

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL TRASPORTO PUBBLICO IN
LOMBARDIA
QUESTIONARIO**

SEZIONE RISERVATA ALL'OPERATORE

(Data e ora intervista rilevate in automatico) _____

Fascia oraria in cui è realizzata l'intervista

1. 7.00-9.00 (Orario di punta)
2. 9.00-12.00 (Orario di morbida)
3. 12.00-14.00 (Orario di punta)
4. 14.00-17.00 (Orario di morbida)
5. 17.00-19.00 (Orario di punta)
6. Oltre le 19.00 (Orario di morbida)

Punti di arruolamento

(Luogo in cui è svolta l'intervista)

Tipologia linea di trasporto

1. Autobus urbano/Filobus
2. Autobus interurbano
3. Metropolitana urbana
4. Metropolitana extraurbana
5. Tram
6. Le Nord
7. Trenitalia

Buongiorno/Buonasera, sono un'intervistatore/trice dell'Istituto Piepoli. Stiamo conducendo un'indagine per conto di Regione Lombardia volta a conoscere l'opinione dei cittadini sul trasporto pubblico lombardo al fine di adottare adeguate politiche volte al suo miglioramento.

Potrei rivolgerle qualche domanda?

Le ricordo che ai sensi dell'articolo 13 del D.L. 30.06.2003, n. 196, (legge sulla privacy) le risposte saranno mantenute in forma anonima e utilizzate per fini statistici.

D01 Quale tipo di biglietto ha?

(Risposta singola)

1. Abbonamento (settimanale, mensile, annuale)
2. Biglietto (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi)

ORIGINE/DESTINAZIONE

D02 Mi può indicare quale è l'intero itinerario del viaggio, e cioè qual è il Comune di partenza e qual è il Comune di arrivo, a prescindere dai vari mezzi che prenderà?

D02_1 Comune di partenza del viaggio

D02_2 Comune di destinazione del viaggio

D03 Quali mezzi di trasporto ha usato o userà per arrivare a destinazione?

1. Treno
2. Metropolitana
3. Autobus/tram urbano
4. Autobus extraurbano
5. Automobile
6. Bicicletta
7. A piedi
8. Moto
9. Altro (specificare)

(Se più mezzi)

D04 Mi può indicare l'itinerario per cui usa questo mezzo

D04 _1 Comune di partenza

D04_ 2 Comune di arrivo

(Se la tratta è esterna al territorio lombardo l'intervista ha termine)

GRADO DI SODDISFAZIONE

Con riferimento all'itinerario per cui usa questo mezzo di trasporto può dirmi, utilizzando una scala da 1 (totalmente insoddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto) quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

NB per gli intervistatori

Non leggere "Non sa/Non risponde"

Le frasi tra parentesi servono per eventuali chiarimenti all'intervistato

Quantità e qualità del servizio

D05 Puntualità (di arrivo a destinazione)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D06 Frequenza (delle corse)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D07 Orario di inizio e fine del servizio

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D08 Rispetto programma delle corse (Non salto/soppressione delle corse)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D09 Coincidenze tra mezzi di trasporto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

Sicurezza**D10 Sicurezza e affidabilità dei mezzi**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D11 Sicurezza contro furti, aggressioni, molestie

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

Pulizia e comfort**D12 Pulizia dei mezzi**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D13 Pulizia delle stazioni/pensiline

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D14 Qualità/comfort del mezzo di trasporto (pianale ribassato, tipologia sedili, età, climatizzazione)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D15 Accessibilità del servizio (distanza dalla fermata, presenza di parcheggi di corrispondenza, presenza di scale mobili ecc...)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D16 Affollamento dei mezzi (1 è pessimo cioè molto affollato, 10 è ottimo cioè poco affollato)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

Tariffe**D17 Rapporto qualità/tariffa**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D18 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (orari biglietterie presenza e funzionamento emittitrici e validatrici)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D19 Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

Rapporti con l'utenza

D20 Cortesia del personale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D21 Servizi di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

Informazioni alla clientela**D22 Informazioni in tempo reale sul viaggio** (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, fermate, disservizi)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D23 Informazioni per la scelta del viaggio (orari, cartine, avvisi, internet, sportello)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

Giudizio complessivo**D24 Complessivamente, sempre su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei servizi offerti da questo mezzo di trasporto?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non sa/Non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D25 Riguardo il trasporto pubblico, considerando tutti gli aspetti, (puntualità, pulizia, rapporti con la clientela ...) l'offerta attuale è:*(Risposta singola)*

1. Inferiore alle attese
2. In linea con le attese
3. Superiore alle attese

D26 Per quale motivo ha scelto questo mezzo di trasporto

1. Velocità di spostamento
2. Comodità
3. Prezzo
4. Indisponibilità di altri mezzi
5. Sensibilità, tutela dell'ambientale
6. Altro (specificare)

FATTORI PRIORITARI**D27Può indicarmi, in ordine di priorità 3 fattori principali, tra quelli indicati, che un servizio di trasporto pubblico ottimale deve soddisfare?**

(Mostrare il cartellino)

1^ risposta 2^ risposta 3^ risposta

1. Puntualità
2. Frequenza
3. Orario di inizio e fine del servizio
4. Rispetto programma delle corse
5. Coincidenze dei mezzi
6. Sicurezza e affidabilità dei mezzi
7. Sicurezza contro furti, aggressioni, molestie

8. Pulizia dei mezzi
9. Pulizia delle stazioni/pensiline
10. Qualità/comfort del mezzo di trasporto
11. Accessibilità del servizio
12. Non affollamento dei mezzi
13. Rapporto qualità/tariffa
14. Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti
15. Integrazione delle tariffe
16. Cortesia del personale
17. Servizio di assistenza / contatti clienti
18. Informazioni in tempo reale sul viaggio
19. Informazioni per la scelta del viaggio
20. Altro (specificare)

PARTE ANAGRAFICA

D29 Sesso

1. Maschio
2. Femmina

D30 Può indicarmi la sua età

1. Meno 18 anni
2. 18-25 anni
3. 26-35 anni
4. 36-45 anni
5. 46-55 anni
6. 56-65 anni
7. 66 anni e oltre
8. Non indica

D31 Può dirmi il suo titolo di studio?

1. Licenza elementare o nessuno
2. Licenza media inferiore
3. Licenza media superiore
4. Laurea o superiore
5. Non indica

D32 Può indicarmi la sua professione

1. Studente
2. Operaio/a
3. Impiegato/a
4. Insegnante
5. Funzionario/quadro
6. Dirigente
7. Libero professionista
8. Commerciante
9. Imprenditore
10. Altro (specificare)

11. In cerca di occupazione/disoccupato
12. Casalinga
13. Pensionato
14. Non indica

D33 Può indicarmi la sua cittadinanza

1. Italiana
2. Straniera
3. Non indica

L'intervista è conclusa, la ringraziamo per la cortese disponibilità e la invitiamo a segnalare eventuali altre questioni relative al trasporto pubblico