Per prima cosa parliamo del viaggio ferroviario che ha effettuato su un treno **REGIONALE** il giorno in cui è stato contattato dal mio collega. Le ricordo che si trattava di un viaggio dalla stazione di *[INSERIRE NOME STAZIONE del questionario di arruolamento]* alla Stazione di *[INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento].*

Nota per l'intervistatore => Chiedere conferma della Stazione di salita e discesa e se abbia viaggiato su un treno di tipo **REGIONALE**. Se non ha effettuato un viaggio su un treno **REGIONALE** (viene ad es. dichiarato un viaggio a bordo di Frecce, Intercity, Intercity Notte) -> **chiudere l'intervista**.

Nel corso dell'intervista le chiederò di esprimere la sua soddisfazione su alcuni fattori del viaggio che lei ha effettuato. Per ciascuno di essi dovrà esprimere un giudizio di soddisfazione utilizzando una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione.

La invito ad utilizzare l'intera scala per graduare al meglio i suoi giudizi.

1. **Che giudizio darebbe, da 1 a 9, alla qualità complessiva del viaggio (preparazione del viaggio, l'afflusso, il deflusso, la permanenza nelle stazioni e la permanenza a bordo treno) che lei ha effettuato?** *(utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)* **(__)**

Parliamo della fase di preparazione del viaggio ...

Parliamo delle caratteristiche dell'offerta ferroviaria. Che giudizio darebbe...

2. **Al tempo di viaggio (tempi di percorrenza)** **(__)**

3. **Alla frequenza del servizio, ossia la disponibilità di altri treni, per la medesima destinazione nella fascia oraria durante la quale ha viaggiato?** **(__)**

4. **Al sistema dei prezzi in termini di offerte commerciali, tipo di abbonamenti, promozioni, integrazioni, etc.?** **(__)**

5. **Complessivamente, che giudizio darebbe alle caratteristiche dell'offerta in termini di orari, disponibilità di treni e proposte commerciali?** **(__)**

6. **Si è occupato personalmente di raccogliere informazioni sul viaggio?**

   1. Sì
   2. No, Non ho avuto bisogno di informazioni [vai alla domanda 10]
   3. No, non me ne sono occupato io [vai alla domanda 10]

7. **Come si è informato?**

   1. Orario ferroviario (libro/opuscolo)[Inteso come materiale cartaceo/brochure]
   2. Biglietteria in stazione
   3. Agenzia di viaggio
   4. Internet[Inteso come Sito ufficiale Trenitalia]
   5. Call Center Trenitalia

6. FRECCIACLUB
7. Ufficio informazioni in stazione
8. Altro, specificare _____
9. Su APP Trenitalia
10. Internet altri siti Non Trenitalia (es Trainline)
11. Non indica **[vai alla domanda 10]**

8. Come giudica, con un voto da 1 a 9 la facilità di ottenere informazioni? (__)

9. Come giudica, con un voto da 1 a 9 la completezza e chiarezza delle informazioni ricevute? (__)

10. Si è occupato personalmente dell'acquisto dell'abbonamento/biglietto?

1. Sì
2. No [vai alla domanda 13]

11. Dove ha acquistato il titolo di viaggio che ha utilizzato in occasione del viaggio di cui stiamo parlando?

1. Biglietteria in stazione
2. Agenzia di viaggio
3. Biglietteria automatica / self-service
4. Biglietteria on line/ internet[Inteso come Sito ufficiale Trenitalia]
5. Call Center
6. Bordo treno
7. FRECCIACLUB
8. Tabacchi, edicole, bar, Supermercati (PVR)
9. Altro,specificare _____
30. Non indica
13. Su APP Trenitalia
14. Internet altri siti NON Trenitalia (es Trainline...)

12. Come giudica, con un voto da 1 a 9 la facilità/comodità di acquisto dell'abbonamento/biglietto? (__)

13. Ripensando a tutte le attività di preparazione del viaggio, che giudizio complessivo darebbe? (__)

[se d.13 <=5]

14. Per quale motivo il giudizio complessivo relativo alla preparazione del viaggio non raggiunge la sufficienza? [domanda aperta]

Parliamo ora del suo arrivo in stazione di

[INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento].

