



MODULO DI RILEVAZIONE DELLA: **QUALITÀ PERCEPITA** >>> [CUSTOMER SATISFACTION]

DATI DI CONTESTO per semplificare il caricamento dati, riportare>>> ID_TRATTA: _____

Compilazione a cura del rilevatore

<i>(OBBLIGATORIO)</i> SIGLA PROVINCIA:		CODICE USCITA PROGRAMMATA:	CODICE SCHEDA:
<i>(OBBLIGATORIO)</i> VETTORE:		CODICE VETTORE:	
LINEA:		CODICE LINEA:	
TRATTA:		<i>(OBBLIGATORIO)</i> SIGLA RILEVATORE:	
LUOGO INTERVISTA:	<input type="checkbox"/> IN AUTOBUS <input type="checkbox"/> A TERRA ALLA FERMATA DI PARTENZA <input type="checkbox"/> A TERRA ALLA FERMATA DI ARRIVO	Data Intervista:	____ / ____ / 2016
		Ora Intervista:	____ : ____

DATI ANAGRAFICI DELL'INTERVISTATO

1. Sesso	<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina
2. Nazionalità e Comune di domicilio	<input type="checkbox"/> Nazionalità:	<input type="checkbox"/> Comune:
3. Età	<input type="checkbox"/> < 14 anni <input type="checkbox"/> 14-18 anni	<input type="checkbox"/> 19-30 anni <input type="checkbox"/> 31-45 anni <input type="checkbox"/> 46-60 anni <input type="checkbox"/> Oltre 60 anni
4. Condizione Lavorativa	<input type="checkbox"/> Occupato <input type="checkbox"/> Disoccupato <input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Casalinga <input type="checkbox"/> Altro
5. Se STUDENTE , quale Scuola frequenti ?	<input type="checkbox"/> Media inferiore <input type="checkbox"/> Superiore	<input type="checkbox"/> Università <input type="checkbox"/> Altro <small>(es. corsi professionali).....</small>
6. Nucleo Familiare	<input type="checkbox"/> Famiglia <input type="checkbox"/> Convivenza con persone diverse dai familiari.	<input type="checkbox"/> Single <input type="checkbox"/> Altro
7. Titolo di Studio (conseguito)	<input type="checkbox"/> Scuola dell'Obbligo <input type="checkbox"/> Diploma Superiore <input type="checkbox"/> Laurea	

UTILIZZO DELLA PRESENTE TRATTA

1. FREQUENZA D'UTILIZZO:	<input type="checkbox"/> Quotidianamente <input type="checkbox"/> Frequentemente <input type="checkbox"/> Occasionalmente
2. MOTIVO DI UTILIZZO:	<input type="checkbox"/> Lavoro <input type="checkbox"/> Studio <input type="checkbox"/> Motivi Familiari <input type="checkbox"/> Altri Motivi
3. ALTRI MEZZI UTILIZZATI (PER POTER PRENDERE L'AUTOBUS)	<input type="checkbox"/> Nessuno <input type="checkbox"/> Bici <input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Altro Autobus <input type="checkbox"/> Treno <input type="checkbox"/> Taxi
4. DA QUANTI ANNI UTILIZZA QUESTO SERVIZIO ?	<input type="checkbox"/> MENO DI 1 ANNO <input type="checkbox"/> DA 1 A 5 ANNI <input type="checkbox"/> OLTRE 5 ANNI

INFORMAZIONI SULLA TRATTA A SUPPORTO DELL'INDAGINE

1. La QUALITÀ del Servizio su questa Tratta nel TEMPO è:	<input type="checkbox"/> Peggiorata <input type="checkbox"/> Invariata <input type="checkbox"/> Migliorata
2. Secondo il tuo giudizio, il COSTO del Servizio che utilizzi è:	<input type="checkbox"/> Basso <input type="checkbox"/> Adeguato <input type="checkbox"/> Alto
3. Partendo dalla tua abitazione con l'automobile, in prossimità della Fermata che utilizzi TROVI FACILMENTE UN PARCHEGGIO ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
4. Ritieni che le Fermate siano dotate di idonee ed aggiornate INFORMAZIONI sulle LINEE, sulle CORSE ed i relativi ORARI di transito ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
5. Ritieni che le AREE DI ATTESA delle Fermate che utilizzi siano CONFORTEVOLI , ben ILLUMINATE e facilmente RAGGIUNGIBILI ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
6. Hai avuto la possibilità di leggere o vedere la CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ , pubblicata dall'Azienda che ha in gestione i Servizi di Trasporto Pubblico Locale della tua Provincia?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
7. Hai avuto la possibilità di leggere o vedere il REGOLAMENTO sull'utilizzo da parte dei VIAGGIATORI degli autobus adibiti al Trasporto Pubblico Locale ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
8. Nelle RIVENDITE di biglietti e di abbonamenti per i servizi di TRASPORTO PUBBLICO , le informazioni sulle TARIFFE , messe a disposizione o fornite dagli operatori, sono chiare e sufficienti ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
9. Ritieni utile che sia pubblicato un opuscolo dove siano riportati gli orari e i percorsi dei servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano disponibili nella tua Provincia?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
10. Hai mai utilizzato INTERNET per avere INFORMAZIONI sui servizi di TRASPORTO PUBBLICO ?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

