



FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

# Ferrovie Appulo Lucane

**Customer Satisfaction Survey 2a Wave – 2024**

27/01/2025

## 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:** 788 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 05/12/2024 al 31/12/2024

**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 – Potenza	95
Avigliano – Potenza	93
Bari - Matera	249
Bari – Gravina	34
<b>TOTALE</b>	<b>471</b>

Linee automobilistiche campionate	Interviste effettuate
Bari - Palo - Toritto	41
Matera - Montalbano J.	34
Matera - Montescaglioso	50
Potenza - Laurenzana	7
Potenza - Pignola	16
Bari - Altamura - Matera	70
Bari - Gravina	70
Bari - Modugno - Bitetto	29
<b>TOTALE</b>	<b>317</b>



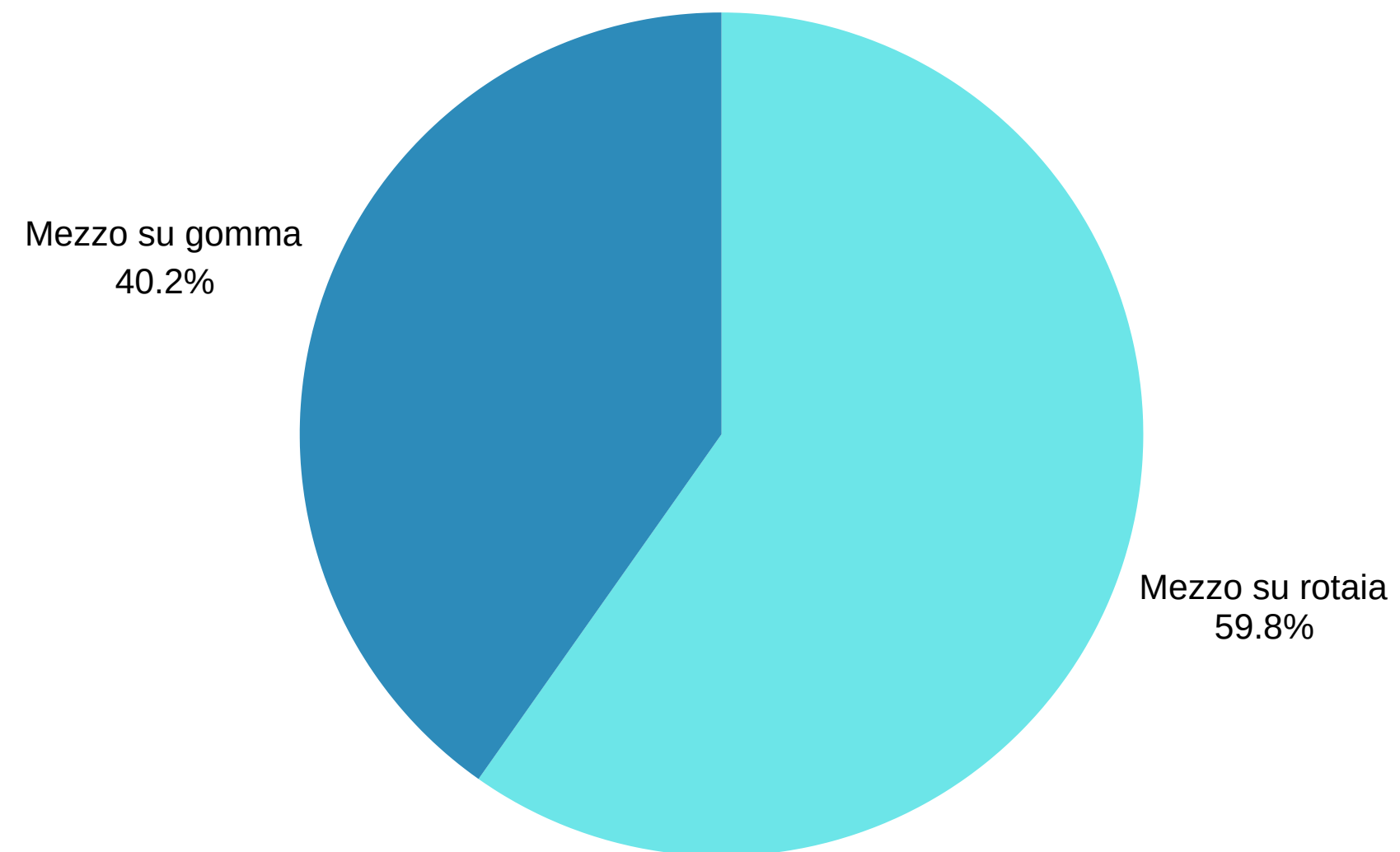
FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

