

PROVINCIA DI TARANTO

Questionario per la misurazione della qualità percepita nei servizi di trasporto pubblico erogati dall’Azienda esercente nella provincia di Taranto

*Gentile Utente,*

*Al fine di migliorare la qualità del servizio di trasporto pubblico erogato nella provincia di Taranto, stiamo rilevando il grado di soddisfazione degli utenti che si avvalgono frequentemente del suddetto servizio. Vi chiediamo, pertanto, di compilare il sottostante questionario, del tutto anonimo, barrando con una X la casella che interessa. Alla fine del questionario troverà una sezione per poter comunicare, sinteticamente, suggerimenti per il miglioramento del servizio. Grazie per la collaborazione.*

***BARRARE CON UNA X LE CASELLE DI INTERESSE***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DATI RELATIVI ALL’UTENTE: ETA’/SESSO | | |
|  | INFERIORE A 18 |  |
| DA 18 A 30 |  |
| DA 31 A 60 |  |
| OLTRE 60 |  |
| MASCHIO |  |
| FEMMINA |  |

|  |
| --- |
| BREVE DESCRIZIONE PERCORSO EFFETTUATO CON L’ AUTOBUS DELL’AZIENDA:  CTP spa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  SITA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  GRAVAME PALMIERI\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  AMAT\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  MICCOLIS S.p.A. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| PARTENZA DA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ALLE ORE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ARRIVO A \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ALLE ORE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| SE ABBONATO  TIPO DI ABBONAMENTO | |
| SETTIMANALE |  |
| MENSILE |  |

|  |  |
| --- | --- |
| MOTIVO DELL’UTILIZZO DEL MEZZO PUBBLICO | |
| STUDENTE |  |
| LAVORATORE |  |
| ALTRO | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMI | DOMANDE |  | | | |
| BUONO | SUFFICIENTE | SCARSO |
| Sicurezza del viaggio | Come giudica il livello di sicurezza del viaggio, tenuto conto della condotta di guida degli autisti e delle condizioni degli autobus? |  |  |  |
| Sicurezza personale e patrimoniale | Come percepisce la sicurezza del viaggio in ordine a:   * Aggressioni o molestie |  |  |  |
| * Furti e rapine |  |  |  |
| Regolarità e puntualità del servizio | Tenendo conto della frequenza con cui viaggia, come giudica il servizio di trasporto pubblico in ordine a:   * Regolarità delle corse (rispetto di tutte le corse previste) |  |  |  |
| * Puntualità delle corse (rispetto degli orari previsti) |  |  |  |
| Confort del viaggio | Come giudica gli autobus dell’Azienda, in ordine a:   * Pulizia e condizioni igieniche; |  |  |  |
| * Affollamento; |  |  |  |
| Qualità dei veicoli | * accessibilità dei mezzi ai diversamente abili |  |  |  |
| * climatizzazione |  |  |  |
| Informazione alla clientela | Dare un giudizio per:   * facilità di reperimento informazioni per la organizzazione e la realizzazione del viaggio |  |  |  |
| * chiarezza dei messaggi di informazione |  |  |  |
| Livelli di servizio sportelli al pubblico | Valutare informazioni, relative al servizio, fornite dall’Ufficio, dal personale viaggiante oppure desunte dagli orari cartacei; |  |  |  |
| Valutare informazioni desunte dal Sito internet; |  |  |  |
| Servizio commerciale | Valutare facilità di reperimento dei titoli di viaggio |  |  |  |
| Valutare riscontro ai reclami |  |  |  |
| Aspetti relazionali e comportamentali | Valutazione per cortesia, disponibilità, correttezza del personale di servizio. |  |  |  |
| Confronto con anni precedenti | Rispetto allo scorso anno come giudica il servizio offerto? |  |  |  |
| Suggerimenti per il miglioramento del servizio\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

***Barrare con una X il riquadro che interessa***