

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY · FERROVIE APPULO LUCANE

Customer Satisfaction Survey

1^a Wave · 2026

Indagine quantitativa sulla qualità dei servizi di trasporto FAL — Puglia e Basilicata.

COMMITTENTE

Ferrovie Appulo Lucane S.r.l.

INDAGINE

1^a Wave · 2026

RILEVAZIONE

25/05 – 18/06/2026

RELEASE REPORT

30/06/2026

Ferrovie Appulo Lucane

Le Ferrovie Appulo-Lucane S.r.l. sono una società partecipata interamente dal Ministero delle Infrastrutture e Trasporti. Le tratte affidate a FAL S.r.l. ricadono in Puglia e Basilicata e si articolano su tre direttrici: Bari–Matera, Bari–Altamura–Gravina e Avigliano–Potenza, servite sia su rotaia sia su gomma.

L'azienda è impegnata in una costante opera di rinnovamento di strutture e mezzi, con la mission di porre il viaggiatore al centro e migliorarne l'esperienza. In coerenza con la carta dei servizi, FAL monitora lo stato dei propri servizi attraverso l'indagine di Customer Satisfaction, oggi svolta con cadenza semestrale (due wave l'anno).



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 avviate dal management.
- 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

Coerentemente con le premesse, la presente indagine quantitativa mira a fotografare lo stato dell'arte dei servizi erogati, con riferimento alle aree:

- Sicurezza di mezzi (gomma e rotaia), stazioni e passeggeri
- Pulizia e condizione generale di mezzi e stazioni
- Cortesia, professionalità e disponibilità del personale di servizio
- Correttezza e completezza delle informazioni ai passeggeri
- Precisione e affidabilità dei mezzi
- Accessibilità di mezzi e stazioni per i passeggeri con disabilità
- Modalità di accesso ai servizi (biglietti, abbonamenti, rete di vendita)
- **Definire, dal punto di vista dell'utente, la qualità complessiva del servizio di trasporto offerto dall'azienda.**

Il disegno dell'indagine

CAMPIONE 769 interviste valide	METODOLOGIA Ricerca quantitativa
TECNICA Interviste face-to-face con metodologia CAMI, su mezzi (gomma/rotaia) e nelle stazioni	STRUMENTO Questionario strutturato (6–7 minuti), piattaforma proprietaria R.P. Consulting
PERIODO DI RILEVAZIONE dal 25/05/2026 al 18/06/2026	SIGNIFICATIVITÀ 95% · margine di errore $\pm$ 3,5%

Tecnica di rilevazione

L'intervista face-to-face garantisce dati qualitativamente elevati: il rapporto diretto tra intervistatore e intervistato facilita la comprensione dei temi e riduce le distorsioni da errata interpretazione delle domande. La rilevazione in una location pubblica — i mezzi e le stazioni — rende il reperimento del campione rapido e sicuro; la tecnologia CAMI, con data-entry in tempo reale sulla piattaforma proprietaria di R.P. Consulting, assicura il controllo di qualità dei dati grazie al matching di posizione geografica e durata dell'intervista.



Immagine dimostrativa generata con modello AI

Metodologia di rilevazione

Il questionario strutturato è stato compilato su precise indicazioni degli uffici competenti di FAL e delle autorità regionali. Le sezioni restano costanti nel tempo, così da costruire serie storiche e trend affidabili, e sono integrate da set di domande specifiche che variano in base all'attualità dell'azione aziendale. La metodologia è l'intervista personale face-to-face con metodologia CAMI (Computer Assisted Mobile Interviewing), condotta dagli intervistatori di R.P. Consulting con device mobili in grado di rilevare simultaneamente posizione e tempi di somministrazione.



Immagine dimostrativa generata con modello AI

Linee oggetto d'indagine

Suddivisione tra Puglia e Basilicata, su rotaia e su gomma · campione: interviste valide per tratta

LINEE FERROVIARIE	INTERVISTE
Altamura – Gravina – Potenza	94
Avigliano – Potenza	82
Bari – Matera	106
Bari – Gravina	146
TOTALE	428

LINEE AUTOMOBILISTICHE	INTERVISTE
Bari – Palo – Toritto	18
Matera – Montalbano J.	30
Matera – Montescaglioso	40
Potenza – Laurenzana	17
Potenza – Pignola	33
Bari – Altamura – Matera	87
Bari – Gravina	52
Bari – Modugno – Bitetto	40
Bari – Toritto	24
TOTALE	341