# Frequenze di risposta



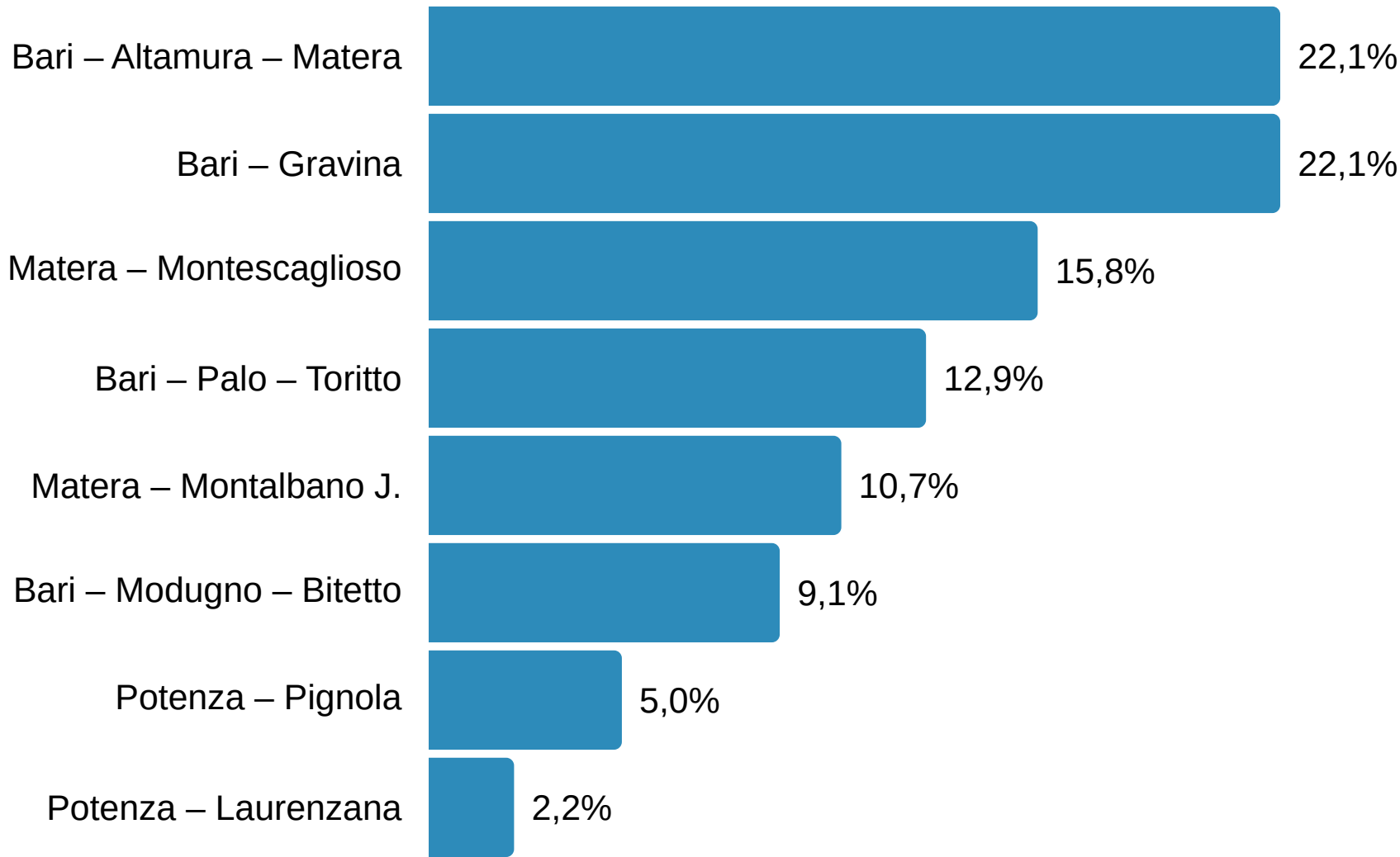
## Mezzo di trasporto



N=788

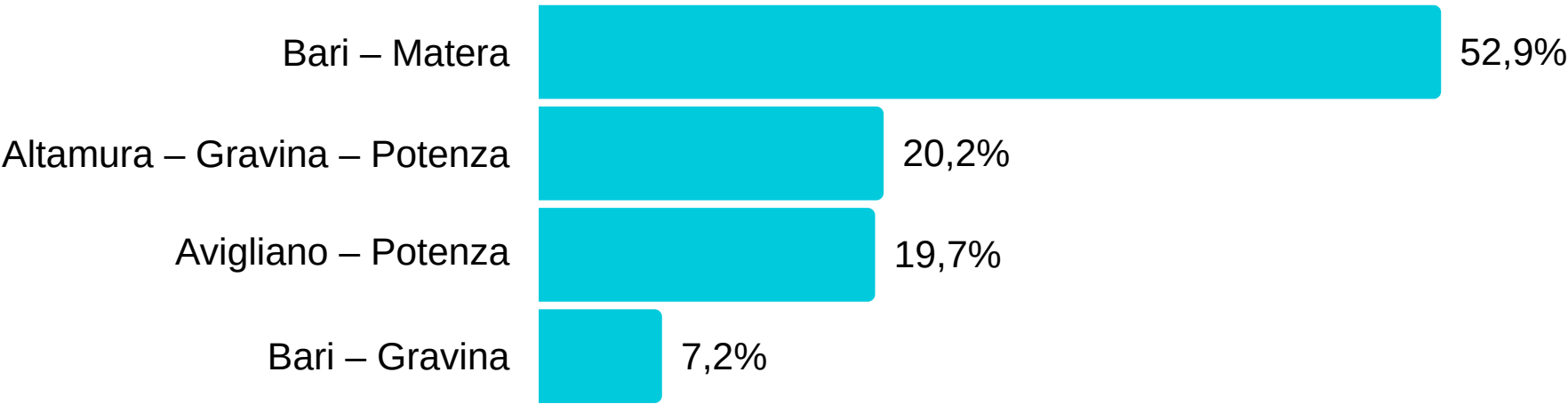
# Mezzi e linee rilevate

## Linea automobilistica



N=317

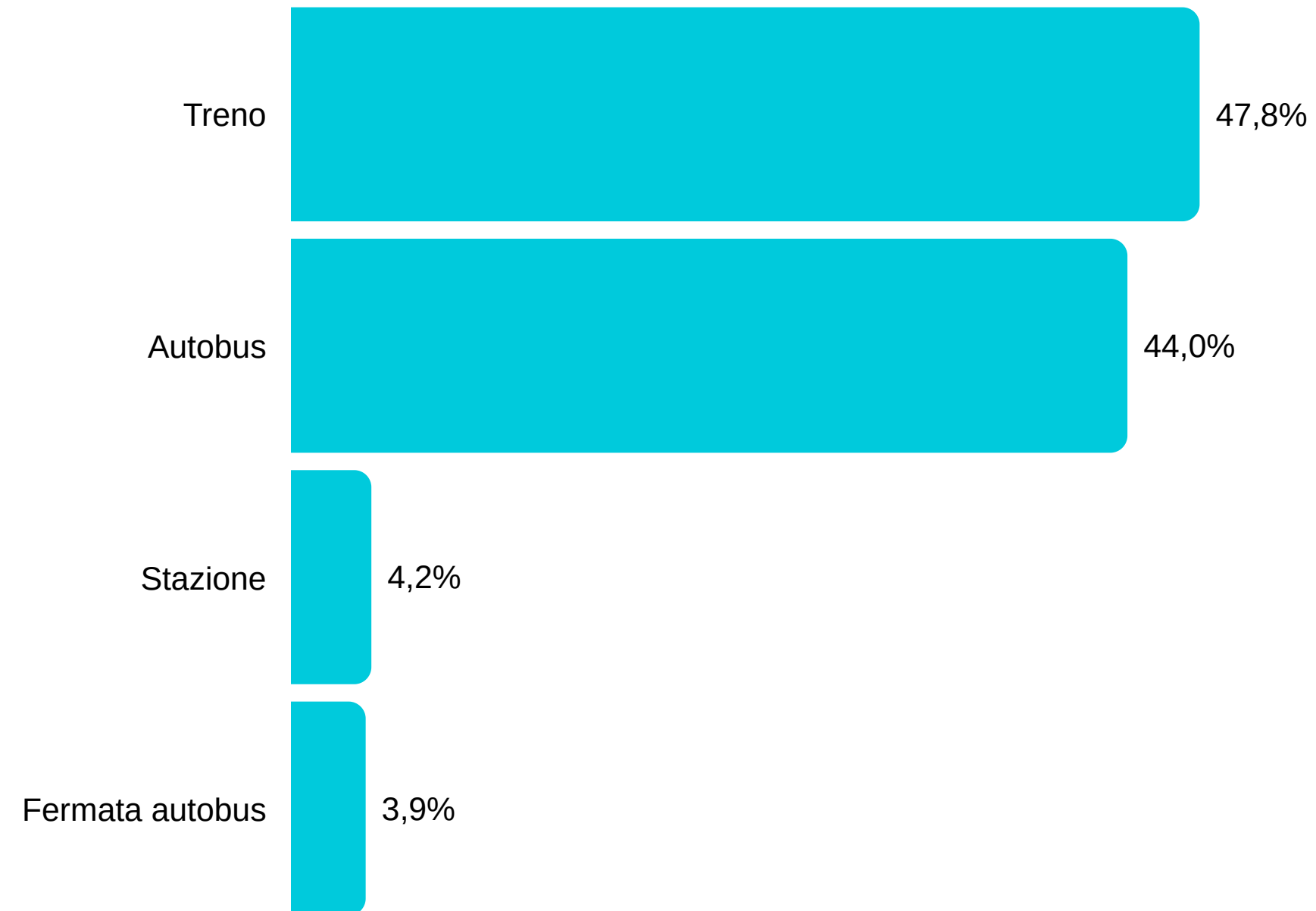
## Linea ferroviaria



N=471

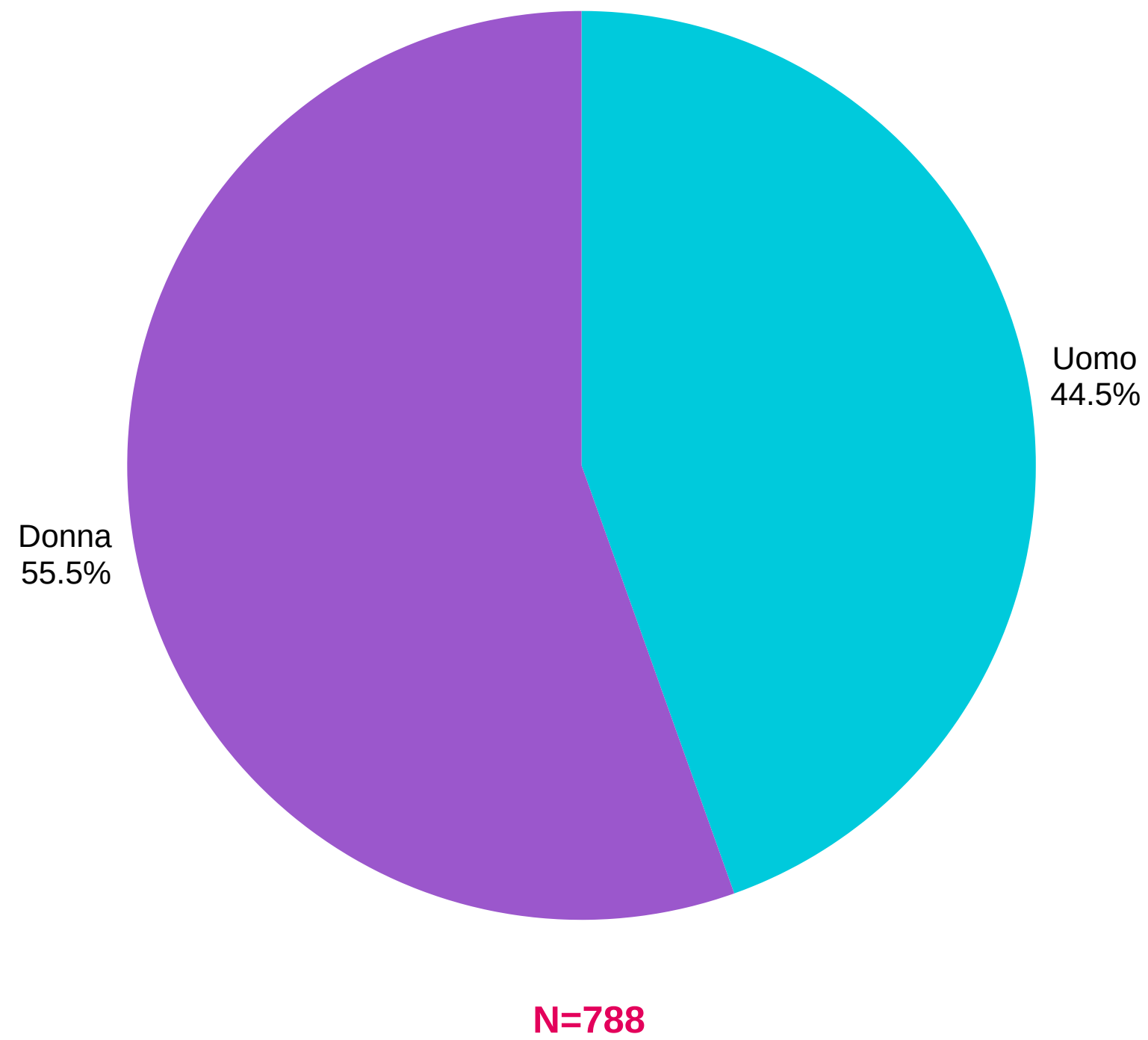


## Luogo dell'intervista



N=788

## Genere dell'intervistato



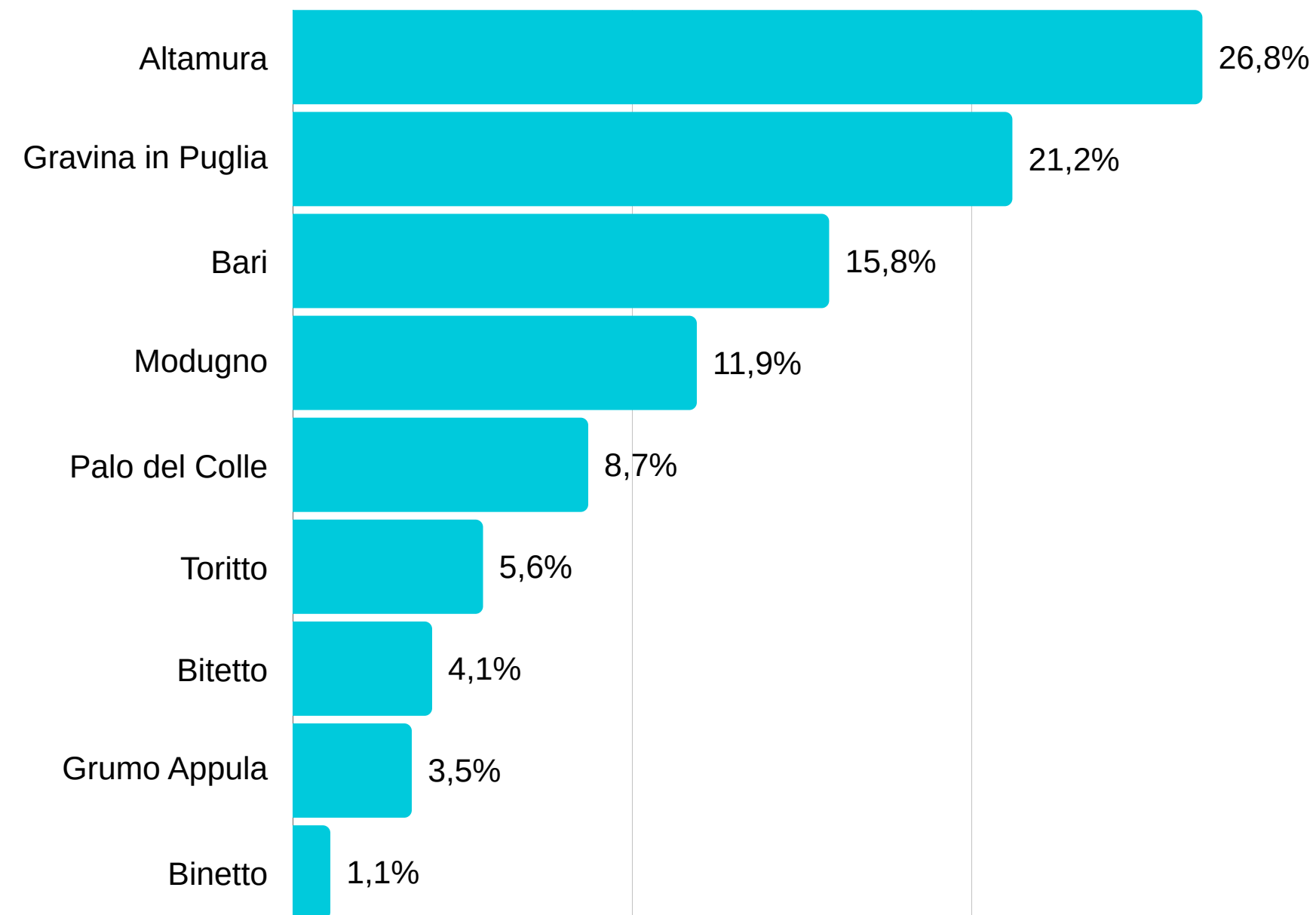
## Nazionalità



**N=788**

## Comune di residenza

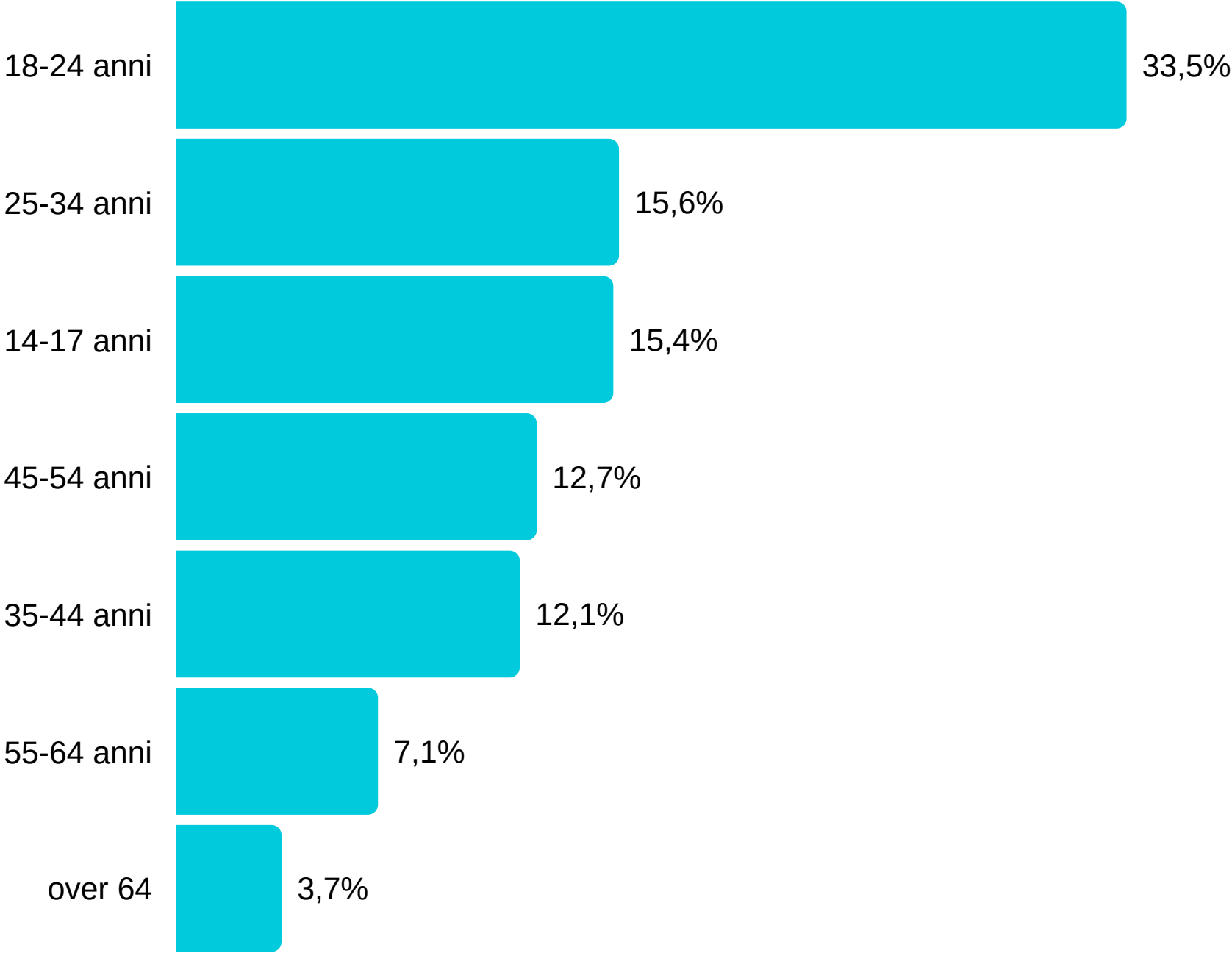
