



FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

Ferrovie Appulo Lucane

Customer Satisfaction Survey 1a Wave - 2024

27/06/2024

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 tre linee:

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

L'azienda è impegnata in una costante opera di rinnovamento di strutture e dei mezzi, con l'obiettivo centrale del **miglioramento della qualità dei servizi all'utente**, 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: 775 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 03/06/2024 al 20/06/2024

Percentuale di significatività*: 95%

Margine di errore*: +/- 3,5 %



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)

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.

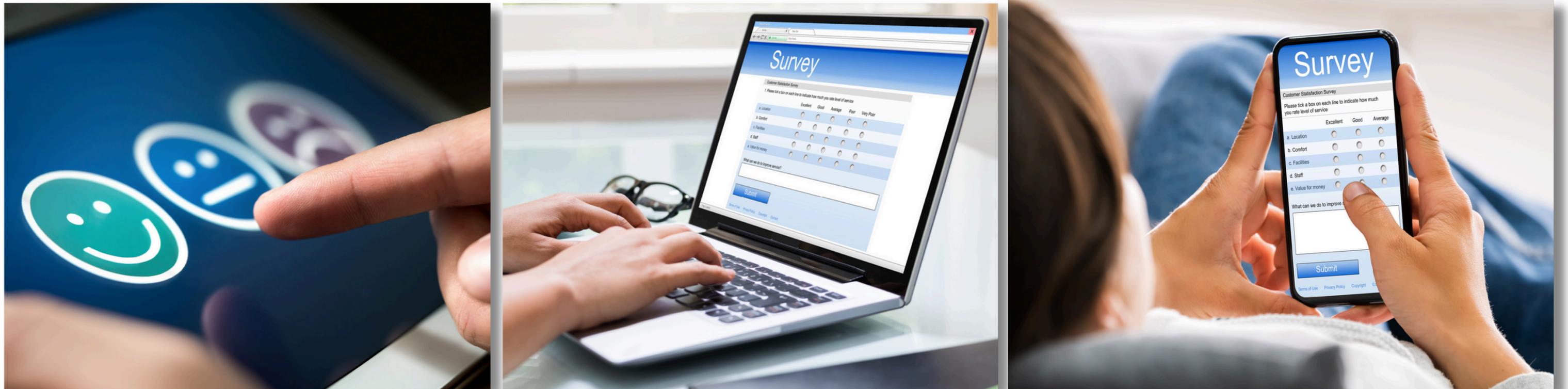


Metodologia di rilevazione

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	70
Avigliano - Potenza	86
Bari - Matera	167
TOTALE	323

Linee automobilistiche campionate	Interviste effettuate
Bari - Palo - Toritto	146
Matera - Montalbano J.	61
Matera - Montescaglioso	67
Potenza - Laurenzana	62
Bari - Altamura - Matera	116
TOTALE	452

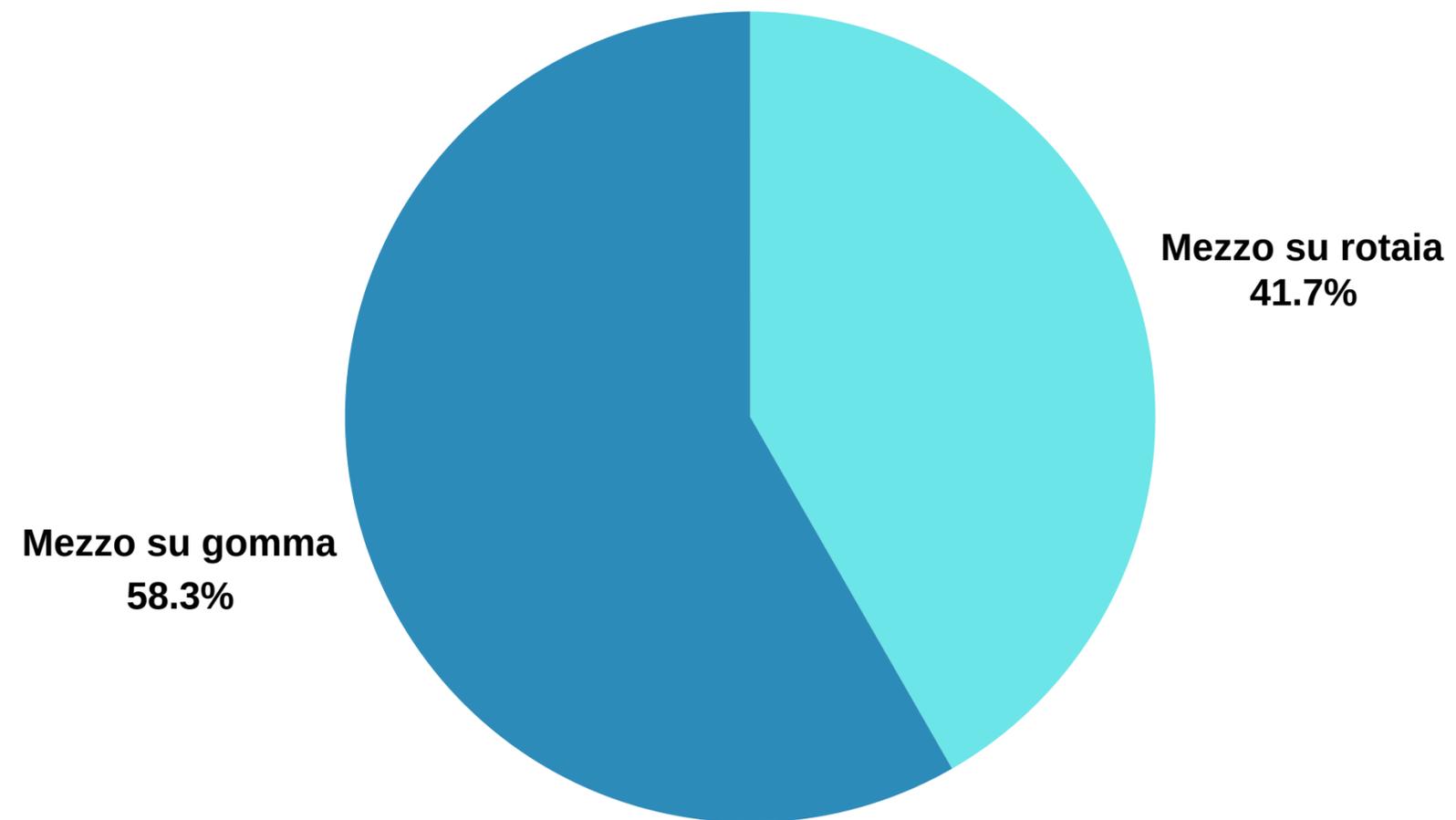


FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

Frequenze di risposta

Mezzo di trasporto

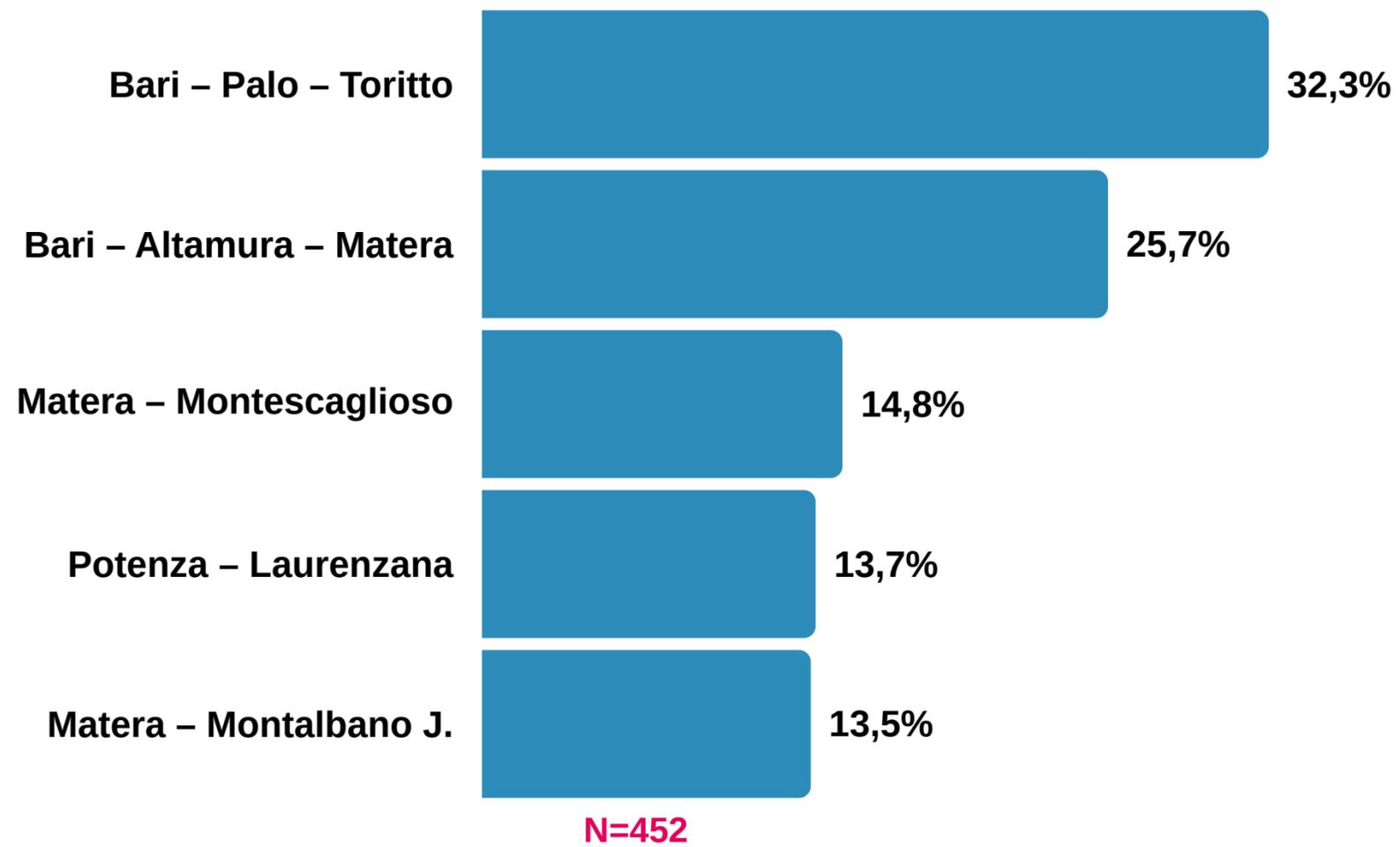


N=775

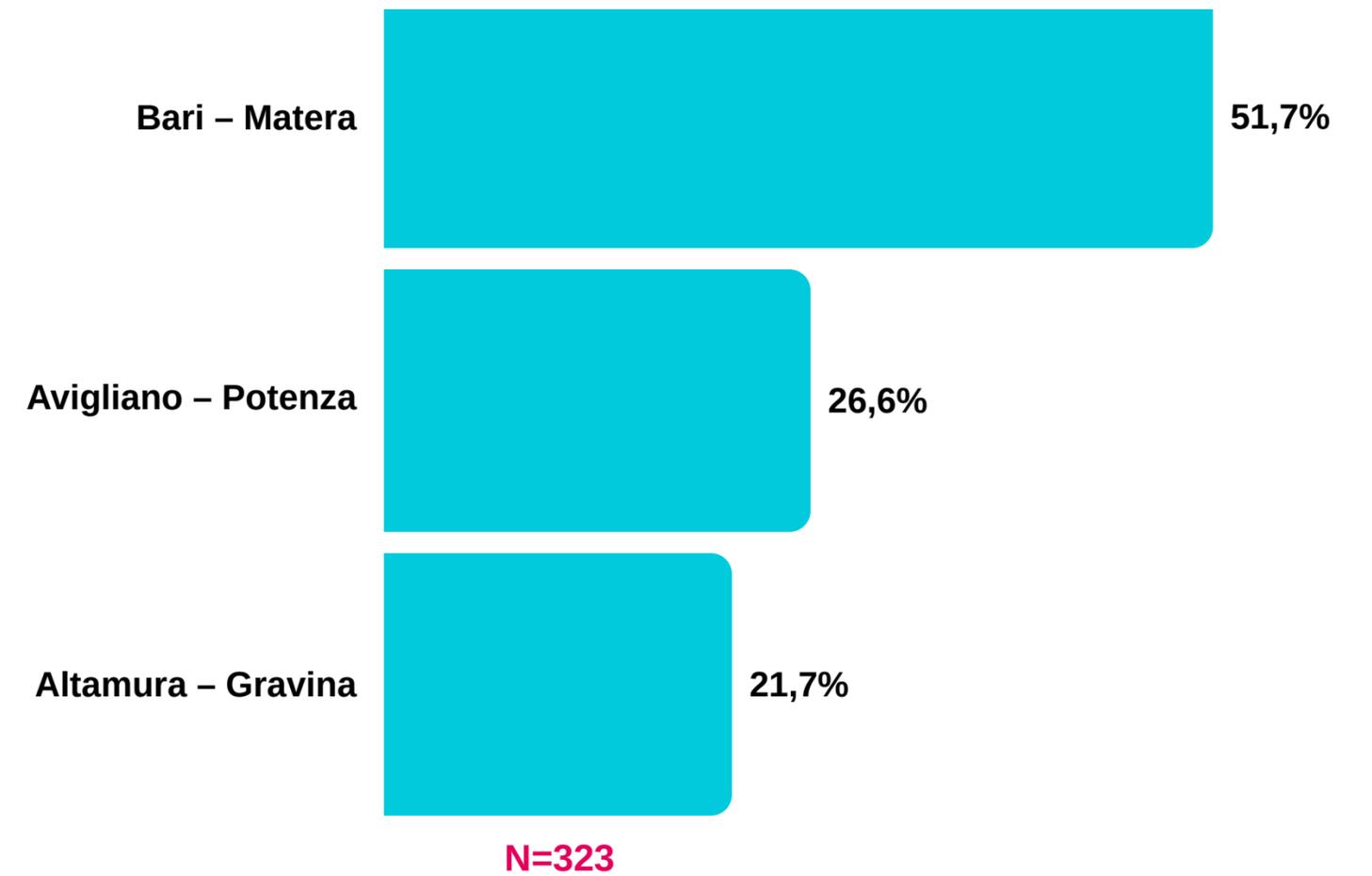
Il trasporto su gomma rappresenta il mezzo di trasporto maggiormente utilizzato dal campione.

Mezzi e linee rilevate

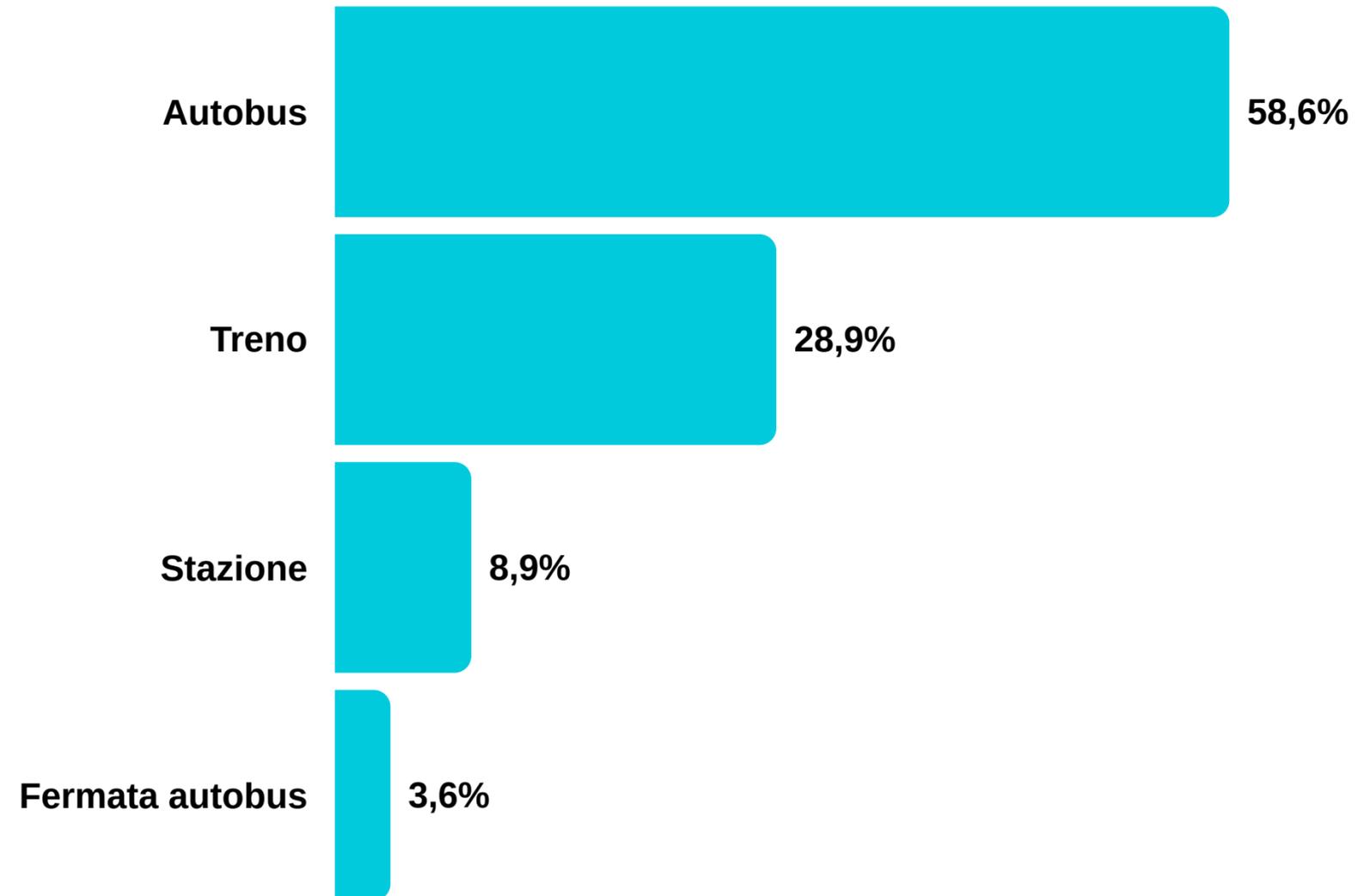
Linea automobilistica



Linea ferroviaria

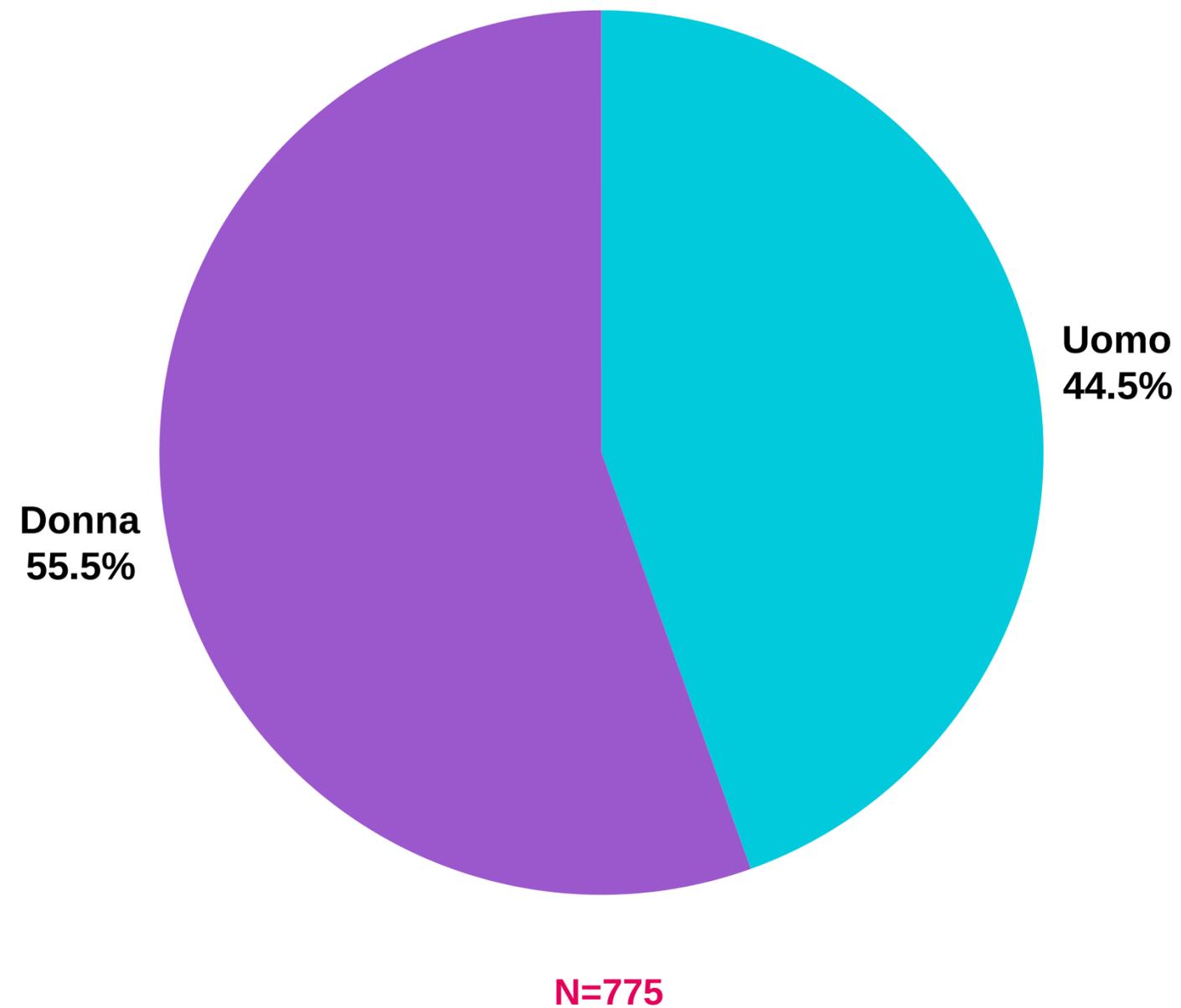


Luogo dell'intervista



N=775

Genere dell'intervistato



L'utenza intervistata che utilizza il servizio FAL è rappresentata da donne per oltre la metà del campione.

Nazionalità

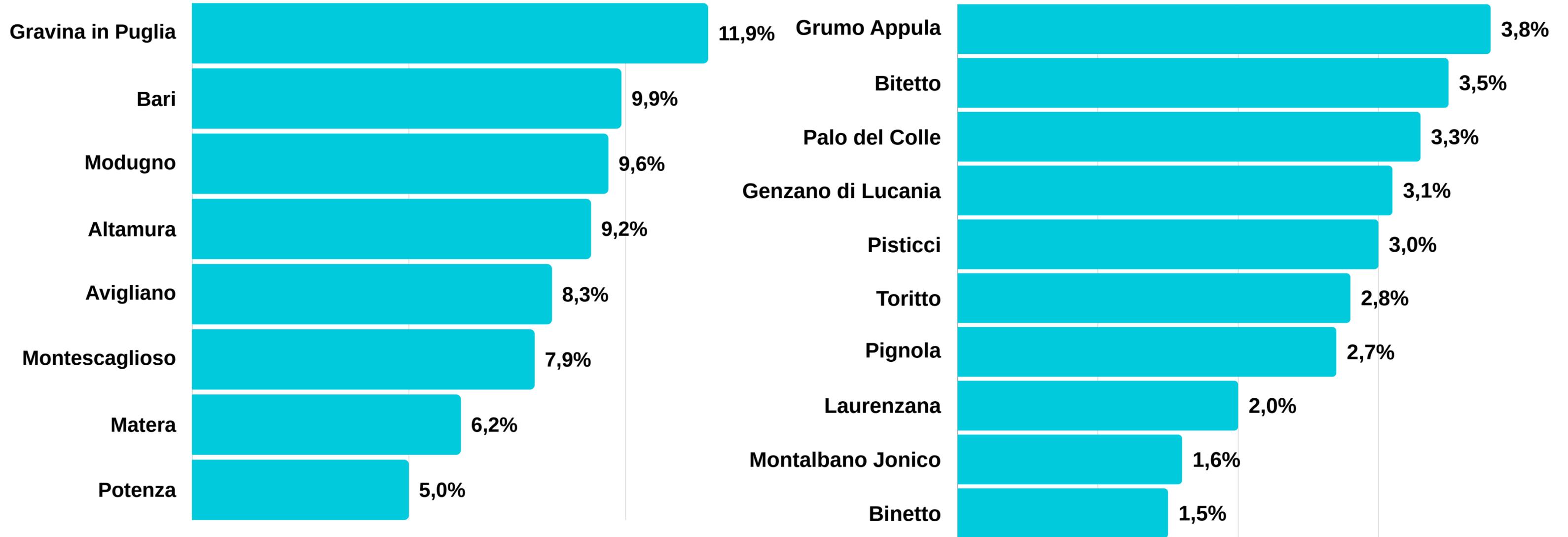


Il campione è per la maggior parte di nazionalità italiana e con poco meno del 10% di altre nazionalità