FREQUENZE DI RISPOSTA

Il profilo del campione



Come e dove viaggia il campione

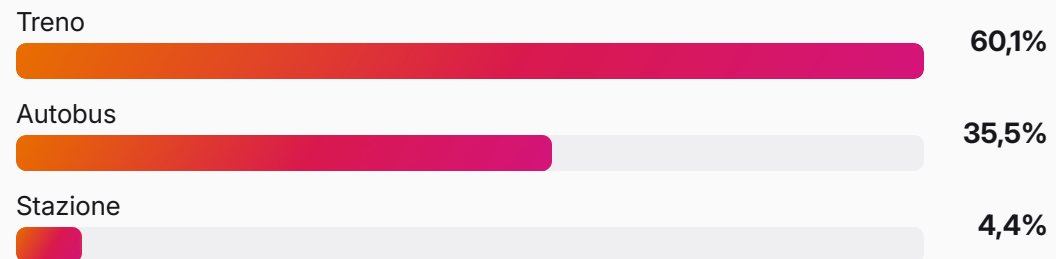
Mezzo di trasporto

Base: N=769



Luogo dell'intervista

Base: N=769



FREQUENZE

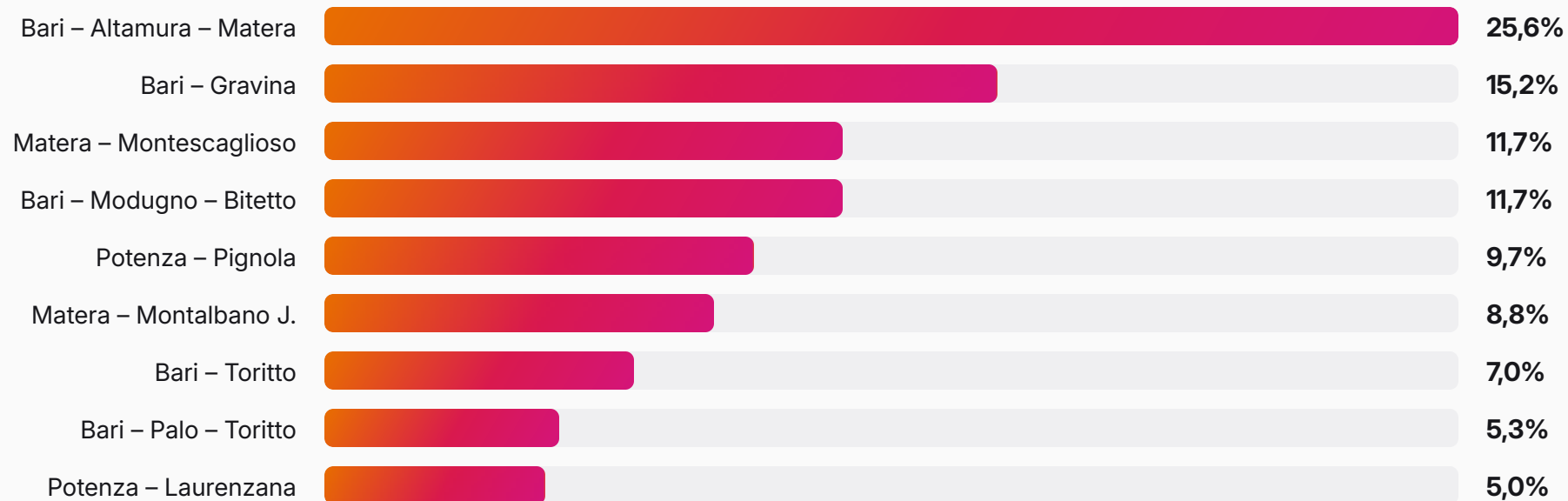
Linea ferroviaria

Base: N=428



Linea automobilistica

Base: N=341



Genere e nazionalità

Genere dell'intervistato

Base: N=769



Nazionalità

