



FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

Ferrovie Appulo Lucane

Customer Satisfaction Survey 1a Wave - 2025

30/06/2025

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: 778 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 14/05/2025 al 31/5/2025

Percentuale di significatività*: 95%

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

Caratteristiche del campione

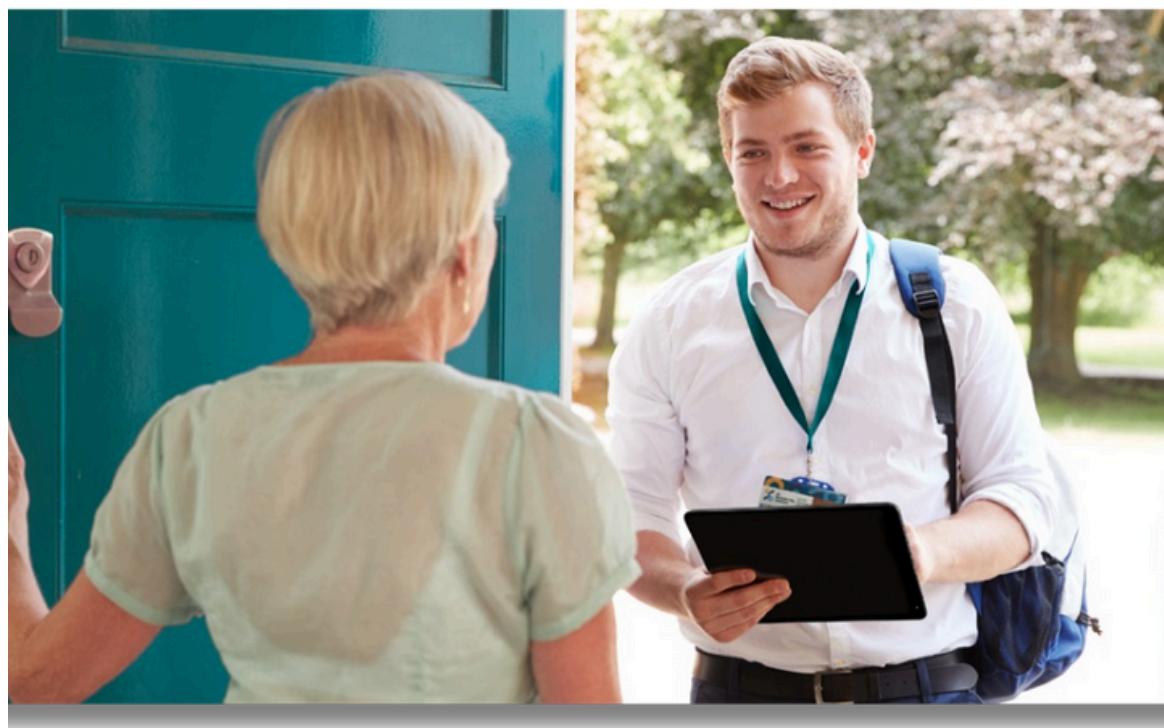
- sesso ed età casuali (distribuzione naturale del campione)
- utenti da intervistare durante la fruizione degli spazi e dei servizi dell’azienda (in stazione, sui mezzi, alle fermate autobus)

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.

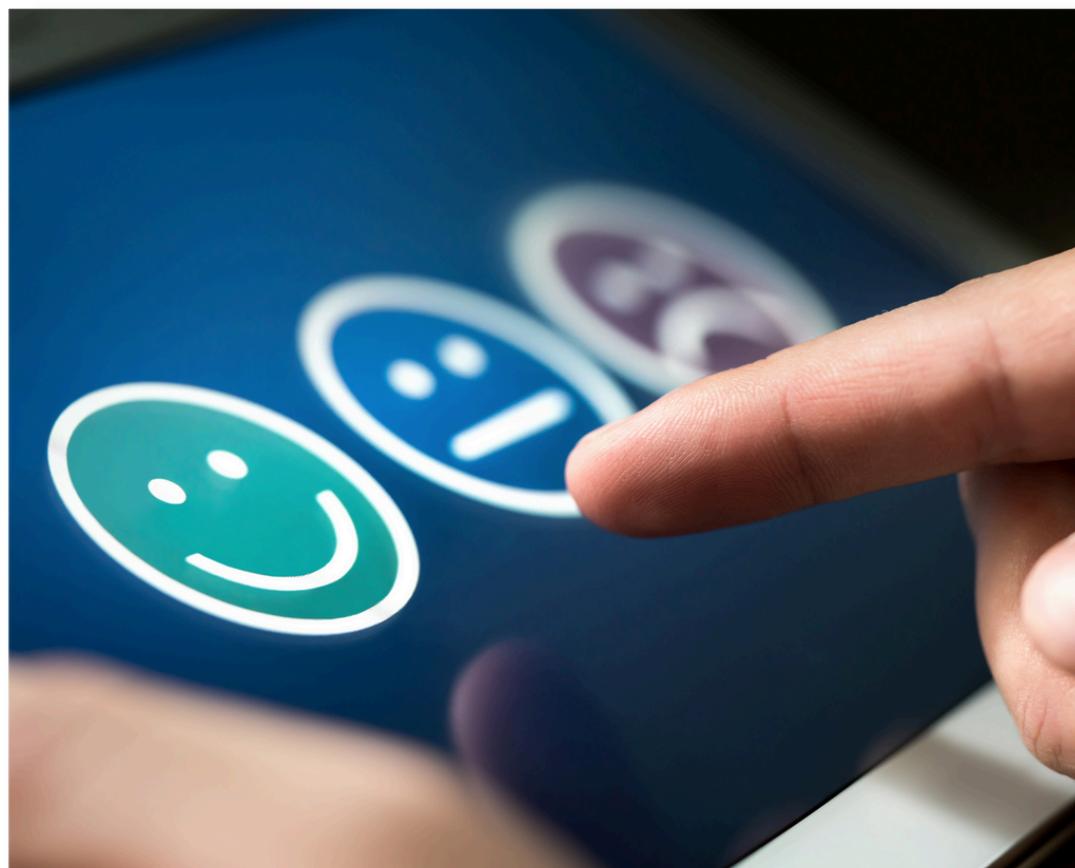


Metodologia di rilevazione

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	98
Avigliano – Potenza	75
Bari - Matera	165
Bari – Gravina	16
TOTALE	354

Linee automobilistiche campionate	Interviste effettuate
Bari - Palo - Toritto	59
Matera - Montalbano J.	70
Matera - Montescaglioso	60
Potenza - Laurenzana	28
Potenza - Pignola	24
Bari - Altamura - Matera	76
Bari - Gravina	69
Bari - Modugno - Bitetto	38
TOTALE	424

