FROM DATA TO GROWTH

PART OF Bitles

Ferrovie Appulo Lucane

Customer Satisfaction Survey 2022

02/01/2023

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.

Ferrovie Appulo Lucane

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

Dati di rilevazione

Campione: 413 intervistati

Metodologia: ricerca quantitativa

Tecnica di rilevazione: interviste personali “face to face” con metodologia CAMI 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 19/12/2022 al 18/01/2023

Percentuale di significatività*: 95%

Margine di errore*: +/- 5 %

Caratteristiche del campione

- sesso ed età casuali (distribuzione naturale del campione)
- utenti da intervistare durante la fruizione degli spazi e dei servizi dell’azienda (in stazione, sui mezzi, alle fermate autobus)

*valore di partenza = dati Universo Campione (utenza complessiva F.A.L. 2021) forniti dalla direzione d’esercizio F.A.L.

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.

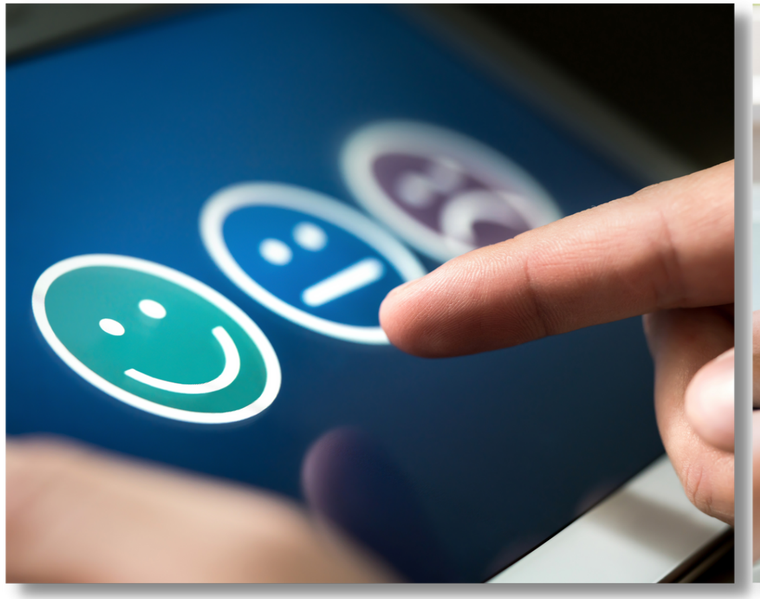
L’utilizzo di una **location “pubblica”**, come appunto i mezzi e le stazioni, rende il reperimento degli intervistati più veloce e sicuro; grazie alla **tecnologia CAMI**, che prevede il data entry in tempo reale dei questionari attraverso la piattaforma proprietaria di R.P. Consulting, vi è inoltre 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 CAMI (Computer Assisted Mobile Interviewing), 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 e linee oggetto 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.

Nelle tabelle seguenti è riportato 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 ferroviarie campionate	Interviste effettuate
Altamura - Gravina	12
Avigliano - Potenza	71
Bari - Matera	79
TOTALE	**162**

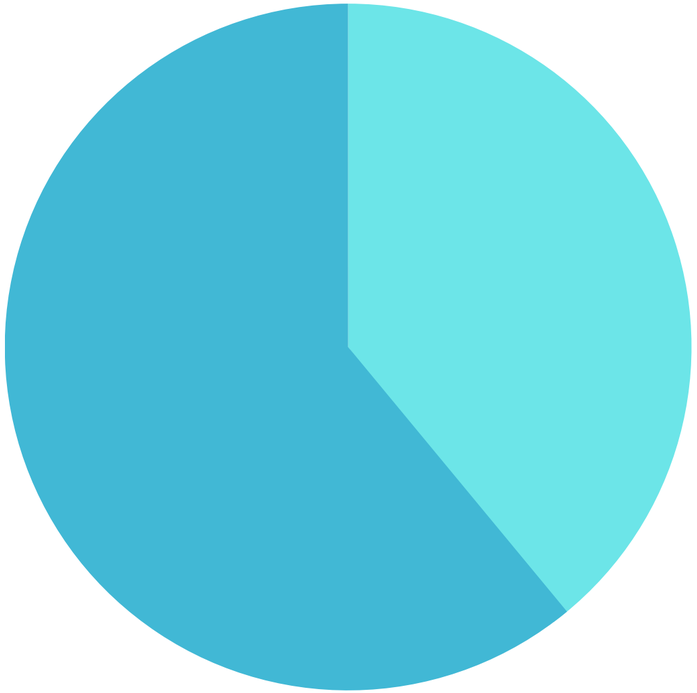
Linee automobilistiche campionate	Interviste effettuate
Bari - Palo - Toritto	47
Matera - Montalbano J.	0
Matera - Montescaglioso	87
Potenza - Laurenzana	70
Bari - Altamura - Matera	47
TOTALE	**251**

FROM DATA TO GROWTH
PART OF Bitles

Risultati

Luogo dell'intervista e mezzo utilizzato

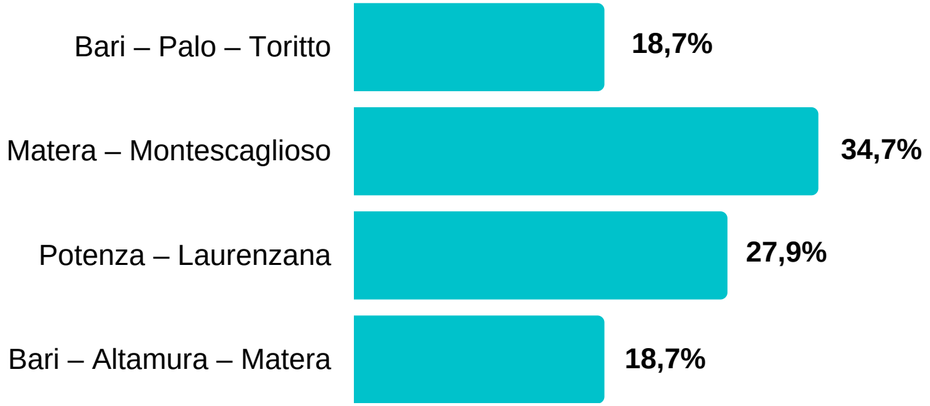
N=413



La maggior parte delle rilevazioni è stata effettuata sui mezzi automobilistici dell'azienda.

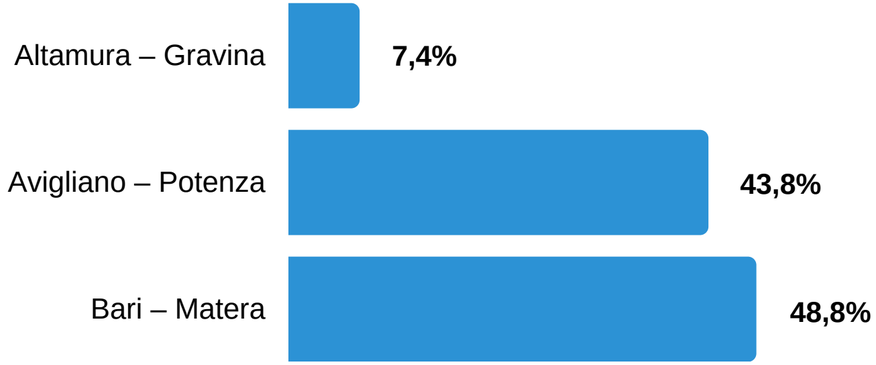
Mezzi e linee rilevate (*)