N=775

Comune di residenza

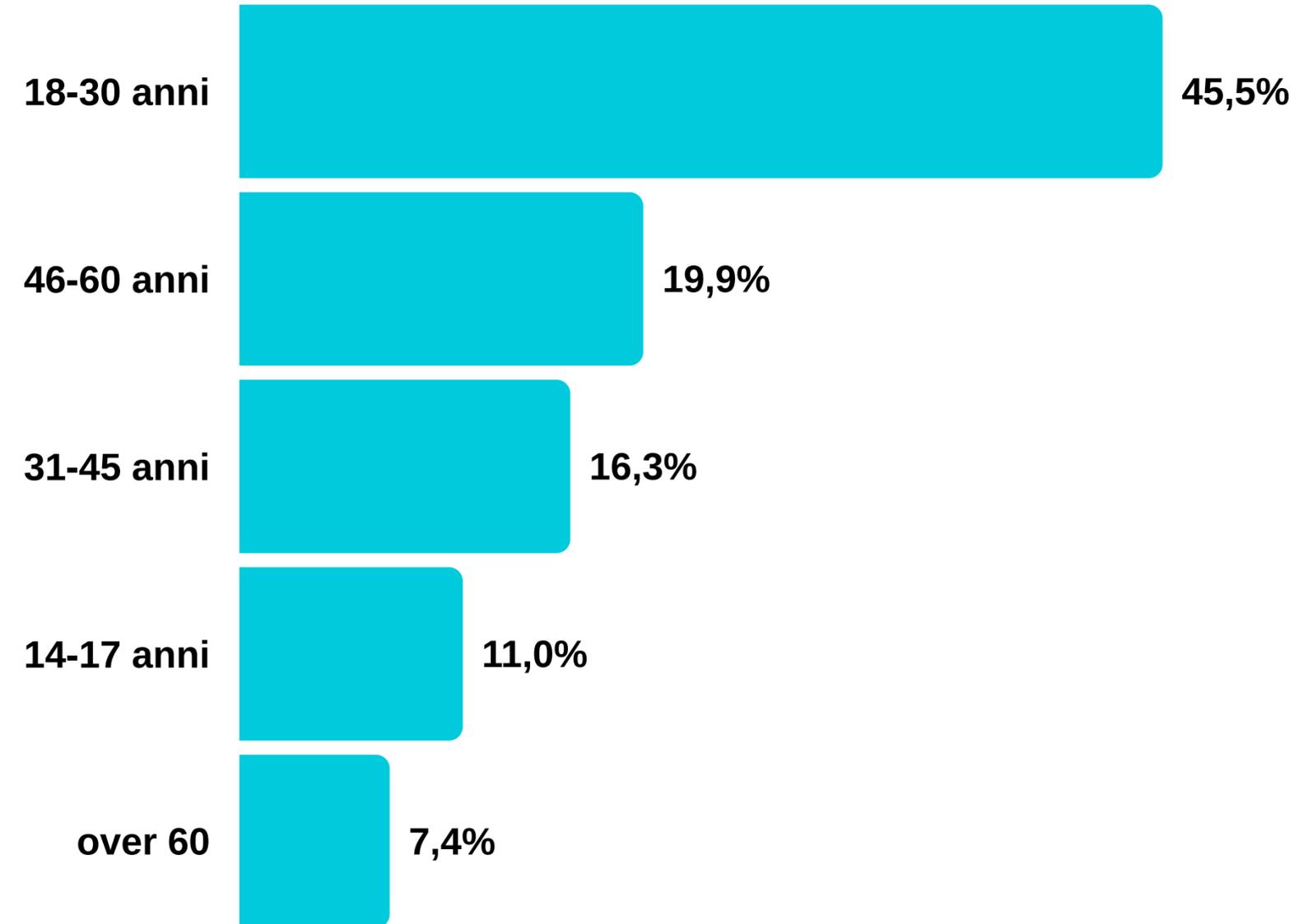
I principali per frequenze rilevate



N=737

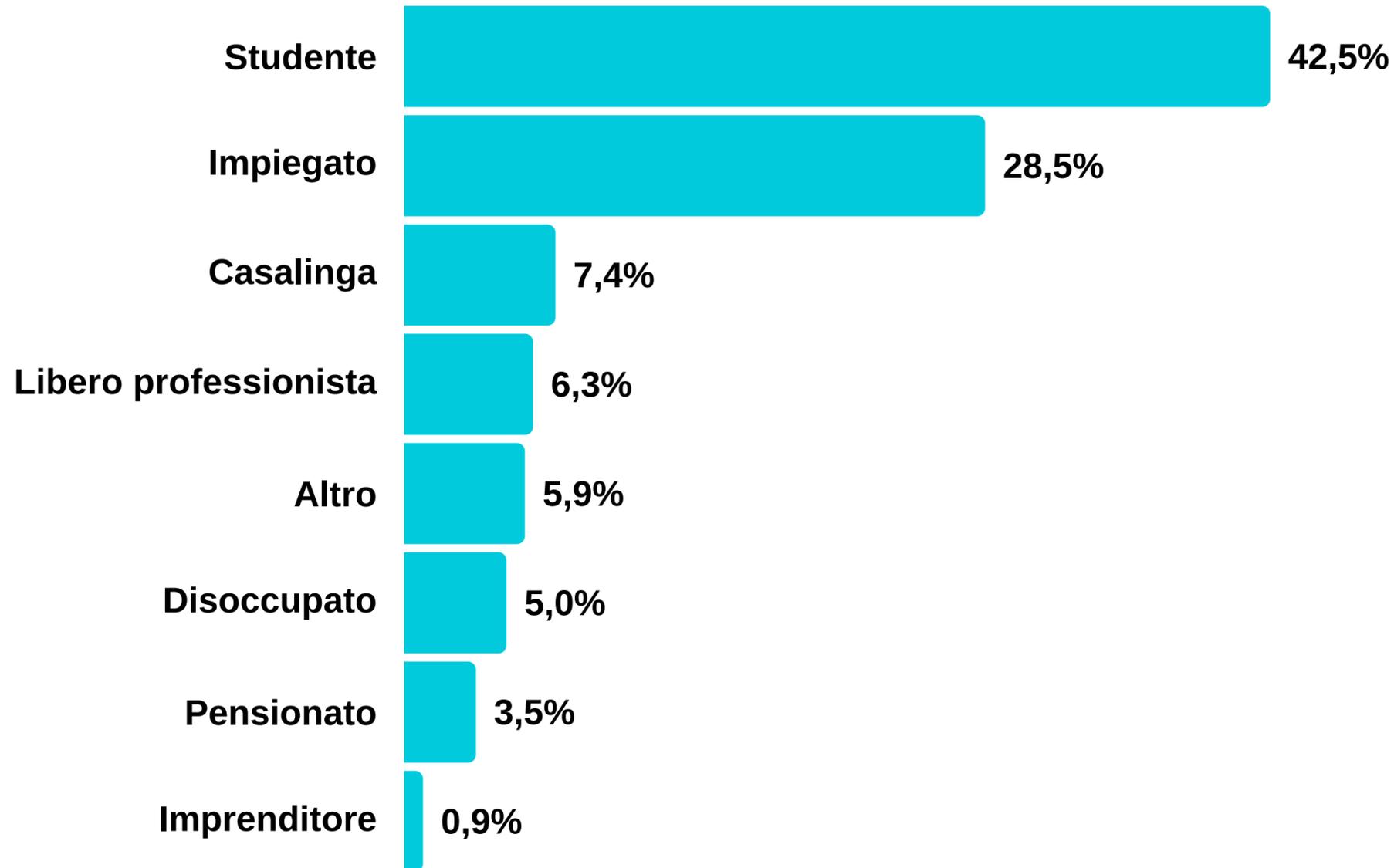
Fascia di età

Il campione che maggiormente usufruisce del servizio rientra nella fascia dei 18-30 anni studente e/o impiegato con una scolarizzazione medio-alta, nei giorni feriali per recarsi a scuola o per lavoro.



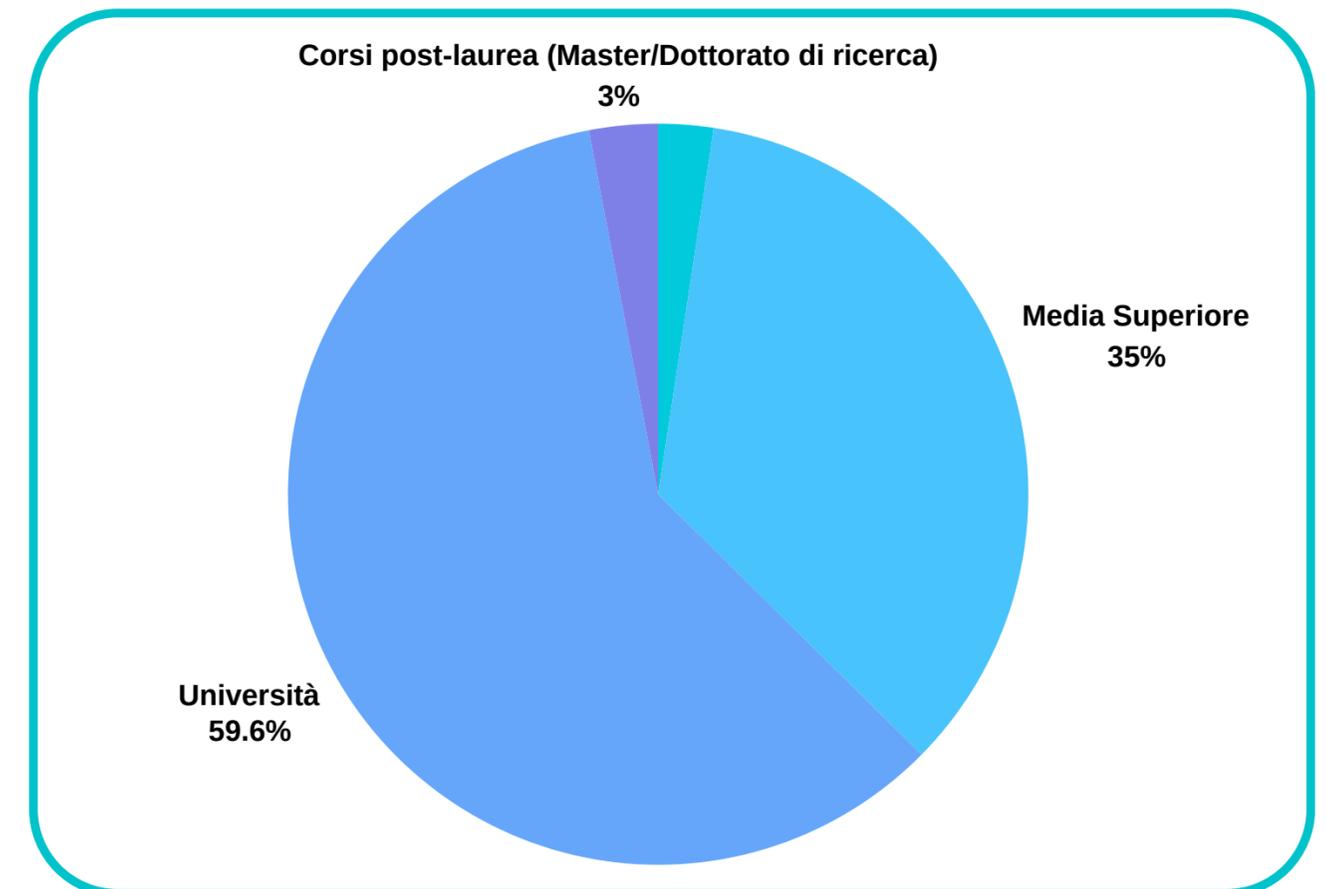
N=775

Condizione lavorativa



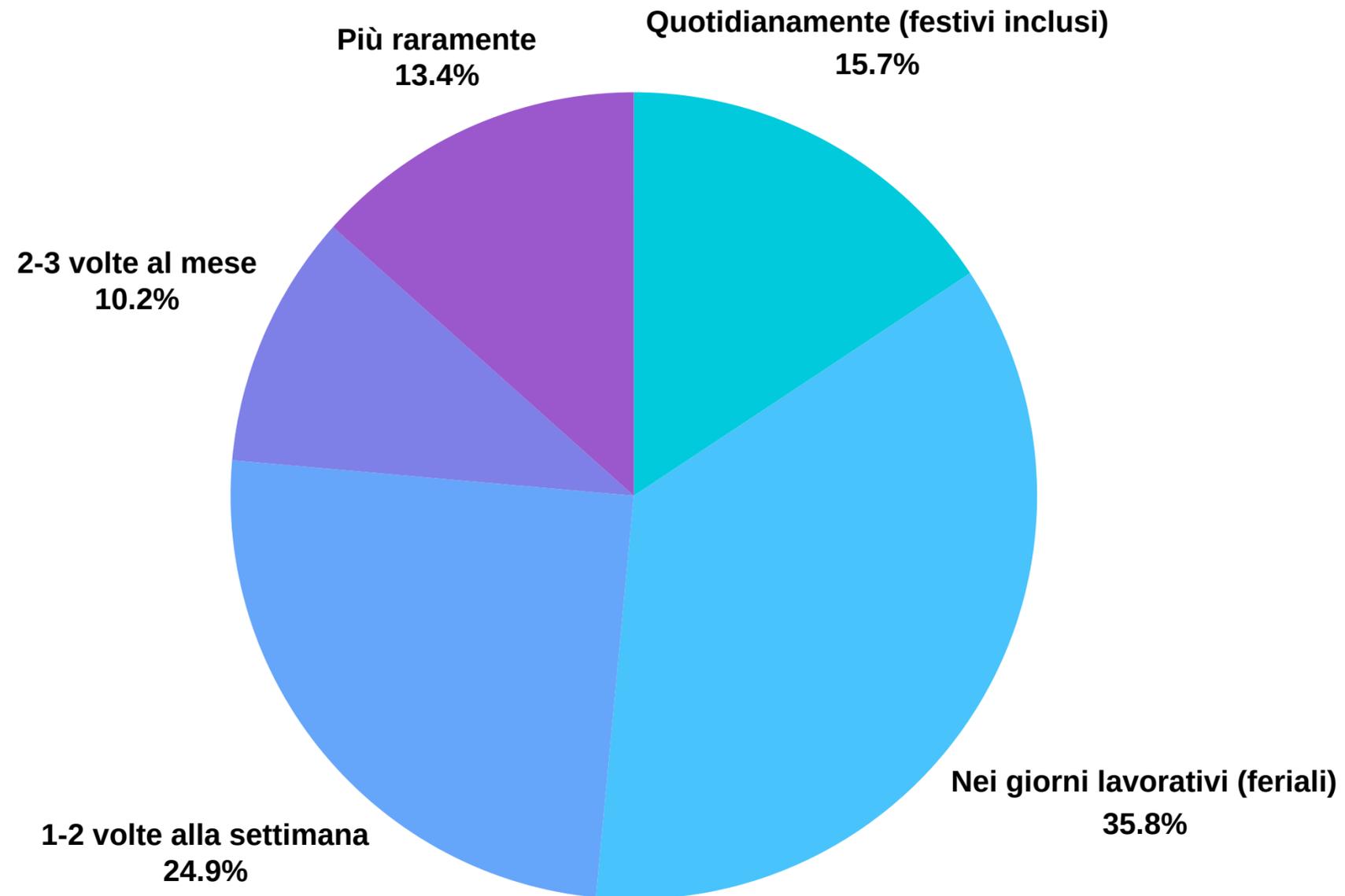
N=775

A quale corso di studi Lei è iscritto?



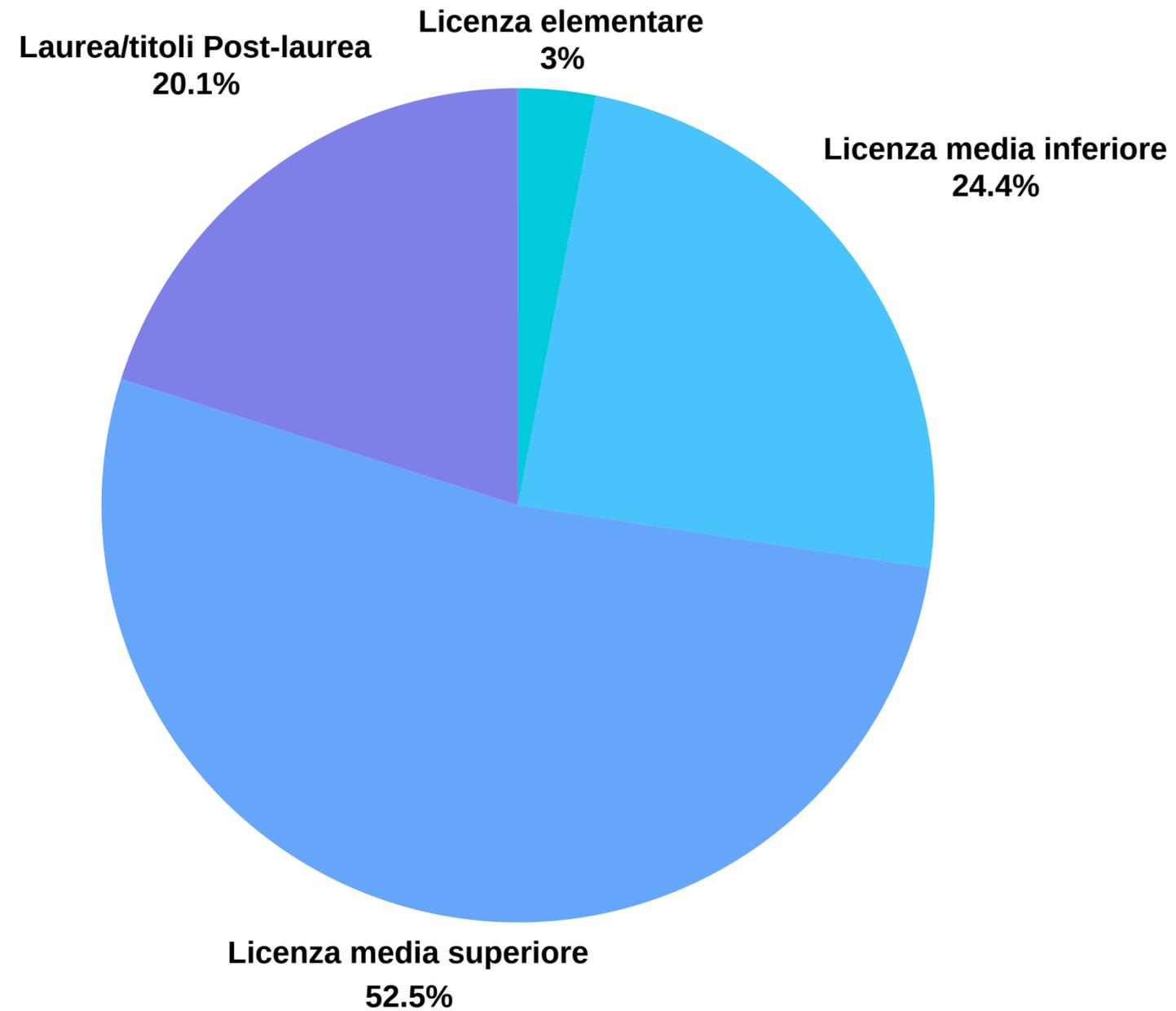
N=329

Frequenza di utilizzo



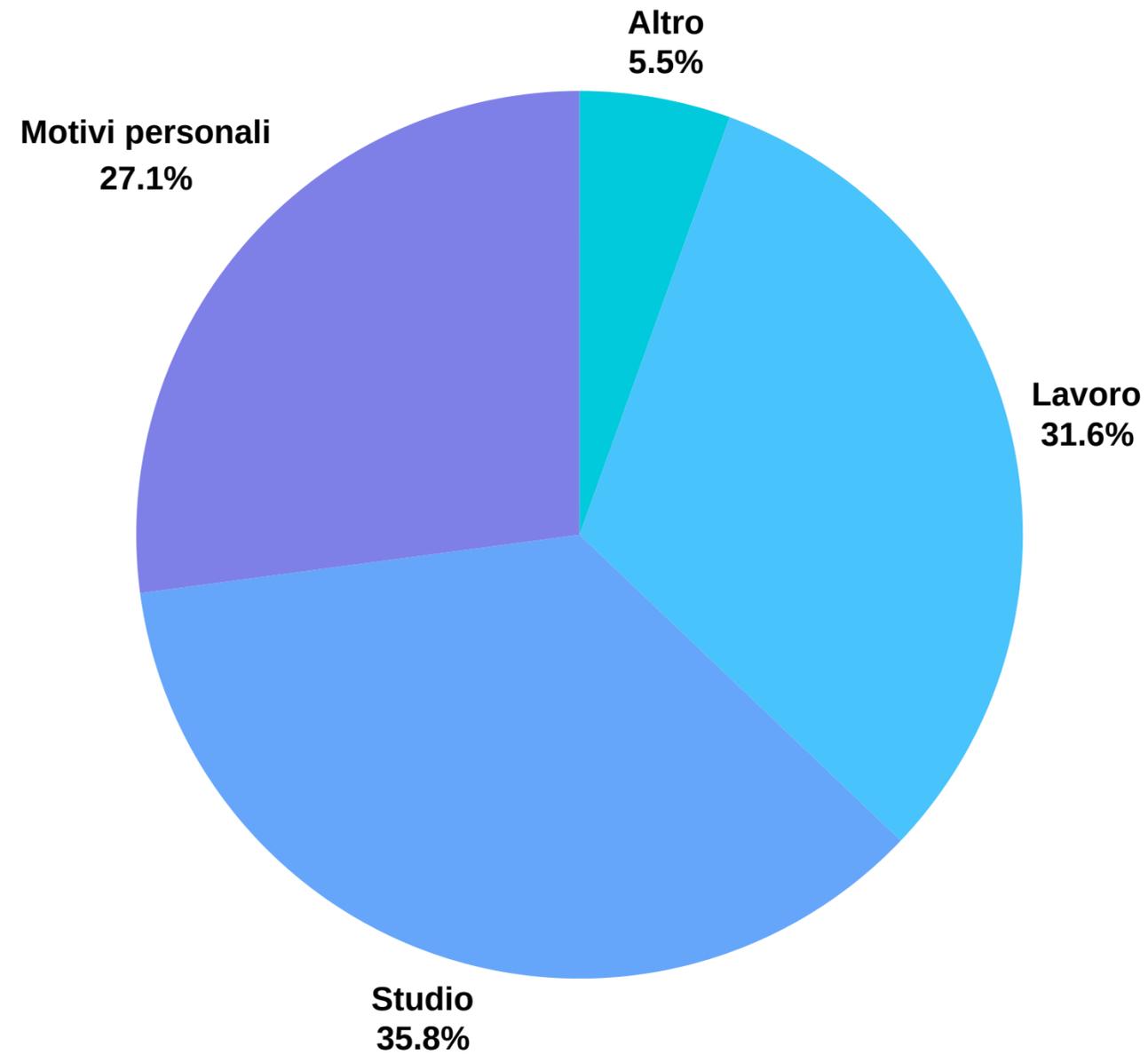
N=775

Titolo di studio



N=775

Motivo principale di utilizzo



N=775



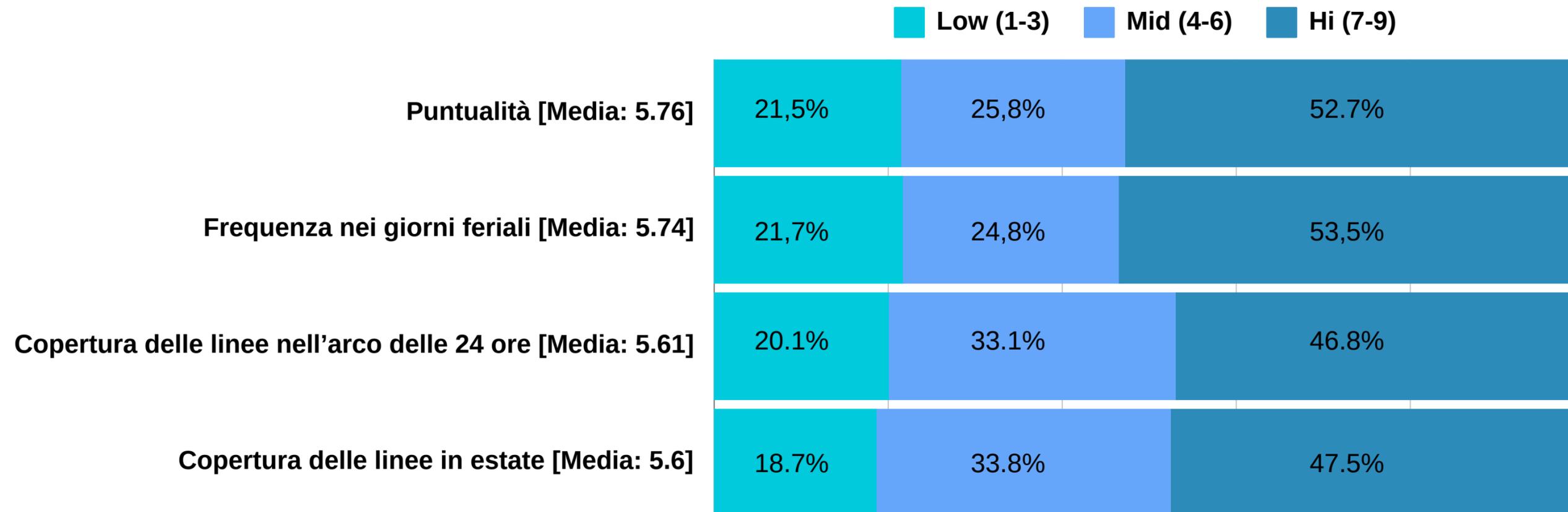
FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

Valutazione della qualità del servizio

Soddisfazione attribuita alla qualità del servizio

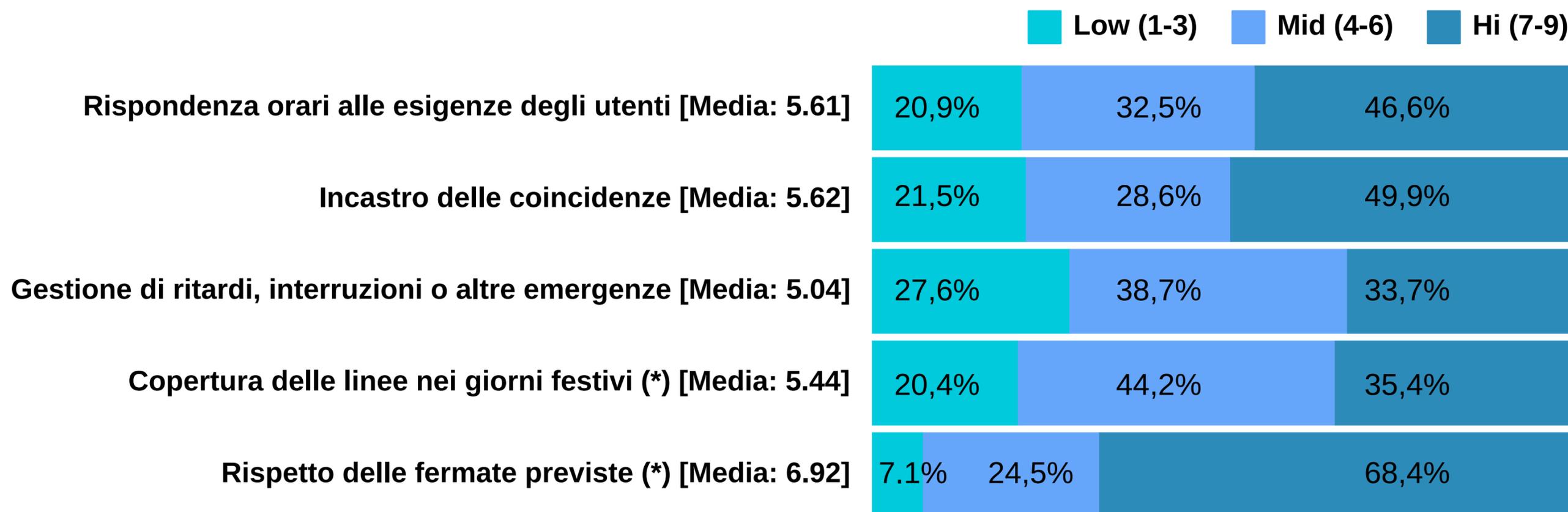
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=775