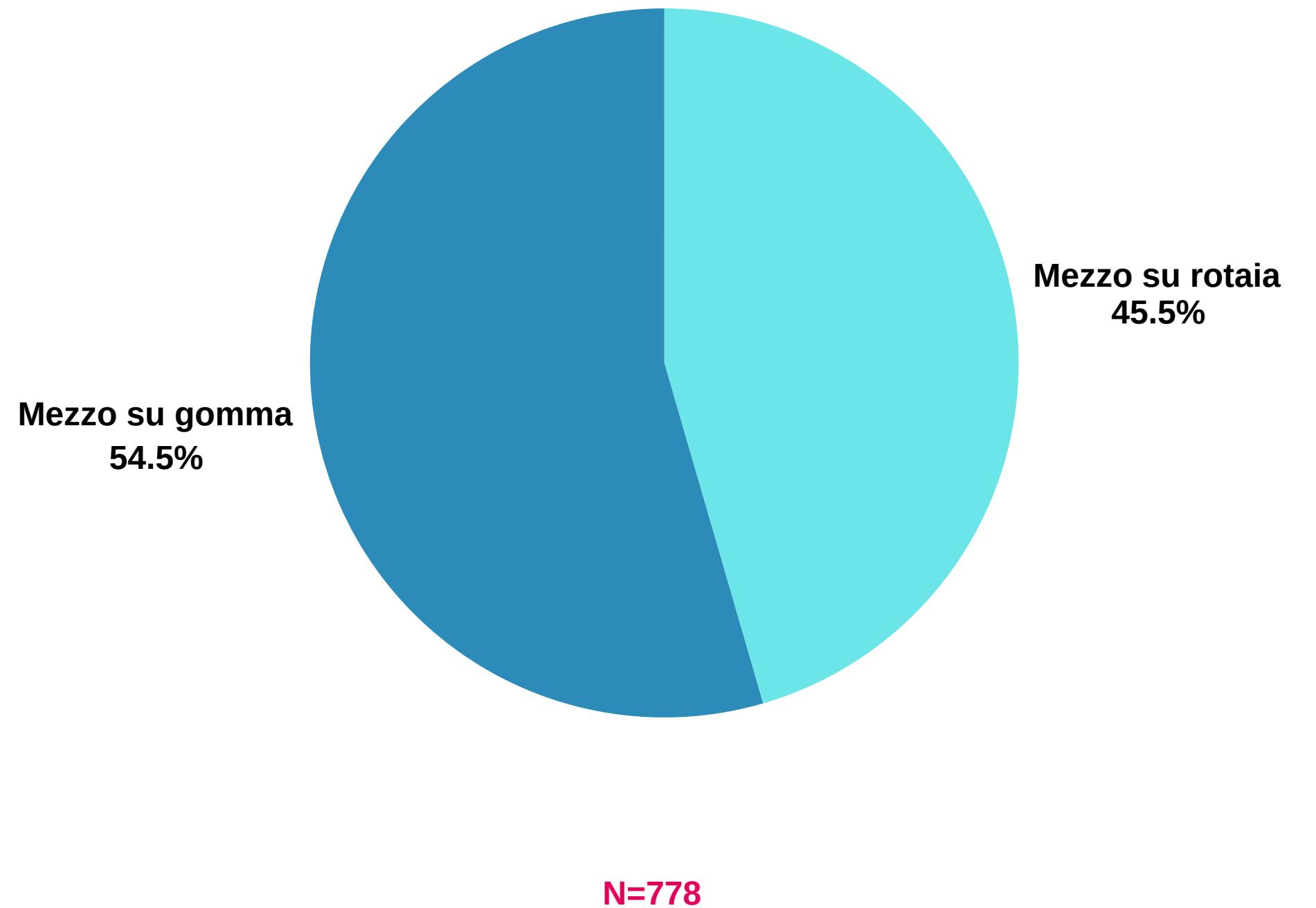


FROM DATA TO GROWTH

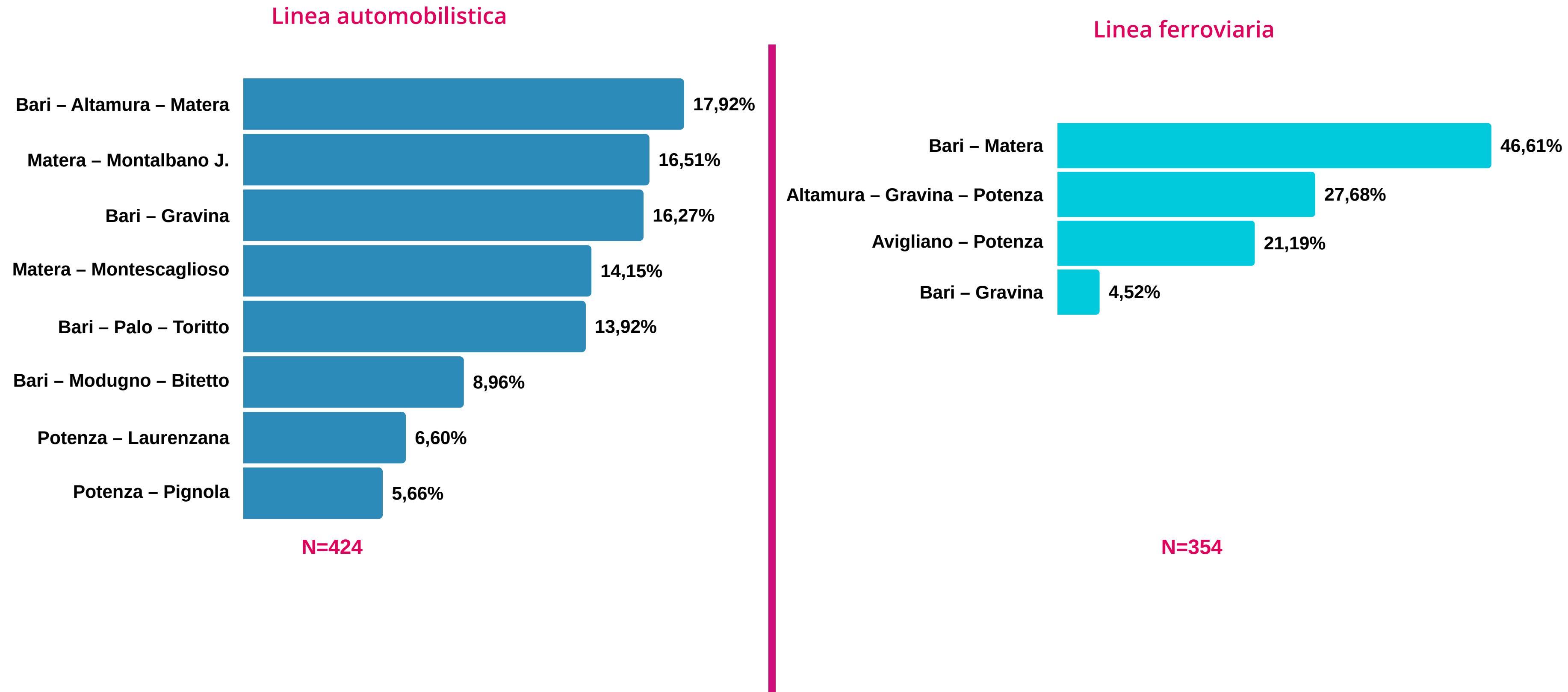
PART OF **Bitles**

Frequenze di risposta

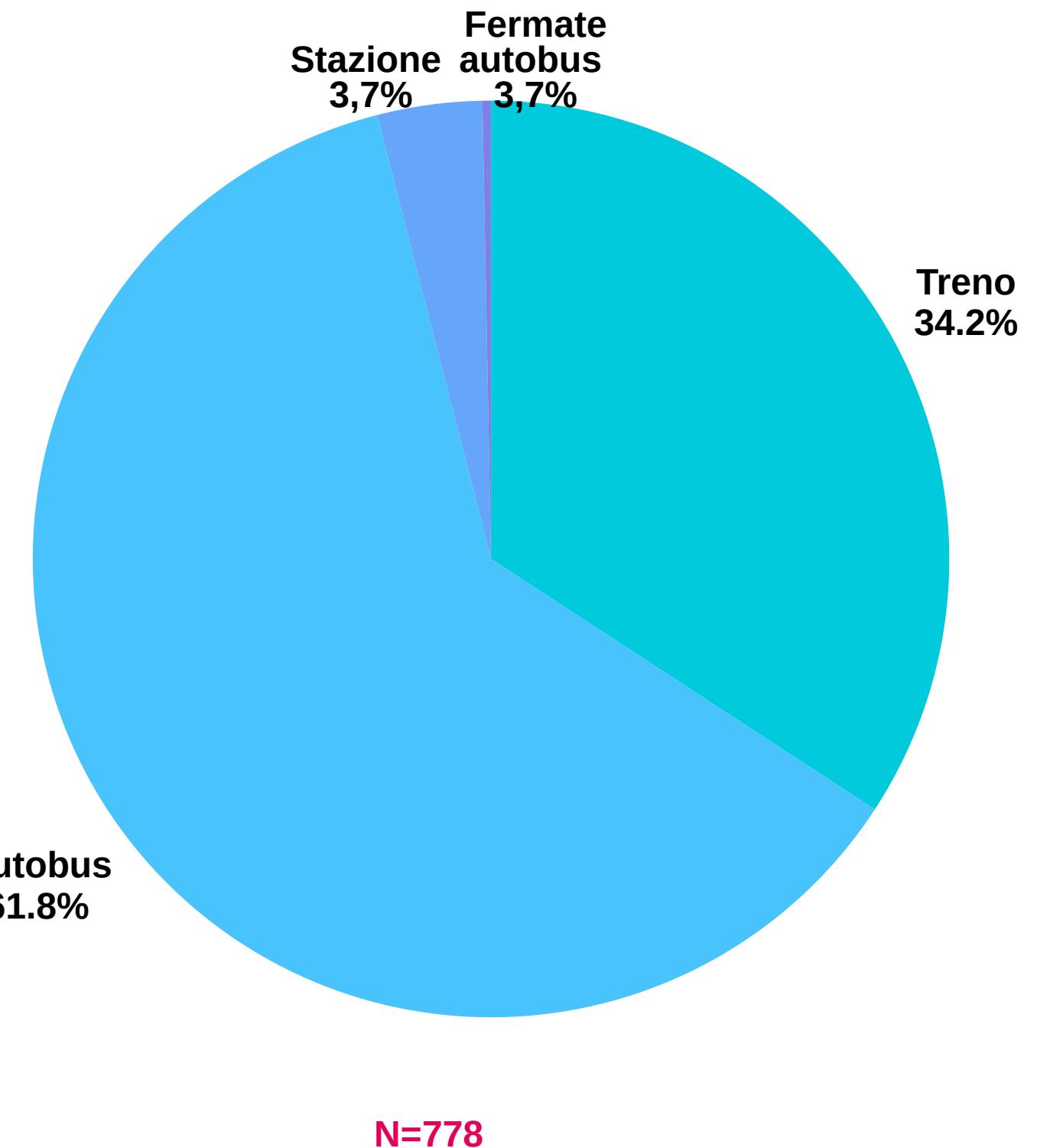
Mezzo di trasporto



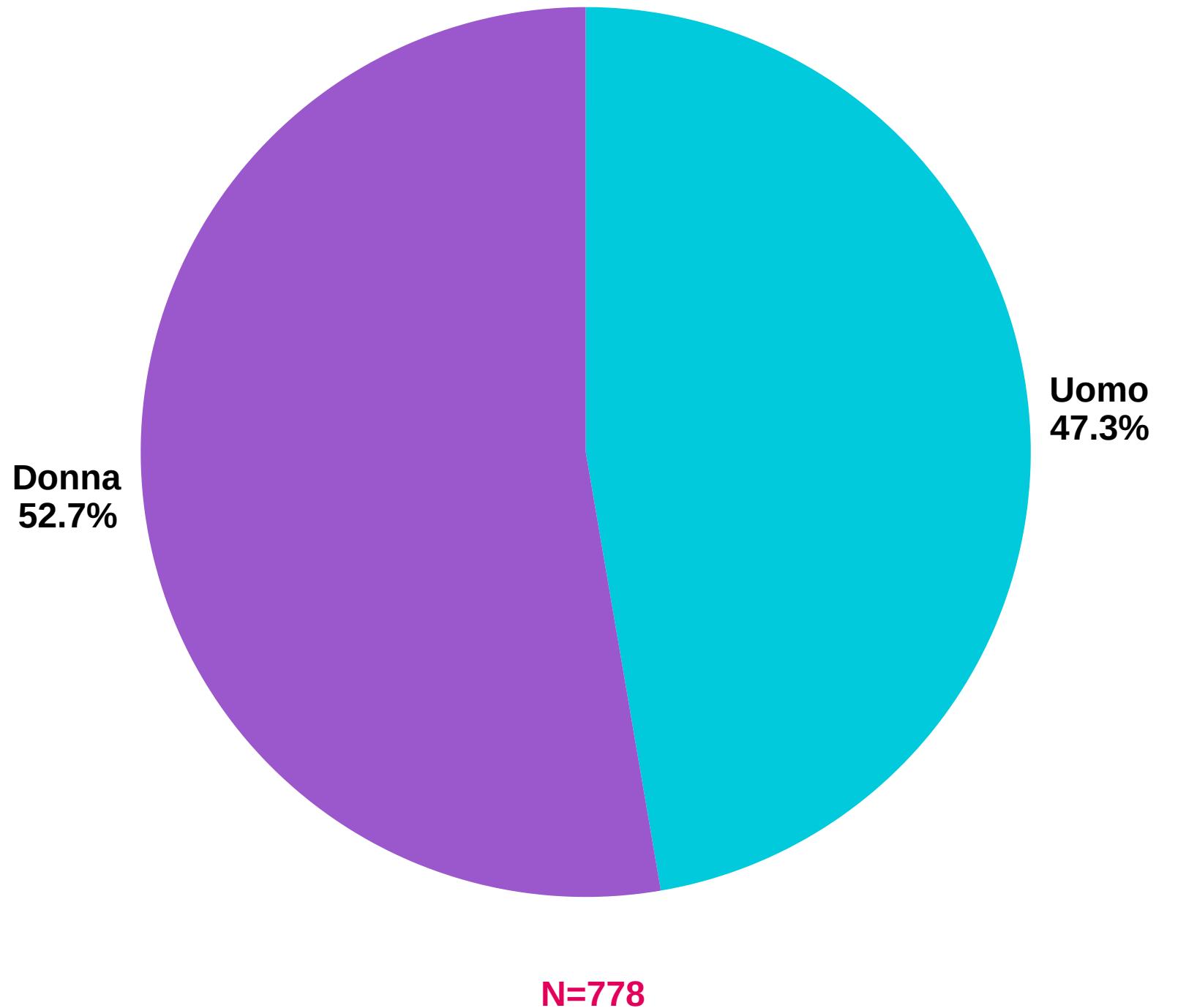
Mezzi e linee rilevate



Luogo dell'intervista



Genere dell'intervistato



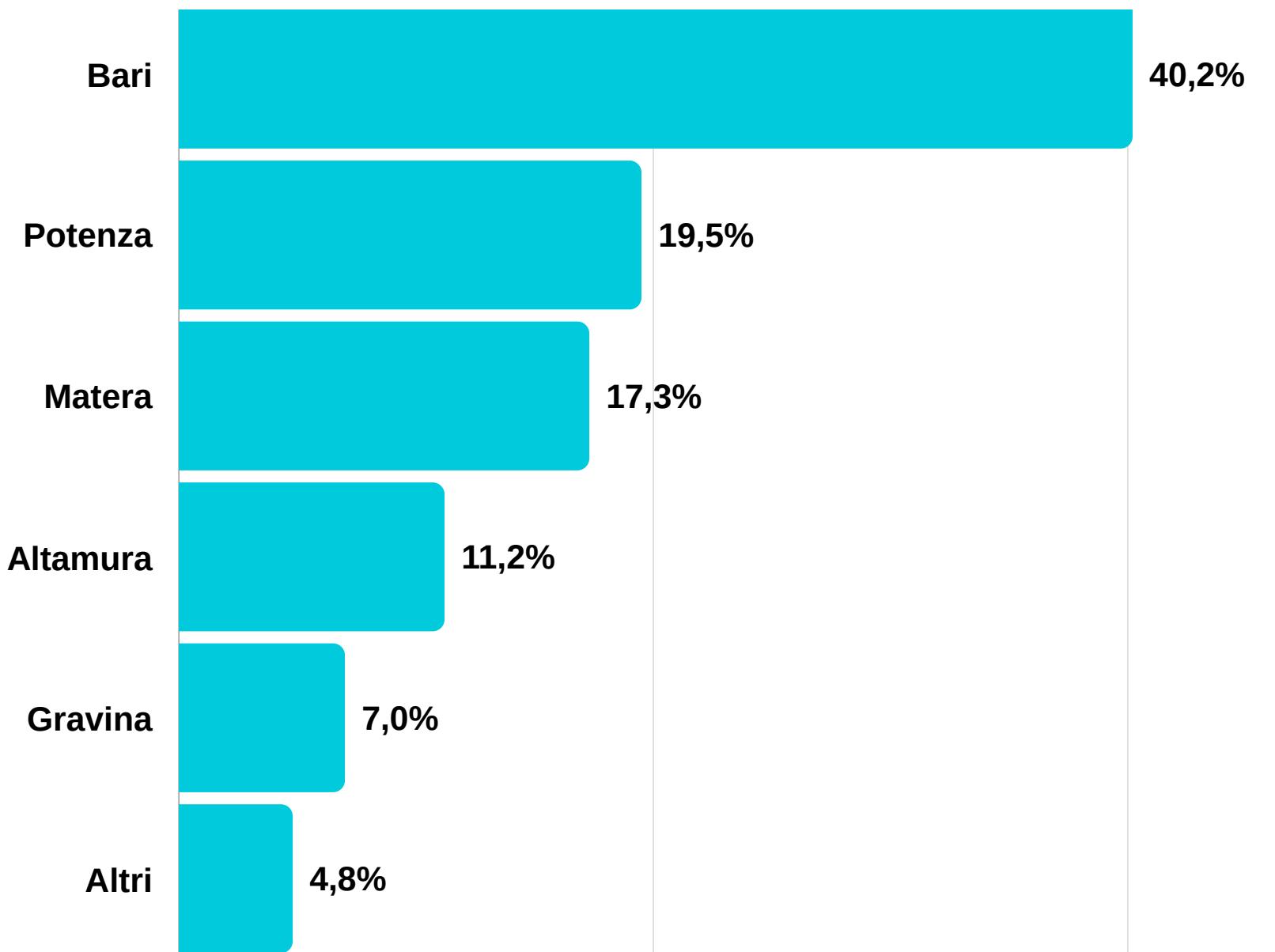
Nazionalità



N=778

Comune di residenza

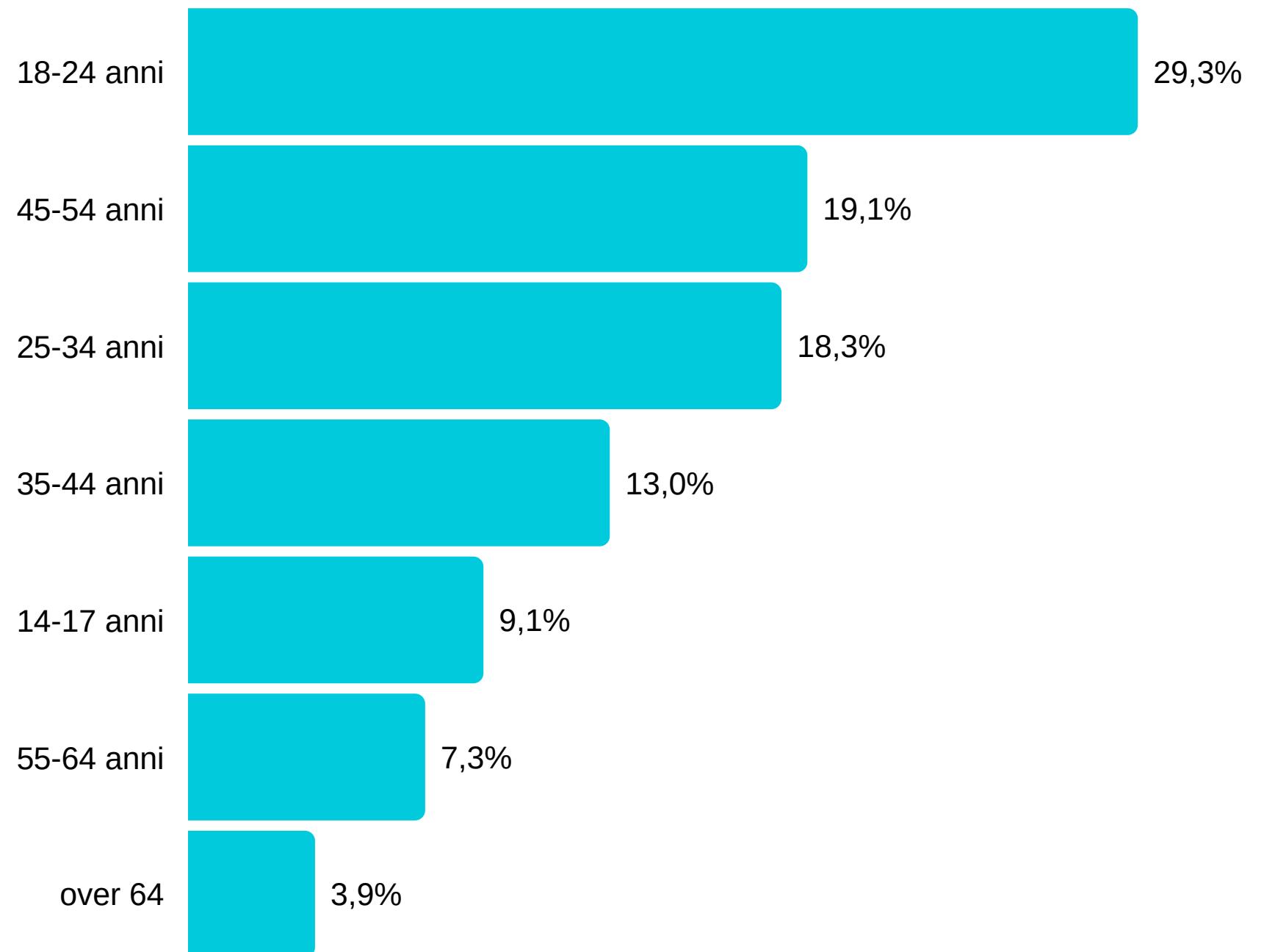
I principali per frequenze rilevate



N=778

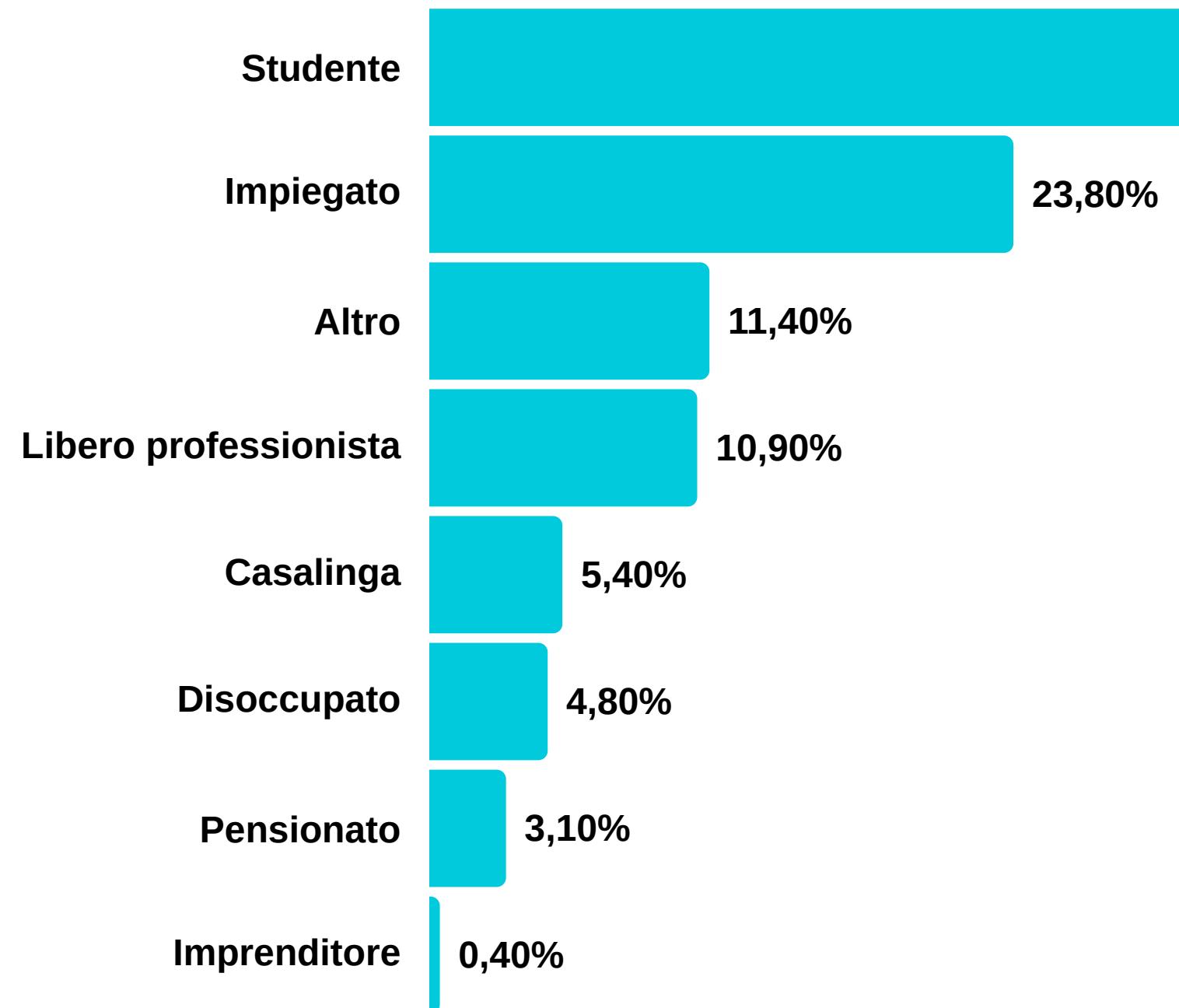
Fascia di età

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.



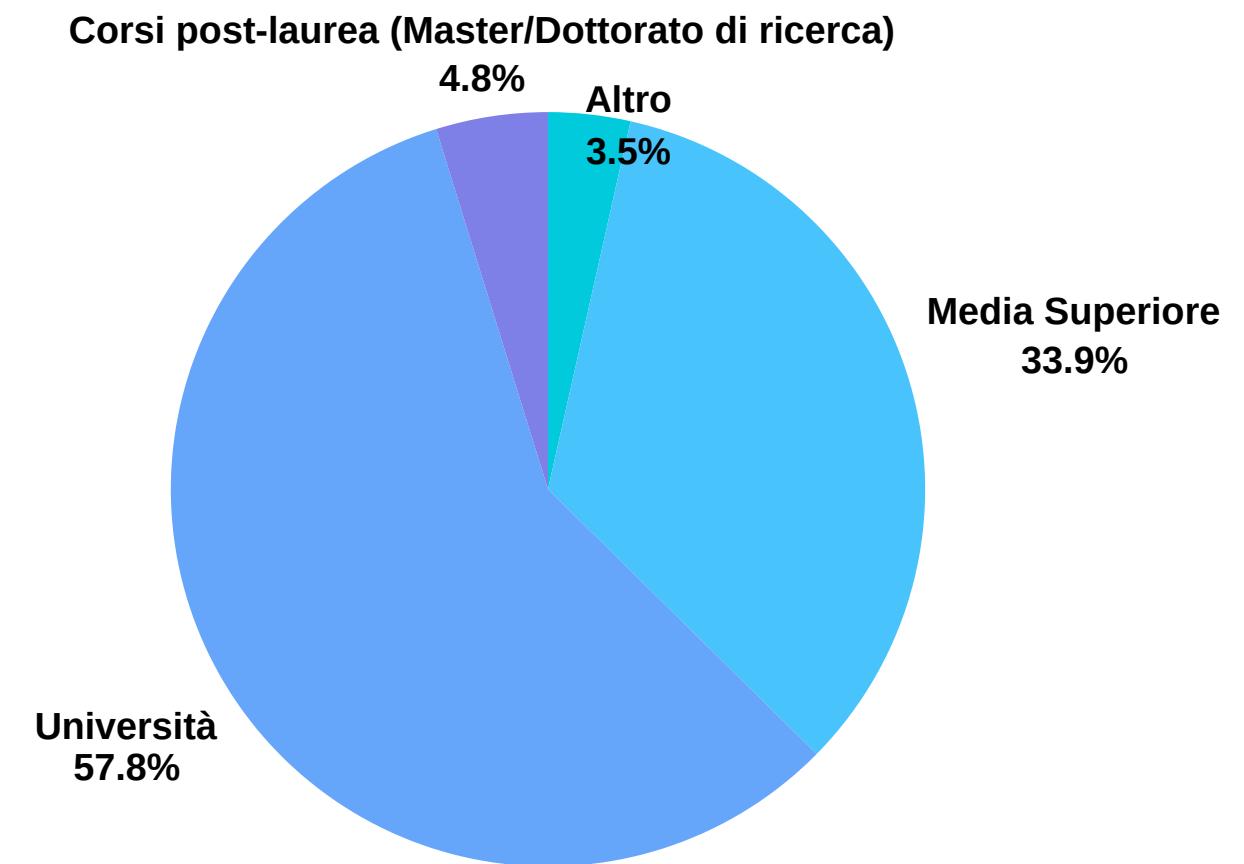
N=778

Condizione lavorativa



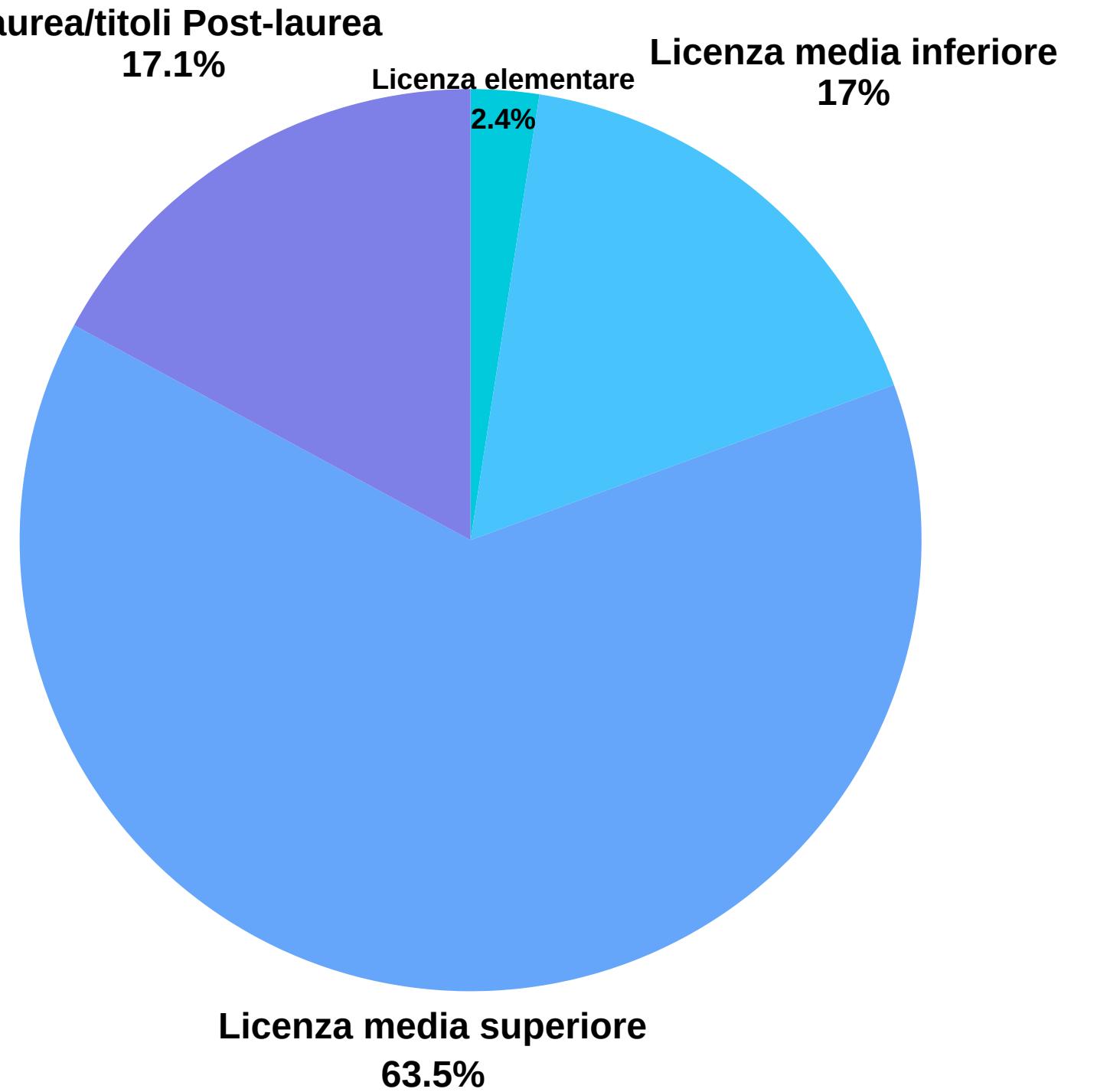
N=788

A quale corso di studi Lei è iscritto?



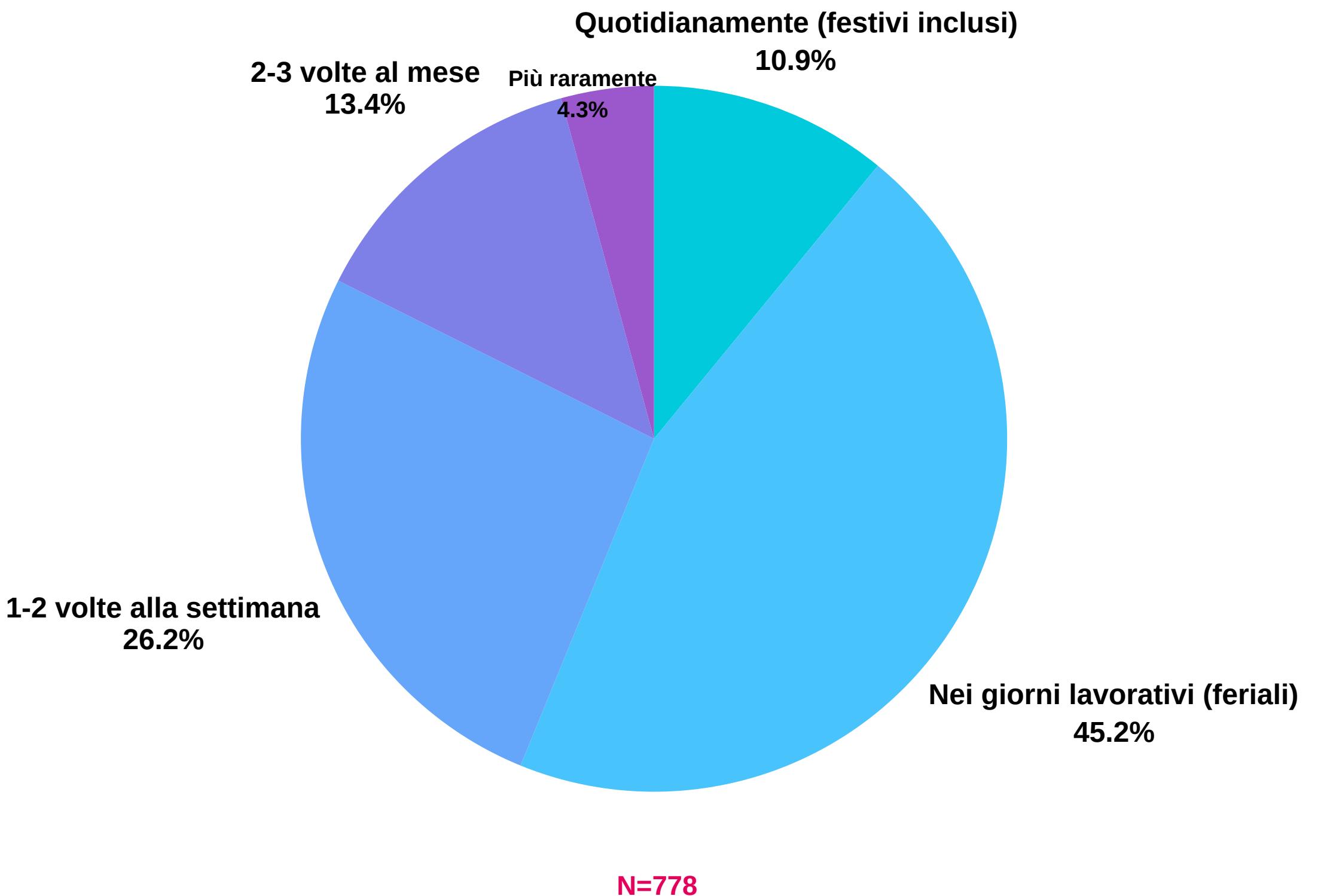
N*=313

Titolo di studio

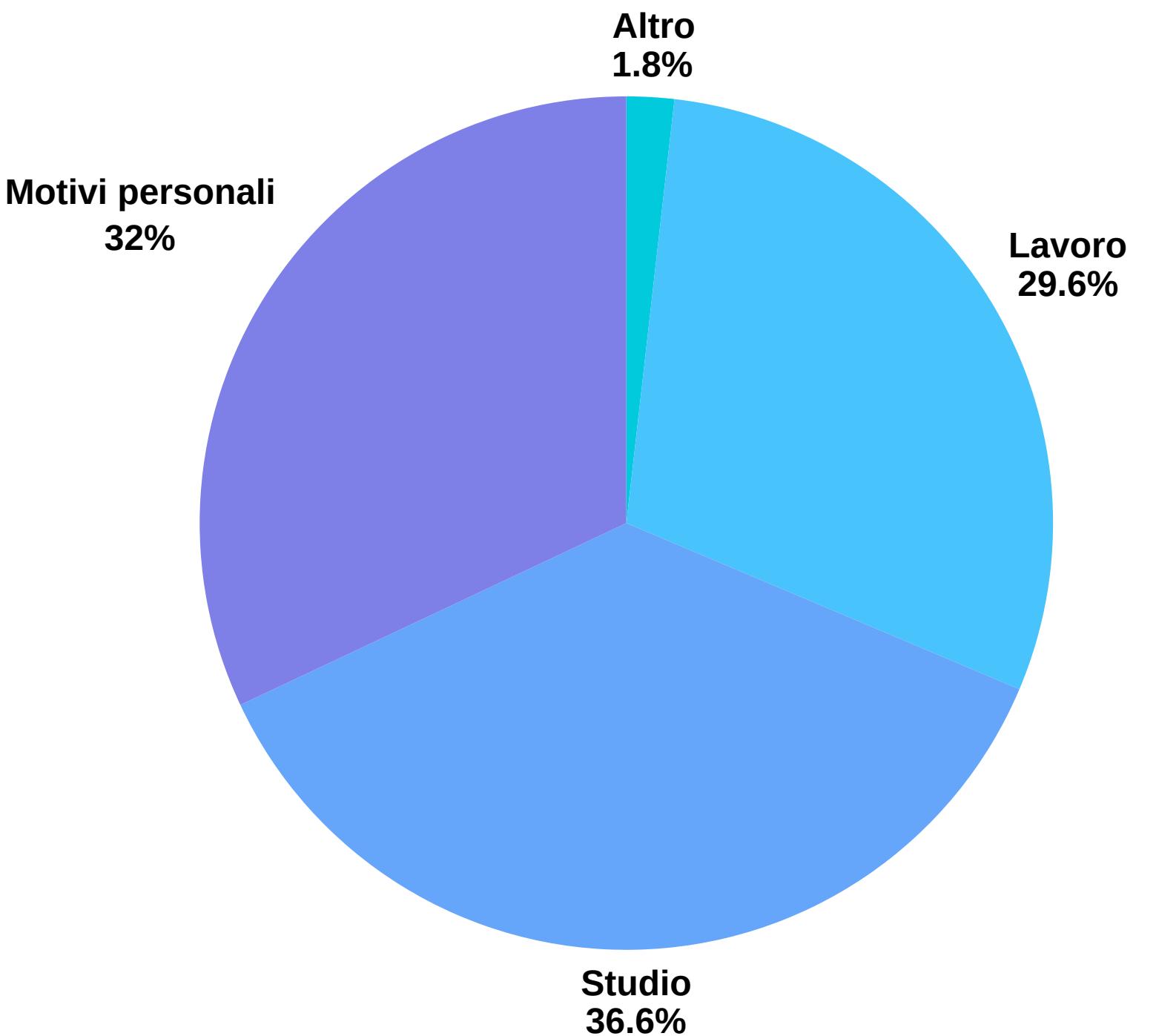


N=778

Frequenza di utilizzo



Motivo principale di utilizzo



N=778

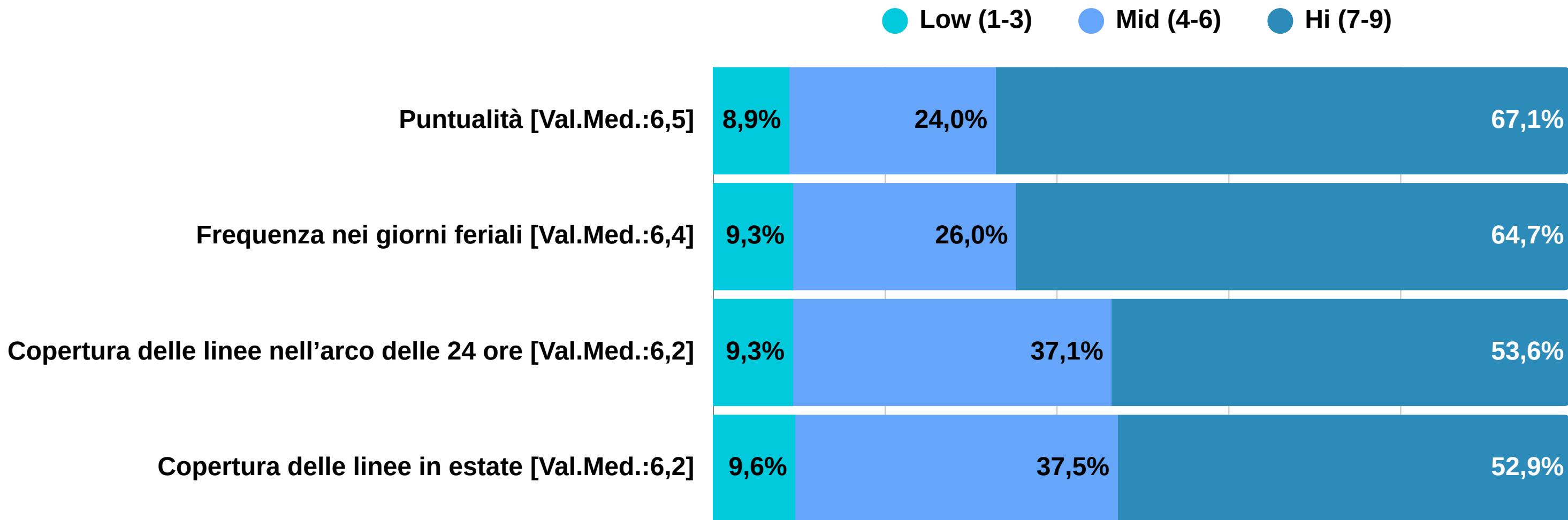


FROM DATA TO GROWTH
PART OF **Bitles**

Valutazione della qualità del servizio

Soddisfazione attribuita alla qualità del servizio

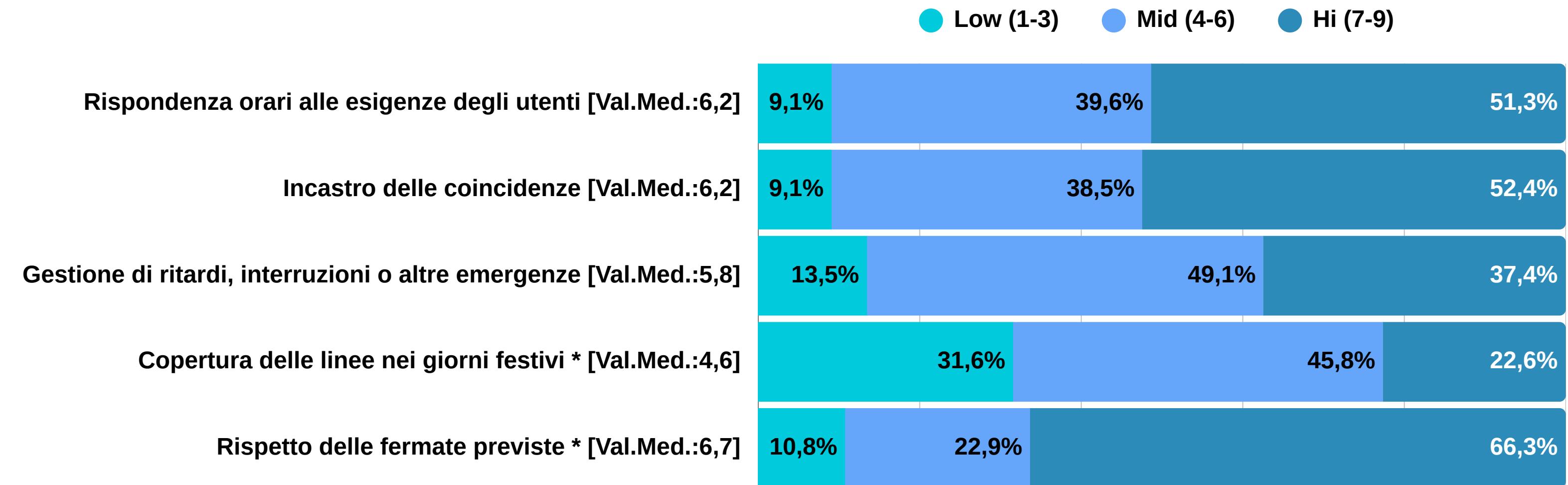
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=778

