



# Customer Satisfaction Survey 2019

Rapporto di ricerca quantitativa



Ferrovie Appulo Lucane

Committente: Ferrovie Appulo Lucane.  
Direttore di ricerca: Giovanni Ventrelli

# PREMESSA

Le Ferrovie Appulo-Lucane S.r.l. sono una società partecipata interamente dal Ministero delle Infrastrutture e Trasporti.

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

L'azienda è stata protagonista, negli ultimi anni, di un profondo percorso di cambiamento proteso al miglioramento della qualità dei servizi e delle infrastrutture, sia per quel che riguarda il trasporto ferroviario sia per il trasporto automobilistico.

La mission dichiarata è quella di porre il viaggiatore al centro dell'attenzione, cercando di migliorare costantemente l'esperienza di fruizione del servizio.

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, che viene svolta con cadenza annuale.

---

# SCOPI DEL COMMITTENTE

- **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 la costante opera di rinnovo di infrastrutture e servizi
- **Profilare gli utenti:** 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, si definiscono come di seguito 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**
- **verificare la percezione dell'utente sulle azioni di rinnovamento** delle infrastrutture e dei servizi intraprese dall'azienda nell'ultimo anno

# DATI DI RILEVAZIONE 2019

**Campione:** 405 intervistati

**Metodologia:** ricerca quantitativa

**Tecnica di rilevazione:** interviste personali “face to face” con metodologia CAPI realizzate sui 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 16/12/2019 al 30/12/2019

**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 mezzi, alle fermate autobus)*

# TECNICA DI RILEVAZIONE

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

L'intervista "face to face", inoltre, utilizzando un questionario strutturato permette di indagare i temi eludendo al massimo le distorsioni dovute ad una eventuale errata interpretazione delle domande e permette di cogliere delle sfumature che altrimenti andrebbero perse.

L'utilizzo di una location "pubblica", come appunto i mezzi e le stazioni, rende il reperimento degli intervistati più veloce e sicuro; **grazie alla tecnologia CAPI**, che prevede il data entry in tempo reale dei questionari attraverso la piattaforma proprietaria di R.P. Consulting, vi è inoltre un **ottimale controllo di qualità dei dati ottenuti** effettuato dal fieldwork, in tempo reale attraverso il matching di dati di posizione e durata dell'intervista.



# METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

Il questionario strutturato utilizzato per la rilevazione è stato compilato su precise indicazioni fornite alle Ferrovie Appulo Lucane dai relativi uffici competenti delle autorità regionali.

Le sezioni del questionario, costanti durante gli ultimi anni di rilevazione al fine di poter delineare trend statistici utili all'analisi dei dati, sono poi completate da alcuni set di domande specifiche che variano in base all'attualità dell'azione aziendale.

La metodologia scelta è quella dell'**intervista personale "face-to-face" strutturata con metodologia CAPI (Computer Assisted Personal Interview)**, realizzata dagli intervistatori di R.P. Consulting attraverso l'**utilizzo di device mobili e un applicativo specifico** per la rilevazione, in grado di rilevare allo stesso tempo posizione geografica e tempi di rilevazione.