Soddisfazione attribuita alla qualità del servizio

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

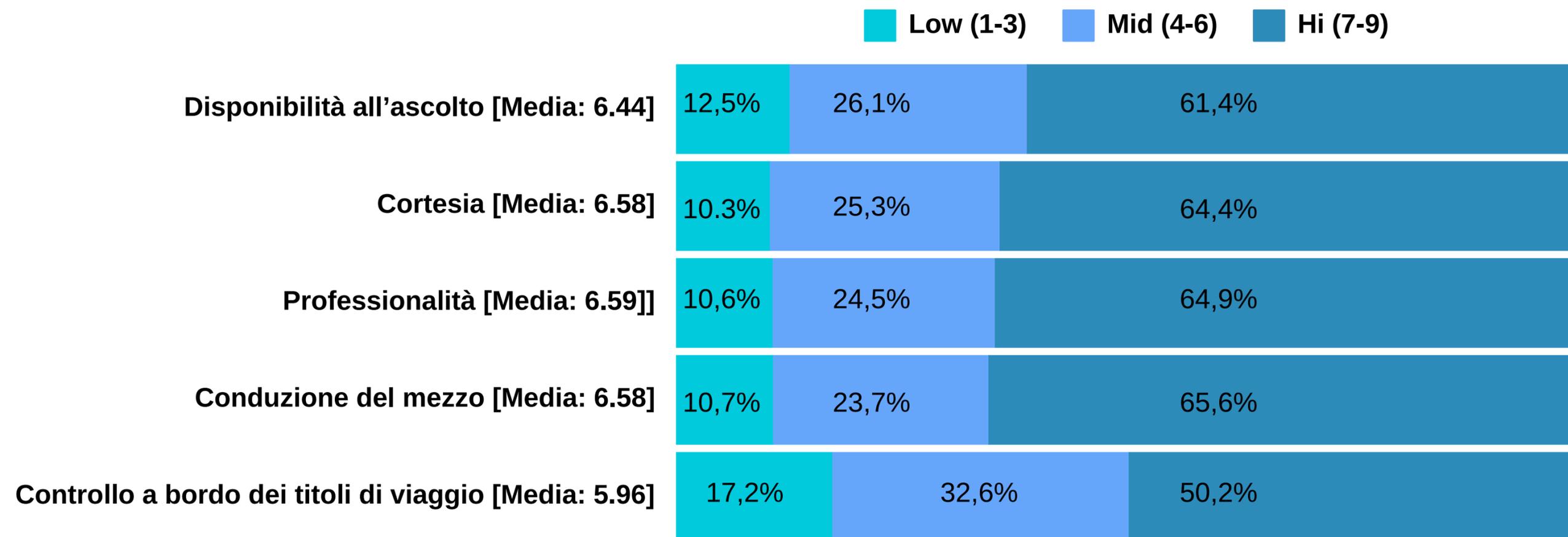


N=775

N(*)=452

Soddisfazione attribuita al personale delle Ferrovie Appulo Lucane

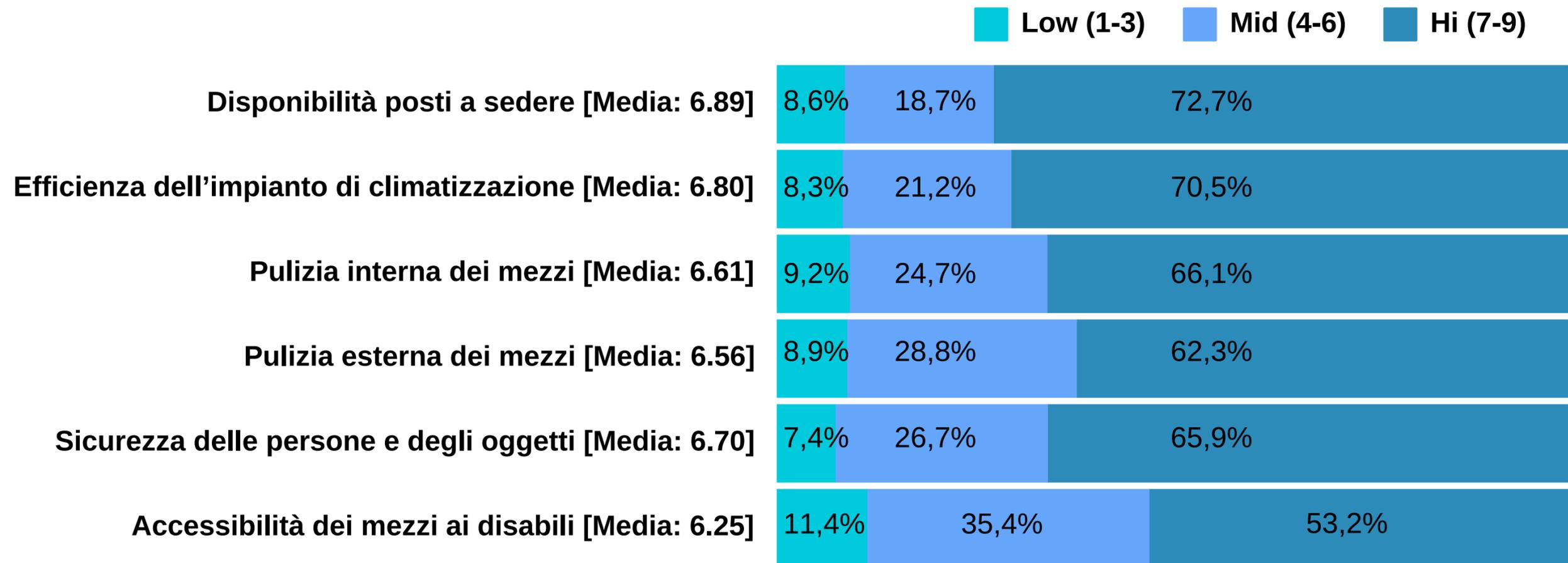
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=775

Soddisfazione attribuita al comfort del servizio

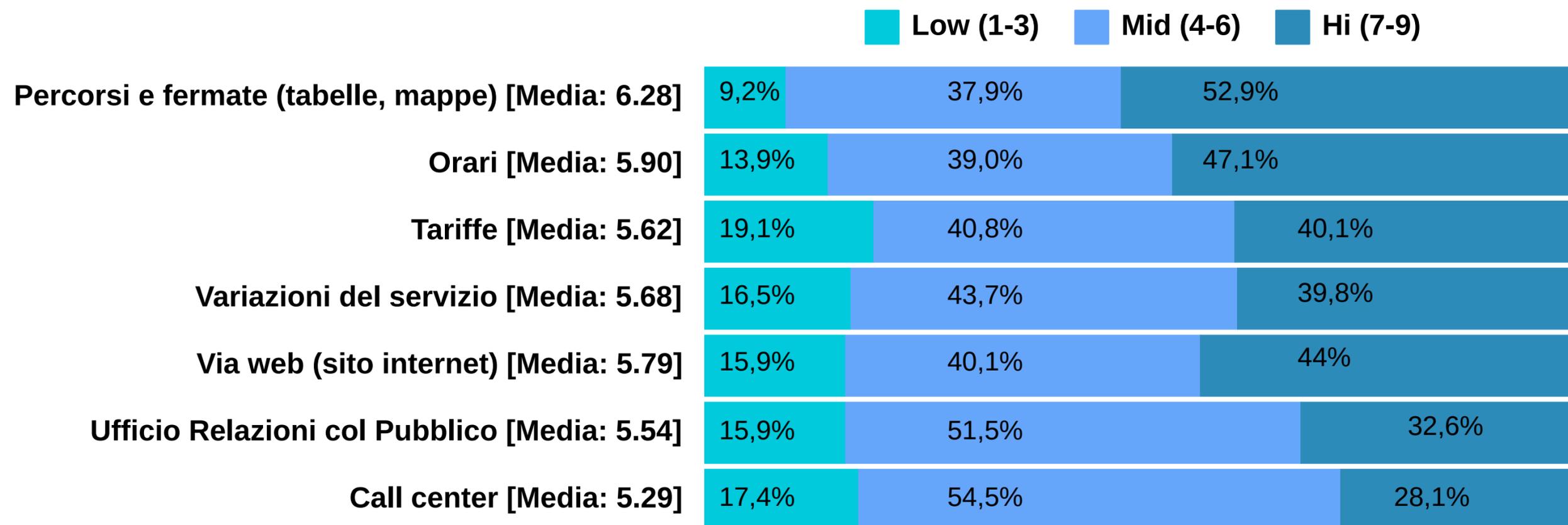
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=775

Soddisfazione attribuita alle informazioni a disposizione del pubblico sul servizio

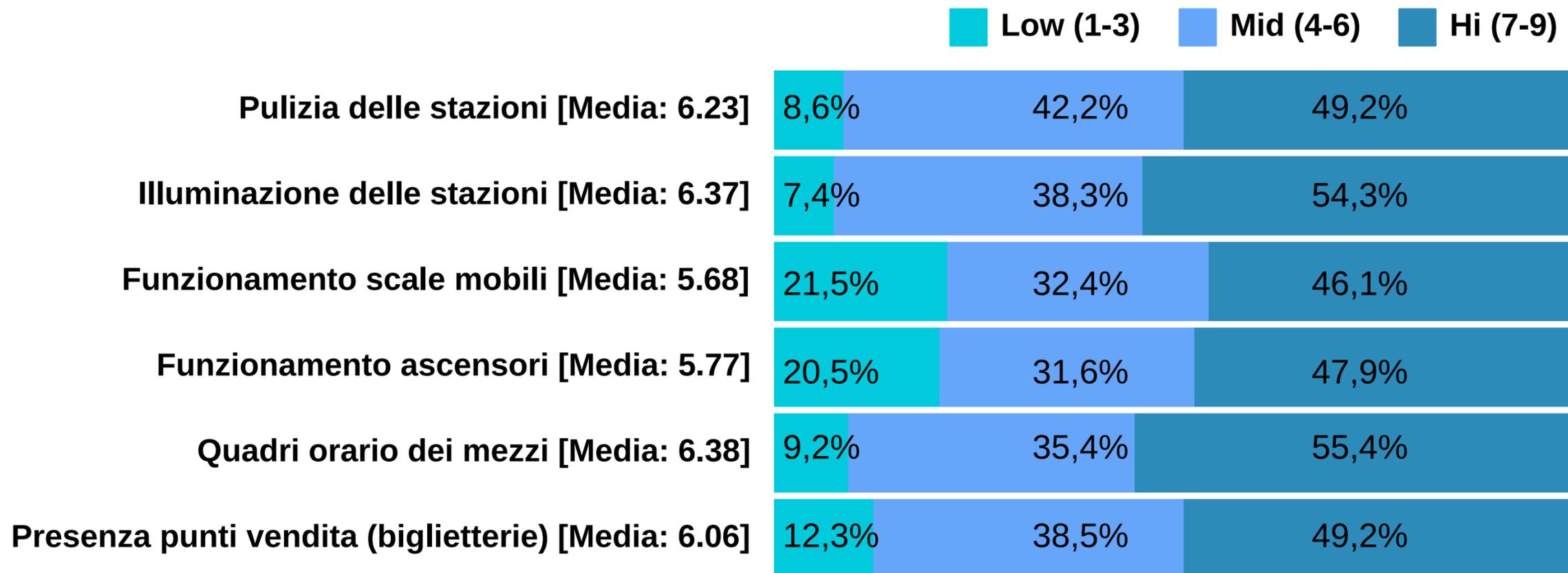
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=775

Soddisfazione attribuita ai servizi di terra

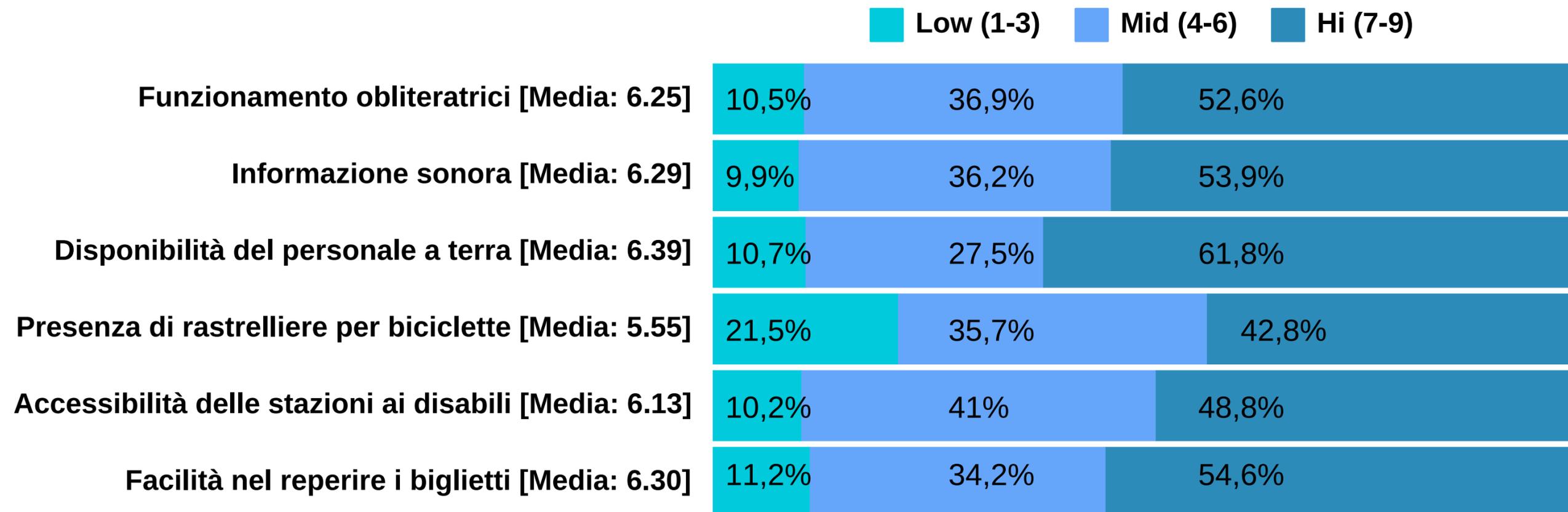
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=775

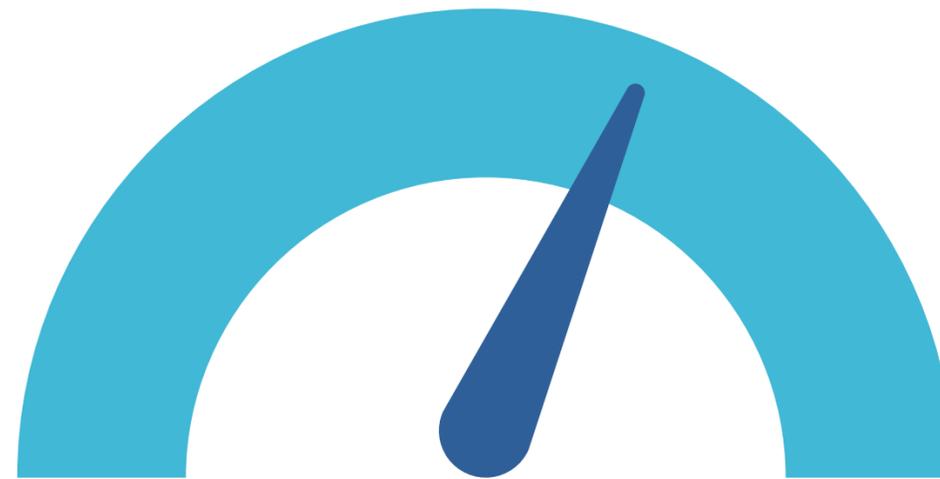
Soddisfazione attribuita ai servizi di terra

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=775

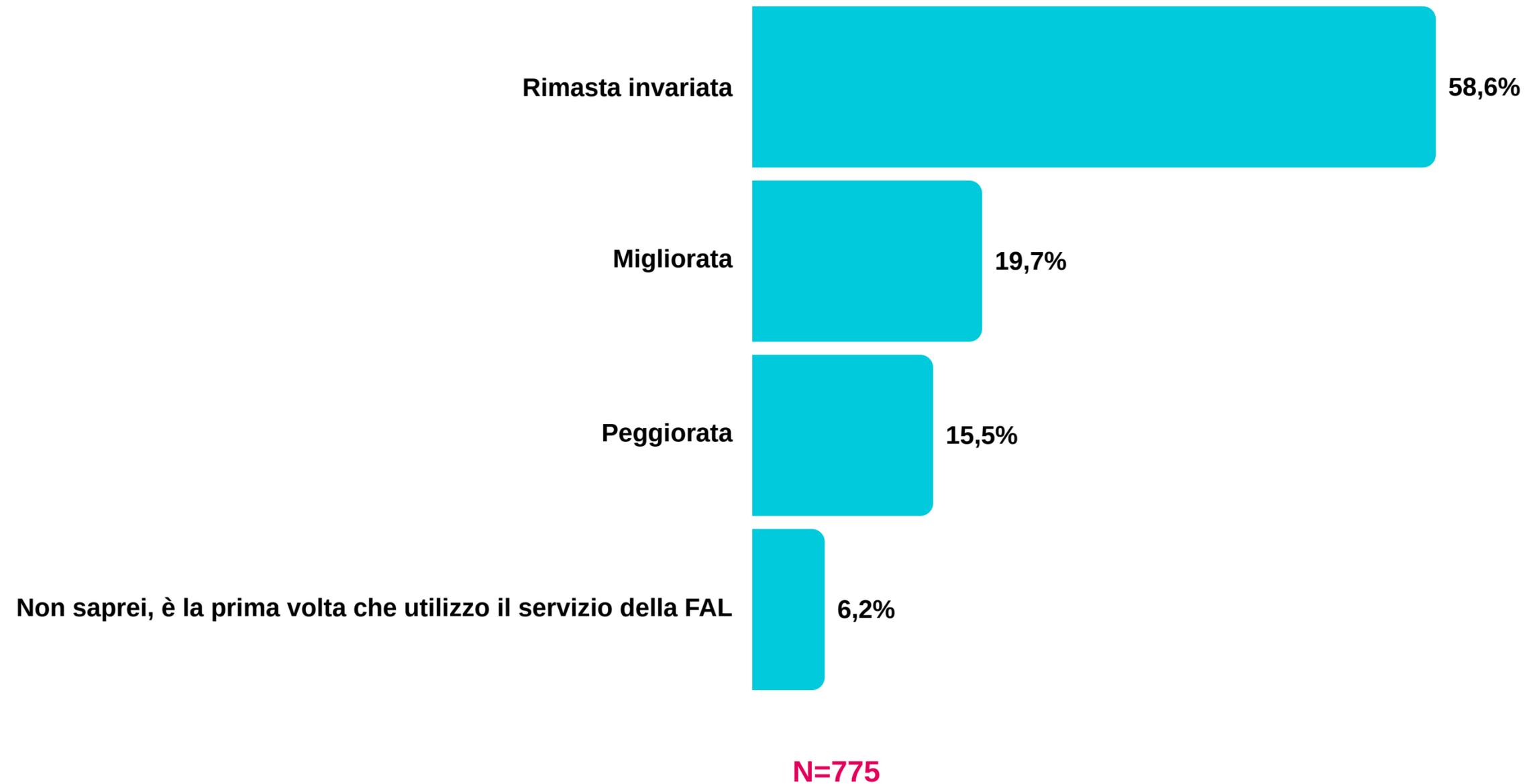
Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio di trasporto offerto dalle FAL?
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



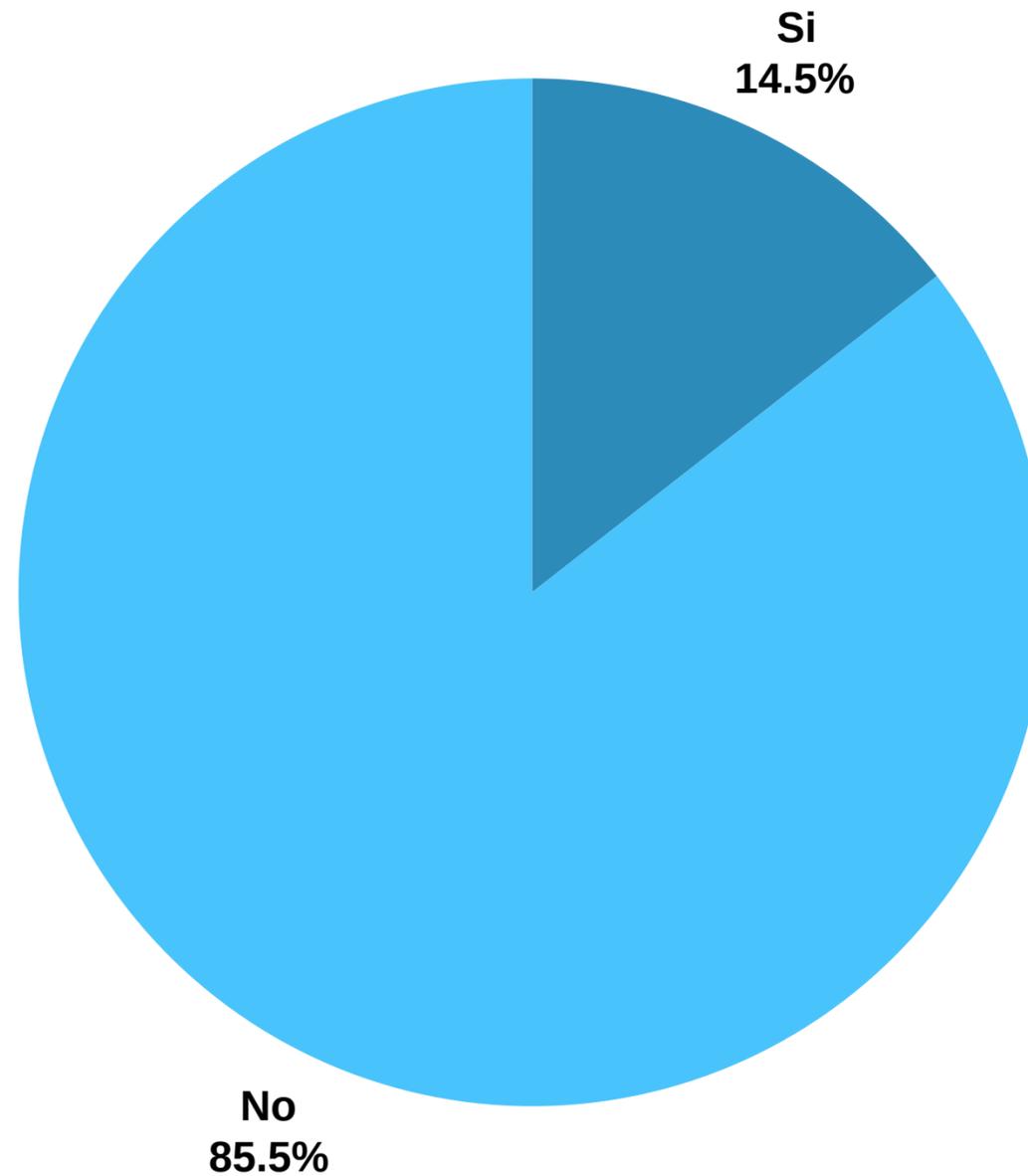
Overall Satisfaction
Val. Medio: 6,19/9

N=775

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

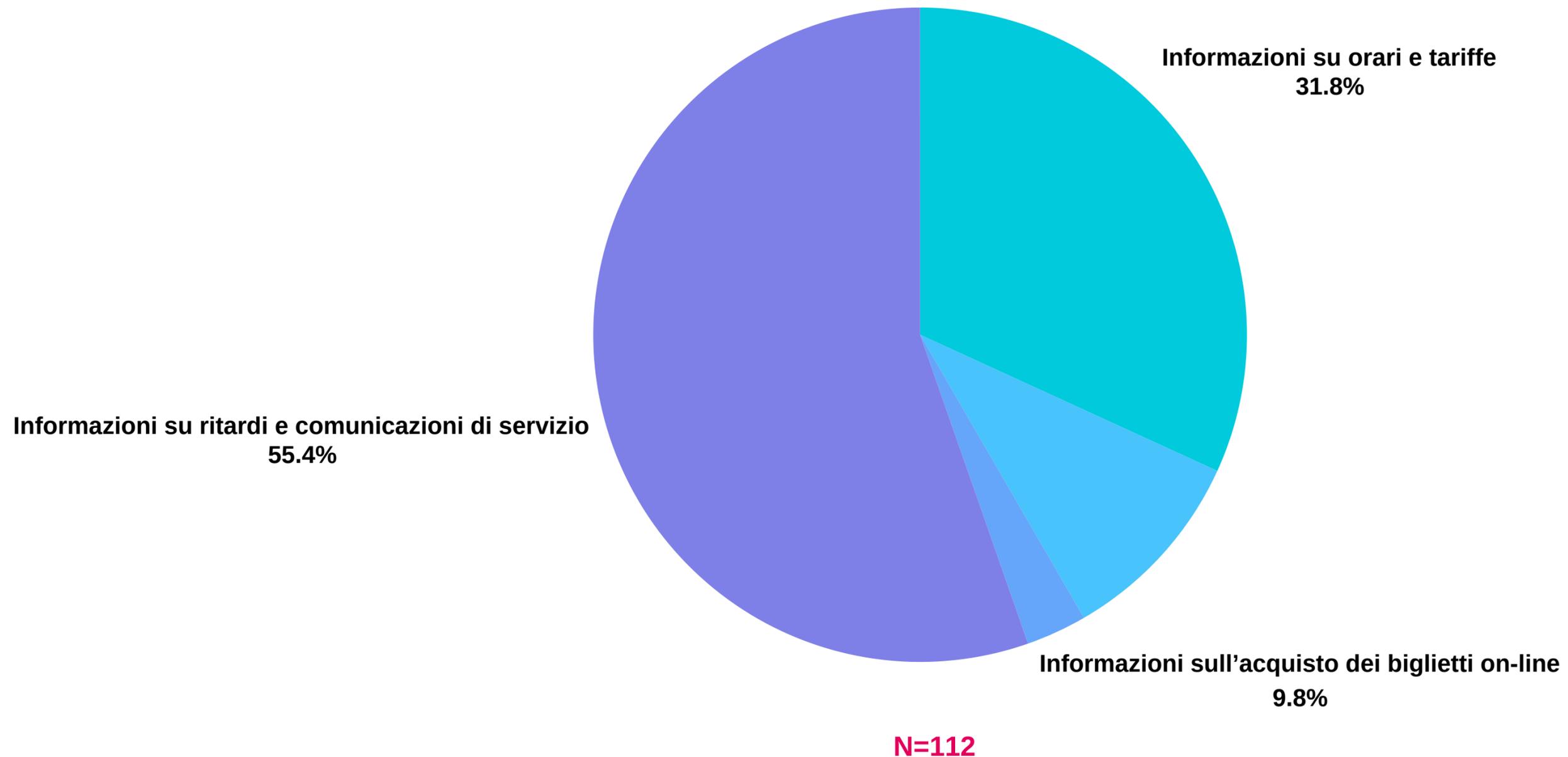


Ha mai utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?