Soddisfazione attribuita alla qualità del servizio

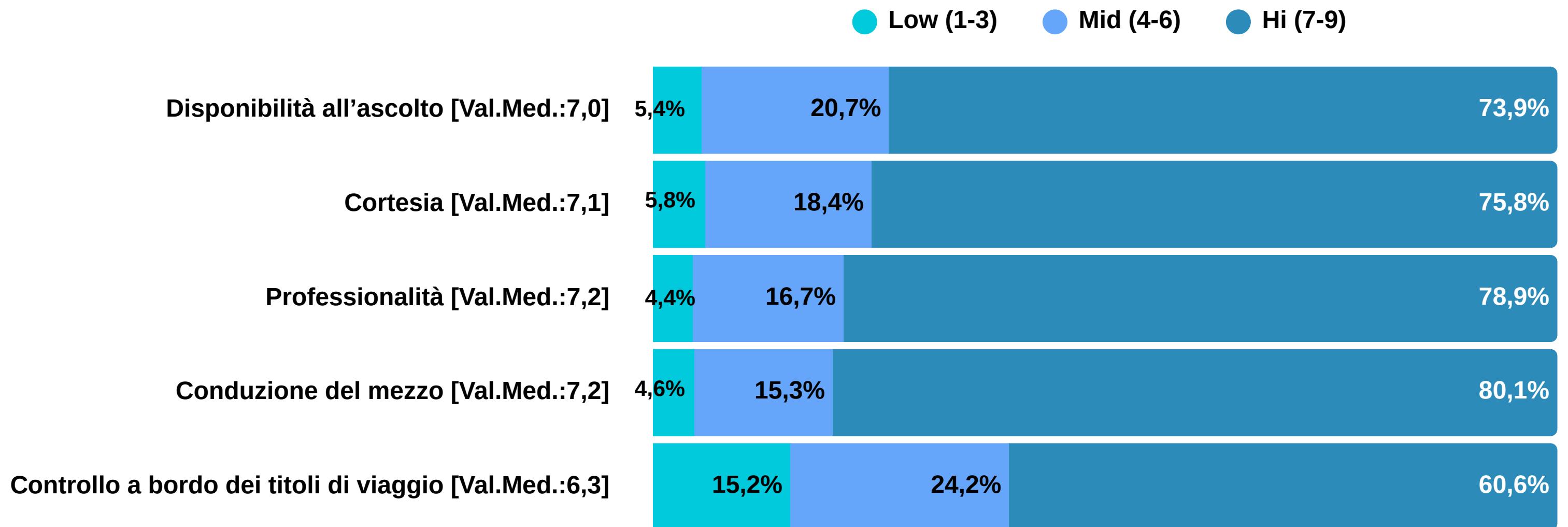
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=778
N*=424 (campione utenti automobilistici)

Soddisfazione attribuita al personale delle Ferrovie Appulo Lucane

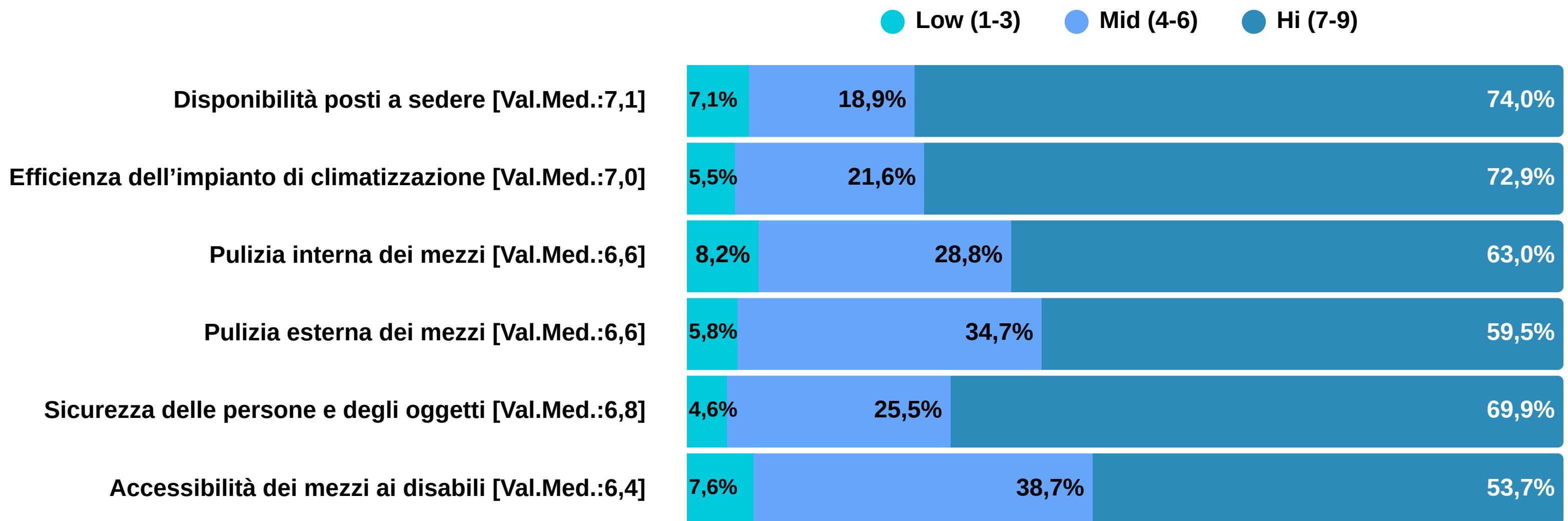
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=778

Soddisfazione attribuita al comfort del servizio

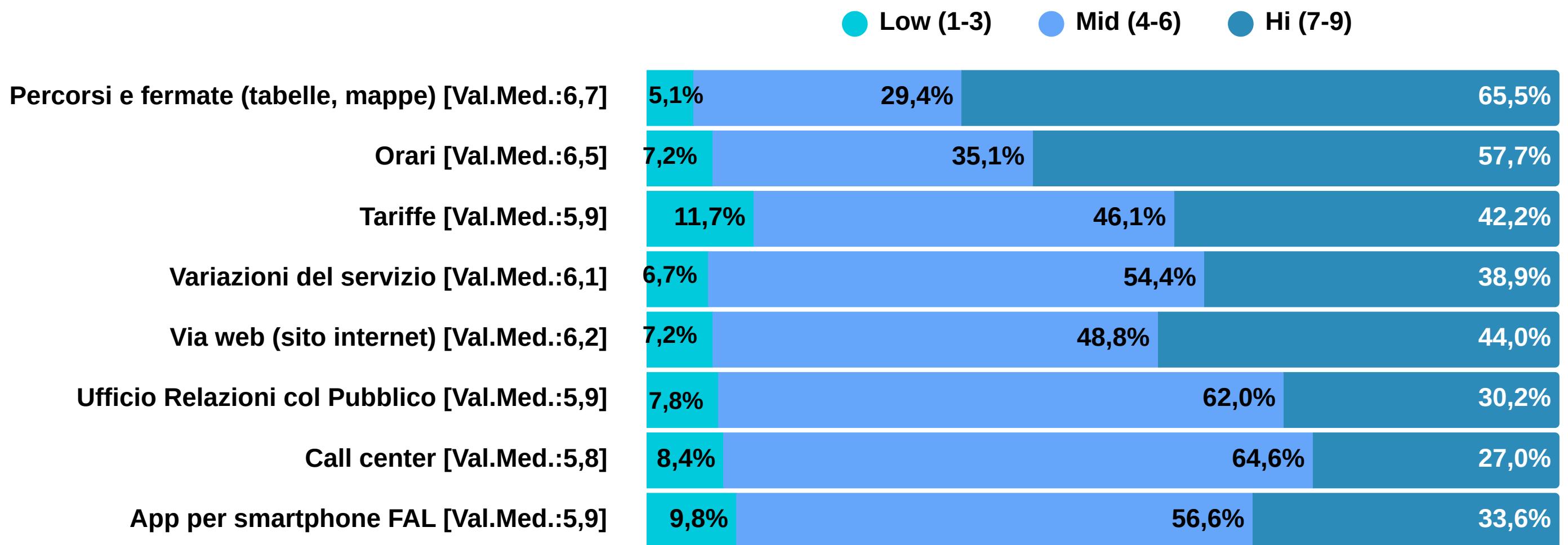
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=778

Soddisfazione attribuita alle informazioni a disposizione del pubblico sul servizio

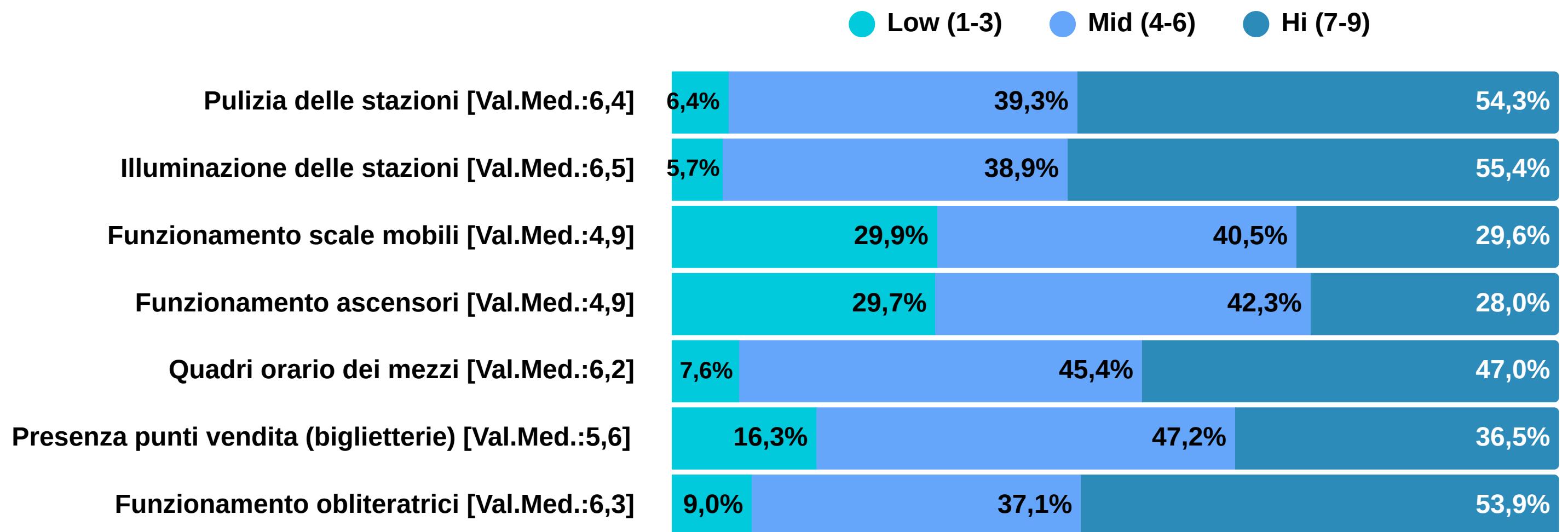
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



N=778

Soddisfazione attribuita ai servizi di terra

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

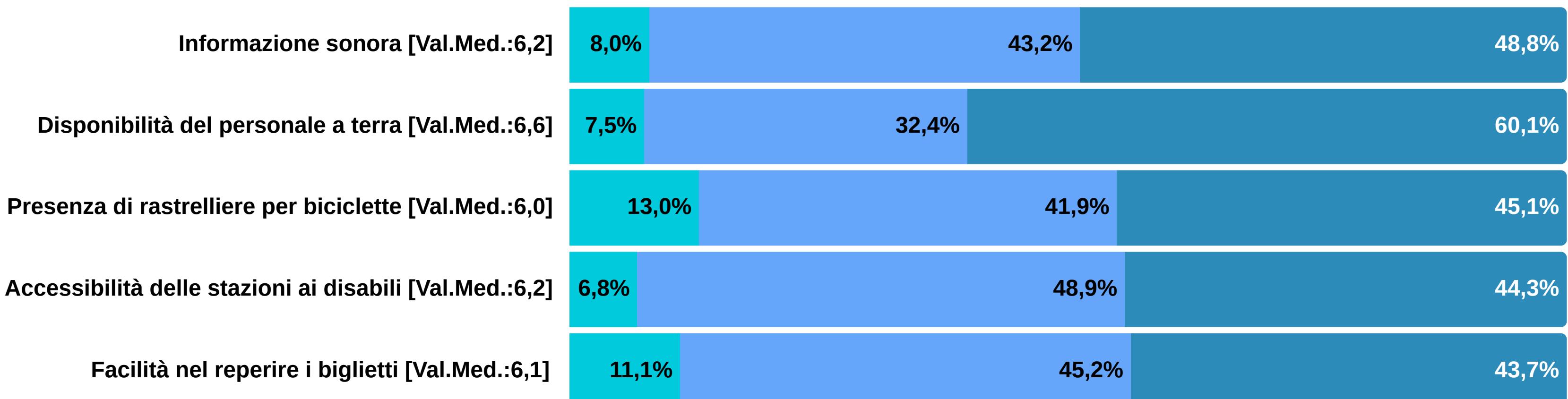


N=778

Soddisfazione attribuita ai servizi di terra

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

● Low (1-3) ● Mid (4-6) ● Hi (7-9)



N=778

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

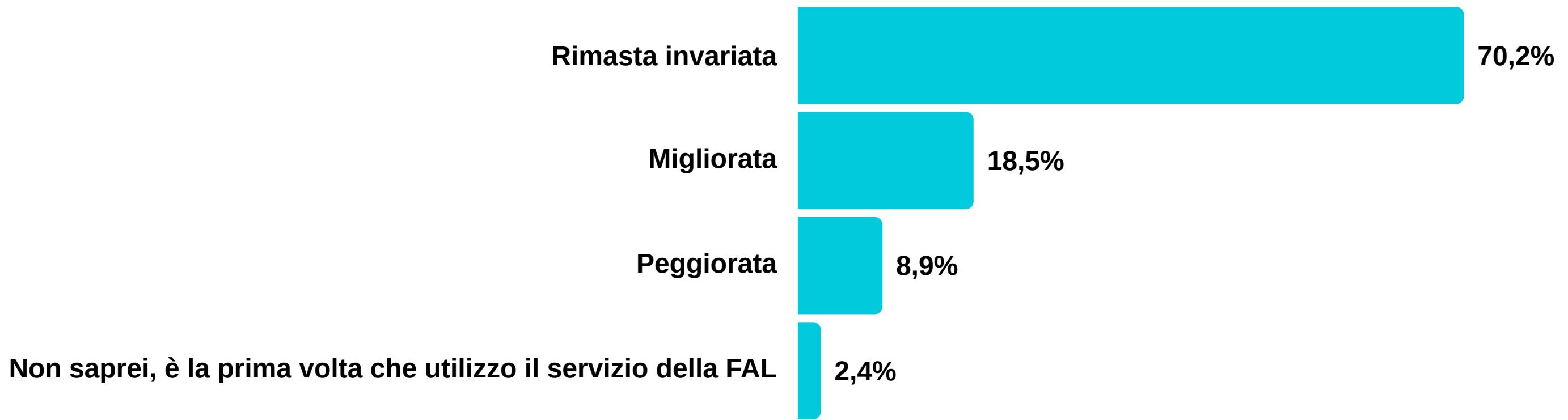
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



Overall Satisfaction
Val. Medio: 6,6/9

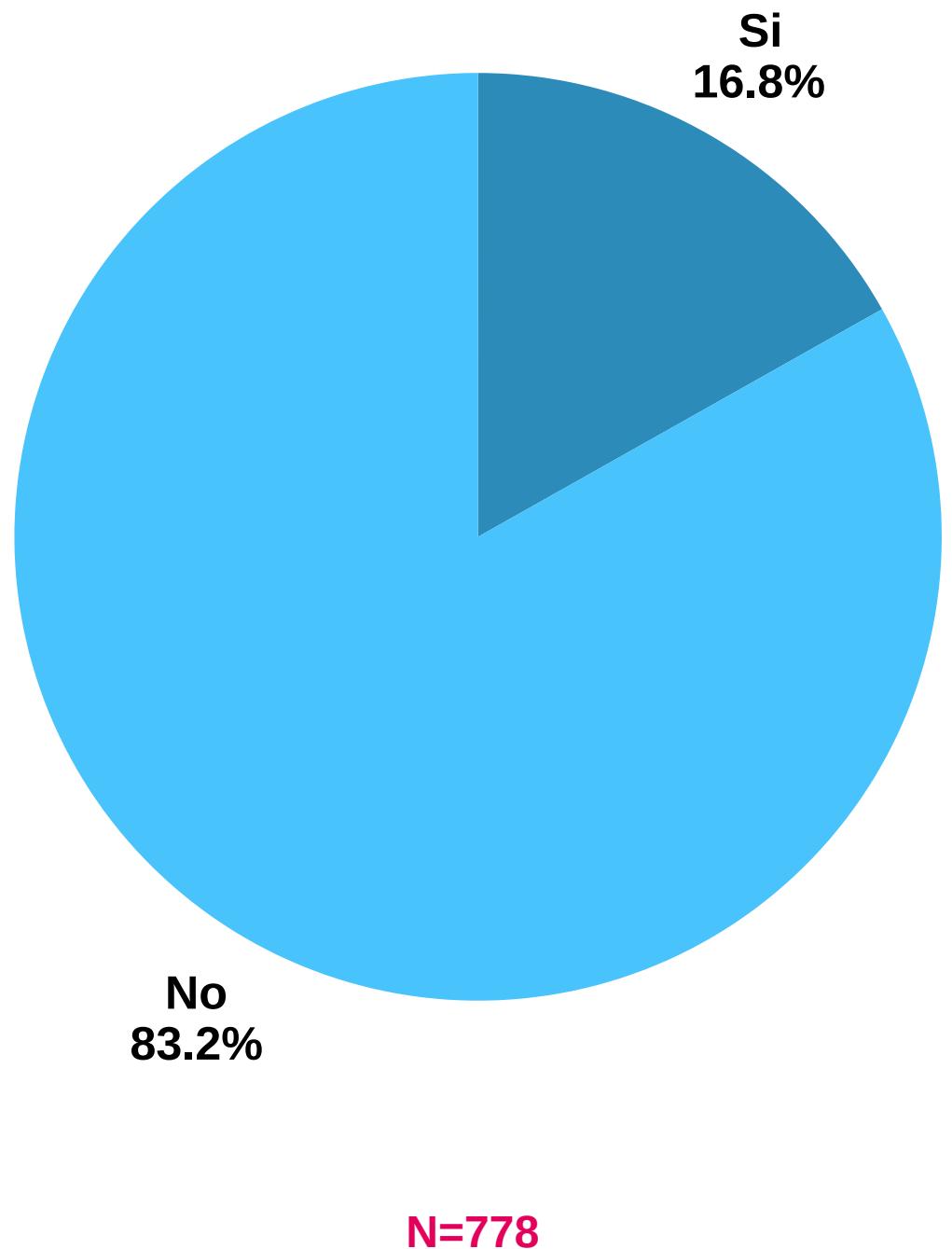
N=778

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

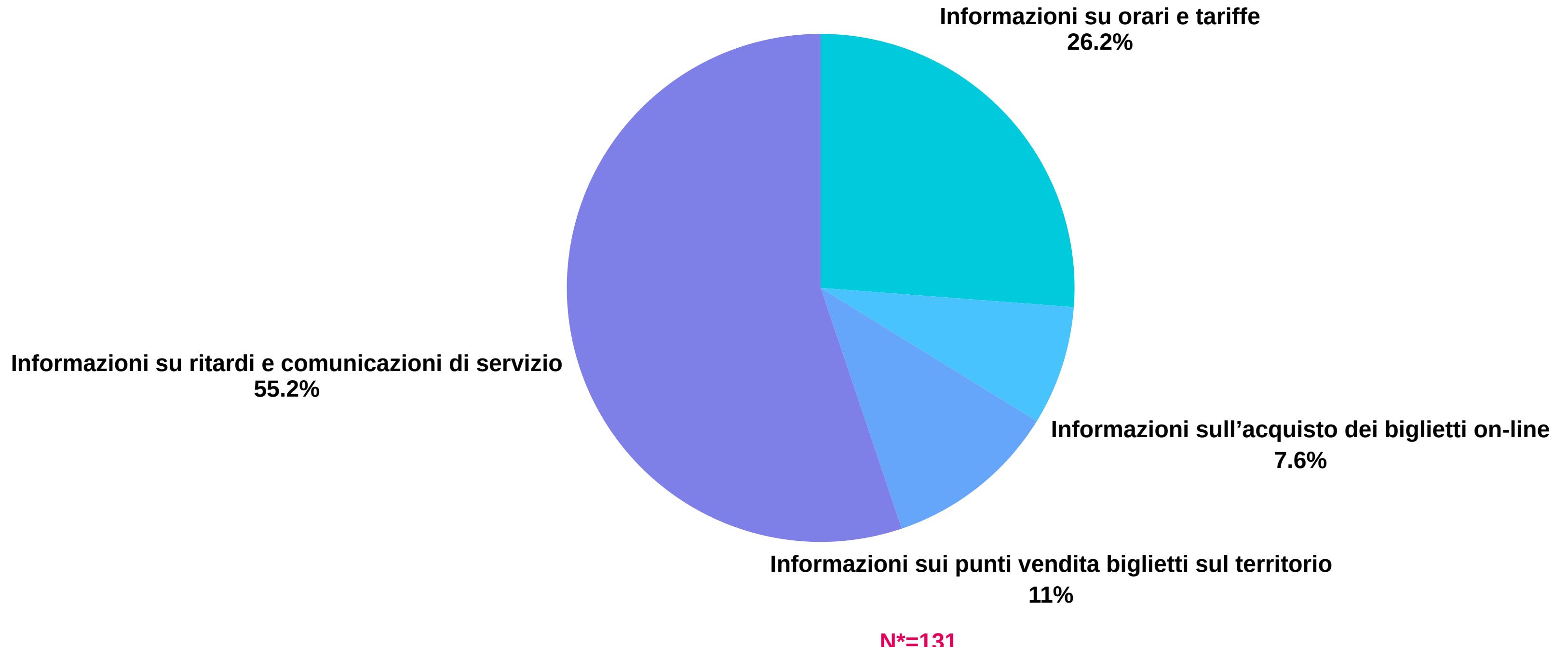


N=778

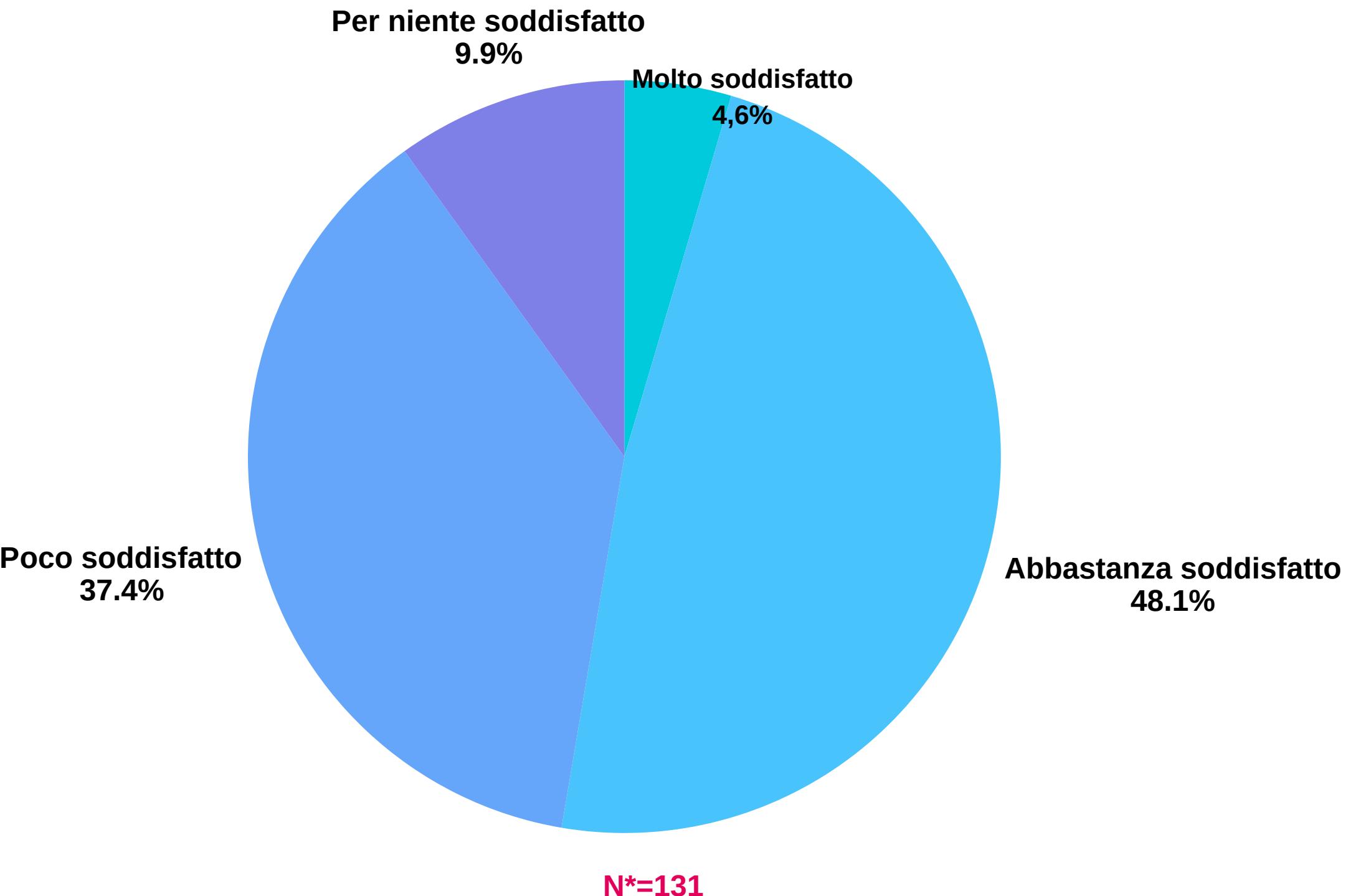
Ha mai utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?



