

**DETERMINAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO N. 10 DEL
02/05/2019**

OGGETTO:

Affidamento dell'incarico per lo svolgimento dell'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2019: determinazioni

L'Amministratore Unico

Andrea Burzacchini, nominato ai sensi dell'art. 14 dello Statuto della "Agenzia per la mobilità e il trasporto pubblico locale di Modena S.p.A." ("aMo"), dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 15/04/2019;

Premesso che

1. aMo e l'Agenzia Locale per la Mobilità di Reggio Emilia hanno costituito un Ufficio Comune per lo svolgimento dell'attività di *Indagine di Customer Satisfaction* con il compito di svolgere una ricerca annuale per raccogliere dati sul grado di soddisfazione degli utenti del TPL del bacino provinciale di Modena e di quello di Reggio Emilia;
2. Le citate Agenzie sono intenzionate ad effettuare la ricerca annuale di *Customer Satisfaction*, al fine di individuare le azioni per migliorare il servizio di TPL con riferimento all'anno 2019;
3. In data 26/02/2019, la Direzione tecnica delle due rilevazioni è stata affidata alla società Studio MV, con sede a Baggiovara (MO), nella persona del dott. Vittorio Martinelli (prot. aMo n. 659/19);
4. la citata indagine su questionario strutturato si articolerà su rilevazioni *face to face* contemporaneamente nei due bacini provinciali, come meglio precisato nell'apposito capitolato tecnico redatto dallo Studio MV;
5. previa consultazione di n. ri 4 operatori del settore, il Direttore propone di affidare lo svolgimento dell'indagine alla SWG S.p.A., con sede a Trieste, per un importo di spesa pari 15.700,00, oltre IVA come per legge, in considerazione del fatto che

l'offerta tecnico-economica risulta essere la più vantaggiosa e la stessa ha svolto negli anni precedenti l'indagine di Customer Satisfaction per conto della società, in modo proficuo e corretto;

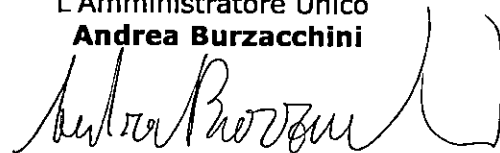
Tutto ciò premesso,

DETERMINA

6. di approvare l'affidamento dell'incarico per lo svolgimento della ricerca annuale di *Customer Satisfaction* per l'anno 2019 per un importo di spesa pari 15.700,00, oltre IVA come per legge, alla SWG S.p.A., con sede a Trieste, con le modalità indicate nel capitolato tecnico che si allega alla presente.

Modena lì, 02/05/2019

L'Amministratore Unico
Andrea Burzacchini



Ricerca sulla soddisfazione degli utenti del TPL nella Provincia di Modena e nella Provincia di Reggio Emilia - aprile 2019 -

Caratteristiche e criteri per la ricerca

Due indagini di soddisfazione dell'utenza su questionario strutturato. Una relativa alla provincia di Modena, l'altra alla provincia di Reggio Emilia.

Si chiede lo svolgimento delle interviste e l'elaborazione dei dati sulla base delle indicazioni di seguito riportate. L'analisi dei risultati, la loro presentazione e la redazione del rapporto di ricerca saranno a cura del committente.

Metodologia di ricerca

Le interviste saranno somministrate con modalità face to face con registrazione su supporto elettronico con rilevazione dell'ora di inizio, di quella di fine dell'intervista, della geolocalizzazione del luogo d'intervista.

Le interviste saranno svolte nei luoghi e con la numerosità indicati nell'allegato **1.a** e **1.b** alla discesa dall'autobus. Eventuali variazioni (interviste alla salita o direttamente sull'autobus) dovranno essere concordate con il committente. Le unità campionarie saranno selezionate seguendo un passo sistematico. Sarà registrato il numero dei rifiuti.

Altri aspetti relativi alla metodologia di rilevazione saranno concordati con il committente.

Il numero di giorni di rilevazione ed il numero di incaricati è discrezionale con due condizioni: sono esclusi i giorni festivi e il calendario delle rilevazioni va concordato e comunicato al committente per i controlli.