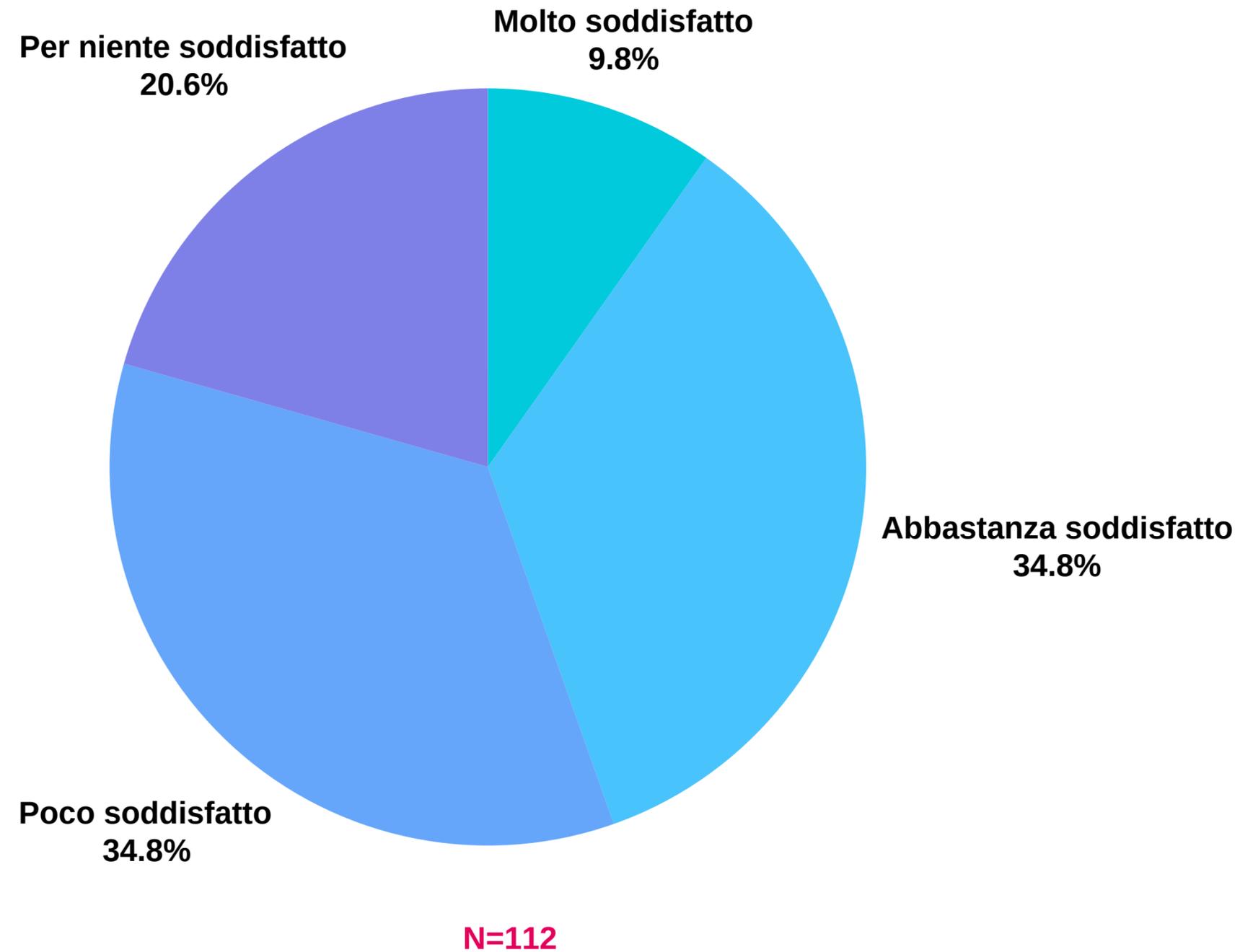


N=775

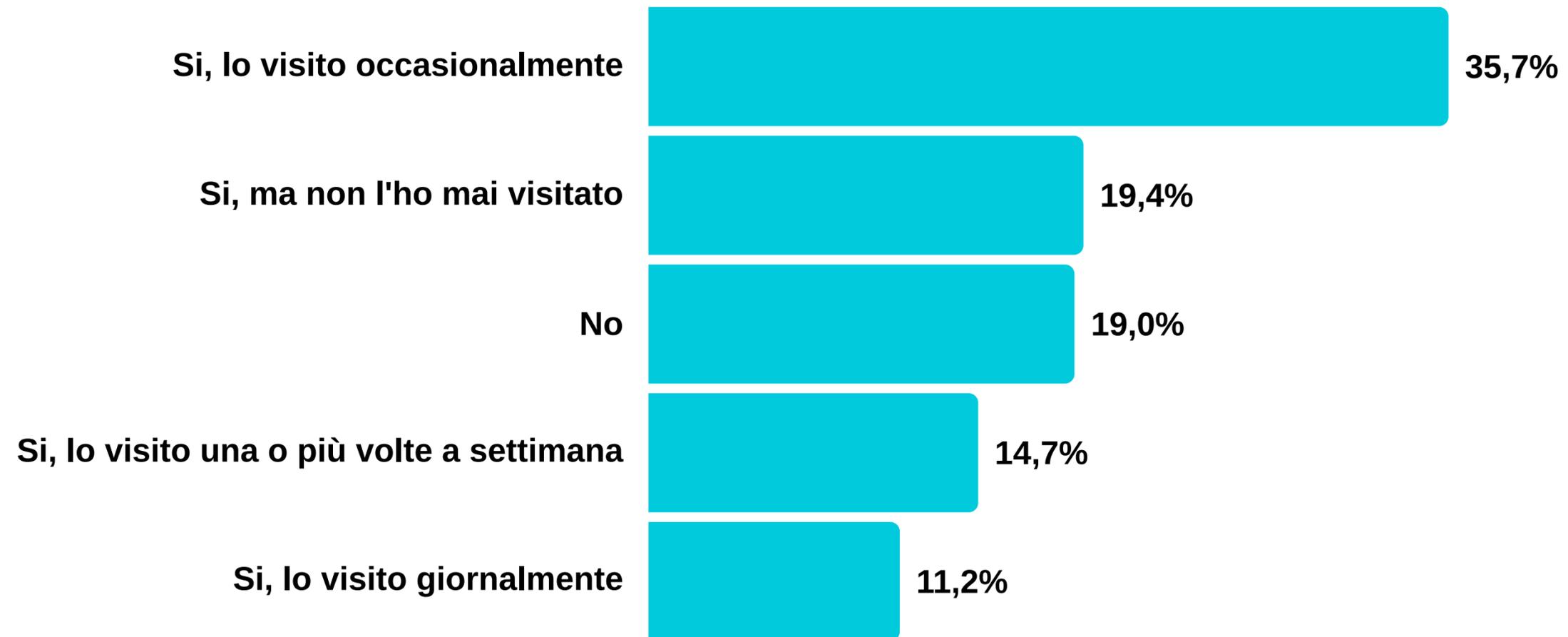
Principalmente per quali motivi ha utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?



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

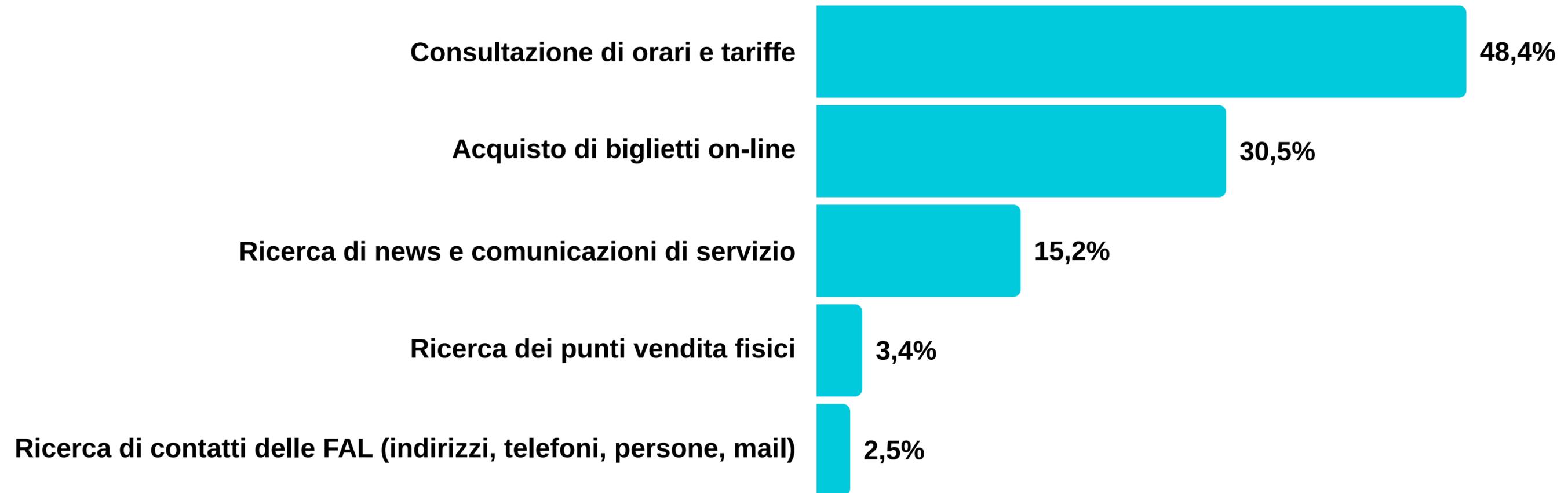


E' a conoscenza dell'esistenza del sito internet delle FAL?



N=775

Principalmente per quali motivi visita il sito internet delle FAL? (*)

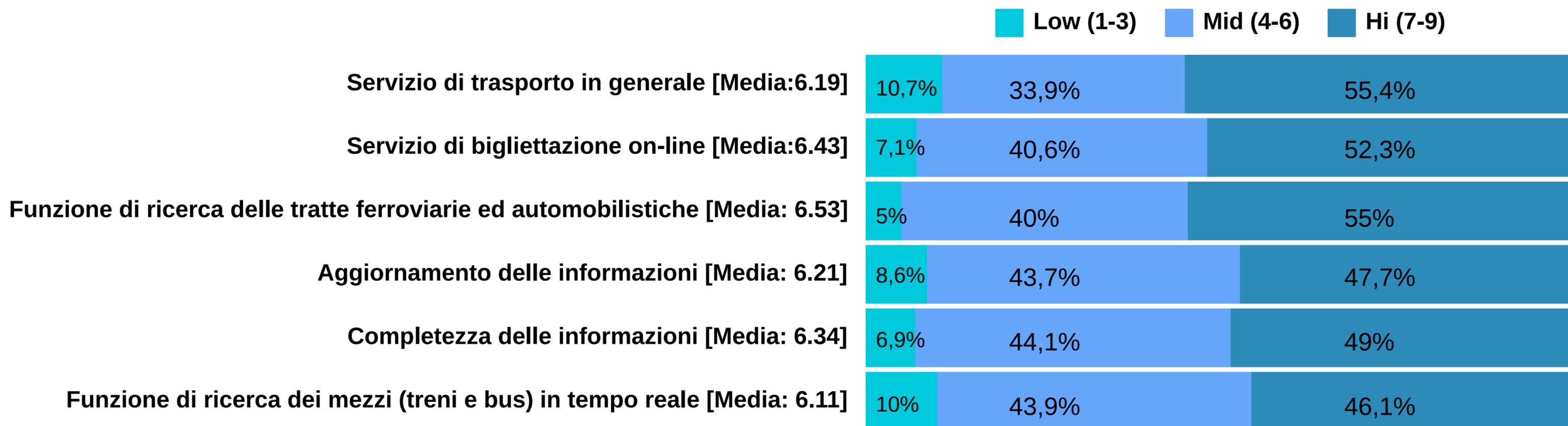


N=478

*La base considerata è costituita dal numero di intervistati che ha visitato il sito internet

Soddisfazione attribuita agli aspetti del sito internet delle FAL

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

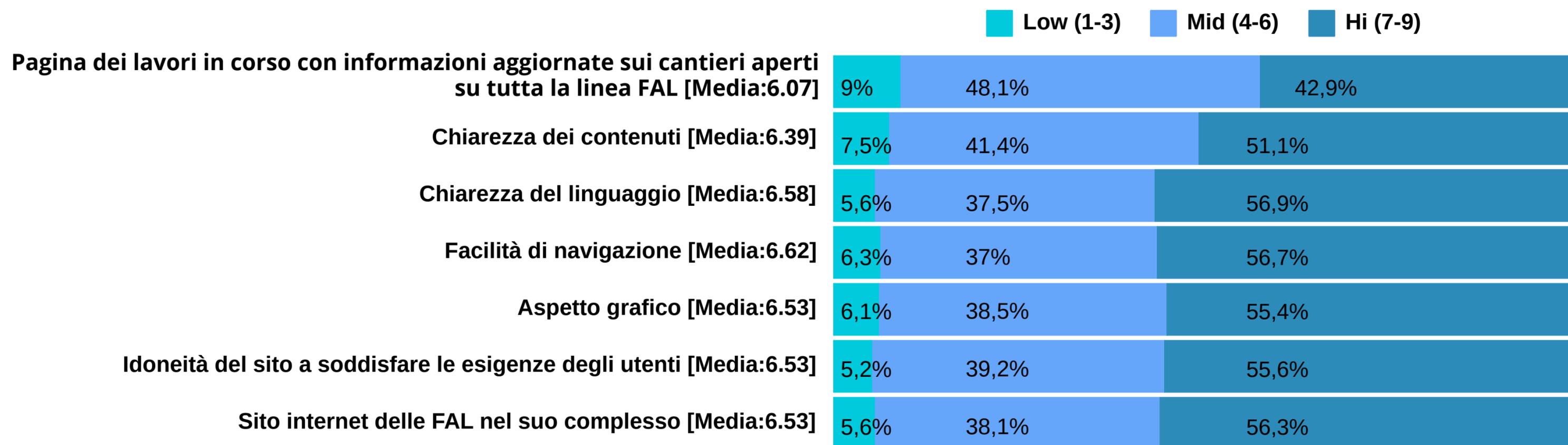


N=478

*La base considerata è costituita dal numero di intervistati che ha visitato il sito internet

Soddisfazione attribuita agli aspetti del sito internet delle FAL

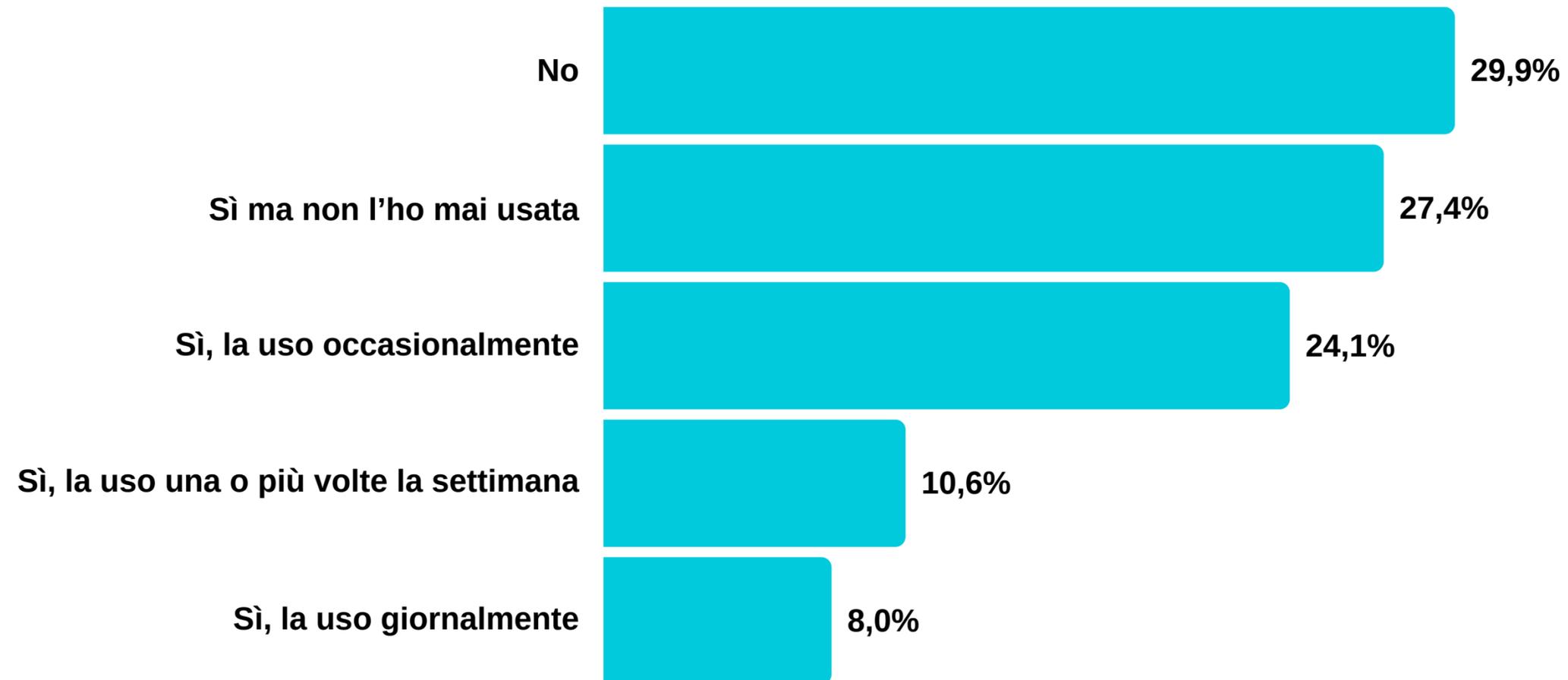
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=478

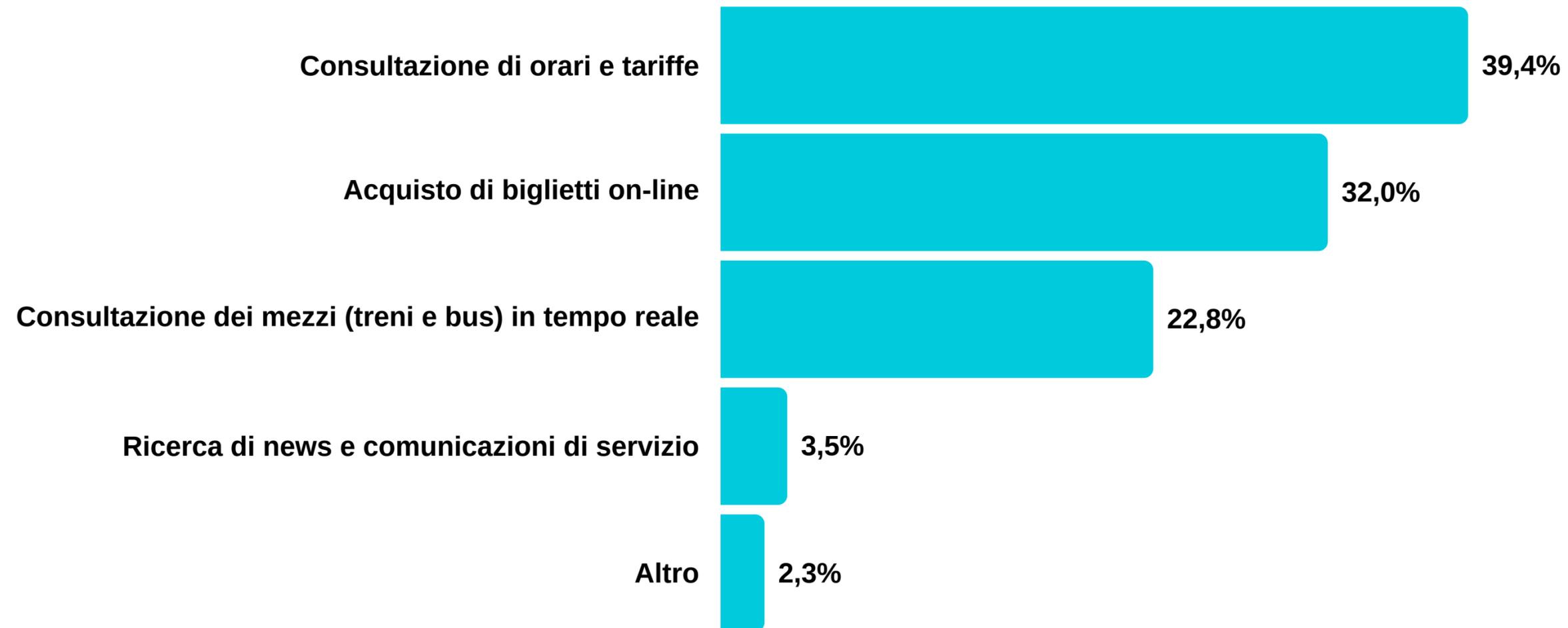
*La base considerata è costituita dal numero di intervistati che ha visitato il sito internet

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



N=775

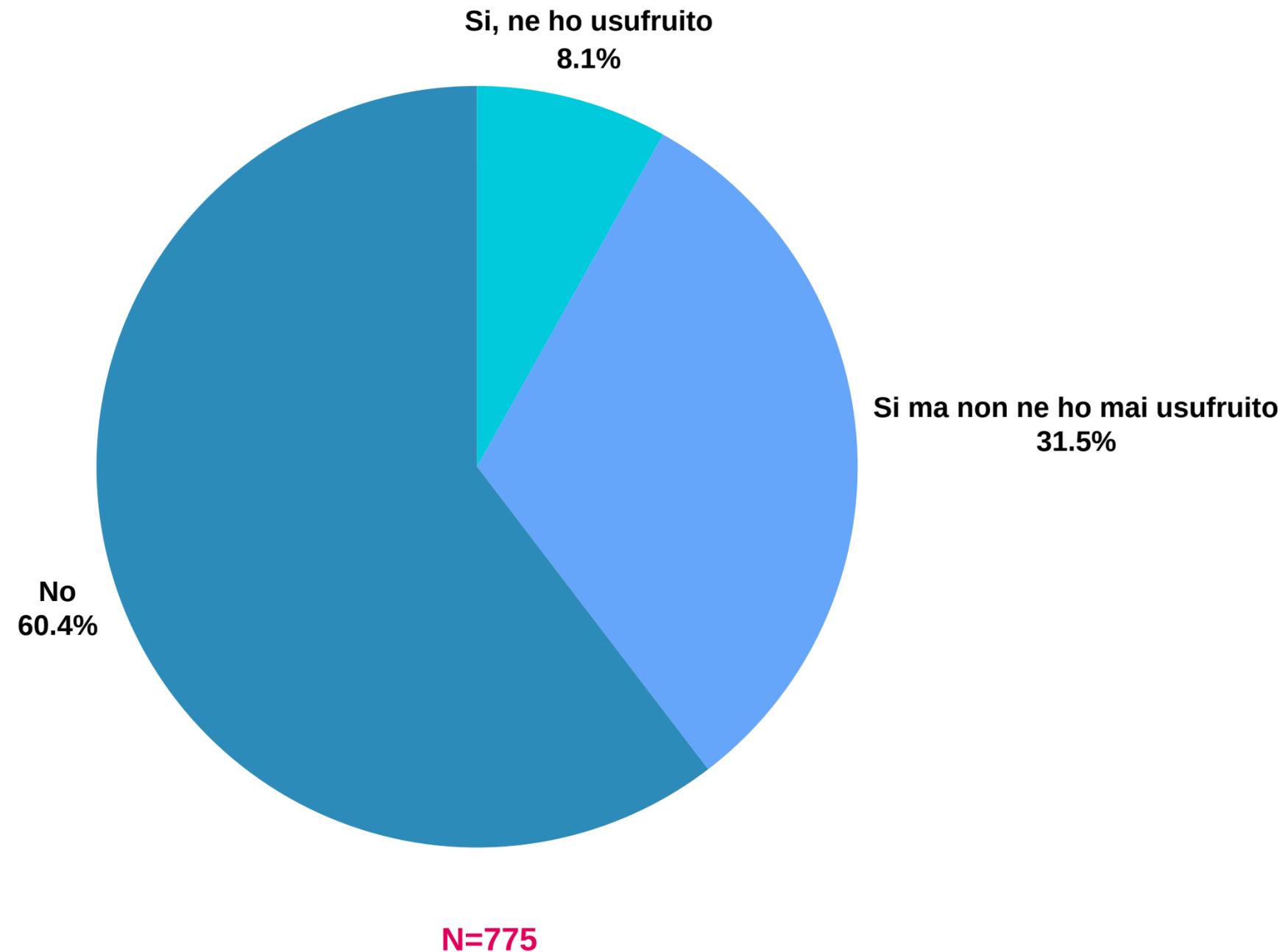
Principalmente per quali motivi usa l'APP delle FAL? (*)



N=331

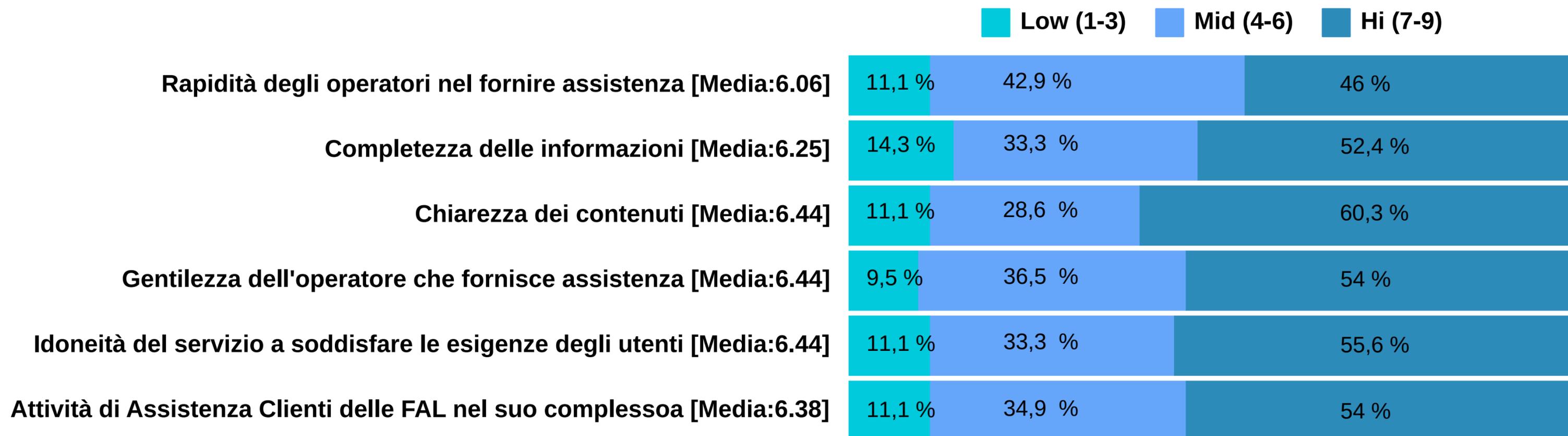
*La base considerata è costituita dal numero di intervistati che è a conoscenza dell'APP di FAL