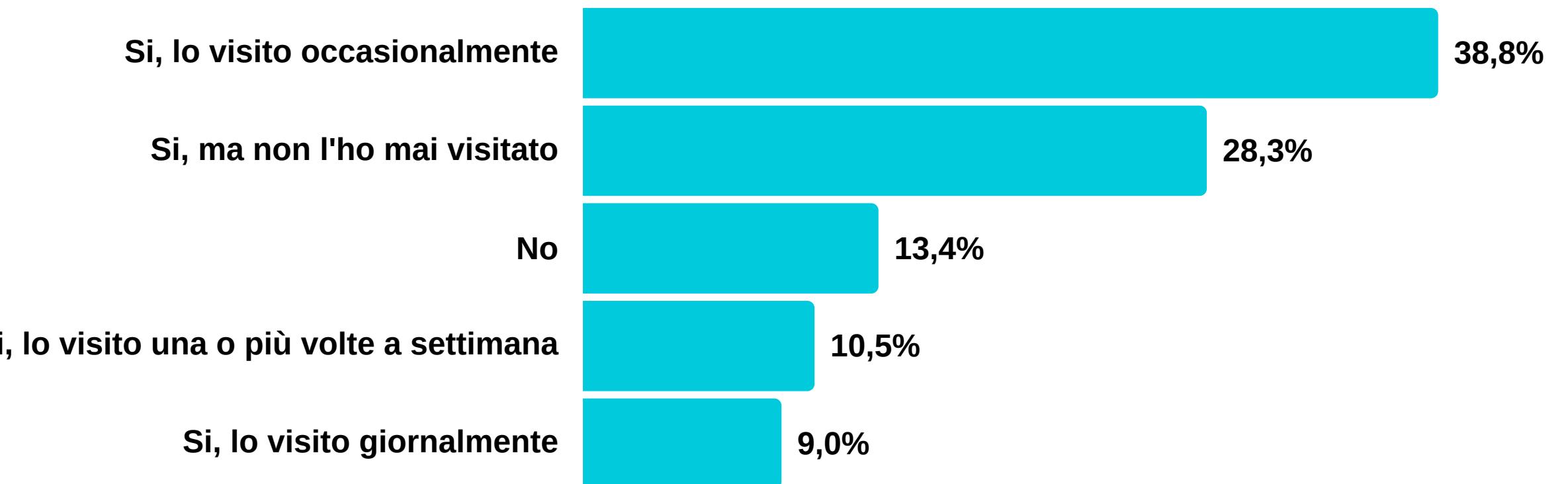
Principalmente per quali motivi ha utilizzato il servizio di Call Center delle Ferrovie Appulo Lucane?



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

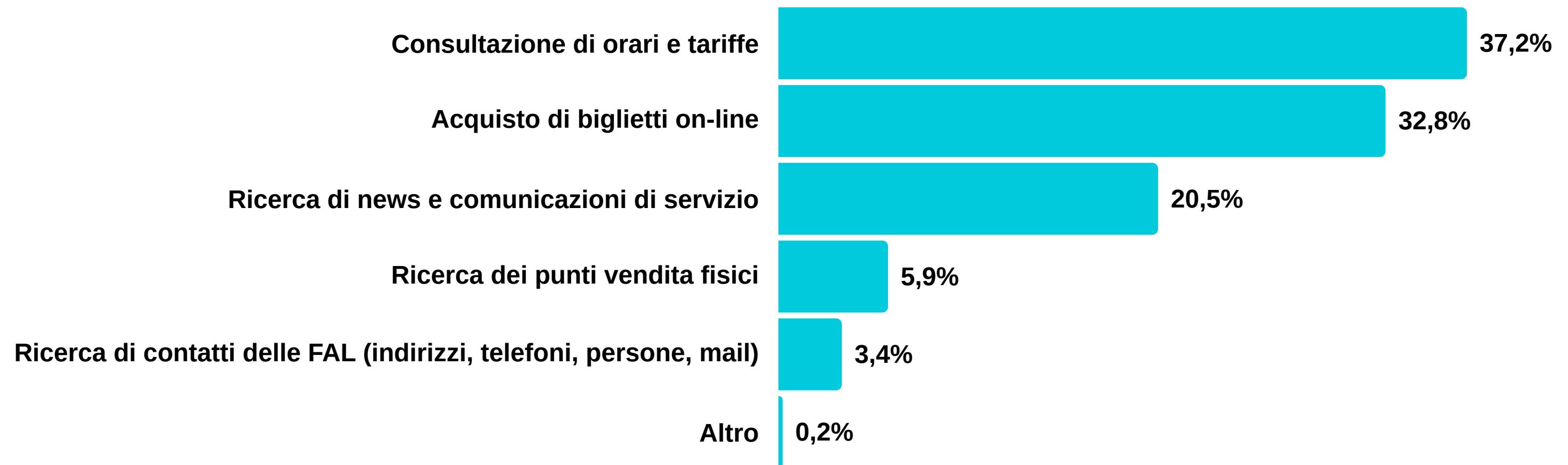


È a conoscenza dell'esistenza del sito internet delle FAL?



N=778

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



N*=454

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

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

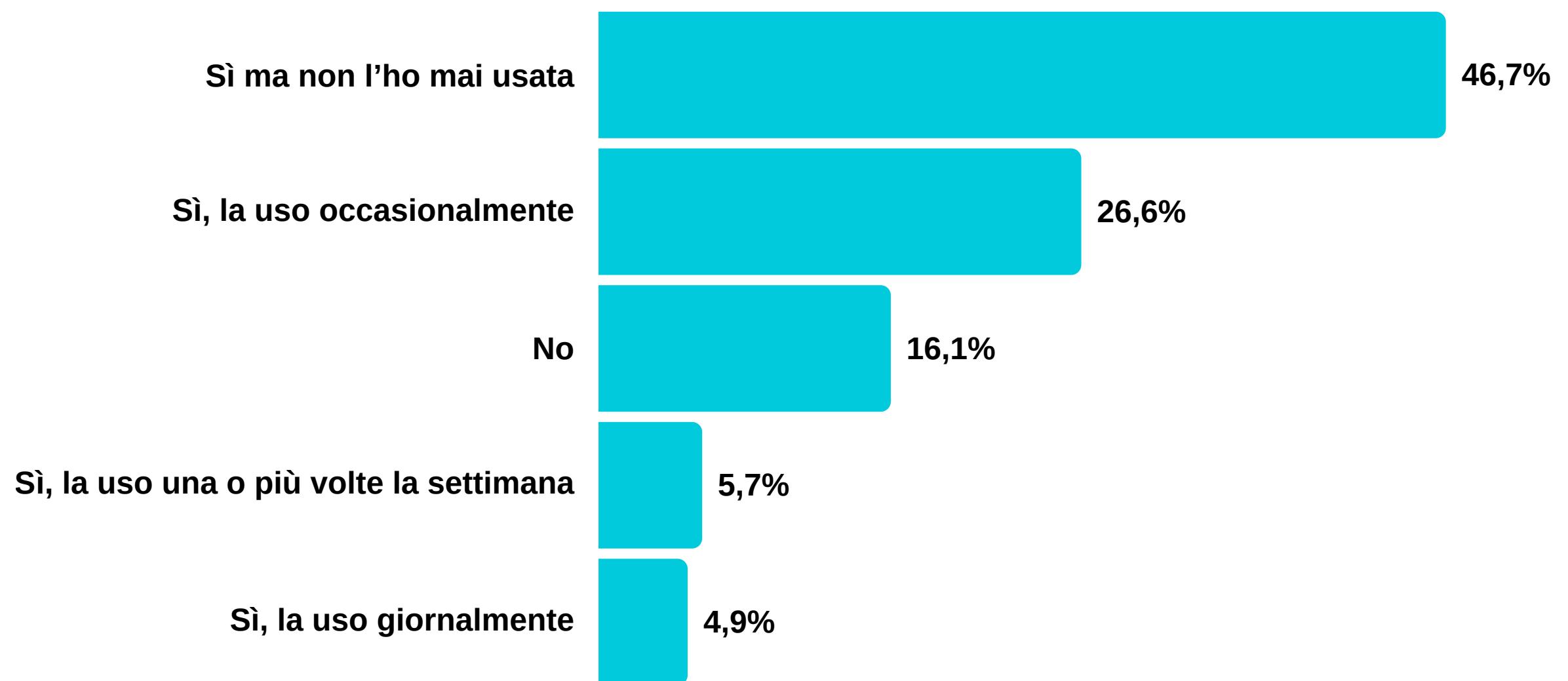
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



Overall Satisfaction
Val. Medio: 6,4/9

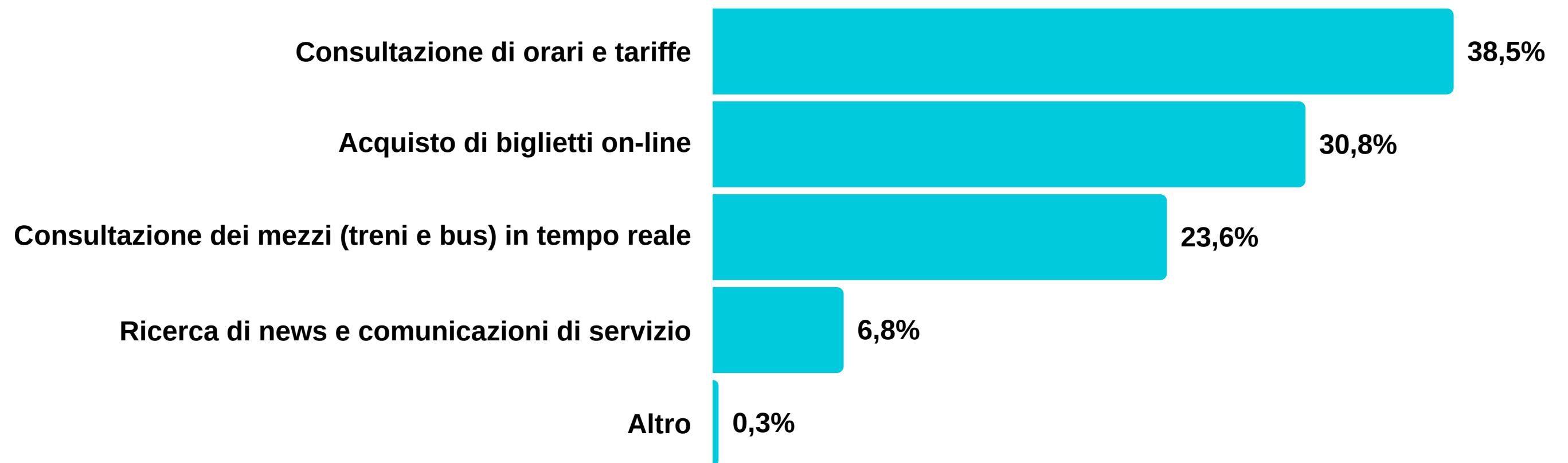
N*=454

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



N=778

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



N*=290

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

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

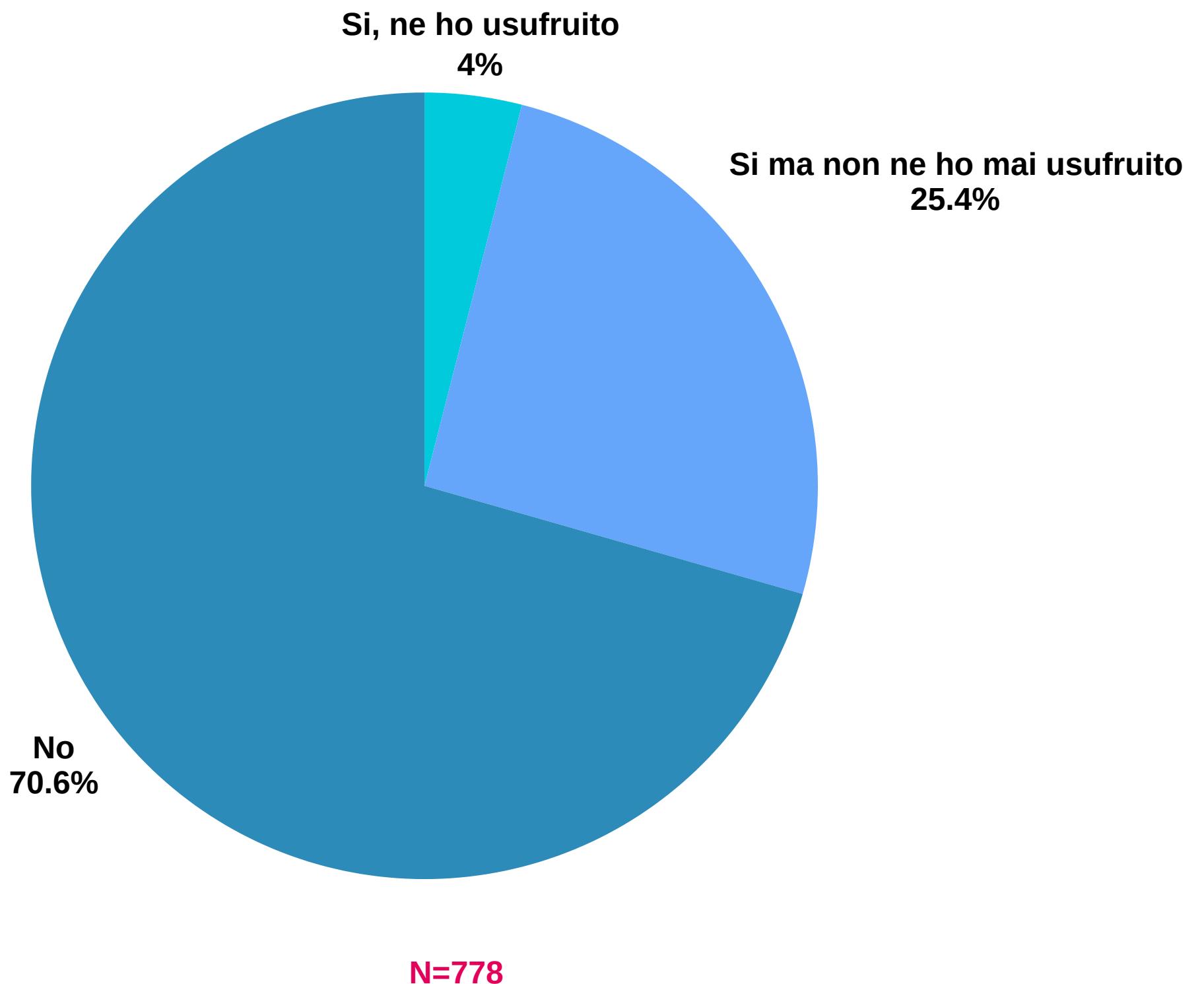
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)



Overall Satisfaction
Val. Medio: 6,1/9

N*=290

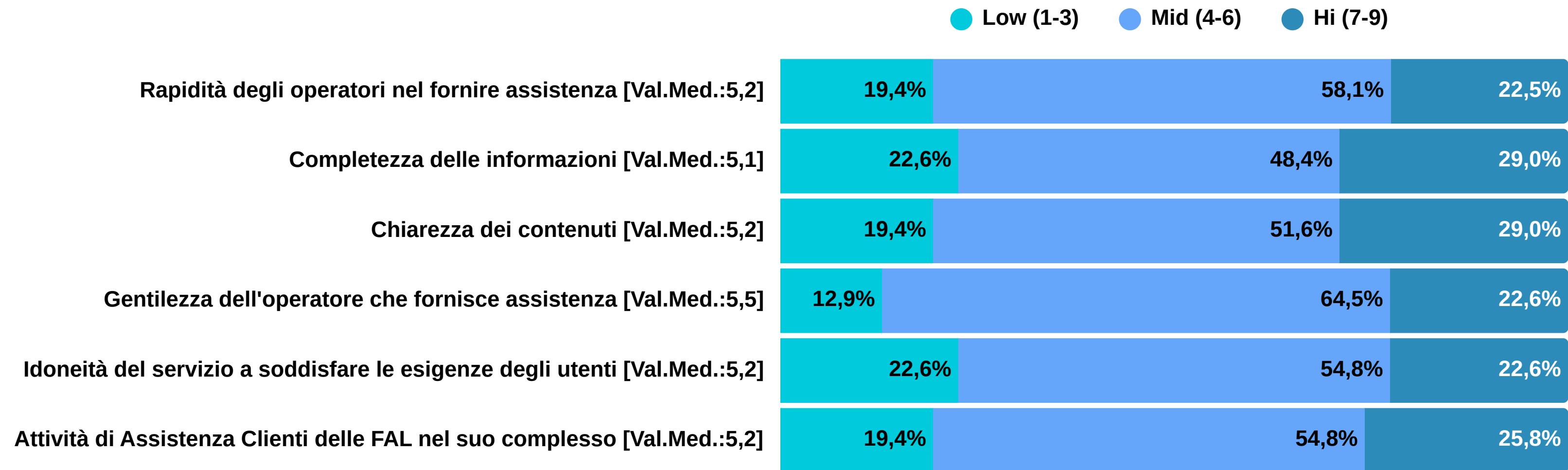
È a conoscenza dell'attività di Assistenza ai Clienti che le FAL effettuano attraverso la propria pagina Facebook ufficiale?



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

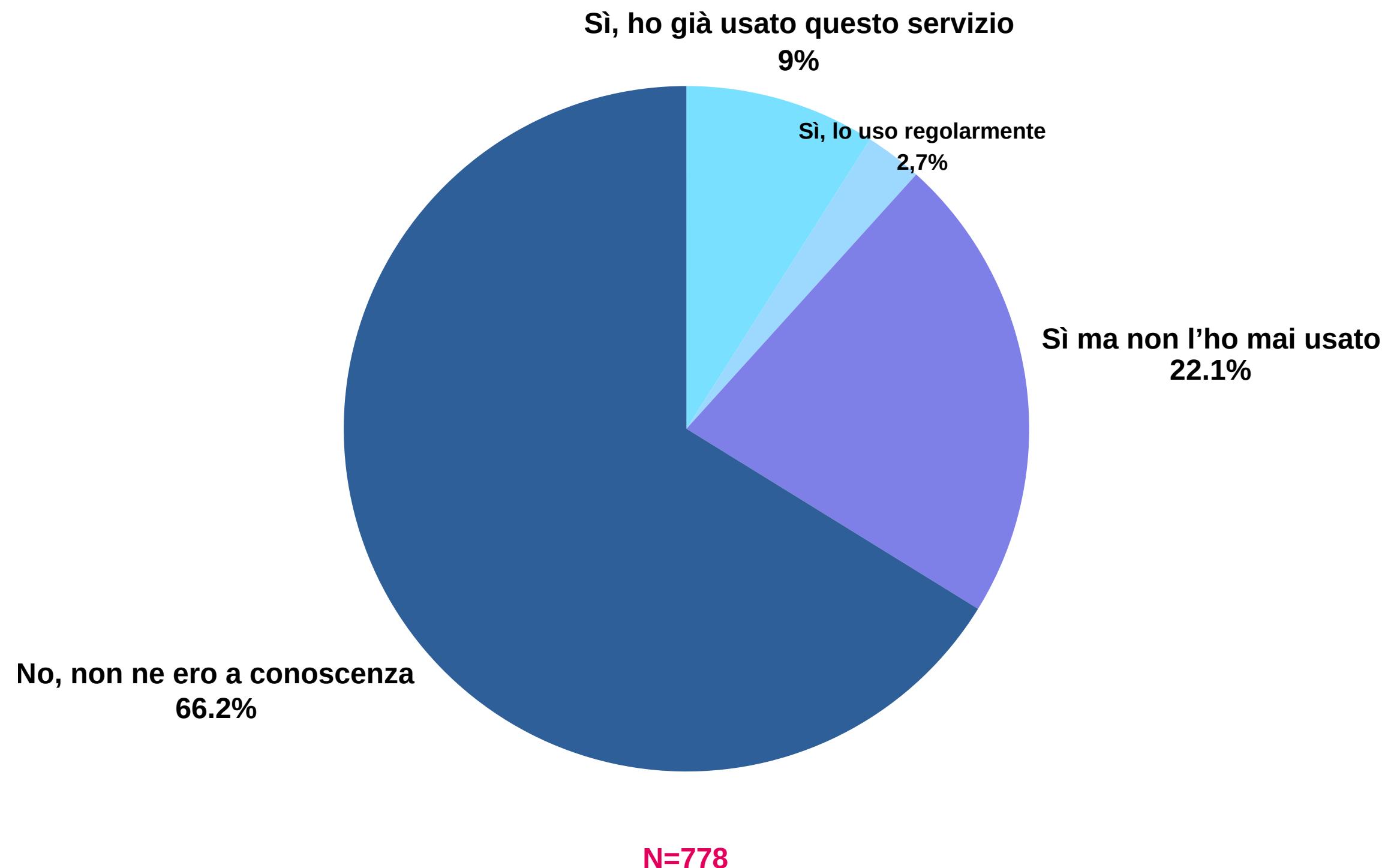
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

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



N*=31

È a conoscenza del nuovo servizio informativo digitale denominato FALMAPS che permette, attraverso la scansione di un QR code dal proprio smartphone presente presso tutte le fermate e stazioni FAL?



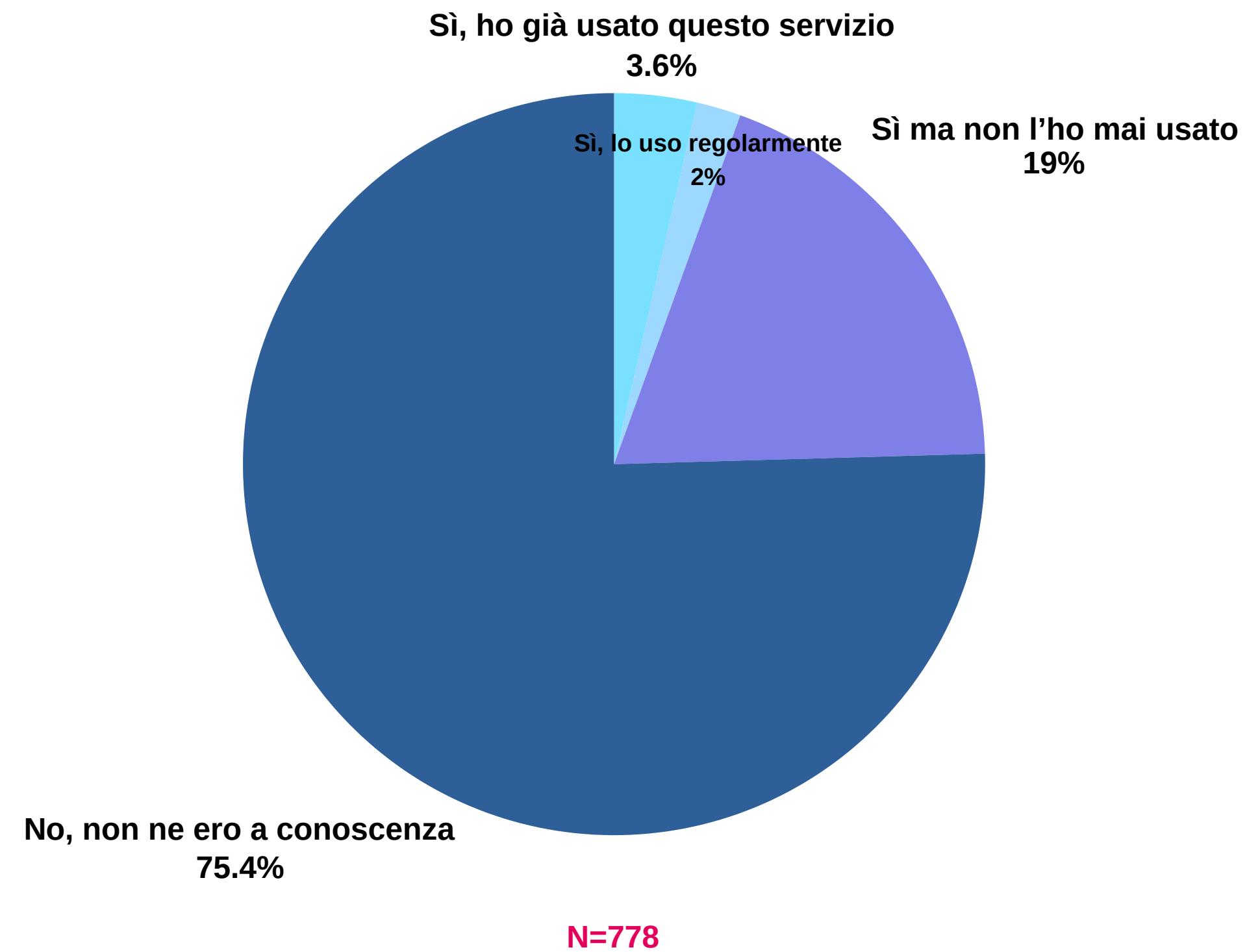
Quanto è soddisfatto del nuovo servizio digital FALMAPS che le FAL hanno implementato negli ultimi mesi



Overall Satisfaction
Val. Medio: 6,4/9

N*=91

È a conoscenza del nuovo servizio di assistenza di Live Chat presente sul sito www.ferrovieappulucane.it?