UNIVERSO E CAMPIONE

L'**universo** di riferimento è costituito dagli utenti SETA con biglietto di corsa semplice o con abbonamento annuale o mensile.

Il **campione** sarà composto di

- 700 casi per la Provincia di Modena
- 700 casi per la Provincia di Reggio Emilia

L'articolazione delle 700 interviste per Modena e delle 700 per Reggio Emilia dovranno rispettare i criteri indicati nelle matrici riportate negli allegati **2.a - 2.b - 2.c**

In particolare:

La matrice **2.a** riporta la proporzione fra utenti abbonati (con abbonamento mensile o annuale) e utenti con biglietto di corsa semplice distinti per servizio urbano ed extraurbano.

Per quanto riguarda gli abbonati la matrice **2.b** Riepiloga le quantità per le variabili di sesso, fasce d'età, servizio urbano ed extraurbano, abbonamento annuale o mensile.

Infine la matrice **2.c** indica la proporzione della residenza degli abbonati per aree territoriali.

Per ogni singola cella delle matrici la percentuale di scarto possibile sarà concordata direttamente con il committente.

Se per gli abbonati vi sono dati di riferimento relativi alla composizione dell'universo, per gli utenti che utilizzano biglietti di corsa semplice esiste solo un trend di precedenti rilevazioni che sarà utilizzato come riferimento.

QUESTIONARIO

Il questionario è quello in allegato 3

Vanno rilevate le specificazioni delle domande a risposta aperta. Vanno inoltre rilevate le mancate risposte (distintamente non sa e non risponde).

RILEVAZIONE

Chi svolgerà la rilevazione sarà responsabile di tutti gli adempimenti previsti dalla legge sulla **privacy**.

Se necessario il committente potrà richiedere apposito briefing per l'istruzione dei rilevatori.
Il committente si riserva la possibilità di assistere alla rilevazione.

È richiesto il report dei contatti (rifiuti, cadute, ecc.) per ognuna delle due ricerche, articolato secondo il seguente schema:

intervista completa	
rifiuto	
caduta	
fuori quota	
Totale	

La rilevazione del dettaglio delle domande su cui si è verificata l'eventuale caduta/abbandono dell'intervista, è cosa gradita.

Si chiede di indicare:

- Eventuali altri aspetti metodologici nella realizzazione dell'intervista;
- il numero dei controlli che saranno attuati (% sulle interviste);

ELABORAZIONE DATI

Prima di iniziare l'elaborazione e l'analisi statistica dei dati, si procederà al calcolo del peso, ponderazione di *post-stratificazione*, da attribuire alle unità campionarie e così produrre, in fase di analisi, delle stime corrette.

Con il committente saranno concordati i criteri di ponderazione dei dati rilevati, che faranno riferimento a quanto indicato nel capitolo "universo e campione".

Il **data base** dovrà essere in formato SPSS o da esso leggibile.

Sono richiesti:

- La distribuzione di frequenza dei totali in tabella xlsx
- I grafici dei totali
- Gli incroci di tutte le domande con le variabili socioanagrafiche di sesso, fasce d'età, scolarità e professione e con le variabili di utilizzo del servizio urbano/extraurbano, titolo di viaggio, numero di convalide annue (accorpate)
- Nella batteria dei voti (soddisfazione ed importanza) le tabelle conterranno sia la distribuzione per voti accorpati (1-4, 5, 6, 7, 8-10) le risposte non sa e non risponde, la media voto, la deviazione standard.

La produzione e le caratteristiche delle tabelle saranno concordate con il committente (che fornirà esempi delle modalità richieste) in modo da garantire continuità e confrontabilità con il trend storico delle precedenti rilevazioni.

TEMPI

La rilevazione dovrà essere svolta nel periodo dal 6 al 17 maggio 2019.