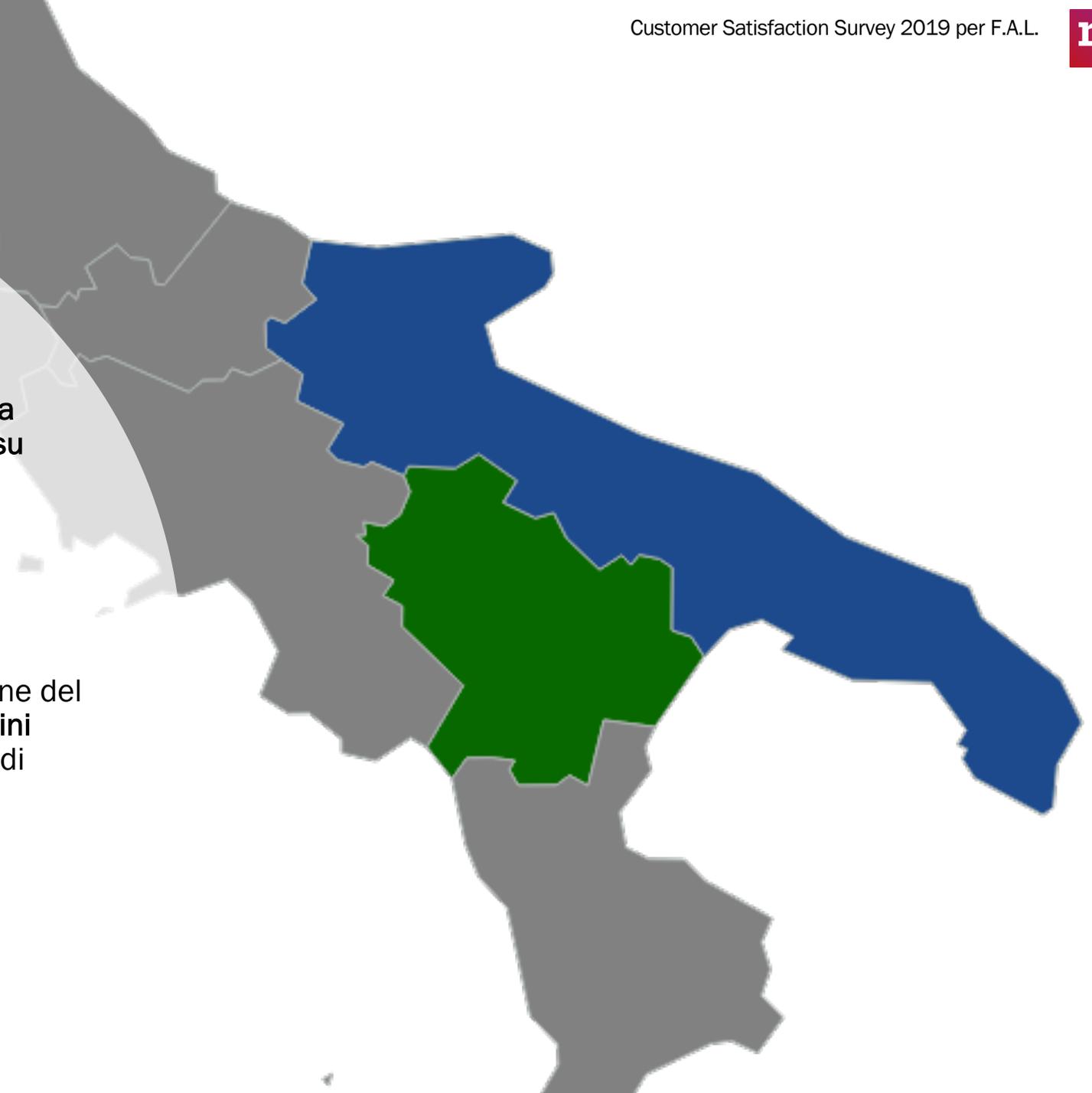


# TERRITORIO D'INDAGINE

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.

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.



# LINEE OGGETTO D'INDAGINE

Linee Ferroviarie campionate	Interviste effettuate
Altamura - Avigliano	31
Avigliano - Potenza	62
Bari - Matera	83
<b>TOTALE</b>	<b>176</b>

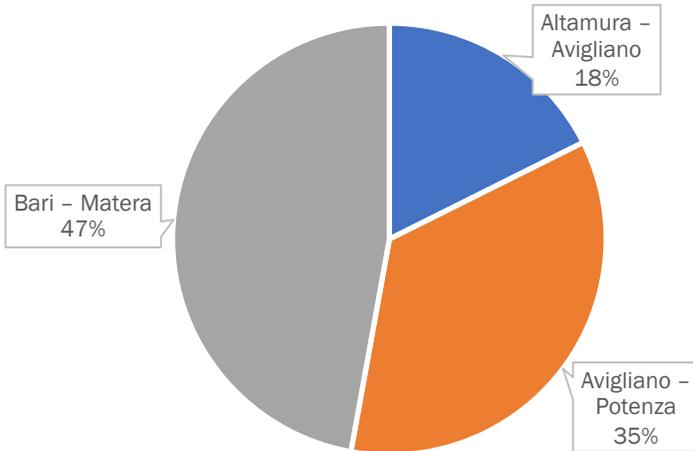
Linee Automobilistiche campionate	Interviste effettuate
Bari - Palo - Toritto	36
Matera - Montalbano J.	19
Matera - Montescaglioso	73
Potenza - Laurenzana	33
Bari - Altamura - Matera	68
<b>TOTALE</b>	<b>229</b>



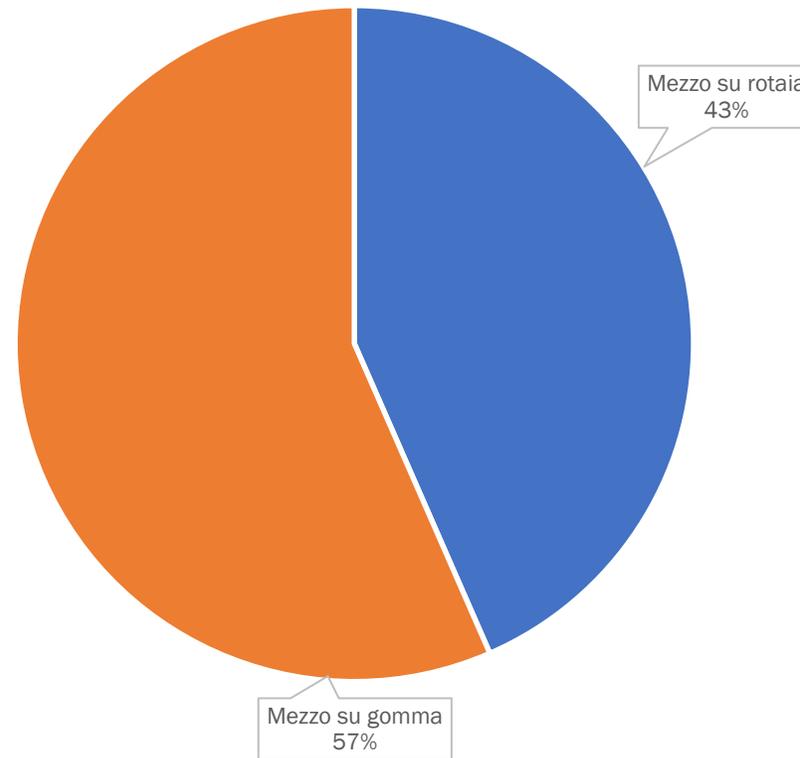
# FREQUENZE DI RISPOSTA

# MEZZI E LINEE RILEVATE

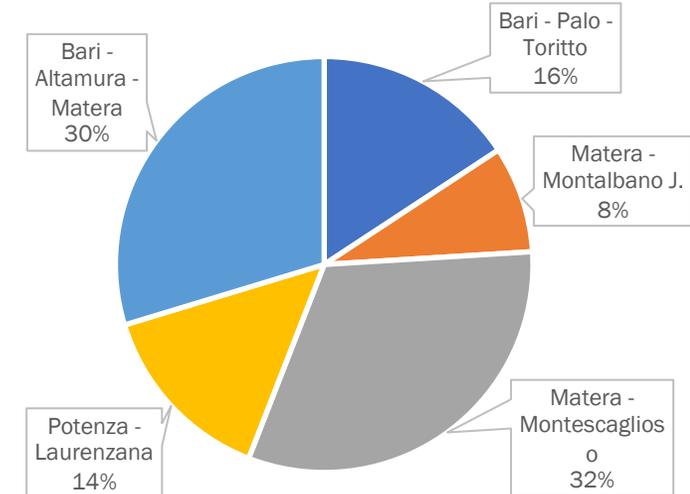
Q2. Linea ferroviaria dell'intervista (solo chi ha risp. 1 alla D.1)



