



Questionario FAL CRM 2024

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 – 24 anni
3. 25 – 34 anni
4. 35 – 44 anni
5. 45 – 54 anni
6. 55 – 64 anni
7. over 65

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	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

 Molto

Che soddisfazione attribuisce a:

15	Puntualità	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Frequenza nei giorni feriali	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	Copertura delle linee nell'arco delle 24 ore	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Copertura delle linee in estate	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Rispondenza orari alle esigenze degli utenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Incastro delle coincidenze	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21	Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze	1	2	3	4	5	6	7	8	9

(solo per gli utenti dei mezzi su gomma)

22	Copertura delle linee nei giorni festivi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	Rispetto delle fermate previste	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

24	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25	Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26	Professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	Conduzione del mezzo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	Controllo a bordo dei titoli di viaggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

29	Disponibilità posti a sedere	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30	Efficienza dell'impianto di climatizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9
31	Pulizia interna dei mezzi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
32	Pulizia esterna dei mezzi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
33	Sicurezza delle persone e degli oggetti	1	2	3	4	5	6	7	8	9
34	Accessibilità dei mezzi ai disabili	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

35	Percorsi e fermate (tabelle, mappe)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
36	Orari	1	2	3	4	5	6	7	8	9
37	Tariffe	1	2	3	4	5	6	7	8	9
38	Variazioni del servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9
39	Via web (sito internet)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
40	Ufficio Relazioni col Pubblico	1	2	3	4	5	6	7	8	9
41	Call Center	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

42	Pulizia delle stazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9
43	Illuminazione delle stazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9
44	Funzionamento scale mobili	1	2	3	4	5	6	7	8	9
45	Funzionamento ascensori	1	2	3	4	5	6	7	8	9
46	Quadri orario dei mezzi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
47	Presenza punti vendita (biglietterie)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
48	Funzionamento obliteratecrici	1	2	3	4	5	6	7	8	9
49	Informazione sonora	1	2	3	4	5	6	7	8	9
50	Disponibilità del personale a terra	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	Presenza di rastrelliere per biciclette	1	2	3	4	5	6	7	8	9
52	Accessibilità delle stazioni ai disabili	1	2	3	4	5	6	7	8	9
53	Facilità nel reperire i biglietti	1	2	3	4	5	6	7	8	9

54. Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio di trasporto offerto dalle FAL secondo una scala di valori così definita:

Per niente soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Molto soddisfatto
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

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

1. migliorata (**vai a Domanda 56**)
2. peggiorata (**vai a Domanda 56**)
3. rimasta invariata (**vai a Domanda 56**)
4. non saprei, è la prima volta che utilizzo il servizio delle FAL (**vai a Domanda 57**)

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

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

1. Sì (vai a D.58)
2. No (vai a D.60)

58. 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): _____

59. 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

60. 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 74**)
5. No (**vai a Domanda 74**)

61. 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 soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Molto soddisfatto
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

62	Servizio di bigliettazione on-line	1	2	3	4	5	6	7	8	9
63	Funzione di ricerca delle tratte ferroviarie ed automobilistiche	1	2	3	4	5	6	7	8	9
64	Aggiornamento delle informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9
65	Completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9
66	Funzione di ricerca dei mezzi (treni e bus) in tempo reale	1	2	3	4	5	6	7	8	9
67	Pagina dei lavori in corso con informazioni aggiornate sui cantieri aperti su tutta la linea FAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9
68	Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	5	6	7	8	9
69	Chiarezza del linguaggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9
70	Facilità di navigazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9
71	Aspetto grafico	1	2	3	4	5	6	7	8	9
72	Idoneità del sito a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9
73	Sito internet delle FAL nel suo complesso	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

1. Sì, la uso giornalmente
2. Sì, la uso una o più volte la settimana
3. Sì, la uso occasionalmente
4. Sì ma non l'ho mai usata (**vai a Domanda 76**)
5. No (**vai a Domanda 76**)

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

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

76. 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 83)
3. No (vai a Domanda 83)

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 soddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Molto soddisfatto
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

77	Rapidità degli operatori nel fornire assistenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9
78	Completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9
79	Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	5	6	7	8	9
80	Gentilezza dell'operatore che fornisce assistenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9
81	Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9
82	Attività di Assistenza Clienti delle FAL nel suo complesso	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

----- (RISPOSTA APERTA)

RINGRAZIARE E CHIUDERE



FROM DATA TO GROWTH