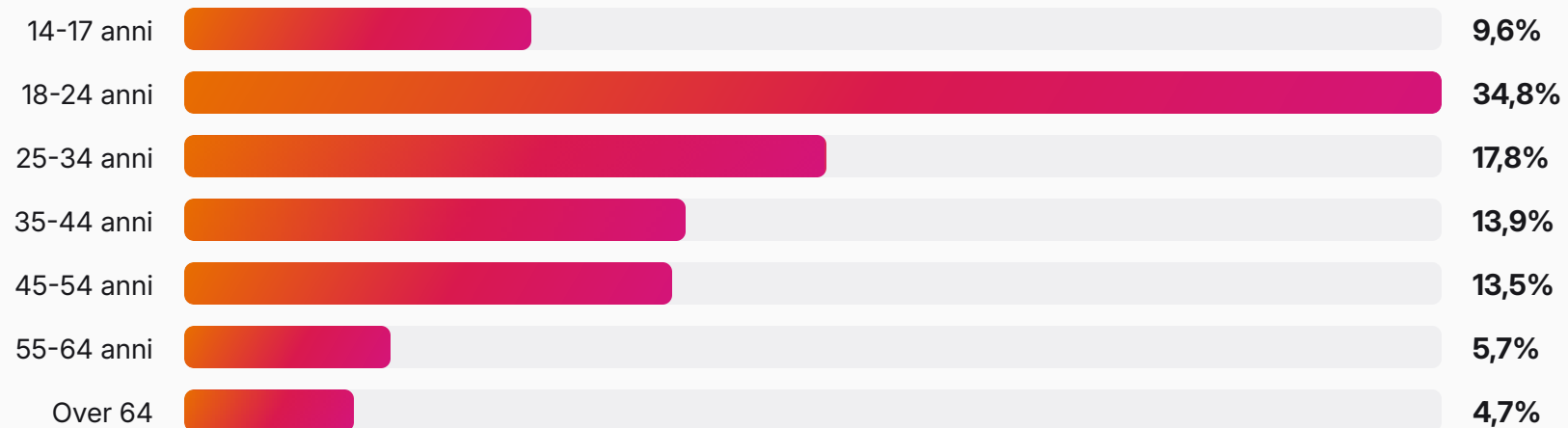
Base: N=769



FREQUENZE

Fascia di età

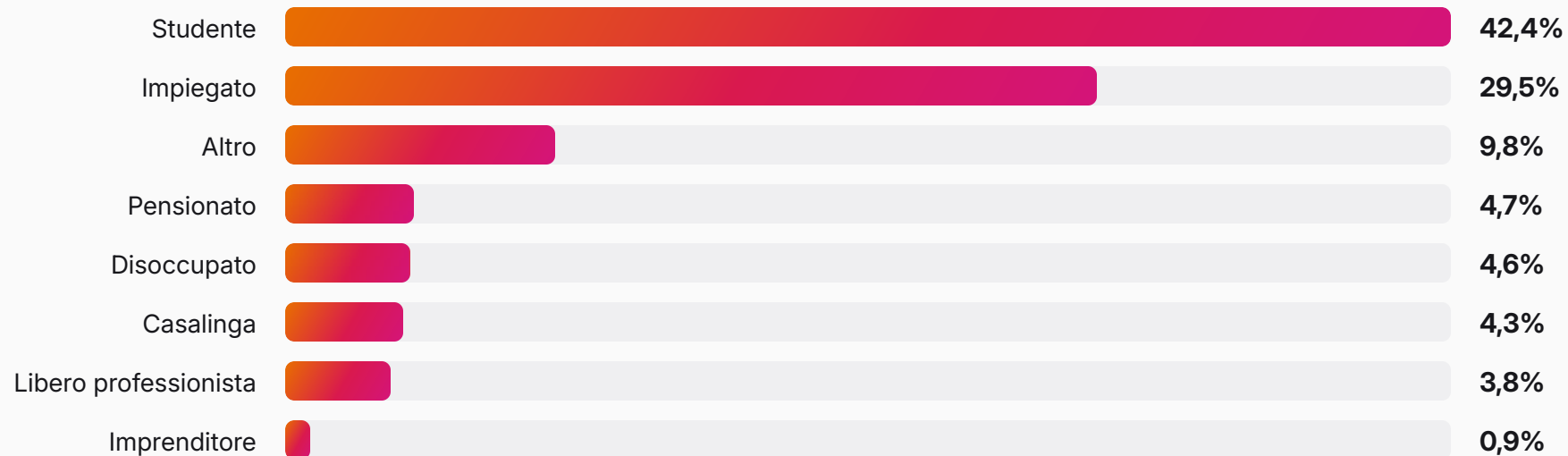
Base: N=769



FREQUENZE

Condizione lavorativa

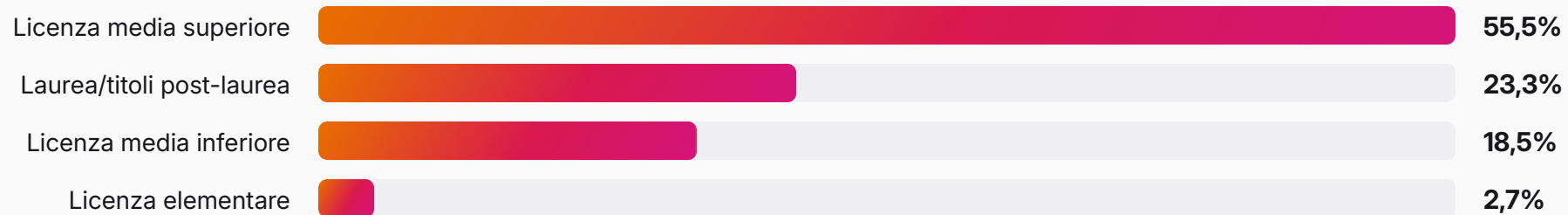
Base: N=769



FREQUENZE

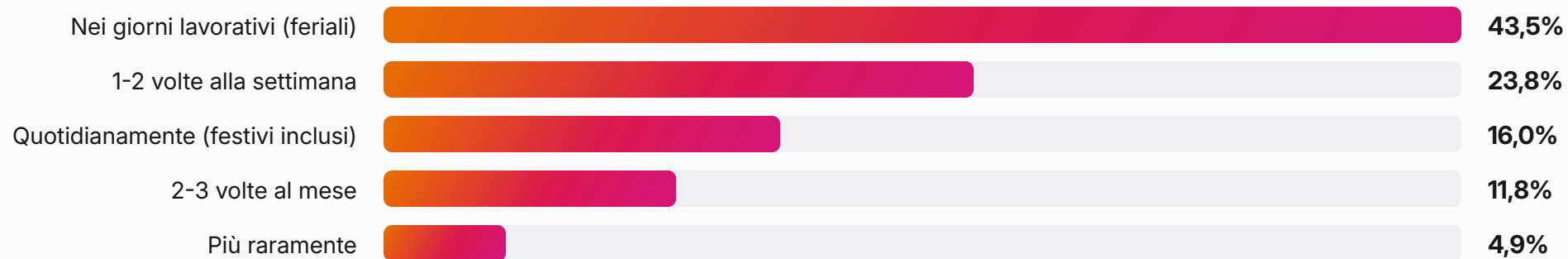
Titolo di studio

Base: N=769



Frequenza di utilizzo

Base: N=769



FREQUENZE

Motivo principale di utilizzo