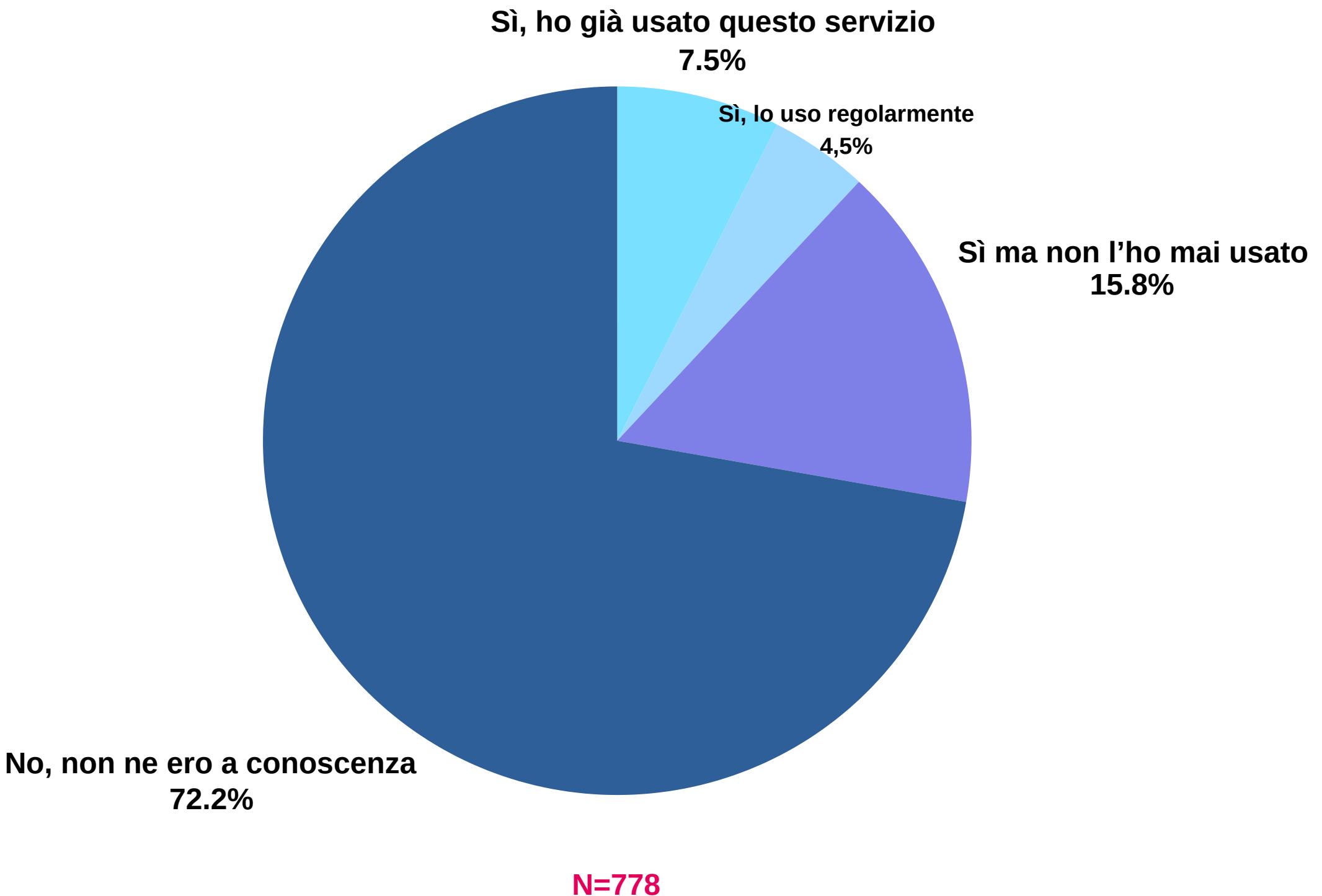
Quanto è soddisfatto del nuovo servizio di assistenza di Live Chat presente sul sito www.ferrovieappulolucane.it



Overall Satisfaction
Val. Medio: 5,5/9

N*=43

È a conoscenza del nuovo servizio di consultazioni treni e autobus in tempo reale presente sul sito www.ferrovieappulolucane.it?



Quanto è soddisfatto del nuovo servizio di consultazioni treni e autobus in tempo reale presente sul sito www.ferrovieappulolucane.it



Overall Satisfaction
Val. Medio: 5,9/9

N*=93

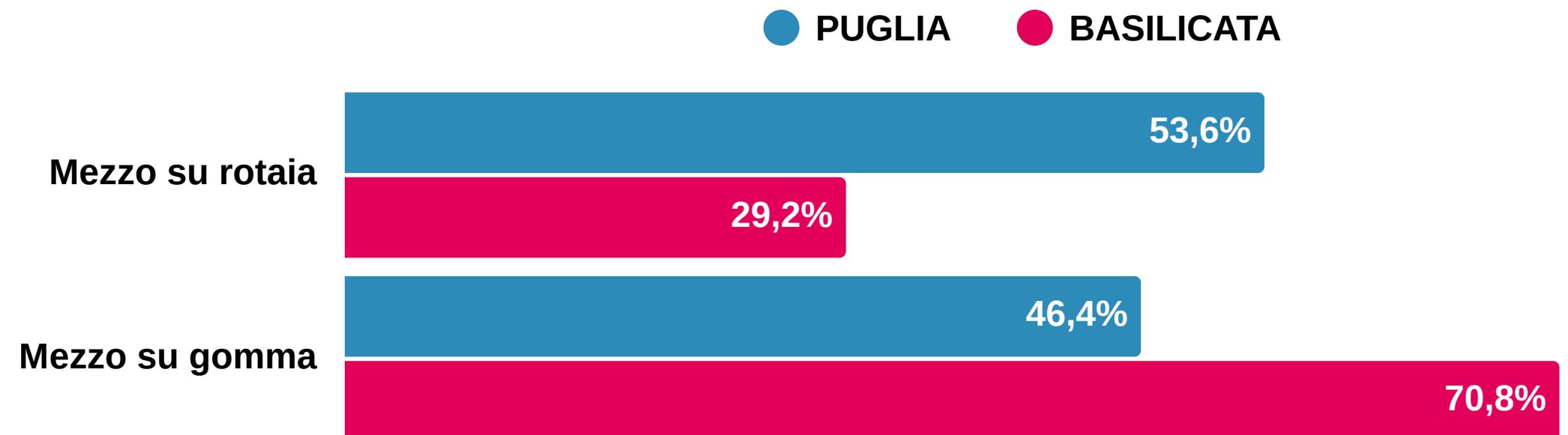


FROM DATA TO GROWTH
PART OF **Bitles**



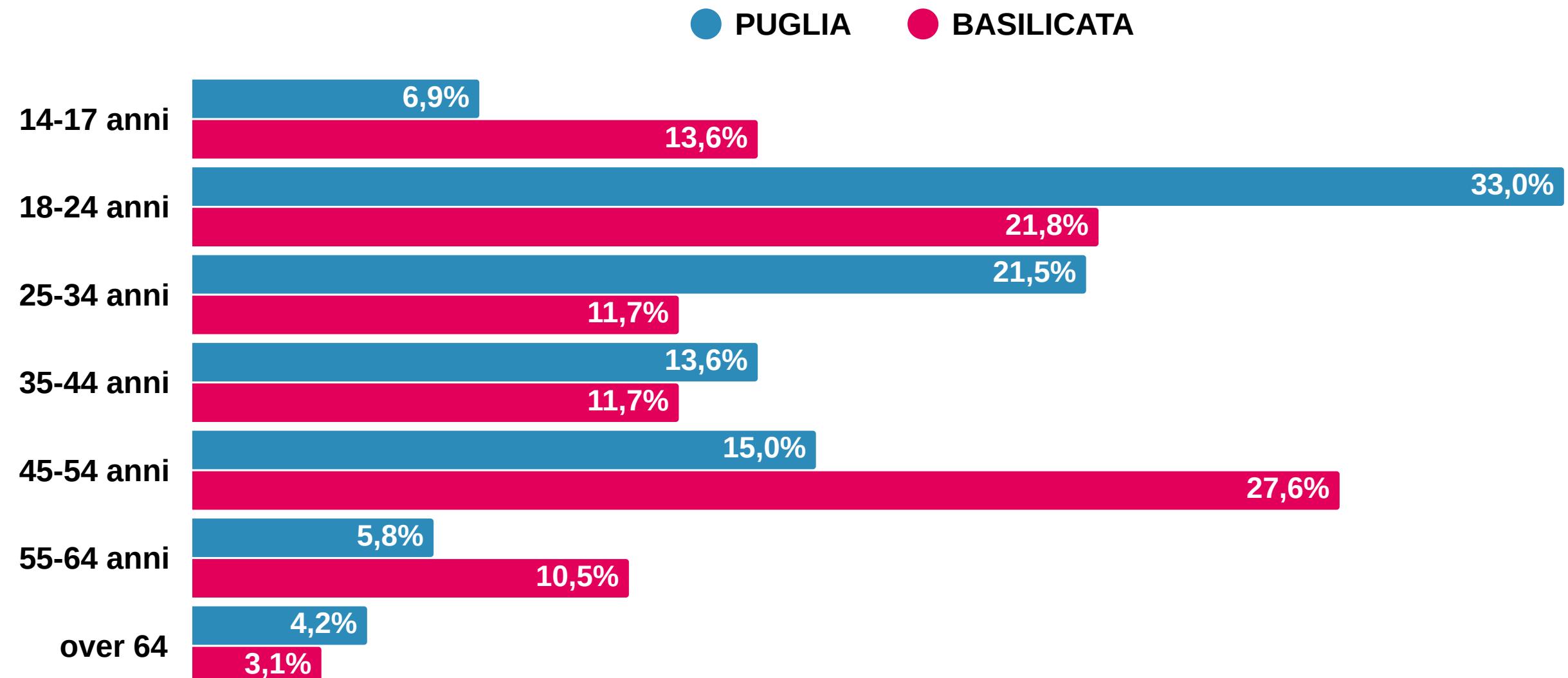
**Frequenze con incroci
GRAFICI NUOVI**

Mezzo di trasporto / Regione



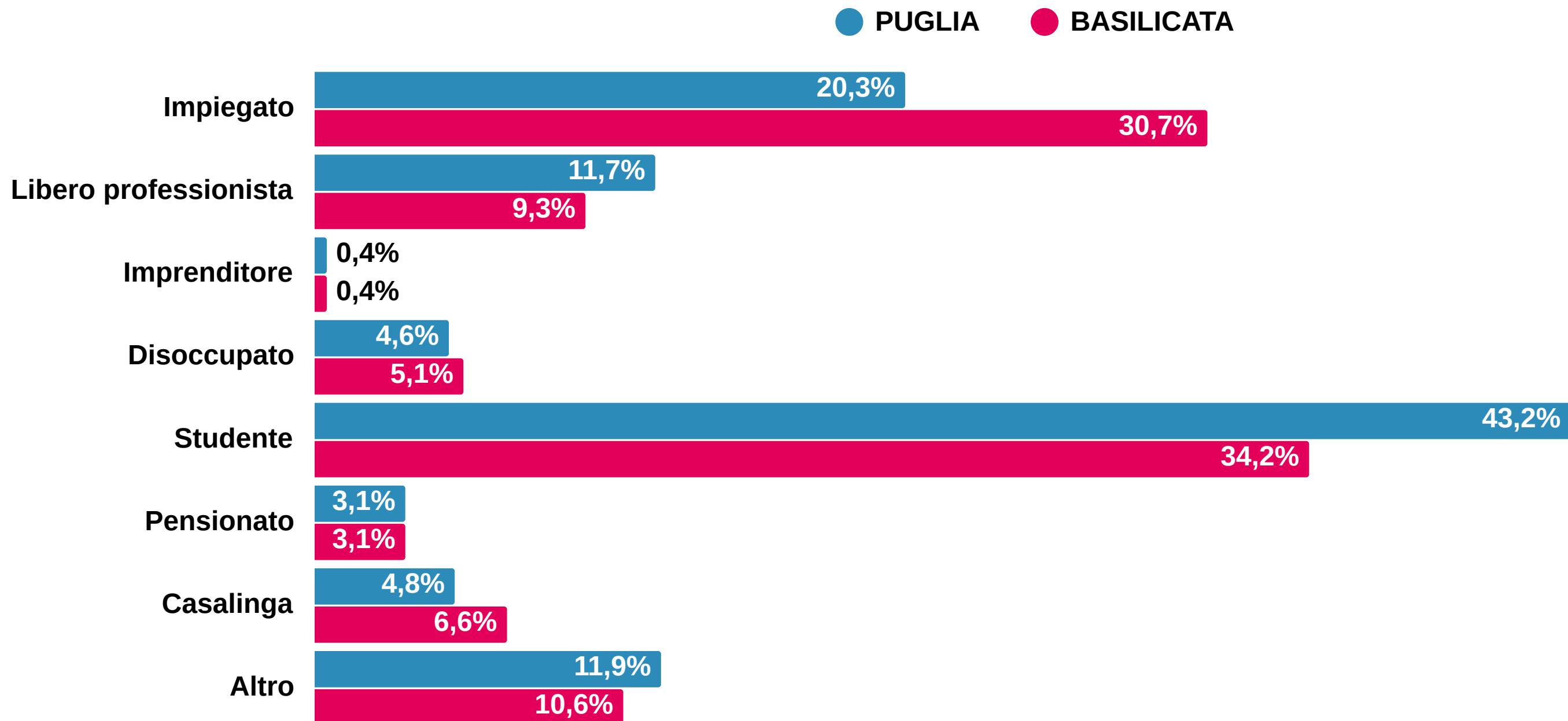
N Puglia=521
N Basilicata=257

Fascia d'età / Regione



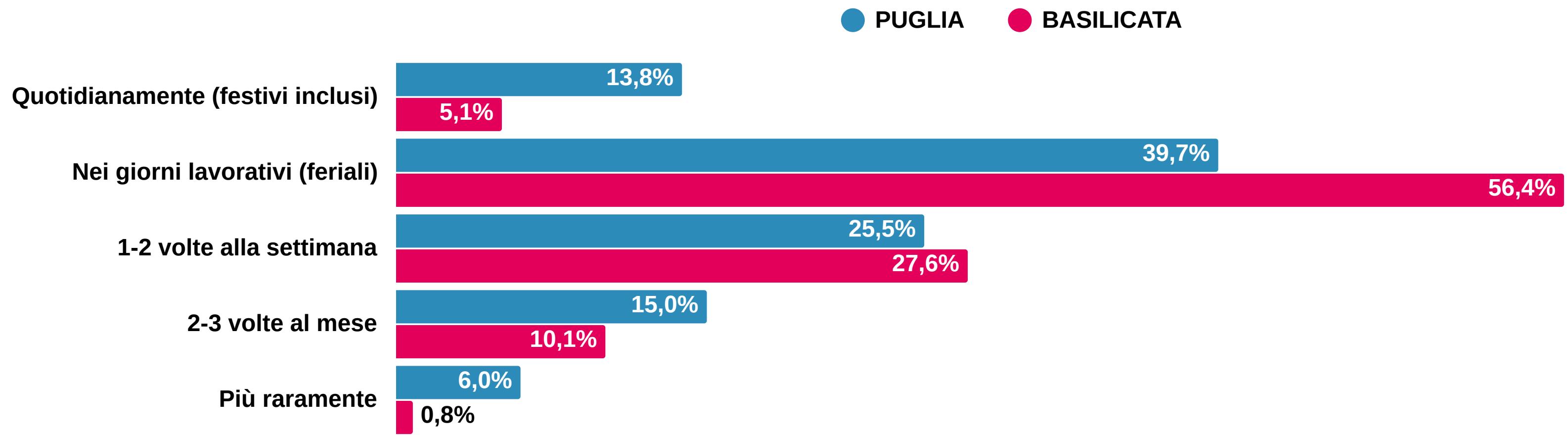
N Puglia=521
N Basilicata=257

Condizione lavorativa / Regione



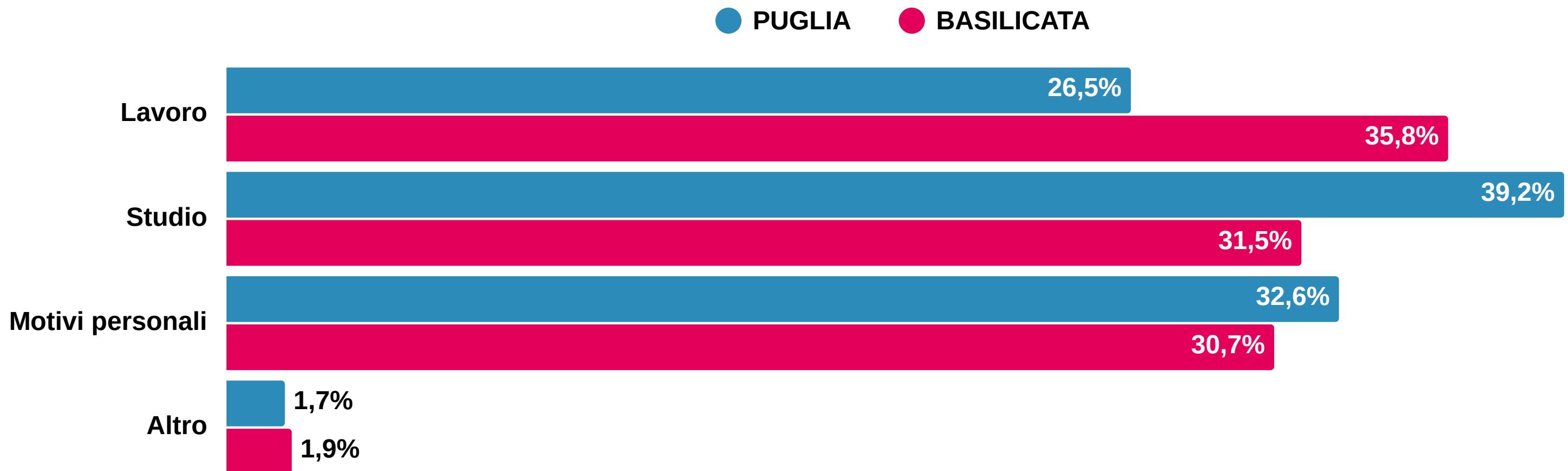
N Puglia=521
N Basilicata=257

Frequenza di utilizzo / Regione



N Puglia=521
N Basilicata=257

Motivo principale di utilizzo / Regione



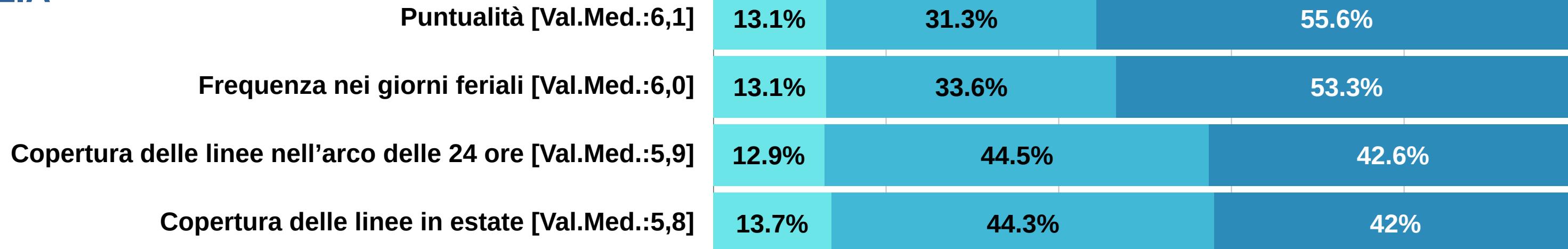
N Puglia=521
N Basilicata=257

Soddisfazione in generale / Regione (Valore medio)

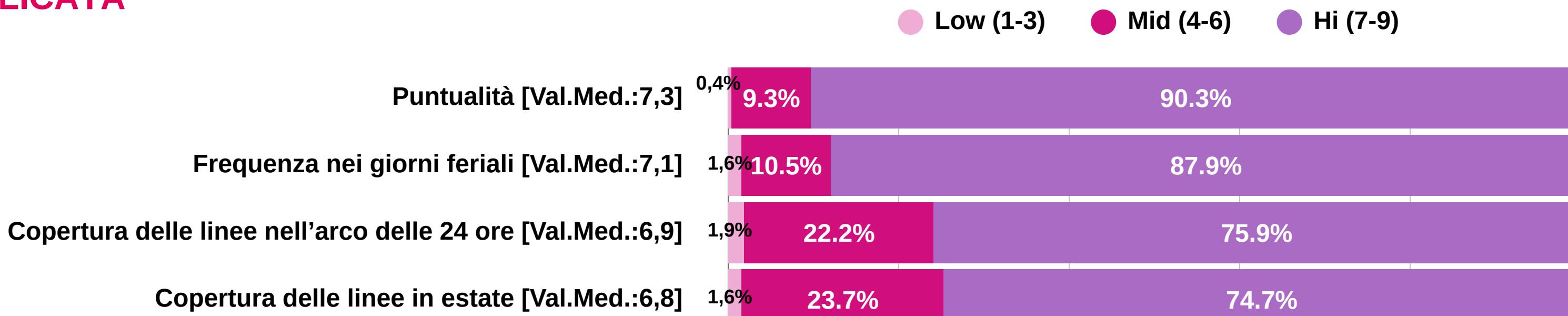
Giudizi attribuiti con una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 9 (pienamente soddisfatto)

● Low (1-3) ● Mid (4-6) ● Hi (7-9)

PUGLIA



BASILICATA



N Puglia=521 / (*) 242

N Basilicata=257 / (*) 182

Soddisfazione in generale / Regione (Valore medio)

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

PUGLIA

Rispondenza orari alle esigenze degli utenti [Val.Med.:5,8]



Incastro delle coincidenze [Val.Med.:5,8]



Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze [Val.Med.:5,4]



Copertura delle linee nei giorni festivi [Val.Med.:4,8]



Rispetto delle fermate previste [Val.Med.:6,2]



BASILICATA

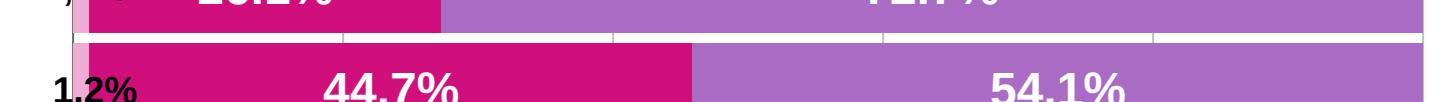
Rispondenza orari alle esigenze degli utenti [Val.Med.:6,8]



Incastro delle coincidenze [Val.Med.:7,0]



Gestione di ritardi, interruzioni o altre emergenze [Val.Med.:6,5]



Copertura delle linee nei giorni festivi [Val.Med.:4,1]



Rispetto delle fermate previste [Val.Med.:7,4]



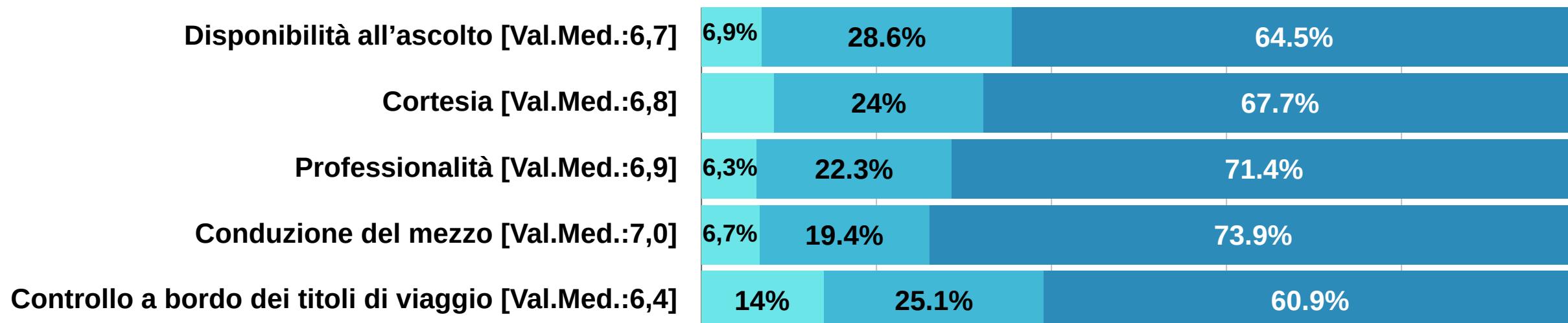
N Puglia=521 / (*) 242

N Basilicata=257 / (*) 182

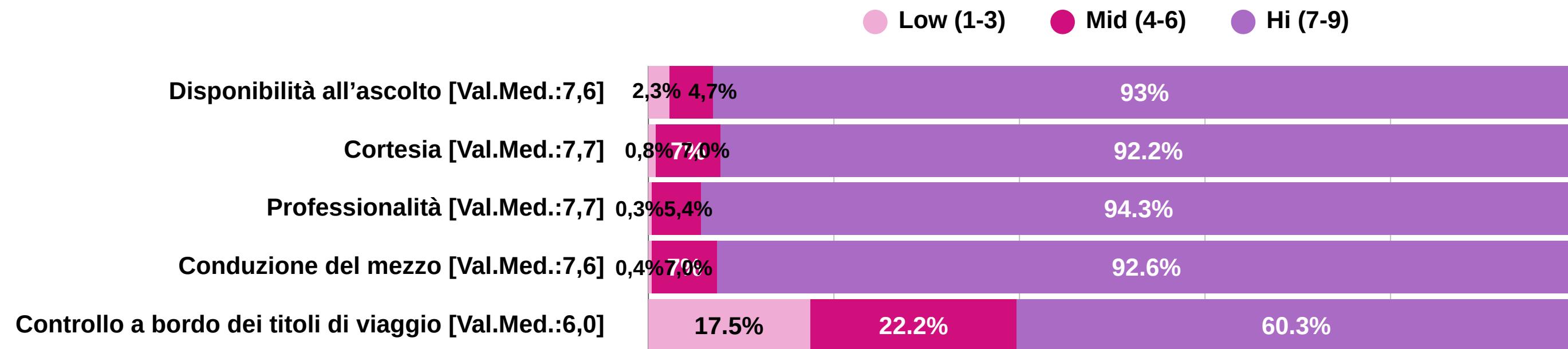
Soddisfazione riguardo al personale / Regione (Valore medio)