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



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

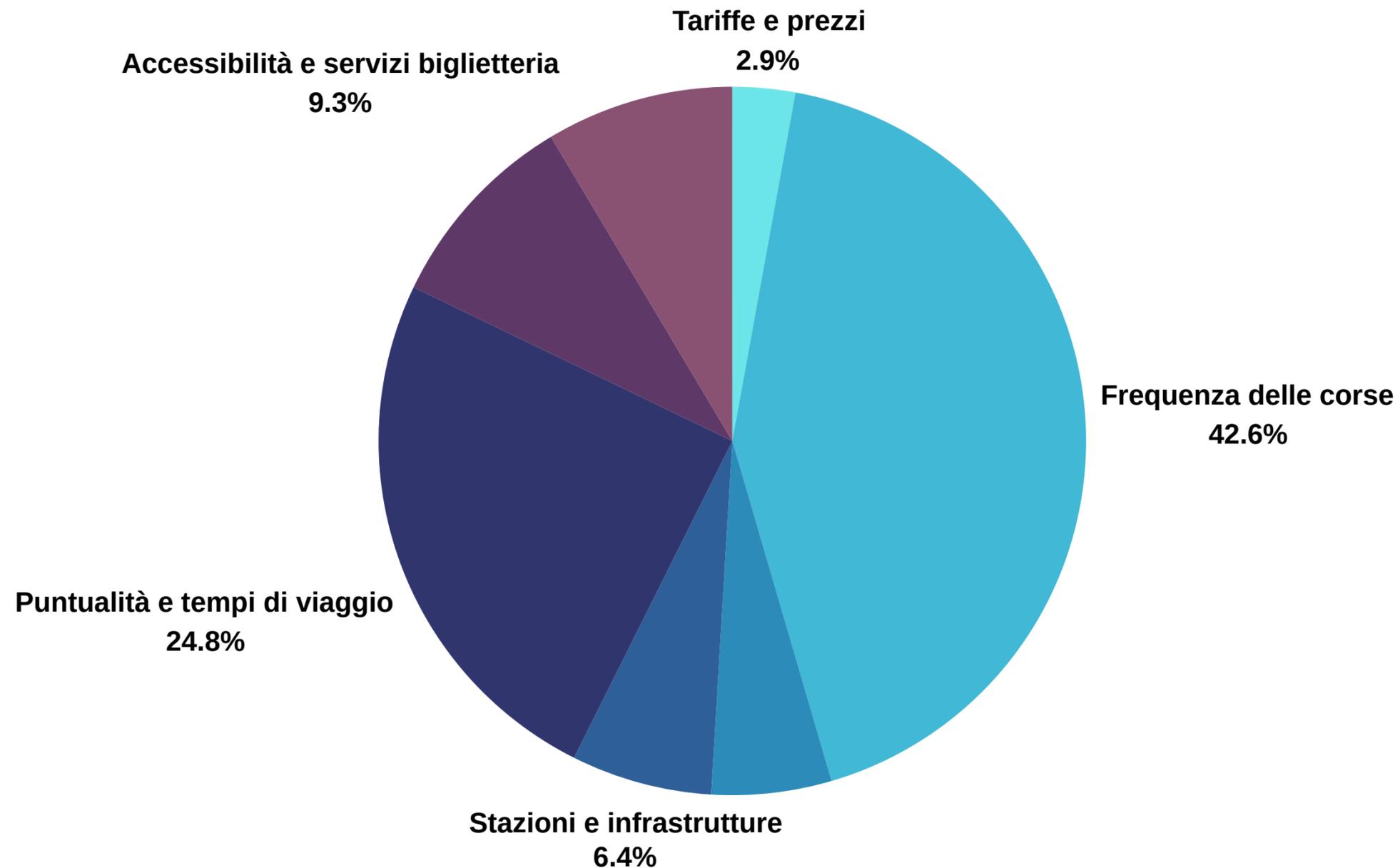
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=63

*La base considerata è costituita dal numero di intervistati che hanno utilizzato la pagina di assistenza di Facebook

Considerata la sua esperienza nel complesso, cosa migliorerebbe in particolare nelle FAL per rendere il suo servizio all'altezza delle sue migliori aspettative?