L'elaborazione dei dati dovrà essere consegnata entro il 31 maggio 2019

Allegato 1.a**PROVINCIA DI MODENA****PUNTI DI ACCESSO ALLE RETI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE:**

Comune-Zona	interviste	orario
MODENA		
stazione ferroviaria	110	dalle ore 07.00 alle ore 10.00 dalle ore 12.00 alle ore 14.00
autostazione: lato approdo servizi urbani	70	dalle ore 13.00 alle ore 15.00 dalle ore 16.30 alle ore 19.30
autostazione: lato approdo servizi extraurbani	90	dalle ore 13.00 alle ore 15.00 dalle ore 16.30 alle ore 19.30
Polo scolastico Leonardo	60	dalle ore 07.00 alle ore 08.00 dalle ore 13.00 alle ore 14.30
Largo garibaldi	30	dalle ore 13.00 alle ore 15.00 dalle ore 16.30 alle ore 19.30
CARPI		
autostazione	40	dalle ore 08,00 alle ore 10,00 dalle ore 12,00 alle ore 14,30
stazione ferroviaria: area interscambio servizi urbani	30	dalle ore 07.00 alle ore 09.00 dalle ore 11,30 alle ore 13,30 dalle ore 16.00 alle ore 18.00
piscine	30	dalle ore 07.00 alle ore 08.00 dalle ore 13.00 alle ore 14.00
COMUNI AREA NORD		
Polo scolastico Mirandola	30	dalle ore 07.00 alle ore 08,00 dalle ore 12.30 alle ore 14,30
ospedale	20	dalle ore 13.00 alle ore 15.00 dalle ore 16.30 alle ore 19.30
Polo scolastico Finale Emilia	20	dalle ore 07.00 alle ore 08,00 dalle ore 12.30 alle ore 14,30
COMUNI TERRE DEI CASTELLI		
autostazione Vignola	30	dalle ore 08.00 alle ore 10.00 dalle ore 12.00 alle ore 14.00 dalle ore 16.00 alle ore 17.30
DISTRETTO CERAMICO-PEDEMONTE		
Sassuolo: Via Marconi – Area Stazione Ferroviaria: presso punto rendez vous linee urbane	30	dalle ore 07.30 e le ore 10.00 dalle ore 12.00 alle ore 14.00
Sassuolo: Via Marconi – Area Stazione Ferroviaria: terminal extraurbane	30	dalle ore 07.30 e le ore 10.00 dalle ore 12.00 alle ore 14.00
Maranello: Terminal	30	dalle ore 07.00 alle ore 09,30 dalle ore 12.30 e le ore 14,30 dalle ore 16.00 alle ore 18.00

COMUNI di SORBARA		
<i>Stazione ferroviaria Castelfranco Emilia</i>	30	dalle ore 07.00 alle ore 08,00 dalle ore 12.30 alle ore 14.30
COMUNITA' MONTANA DEL FRIGNANO		
<i>autostazione Pavullo</i>	20	dalle ore 07.00 alle ore 09,00 dalle ore 12.00 e le ore 14.00 dalle ore 16.00 alle ore 17.30

Allegato 1.b**PROVINCIA DI REGGIO EMILIA****PUNTI DI ACCESSO ALLE RETI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE:****URBANO**

COMUNE -ZONA	INTERVISTE	ORARIO
REGGIO EMILIA		
<i>Caserma Zucchi</i>	150	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30
<i>Stazione FS _ Piazzale Marconi</i>	100	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30
<i>Giovanni Paolo II</i>	30	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30
<i>Via Makallè</i>	30	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30

EXTRAURBANO

COMUNE-ZONA	INTERVISTE	ORARIO
REGGIO EMILIA		
<i>Piazzale Europa</i>	150	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30
<i>Porta Castello</i>	50	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30
<i>Tribunale-piazzale (solo extraurbano)</i>	50	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30
CORREGGIO		
<i>Autostazione</i>	30	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30
CASTELNOVO NE' MONTI		
<i>Via Monzani</i>	20	Dalle ore 8.00 alle ore 9.30 Dalle ore 11.30 alle ore 12.45
<i>Via Matilde di Canossa</i>	30	Dalle ore 7.40 alle ore 8.00 Dalle ore 12.45 alle ore 13.15
MONTECCHIO EMILIA		
<i>Istituto d'Arzo</i>	30	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30
SCANDIANO		
<i>Istituto Gobetti</i>	30	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00 Dalle ore 12.00 alle ore 14.30

