**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 29 anni | ☐ da 30 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 | ☐ Impiegato/a | ☐ Operaio/a | ☐ Libero professionista | ☐ Insegnante |
| ☐ Disoccupato/a – Inoccupato/a | ☐ Pensionato/a | ☐ Artigiano/ commerciante | ☐ Casalinga | ☐ Altro |

## 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:** *

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ☐ Tutti i giorni o quasi | ☐ Tutti i giorni feriali o quasi | ☐ Solo il sabato e nei giorni festivi | ☐ Alcune volte (circa 2/3) nella settimana | ☐ Alcune volte (circa 2/5) nel mese |
| ☐ Alcune volte (circa 5/20) nell'anno | ☐ Raramente (meno di 5 volte all'anno) | | | |

*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 Nome: _____ Cognome:_____

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

_____

_____

_____