Linea automobilistica



N=251

Linea ferroviaria



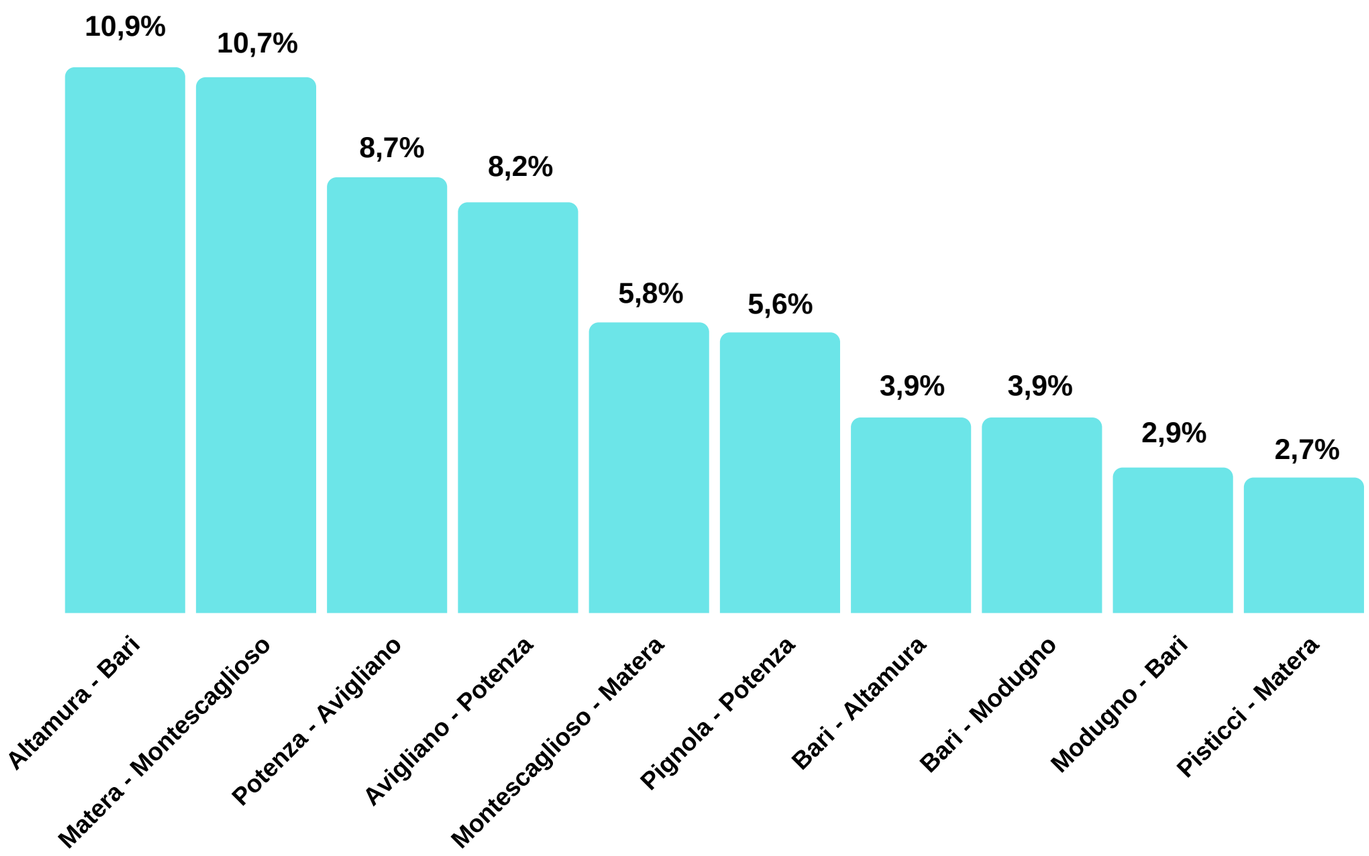
N=162

In relazione alla linea automobilistica, vi è prevalenza dei rispondenti nei collegamenti Matera - Montescaglioso, seguito da quelli tra Potenza e Laurenzana.
Riguardo la linea ferroviaria, quasi il 50% del campione è costituito dagli intervistati che viaggiano sulla linea Bari - Matera.

*La base considerata è costituita dal numero di intervistati sui rispettivi mezzi di trasporto.

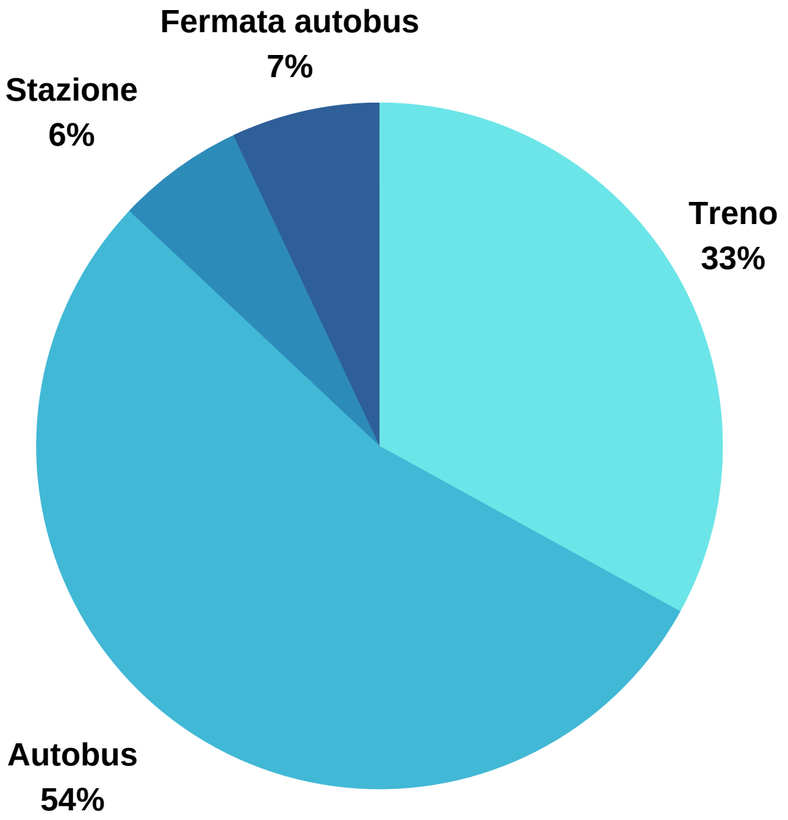
Tratta percorsa dal passeggero - Top 10

N=413



Il grafico rappresenta le 10 tratte maggiormente percorse dagli intervistati.

Luogo dell'intervista

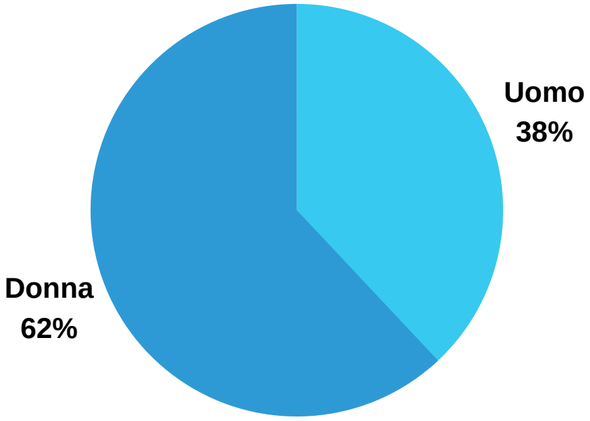


N=413

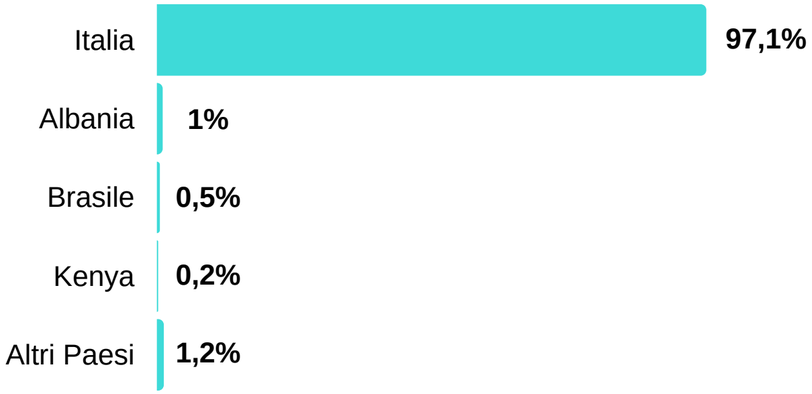
Il grafico offre un'ulteriore evidenza della presenza di una maggior quota di rispondenti nei luoghi relativi ai mezzi automobilistici.

Caratteristiche demografiche

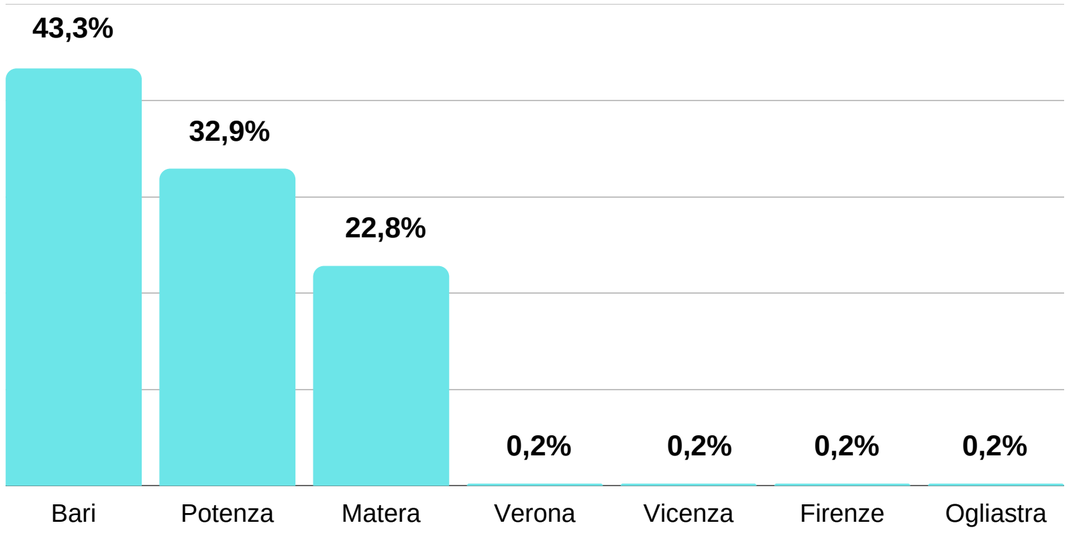
Genere



Nazionalità



Provincia di residenza



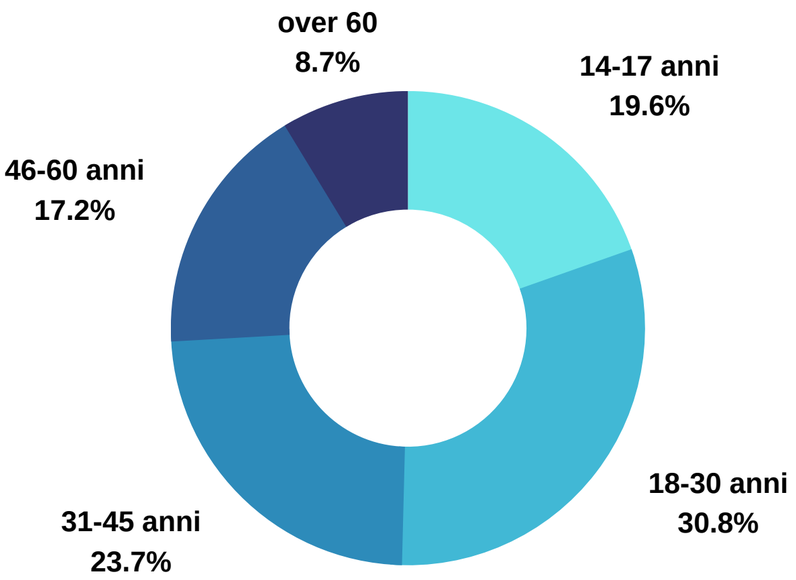
Il campione è in prevalenza rappresentato da donne di nazionalità italiana, residenti nelle province di Bari, Potenza e Matera.