Allegato 2.a

NUMERO DI CONVALIDE MODENA

Categoria Biglietto	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale
Biglietti Corsa Semplice	2.738.726	1.372.744	4.111.470	23,4%	11,7%	35,1%
Abbonamento Mensile	1.862.482	1.567.053	3.429.535	15,9%	13,4%	29,3%
Abbonamento Annuale	2.084.284	2.083.719	4.168.003	17,8%	17,8%	35,6%
<i>Totale complessivo</i>	6.685.492	5.023.516	11.709.008	57,1%	42,9%	100,0%

NUMERO DI CONVALIDE REGGIO EMILIA

Categoria Biglietto	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale	URBANO	EXTRA-URBANO	Totale
Biglietti Corsa Semplice	1.878.804	665.877	2.544.681	31,4%	11,1%	42,5%
Abbonamento Mensile	886.360	659.719	1.546.079	14,8%	11,0%	25,8%
Abbonamento Annuale	1.003.947	897.310	1.901.257	16,8%	15,0%	31,7%
<i>Totale complessivo</i>	3.769.111	2.222.906	5.992.017	62,9%	37,1%	100,0%

Allegato 2.b

UNIVERSO ABBONATI MODENA

Servizio	Categoria contratto															Totale
		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 e oltre	Tot M	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 e oltre	Tot F	
URBANO	Mensile	1.699	656	421	398	239	77	3.490	746	546	457	492	332	115	2.688	6.178
	Annuale	1.390	227	100	97	82	103	1.999	615	105	81	75	104	208	1.188	3.187
URBANO Totale		3.089	883	521	495	321	180	5.489	1.361	651	538	567	436	323	3.876	9.365
EXTRAURBANO	Mensile	4.332	687	489	380	192	42	6.122	1.256	321	250	297	210	43	2.377	8.499
	Annuale	3.069	141	59	39	32	30	3.370	888	30	31	36	29	33	1.047	4.417
EXTRAURBANO Totale		7.401	828	548	419	224	72	9.492	2.144	351	281	333	239	76	3.424	12.916
Totale complessivo		10.490	1.711	1.069	914	545	252	14.981	3.505	1.002	819	900	675	399	7.300	22.281

UNIVERSO ABBONATI REGGIO EMILIA

Servizio	Categoria contratto															Totale
		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 e oltre	Tot M	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 e oltre	Tot F	
URBANO	Mensile	1.291	352	224	167	73	39	2.146	1.190	485	423	367	318	110	2.893	5.039
	Annuale	709	146	62	38	38	69	1.062	707	101	83	76	53	158	1.178	2.240
URBANO Totale		2.000	498	286	205	111	108	3.208	1.897	586	506	443	371	268	4.071	7.279
EXTRAURBANO	Mensile	2.390	289	216	146	77	25	3.143	1.663	237	216	236	179	43	2.574	5.717
	Annuale	1.601	196	56	22	15	17	1.907	1.114	40	39	27	25	35	1.280	3.187
EXTRAURBANO Totale		3.991	485	272	168	92	42	5.050	2.777	277	255	263	204	78	3.854	8.904
Totale complessivo		5.991	983	558	373	203	150	8.258	4.674	863	761	706	575	346	7.925	16.183