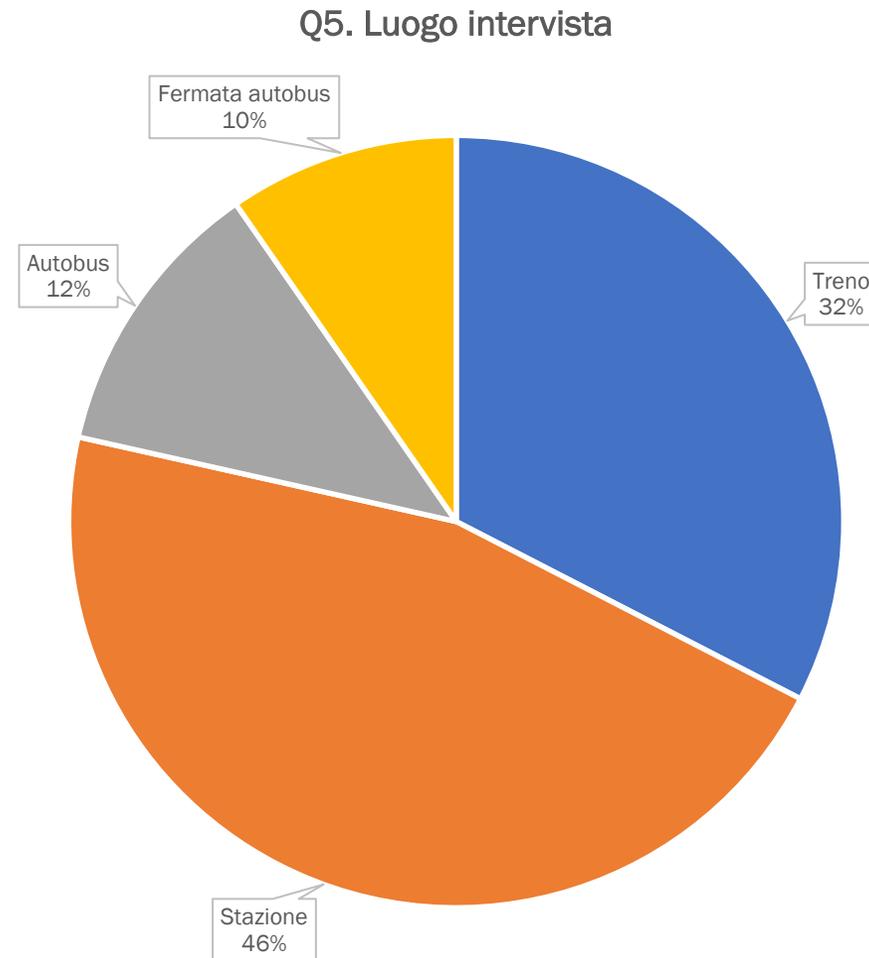
Q1. Mezzo di trasporto



Q3. Linea automobilistica dell'intervista (solo chi ha risp.2 alla D.1)