I principali per frequenze rilevate



N=462

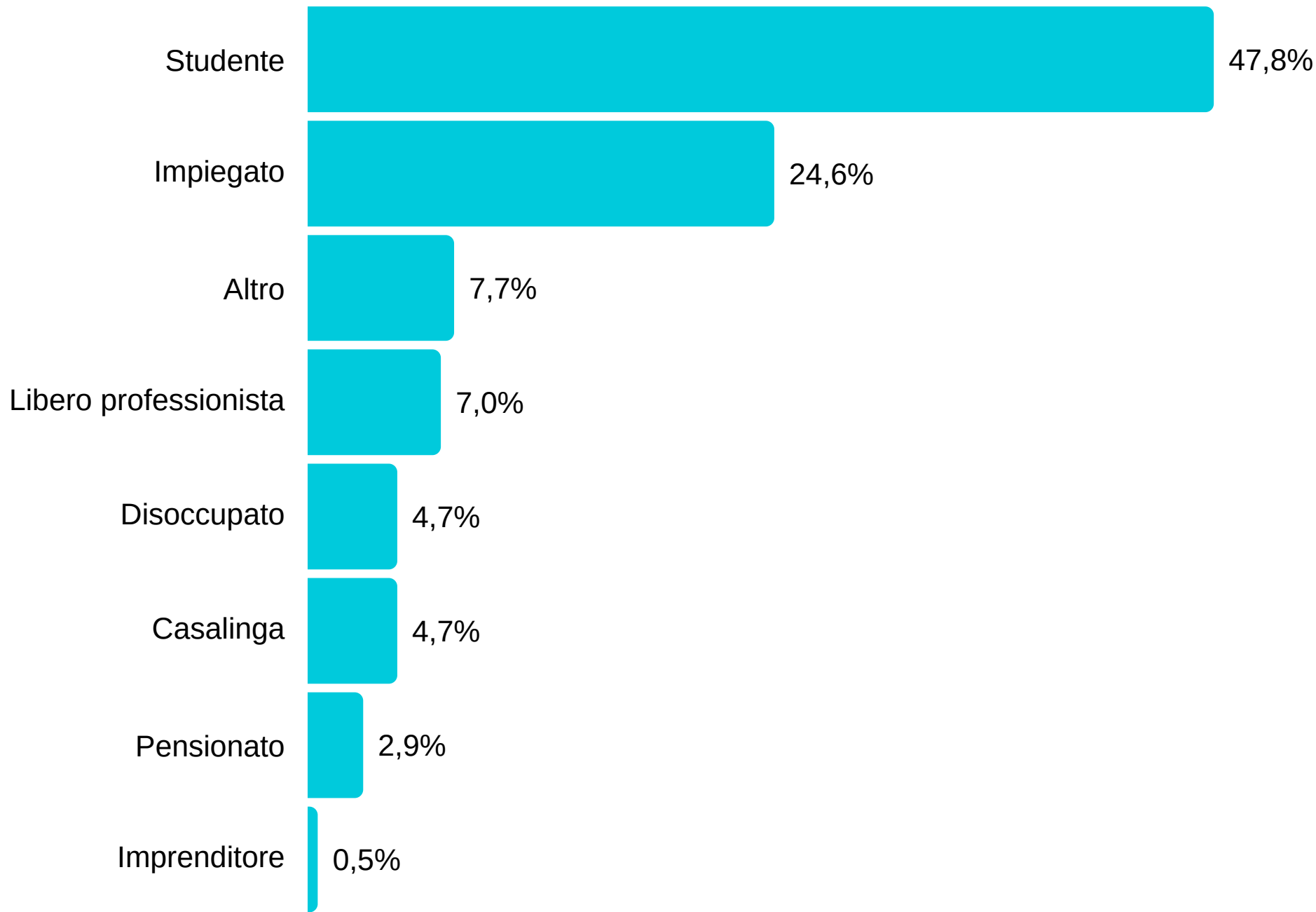
## Fascia di età

Il campione che maggiormente usufruisce del servizio rientra nella fascia dei 18-24 anni studente e/o impiegato con una scolarizzazione medio-alta, nei giorni feriali per recarsi a scuola o per lavoro.



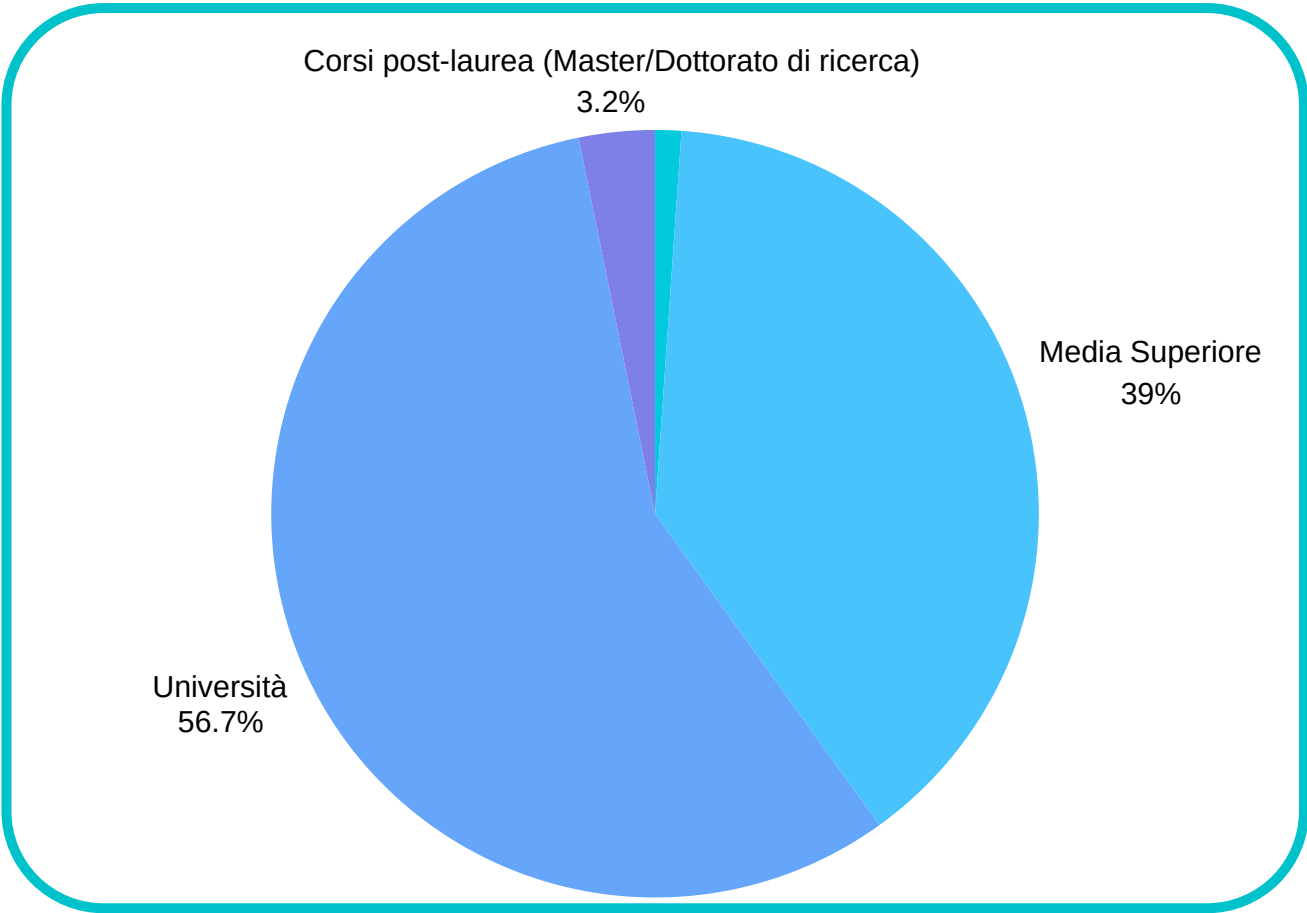
N=788

# Condizione lavorativa



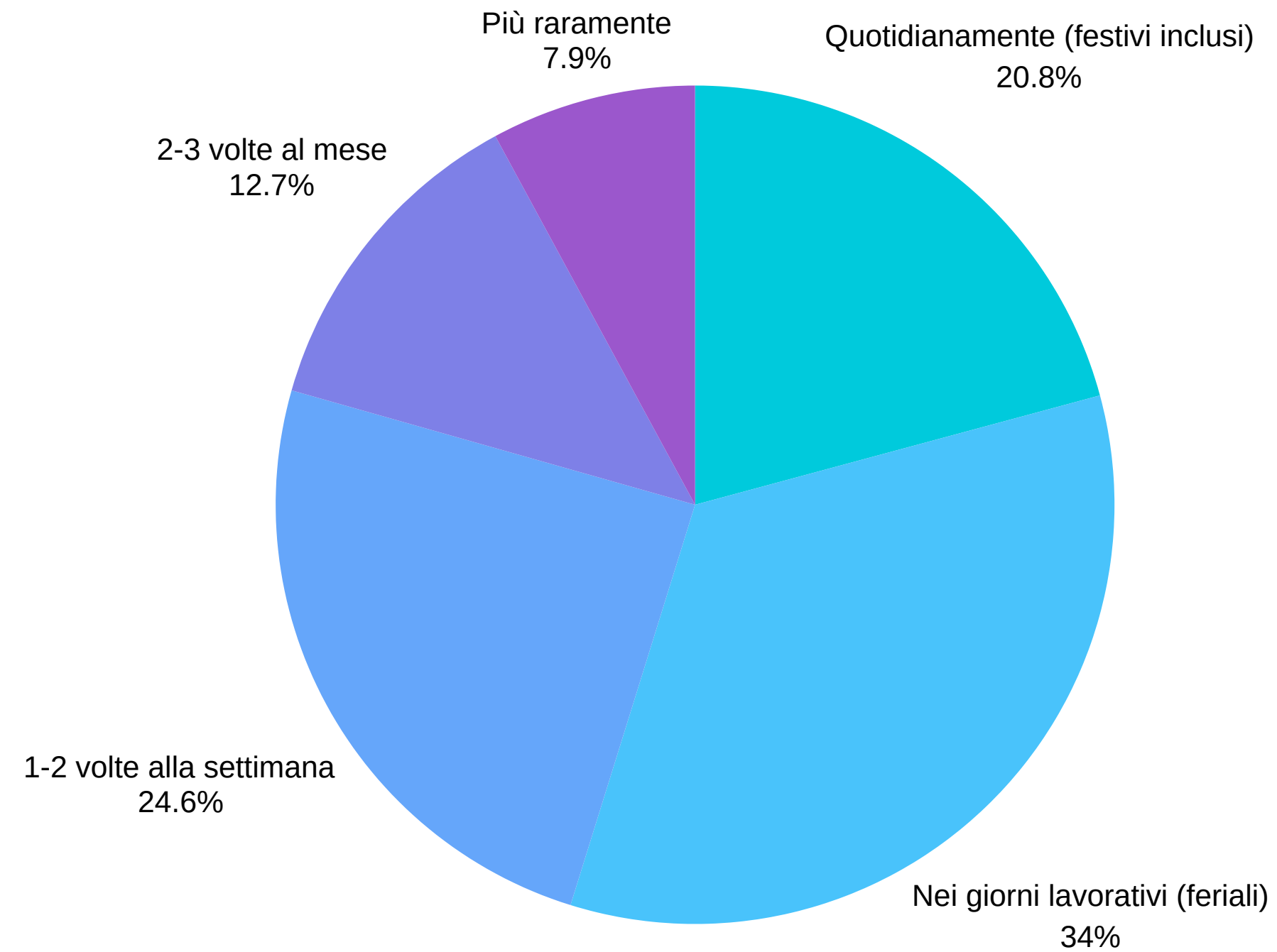
N=788

A quale corso di studi Lei è iscritto?