Allegato 2.c

Unioni Comuni Reggio Emilia

Bassa Reggiana		1296	8,4%
Boretto	83		
Brescello	101		
Gualtieri	123		
Guastalla	118		
Luzzara	119		
Novellara	404		
Poviglio	136		
Reggiolo	212		
Colline Matildiche		716	4,6%
Albinea,	227		
Quattro Castella,	342		
Vezzano sul Crostolo	147		
Terra di Mezzo		832	5,4%
Bagnolo in Piano,	264		
Cadelbosco di Sopra	325		
Castelnovo di Sotto	243		
Pianura Reggiana		1003	6,5%
Correggio	343		
Campagnola Emilia	153		
Rio Saliceto	131		
Fabbrico	175		
Rolo	54		
San Martino in Rio	147		
Tresinaro Secchia		1222	7,9%
Baiso	59		
Casalgrande	319		
Castellarano	124		
Rubiera	236		
Scandiano	411		
Viano	73		
Val d'Enza		1485	9,6%
Bibbiano	274		
Campegine	119		
Canossa	114		
Cavriago	288		
Gattatico	144		
Montecchio Emilia	157		
San Polo d'Enza	185		
Sant'Ilario d'Enza	204		
Unione Montana		668	4,3%
Carpineti	84		
Casina	179		
Castelnovo ne' Monti	158		
Toano	80		
Ventasso	95		
Vetto	21		
Villa Minozzo	51		
Reggio Emilia	7254	7254	47,0%
Altre province Emilia-Romagna	643	643	4,2%
Altre regioni italiane	306	306	2,0%
	15425	15425	

Unioni Comuni Modena

Area Nord		1490	6,8%
Camposanto	90		
Cavezzo	148		
Concordia sulla Secchia	176		
Finale Emilia	189		
Medolla	137		
Mirandola	230		
San Felice sul Panaro	265		
San Possidonio	65		
San Prospero	190		
Terre d'argine		1728	7,9%
Campogalliano	246		
Carpi	726		
Novi di Modena	279		
Soliera	477		
Comuni del Sorbara		1715	7,9%
Bastiglia	146		
Bomporto	379		
Castelfranco Emilia	845		
Nonantola	105		
Ravarino	100		
San Cesario sul Panaro	140		
Distretto Ceramico		2784	12,8%
Fiorano Modenese	425		
Formigine	960		
Frassinoro	30		
Maranello	494		
Montefiorino	34		
Palagano	40		
Prignano sulla Secchia	70		
Sassuolo	731		
Terre di Castelli		1775	8,1%
Castelnuovo Rangone	348		
Castelvetro di Modena	245		
Guiglia	105		
Marano sul Panaro	113		
Savignano sul Panaro	124		
Spilamberto	360		
Vignola	351		
Zocca	77		
Montese	52		
Frignano		1000	4,6%
Fanano	55		
Fiumalbo	20		
Lama Mocogno	74		
Montecreto	12		
Pavullo nel Frignano	397		
Pievepelago	41		
Polinago	46		
Riolunato	19		
Serramazzoni	298		
Sestola	38		
Modena	8708	8708	40,0%
Altre province Emilia-Romagna	1396	1396	6,4%
Altre regioni italiane	1187	1187	5,4%
	21783	21783	

Agenzia per la mobilità di Modena e Reggio Emilia CUSTOMER SATISFACTION 2019 QUESTIONARIO

In blu le domande relative solo alle interviste svolte a Modena

In rosso scuro le domande relative solo alle interviste svolte a Reggio Emilia

In nero le domande comuni alle due rilevazioni

Buongiorno, sono _____ (nome e cognome), un intervistatore di, una società di ricerche e stiamo svolgendo un sondaggio tra gli utenti che utilizzano il trasporto pubblico su gomma in provincia di Modena e Reggio Emilia per conto dell'Agenzia per la mobilità. Le chiediamo solo pochi minuti per avere la sua opinione sul servizio di trasporto, per cercare di migliorarlo.

Le assicuro che tutto quanto lei dirà sarà trattato in modo anonimo, i dati saranno disponibili solo in modo aggregato e soltanto a scopi statistici nel pieno rispetto della Legge sulla Privacy (art.7-10-11- 83 DLS 196/2003).

Per qualsiasi informazione o verifica può telefonare all'Agenzia per la mobilità al n° 059 – 9692001.