Se, **SI**; indica quale sito hai visitato: REGIONE MARCHE: www.trasporti.marche.it ; ADRIABUS: <http://www.adriabus.eu> ; ATMA: <http://www.atmaancona.it> ; CONTRAM Mobilità: <http://www.contrammobilita.it> ; TRASFER: <http://www.trasfer.eu> ; START Plus: <http://www.startspa.it> ; ALTRO:



MODULO DI RILEVAZIONE DELLA: **QUALITÀ PERCEPITA** >>> [CUSTOMER SATISFACTION]
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SULLA TRATTA UTILIZZATA

<p>Come gradueresti L'IMPORTANZA dei seguenti ASPETTI del Servizio di TRASPORTO PUBBLICO?</p> <p>DARE "5" ALL'ASPETTO RITENUTO PIÙ IMPORTANTE e assegnare ai restanti, valori da 1 a 4.</p> <p>Nota bene: Solo UNO tra i quattro ASPETTI DEVE AVERE VALORE "5"</p>		<p>Come gradueresti L'IMPORTANZA dei seguenti FATTORI di ciascun ASPETTO del Servizio di TRASPORTO PUBBLICO?</p> <p>DARE "5" AL FATTORE RITENUTO PIÙ IMPORTANTE e assegnare ai restanti, valori da 1 a 4.</p> <p>Nota bene: Solo UNO dei FATTORI di ogni gruppo DEVE AVERE VALORE "5"</p>		<p>QUANTO SEI SODDISFATTO DI OGNI FATTORE?</p> <p>Per il livello di SODDISFAZIONE utilizzare una scala da 1 a 10 dove il 10 rappresenta l'eccellenza.</p> <p>Non dare il punteggio, se non hai avuto modo di valutare il fattore (per esempio, non hai il problema delle coincidenze).</p>
<p>ASPETTI</p> <p>↓</p>	<p>IMPORTANZA</p> <p>da 1 (minimo) a 5 (massimo)</p>	<p>FATTORI</p> <p>↓</p>	<p>IMPORTANZA</p> <p>da 1 (minimo) a 5 (massimo)</p>	<p>SODDISFAZIONE</p> <p>da 1 (minimo) a 10 (massimo)</p>
<p>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: >>></p> <p>5 <input type="checkbox"/> MASSIMA 4 <input type="checkbox"/> MEDIO ALTA 3 <input type="checkbox"/> MEDIA 2 <input type="checkbox"/> MEDIO BASSA 1 <input type="checkbox"/> MINIMA</p> <p><i>Puntualità Frequenza Copertura oraria Fermate Coincidenze</i></p>		<p>➤ Puntualità del servizio 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Frequenza del servizio 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Copertura oraria 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Rispetto delle fermate previste 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Comodità delle coincidenze 1 2 3 4 5</p>		<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p>
<p>PERSONALE DI BORDO: >>>>>></p> <p>5 <input type="checkbox"/> MASSIMA 4 <input type="checkbox"/> MEDIO ALTA 3 <input type="checkbox"/> MEDIA 2 <input type="checkbox"/> MEDIO BASSA 1 <input type="checkbox"/> MINIMA</p> <p><i>Conduzione Cortesia Sicurezza</i></p>		<p>➤ Adeguata conduzione del mezzo (sicurezza di guida) 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Comportamento, cortesia 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Sicurezza sul mezzo (della persona e delle cose) 1 2 3 4 5</p>		<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p>
<p>COMFORT DEL MEZZO E DELLE AREE DI ATTESA: >>></p> <p>5 <input type="checkbox"/> MASSIMA 4 <input type="checkbox"/> MEDIO ALTA 3 <input type="checkbox"/> MEDIA 2 <input type="checkbox"/> MEDIO BASSA 1 <input type="checkbox"/> MINIMA</p> <p><i>Affollamento autobus Efficienza climatizzazione Comfort delle fermate Pulizia dell'autobus</i></p>		<p>➤ Affollamento dell'autobus 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Efficienza in autobus della climatizzazione 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Comfort delle aree d'attesa 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Pulizia interna ed esterna del mezzo 1 2 3 4 5</p>		<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p>
<p>DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI: >>></p> <p>5 <input type="checkbox"/> MASSIMA 4 <input type="checkbox"/> MEDIO ALTA 3 <input type="checkbox"/> MEDIA 2 <input type="checkbox"/> MEDIO BASSA 1 <input type="checkbox"/> MINIMA</p> <p><i>Percorsi Orari Tariffe Variazioni del servizio</i></p>		<p>➤ Informazioni sui Percorsi 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Informazioni sugli Orari 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Informazioni sulle tariffe 1 2 3 4 5</p> <p>➤ Tempestività delle informazioni sulle variazioni dei servizi 1 2 3 4 5</p>		<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p>
<p>ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI UTILIZZATI >>></p>				<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○</p>
<p>SEGNALAZIONI E/O PROPOSTE SUI SERVIZI UTILIZZATI:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				

il rilevatore

il verificatore