N=413

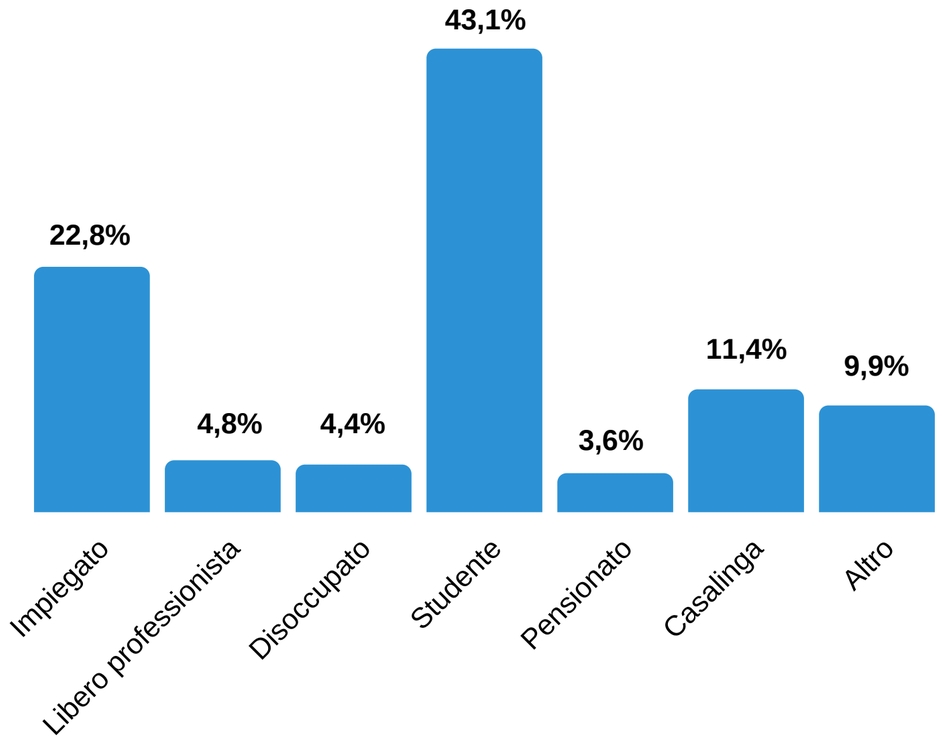
Caratteristiche demografiche

N=413

Fascia d'età



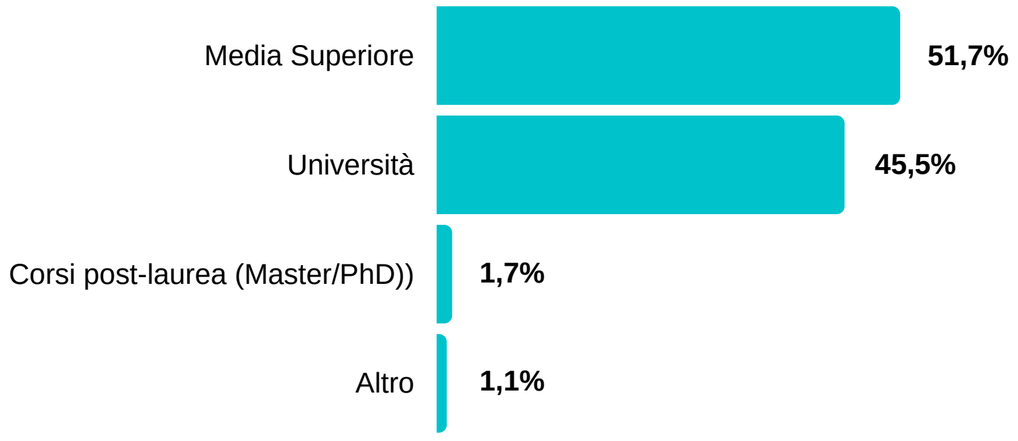
Condizione lavorativa



La maggior parte degli utenti è costituita da studenti e impiegati, infatti si osserva una maggiore concentrazione relativamente alle fasce d'età comprese tra 14 e 45 anni.

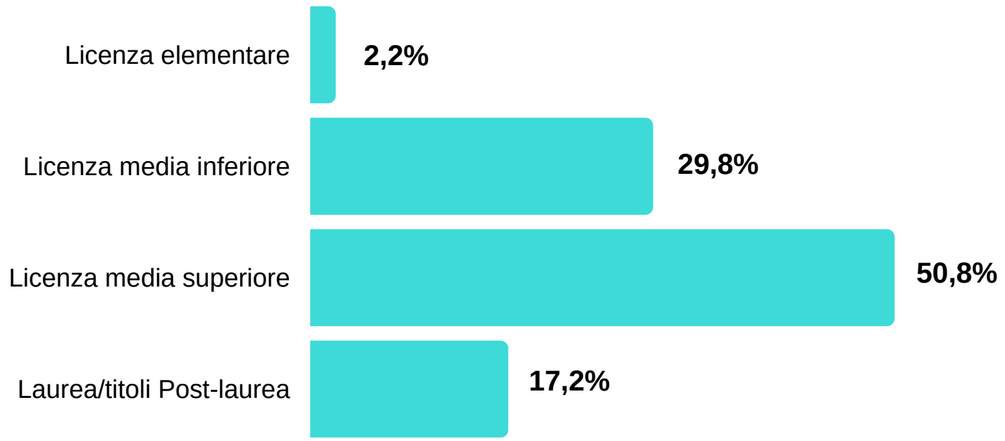
Caratteristiche demografiche

A quale corso di studi Lei è iscritto? (*)



N=178

Titolo di studio



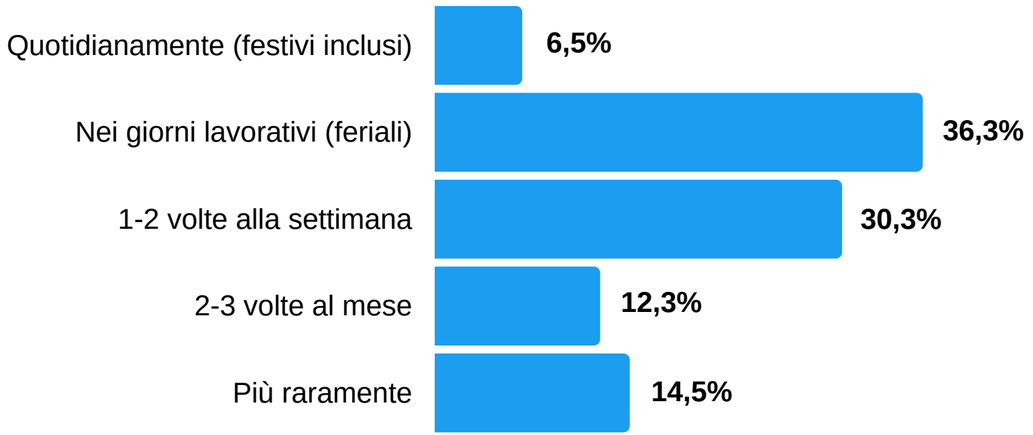
N=413

Tra gli studenti che caratterizzano il campione, la quota maggiormente rappresentativa è costituita da coloro che frequentano la scuola media superiore, seguita, con una minima differenza percentuale, dagli universitari.
Il campione complessivamente considerato mostra un livello di istruzione medio-alto: poco più della metà possiede una licenza media superiore.

