



Settore Sistemi Produttivi, Intermodalità, Trasporti Navigazione

Servizio Trasporto Pubblico e Privato, Intermodalità e Navigazione

“Indagine qualità percepita dagli utenti del servizio di trasporto pubblico locale”

Presentazione. La Provincia di Mantova al fine di perfezionare il servizio di trasporto pubblico, renderlo coerente alle esigenze dei cittadini e individuare scelte adeguate al proprio territorio ha avviato una indagine per rilevare il livello di soddisfazione espresso dagli utenti del servizio di trasporto pubblico e le modalità con cui viene utilizzato dagli abitanti della provincia. Il Questionario è anonimo e le risposte saranno utilizzate solo a fini statistici e conoscitivi. La preghiamo di rispondere con cura alle domande contenute nel Questionario.

Luogo e data dell'intervista:

Luogo di partenza (in cui l'utente intervistato prende il mezzo pubblico):

Luogo di arrivo (in cui l'utente intervistato scende dal mezzo pubblico):

Sezione A: Dati relativi all'intero viaggio

1) Mezzo di Trasporto Autobus interurbano n.

2 - 6 - 7A - 7B - 8 - 10 - 11 - 13 - 15 - 16A - 16B - 17 - 20 - 21 - 22 - 23 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 - 31A - 31B - 33 - 34 - 35 - 39 - 42 - 46 - 50 - 52 - 54 - 55 - 57A - 57B - 57C - 58 - 59 - 60 - 61 - BAGN - BRESC

2) Titolo di viaggio utilizzato

- ☐ Biglietto Corsa semplice (singolo, giornaliero, carnet 14 viaggi)
- ☐ Abbonamento settimanale, mensile, annuale
- ☐ Abbonamento mensile scolastico
- ☐ Abbonamento annuale scolastico
- ☐ Biglietto integrato (specificare) _____
- ☐ Abbonamento integrato (specificare) _____
- ☐ Io Viaggio Lombardia
- ☐ Io Viaggio Provincia di Mantova
- ☐ Altro

2a) Quale è il canale attraverso cui acquisti i titoli di viaggio?

- ☐ Biglietteria APAM
- ☐ A bordo
- ☐ Apam info point
- ☐ Tabaccheria/giornalaio/cartoleria
- ☐ On line
- ☐ Variabile (non sempre nello stesso luogo o nella stessa modalità)
- ☐ Altro specificare

2b) Nell'ultimo anno ha cambiato il titolo utilizzato?

- ☐ No
- ☐ Sì (specificare): economicità comodità possibilità di frazionare i pagamenti
diversa modalità di utilizzo del servizio Altro (specificare)

3) Frequenza del viaggio - Quante volte effettua questo spostamento?

- ☐ Ogni giorno (feriali)
- ☐ Sabato
- ☐ Domenica
- ☐ 1 volta la settimana
- ☐ 2 o 3 volte a settimana
- ☐ Occasionalmente

4) Motivo del viaggio

- ☐ Raggiungere il luogo di lavoro

- Raggiungere il luogo di studio
- Commissioni/pratiche
- Lavoro/Affari
- Visite mediche/cure personali
- Acquisti
- Tempo libero/sport/svago
- Turismo
- Altro (specificare)_____

4a) Utilizza anche il servizio urbano di Mantova?

- No
- Si (indicare la linea o le linee utilizzate)

CC – 4T – 4S – 4C – 5 – 6 – 7E – 7M – 8 – 9 – 11 - 12

Sezione B: Dati relativi allo spostamento

5) Fascia oraria in cui inizia lo spostamento

- ☐ Prima delle 7
- ☐ 7 – 9
- ☐ 9 – 12
- ☐ 12 – 14
- ☐ 14 – 16
- ☐ 16 – 18
- ☐ 18 – 20
- ☐ Dopo le 20

