



Indagine di Customer Satisfaction sul servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) su strada in Calabria

Questo questionario, proposto dalla Regione Calabria in collaborazione con le aziende di trasporto pubblico locale calabresi, ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) svolto mediante autobus. I dati verranno raccolti in forma anonima.

DATI PERSONALI

Genere: *

Maschio	Femmina
---------	---------

Fascia di età: *

Fino a 18 anni	da 19 a 30 anni	da 31 a 50 anni	da 51 a 65 anni	Oltre 65 anni
----------------	-----------------	-----------------	-----------------	---------------

Titolo di studio (indicare ultimo titolo di studio conseguito): *

Licenza elementare o nessun titolo	Licenza media	Diploma scuola superiore	Laurea	Master o altro titolo post laurea
------------------------------------	---------------	--------------------------	--------	-----------------------------------

Professione: *

Studente/ Studentessa	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo	Disoccupato/a – Inoccupato/a	Pensionato/a
Persona Casalinga	Altre attività			

CARATTERISTICHE DELLO SPOSTAMENTO

Motivazione spostamento: *

per motivi di lavoro	per motivi di studio (scuola / università)	per motivi di salute	per svago / turismo	per altri motivi
----------------------	--	----------------------	---------------------	------------------

Frequenza utilizzo mezzi TPL: *

Giornaliero	Abituale (almeno 2 viaggi a settimana)	Occasionale (almeno 2 viaggi al mese)	Saltuario (meno di 2 viaggi a mese)
-------------	--	---------------------------------------	-------------------------------------

***Selezionare obbligatoriamente una sola risposta per ogni quesito**

PARTE DA COMPILARE A CURA DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (dopo l'intervista)

Intervistatore

Matricola: _____

Giorno: _____

Autobus (targa): _____

Linea regionale: _____



QUALITA' DEL SERVIZIO

In relazione alla sua esperienza di viaggio odierna o altra esperienza di viaggio sulla stessa linea di trasporto nel recente periodo (ultimi sei mesi), risponda alle seguenti domande selezionando **un unico voto**, dove 1 corrisponde a “assolutamente insoddisfacente”, 6 ad “adeguato/sufficiente” e 10 a “eccellente”.

PUNTUALITA'

Come giudica il rispetto degli orari di effettuazione delle corse?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

REGOLARITA'

Come giudica la regolarità del servizio (cioè l'incidenza di eventuali soppressioni di corse)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PULIZIA

Come giudica le condizioni di pulizia del mezzo di trasporto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

COMFORT

Come giudica il mezzo di trasporto in termini di comfort?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

SICUREZZA (rischio di essere vittima di reati dolosi)

Come giudica la sicurezza sul mezzo di trasporto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come giudica la sicurezza alla fermata?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Come giudica le informazioni disponibili sugli orari delle corse?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

CANALI DI VENDITA

Come giudica la facilità di acquisto dei titoli di viaggio?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ACCESSIBILITA' PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITA' (SOLO per utenti con disabilità)

Come giudica il servizio in termini di facilità all'accesso al mezzo di trasporto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

RECLAMI (SOLO per chi ha formulato reclami negli ultimi sei mesi)

Come giudica i riscontri ai reclami formulati?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

SUGGERIMENTI ED ANNOTAZIONI



REGIONE CALABRIA

Dipartimento *Turismo, Marketing territoriale, Mobilità*

Unità Organizzativa Autonoma *Trasporti, Mobilità sostenibile* – Settore *Trasporto Pubblico Locale*



Consorzio Autoservizi dei Due Mari Scari

<hr/> <hr/> <hr/>