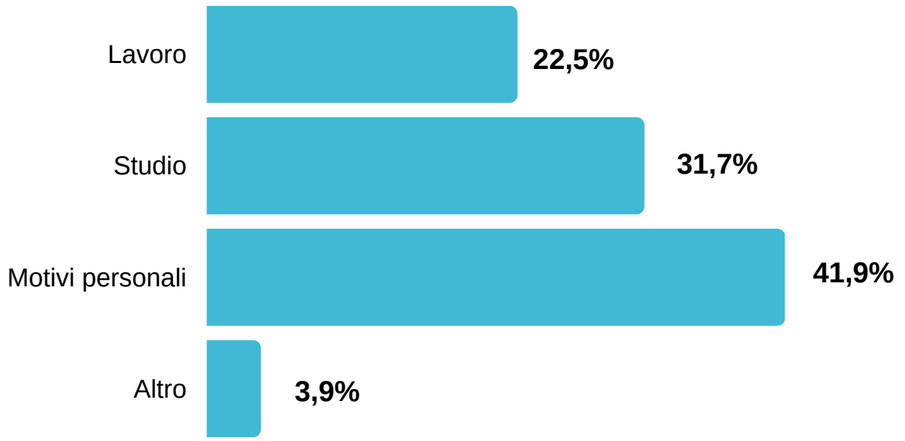
*Domanda filtrata

Utilizzo della presente linea di trasporto

Frequenza di utilizzo



Motivo principale di utilizzo

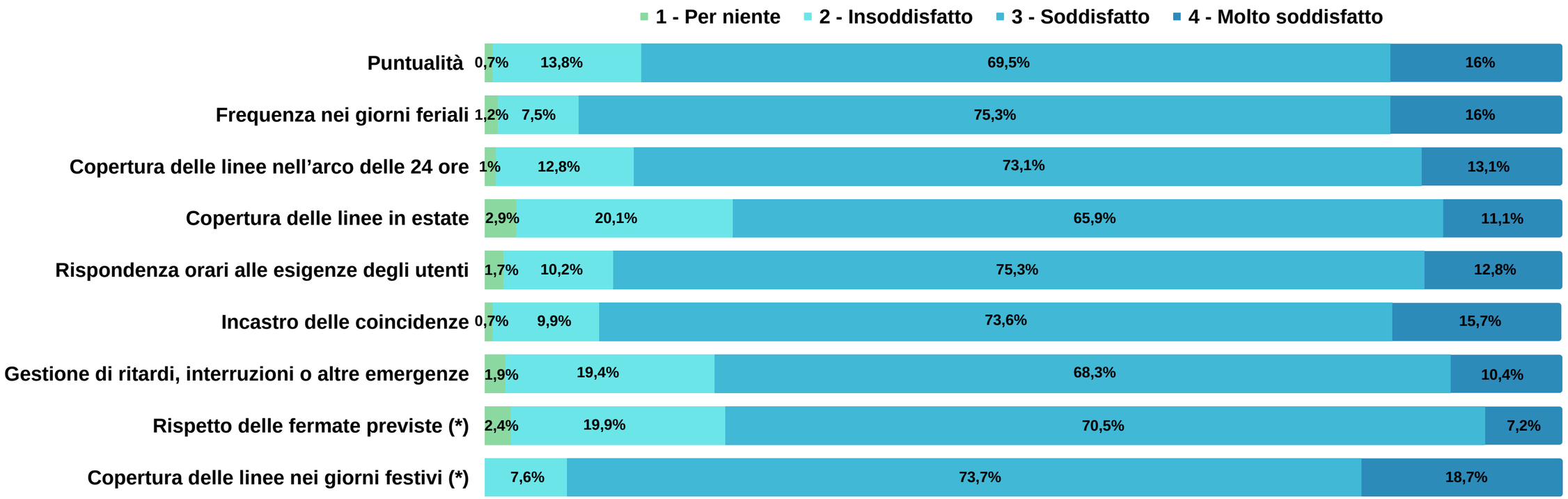


N=413

Più della metà degli intervistati utilizza i mezzi di trasporto dell'azienda per motivi di studio e lavorativi, pertanto la maggior frequenza è osservabile nei giorni feriali.

Soddisfazione - Linee di trasporto

N=413

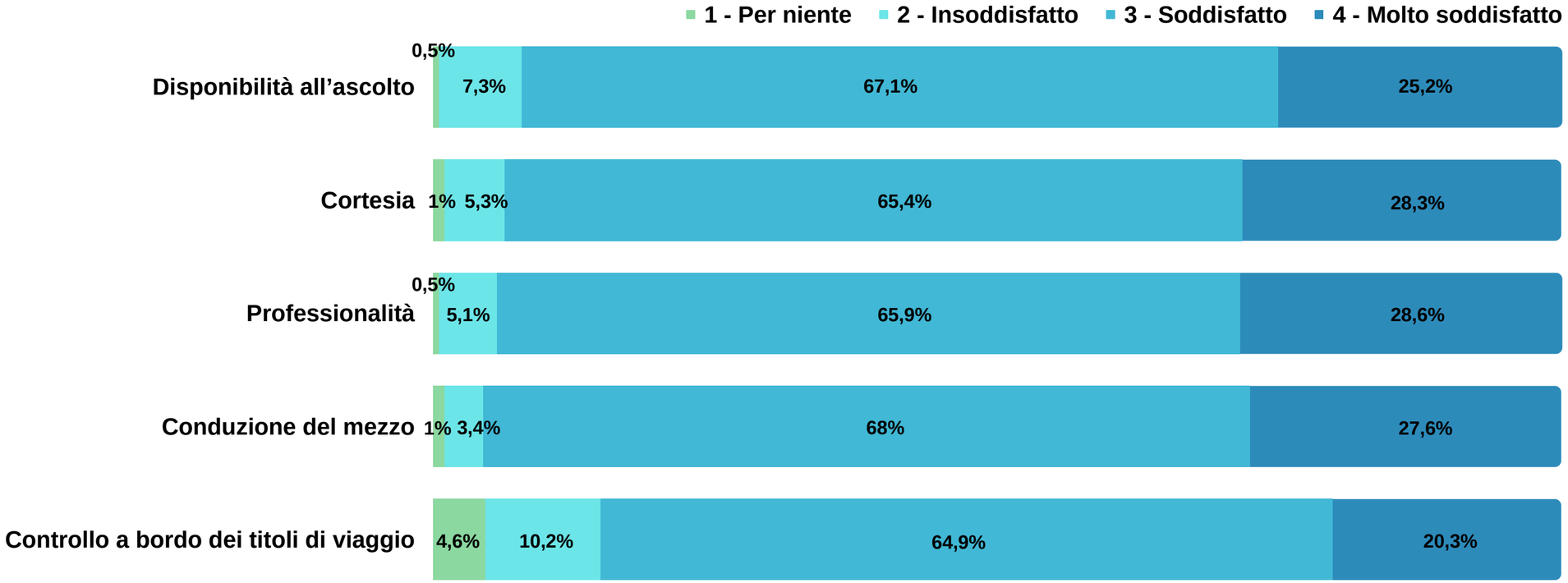


Gli utenti esprimono elevati gradi di soddisfazione nei confronti di ciascun indicatore di performance considerato, con valori percentuali vicini all'80%.
Un simile andamento è riscontrabile anche nel caso degli indicatori specificamente presi in esame per il trasporto automobilistico.

*Solo relativamente al trasporto su gomma

Soddisfazione - Personale

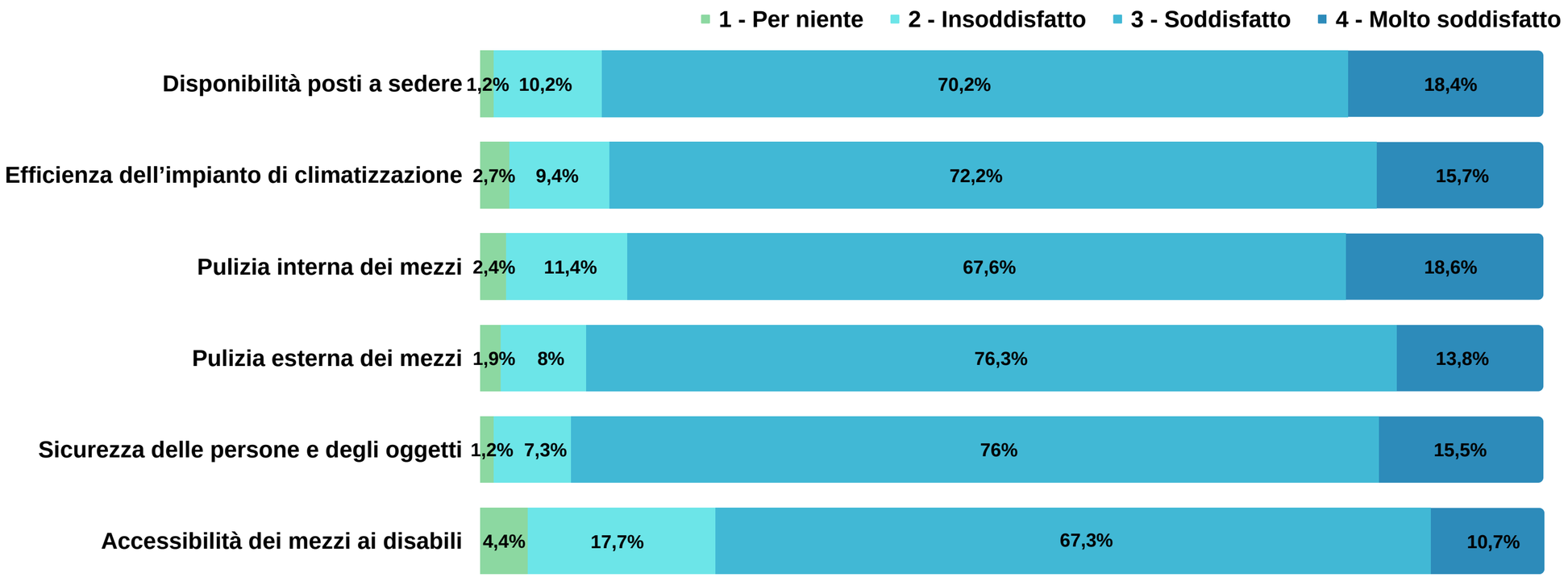
N=413



Il gradimento del personale di servizio da parte degli utenti è particolarmente evidente in relazione a tutti gli indicatori analizzati, i quali si caratterizzano per valori percentuali di soddisfazione superiori al 90%, ad eccezione del "controllo a bordo dei titoli di viaggio", che presenta, tuttavia, un valore elevato di circa 85%.