N=775

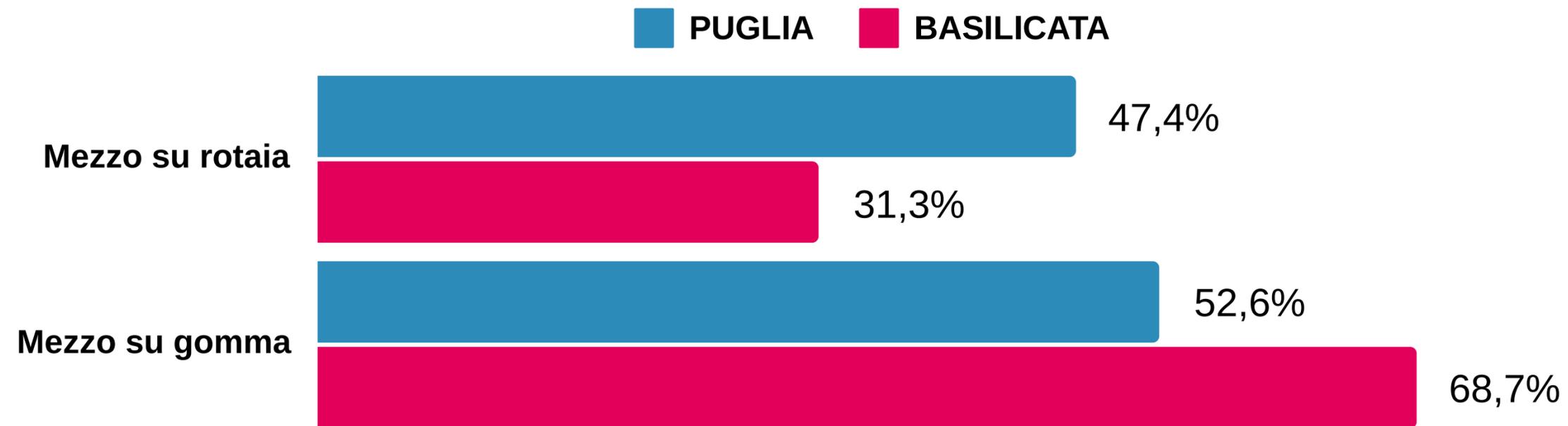


FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

Frequenze con incroci

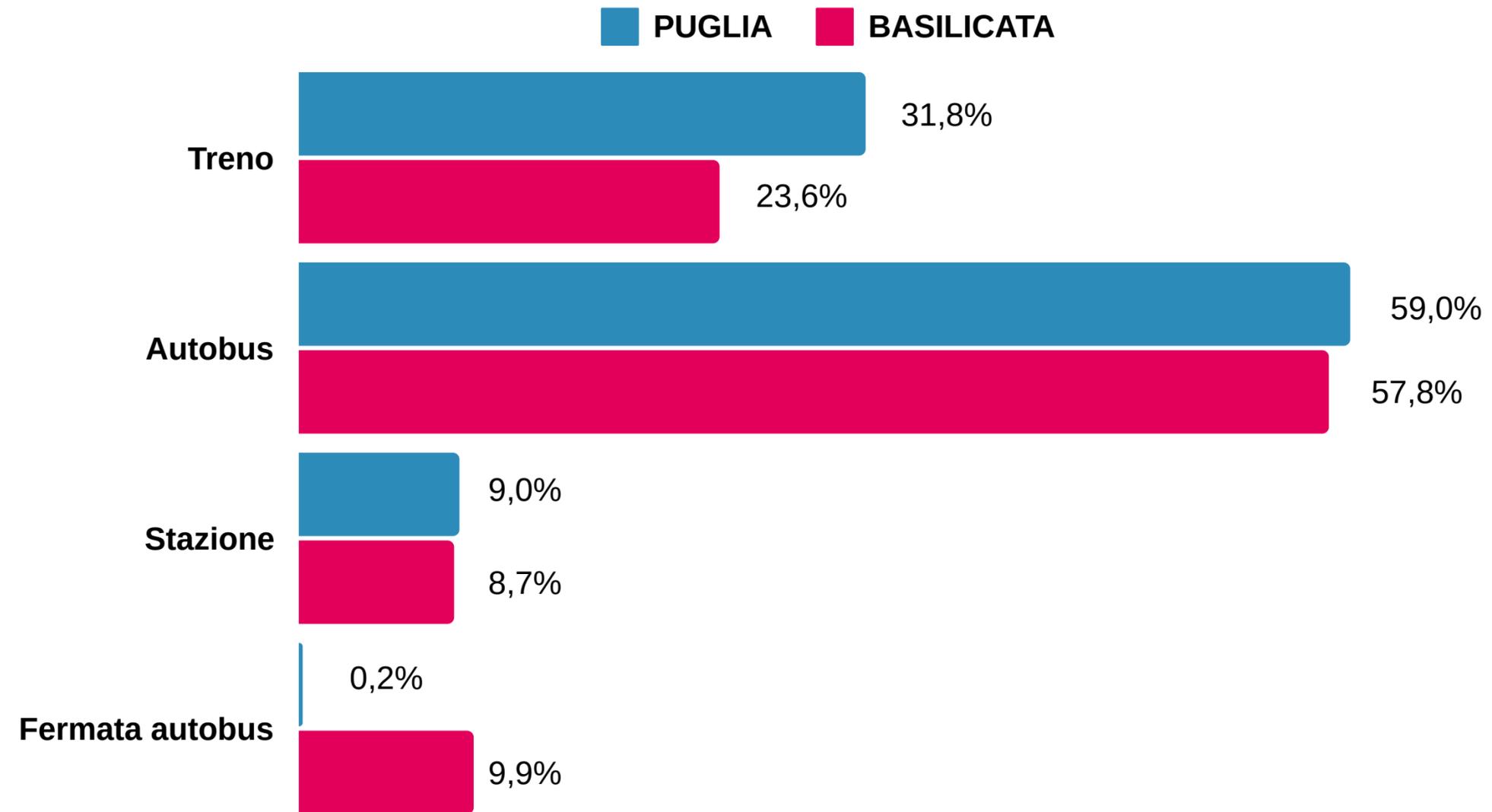
Mezzo di trasporto / Regione



N Puglia=500

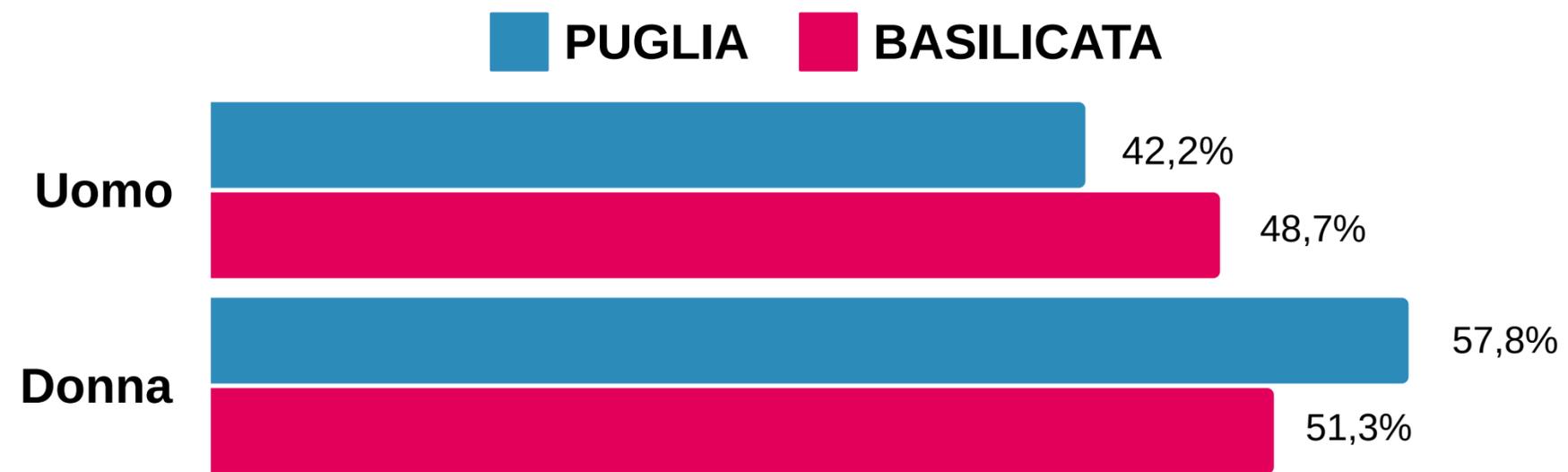
N Basilicata=275

Luogo intervista / Regione



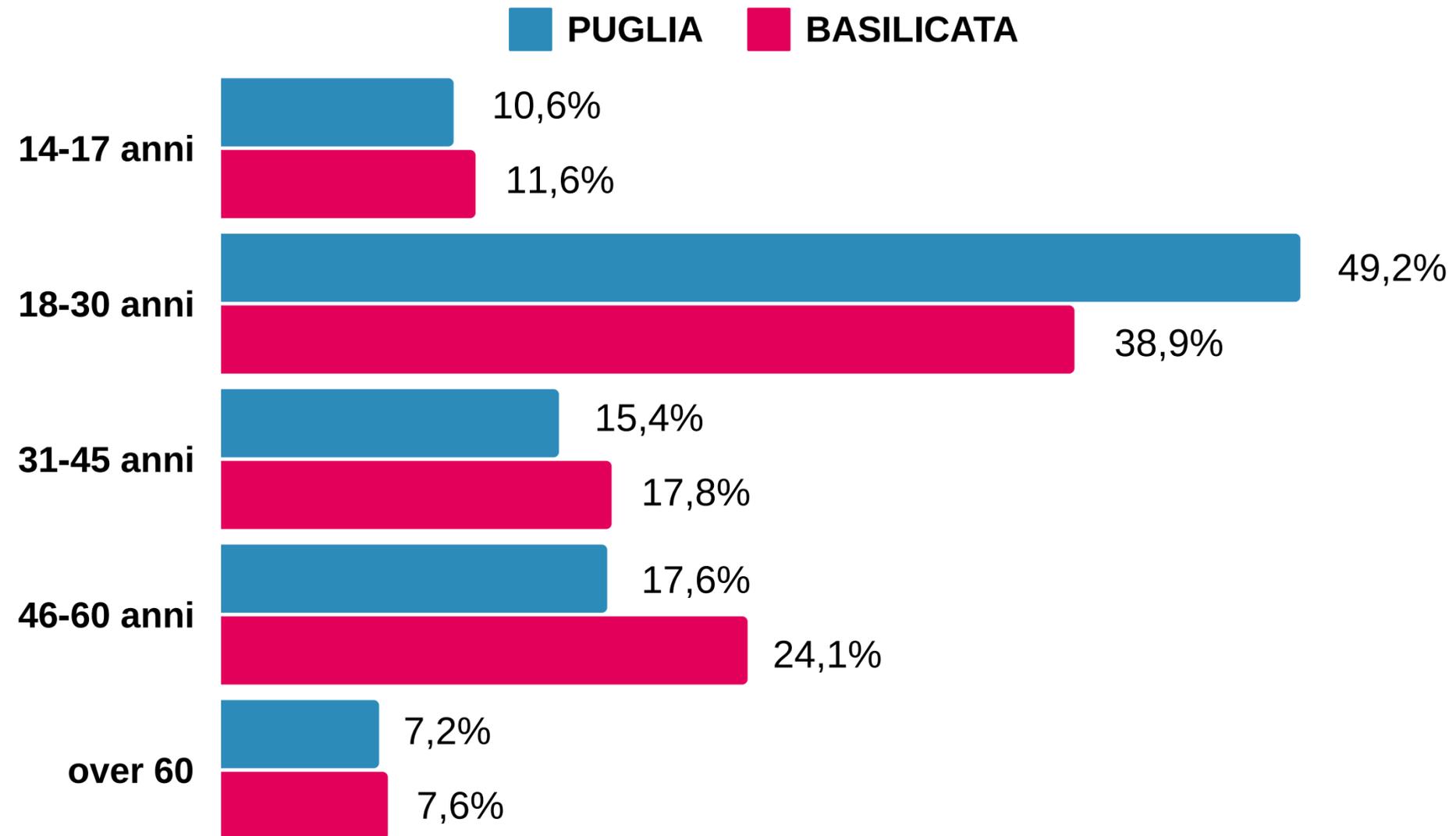
N Puglia=500
N Basilicata=275

Genere/ Regione



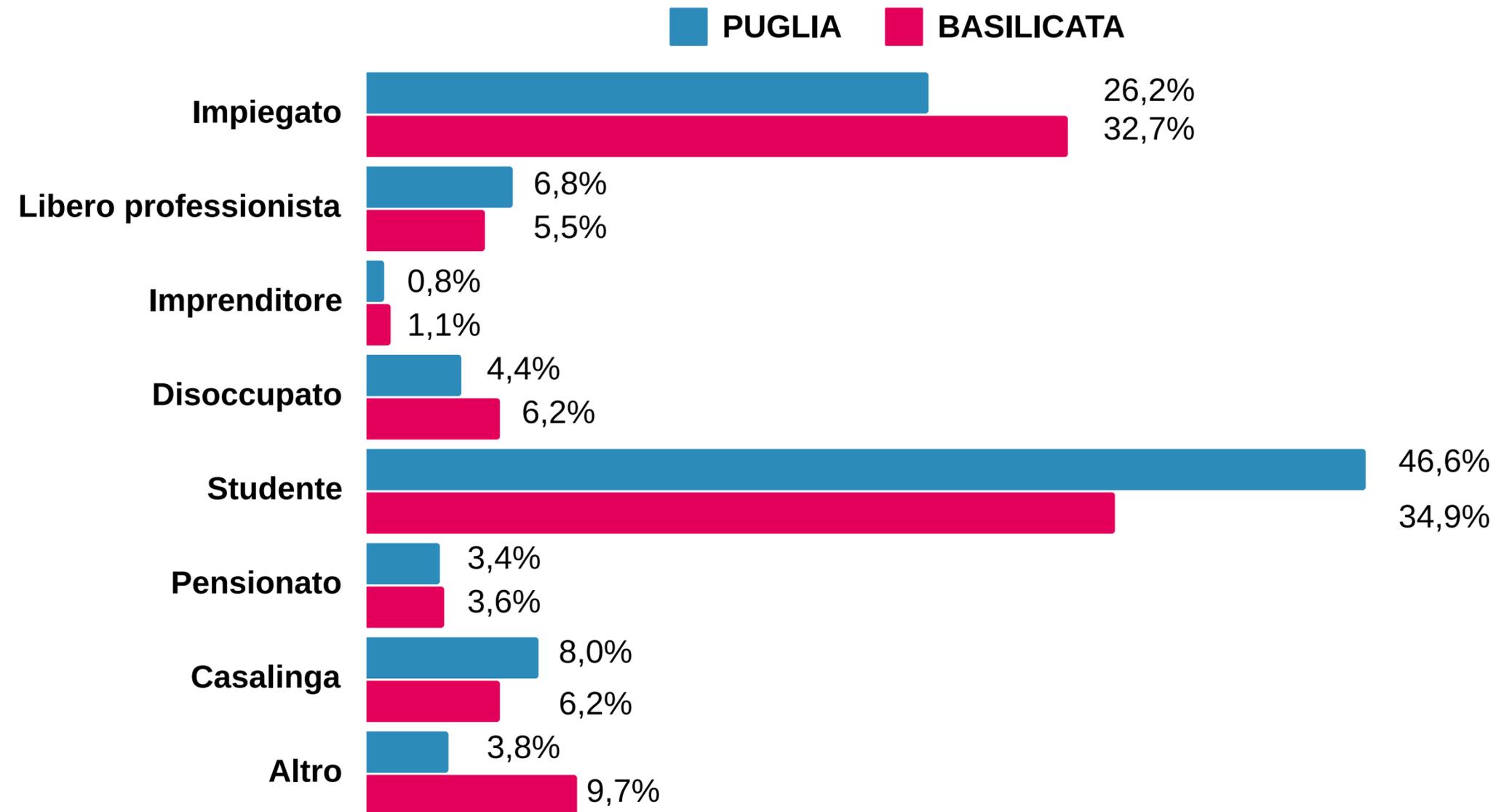
N Puglia=500
N Basilicata=275

Fascia d'età/ Regione



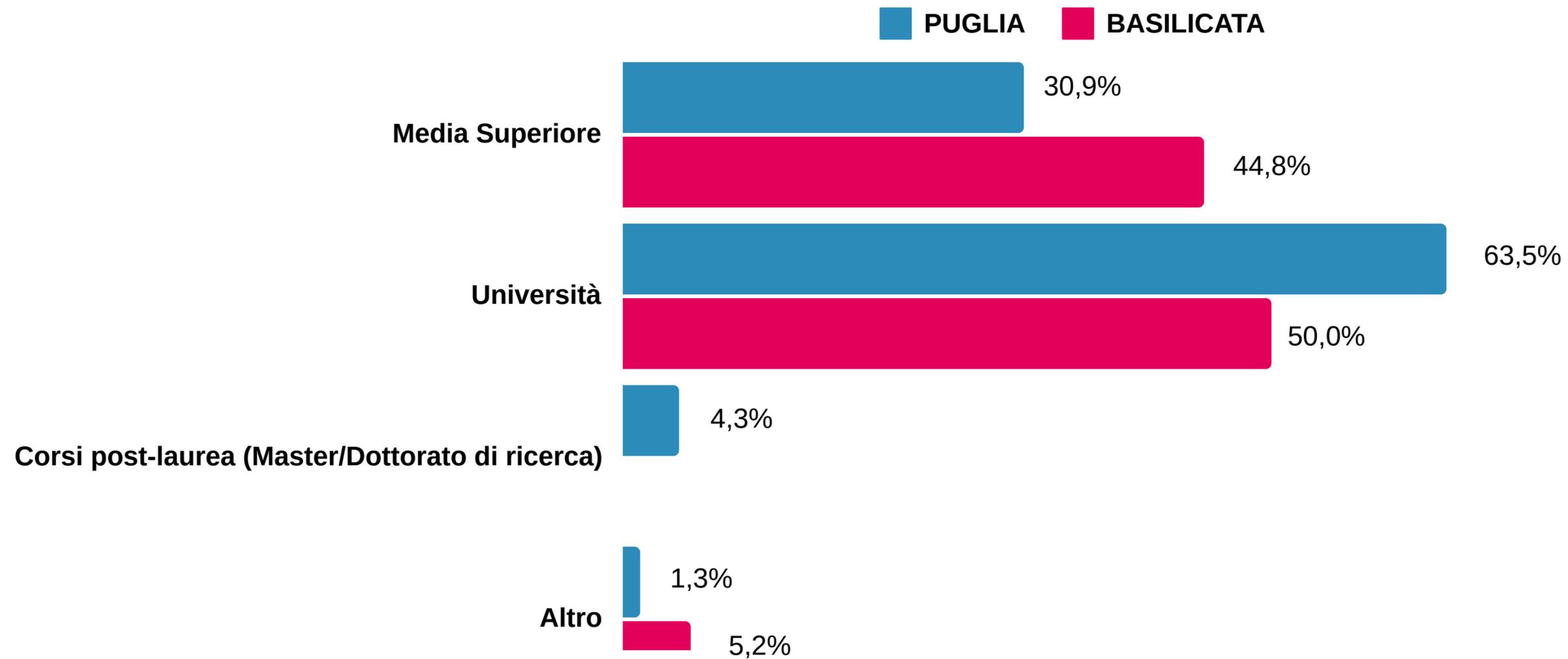
N Puglia=500
N Basilicata=275

Condizione lavorativa / Regione



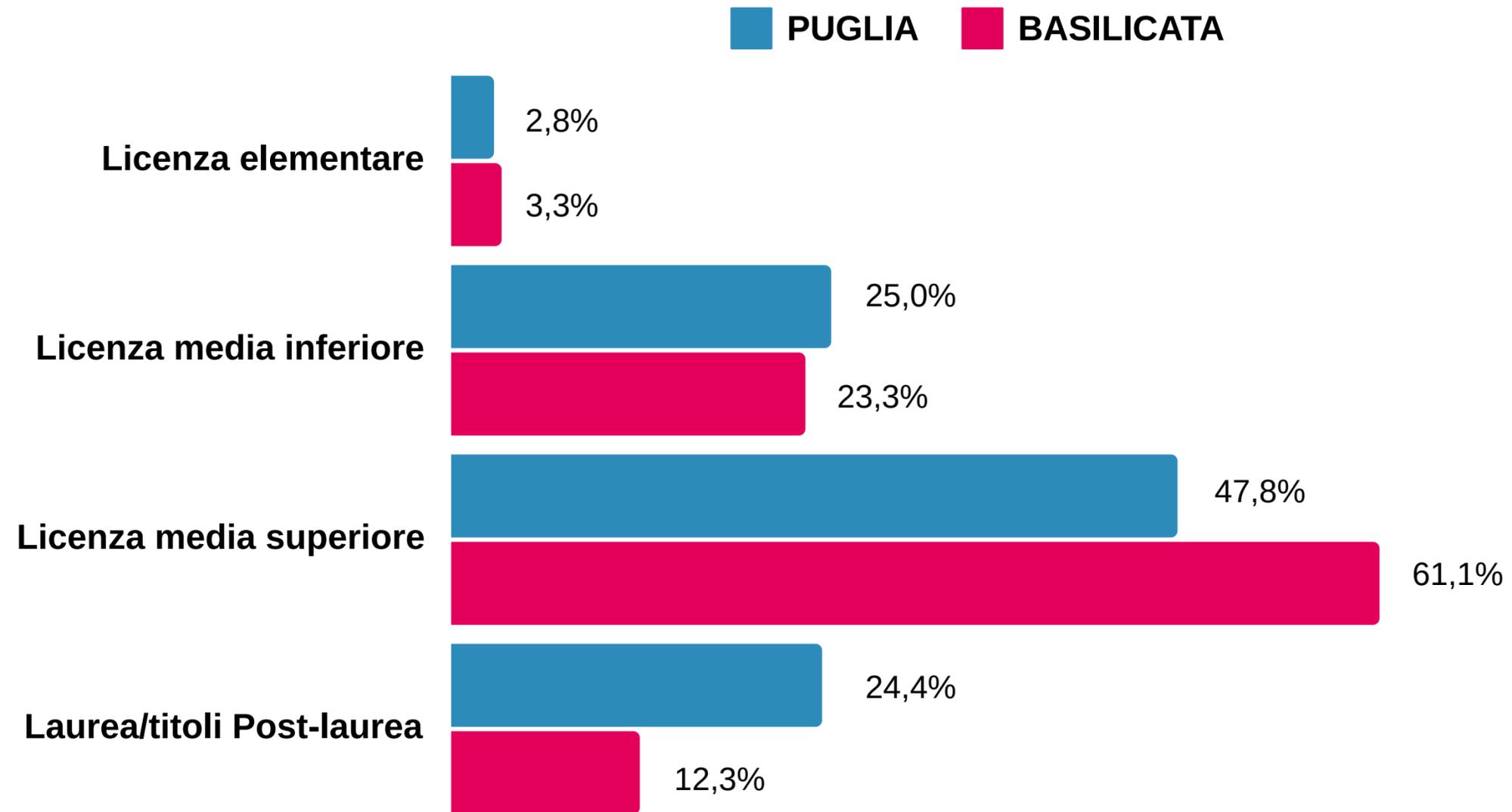
N Puglia=500
N Basilicata=275

A quale corso di studi Lei è iscritto Regione



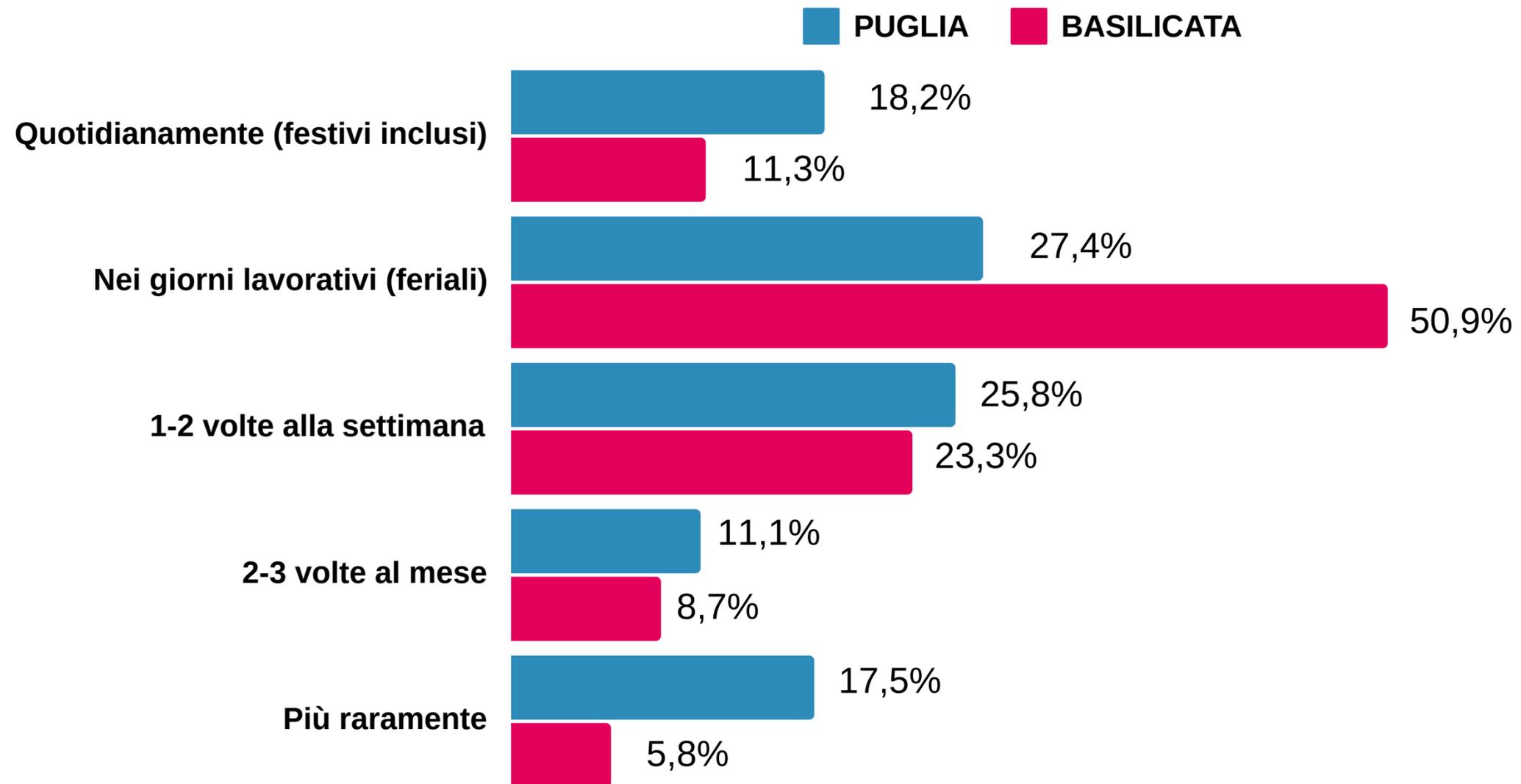
N Puglia=233
N Basilicata=96

Titolo di studio / Regione



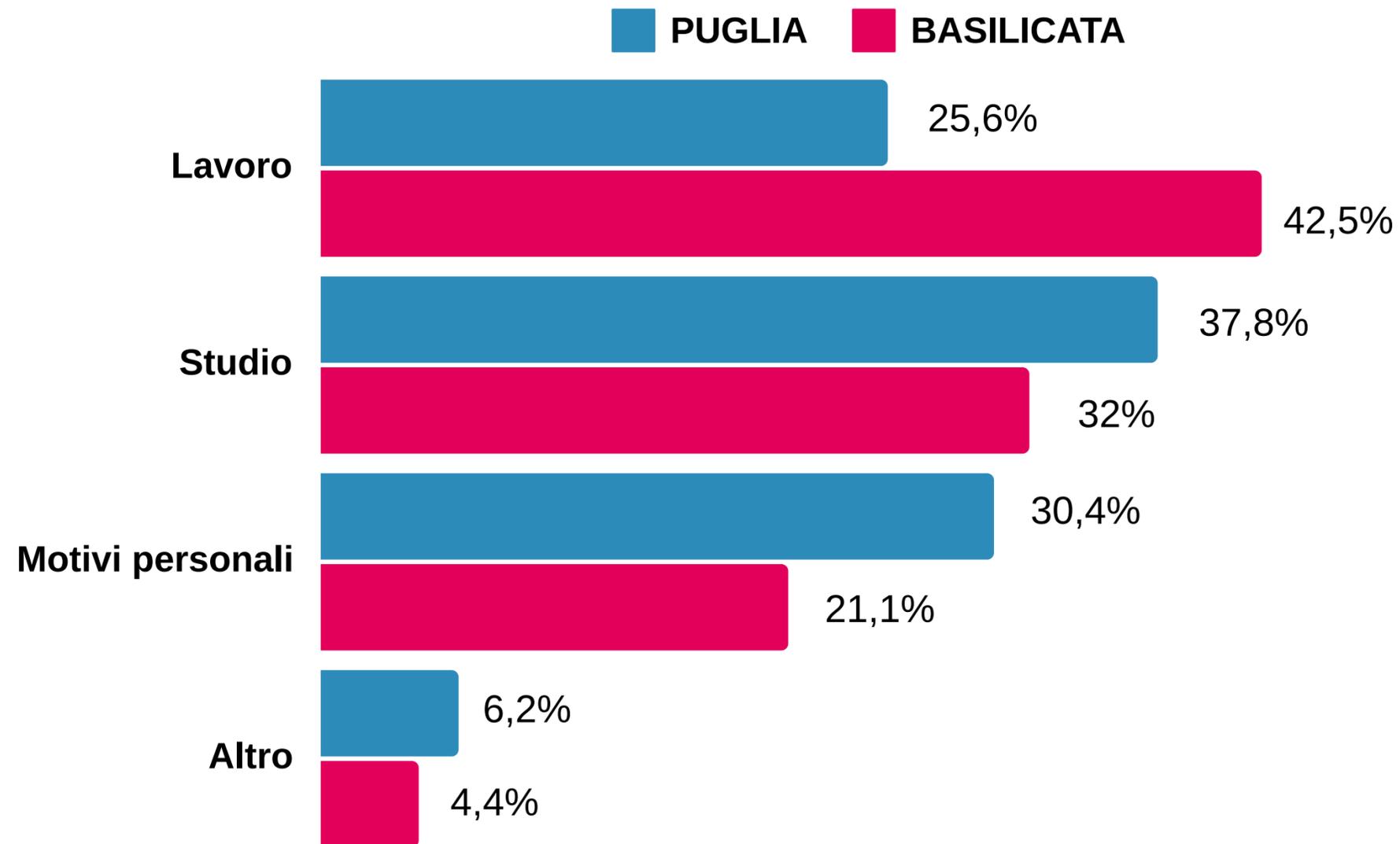
N Puglia=500
N Basilicata=275

Frequenza di utilizzo / Regione



N Puglia=500
N Basilicata=275

Motivo principale di utilizzo/ Regione

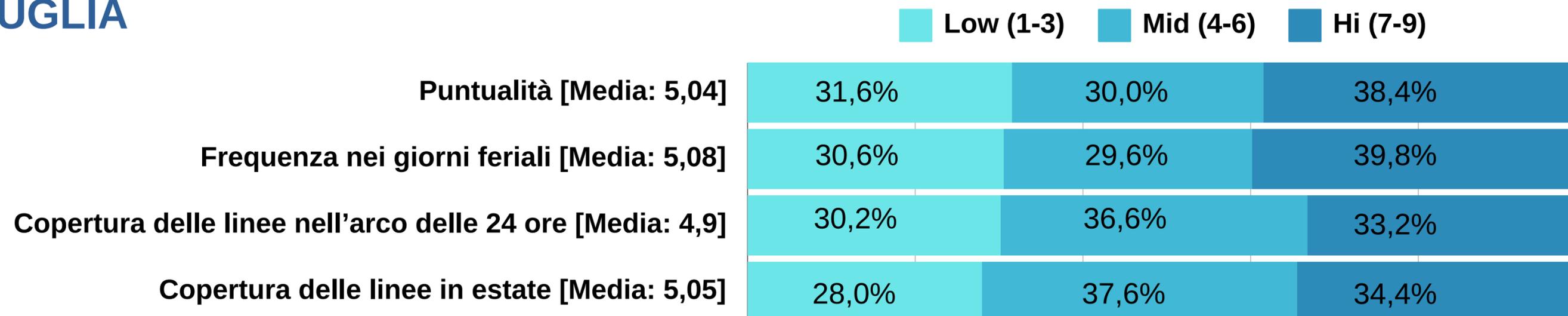


N Puglia=500
N Basilicata=275

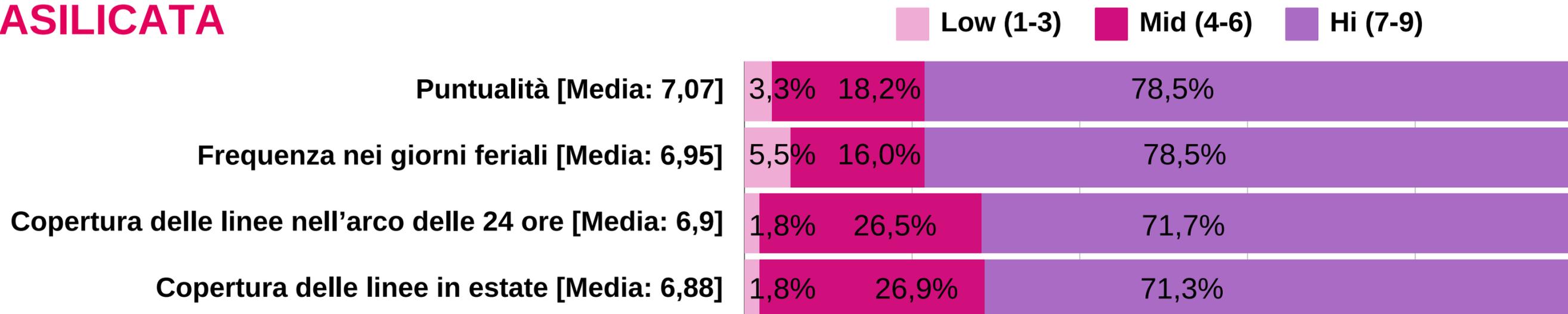
Soddisfazione in generale / Regione (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



BASILICATA



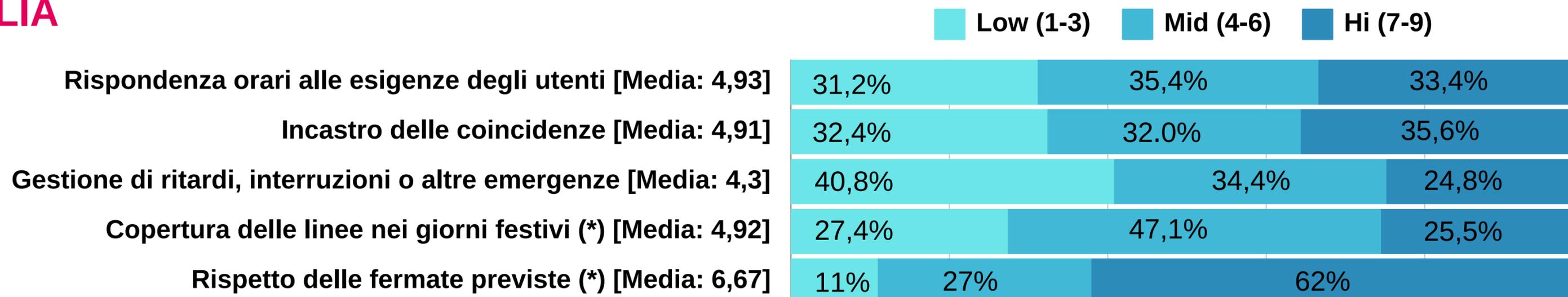
N Puglia=500 / (*) 263

N Basilicata=275 / (*) 189

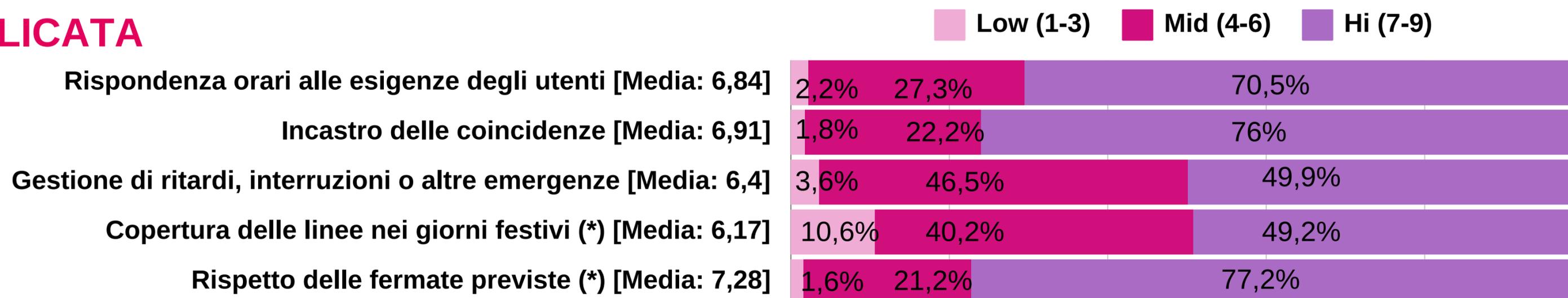
Soddisfazione in generale / Regione (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



BASILICATA



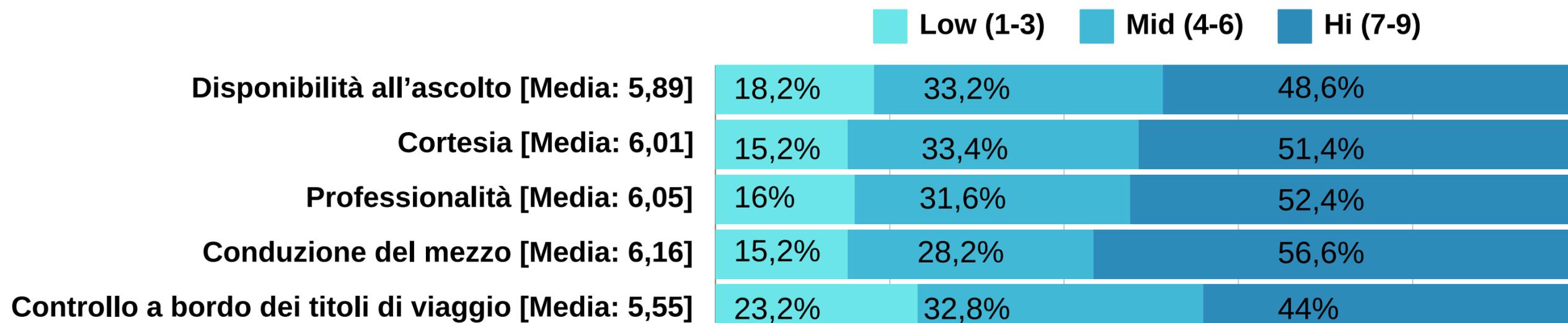
N Puglia=500 / (*) 263

N Basilicata=275 / (*) 189

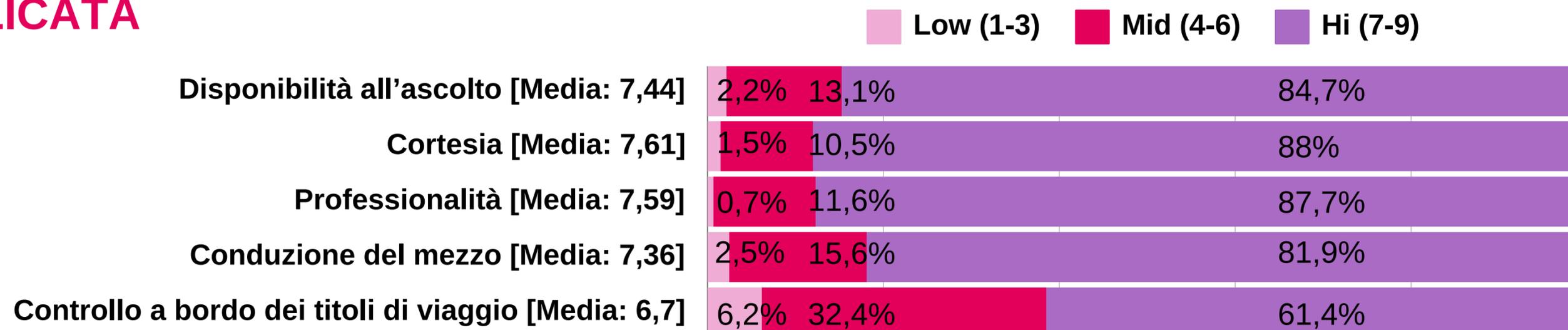
Soddisfazione riguardo al PERSONALE / Regione (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



BASILICATA

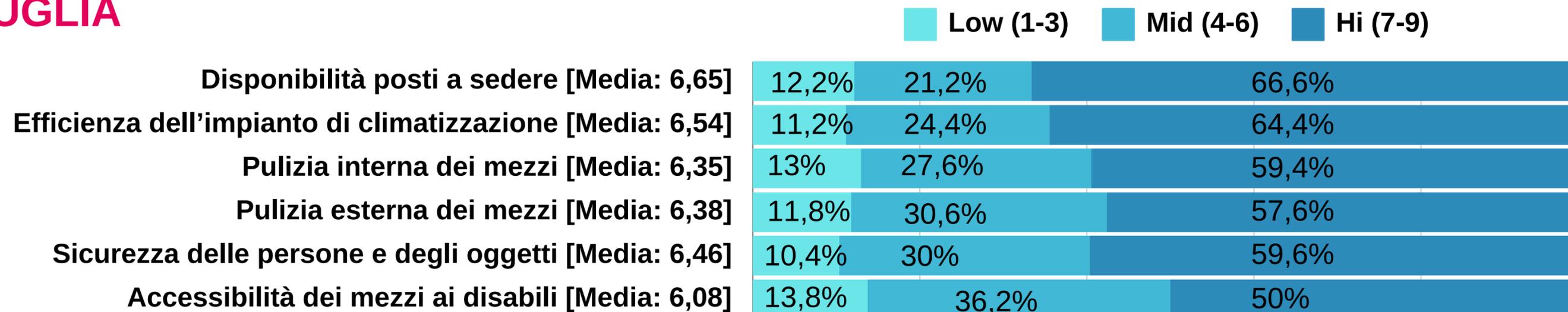


N Puglia=500
N Basilicata=275

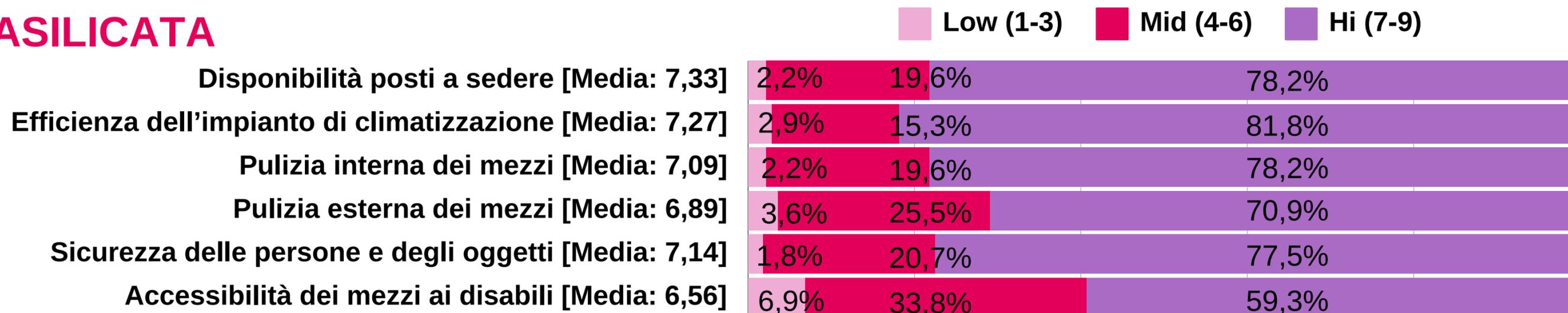
Soddisfazione riguardo al COMFORT DEL SERVIZIO / Regione (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



BASILICATA



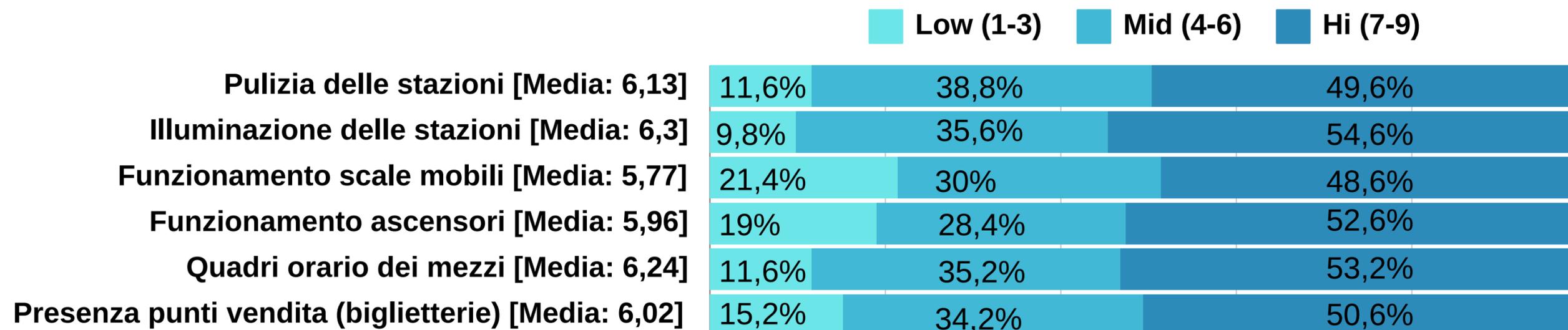
N Puglia=500

N Basilicata=275

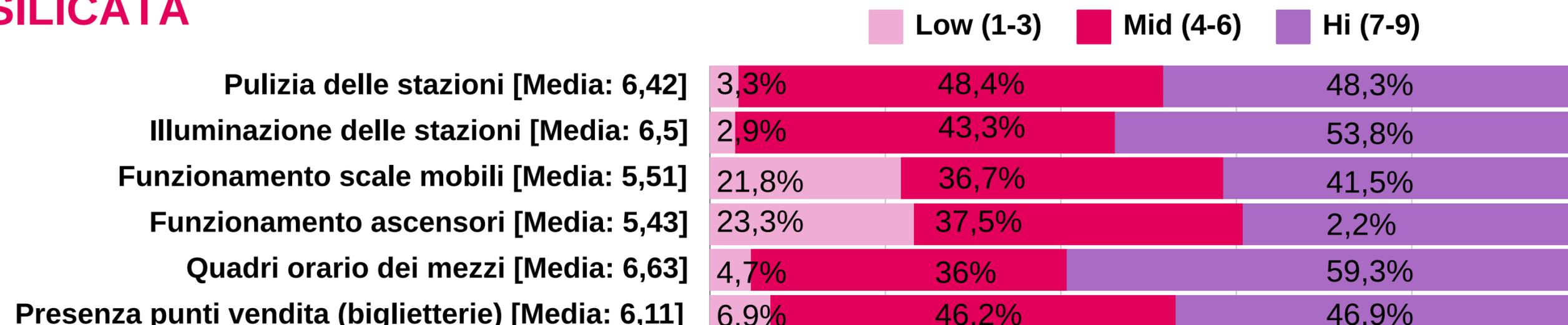
Soddisfazione riguardo alle INFORMAZIONI A DISPOSIZIONE / Regione - (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