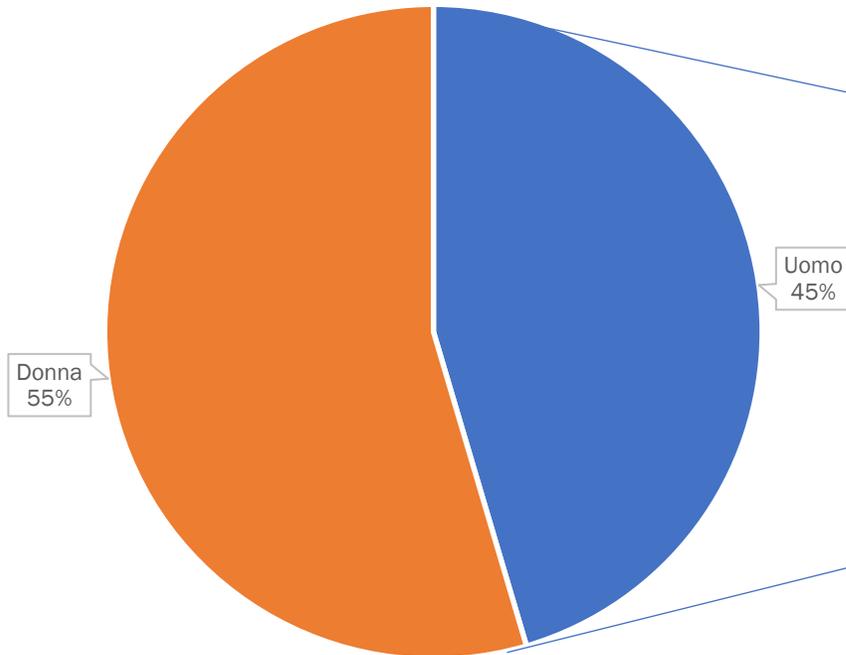


# LUOGO DELL'INTERVISTA

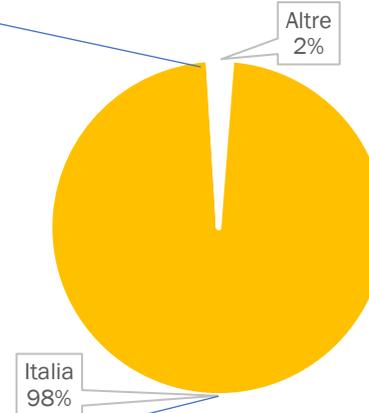


# CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE (1)

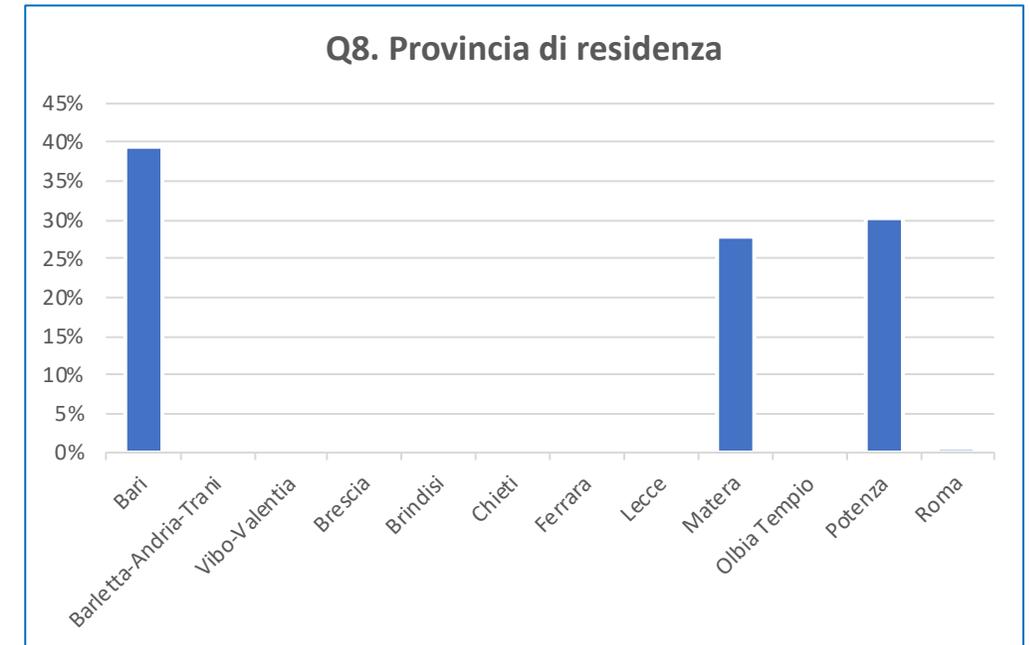
Q6. Genere



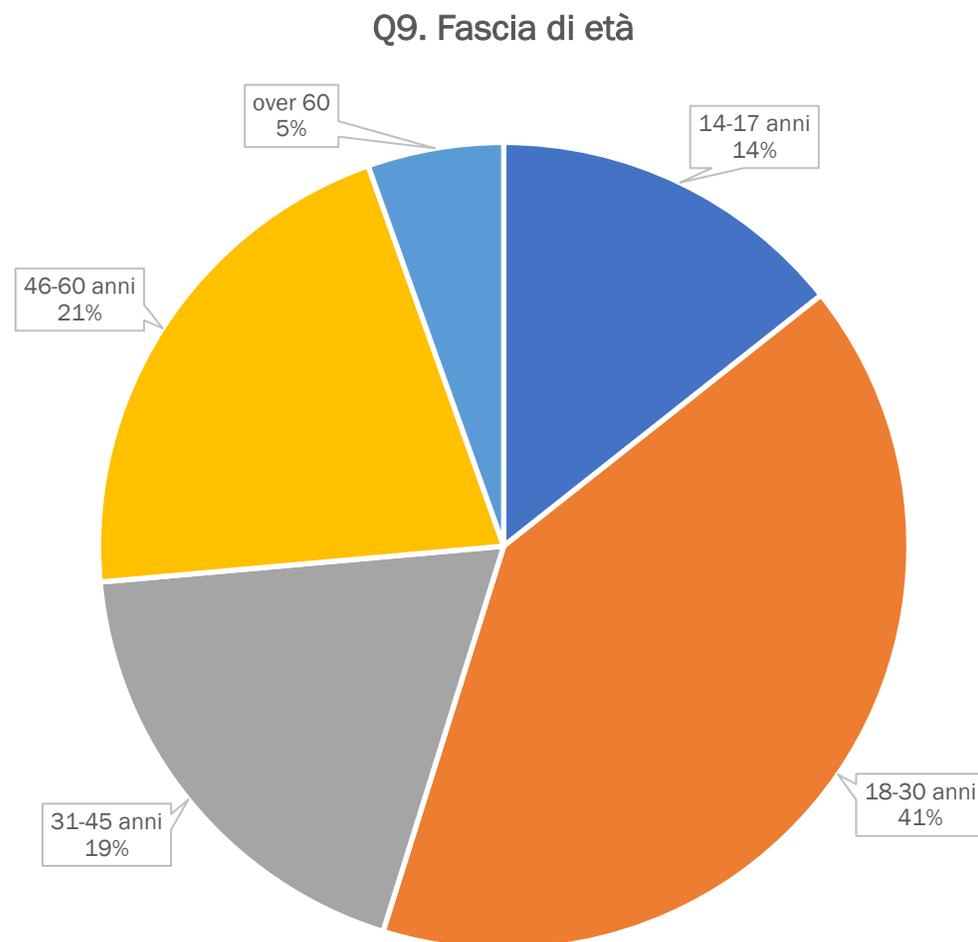
Q7. Nazionalità