LUOGO DI SVOLGIMENTO DELL'INTERVISTA	(indicare il COMUNE E IL LUOGO D'INTERVISTA)
TITOLO DI VIAGGIO D1 Lei normalmente utilizza l'autobus con	1. Un biglietto di corsa semplice o multicorsa 2. Un abbonamento mensile 3. Un abbonamento annuale
Se risposta 2 o 3 a D1 D.Y E Lei utilizza questo abbonamento... (LEGGERE) SE D.Y = COD. 2 INTERVISTATORE DIRE ALL'INTERVISTATO: Le chiediamo di rispondere alle prossime domande riferendosi solo ed esclusivamente al servizio di trasporto pubblico con autobus	1. Solo per il trasporto pubblico con autobus 2. Per il trasporto pubblico con autobus e per il servizio ferroviario 'tPer'
D1 bis LINEA (che l'intervistato ha appena utilizzato) al momento dell'intervista	URBANA ☐ EXTRAURBANA ☐
Urbana n°	(indicare il numero della linea urbana)
Extraurbana tratta	(indicare il numero della linea)
D2 Quanti anni ha	 non risponde.....999 ☐
FARE SE COD. 999 A D.2 ATTENZIONE: se l'intervistato non vuole indicare la sua età puntuale, chiedere in quale fascia d'età si colloca. SE NON INDICA ANCHE LA FASCIA NON SVOLGERE L'INTERVISTA. D2bis – Le chiedo la sua età solo per scopi statistici per poter classificare le sue risposte. Lei ha ... (LEGGERE)	1. Da 15 a 24 anni..... 2. Da 25 a 34 anni..... 3. Da 35 a 44 anni..... 4. Da 45 a 54 anni..... 5. Da 55 a 64 anni..... 6. 65 anni ed oltre..... 97. non risponde (NON LEGGERE) --> CHIUDERE INTERVISTA
D3 Registrare genere	1. Uomo..... 2. Donna.....
D4 Cittadinanza	1. Italiana 2. Comunitaria Europea 3. Extracomunitaria
D4bis Comune di residenza (se residente in altra provincia indicare provincia)	

D5. Qual è l'ultimo titolo di studio che ha conseguito? (LEGGERE)	1. Laurea specialistica o vecchio ordinamento... ☐ 2. Laurea triennale..... ☐ 3. Diploma di maturità (5 anni) ☐ 4. Diploma professionale (2/3 anni)..... ☐ 5. Licenza media..... ☐ 6. Fino a licenza elementare..... ☐ 97. non risponde (NON LEGGERE)..... ☐
D6. Mi potrebbe dire gentilmente qual è la sua professione attuale, se lavora, oppure la sua condizione non lavorativa... (LEGGERE)	1. Lavoratore autonomo 2. Lavoratore dipendente 3. Studente 4. Disoccupato/a 5. Casalinga/o 6. Pensionato/a 7. altro non occupato 97. non risponde (NON LEGGERE)
D.7 Quale linea utilizza più frequentemente?	Aperta _____
D8. Mediamente quante volte prende l'autobus, cioè quante timbrate (viaggi) fa? (conteggiando 1 viaggio = Andata; 2 viaggi = Andata e ritorno)	1. Più di 10 viaggi (timbrate) a settimana..... ☐ 2. 9/10 viaggi (timbrate) a settimana..... ☐ 3. 7/8 viaggi (timbrate) a settimana..... ☐ 4. 5/6 viaggi (timbrate) a settimana..... ☐ 5. 2/4 viaggi (timbrate) a settimana..... ☐ 6. 1 viaggio (timbrata) a settimana..... ☐ 7. 3 viaggi (timbrate) al mese..... ☐ 8. 2 viaggi (timbrate) al mese..... ☐ 9. 1 viaggio (timbrata) al mese..... ☐ 10. meno di 1 viaggio (timbrate) al mese..... ☐ 11. Altro, specificare..... ☐ 97. non risponde (NON LEGGERE) ☐
Ov1. Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico in Provincia di Modena/Reggio Emilia che lei utilizza, quanto è soddisfatto? (voti da 1 a 10)	voto 1 – 10 (indicare il voto) Non sa96 ☐ Non risponde.....97 ☐

Parleremo ora dei diversi aspetti del trasporto pubblico su gomma, al fine di individuare quelli di cui è più o meno soddisfatto e quelli per Lei più o meno importanti. (Dia un voto da 1 a 10 come a scuola, dove 1 vuol dire per niente e 10 vuol dire molto).