N=377

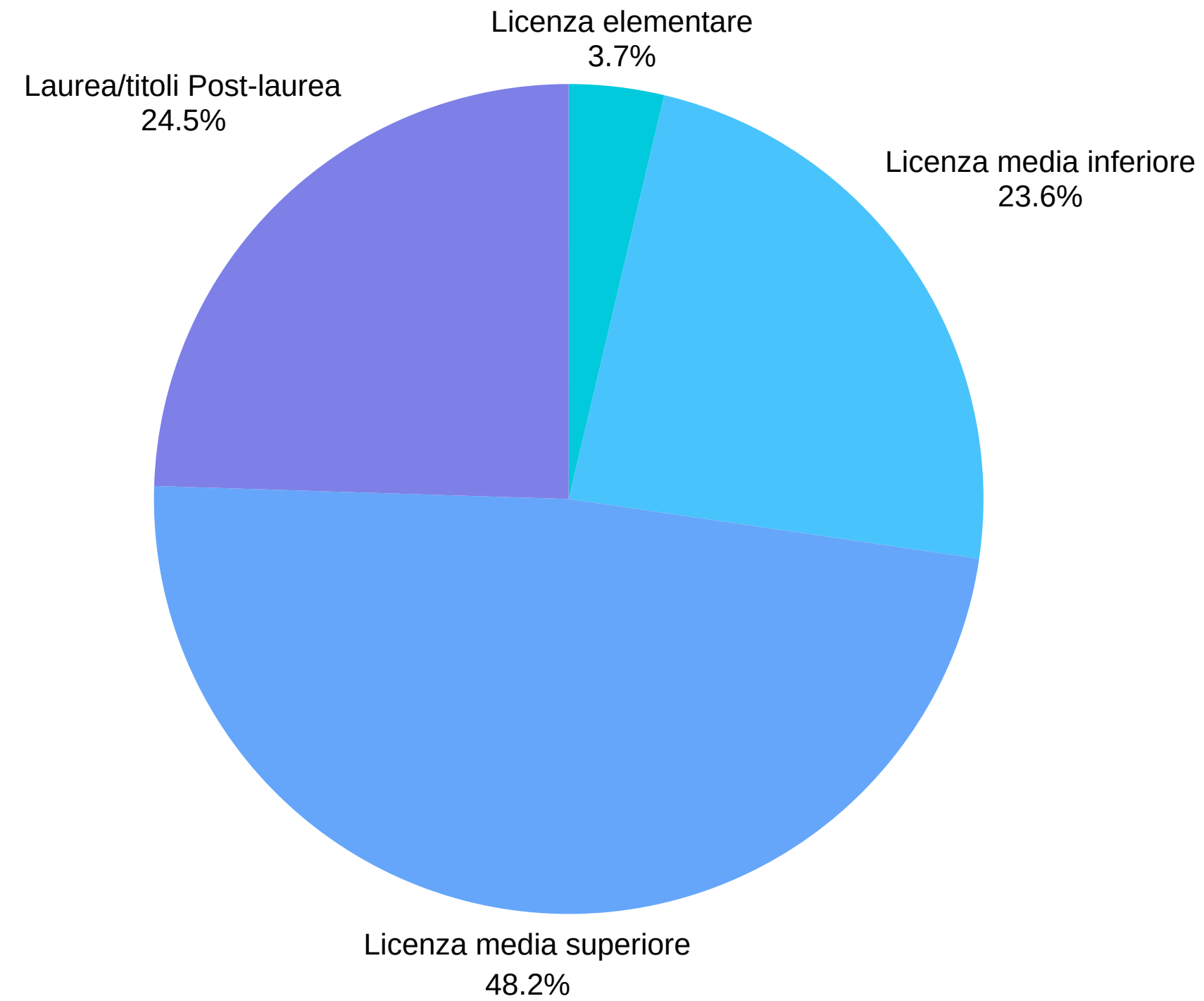
## Frequenza di utilizzo



**N=788**

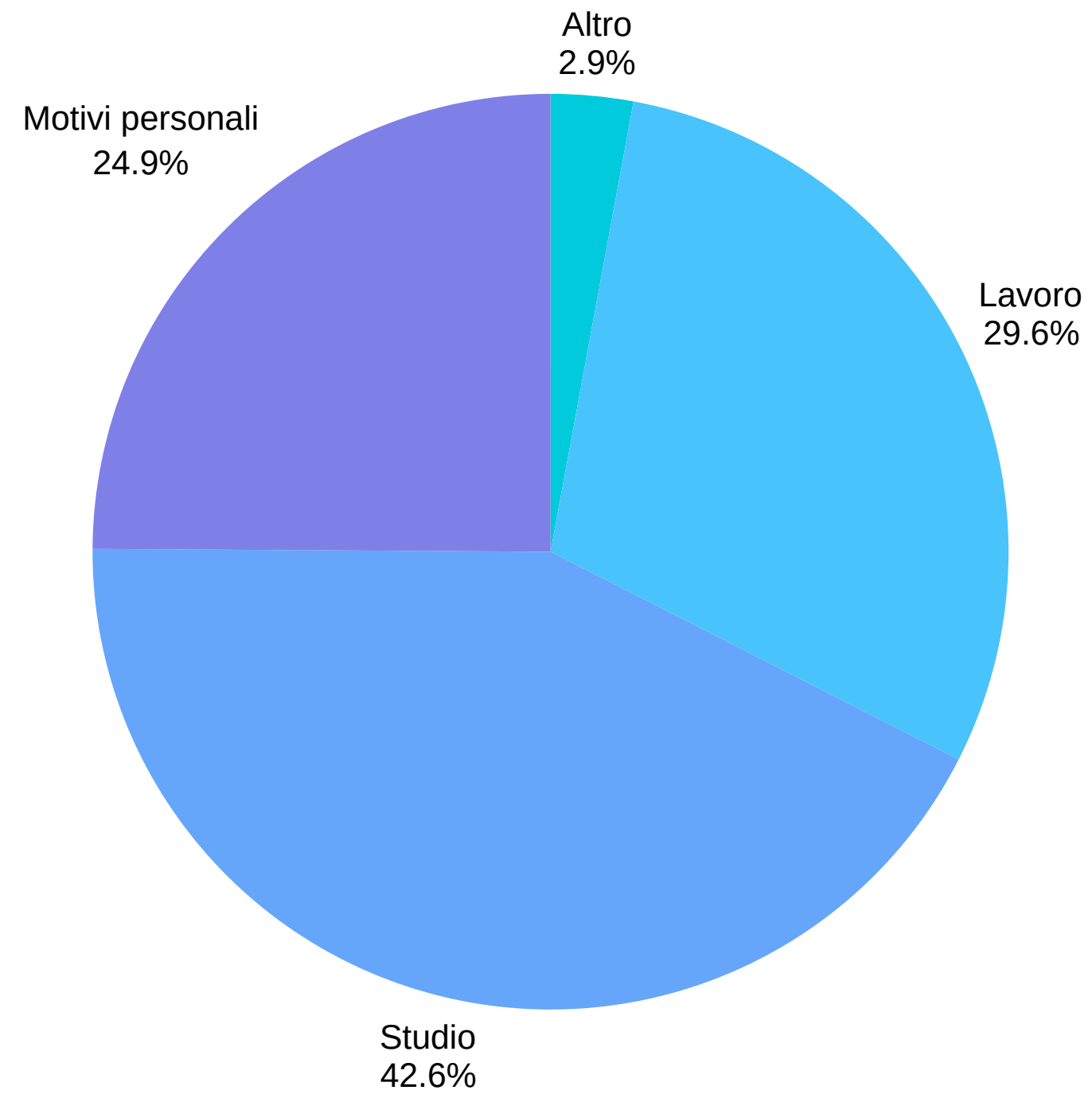


## Titolo di studio



**N=788**

## Motivo principale di utilizzo



**N=788**



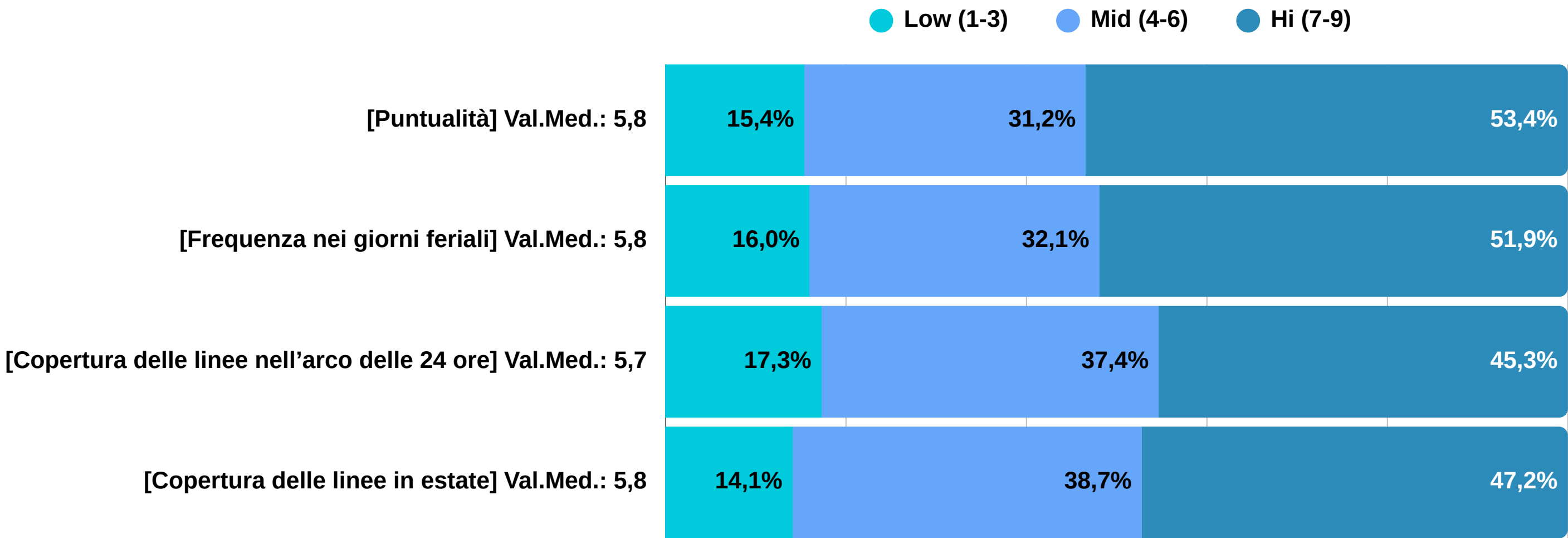
FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

# Valutazione della qualità del servizio

# Soddisfazione attribuita alla qualità del servizio

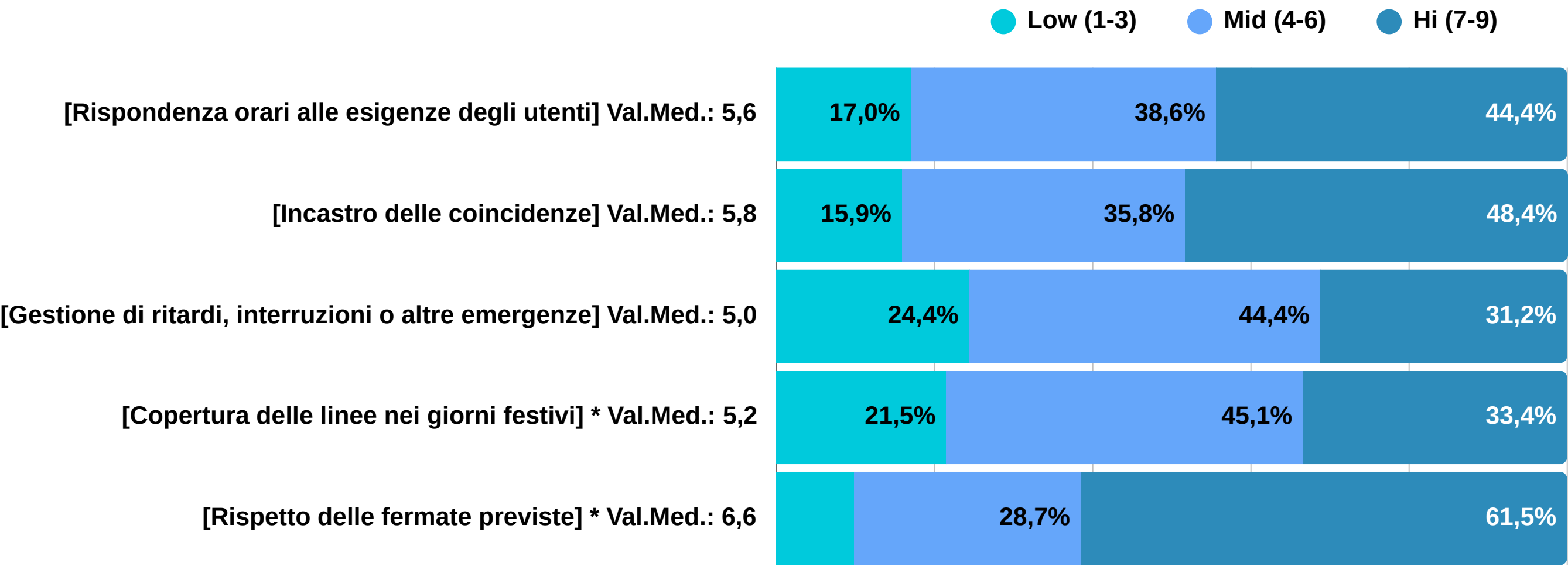
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=788