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

PUGLIA



BASILICATA



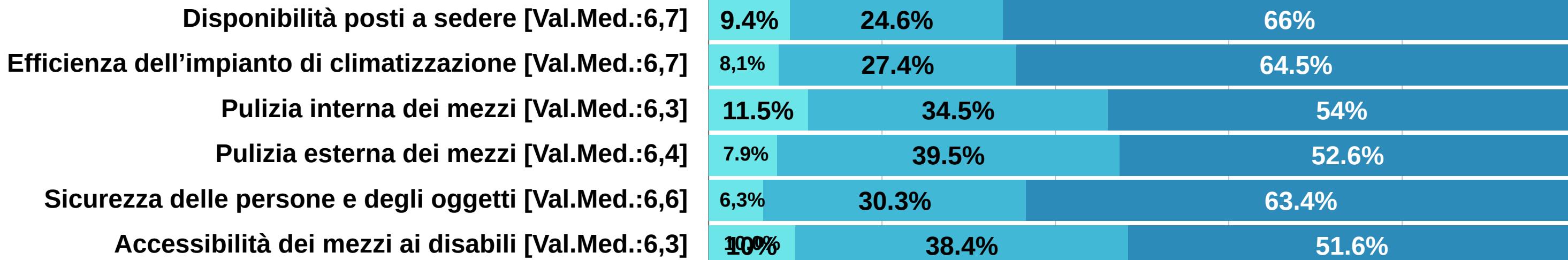
N Puglia=521

N Basilicata=257

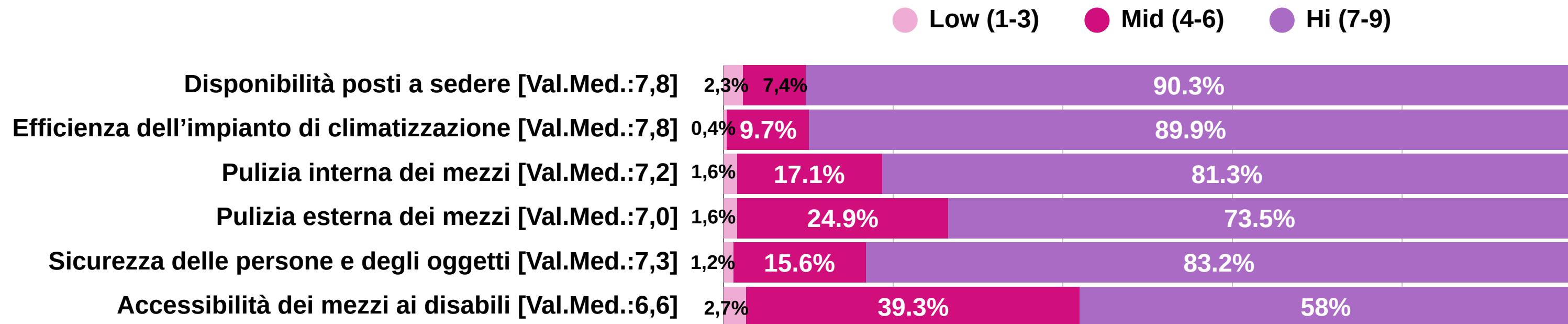
Soddisfazione riguardo al comfort / Regione (Valore medio)

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

PUGLIA



BASILICATA



N Puglia=521

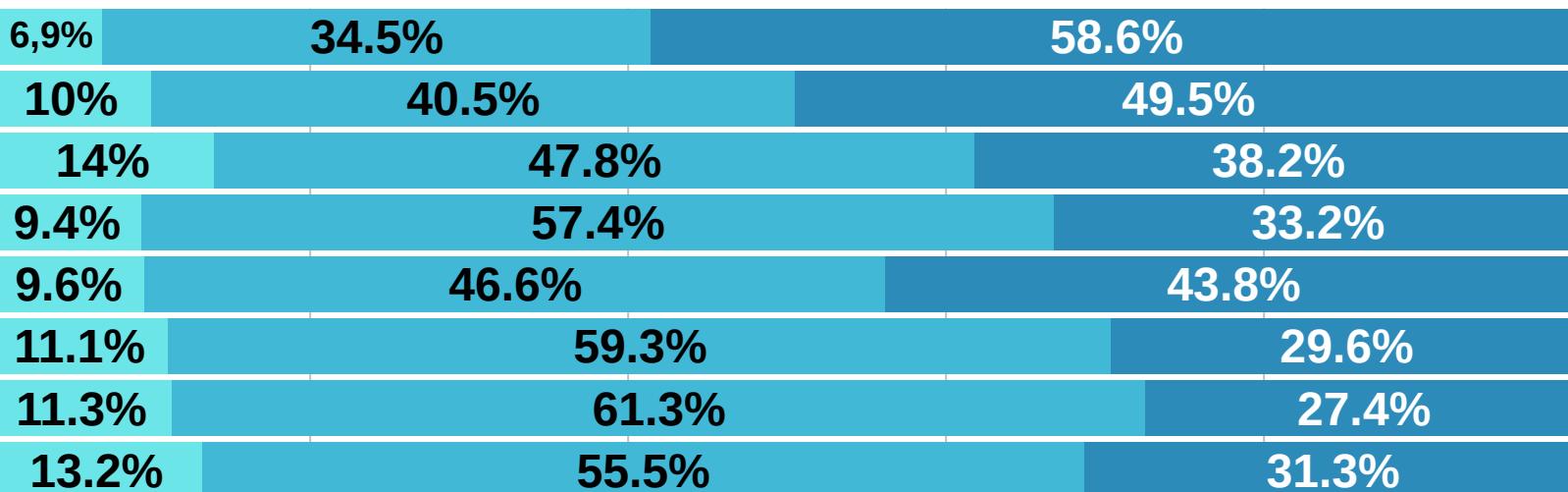
N Basilicata=257

Soddisfazione riguardo alle informazioni a disposizione / Regione (Valore medio)

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

PUGLIA

Percorsi e fermate (tabelle, mappe) [Val.Med.:6,5]



Orari [Val.Med.:6,2]



Tariffe [Val.Med.:5,8]



Variazioni del servizio [Val.Med.:5,8]



Via web (sito internet) [Val.Med.:6,1]



Ufficio Relazioni col Pubblico [Val.Med.:5,7]



Call center [Val.Med.:5,6]



App per smartphone FAL [Val.Med.:5,7]



BASILICATA

Percorsi e fermate (tabelle, mappe) [Val.Med.:7,1]



Orari [Val.Med.:7,0]



Tariffe [Val.Med.:6,3]



Variazioni del servizio [Val.Med.:6,5]



Via web (sito internet) [Val.Med.:6,4]



Ufficio Relazioni col Pubblico [Val.Med.:6,2]



Call center [Val.Med.:6,1]



App per smartphone FAL [Val.Med.:6,2]



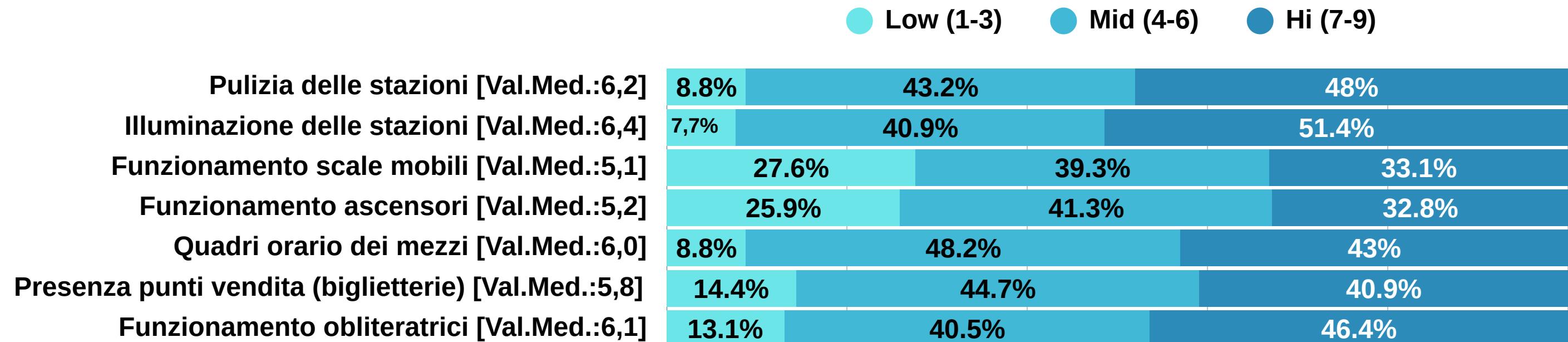
N Puglia=521

N Basilicata=257

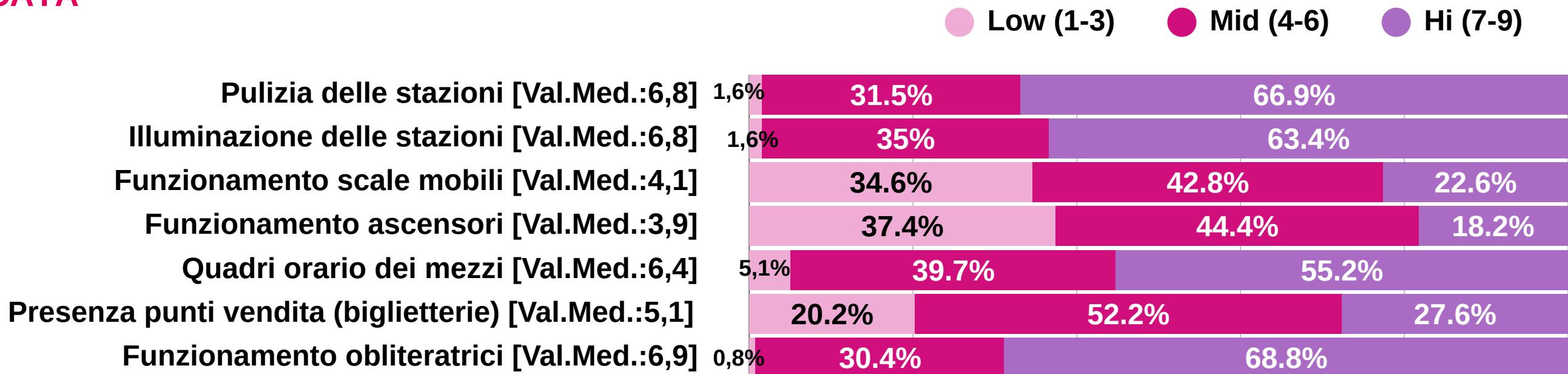
Soddisfazione riguardo ai servizi a terra (1/2) / Regione (Valore medio)

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

PUGLIA



BASILICATA



N Puglia=521

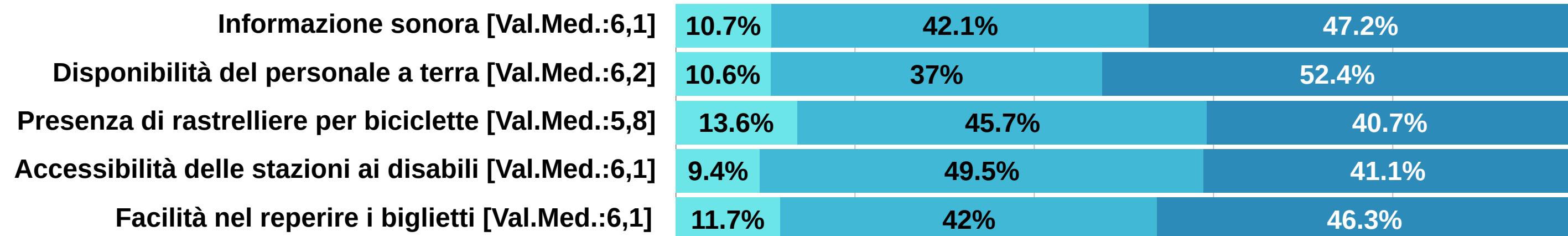
N Basilicata=257

Soddisfazione riguardo ai servizi a terra (2/2) / Regione (Valore medio)

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

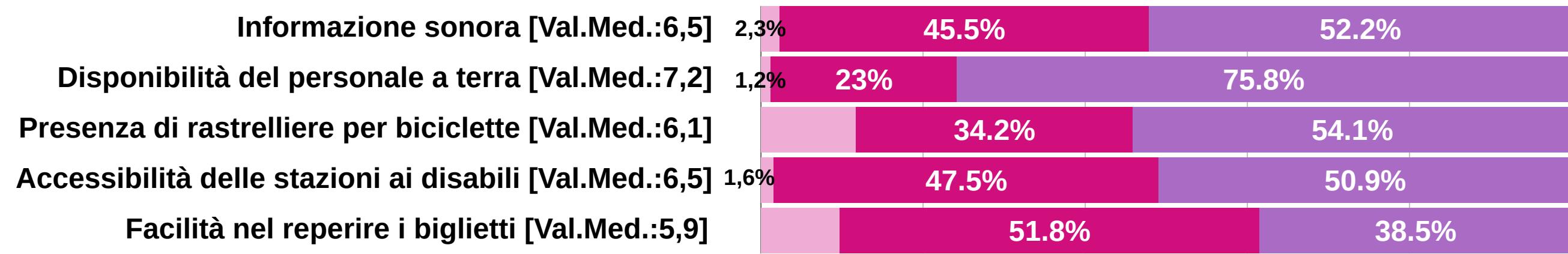
PUGLIA

● Low (1-3) ● Mid (4-6) ● Hi (7-9)



BASILICATA

● Low (1-3) ● Mid (4-6) ● Hi (7-9)

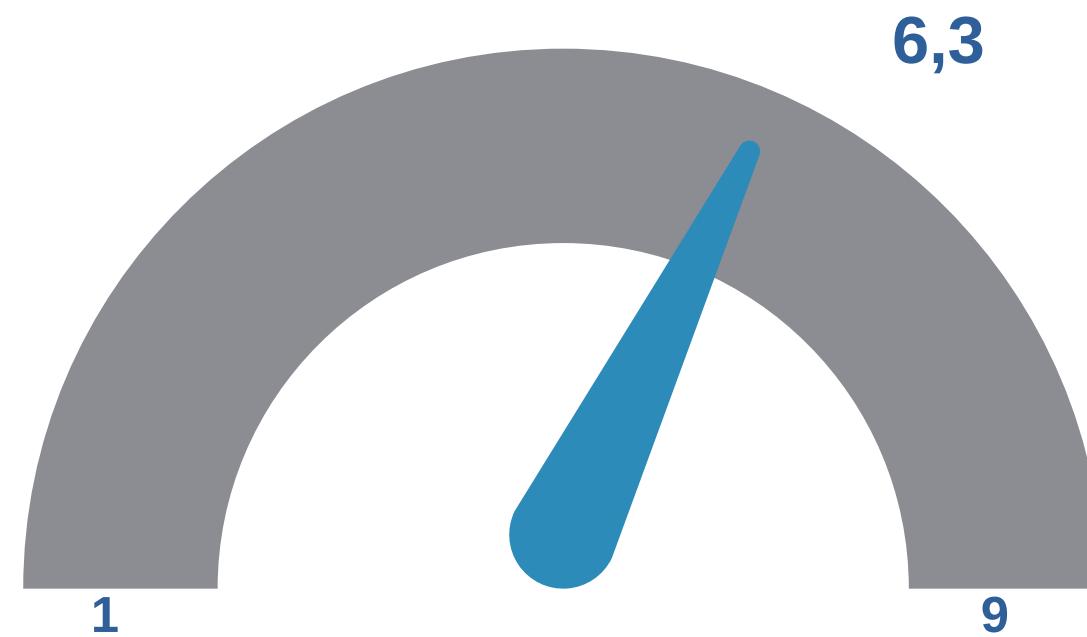


N Puglia=521

N Basilicata=257

OVERALL SATISFACTION / Regione

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



Overall Satisfaction
PUGLIA
Val. Medio: 6,3/9

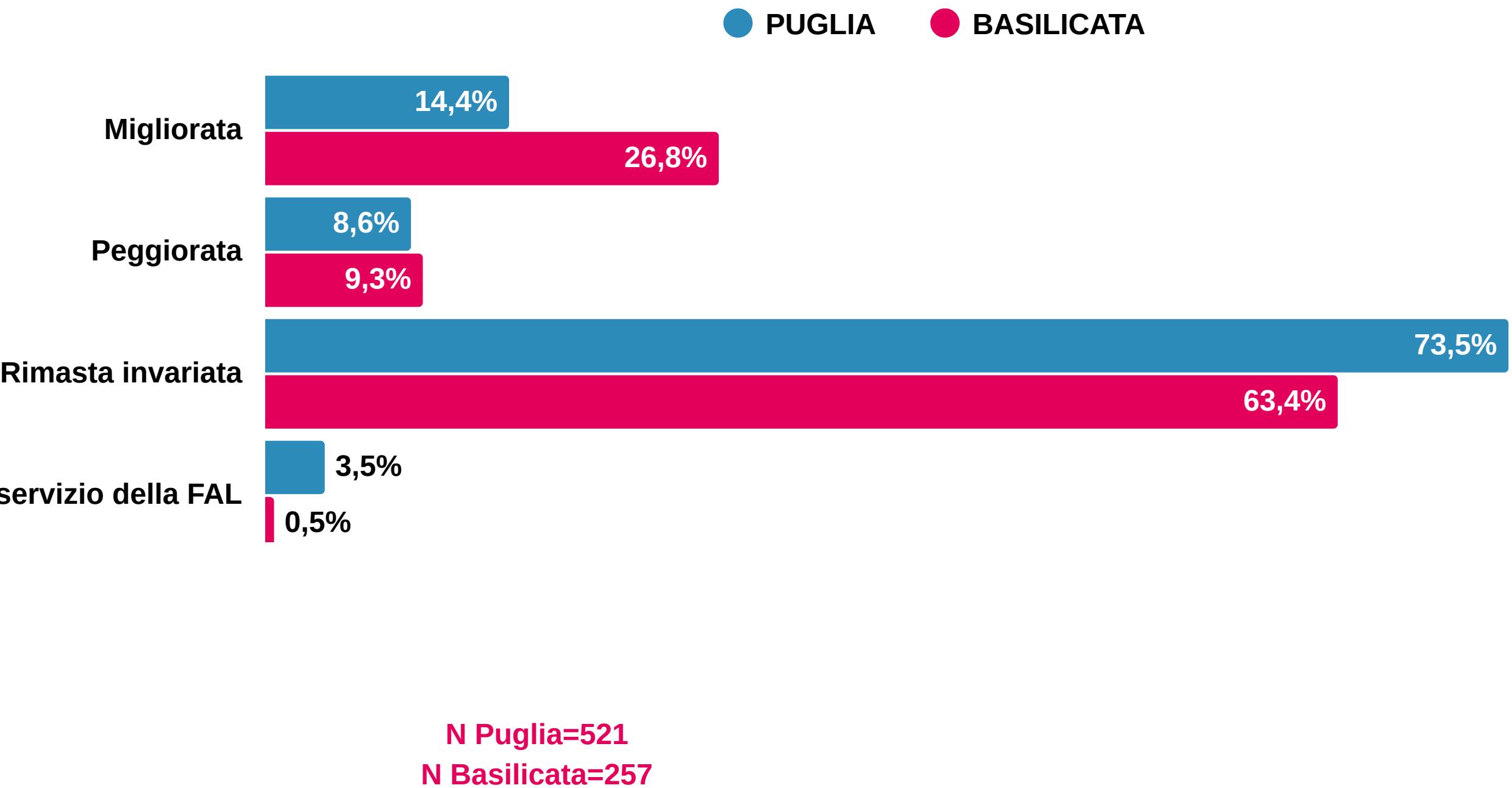
N Puglia=521



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

N Basilicata=257

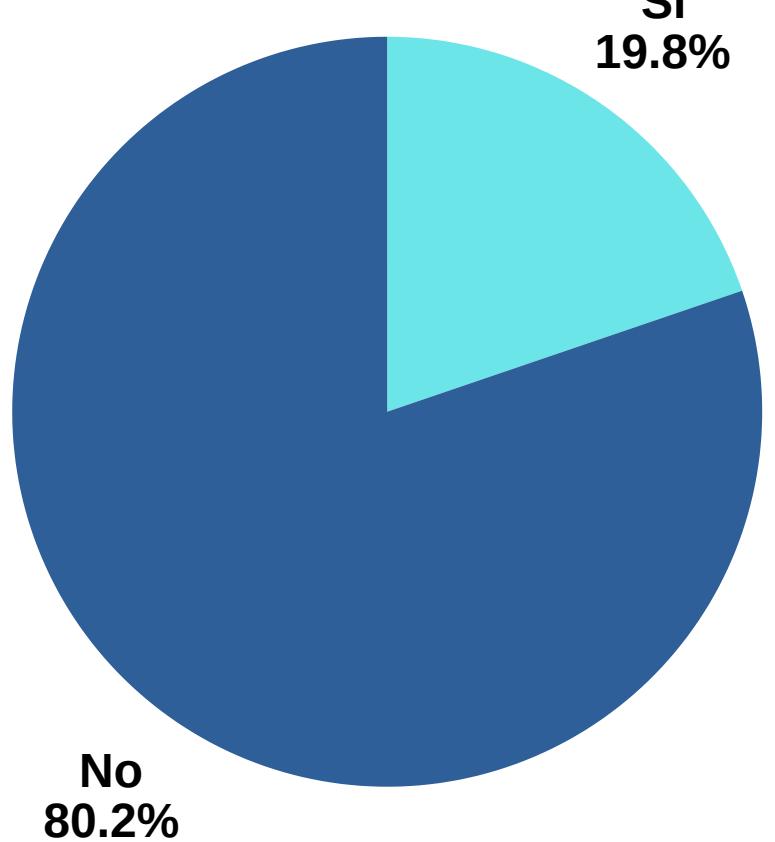
Negli ultimi 12 mesi, la sua esperienza di fruizione del servizio delle FAL sia:



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

PUGLIA

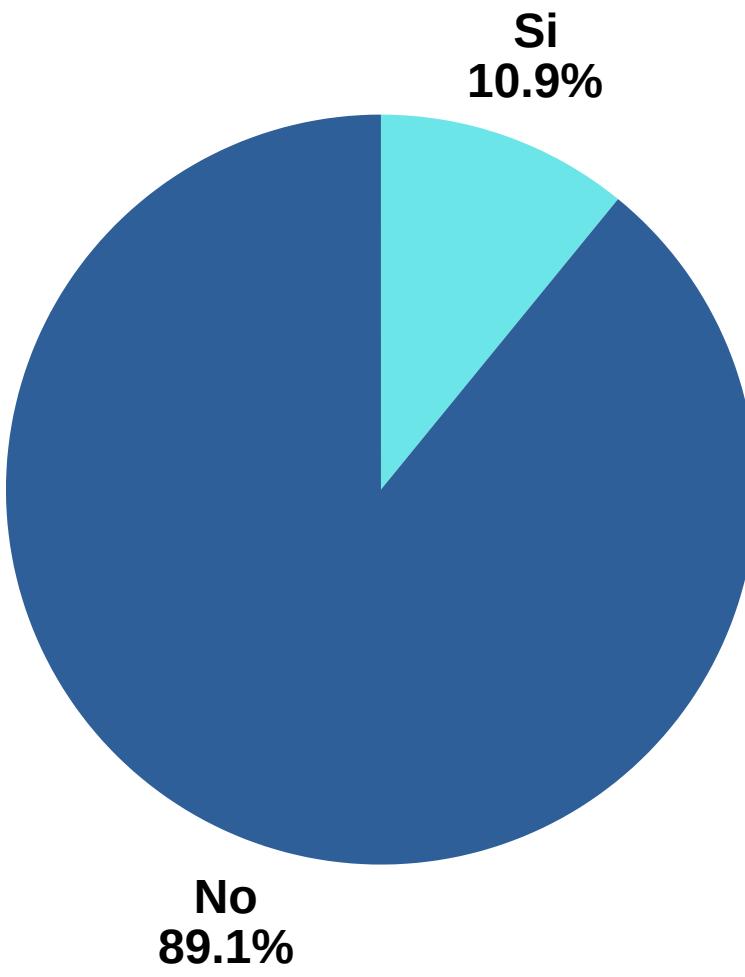
● Si ● No



N Puglia=521

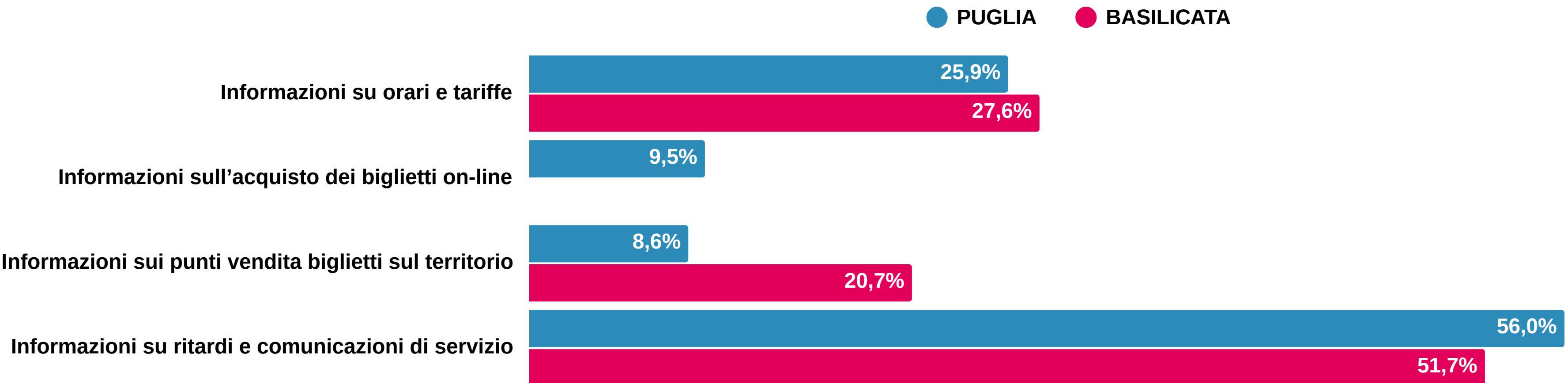
BASILICATA

● Si ● No



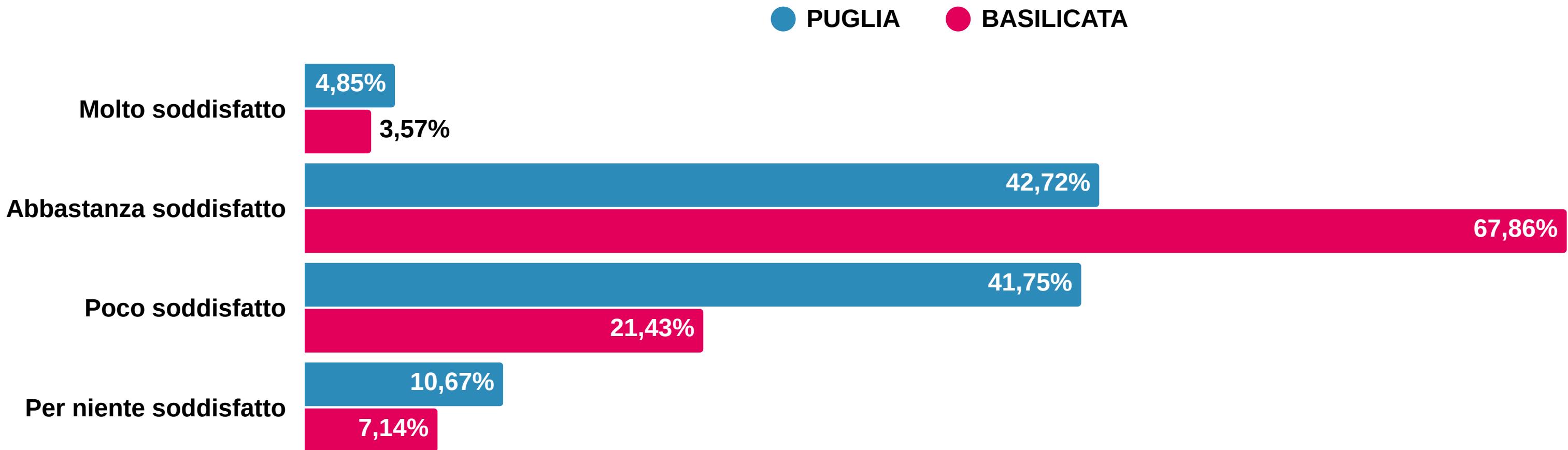
N Basilicata=257

Principalmente per quali motivi ha utilizzato il servizio di Call Center?