(PER INTERVISTATORE: SE L'INTERVISTATO UTILIZZA PIU' LINEE, IL RIFERIMENTO DELLE DOMANDE SEGUENTI E' ALLA LINEA PIU' UTILIZZATA)

RUOTARE I BLOCCHI E ALL'INTERNO DI OGNI BLOCCO RUOTARE GLI ITEM (IN CIASCUN BLOCCO ALTERNARE LA LETTURA DEGLI ITEM DAL PRIMO ALL'ULTIMO E DALL'ULTIMO AL PRIMO)

SOMMINISTRARE IN ORIZZONTALE, PER CIASCUN ITEM FARE PRIMA SODDISFAZIONE E POI IMPORTANZA

			QUANTO E' SODDIFATTO			QUANTO E' IMPORTANTE PER LEI		
			Voto 1-10	non sa	Non risponde	Voto 1-10	non sa	Non risponde
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	D9	La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze		☐	☐		☐	☐
	D10	Il numero di corse disponibili		☐	☐		☐	☐
	D11	La comodità del percorso che fa il bus		☐	☐		☐	☐
	D12	La comodità dell'interscambio tra le linee (collegamenti fra bus)		☐	☐		☐	☐
	D13	Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto		☐	☐		☐	☐
PENSILINE	D14	La diffusione delle pensiline		☐	☐		☐	☐
	D15	La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)		☐	☐		☐	☐
AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	D16	Il rispetto delle fermate		☐	☐		☐	☐
	D17	La puntualità dei bus		☐	☐		☐	☐
QUALITA' DEL VIAGGIO	D18	La rapidità del viaggio		☐	☐		☐	☐
	D19	Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)		☐	☐		☐	☐
	D20	La pulizia dei bus		☐	☐		☐	☐
	D21	La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie		☐	☐		☐	☐
	D22	La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici		☐	☐		☐	☐
PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	D23	La cortesia e l'educazione degli autisti		☐	☐		☐	☐
	D24	La condotta di guida degli autisti		☐	☐		☐	☐
INFORMAZIONI	D25	La diffusione delle informazioni		☐	☐		☐	☐
	D26	La chiarezza delle informazioni		☐	☐		☐	☐
	D27	La tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio		☐	☐		☐	☐
	D28	Le informazioni su orari e corse alle fermate		☐	☐		☐	☐
CONTROLLI	D29	Il controllo su chi non paga il biglietto		☐	☐		☐	☐
REPERIMENTO BIGLIETTI	D30	La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti		☐	☐		☐	☐

Ov2. Se lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima, quanto è soddisfatto? (voti da 1 a 10)	voto 1 – 10 (indicare il voto) Non sa96 Non risponde.....97
D31. Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è... (LEGGERE) <i>INTERVISTATORE ruotare item 1-3 3-1, invertire meglio - peggio e viceversa ad ogni intervista)</i>	1. Meglio di come se lo aspettava 2. Come se lo aspettava 3. Peggio di come se lo aspettava 97. non risponde (NON LEGGERE)

Solo per chi utilizza un biglietto di corsa semplice Risposta 1 a D1

D32 Secondo Lei chi ha un biglietto per una corsa, e sale su due autobus entro 75 minuti:

1 Deve convalidare su ogni autobus

2 Deve convalidare solo sul primo

96 Non saprei

97 Non risponde

Solo per chi ha un abbonamento Risposta 2 o 3 a D1

D32bis Secondo Lei chi ha un abbonamento:

1 Deve convalidare ad ogni corsa

2 Non deve convalidare

96 Non saprei

97 Non risponde

In conclusione di questa intervista e in relazione ai temi che abbiamo affrontato, ha qualche suggerimento da dare per migliorare la qualità del servizio?

(RISPOSTA SPONTANEA, NON SUGGERIRE)

Grazie per la sua collaborazione.