# Soddisfazione attribuita alla qualità del servizio

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

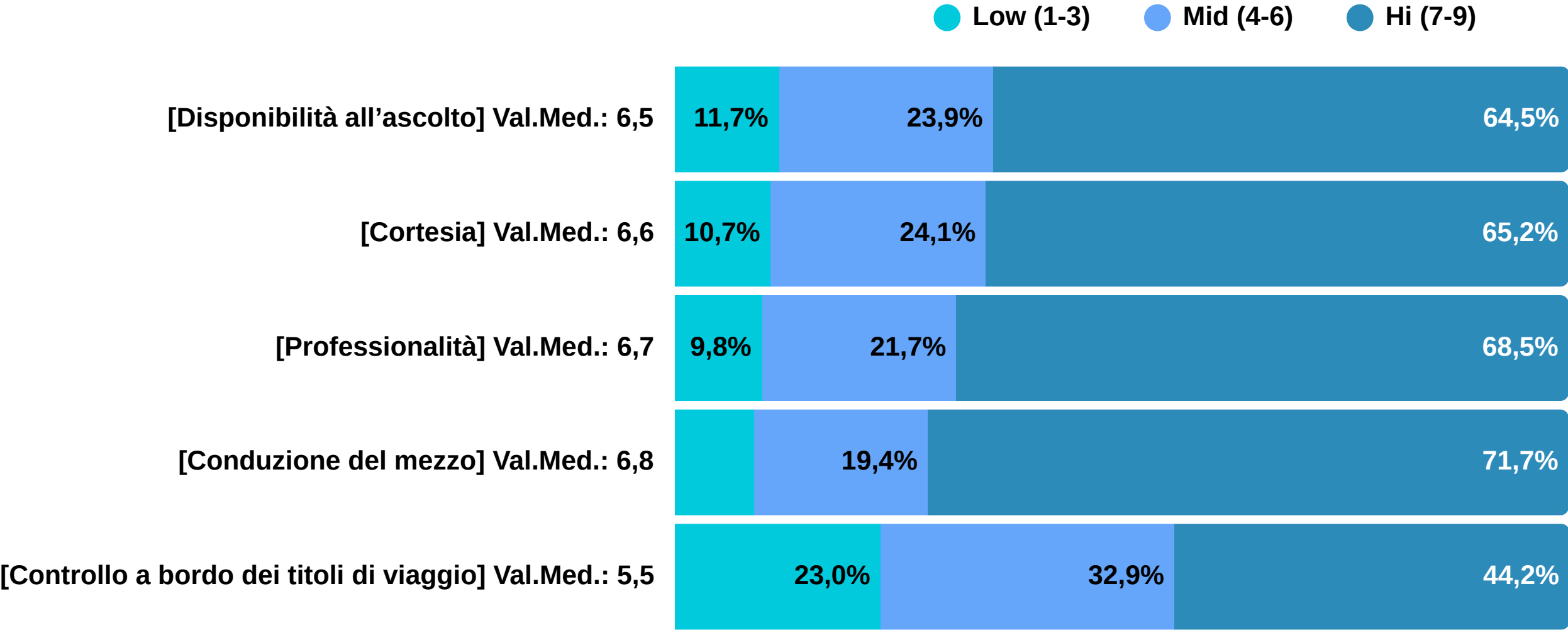


N=788

N\*=317

# Soddisfazione attribuita al personale delle Ferrovie Appulo Lucane

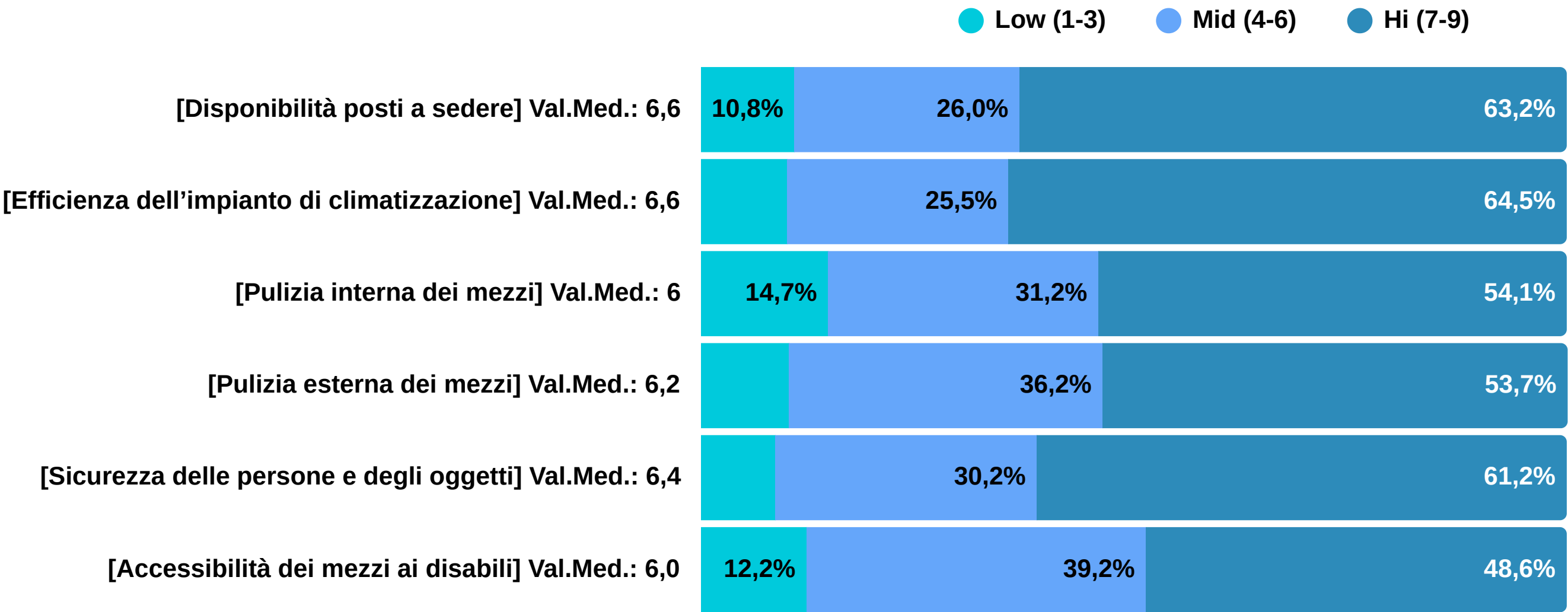
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=788

# Soddisfazione attribuita al comfort del servizio

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

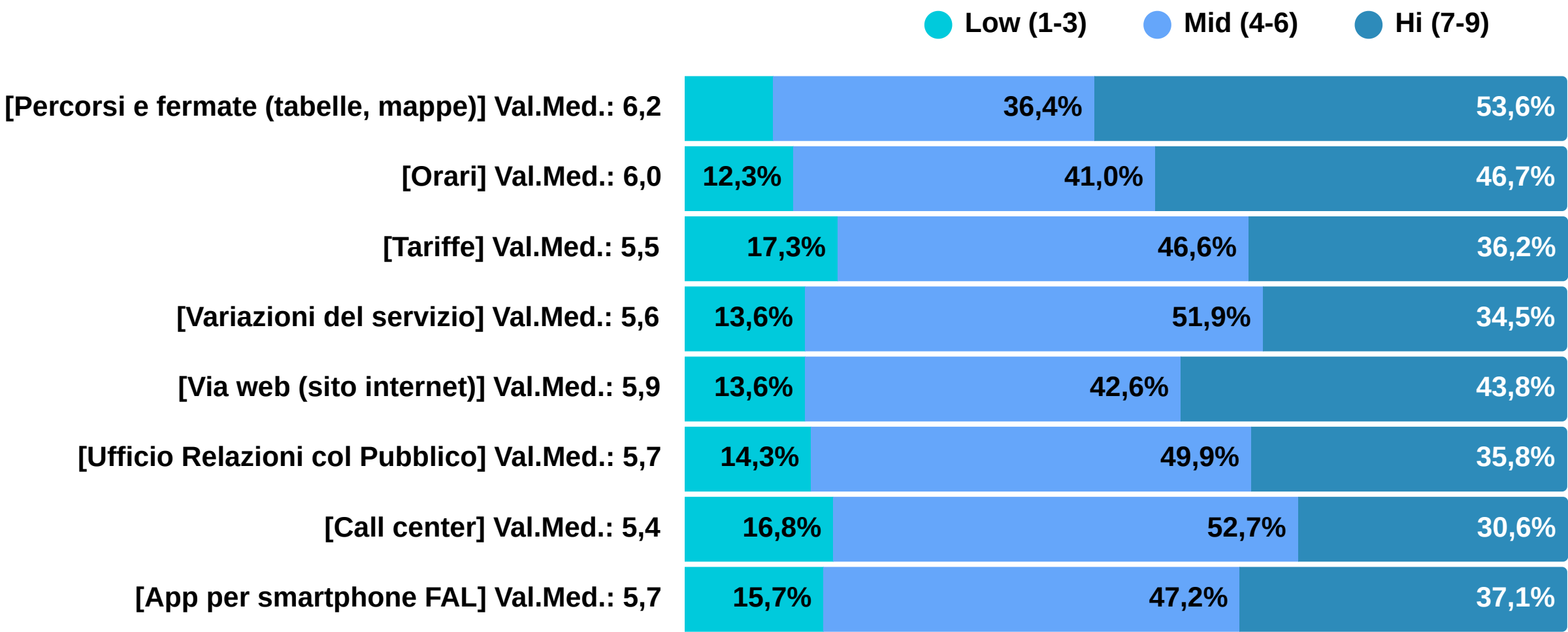


N=788



# Soddisfazione attribuita alle informazioni a disposizione del pubblico sul servizio

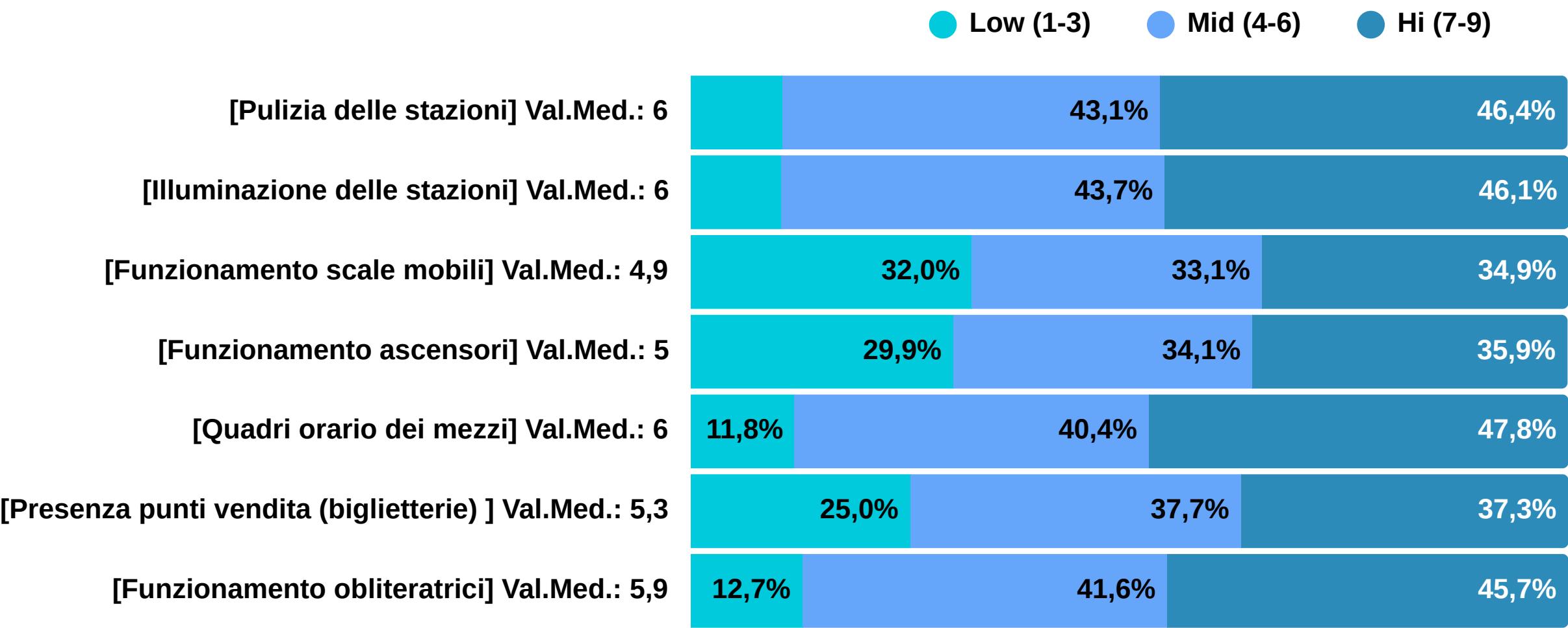
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=788

# Soddisfazione attribuita ai servizi di terra

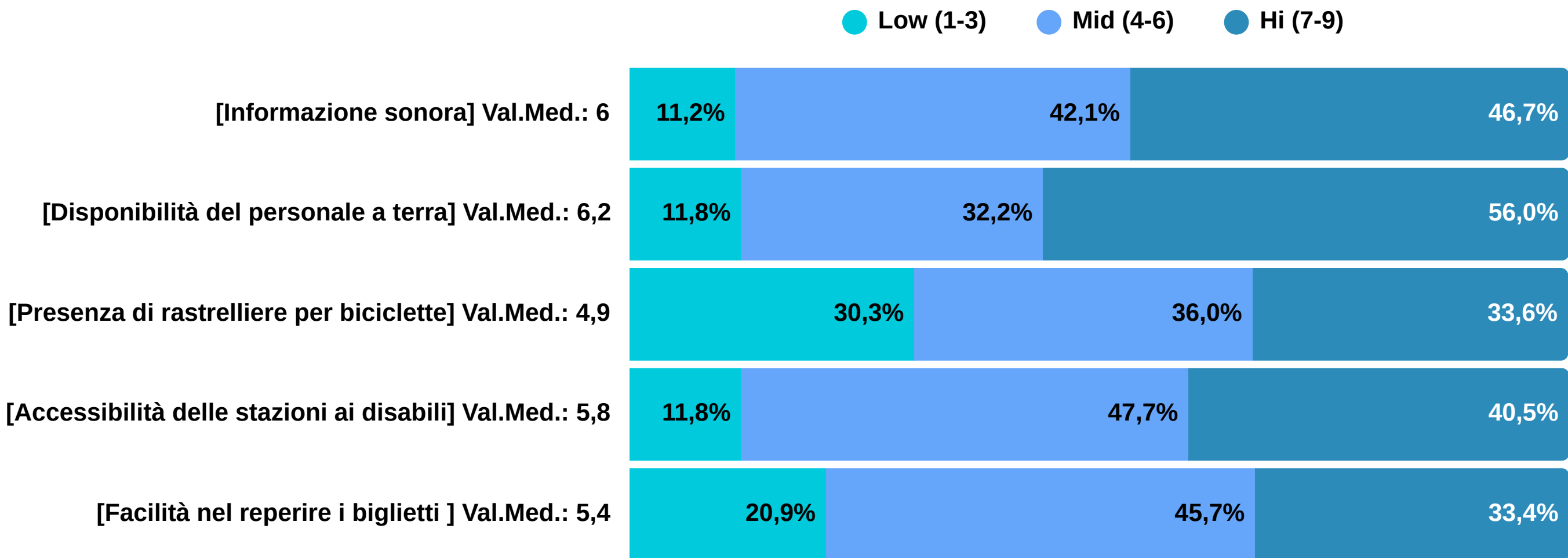
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=788

