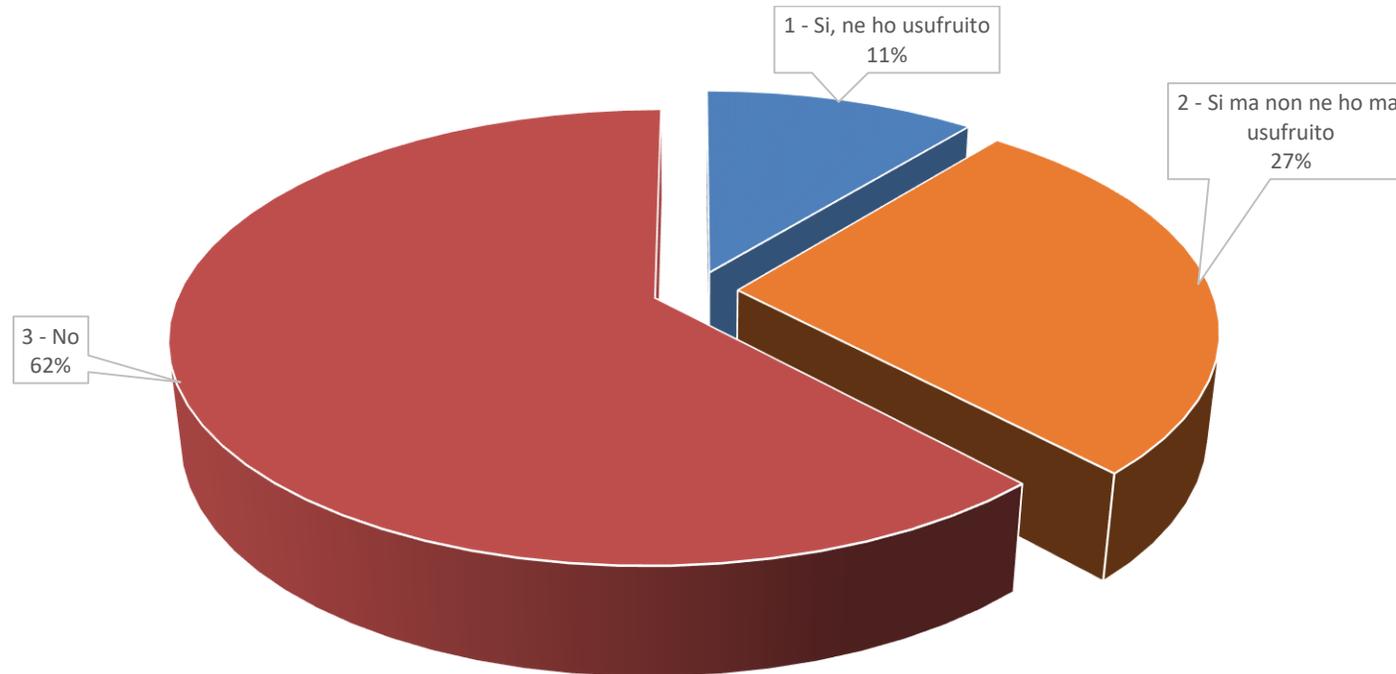
Il principale utilizzo dell'App come per il sito, è per la consultazione di orari e tariffe e la viabilità in real-time.



Ferrovie Appulo Lucane



(Q70) - [FONTI DI INFORMAZIONE] E' a conoscenza dell'attività di Assistenza ai Clienti che le FAL effettuano attraverso la propria pagina Facebook ufficiale?