BASILICATA



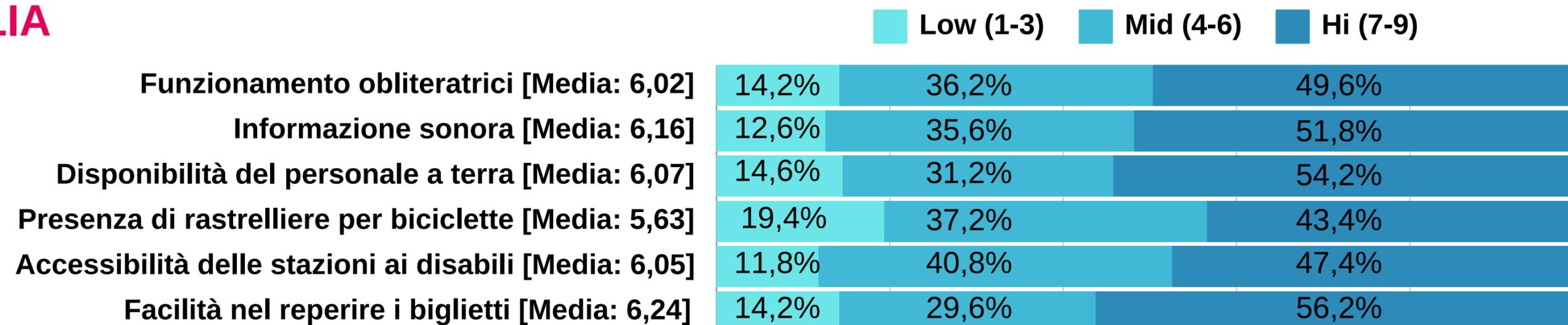
N Puglia=500

N Basilicata=275

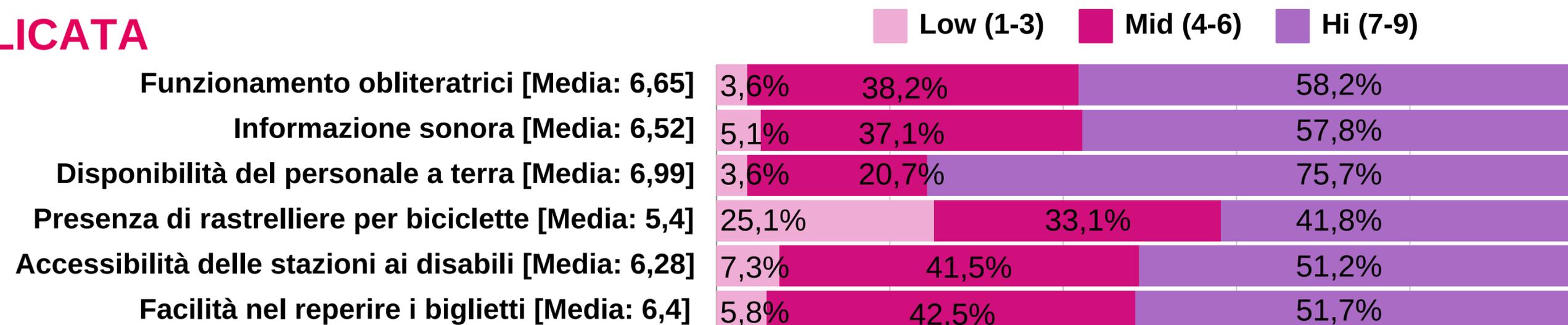
Soddisfazione riguardo alle INFORMAZIONI A DISPOSIZIONE / Regione - (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



BASILICATA

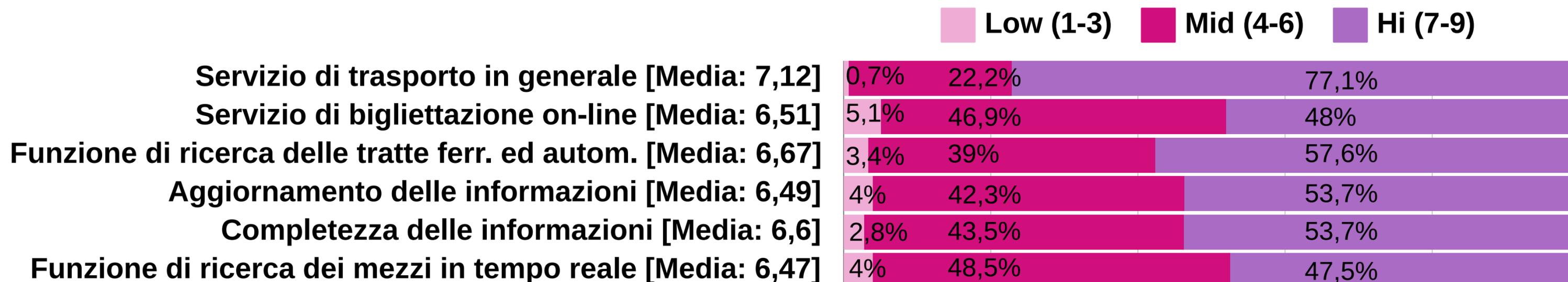
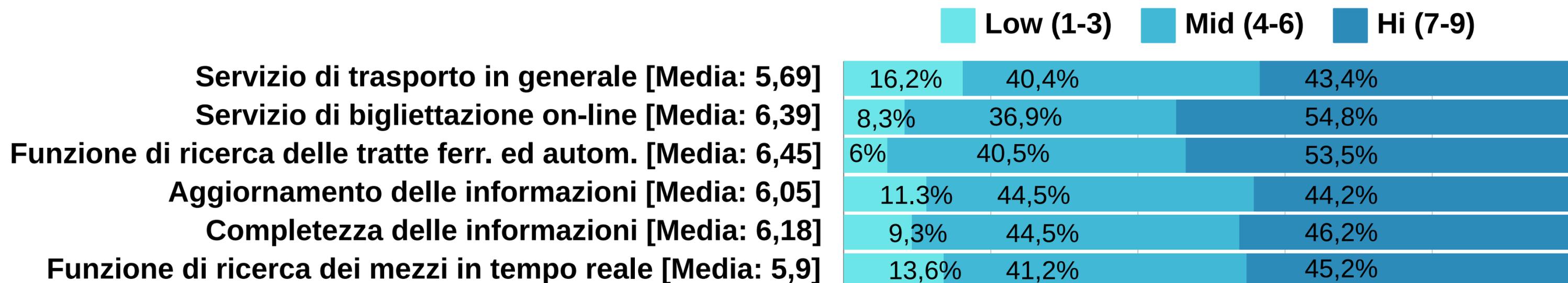


N Puglia=500

N Basilicata=275

Soddisfazione riguardo al SERVIZIO A TERRA / Regione - (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



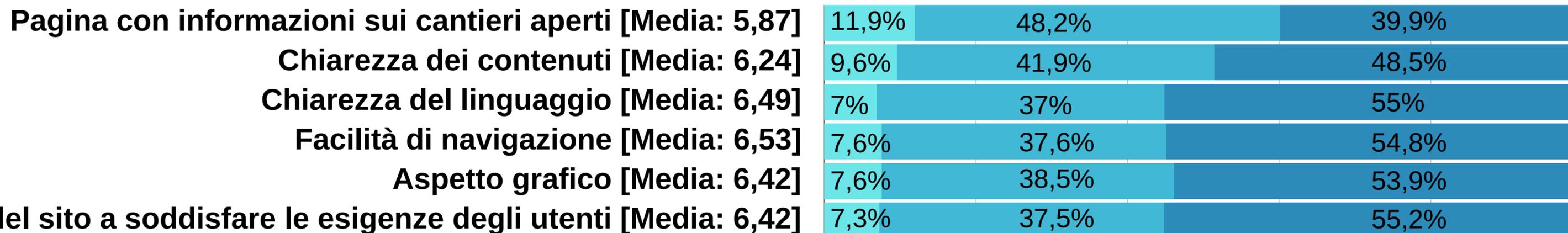
N Puglia=500

N Basilicata=275

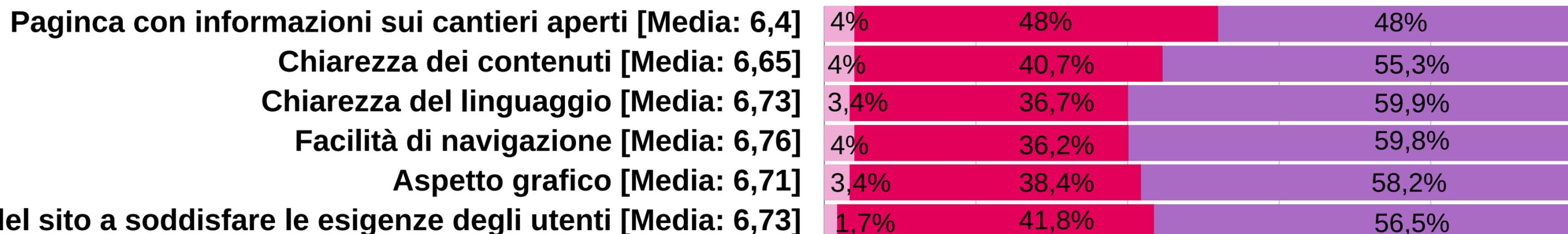
Soddisfazione riguardo al SERVIZIO A TERRA / Regione - (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

Low (1-3) Mid (4-6) Hi (7-9)



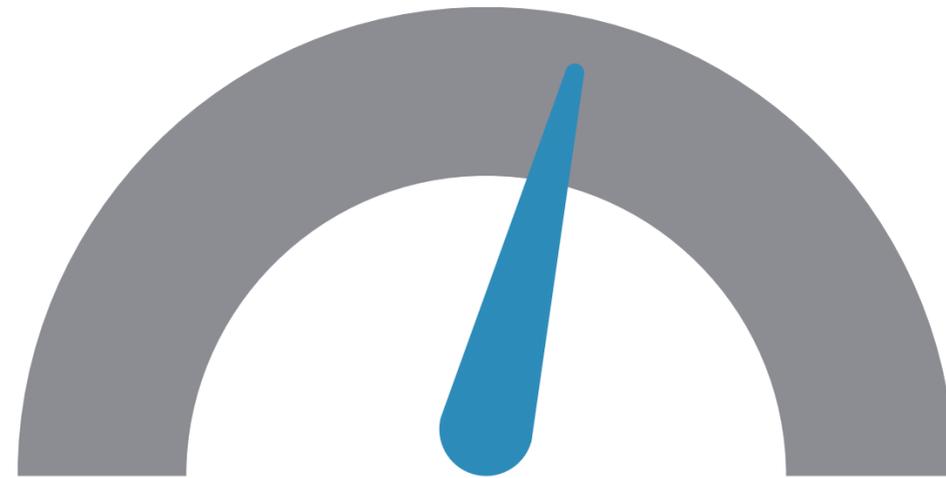
Low (1-3) Mid (4-6) Hi (7-9)



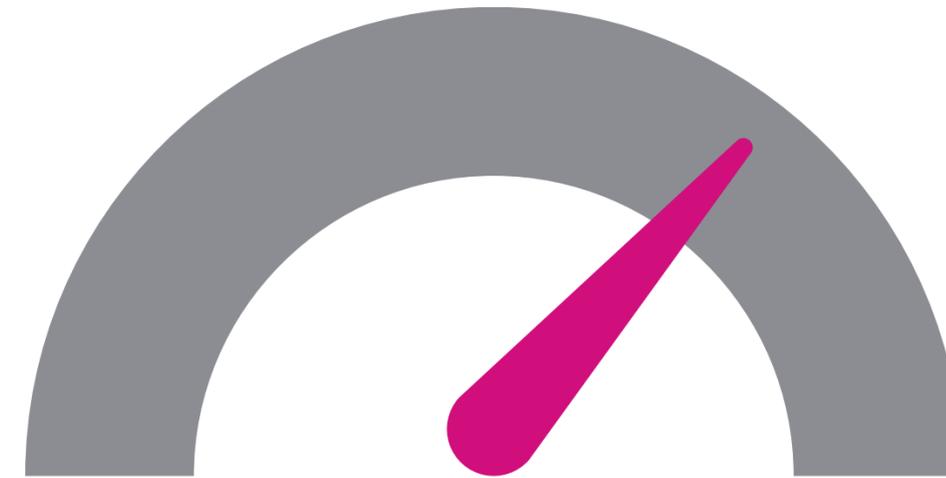
N Puglia=500
N Basilicata=275

OVERALL SATISFACTION / Regione

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



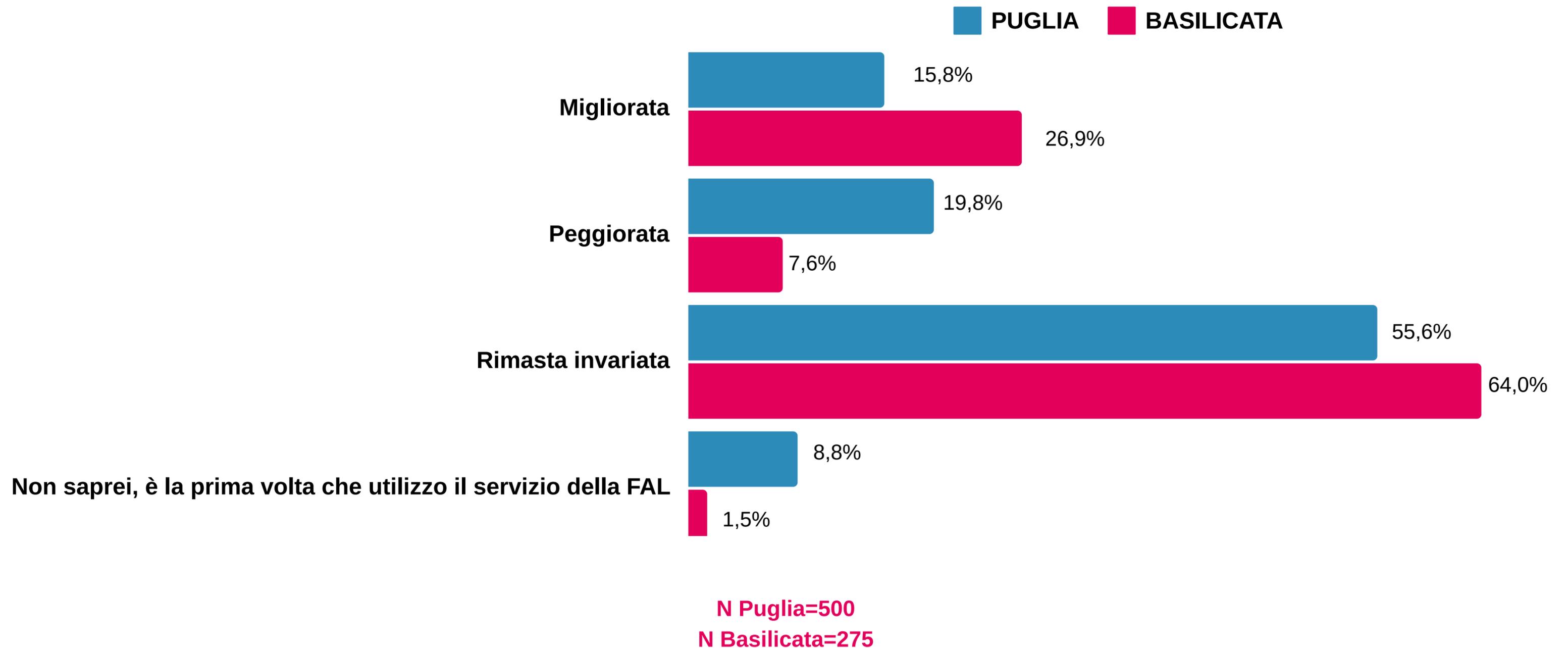
**Overall Satisfaction
PUGLIA
Val. Medio: 5,7/9**



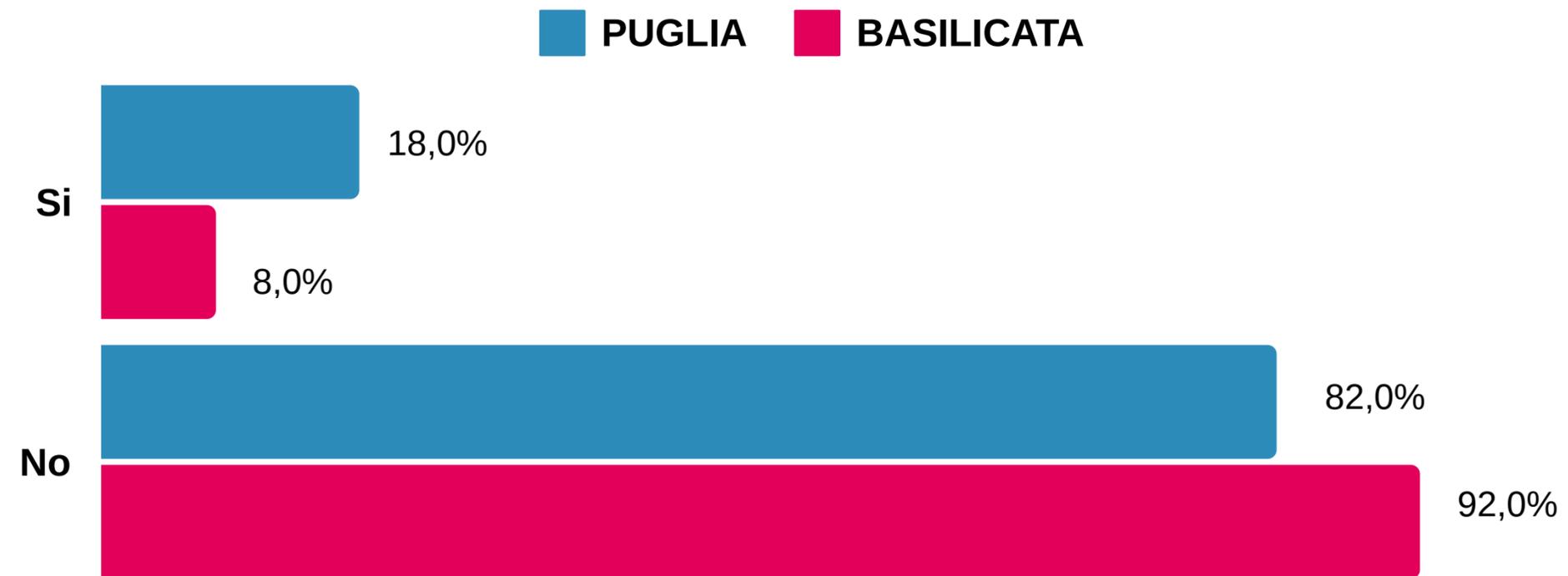
**Overall Satisfaction
BASILICATA
Val. Medio: 7,1/9**

N Puglia=500
N Basilicata=275

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

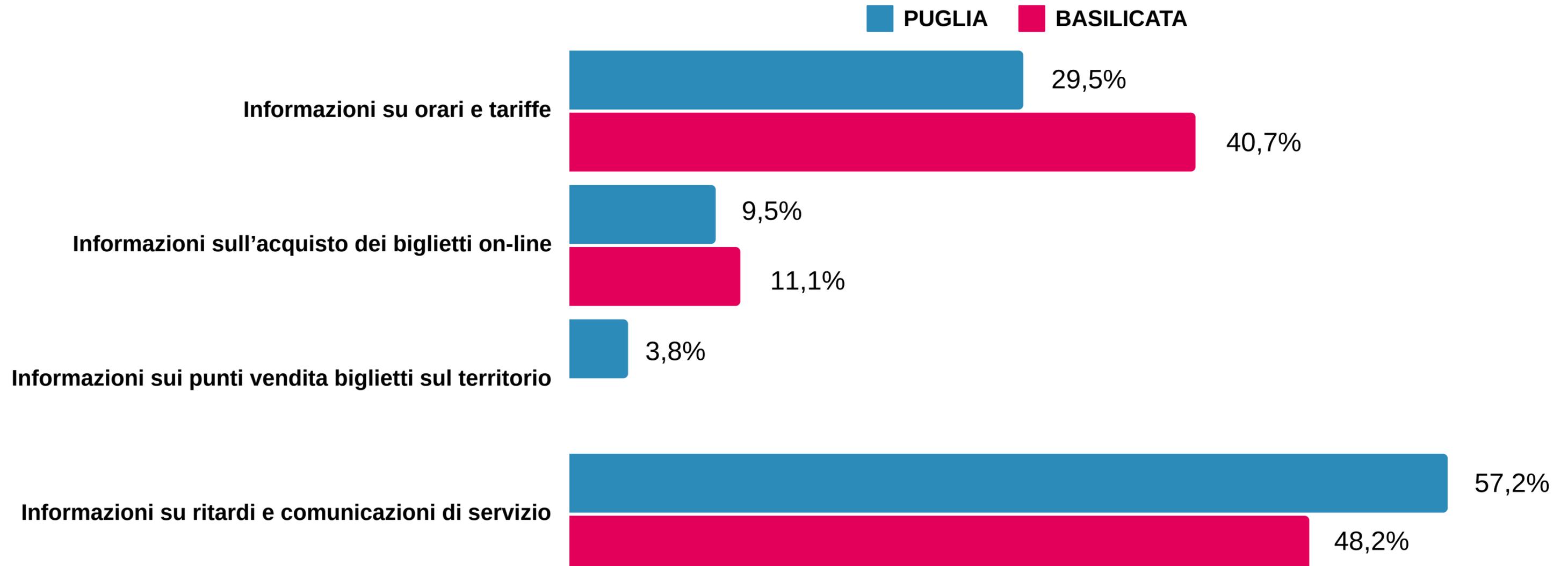


Ha mai utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?



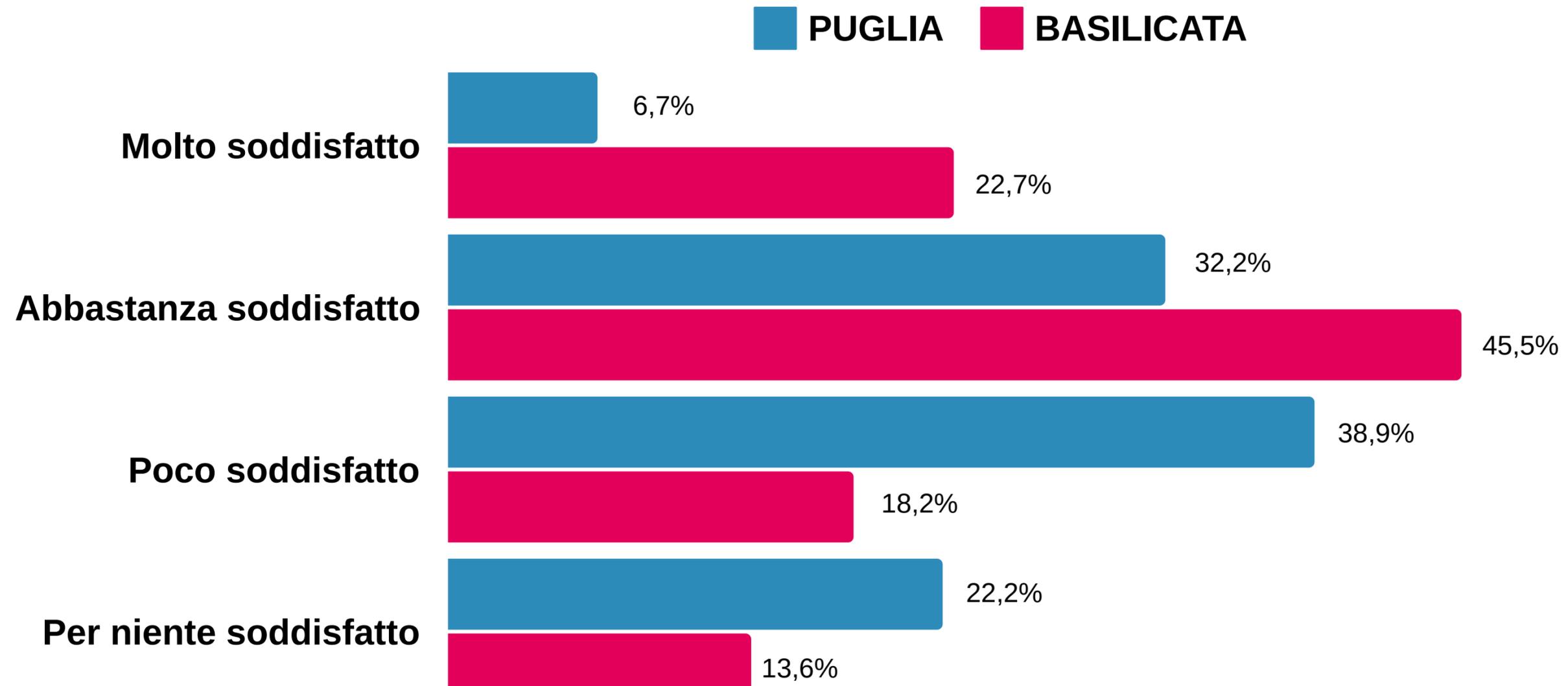
N Puglia=500
N Basilicata=275

Principalmente per quali motivi ha utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane / Regione