5a) Tempo di permanenza a bordo del mezzo di trasporto pubblico

- ☐ 0 – 15 minuti
- ☐ 15 – 30 minuti
- ☐ 30 – 45 minuti
- ☐ 45 – 60 minuti
- ☐ Oltre 60 minuti

6) Motivo di utilizzo del mezzo pubblico (Max. 3 risposte)

- ☐ Comodità degli orari
- ☐ Economicità del biglietto/Convenienza economica
- ☐ Comodità/Comfort del viaggio
- ☐ Velocità dello spostamento
- ☐ Evitare problemi di traffico/Non guidare
- ☐ Evitare problemi di parcheggio
- ☐ Sicurezza
- ☐ Fermate vicine ai punti di partenza e destinazione
- ☐ Non ho alternative
- ☐ Altro, specificare_____

Sezione C: Fattori di qualità del servizio e Sezione D: Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità

7) Indicare tra quelli sottostanti, in ordine di priorità, i primi 3 Fattori di qualità che un servizio di trasporto pubblico locale ottimale dovrebbe soddisfare secondo lei:

1° _____;

2° _____;

3° _____.

8) Inserire un Voto da 0 a 10 per i servizi di cui usufruisce effettivamente con il mezzo pubblico che utilizza.

ID	Fattori di qualità	Voto 0-10
	Disponibilità	
D01	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con un n. minimo di trasbordi	
D02	Frequenza delle corse	
D03	Orario di inizio e fine servizio	
D04	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	
D05	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato	
D06	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)	
	Accessibilità	
D07	Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti vendita, orari biglietterie, presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)	
D08	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car sarin (se disponibile)	
D09	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)	
	Informazioni	
D10	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)	
D11	In condizioni normali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	
D12	In condizioni anormali: informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale	
	Tempo	
D13	Durata dello spostamento	
D15	Puntualità del servizio	
	Attenzione al cliente	
D16	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es. Disponibilità della Carta dei Servizi, Trasparenza, Procedure per rimborso, Conciliazione)	
D17	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)	
D18	Cortesia del personale	
D19	Interventi personale di controllera	
D20	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito	
	Confort	
D21	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi	
D22	Qualità/Confort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia	

	servizi, climatizzazione)	
D23	Pulizia dei mezzi	
D24	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	
D25	Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc)	
D26	Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva	
D27	Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva	
	Sicurezza	
D28	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	
D29	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti aggressioni, molestie	
D30	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustà del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)	
	Impatto ambientale	
D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas di scarico, rumori, vibrazioni)	
	Giudizio complessivo	
D32	Soddisfazione complessiva del servizio offerto	

9) In sintesi, secondo lei, tra gli aspetti analizzati che descrivono il servizio, quale è il più importante?

(dare 5 al più importante e da 1 a 4 ai restanti)

Disponibilità	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Accessibilità	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Informazioni	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Tempo	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Attenzione al cliente	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Confort	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Sicurezza	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Impatto ambientale	1 – 2 – 3 – 4 - 5

10) Indichi la principale criticità e il principale punto di forza che riscontra nel servizio offerto da APAM

Criticità	
Punto di forza	

Sezione E: Dati generali relativi al profilo dell'intervistato

Sesso:

M F

Età:

14 -18; 19 – 25; 26 – 34; 35 – 44; 45 – 54; 55 – 64; 65 – 74; 75 e oltre

Componenti della famiglia con l'intervistato:

1 2 3 4 5 6 + di 6

Titolo di studio:

Nessuno Licenza elementare Licenza media Diploma Laurea Altro

Condizione professionale:

- ☐ Lavoratore dipendente (operaio, impiegato, insegnante)
- ☐ Lavoratore autonomo/Artigiano/Rappresentante/Libero Professionista
- ☐ Commerciante/Imprenditore/Dirigente
- ☐ Casalinga/o
- ☐ Pensionata/o
- ☐ Studente
- ☐ Disoccupata/o o in cerca di lavoro
- ☐ Altro (da specificare)

Disponibilità di mezzi propri: Auto Moto/Scooter Bici Nessuno