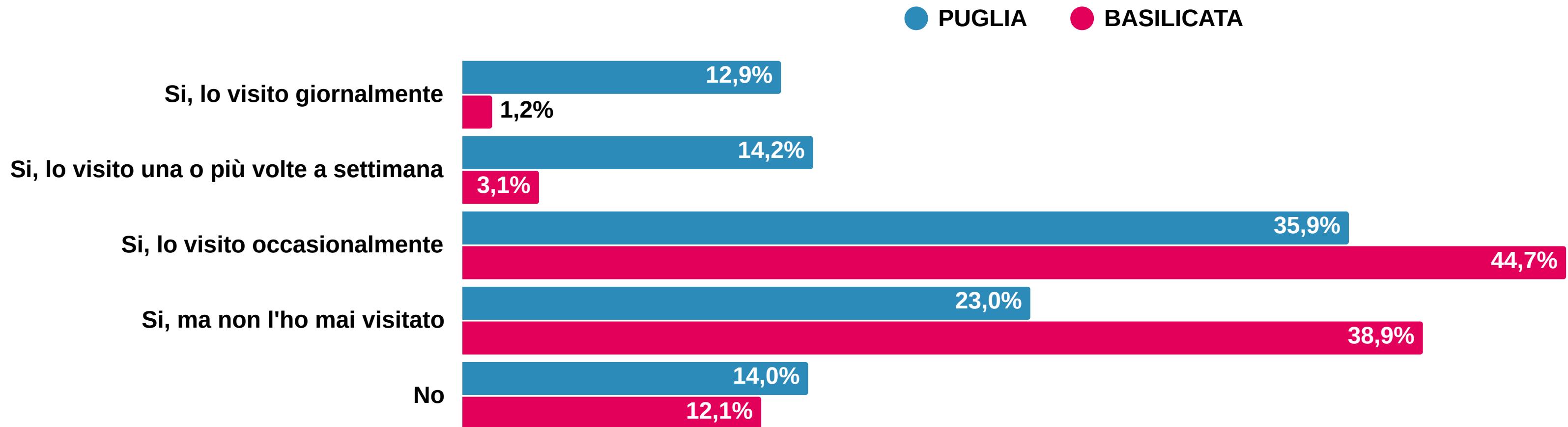
N Puglia*=103
N Basilicata*=28

Overall satisfaction del call center



N Puglia*=103
N Basilicata*=28

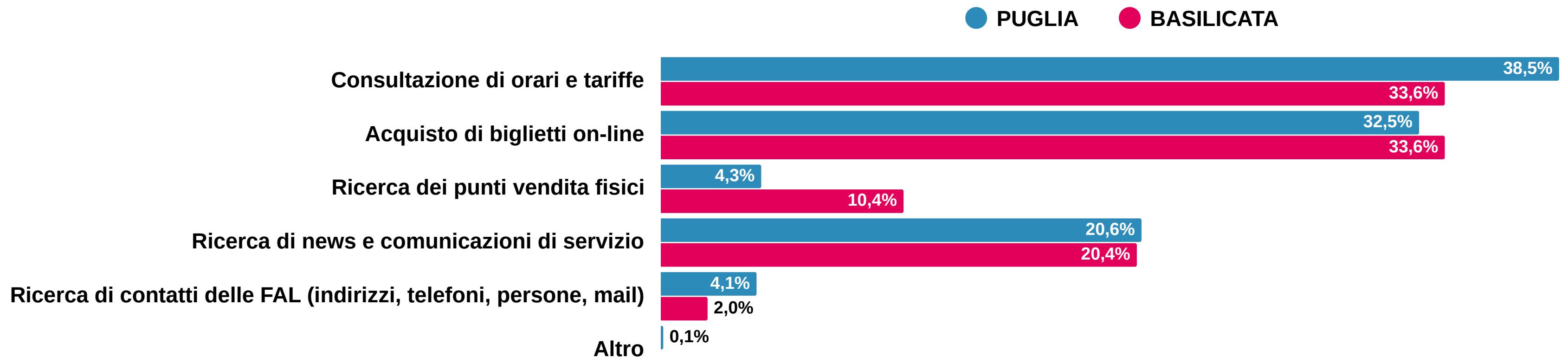
È a conoscenza dell'esistenza del sito internet delle FAL?



N Puglia=521

N Basilicata=257

Principali motivi di visita del sito web

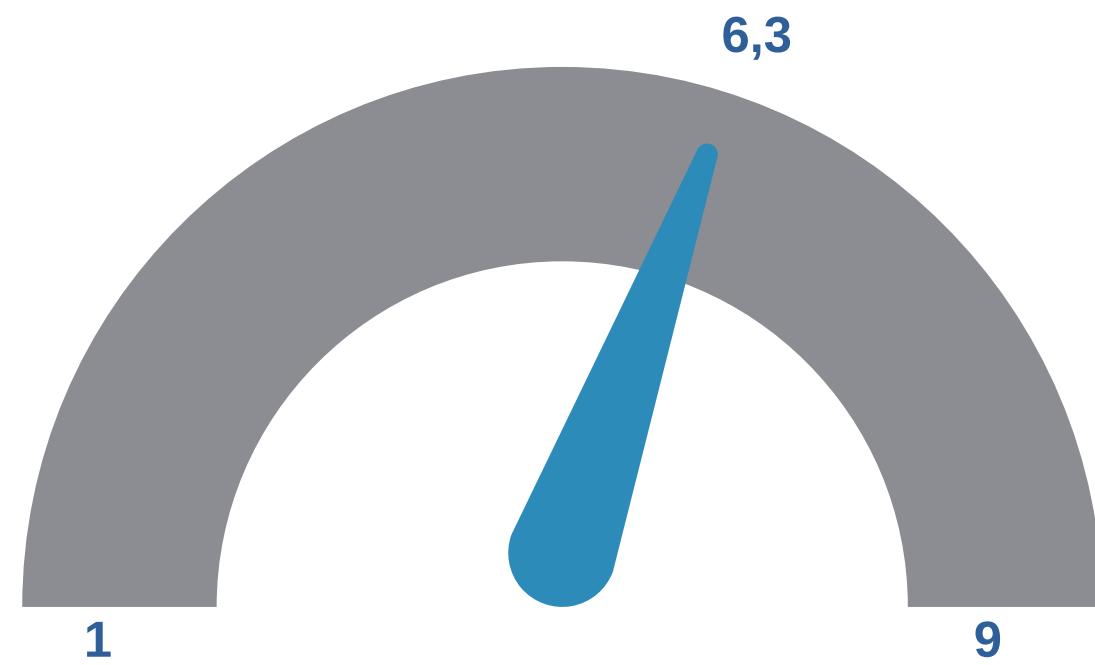


N Puglia*=328

N Basilicata*=126

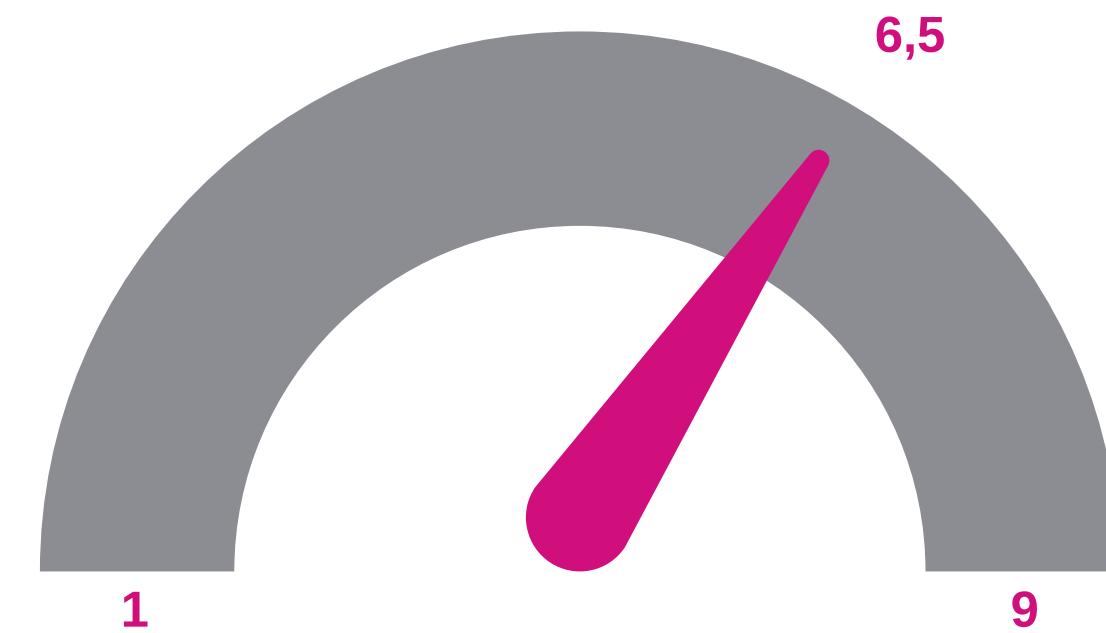
OVERALL SATISFACTION per il sito internet

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



Overall Satisfaction
PUGLIA
Val. Medio: 6,3/9

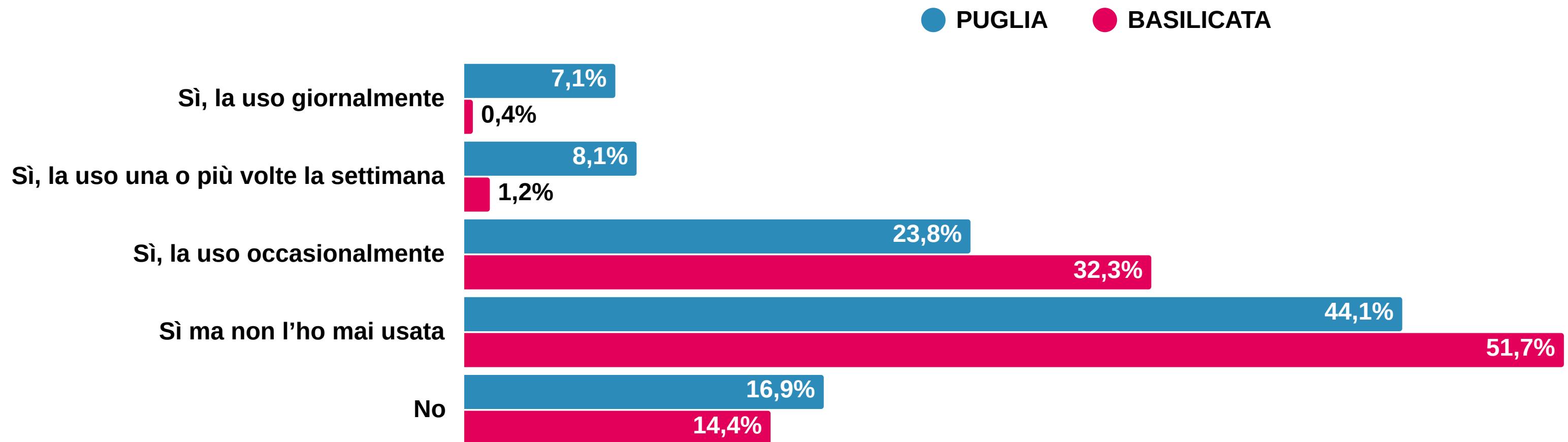
N Puglia*=328



Overall Satisfaction
BASILICATA
Val. Medio: 6,5/9

N Basilicata*=126

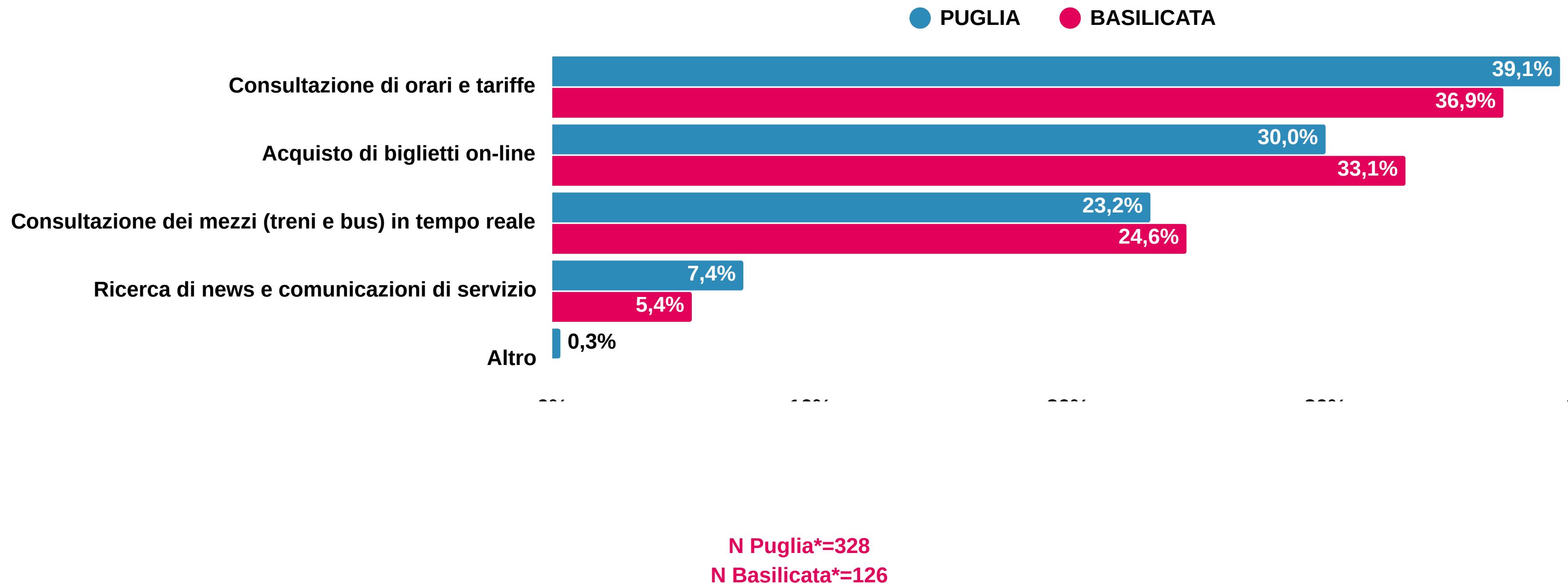
È a conoscenza dell'esistenza dell'App FAL per smartphone?



N Puglia=521

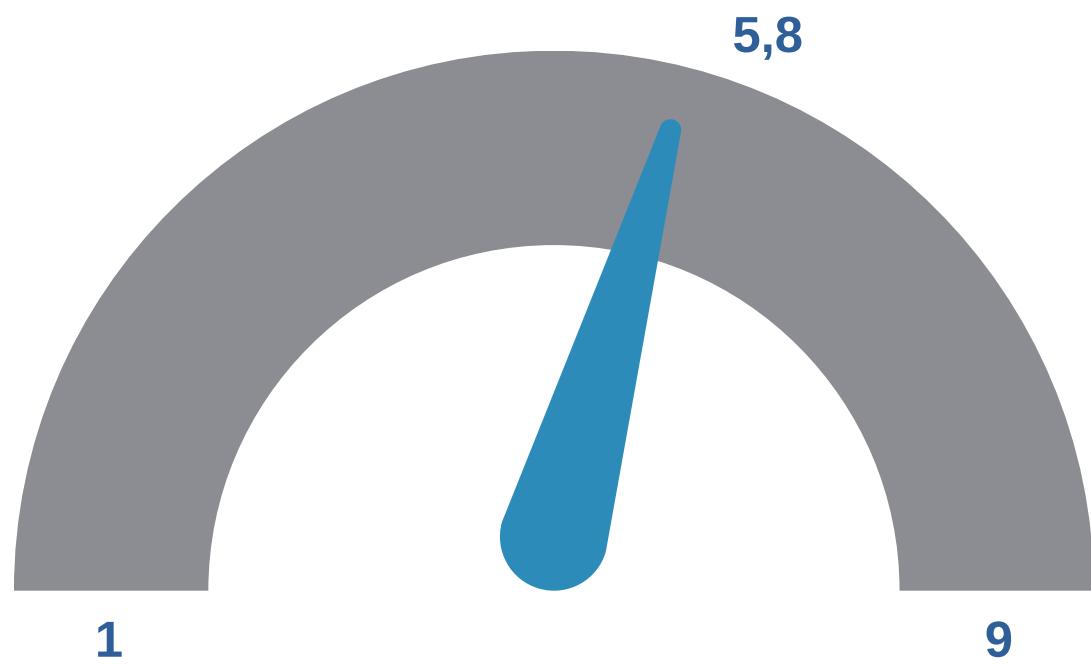
N Basilicata=257

Principalmente per quali motivi usa la App delle FAL?



OVERALL SATISFACTION per l'app

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



Overall Satisfaction
PUGLIA
Val. Medio: 5,8/9

N Puglia*=328



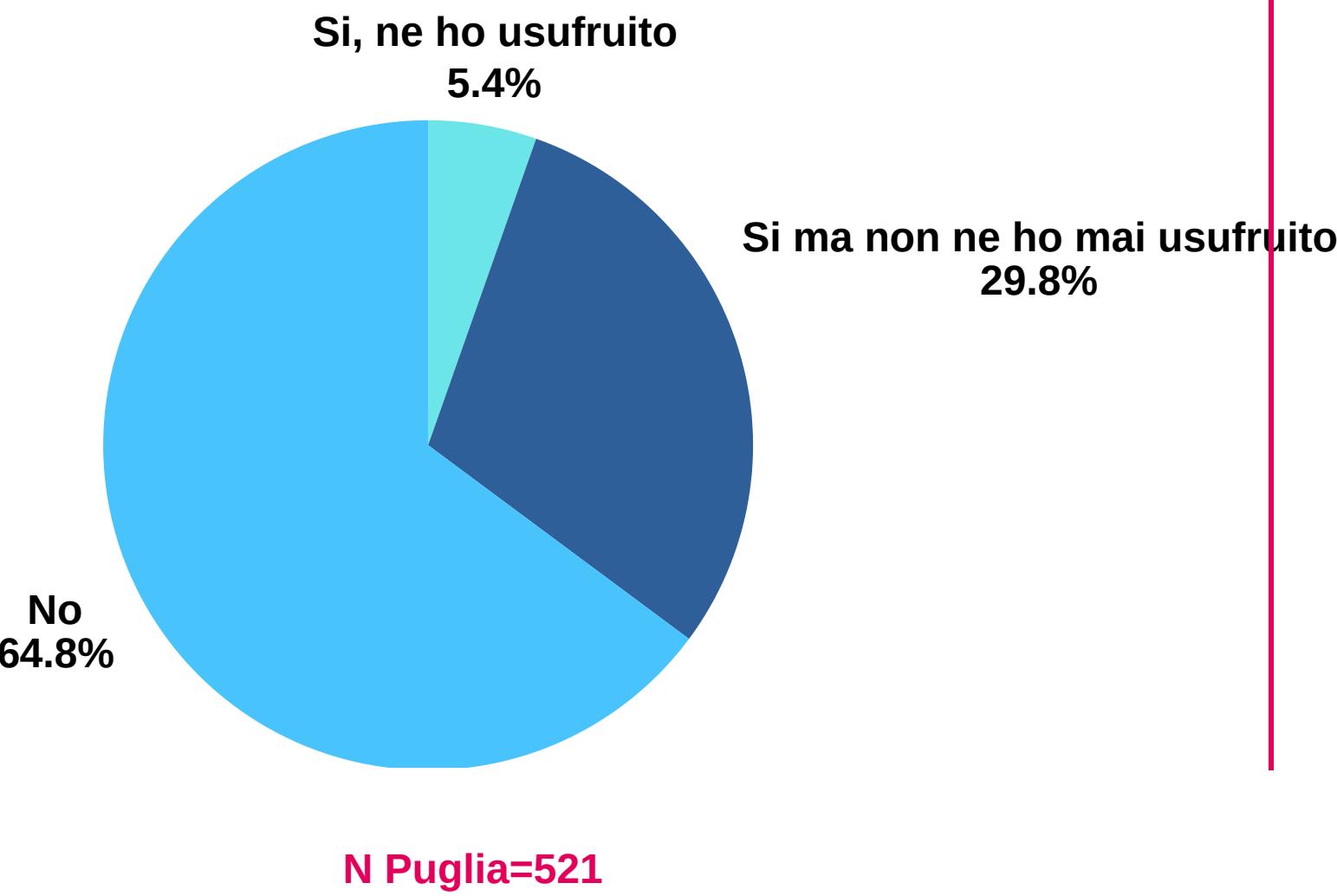
Overall Satisfaction
BASILICATA
Val. Medio: 6,6/9

