

Questionario FAL CRM 2019

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 10**)
6. Pensionato
7. Casalinga
8. Altro (specificare): _____

11. (solo per chi ha risposto 5 alla domanda 9) 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	Cortesia	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?

Valutazione delle misure in materia di prevenzione da Covid-19

Attualmente, relativamente alle misure di sicurezza intraprese da FAL per la riduzione del rischio di contagio da Covid-19, quanto si sente sicuro nel:

Per niente

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

 Molto

56	Viaggiare sui treni FAL	1	2	3	4
57	Viaggiare sugli autobus FAL	1	2	3	4
58	Frequentare le stazioni FAL	1	2	3	4

59. Quanto è soddisfatto delle misure di sicurezza e prevenzione intraprese da FAL per ridurre il rischio di contagio da Covid-19 all'interno dei suoi mezzi e stazioni?

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

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

1. si
2. no (vai a Domanda 62)

61. Attualmente, che mezzo di trasporto utilizza maggiormente?

1. Mezzi FAL
2. Altri mezzi pubblici
3. Mezzo proprio
4. Non ho avuto necessità di muovermi per studio/lavoro
5. Altro (specificare....)

Fonti di informazione, alfabetizzazione informatica e direct marketing

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

1. Sì (vai a D.63)
2. No (vai a D.65)

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

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

64. 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

65. 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 79**)
5. No (**vai a Domanda 79**)

66. Principalmente per quali motivi visita il sito internet delle FAL (max 3 risposte):

2. Consultazione di orari e tariffe
6. Acquisto di biglietti on-line
7. Ricerca dei punti vendita fisici
8. Ricerca di news e comunicazioni di servizio
9. Ricerca di contatti delle FAL (indirizzi, telefoni, persone, mail)
10. 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

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

79. 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 81**)
5. No (**vai a Domanda 81**)

80. 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): _____

81. 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 88**)
3. No (**vai a Domanda 88**)

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

82	Rapidità degli operatori nel fornire assistenza	1	2	3	4
83	Completezza delle informazioni	1	2	3	4
84	Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4
85	Gentilezza dell'operatore che fornisce assistenza	1	2	3	4
86	Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4
87	Attività di Assistenza Clienti delle FAL nel suo complesso	1	2	3	4

88. 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

89. 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

90. È a conoscenza del nuovo progetto FAL realizzato per la nuova stazione interrata di Modugno?

1. Sì
2. No
3. Non so

91. 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
3. Non so

91. Negli ultimi mesi, è venuto a conoscenza o ha ricevuto personalmente informazioni da parte di FAL su specifiche nuove misure intraprese per incrementare la sostenibilità ambientale dell’azienda sul territorio?

1. Sì (vai a D. 92)
2. No (CHIUDERE E RINGRAZIARE)

92. Attraverso quali canali di informazione è venuto a conoscenza di queste specifiche misure in materia ambientale intraprese da FAL?

1. pagina Facebook “Ferrovie Appulo Lucane”
2. sito web ferrovieappulolucane.it
3. quotidiani di informazione cartacei
4. quotidiani di informazione online
5. Altre pagine Facebook/altre pagine social network
6. TV/Telegiornali
7. Radio
8. Passaparola
9. Altro (specificare.....)

93. Quanto è soddisfatto delle nuove misure che FAL ha intrapreso in materia ambientale?

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

RINGRAZIARE E CHIUDERE

Via Melo, 96 - 70121 BARI

tel +39 080 9909981 / fax +39 080 9147864

web: www.studiorp.it - email: info@studiorp.it

P.IVA 07833540722