Soddisfazione - Comfort del servizio

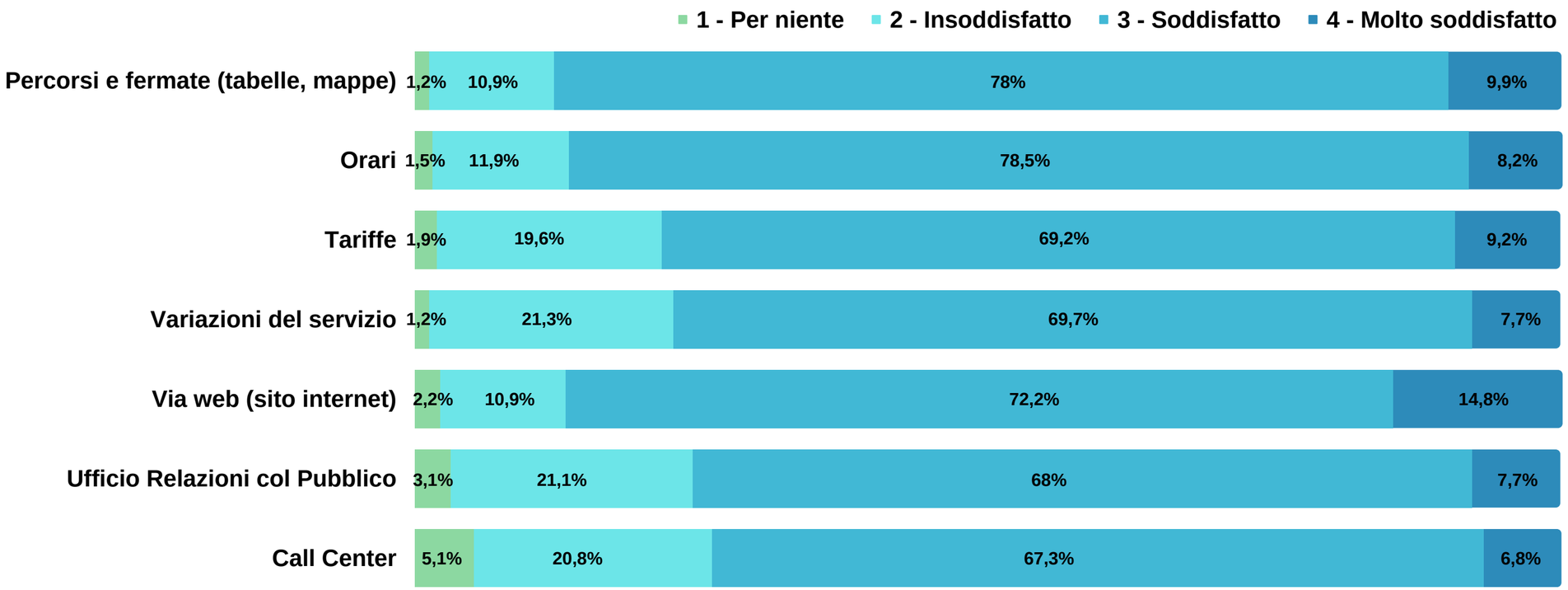
N=413



I rispondenti considerano i mezzi particolarmente confortevoli: a dimostrazione di ciò, il valore medio dei punteggi di soddisfazione assegnati a ciascun KPI è dell'87%.
Un aspetto migliorabile, pur presentando un elevato livello di gradimento, è rappresentato dall'accessibilità dei mezzi ai disabili.

Soddisfazione - Informazioni a disposizione

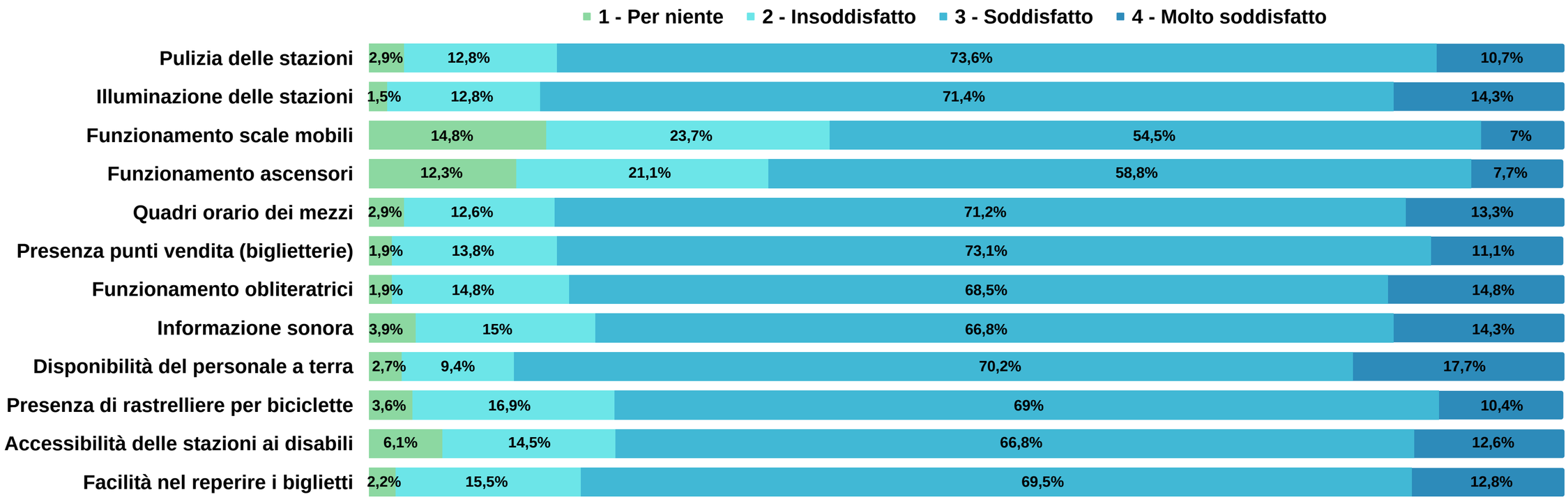
N=413



L'azienda fornisce un ottimo servizio informativo agli utenti, in particolare attraverso il sito web. Si osserva un minor livello di soddisfazione in relazione al servizio offerto dal Call Center e dall'Ufficio Relazioni col Pubblico.

Soddisfazione - Condizioni delle stazioni

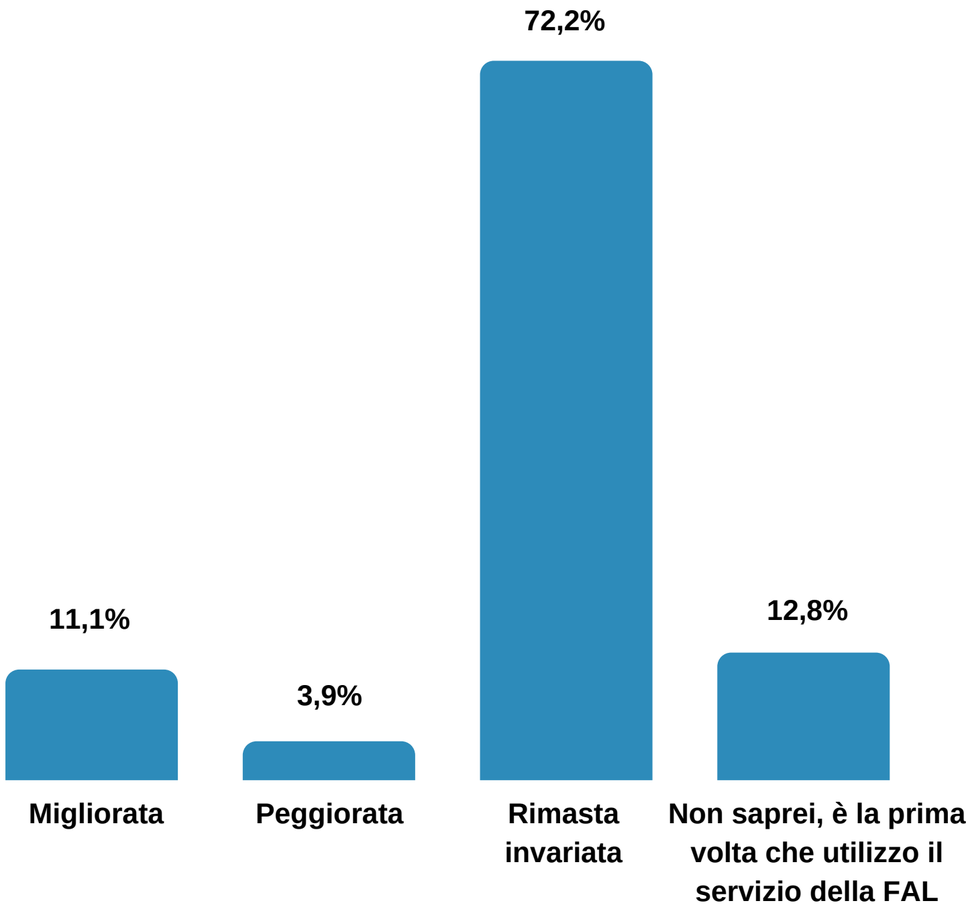
N=413



Gli utenti sono tendenzialmente soddisfatti delle condizioni delle stazioni; tuttavia vi sono alcuni aspetti migliorabili, come il funzionamento delle scale mobili e degli ascensori.