Q8. Provincia di residenza

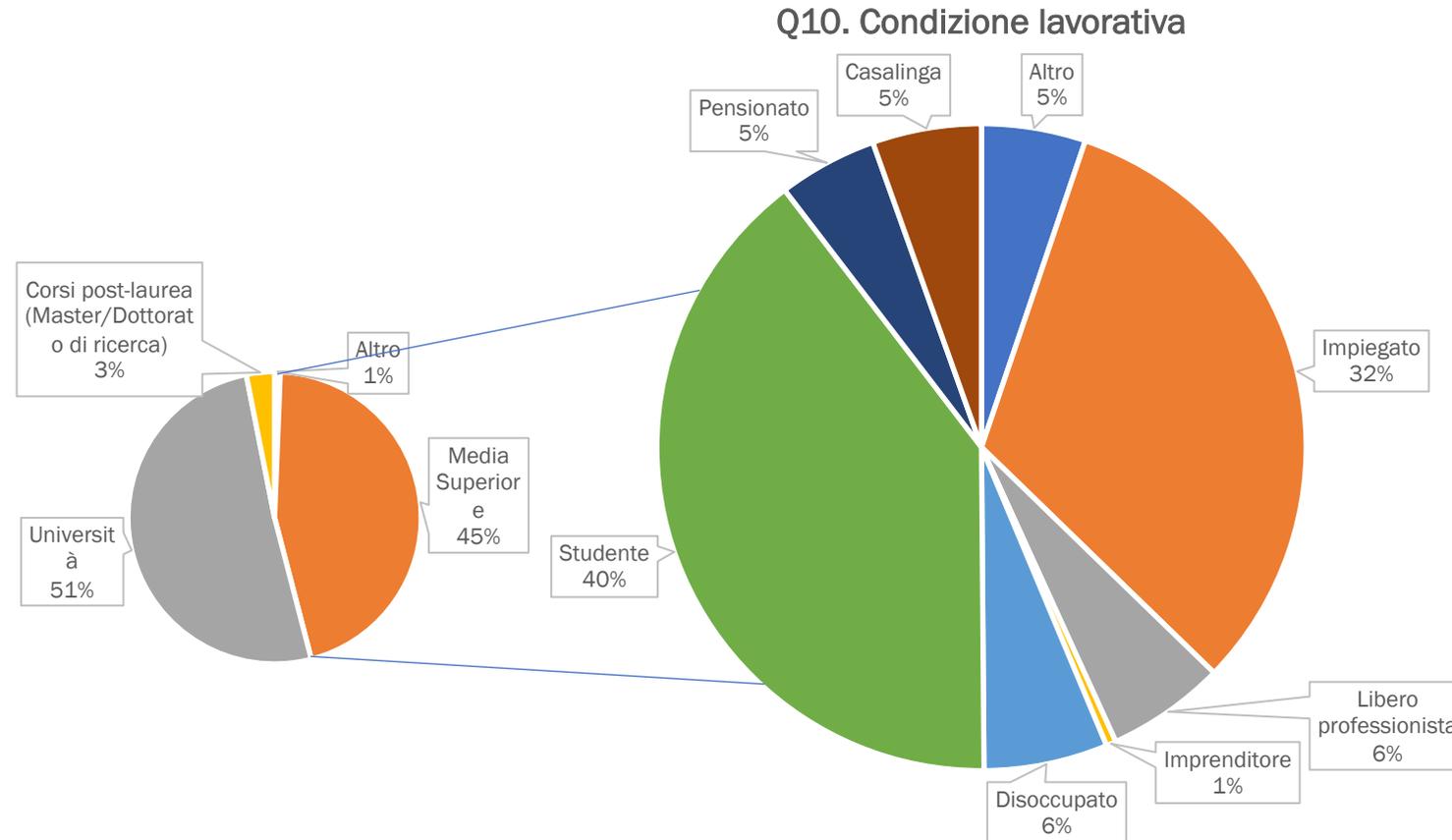


# CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE (2)



L'utenza appartiene, per la maggior parte alla fascia 18-30 anni.

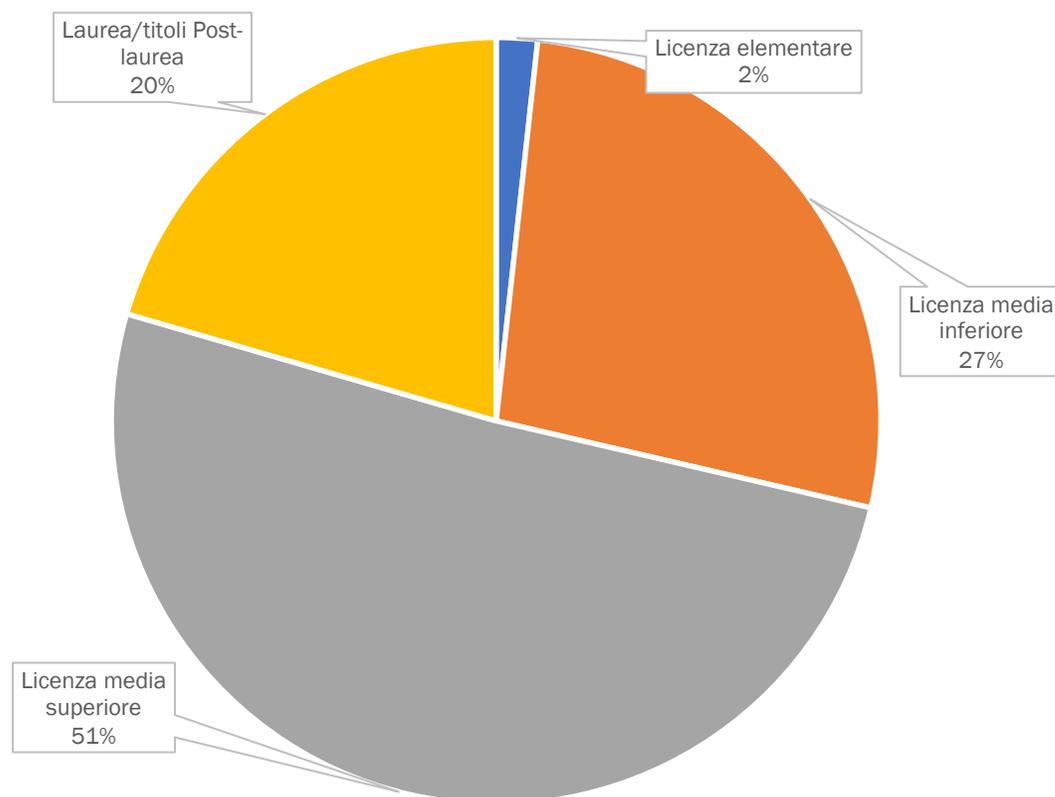
# CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE (3)