Base: N=769



VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le batterie di soddisfazione

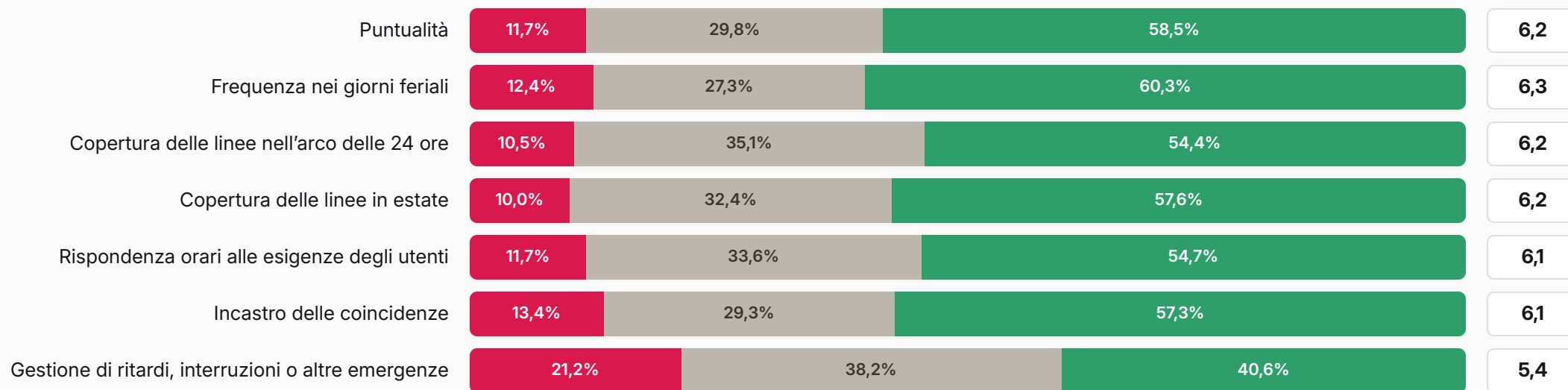


Soddisfazione attribuita alla qualità dei servizi

Base: N=769

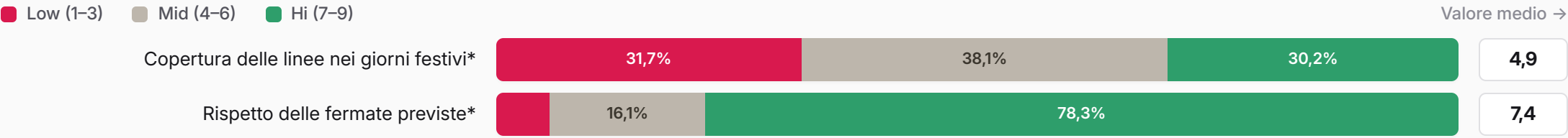
Low (1-3) Mid (4-6) Hi (7-9)

Valore medio →



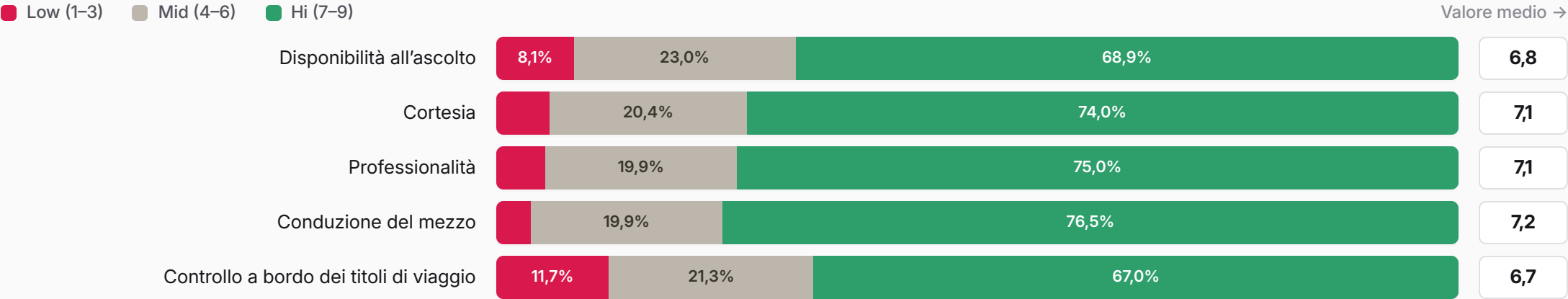
Qualità dei servizi — utenti automobilistici