Soddisfazione globale

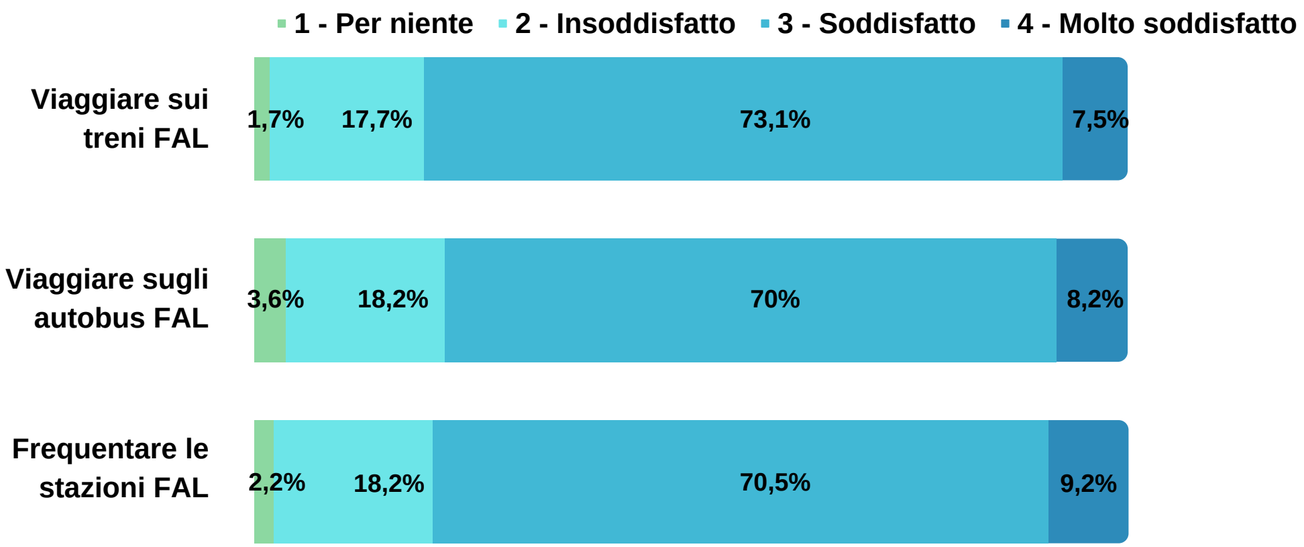
Lei ritiene che, negli ultimi 12 mesi, la sua esperienza di fruizione del servizio delle FAL sia:



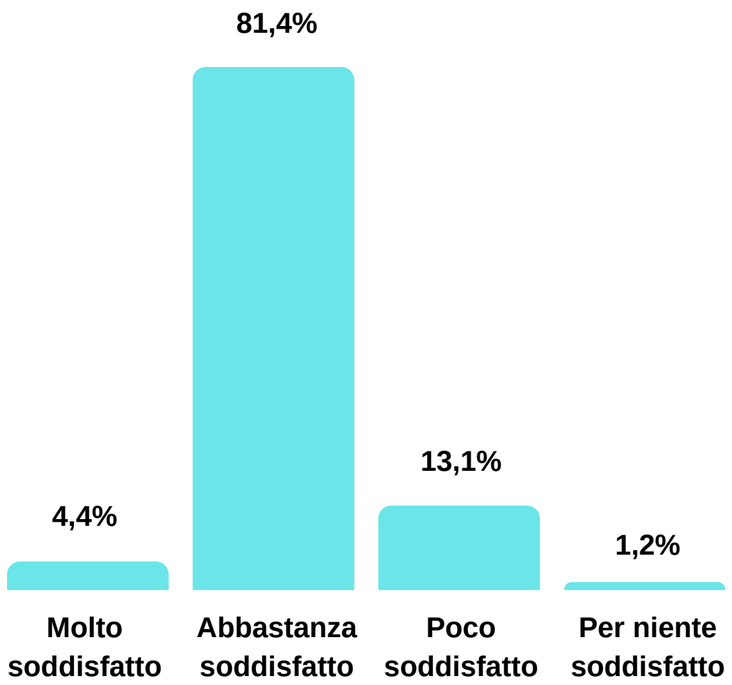
N=413

Per il 72% degli utenti il servizio offerto da FAL è rimasto invariato negli ultimi 12 mesi.
Una percentuale molto ridotta (di quasi il 10%) rispetto alla rilevazione precedente ritiene che il servizio sia peggiorato; d'altra parte, questa differenza è riscontrabile nel numero dei nuovi utenti che utilizzano per la prima volta i mezzi dell'azienda.

Valutazione delle misure di sicurezza per la riduzione del rischio di contagio da Covid-19



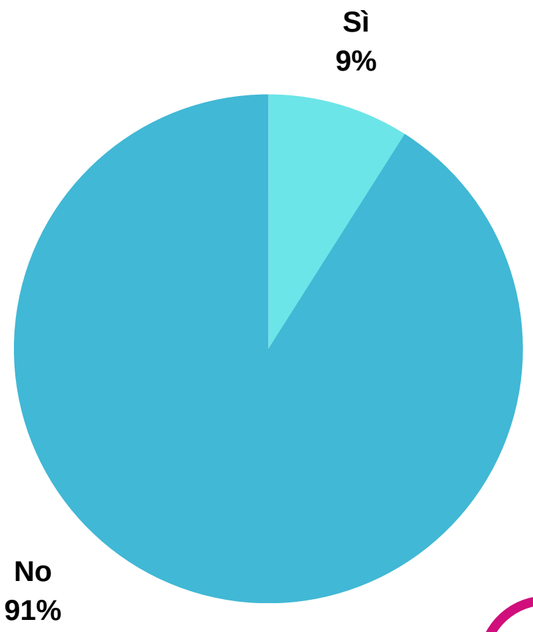
N=413



Le misure di sicurezza adottate da FAL per ridurre il rischio di contagio da Covid-19 sono state molto apprezzate dagli utenti: circa l'86% del campione si ritiene soddisfatto a riguardo.

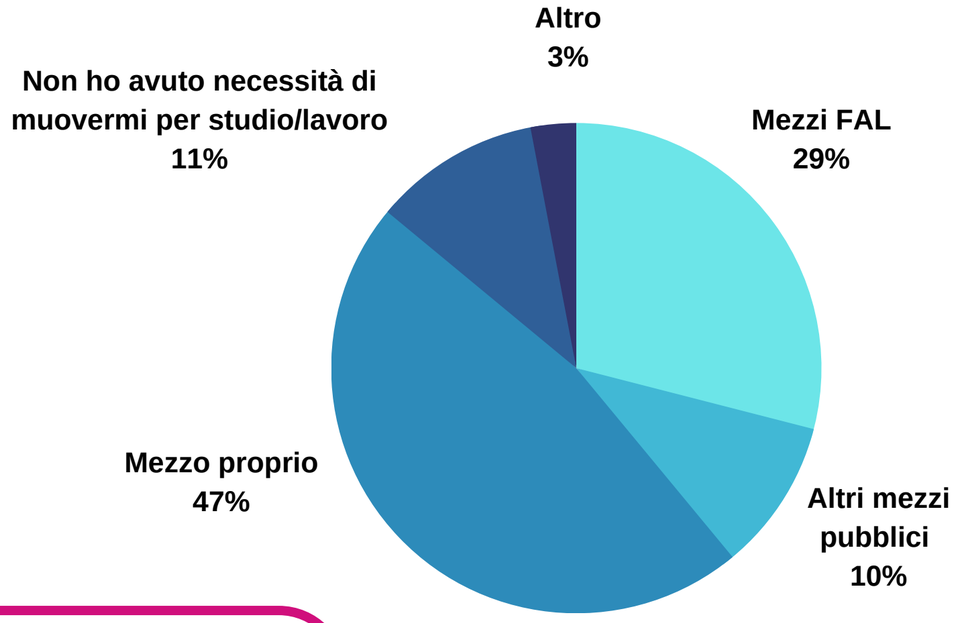
Valutazione delle abitudini di utilizzo in materia di prevenzione da Covid-19

Nel corso degli ultimi 12 mesi sono cambiate le sue abitudini in fatto di mobilità e uso dei mezzi di trasporto?



N=413

Attualmente, che mezzo di trasporto utilizza maggiormente? (*)



N=38

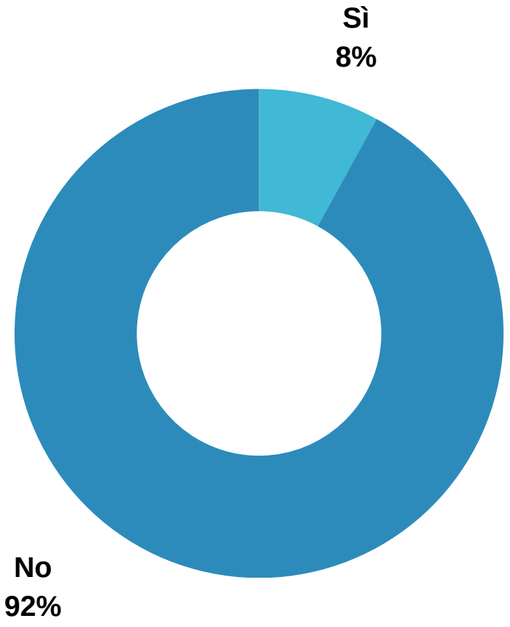
Le abitudini della quasi totalità degli utenti in tema di mobilità sono pressoché rimaste invariate nell'ultimo anno. Rispetto alla rilevazione precedente, si osserva che, tra coloro che hanno cambiato le proprie abitudini (quota ridotta di quasi un terzo rispetto all'anno precedente), la quota di utenti che utilizza un mezzo proprio è più che raddoppiato ed è aumentato anche il valore percentuale di coloro che utilizzano altri mezzi pubblici.

*Base costituita dai rispondenti le cui abitudini sono cambiate negli ultimi 12 mesi.