Il pubblico prevalente è costituito dagli studenti di scuola media superiore e universitari. A seguire, ma con percentuale molto vicina, gli impiegati pendolari.

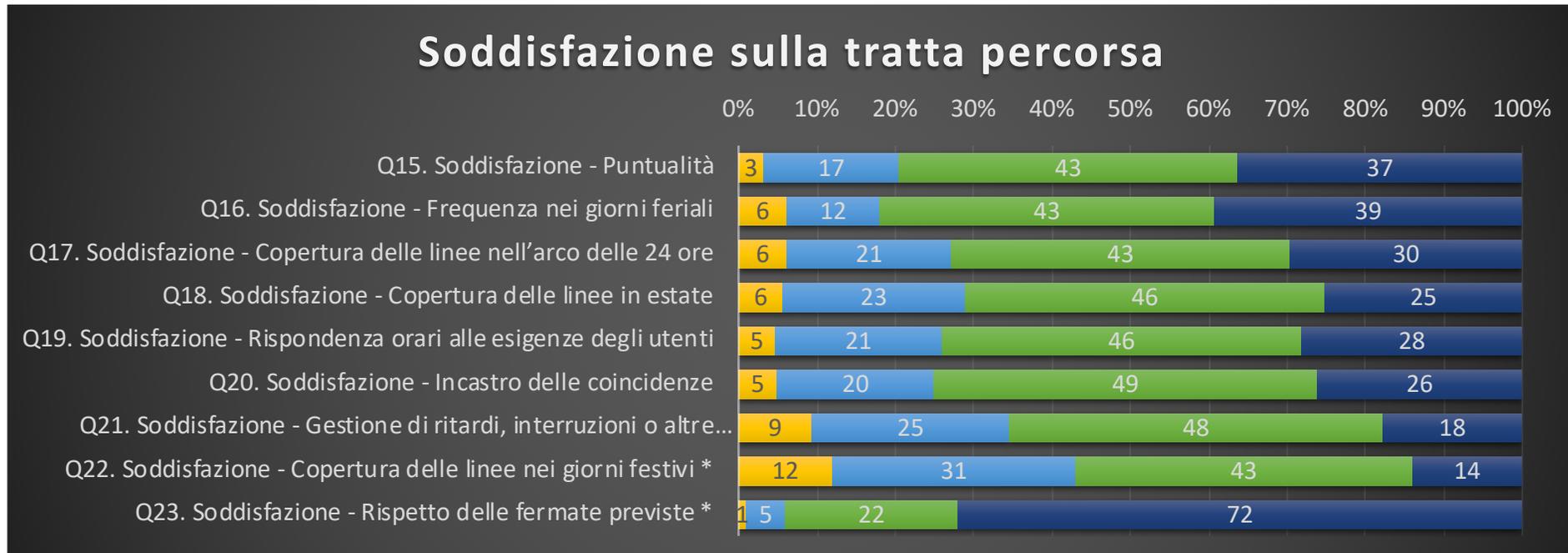
# CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE (4)

Q12. Titolo di studio



Il pubblico è complessivamente in possesso di un livello di istruzione medio-alto, coerente con i dati del tipo di occupazione visti nelle domande precedenti.

# VALUTAZIONE DELLE AREE DI SERVIZIO (1)



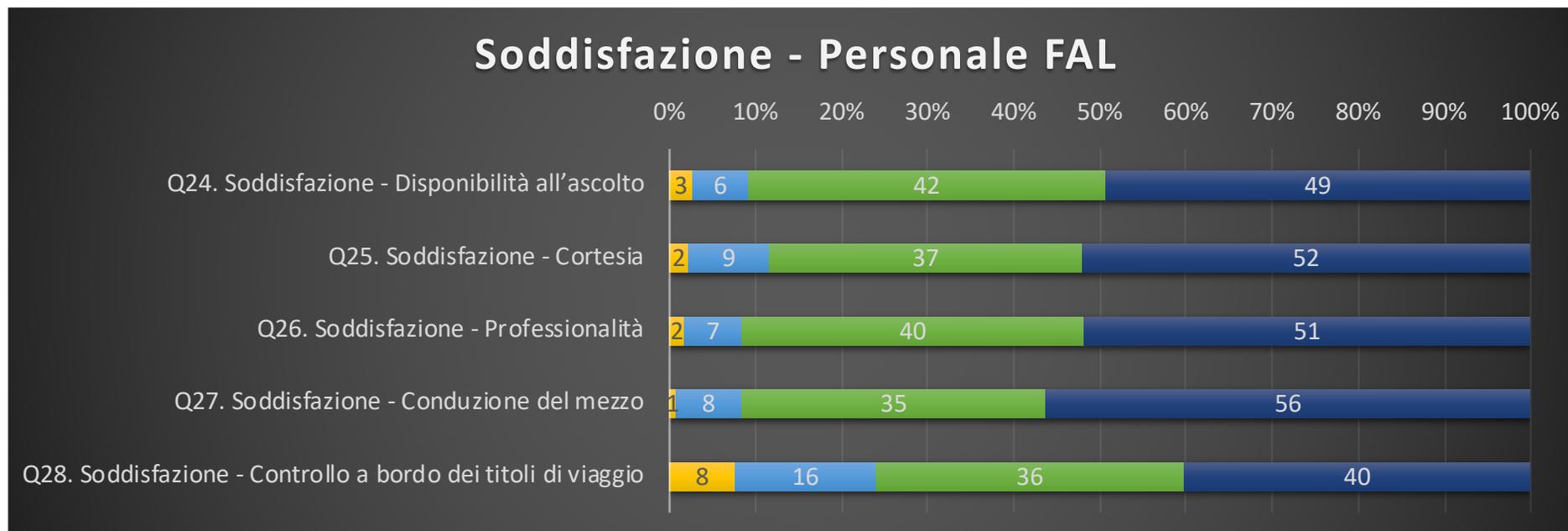
\*Domande relative alle sole linee automobilistiche