Base: N*=341



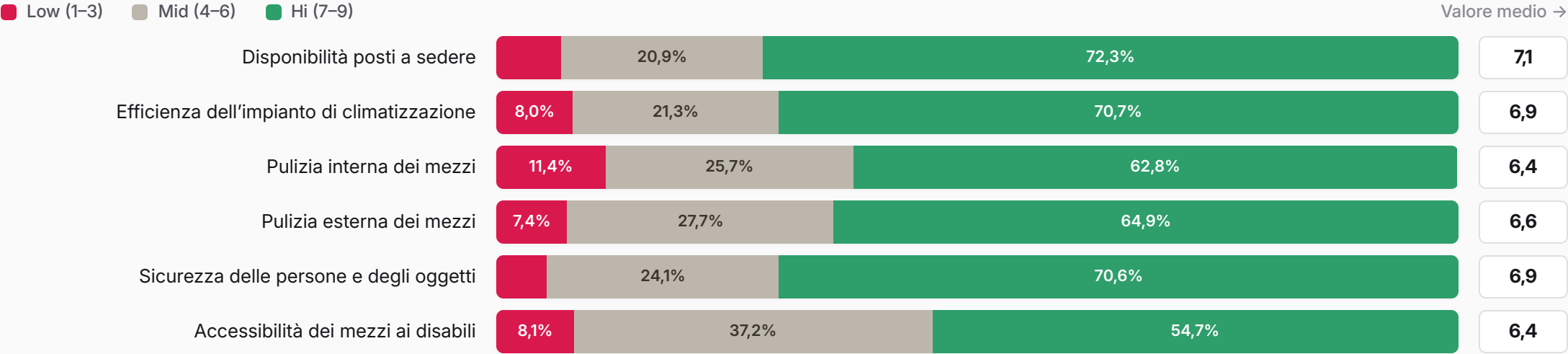
Soddisfazione attribuita al personale FAL

Base: N=769



Soddisfazione attribuita al comfort del servizio

Base: N=769

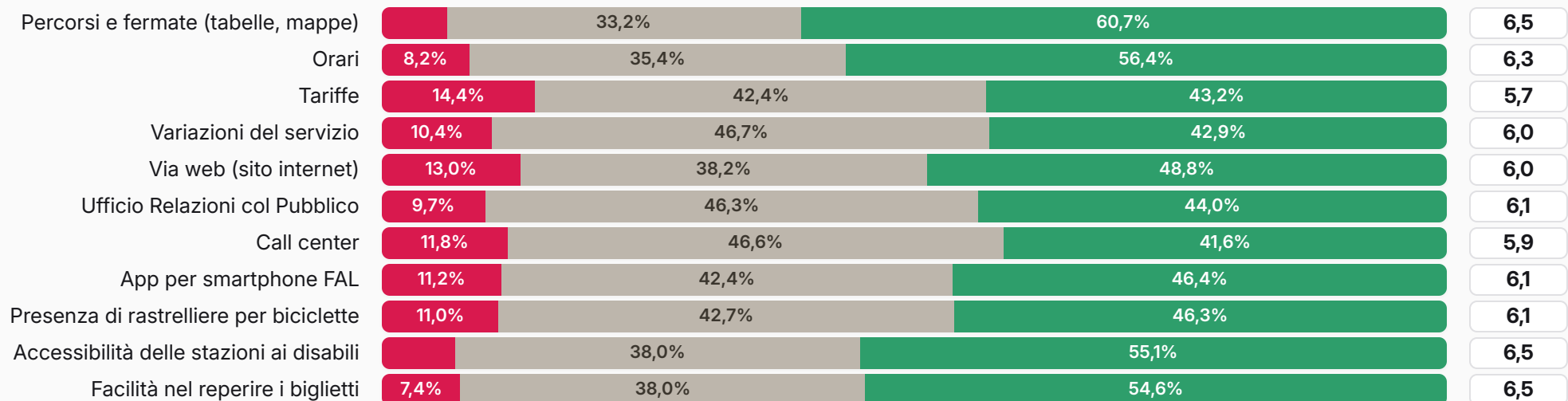


Informazioni a disposizione del pubblico

Base: N=769

■ Low (1-3)
 ■ Mid (4-6)
 ■ Hi (7-9)

