REGIONE CALABRIA
Dipartimento Agricoltura, aree interne e politiche di connessione territoriale
Settore 10 – Trasporto pubblico locale e osservatorio per la mobilità Regionale

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

REGIONE CALABRIA
Dipartimento Agricoltura, aree interne e politiche di connessione territoriale
Settore 10 – Trasporto pubblico locale e osservatorio per la mobilità Regionale

CONSORZIO AUTOLINEE DUE

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

_____

_____

_____