Marketing - Conoscenza del servizio di Call Center

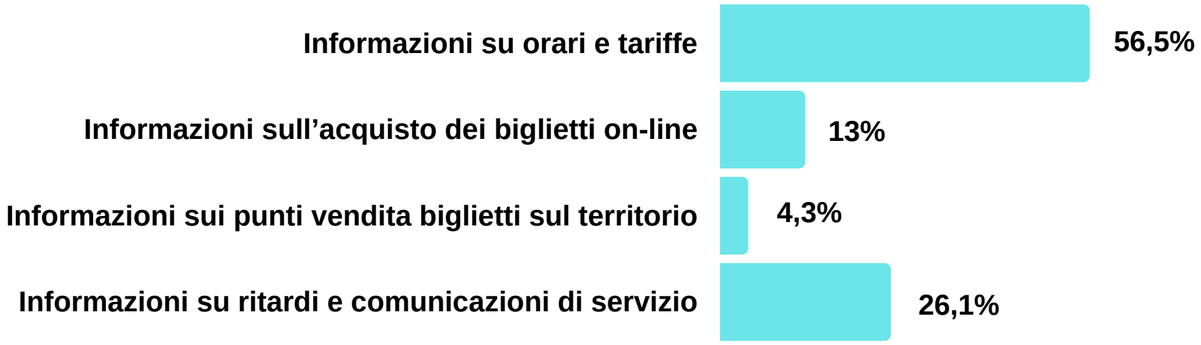
Ha mai utilizzato il servizio di Call Center delle FAL?

N=413

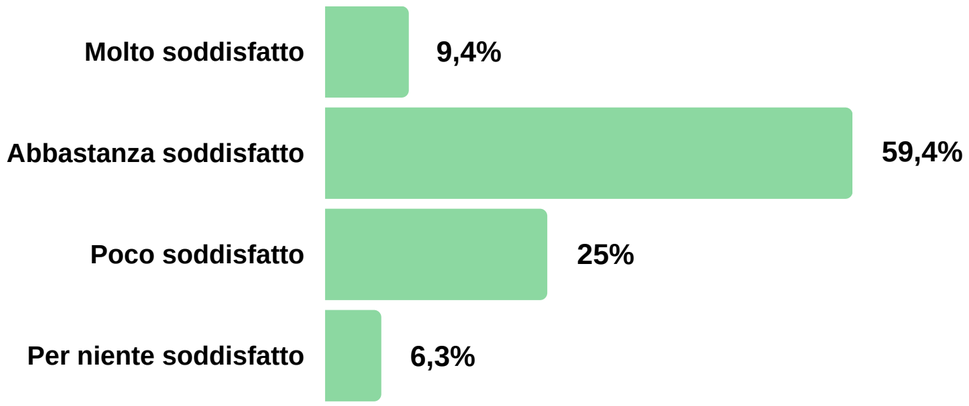


Anche se utilizzato da una minima percentuale di utenti per ottenere perlopiù informazioni relative a orari e tariffe, il servizio di Call Center risulta essere soddisfacente per la maggior parte di essi. Si nota un miglioramento rispetto alla rilevazione precedente, con un valore percentuale raddoppiato.

Motivi dell'utilizzo del servizio di Call Center delle FAL(*)



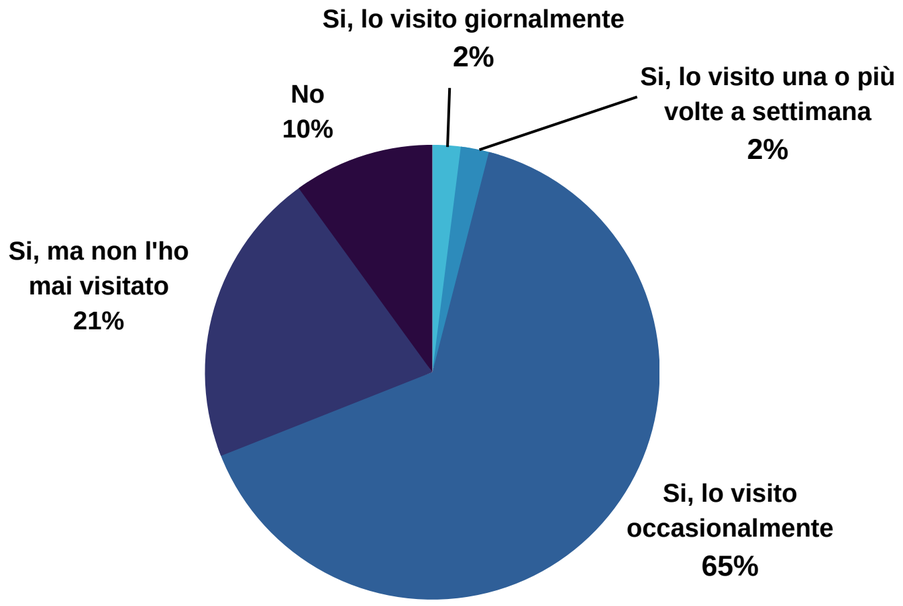
Quanto è soddisfatto, nel complesso, del servizio di Call Center delle FAL? (*)



*Domanda filtrata

Marketing - Sito internet

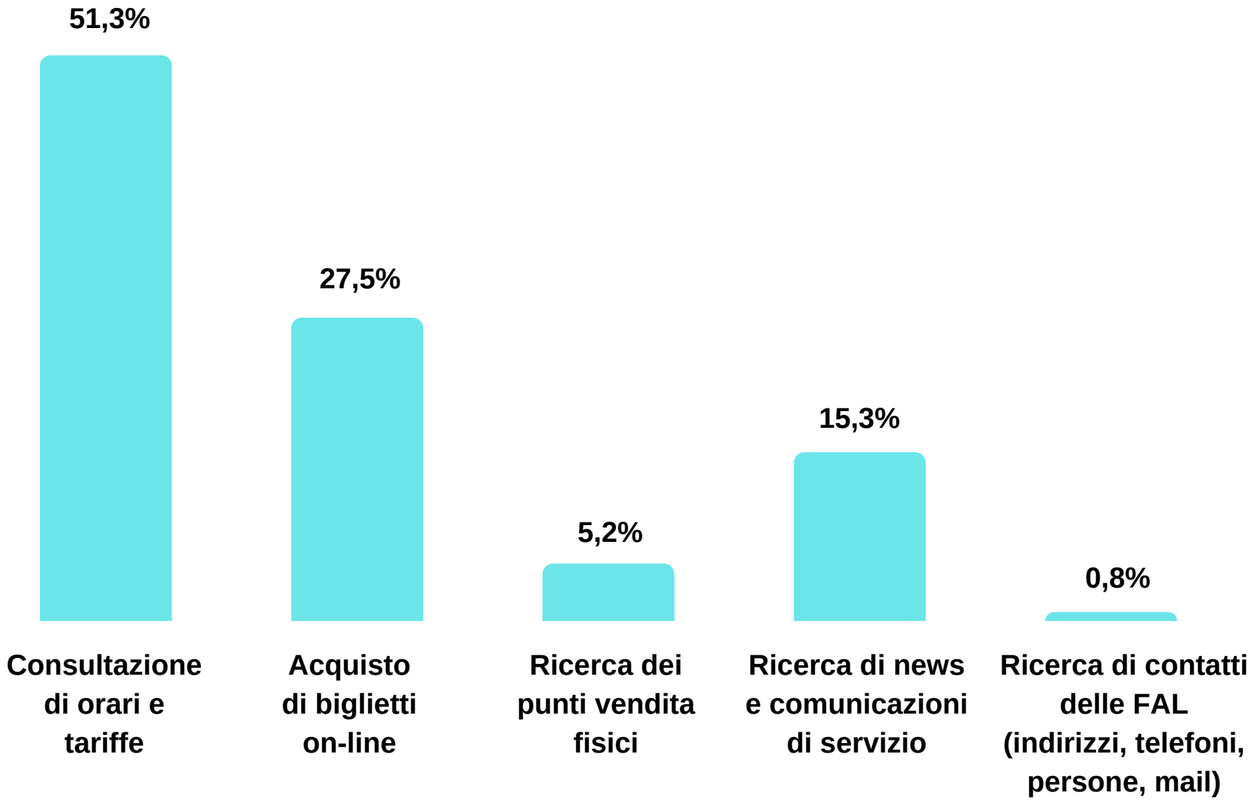
È a conoscenza dell'esistenza del sito internet delle FAL?



N=413

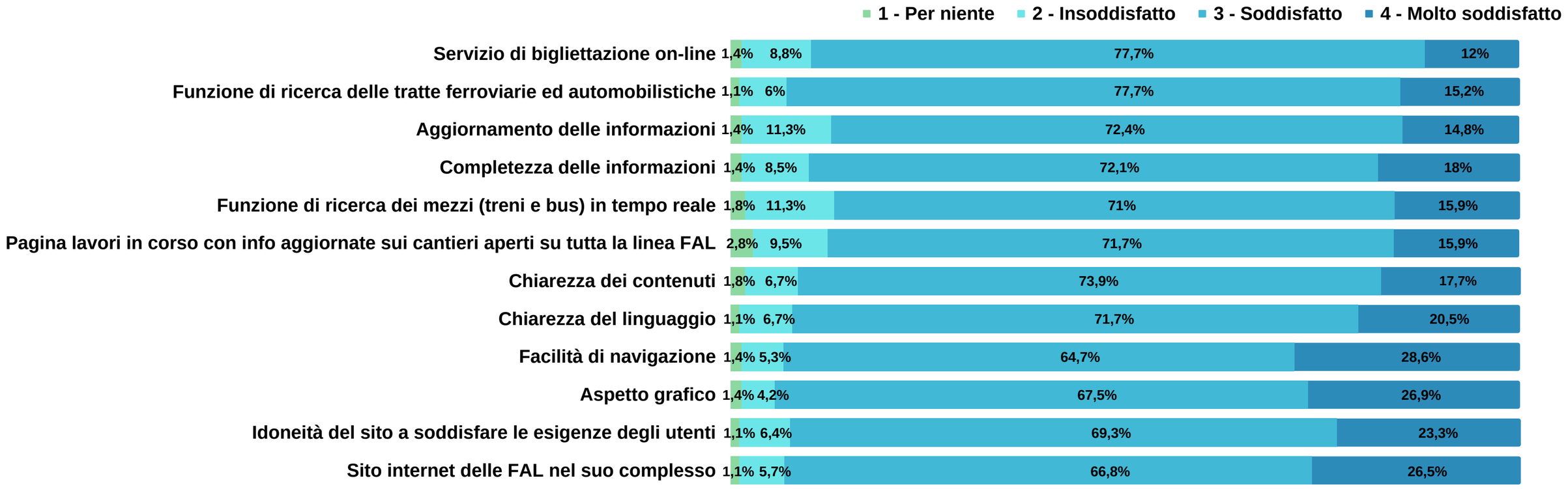
Gran parte dei rispondenti conosce il sito internet delle FAL. È tendenzialmente utilizzato in maniera occasionale, soprattutto per consultare orari e tariffe e acquistare biglietti.