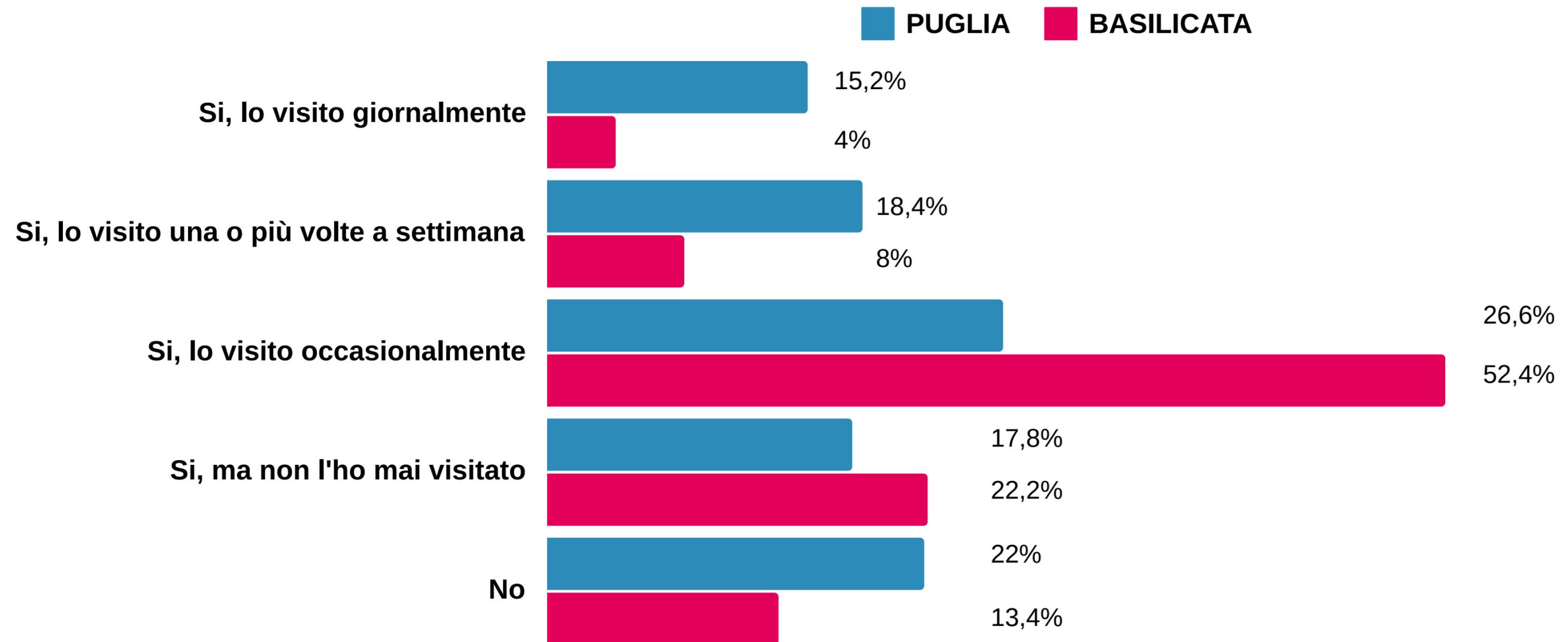
N Puglia (*)=105
N Basilicata (*)=27

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



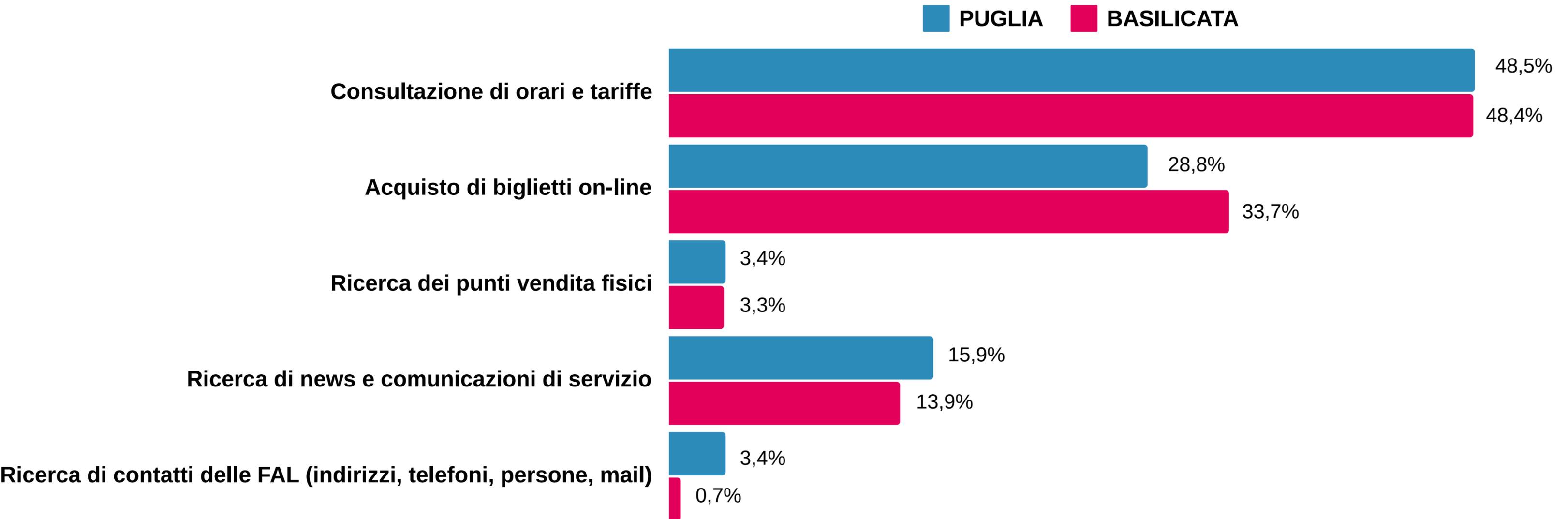
N Puglia (*)=90
N Basilicata (*)=22

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



N Puglia (*)=301
N Basilicata (*)=177

Principalmente per quali motivi visita il sito internet delle FAL



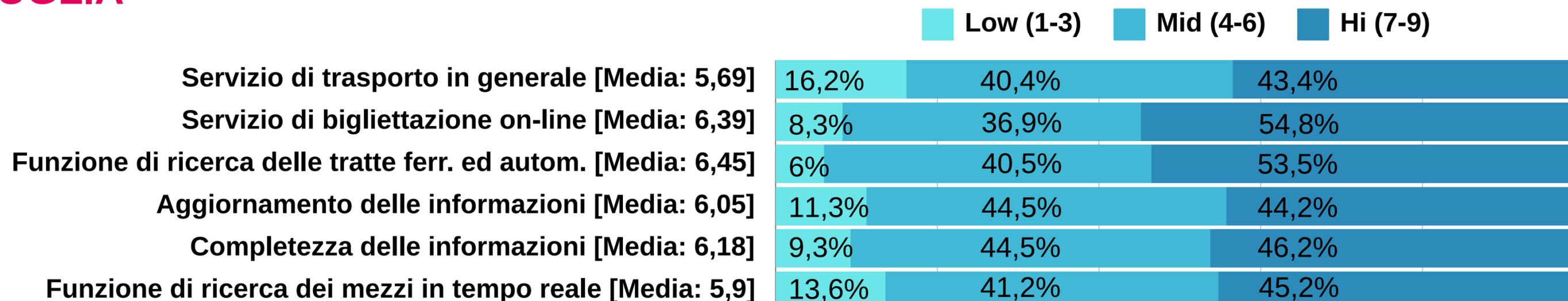
N Puglia=301

N Basilicata=177

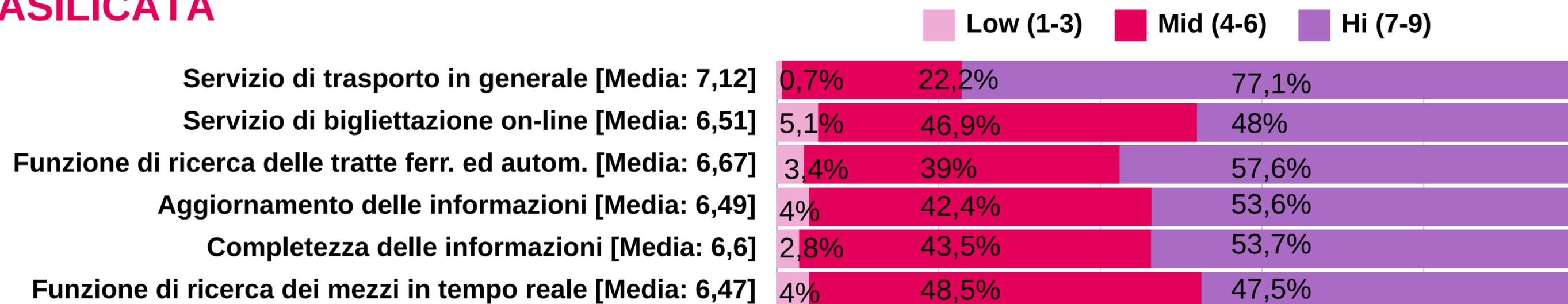
Soddisfazione riguardo al SITO INTERNET / Regione - (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



BASILICATA



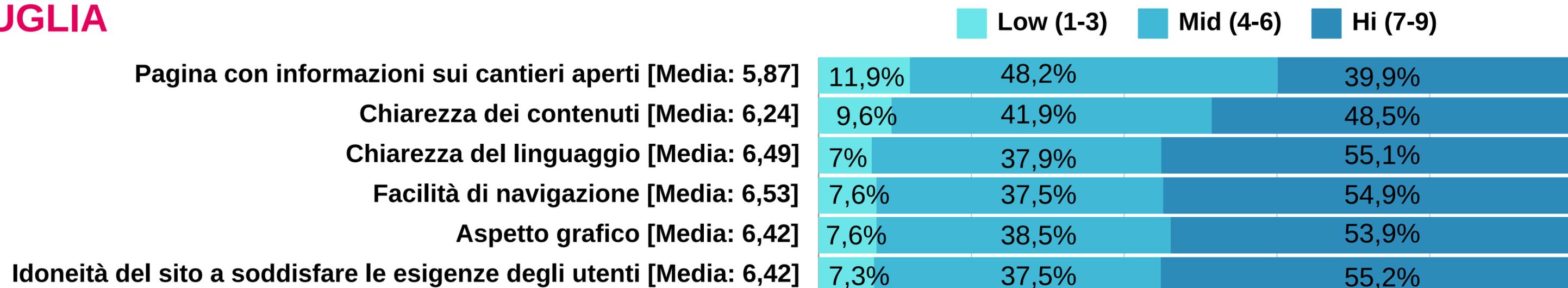
N Puglia (*)=301

N Basilicata (*)=177

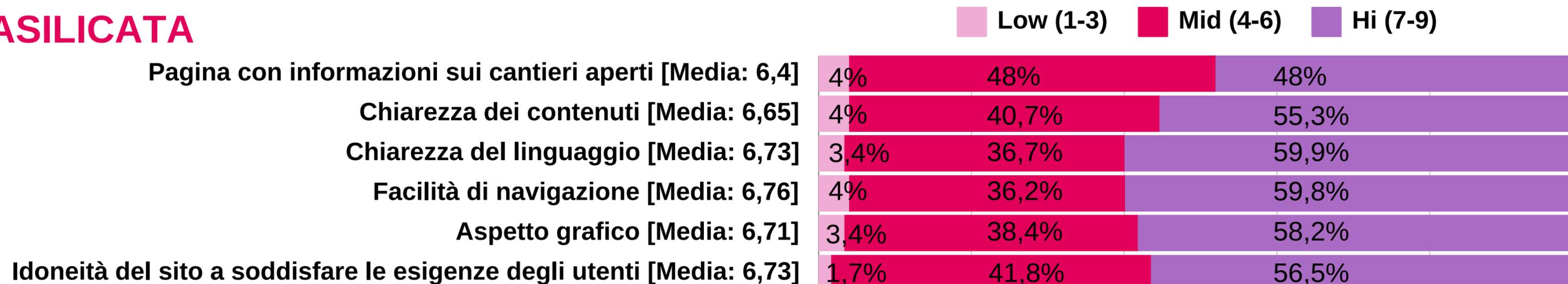
Soddisfazione riguardo al SITO INTERNET / Regione - (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



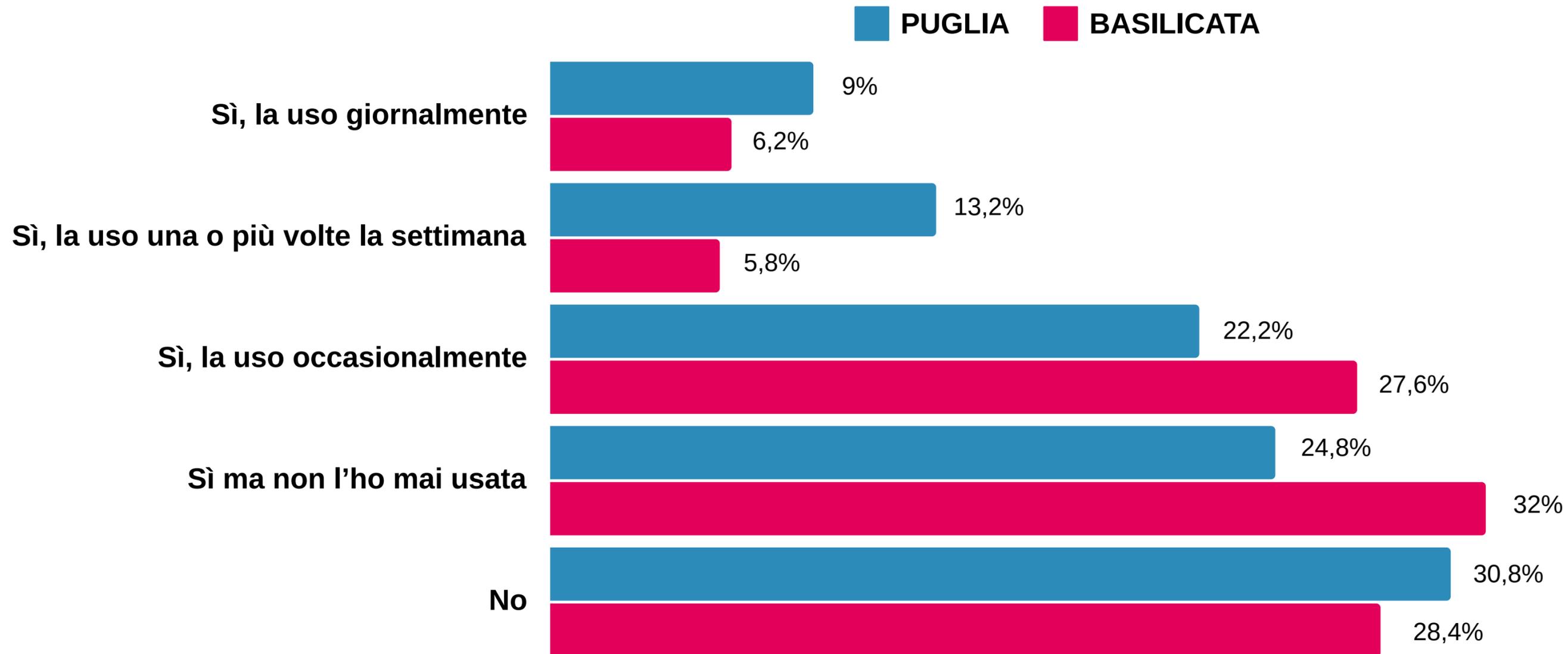
BASILICATA



N Puglia (*)=301

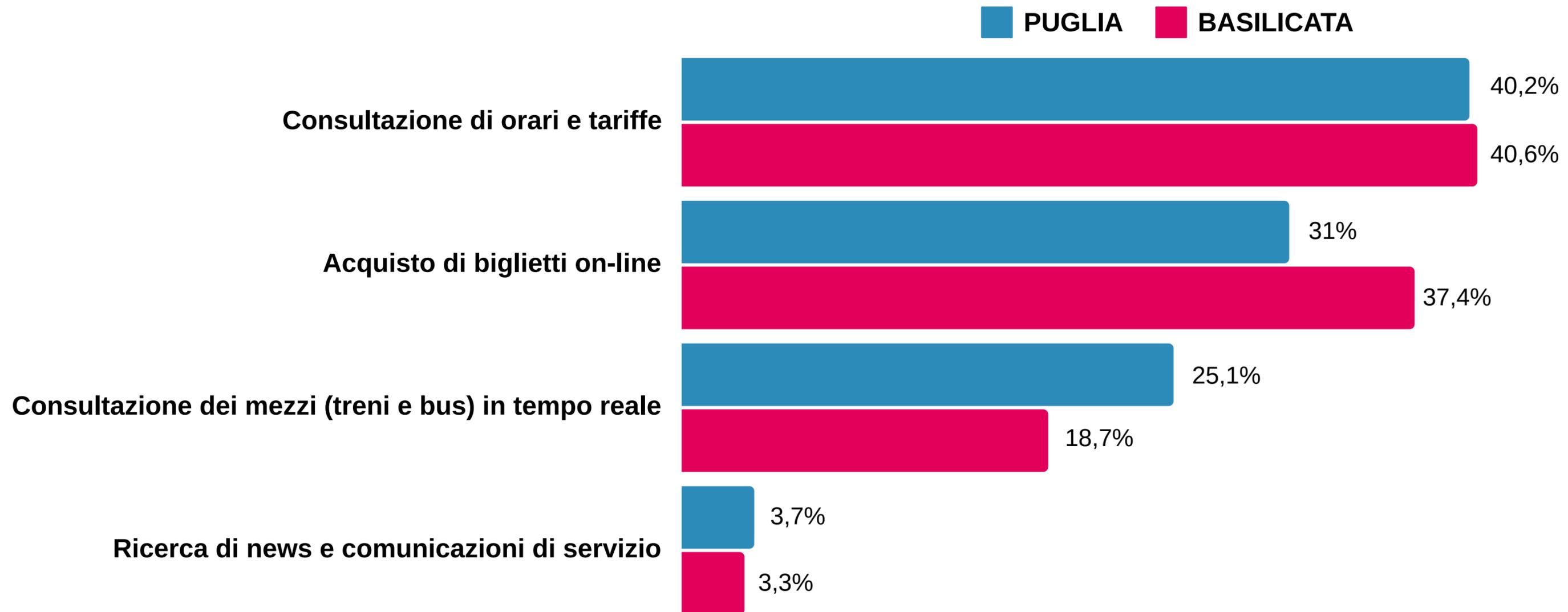
N Basilicata (*)=177

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



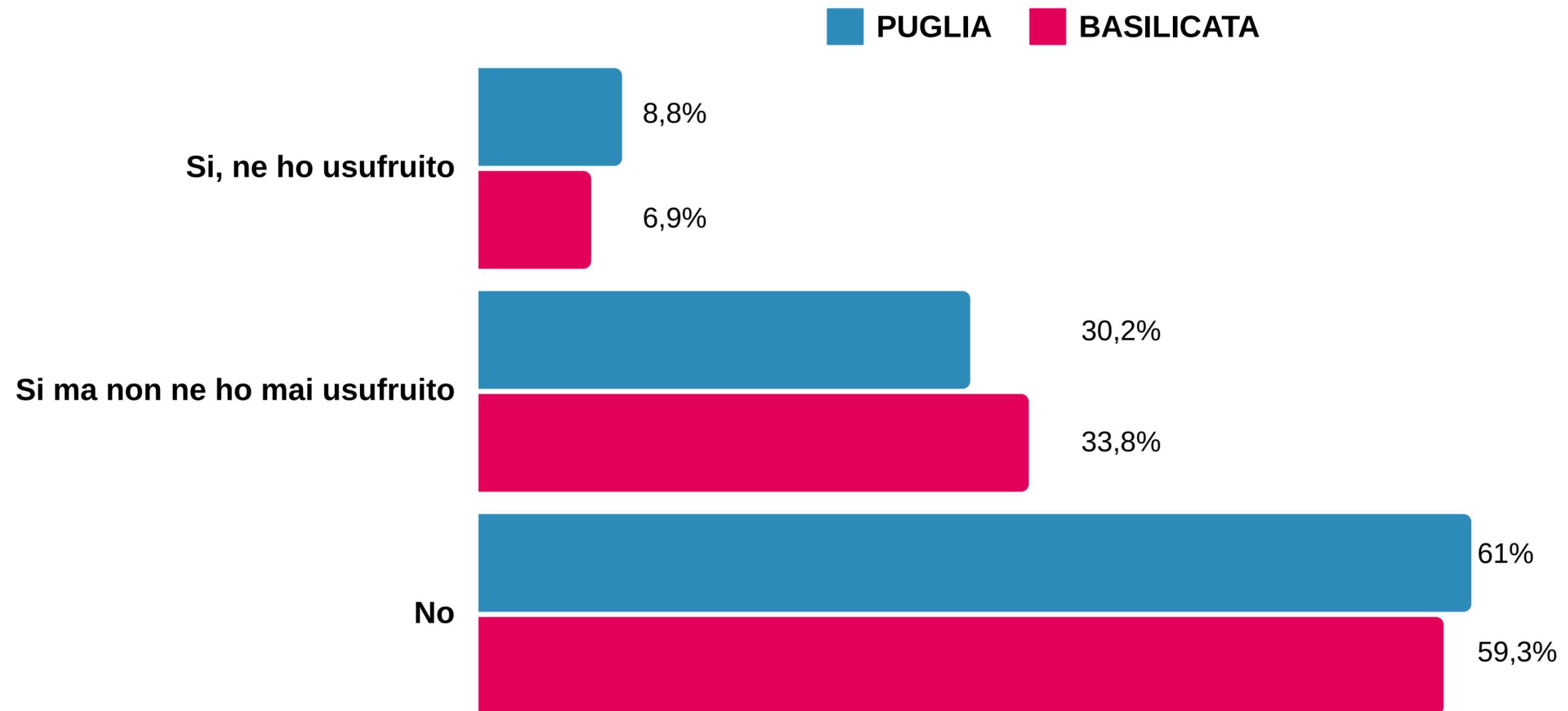
N Puglia=500
N Basilicata=275

Principalmente per quali motivi usa la App delle FAL



N Puglia (*)=222
N Basilicata (*)=109

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

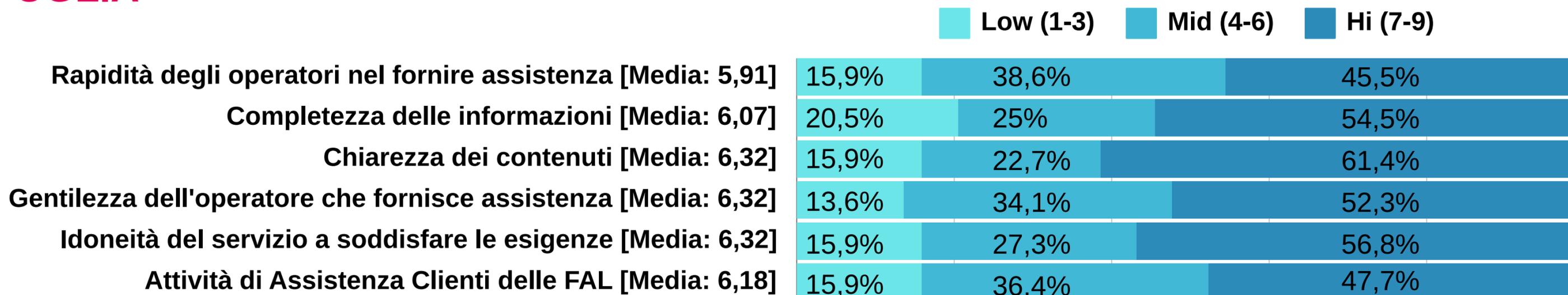


N Puglia=500
N Basilicata=275

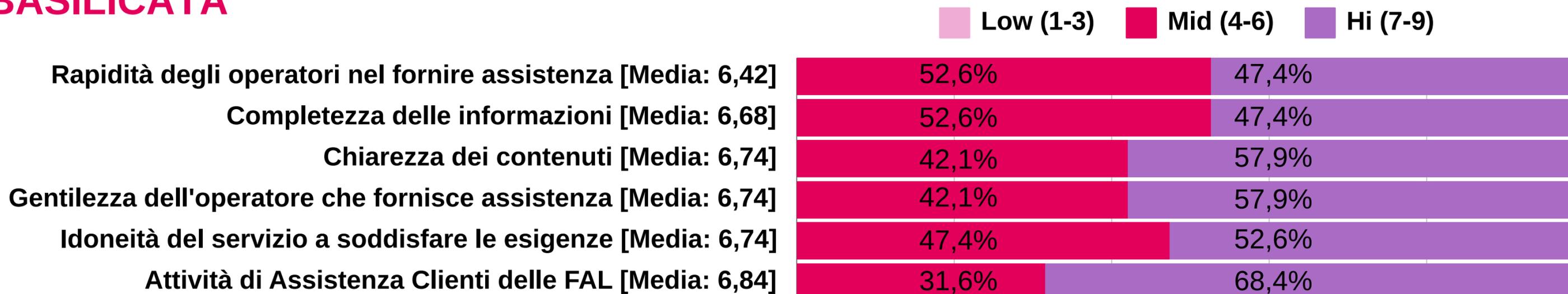
Soddisfazione riguardo all'ASSISTENZA AI CLIENTI / Regione (Valore medio)

Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

PUGLIA



BASILICATA



N Puglia (*)=44

N Basilicata (*)=19



FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

Conclusioni

Conclusioni

L'indagine di Customer Satisfaction 2024 per F.A.L. segna un nuovo inizio nella rilevazione della soddisfazione dell'offerta trasportistica dell'azienda. Infatti, l'indagine è stata rimodulata, introducendo una nuova scala di valutazione dove 1 rappresenta la valutazione più bassa e 9 quella più alta. In base a questo, diventa improprio, oltretutto impreciso, confrontare questa rilevazione con le precedenti, dando vita quindi ad una nuova serie di rilevazioni statistiche che monitoreranno, ogni 6 mesi, le performance dei servizi e delle strutture aziendali rispetto alle valutazioni dei suoi utenti, da qui ai prossimi semestri.

Profilo degli Utenti

La maggior parte degli intervistati ha un'età compresa tra 18 e 30 anni (45.5%). Gli utenti principali sono studenti (42.5%) e impiegati (28.5%). Questo conferma come F.A.L. sia un vettore per pendolari, con ancora una quota minima, ma in netta crescita (circa l'8% degli intervistati sono passeggeri di altre nazionalità, rispetto al punto percentuale delle scorse rilevazioni), di passeggeri dovuti a traffico turistico. I dati della frequenza d'uso confermano questo dato, infatti il **35.7% degli utenti utilizza i servizi FAL nei giorni lavorativi, mentre il 24.9% li usa 1-2 volte a settimana.** Tra i principali motivi d'utilizzo vi sono, in coerenza di risultato, lo studio (35.7%) e il lavoro (31.6%).

Soddisfazione per la Qualità del Servizio

Nel complesso, una performance più che sufficiente, dove **la puntualità delle corse ha una media di soddisfazione di 5.76 su 9.** Molto positivo il dato sulla **disponibilità dei posti a sedere (media di 6.89 su 9).** Si conferma, con performance molto positive, **tutta l'area della relazione col personale viaggiante e non viaggiante, che registra valutazioni medie ben superiori a 6 su 9.**

In entrambe le regioni si registra una **soddisfazione moderata riguardo alla puntualità e alla frequenza dei servizi,** che figurano quindi tra gli aspetti da migliorare.

Di certo, **la gestione dei ritardi e delle emergenze risulta essere un'area critica in entrambe le regioni. La copertura delle linee nei giorni festivi registra una media di soddisfazione più bassa,** indicando un potenziale miglioramento atteso dall'utenza, che si aspetta di **poter utilizzare i mezzi ferroviari anche la domenica.**

Estremamente positivo il dato sulla **sicurezza percepita per persone e oggetti, in entrambe le regioni con una media del 6.70 su 9.**

In sintesi, il report evidenzia che gli utenti delle Ferrovie Appulo Lucane, in entrambe le regioni, hanno simili profili e motivazioni d'uso, con trend di soddisfazione abbastanza allineati e di segno generalmente positivo. Tuttavia, emergono alcune aree di criticità comuni, come quelle citate in precedenza, che potrebbero essere oggetto di interventi migliorativi per aumentare la soddisfazione complessiva dei clienti.



FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

GRAZIE

info@studiorp.it

www.studiorp.it

+39 080.990.99.81

+39 328.328.58.05