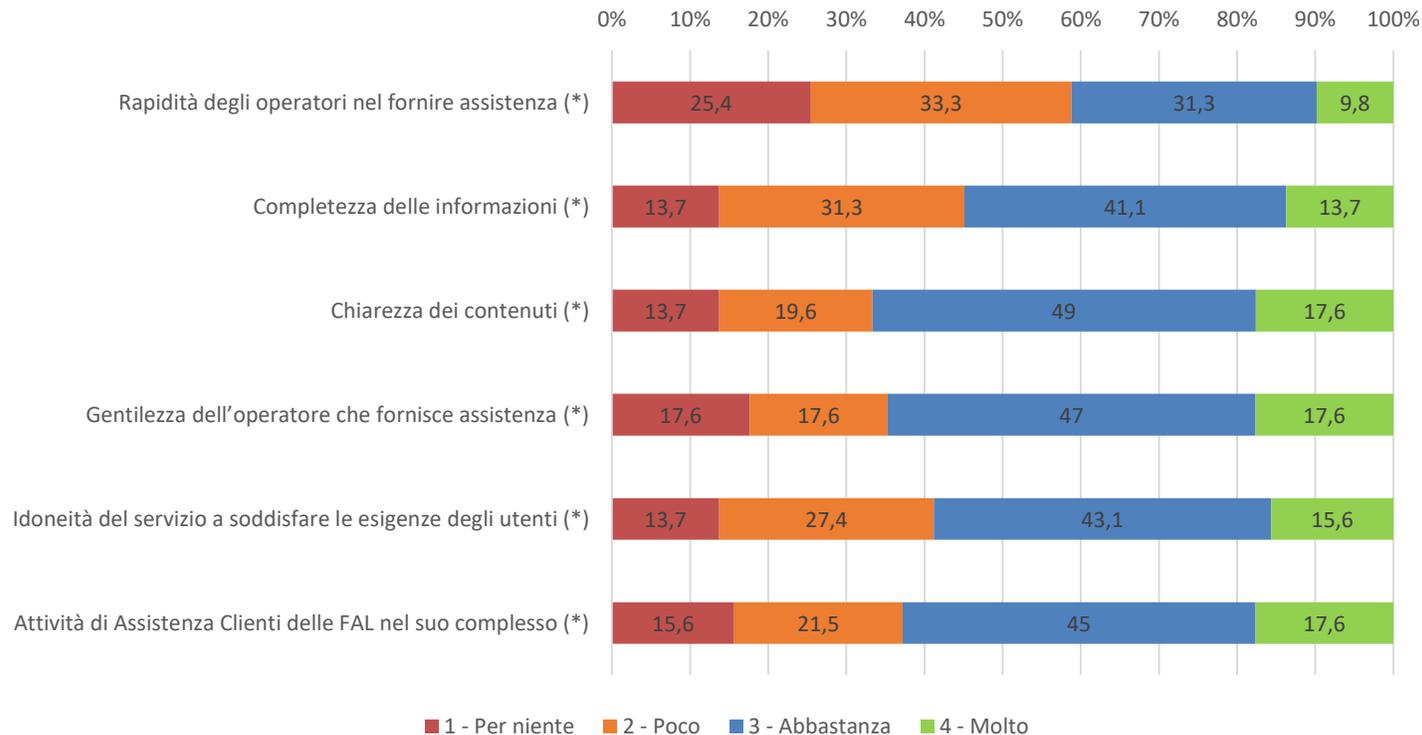
Continua ad essere una quota importante la «non conoscenza» dell'assistenza della «pagina di assistenza» sul social network.



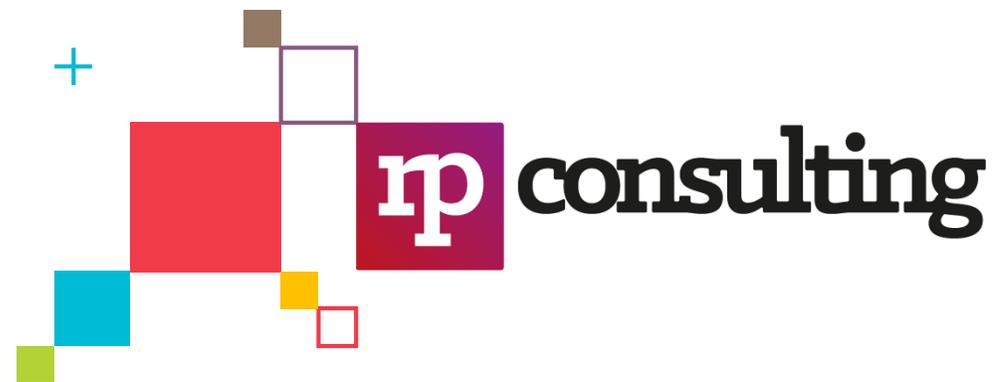
Ferrovie Appulo Lucane



SODDISFAZIONE – Riguardo l'assistenza dei clienti attraverso pagine Facebook (filtrata)



L'utenza che è a conoscenza dell'esistenza della pagina Facebook, lamenta una «lentezza» da parte degli operatori nel fornire assistenza. Quasi il 50% ritiene tuttavia che gli operatori siano stati molto gentili e idonei nel soddisfare le esigenze.



R.P. Consulting s.r.l.

Via Melo 96, 70121 Bari
Tel. 080/9909981 - Fax. 080/9147864 - Mob. 328/3285805
Mail: info@studiorp.it - Web: www.studiorp.it

Contatti

Giovanni Ventrelli – Managing partner
Alessandro Monaco – Account executive