Motivi dell'utilizzo del sito internet



Marketing - Soddisfazione servizi sito internet

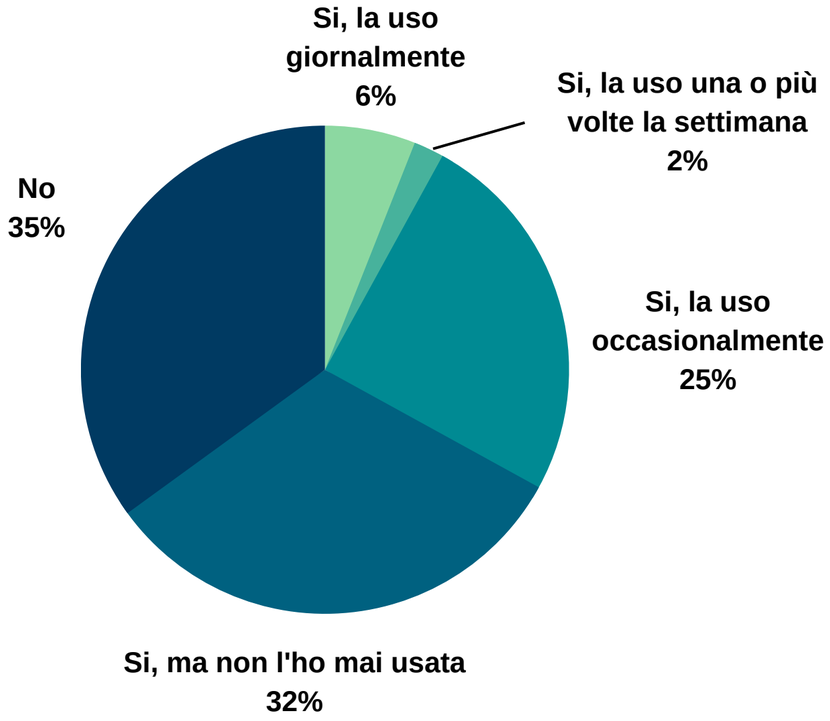
N=283



In generale, le informazioni riportate sul sito internet dell'Azienda e le caratteristiche dello stesso sono soddisfacenti per gli utenti.

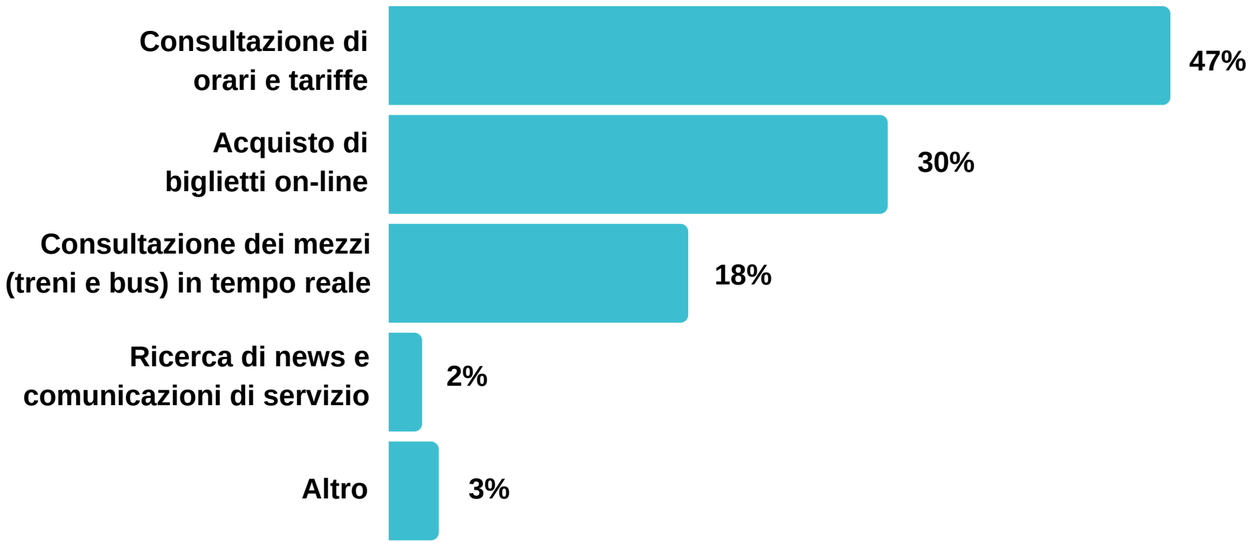
Marketing - App

È a conoscenza dell'esistenza di una App per smartphone e tablet di FAL?



N=413

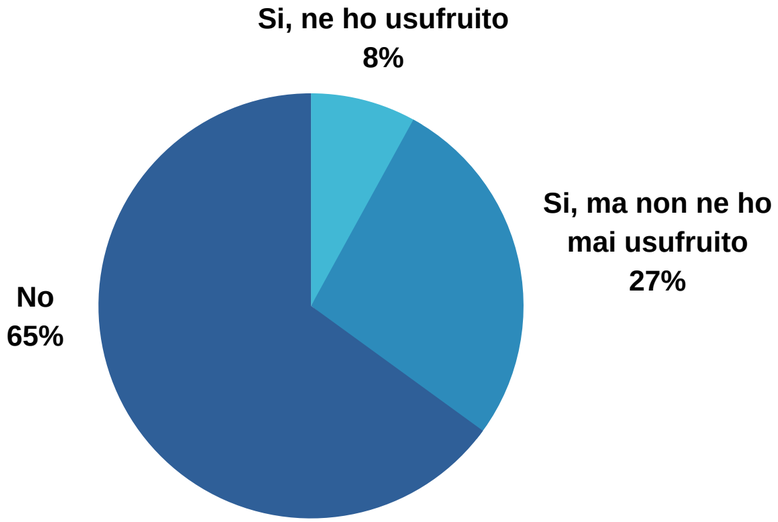
Motivi dell'utilizzo dell'App



L'applicazione per smartphone e tablet di FAL è conosciuta, ma poco utilizzata, principalmente per consultare orari e tariffe o acquistare biglietti.

Marketing - Assistenza tramite pagina Facebook ufficiale

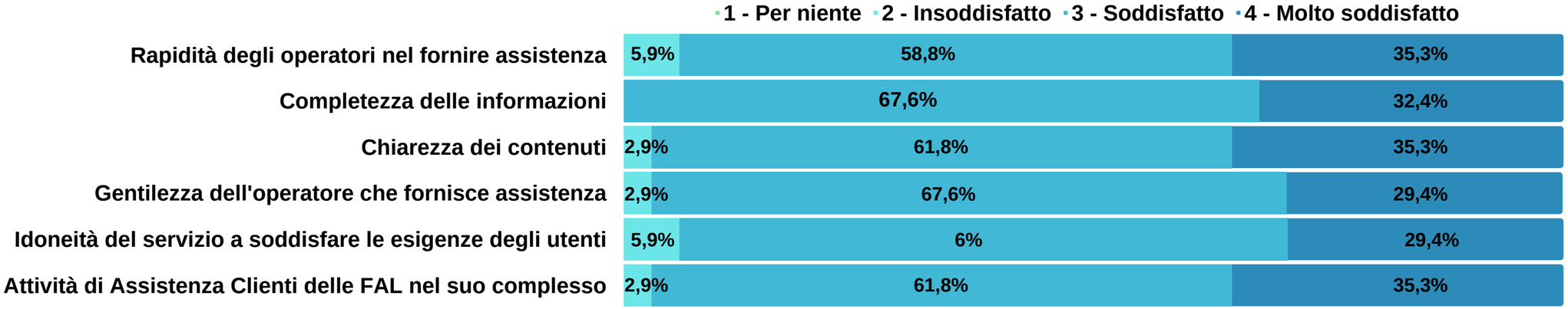
È a conoscenza dell'attività di Assistenza ai Clienti che le FAL effettuano attraverso la propria pagina Facebook ufficiale?



N=413

Il servizio di Assistenza tramite la pagina Facebook ufficiale è, in gran parte, sconosciuto. I pochi che ne usufruiscono, lo trovano utile per reperire informazioni chiare e complete da parte degli operatori.

Soddisfazione riguardo l'assistenza tramite pagina Fb



FROM DATA TO GROWTH

PART OF Bitles

GRAZIE

info@studiorp.it
www.studiorp.it
+39 080.990.99.81
+39 328.328.58.05