# Soddisfazione attribuita ai servizi di terra

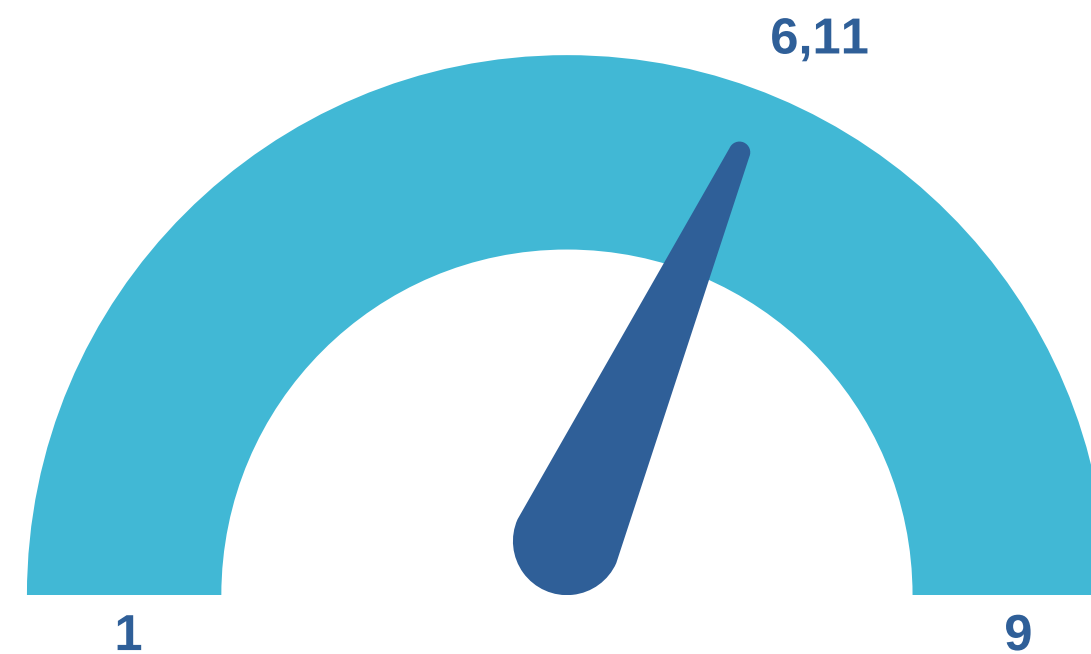
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=788

## Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio di trasporto offerto dalle FAL?

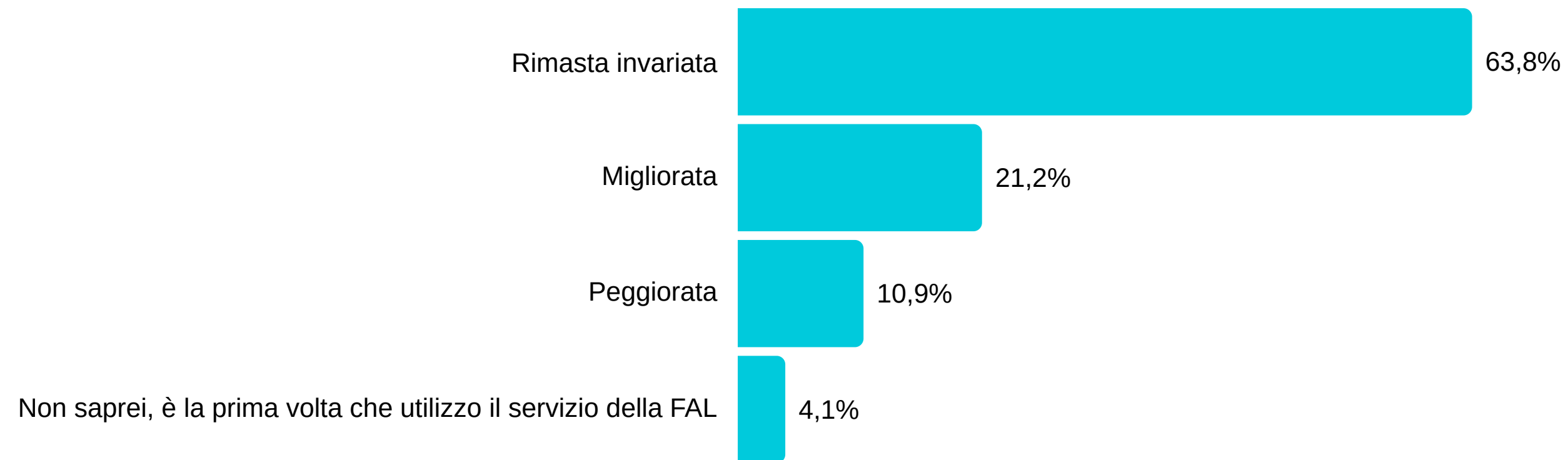
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