N Basilicata=126

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

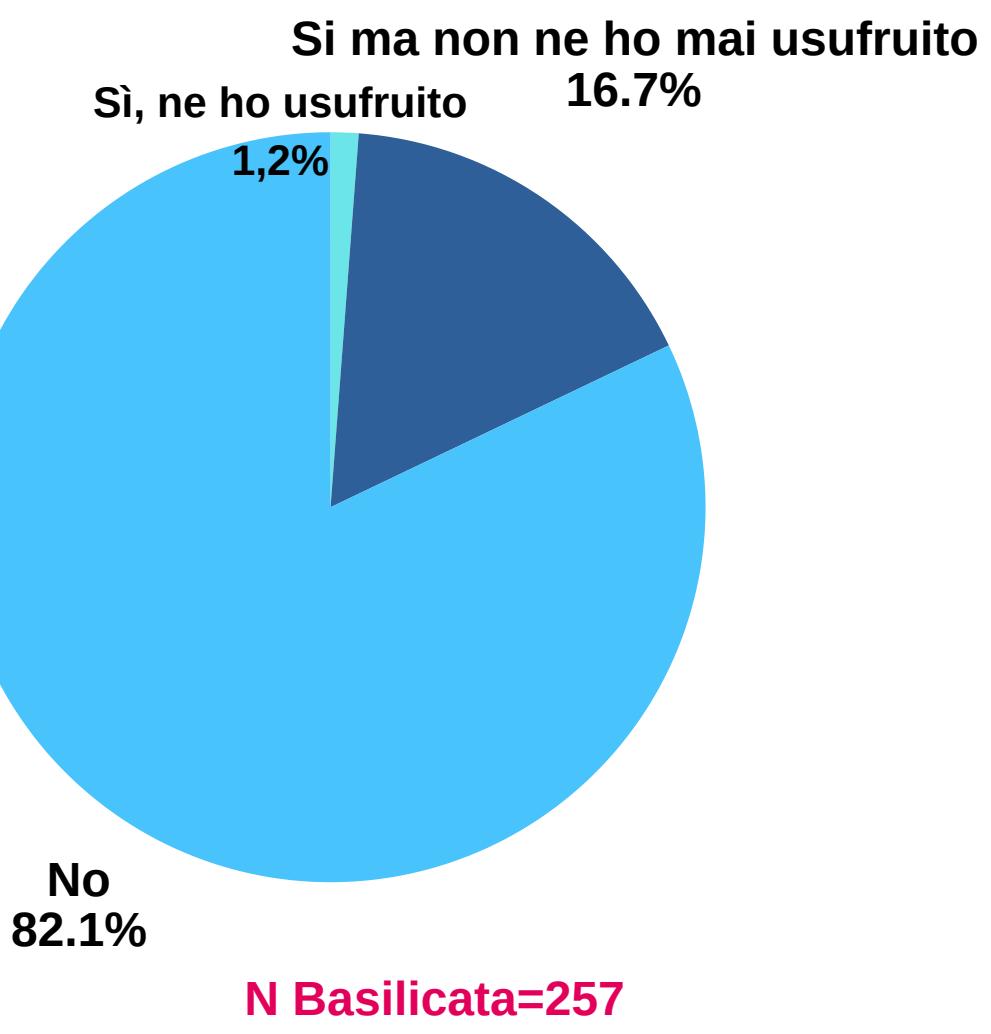
PUGLIA

- Si, ne ho usufruito
- Si ma non ne ho mai us...
- No

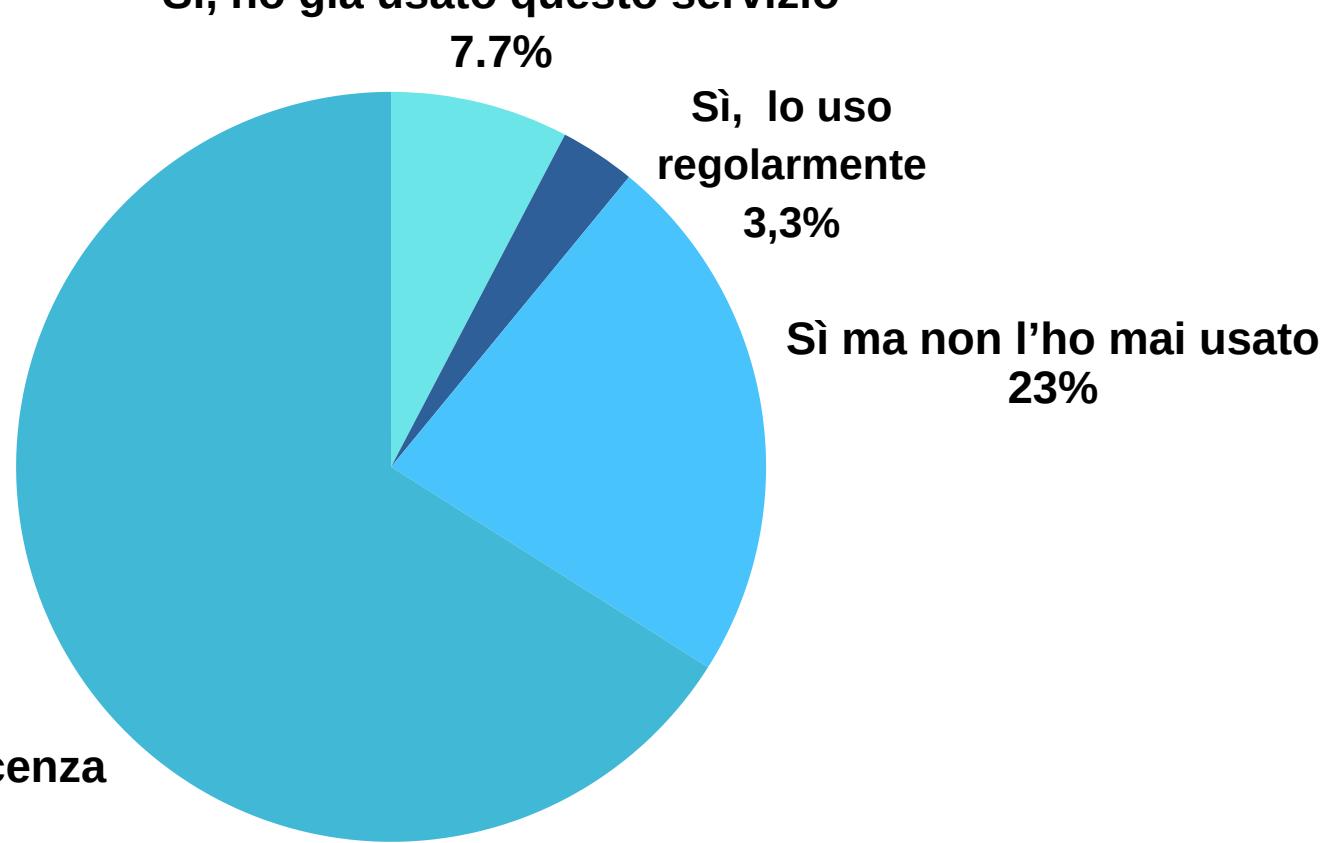


BASILICATA

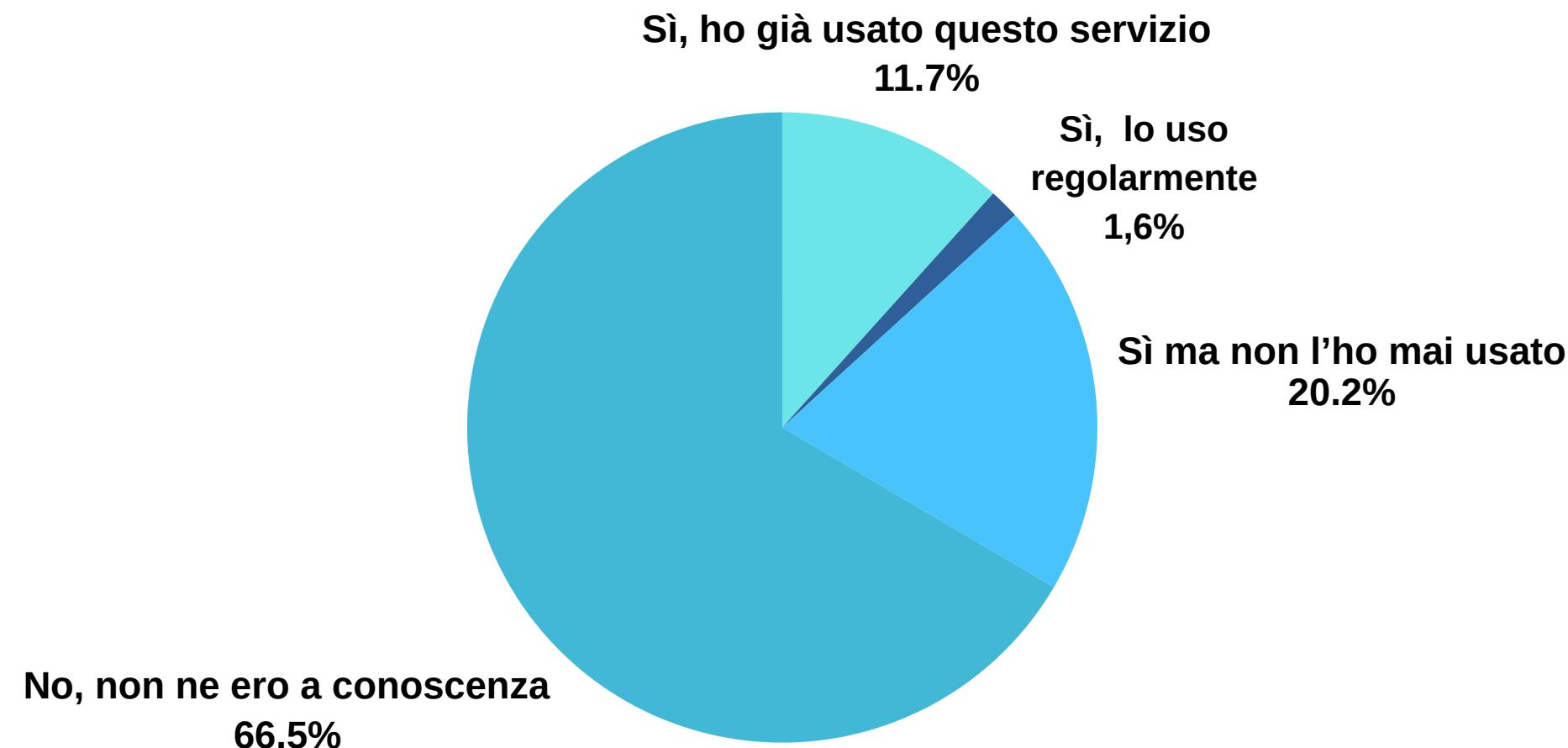
- Si, ne ho usufruito
- Si ma non ne ho mai us...
- No



È a conoscenza del nuovo servizio informativo digitale denominato FALMAPS che permette, attraverso la scansione da effettuare con il proprio smartphone di un QR CODE presente presso tutte le fermate automobilistiche e ferroviarie FAL, di conoscere lo stato

PUGLIA

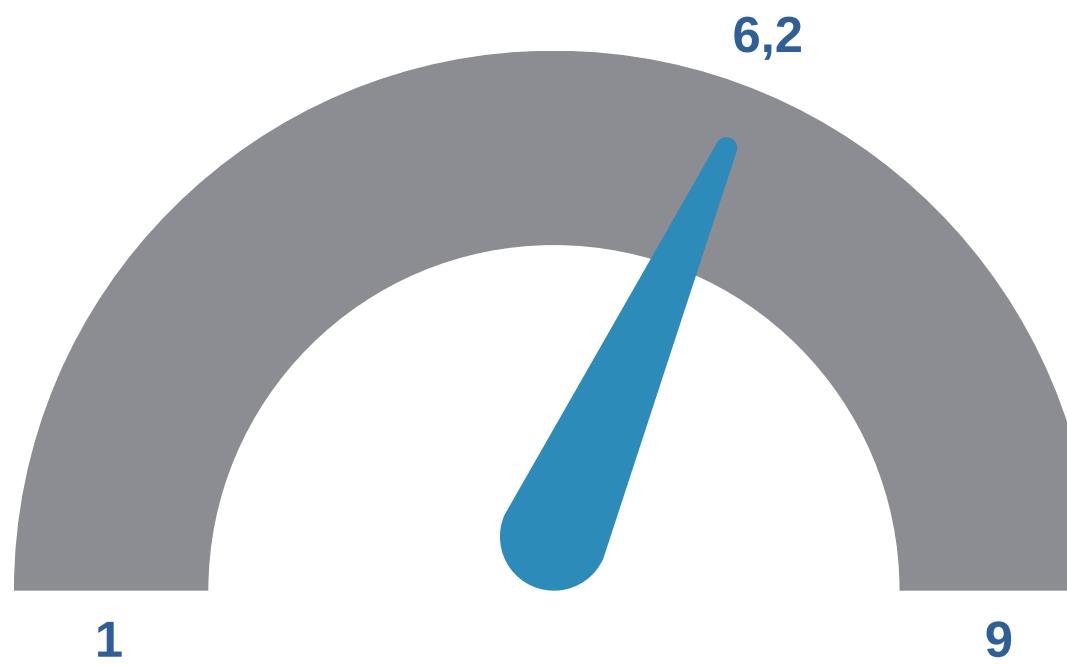
N Puglia=521

BASILICATA

N Basilicata=257

OVERALL SATISFACTION del nuovo servizio digital FALMAPS che le FAL hanno implementato negli ultimi mesi

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



**Overall Satisfaction
PUGLIA
Val. Medio: 6,2/9**

N Puglia*=57



**Overall Satisfaction
BASILICATA
Val. Medio: 6,8/9**

N Basilicata*=34

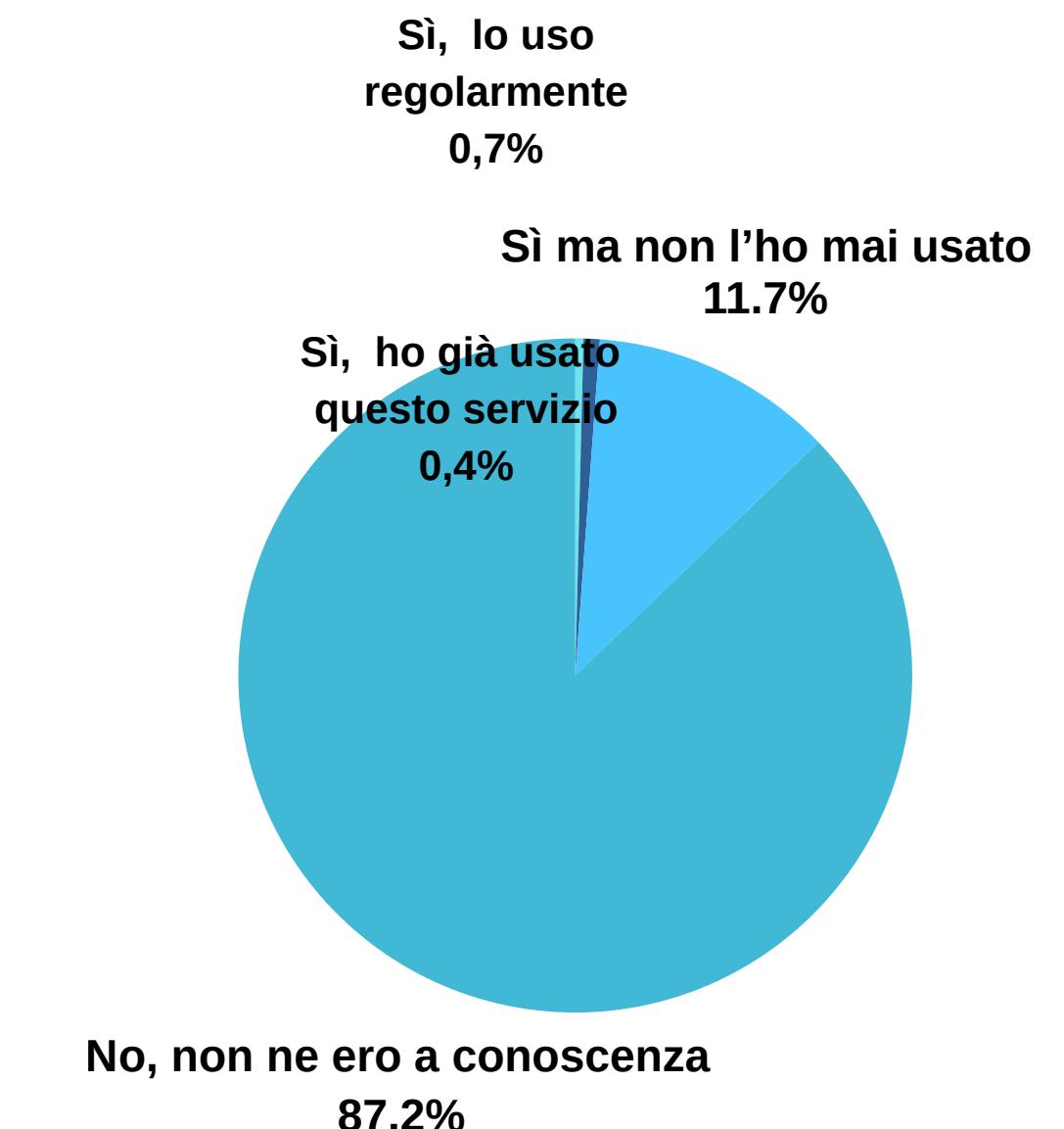
È a conoscenza del nuovo servizio di assistenza di Live Chat presente sul sito
www.ferrovieappulolucane.it

PUGLIA



N Puglia=521

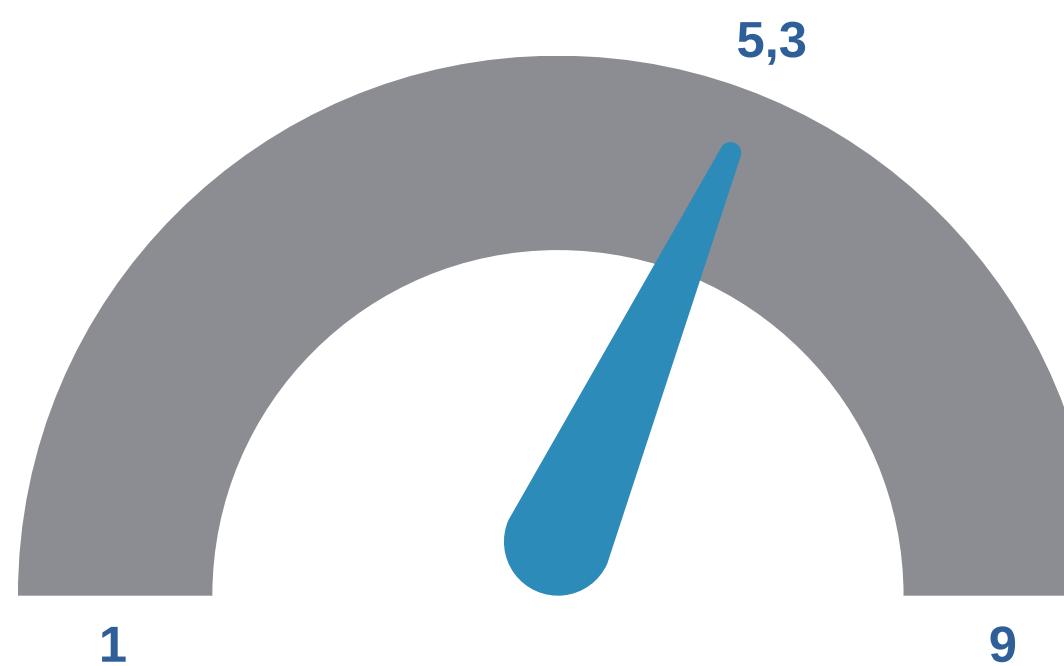
BASILICATA



N Basilicata=257

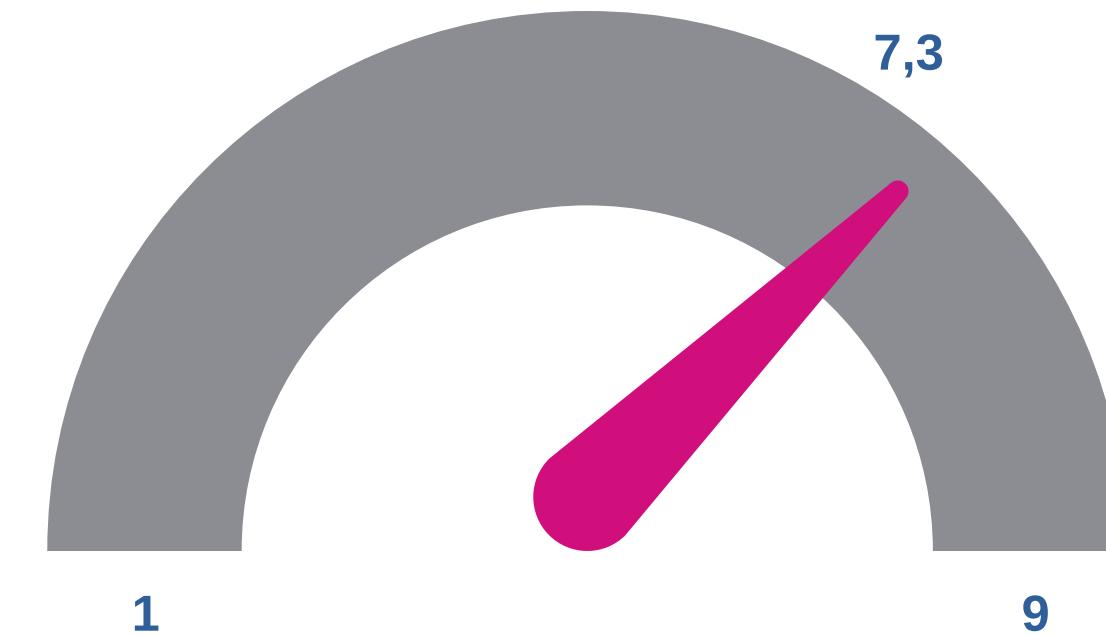
OVERALL SATISFACTION del nuovo servizio di assistenza di Live Chat presente sul sito www.ferrovieappulolucane.it

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



Overall Satisfaction
PUGLIA
Val. Medio: 5,3/9

N Puglia*=40



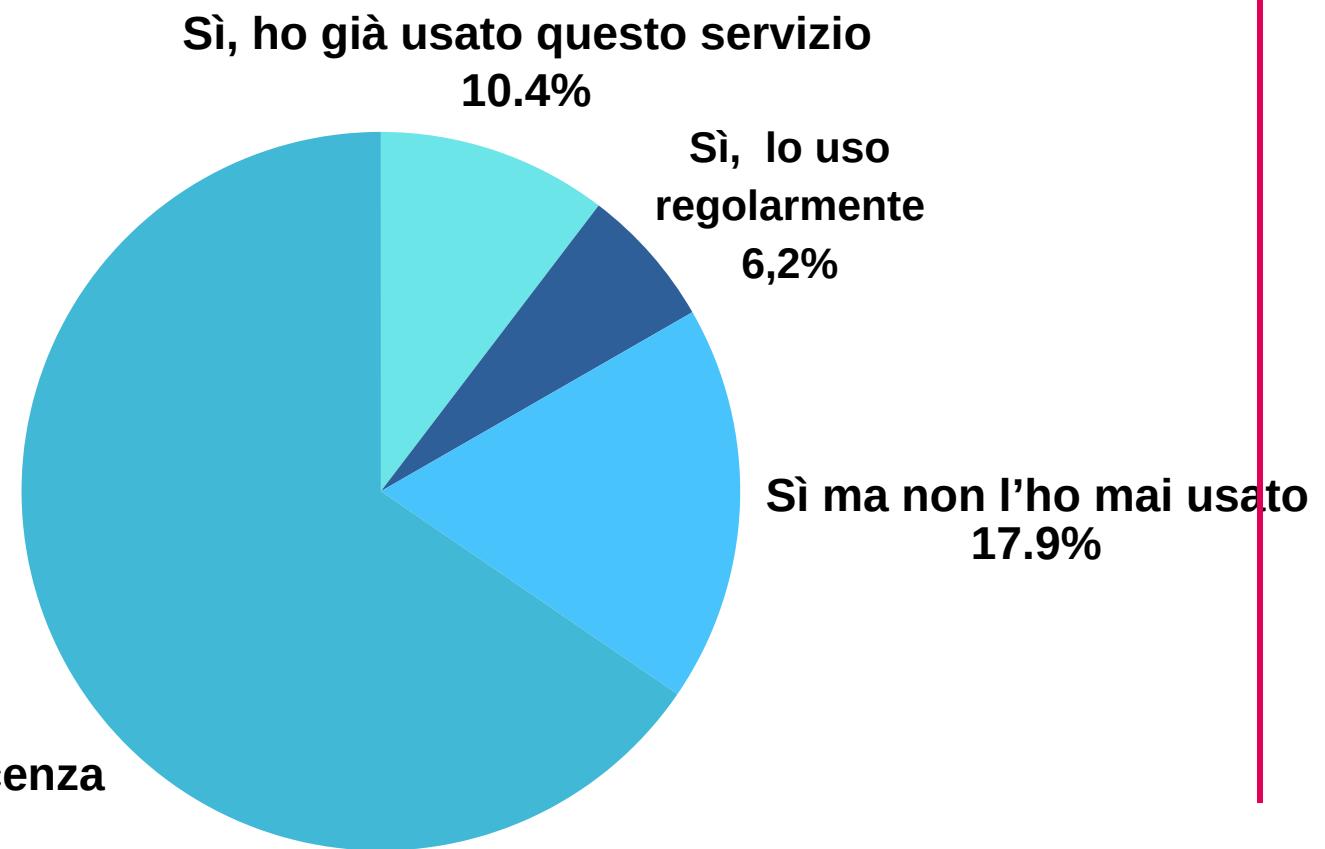
Overall Satisfaction
BASILICATA
Val. Medio: 7,3/9

N Basilicata*=3

È a conoscenza del nuovo servizio di consultazioni treni e autobus in tempo reale presente sul sito www.ferrovieappulolucane.it?

PUGLIA

- Sì, ho già usato questo...
- Sì, lo uso regolarmente
- Sì ma non l'ho mai usato
- No, non ne ero a conoscenza



N Puglia=521

BASILICATA

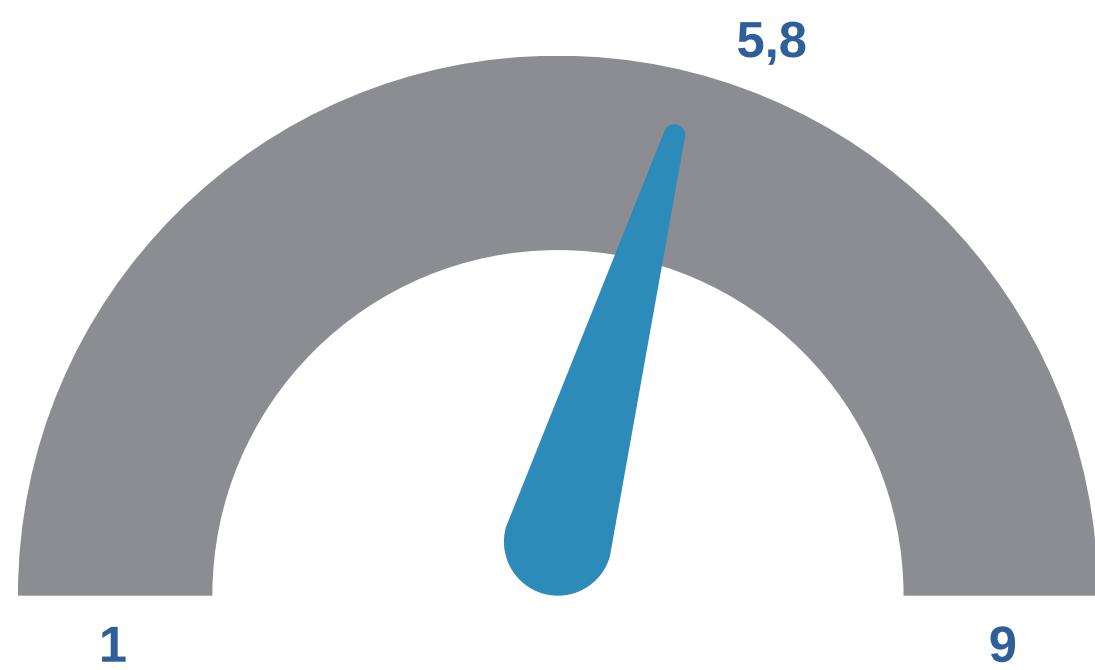
- Sì, ho già usato questo...
- Sì, lo uso regolarmente
- Sì ma non l'ho mai usato
- No, non ne ero a conoscenza



N Basilicata=257

OVERALL SATISFACTION del nuovo servizio di consultazioni treni e autobus in tempo reale presente sul sito www.ferrovieappulolucane.it

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



**Overall Satisfaction
PUGLIA
Val. Medio: 5,8/9**

N Puglia*=87



**Overall Satisfaction
BASILICATA
Val. Medio: 6,2/9**

N Basilicata*=6



FROM DATA TO GROWTH

PART OF **Bitles**

GRAZIE

info@studiorp.it

www.studiorp.it

+39 080.990.99.81

+39 328.328.58.05