

Questionario FAL CRM 2023

*Dati sulla linea***1. Mezzo di trasporto**

1. Mezzo su rotaia (**vai a D.2**)
2. Mezzo su gomma (**vai a D3**)

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

1. Altamura – Gravina
2. Avigliano – Potenza
3. Bari – Matera

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

1. Bari – Palo – Toritto
2. Matera – Montalbano J.
3. Matera – Montescaglioso
4. Potenza – Laurenzana
5. Bari – Altamura – Matera

4. Tratta percorsa dal passeggero _____**5. Luogo intervista**

1. Treno
2. Stazione
3. Autobus
4. Fermata autobus

*Dati anagrafici***6. Genere**

1. Donna
2. Uomo

7. Nazionalità _____ (lista dropdown nazionalità)**8. Comune di residenza** _____ (lista dropdown province - comuni)



9. Fascia di età

1. 14 – 17 anni
2. 18 – 30 anni
3. 31 – 45 anni
4. 46 – 60 anni
5. over 60

10. Condizione lavorativa

1. Impiegato
2. Libero professionista
3. Imprenditore
4. Disoccupato
5. Studente (vai a Domanda 11)
6. Pensionato
7. Casalinga
8. Altro (specificare): _____

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

1. Media Superiore
2. Università
3. Corsi post-laurea (Master/Dottorato di ricerca)
4. Altro (specificare): _____

12. Titolo di studio

1. Licenza elementare
2. Licenza media inferiore
3. Licenza media superiore
4. Laurea/titoli Post-laurea



Utilizzo della presente linea di trasporto

13. Frequenza di utilizzo

- 1. Quotidianamente (festivi inclusi)
- 2. Nei giorni lavorativi (feriali)
- 3. 1-2 volte alla settimana
- 4. 2-3 volte al mese
- 5. Più raramente

14. Motivo principale di utilizzo

- 1. Lavoro
- 2. Studio
- 3. Motivi personali
- 4. Altro (specificare): _____

Valutazione della qualità del servizio

Ora Le elencherò alcuni aspetti fondamentali in un servizio di trasporto pubblico chiedendoLe **quanto 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:

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

(solo per gli utenti dei mezzi su gomma)

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

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

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

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

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

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

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

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

42	Pulizia delle stazioni	1	2	3	4
43	Illuminazione delle stazioni	1	2	3	4
44	Funzionamento scale mobili	1	2	3	4
45	Funzionamento ascensori	1	2	3	4
46	Quadri orario dei mezzi	1	2	3	4
47	Presenza punti vendita (biglietterie)	1	2	3	4
48	Funzionamento obliterate	1	2	3	4
49	Informazione sonora	1	2	3	4
50	Disponibilità del personale a terra	1	2	3	4
51	Presenza di rastrelliere per biciclette	1	2	3	4
52	Accessibilità delle stazioni ai disabili	1	2	3	4
53	Facilità nel reperire i biglietti	1	2	3	4

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

1. migliorata (**vai a Domanda 55**)
2. peggiorata (**vai a Domanda 55**)
3. rimasta invariata (**vai a Domanda 55**)
4. non saprei, è la prima volta che utilizzo il servizio delle FAL (**vai a Domanda 56**)

55. (per chi ha risposto 1-2-3 alla domanda 53) Per quale motivo?

Fonti di informazione, alfabetizzazione informatica e direct marketing

56. Ha mai utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?

1. Sì (vai a D.57)
2. No (vai a D.59)

57. Principalmente per quali motivi ha utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane (max 3 risposte):

1. Informazioni su orari e tariffe
5. Informazioni sull'acquisto dei biglietti on-line
6. Informazioni sui punti vendita biglietti sul territorio
7. Informazioni su ritardi e comunicazioni di servizio
8. Altro (specificare): _____

58. Quanto è soddisfatto, nel complesso, del servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?

1. Molto soddisfatto
2. Abbastanza soddisfatto
3. Poco soddisfatto
4. Per niente soddisfatto

59. 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 73**)
5. No (**vai a Domanda 73**)



60. 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): _____



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

Per niente

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

 Molto

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

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

1. Sì, ne ho usufruito
2. Sì ma non ne ho mai usufruito (**vai a Domanda 80**)
3. No (**vai a Domanda 80**)

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:

Per niente 1 2 3 4 Molto

74	Rapidità degli operatori nel fornire assistenza	1	2	3	4
75	Completezza delle informazioni	1	2	3	4
76	Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4
77	Gentilezza dell'operatore che fornisce assistenza	1	2	3	4
78	Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4
79	Attività di Assistenza Clienti delle FAL nel suo complesso	1	2	3	4

80. È a conoscenza della possibilità di acquistare un biglietto unico integrato emesso da FAL e Ferrotramviaria-Ferrovie del Nord Barese per raggiungere direttamente tutte le destinazioni di entrambi i vettori, tra cui ad esempio le città di Altamura e Matera e l'aeroporto di Bari-Palese?

1. Sì, ne ho usufruito
2. Sì ma non ne ho mai usufruito
3. No, non ne ho mai sentito parlare

81. È a conoscenza della possibilità di acquistare i biglietti per i mezzi FAL in tutte le biglietterie Trenitalia?

1. Sì, ne ho usufruito
2. Sì ma non ne ho mai usufruito
3. No, non ne ho mai sentito parlare

82. È a conoscenza del nuovo progetto FAL denominato "Strade Nuove", realizzato in collaborazione con il Comune di Bari e la Regione Puglia per favorire il decongestionamento del traffico automobilistico e migliori collegamenti tra i quartieri Picone e Poggiofranco della città di Bari?

1. Sì
2. No (vai a D.84)
3. Non so (vai a D.84)

83. Secondo lei, il progetto FAL “Strade Nuove” per favorire il decongestionamento del traffico automobilistico e migliori collegamenti tra i quartieri Picone e Poggiofranco della città di Bari sta portando ai cittadini più vantaggi o svantaggi?

Più vantaggi	1
Più svantaggi	2
Vantaggi e svantaggi nella stessa misura	3
Non sa	4

84. È a conoscenza del nuovo progetto FAL che prevede, a partire dal 2026, la messa in esercizio di treni elettrici alimentati completamente a batteria a emissioni CO2 completamente zero?

1. Sì
2. No
3. Non so

85. Quanto si ritiene favorevole a questo nuovo progetto FAL che prevede, a partire dal 2026, la messa in esercizio di treni elettrici alimentati completamente a batteria a emissioni CO2 completamente zero?

1. Molto favorevole
2. Abbastanza favorevole
3. Poco favorevole
4. Per niente favorevole

RINGRAZIARE E CHIUDERE