Overall Satisfaction  
Val. Medio: 6,11/9

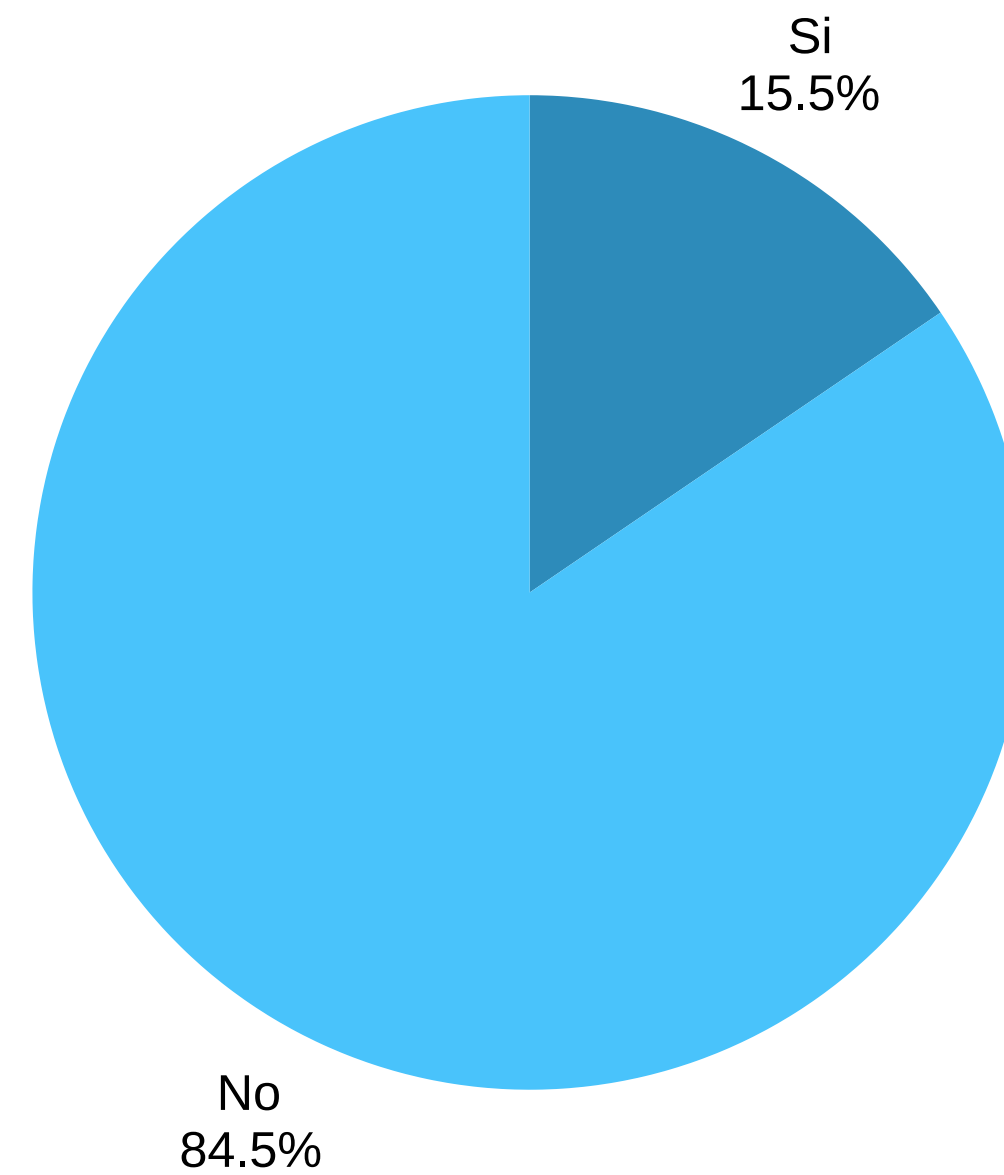
**N=788**

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



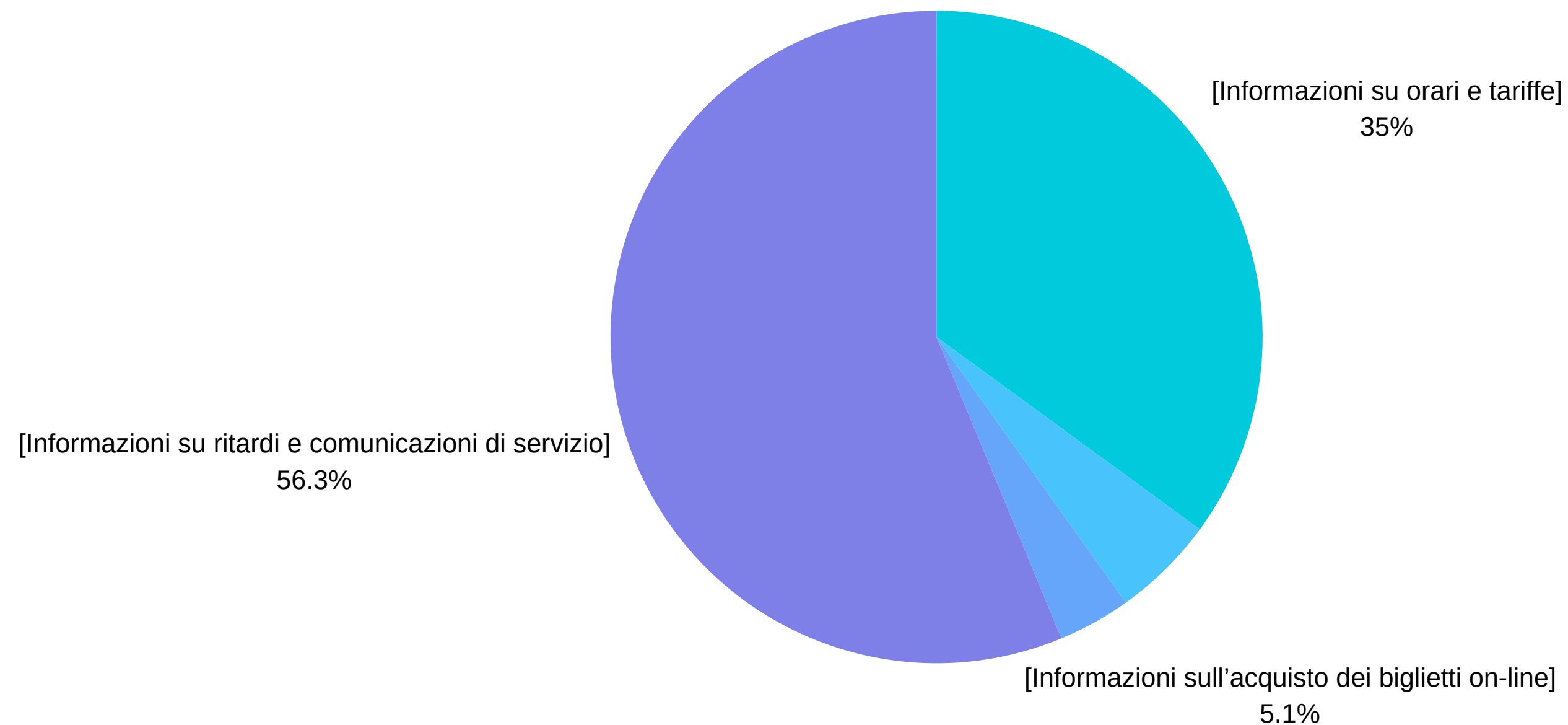
**N=788**

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



**N=788**

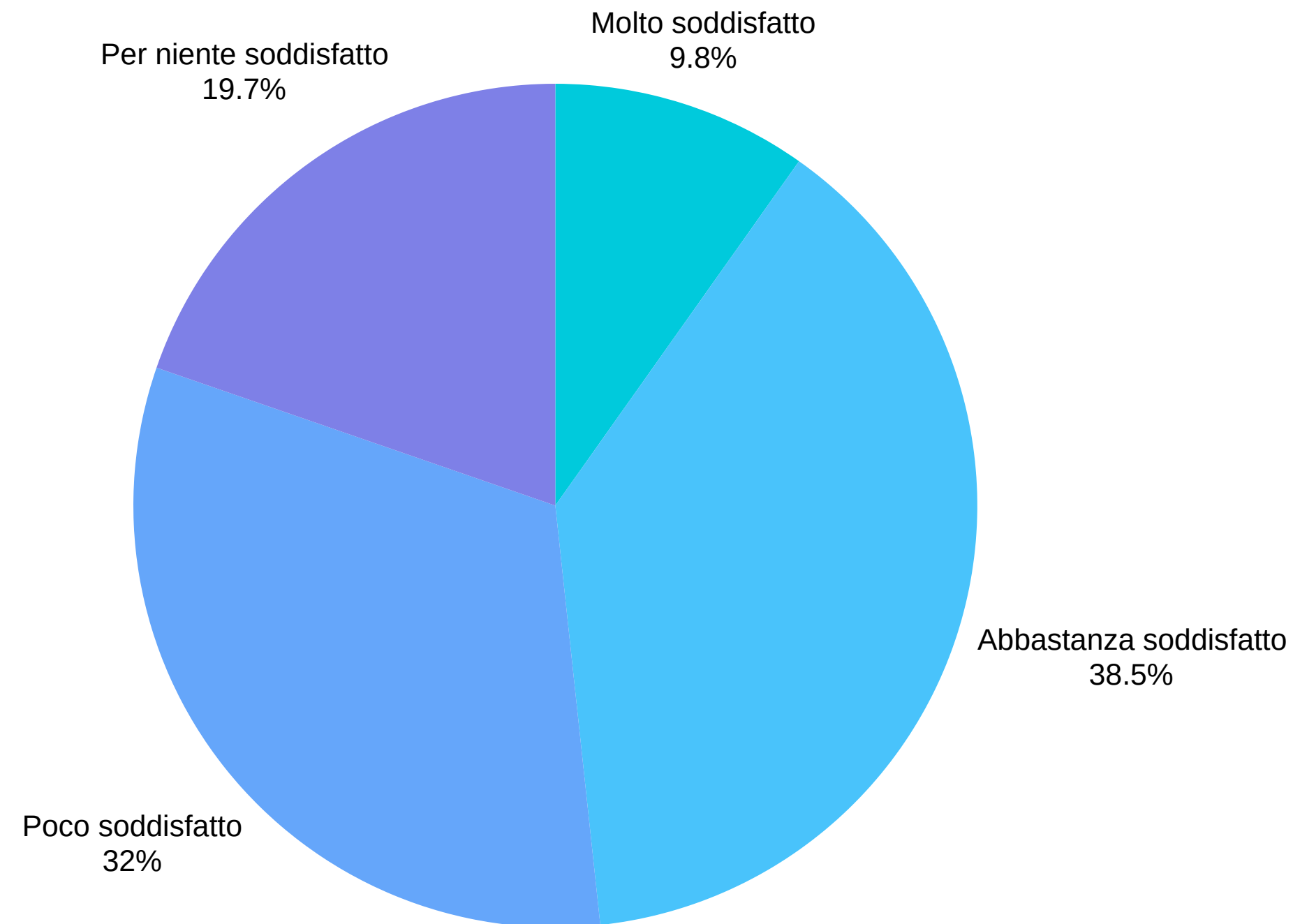
## Principalmente per quali motivi ha utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?



N=122

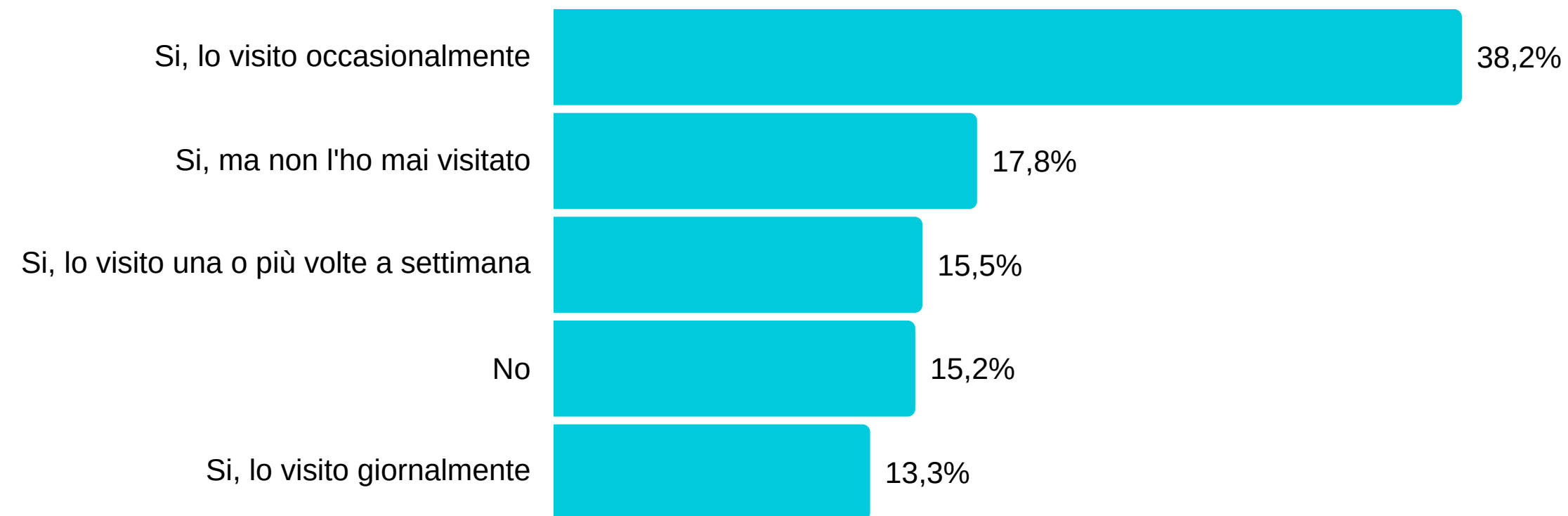


## Quanto è soddisfatto, nel complesso, del servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?



**N=122**

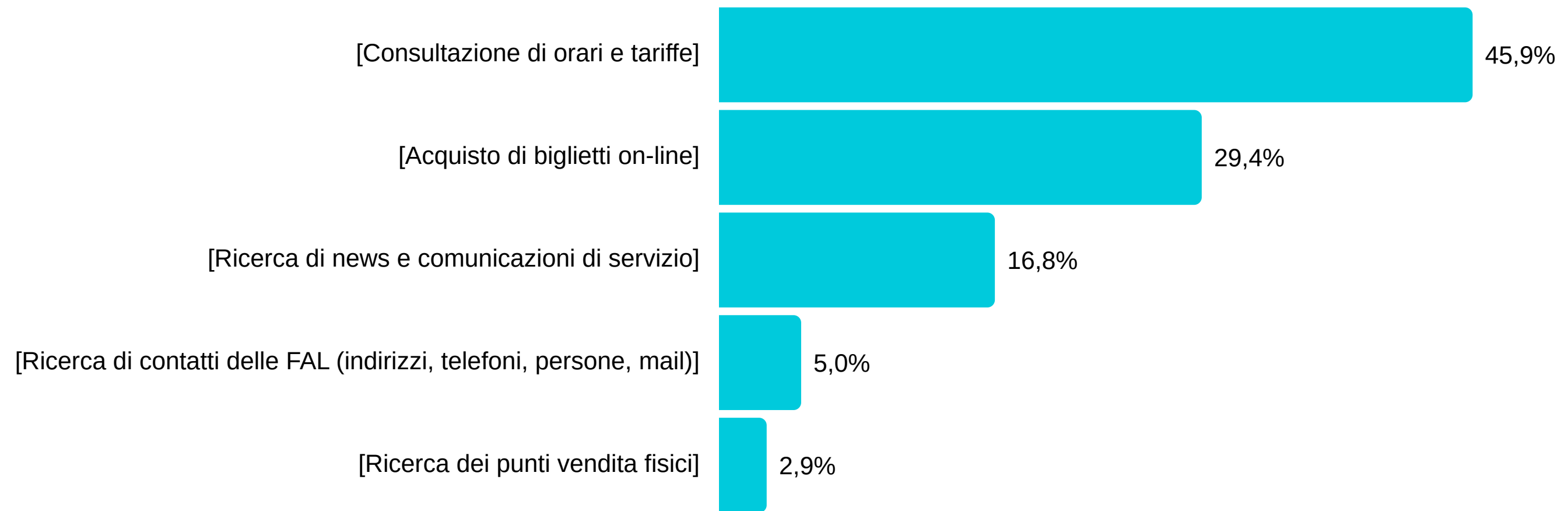
## È a conoscenza dell'esistenza del sito internet delle FAL?