Valore medio →

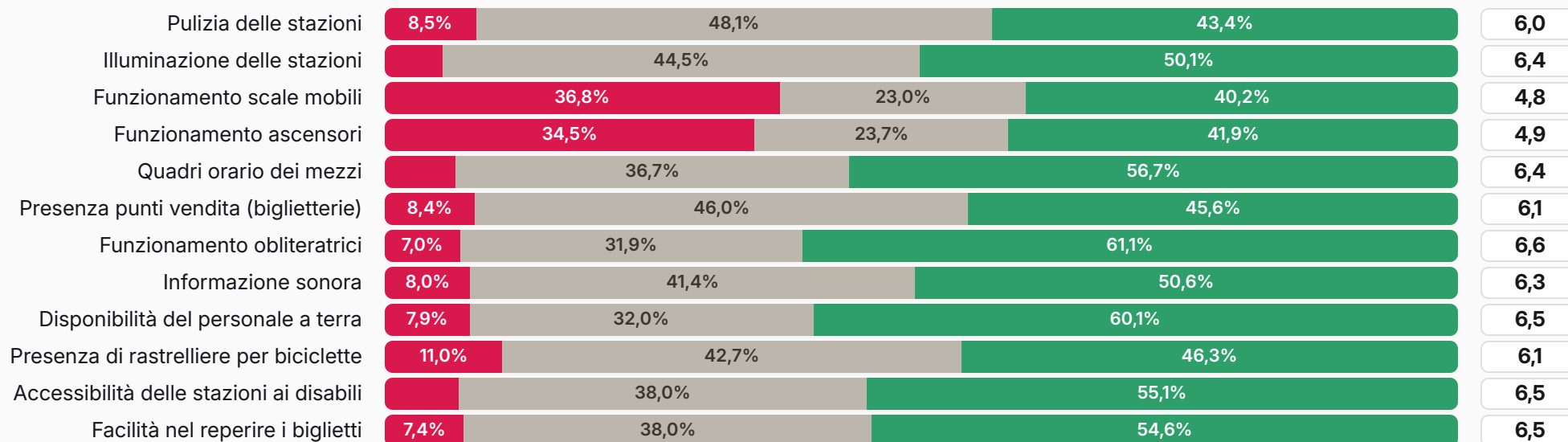


Soddisfazione attribuita ai servizi di terra

Base: N=769

■ Low (1-3) ■ Mid (4-6) ■ Hi (7-9)

Valore medio →



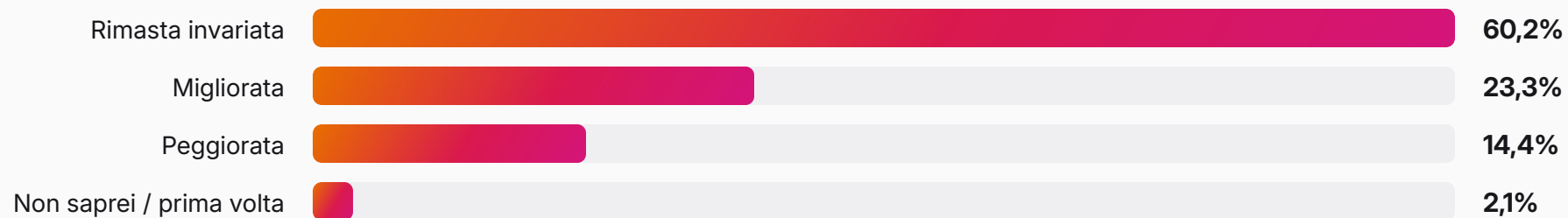
Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio di trasporto offerto dalle FAL?

Base: N=769



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

Base: N=769



CANALI DI ASSISTENZA E SERVIZI DIGITALI

Conoscenza, uso e soddisfazione



Call center: utilizzo e soddisfazione

Ha mai utilizzato il servizio di Call Center delle FAL?

