

REGIONE TOSCANA

DIREZIONE MOBILITA', INFRASTRUTTURE E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE e
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE E INNOVAZIONE

INDAGINE "GLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA IN TOSCANA" Indagine CATI

Buongiorno/sera, sono un/a intervistatore/trice dell'istituto CSA srl. Stiamo svolgendo per conto di Regione Toscana un'indagine sugli utenti del trasporto pubblico locale su gomma offerto nella regione per conoscere il loro grado di soddisfazione sul servizio. **Potrei parlare con il Sig. _____ NOME da archivio)**

Se l'interlocutore non è disponibile al momento del contatto fissare un appuntamento.

Come ricorderà pochi giorni fa Lei è stato contattato alla fermata/a bordo dell'autobus della linea (LINEA da archivio) del (SERVIZIO da archivio) da un mio collega ed è stato così gentile da fornire la sua disponibilità per questa breve intervista. Se linea diversa da quella citata registrare nuova linea _____

Se l'interlocutore accetta l'intervista continuare e leggere l'informativa sulla privacy; in caso contrario congedare l'intervistato e chiudere. Registrare la caduta.

SEZIONE 1: INFORMAZIONI GENERALI

D.1 - Pensando al suo utilizzo delle linee del trasporto locale su gomma lei si definirebbe una persona che

1. Usa sempre la linea utilizzata quando è stato contattato
2. Usa prevalentemente una stessa linea diversa da quella
3. Usa linee diverse a seconda delle esigenze

D.2 - Ed in particolare con quale frequenza utilizza quella linea?

1. Praticamente tutti i giorni
2. Nei giorni feriali (Lun → Ven)
3. 3/4 volte a settimana
4. 1/2 volte a settimana
5. 1/3 volte al mese
6. Meno di una volta al mese

D.3 - Per quale motivo prevalente stava effettuando quello spostamento? (Una risposta)

1. Andare/tornare dal luogo abituale di lavoro
2. Andare/tornare da un luogo di studio (scuola, università, biblioteca ecc.)
3. Andare/tornare da commissioni/impegni vari (acquisti, visite mediche, pratiche burocratiche ecc.)
4. Andare/tornare da un impegno/incontro di affari/lavoro
5. Andare/tornare da una visita a parenti/amici
6. Andare/tornare da una vacanza/da un luogo di svago (eventi sportivi, concerti, spettacoli, visite culturali)
7. Altro

D.4 - Per quali motivi, in occasione di quello spostamento ha scelto di usare il TPLG? Sono possibili più risposte max 3)

1. Per evitare problemi di traffico e parcheggio
2. Per ragioni di costo/risparmio
3. Per la difficoltà di uso di altri mezzi (es. non guido)
4. Per la vicinanza di fermata/autostazione a casa/propria meta
5. Per la velocità
6. Per l'attenzione all'ambiente
7. Per la comodità degli orari
8. Altro, specificare _____

SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Pensando al servizio e alla linea da lei utilizzata quando è stato contattato, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto al servizio di trasporto pubblico su gomma, con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 7. Le leggerò gli elementi del servizio, per i quali può esprimere la sua valutazione:

[Valutazioni da 1 a 7 - codificare 9 se l'utente non è in grado di rispondere]

5.1.1	Affidabilità del servizio (ossia rispetto delle corse programmate)	□□
5.1.2	Puntualità	□□
5.1	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto al Tempo?	□□
5.2.1	Frequenza/Disponibilità delle corse	□□
5.2.2	Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	□□
5.2.3	Servizi per persone a ridotta mobilità (ausili non vedenti, pedane, servizio telefonico..)	□□
5.2	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alla Disponibilità del Servizio?	□□
5.3.1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere	□□
5.3.2	Pulizia/Igiene a bordo del mezzo	□□
5.3.3	Integrità/Decoro dei mezzi	□□
5.3.4	Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	□□
5.3.5	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	□□
5.3.6	Comfort del viaggio sul percorso (stato delle fermate, pensiline)	□□
5.3.7	Pulizia ed igiene delle autostazioni/fermate	□□
5.3	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto al Comfort del Viaggio?	□□
5.4.1	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	□□
5.4.2	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	□□
5.4.3	Sicurezza a terra/autostazioni (in termini di deterrenza della micro-criminalità)	□□
5.4.4	Rispetto dell'applicazione della normativa Covid da parte dell'azienda Autolinee Toscane	□□
5.4	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alla Sicurezza?	□□
5.5.1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari alle fermate/capolinea	□□
5.5.2	Tempestività negli avvisi per variazioni di servizio	□□
5.5.3	Facilità di consultazione ed utilità delle informazioni del sito internet	□□
5.5.4	Servizio informazioni telefonico aziendale	□□
5.5.5	Servizio informazioni front-office (biglietterie aziendali, sale clienti)	□□
5.5	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto alle Informazioni?	□□
5.6.1	Cortesia/Disponibilità del personale (conducente e addetti biglietterie,..)	□□
5.6.2	Professionalità/Correttezza del personale	□□
5.6.3	Riconoscibilità del personale	□□
5.6.4	Efficienza servizio reclami	□□
5.6	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto all'Attenzione verso il Cliente?	□□
5.7.1	Diffusione punti vendita dei biglietti sul territorio	□□
5.7.2	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sms	□□
5.7.3	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite App Tabnet	□□
5.7.4	Possibilità di acquisto dei biglietti a bordo tramite sito web	□□
5.7	Quindi complessivamente come valuta il servizio rispetto all'Accessibilità (Reperibilità dei titoli di viaggio)?	□□
5.8	Attenzione alle problematiche ambientali (impatto dei mezzi sull'ambiente)	□□
5.9	Infine, che voto darebbe al Servizio di trasporto pubblico locale su gomma nel suo complesso?	□□

D.6 - Con riferimento agli 8 macro-fattori che ha valutato quali sono a suo avviso i primi 3 in ordine d'importanza (ruotare gli items)

- 1 Tempo□□
- 2 Disponibilità del servizio□□
- 3 Comfort del viaggio□□
- 4 Sicurezza□□
- 5 Informazioni.....□□
- 6 Attenzione verso il cliente□□
- 7 Accessibilità (intesa come Reperibilità dei titoli di viaggio).....□□
- 8 Attenzione all'ambiente□□

D.7 - A suo avviso con il cambio del nuovo gestore (Autolinee Toscane) il servizio di trasporto pubblico su gomma è ...?

- 1. Migliorato (passare a D.9)
- 2. Rimasto invariato (Ringraziare e chiudere l'intervista)
- 3. Peggiorato (passare a D. 8)

D.8 - Ha trovato almeno un miglioramento nel servizio?

- 1. Sì (passare a D.9)
- 2. No (Ringraziare e chiudere l'intervista)

D.9 - Quali sono a suo avviso le condizioni che hanno portato al miglioramento?

- 1. Introduzione di mezzi nuovi
- 2. Facilità d'acquisto dei titoli di viaggio
- 3. Migliore pulizia e comfort a bordo
- 4. Consultazione degli orari
- 5. Altro, (specificare)

D.10 – Registrare eventuali suggerimenti o critiche: _____

L'intervista è terminata, la ringrazio per la collaborazione e le auguro una buona serata