Complessivamente, il livello di soddisfazione percepita sull'erogazione del servizio di trasporto è molto buono, con alcune punte di eccellenza come l'alta frequenza delle corse nei giorni feriali e il puntuale rispetto delle fermate previste.

# VALUTAZIONE DELLE AREE DI SERVIZIO (2)

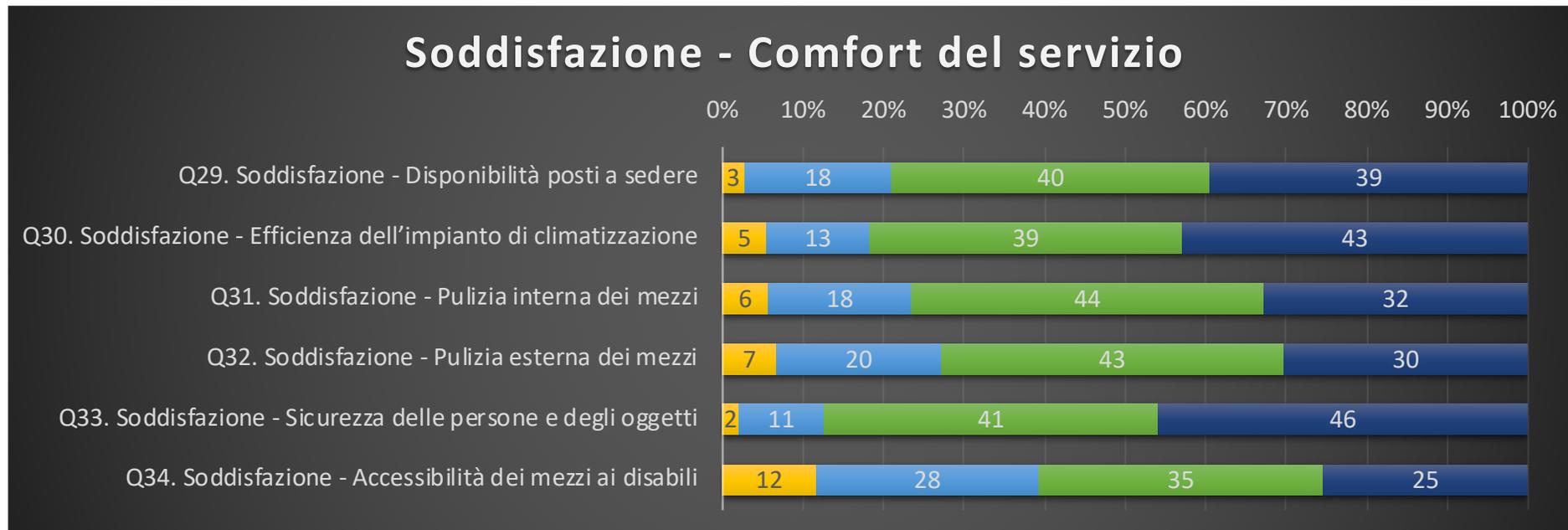
Livello di soddisfazione

■ Scarso   
 ■ Insuff.   
 ■ Buono   
 ■ Ottimo



Il personale FAL continua a riscuotere sentiment positivi dall'utenza, con profili di eccellenza ormai consolidati e costanti.