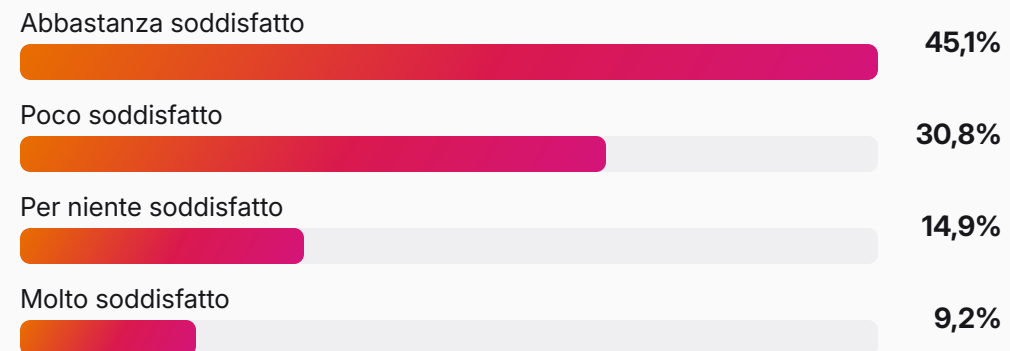
Base: N=769



↳ DOMANDA DI APPROFONDIMENTO · BASE FILTRATA

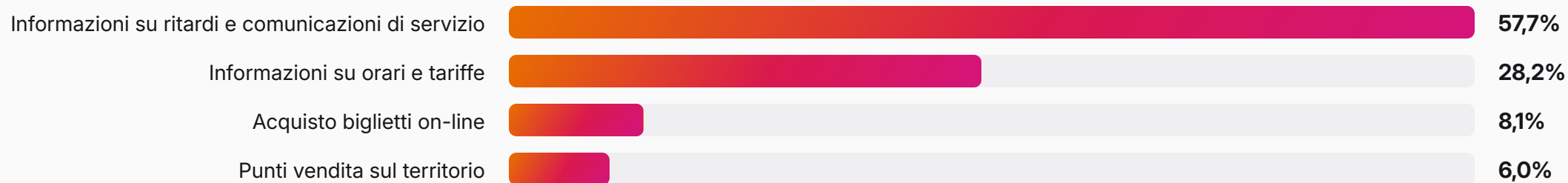
Quanto è soddisfatto del servizio di Call Center?

Base: N*=195



Per quali motivi ha utilizzato il Call Center?

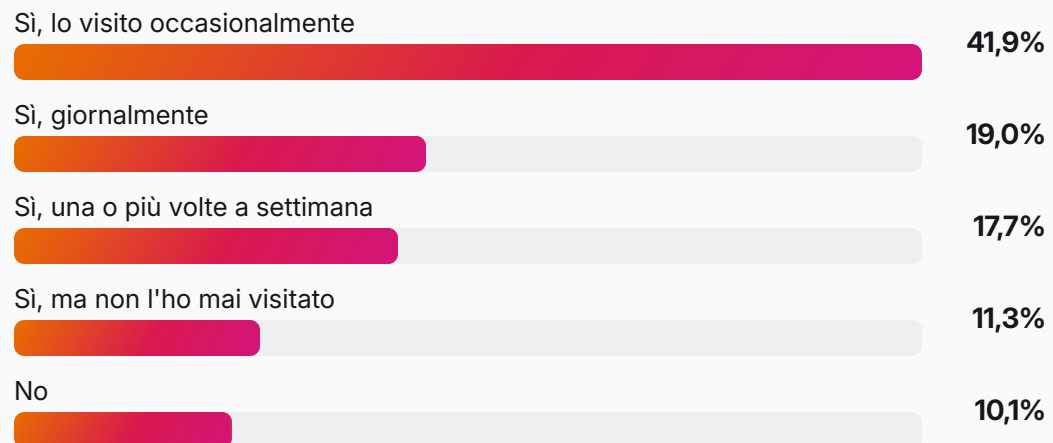
Base: N*=195



Sito internet: conoscenza e soddisfazione

È a conoscenza del sito internet delle FAL?

Base: N=769



↳ DOMANDA DI APPROFONDIMENTO · BASE FILTRATA

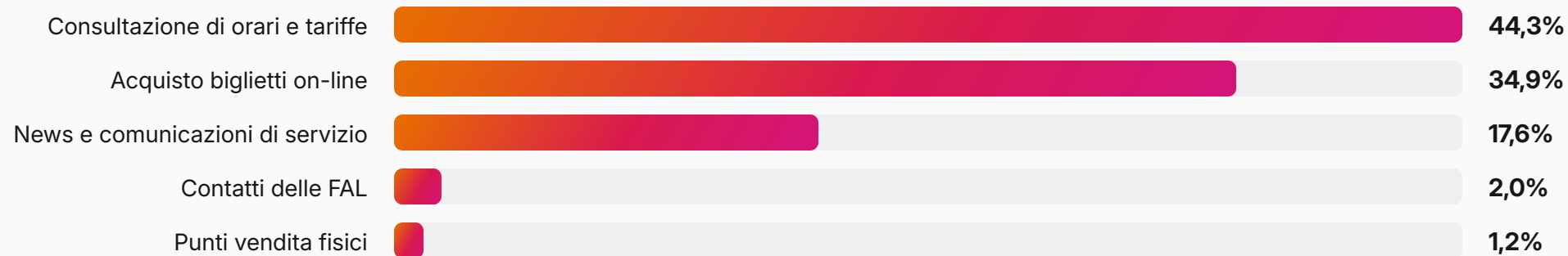
Overall sito

N*=604



Per quali motivi visita il sito internet delle FAL?

Base: N*=604



È a conoscenza dell'Assistenza Clienti via pagina Facebook ufficiale?