N=788

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

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



**N=528**

## Quanto è soddisfatto, nel complesso, del sito internet delle FAL?

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

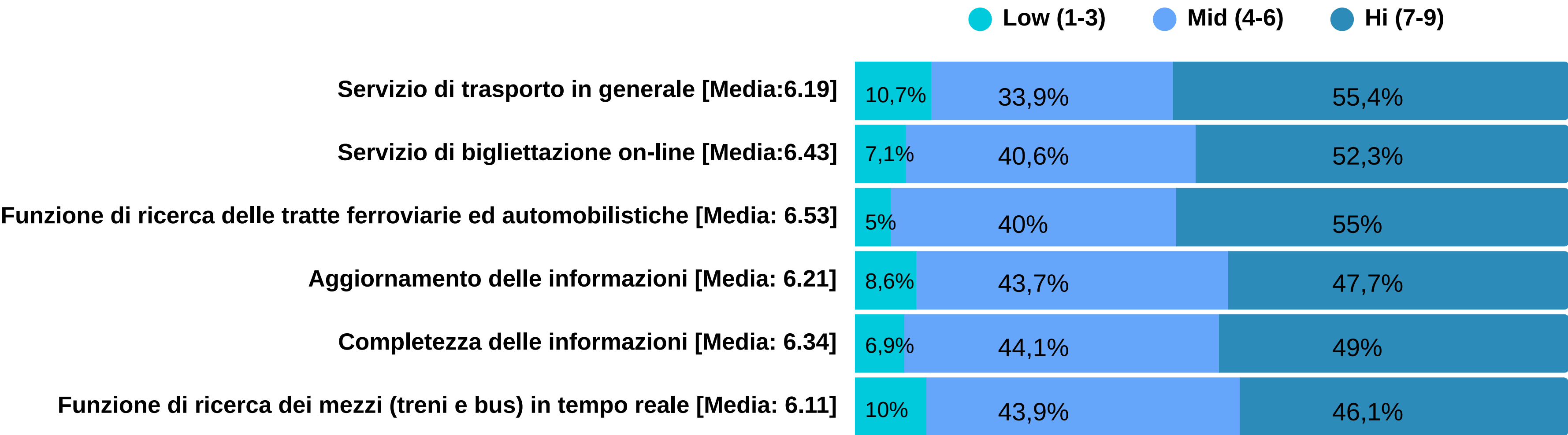


**Overall Satisfaction**  
**Val. Medio: 6,16/9**

**N\*=528**

# Soddisfazione attribuita agli aspetti del sito internet delle FAL

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

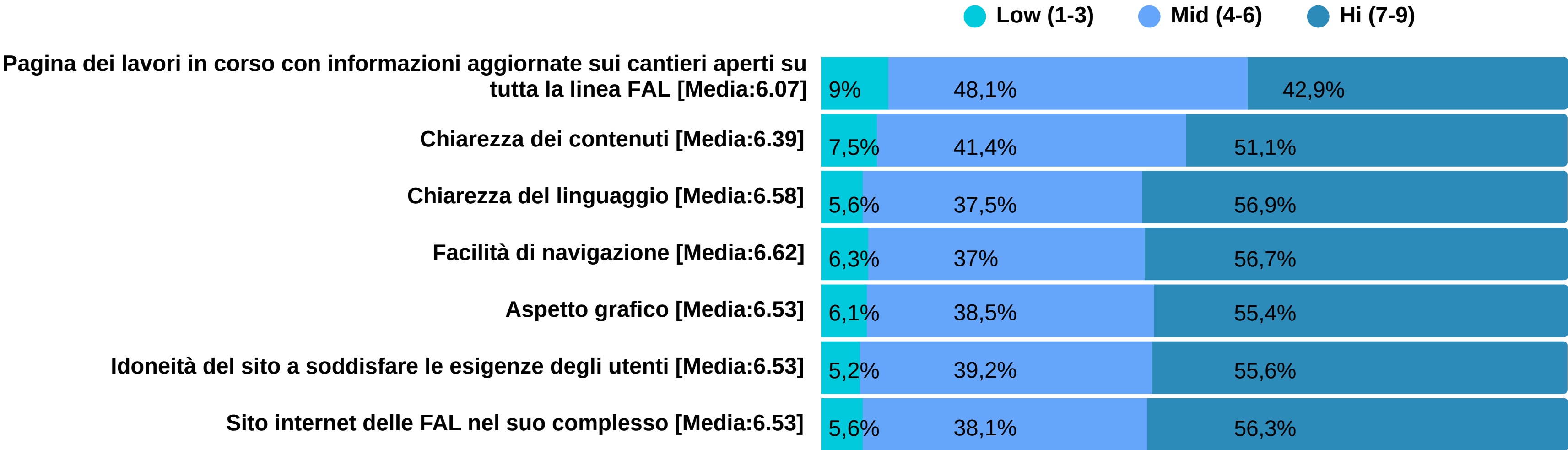


N=528

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

# Soddisfazione attribuita agli aspetti del sito internet delle FAL

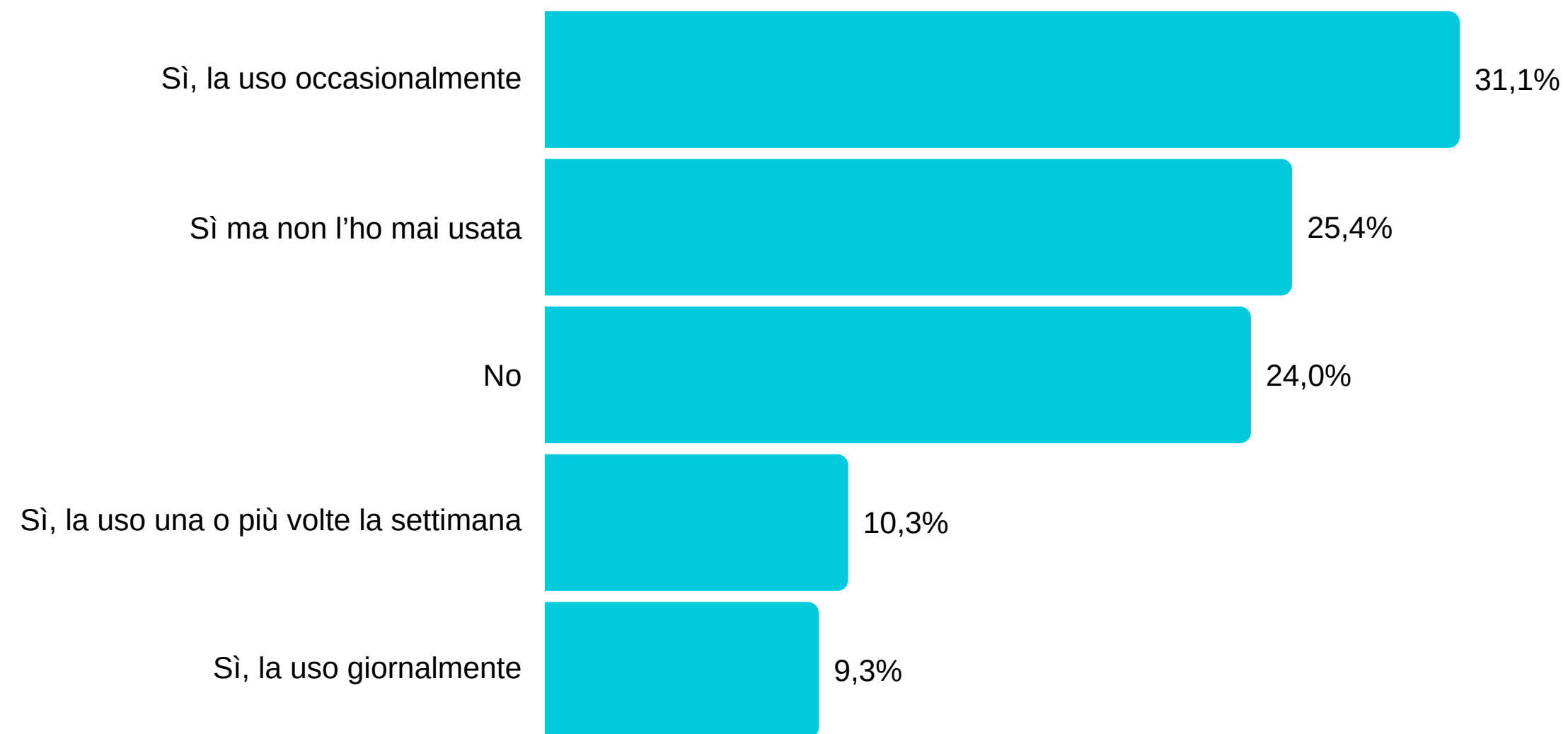
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=478

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

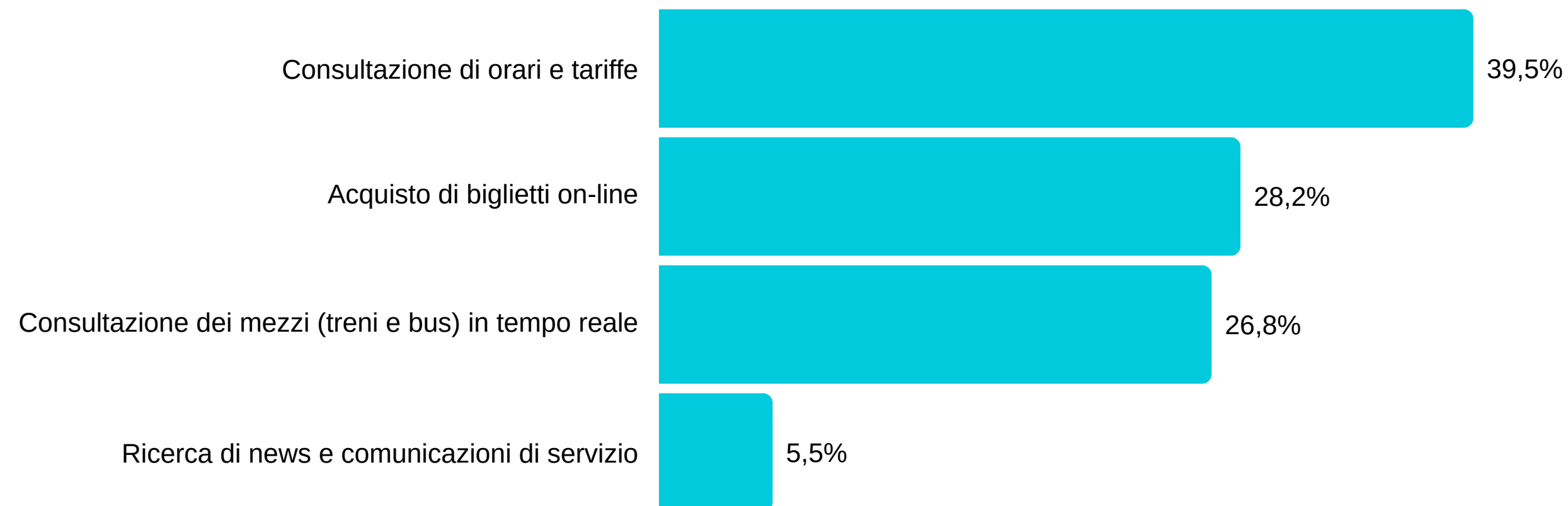
## È a conoscenza dell'esistenza di una App per smartphone e tablet di FAL?



**N=788**

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

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



**N=399**



## Quanto è soddisfatto, nel complesso, dell'App FAL per smartphone?

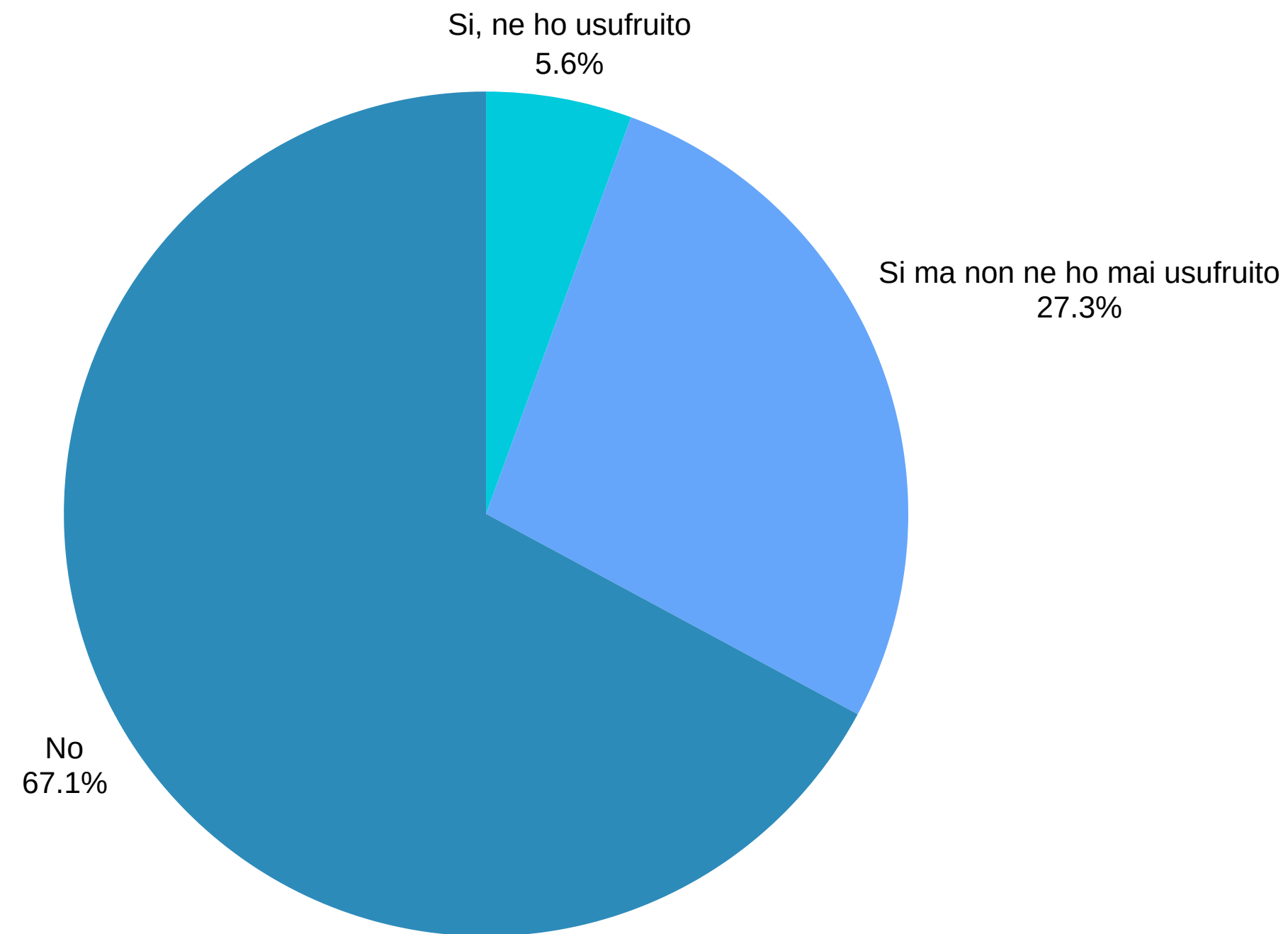
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



**Overall Satisfaction**  
**Val. Medio: 5,98/9**

**N\*=399**

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

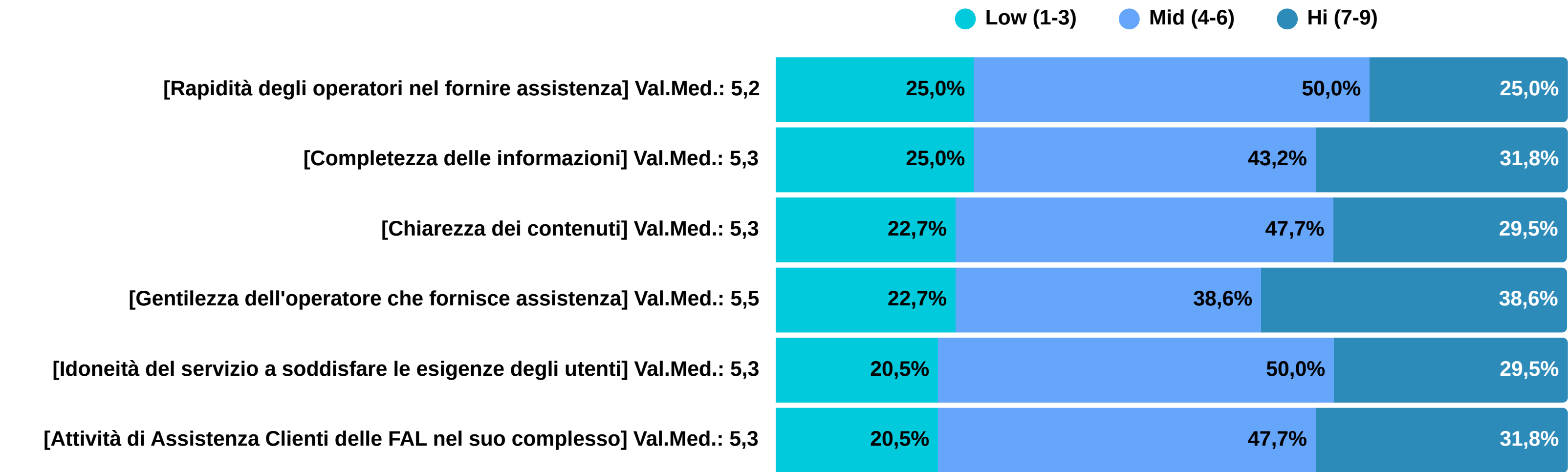


N\*=788

# 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)

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



N\*=44



FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

**GRAZIE**

[info@studiorp.it](mailto:info@studiorp.it)

[www.studiorp.it](http://www.studiorp.it)

+39 080.990.99.81

+39 328.328.58.05