# VALUTAZIONE DELLE AREE DI SERVIZIO (3)

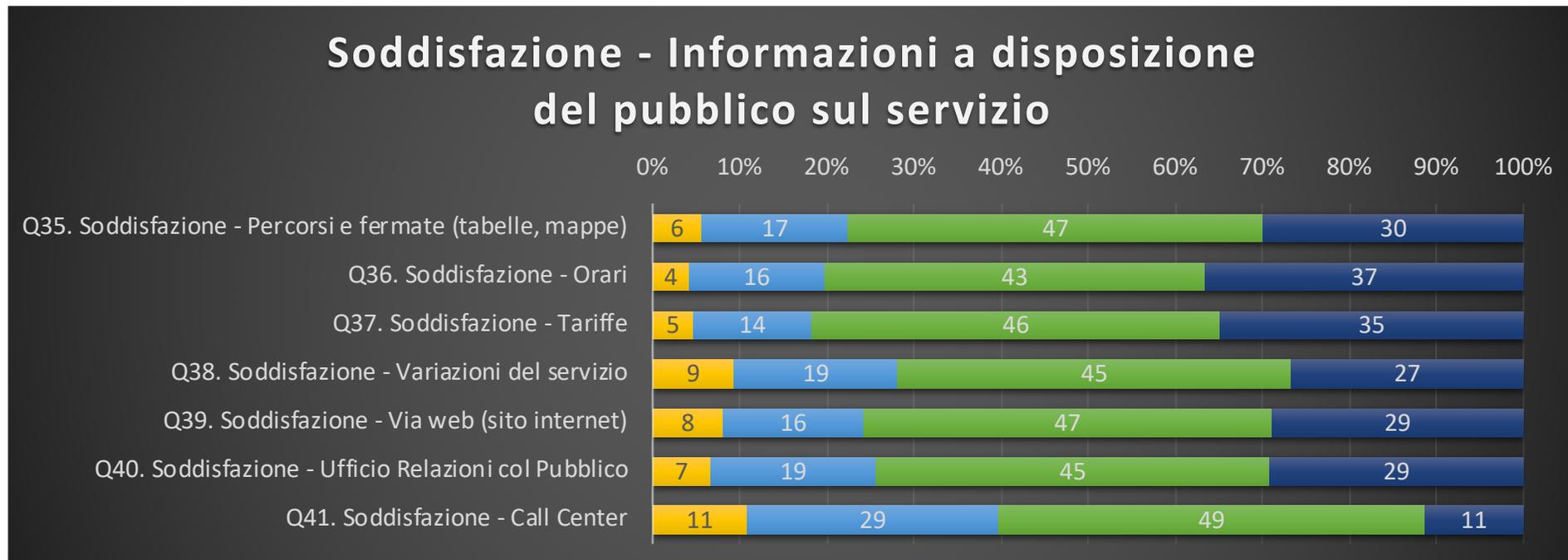


Il comfort del viaggio ha un profilo di soddisfazione elevato dove spiccano gli item della sicurezza e della climatizzazione.

# VALUTAZIONE DELLE AREE DI SERVIZIO (4)

Livello di soddisfazione

■ Scarso   
 ■ Insuff.   
 ■ Buono   
 ■ Ottimo



Le relazioni col pubblico è un'area in cui l'azienda può ancora crescere nelle performance pur mantenendo un livello più che buono. Certamente da migliorare la performance del call center, che registra 4 utenti non soddisfatti su 10.

# VALUTAZIONE DELLE AREE DI SERVIZIO (5)

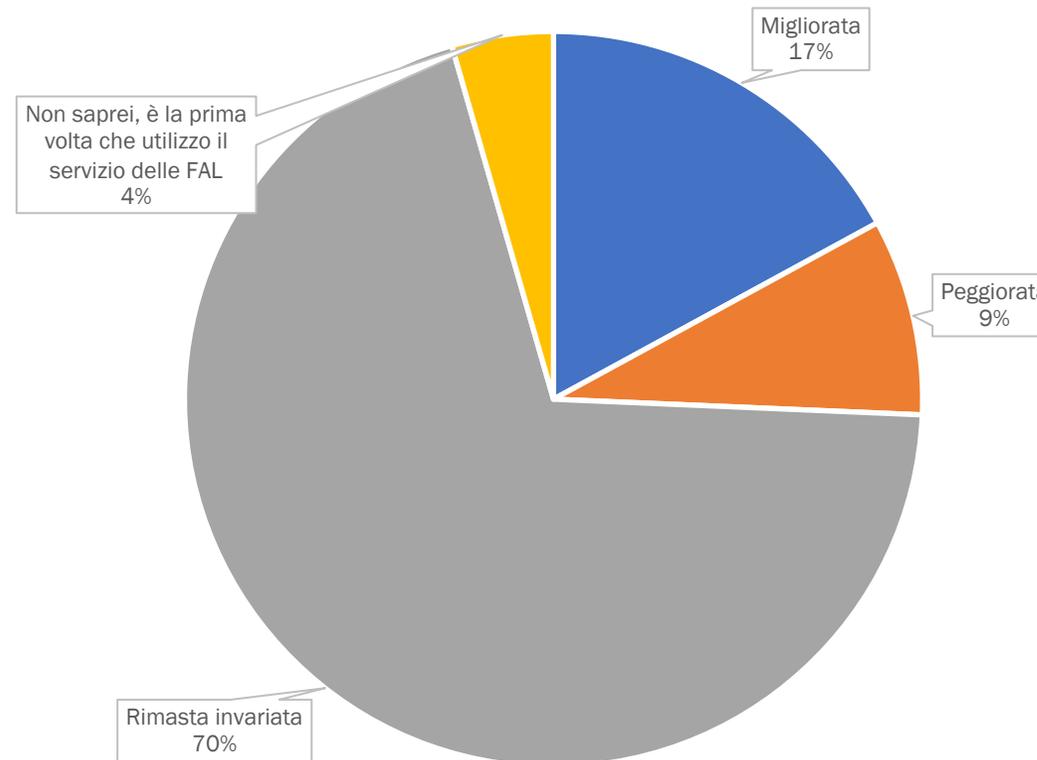


I servizi a terra appaiono ben gestiti con una costante leggera crescita nei territori positivi. Da migliorare i servizi per i ciclisti (rastrelliere) e l'accessibilità ai disabili, ancora parzialmente risolta nel complesso della rete FAL.

# VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Q53. Lei ritiene che, negli ultimi 12 mesi, la sua esperienza di fruizione del servizio delle FAL sia:

Negli ultimi 12 mesi, resta tendenzialmente invariata l'esperienza di fruizione del servizio, subendo un miglioramento e un peggioramento speculare agli estremi della scala: migliorata per +2% e peggiorata per +6%.



**Giovanni Ventrelli**  
Direttore di ricerca

**Rachele Pensa**  
Direttore field



Sede legale: Via della Costituente, 29 – 70125 Bari  
Sede operativa: Via Giuseppe Sangiorgi, 15 – 70124 Bari  
t. 080.9909981  
Web. [www.studiorp.it](http://www.studiorp.it) - [info@studiorp.it](mailto:info@studiorp.it)  
p.lva 07833540722