Base: N=769

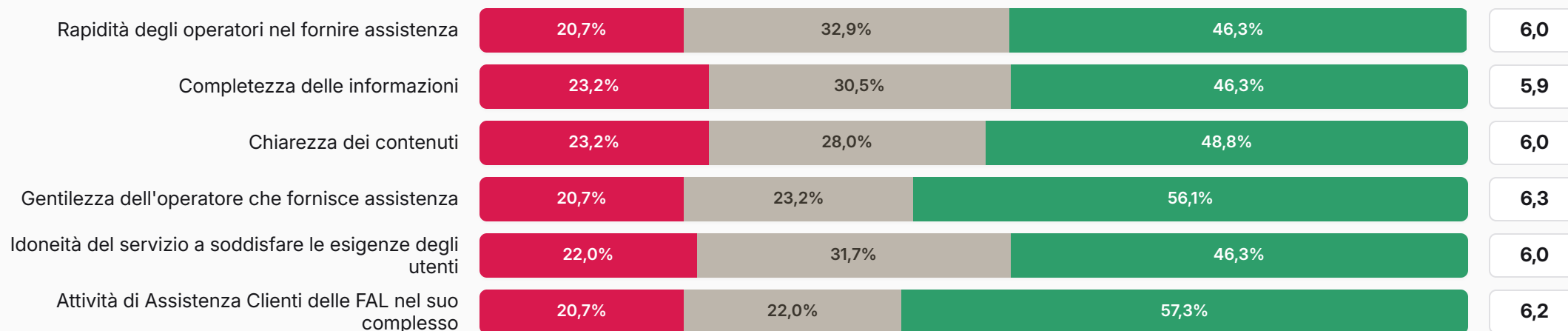


Aspetti dell'Assistenza Clienti via Facebook

Base: N*=82

■ Low (1-3) ■ Mid (4-6) ■ Hi (7-9)

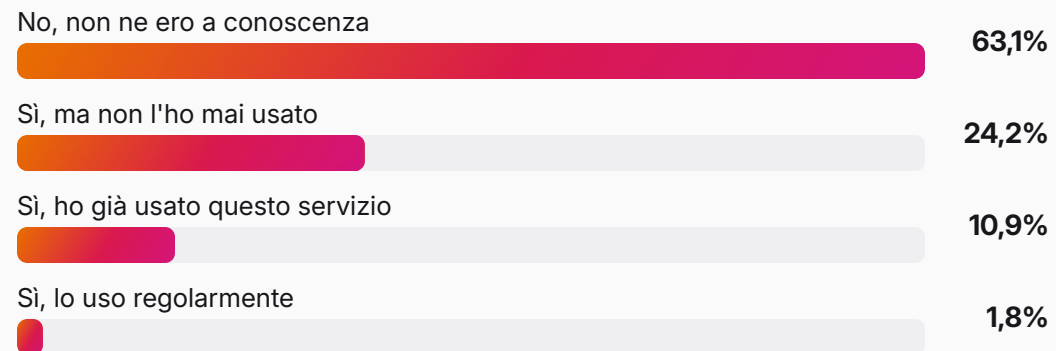
Valore medio →



Live Chat: conoscenza e soddisfazione

È a conoscenza del servizio di Live Chat sul sito?

Base: N=769



↳ DOMANDA DI APPROFONDIMENTO · BASE FILTRATA

Overall Live Chat

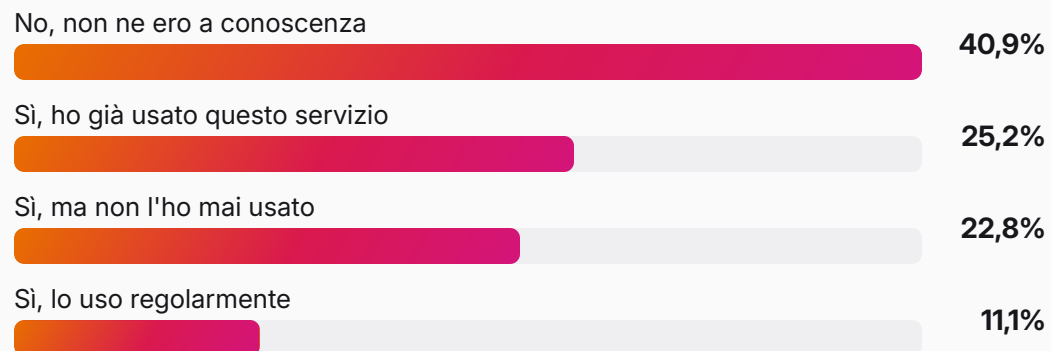
N*=95



Consultazioni in tempo reale: conoscenza e soddisfazione

È a conoscenza del servizio di consultazioni treni e bus in tempo reale?

Base: N=769



↳ DOMANDA DI APPROFONDIMENTO · BASE FILTRATA

Overall real-time

N*=279



Grazie.

info@studiorp.it · www.studiorp.it

+39 080.990.99.81 · +39 328.328.58.05