15. Da quale comune e provincia è giunto nella stazione di salita sul treno

1. Dallo stesso comune dove di trova la stazione di salita
2. Da un altro comune
3. Da un'altra nazione

[se d.15 =2 (altro comune)

16. Da quale altro comune? (_____)

17. Con che mezzo ha raggiunto la stazione di partenza del treno?

Multipla

1. Nessun mezzo (solo a piedi) [vai alla domanda 22]
2. In auto come passeggero
3. In auto come conducente
4. In taxi [vai alla domanda 22]
5. Con i mezzi pubblici urbani
6. Con i mezzi pubblici extra-urbani
7. Con un altro treno
8. In moto [vai alla domanda 22]
9. Altro mezzo Specificare [vai alla domanda 22]
10. In bicicletta [vai alla domanda 22]
11. In monopattino [vai alla domanda 22]
12. Car Sharing
13. Scooter Sharing [vai alla domanda 22]
14. Bike Sharing [vai alla domanda 22]
15. Monopattino Sharing [vai alla domanda 22]
30. Non indica [vai alla domanda 22]

Se D17 =7 (in Treno)

18. Con quale treno? [Inteso come tipologia di Treno]

1. Frecciarossa

2. Frecciargento
3. Frecciabianca
4. Intercity
5. Notte
6. Internazionale
7. Regionale
8. Italo
9. Altro treno

Come giudica da 1 a 9 ....

Se D17 =7 (In Treno)

19. ...le coincidenze con altri treni nella stazione di *[INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento]*. **(__)**

Se D17 =5 o 6 (Mezzi pubblici)

20. ...il collegamento con i mezzi pubblici della stazione di *[INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento]*. **(__)**

Se D17 =2 o 3 o 12 (Auto)

21. ...il parcheggio delle auto nella stazione di [INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento]**.** **(__)**

22. In generale che giudizio complessivo darebbe alla fase di arrivo nella stazione di [INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento] **(utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)?**
(__)

23. Per quale motivo il giudizio complessivo relativo alla fase di arrivo nella stazione di [ ] non raggiunge la sufficienza? [domanda aperta]

Parliamo ora della sua permanenza nella stazione di partenza

[INSERIRE NOME STAZIONE del questionario di arruolamento].

Come giudica:

24. Il livello di sicurezza in stazione garantito a lei e ai suoi beni contro il rischio di furti, aggressioni, molestie? (__)

25. Nella stazione di *[INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario arruolamento]* **è passato attraverso i varchi di accesso presenziati dal personale di protezione Aziendale, oppure ha avuto modo di chiedere informazioni al personale di protezione Aziendale riconoscibile grazie ad un gilet**

blu? [Personale solitamente presente come filtro per l'accesso ai binari in corrispondenza o meno dei tornelli]

1. Sì
2. No [vai alla d27]
3. Non indica [vai alla d27]

Se D25=1 (SI)

26. Come giudica La presentabilità e la cortesia del personale di Protezione Aziendale? (__)

27. In generale, pensando a tutti i fattori legati alla sua permanenza nella stazione di [INSERIRE NOME STAZIONE del questionario di arruolamento**] prima della partenza (livello di sicurezza, informazioni dei tabelloni, pulizia, comfort e assistenza per ottenere informazioni), che voto darebbe a questa fase del suo viaggio? (Utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima) (__)**

28. Per quale motivo il giudizio complessivo relativo alla sua permanenza nella stazione di [ ] non raggiunge la sufficienza? [domanda aperta]

Parliamo adesso della fase di permanenza a bordo del treno

29. Nel corso del viaggio lei ha viaggiato seduto o in piedi?

1. Seduto
2. In piedi
3. Parte del viaggio in piedi e parte seduto

Parlando della permanenza a bordo treno, come giudica, con un voto da 1 a 9...

30. ...il livello di sicurezza garantito a lei e ai suoi beni contro il rischio di furti, aggressioni o molestie? (__)

31. ...il livello di sicurezza del treno contro il rischio di incidenti, cadute o altri danni alla sua persona? (__)

32. ...la pulizia dei pavimenti e degli interni dello scompartimento / carrozza su cui ha viaggiato? (__)

33. La pulizia esterna del treno su cui ha viaggiato? (__)

34. La pulizia dei finestrini del treno su cui ha viaggiato? (__)

SE d29=1 o 3 (NON HA VIAGGIATO IN PIEDI)

35. La pulizia del posto a sedere? (__)

[Se non è la prima volta che viaggia o non ricorda ossia se cod. da 1 a 8 alla D6.1.1 O cod. da 1 a 6 alla D6.1.2]

36. Rispetto a qualche mese fa, ritiene che la pulizia dei treni regionali sia migliorata?

1. Sì
2. No

3. Non sa

37. Durante il viaggio ha utilizzato la toilette?

1. Sì
2. No
3. Non indica/non ricorda

Se d37=1 (ha utilizzato la Toilette)

38. Sempre utilizzando una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione come giudica la pulizia delle Toilettes?
(__)

A tutti

39. In generale come giudica pulizia complessiva del treno su cui ha viaggiato? (__)

Proseguiamo parlano del comfort del treno su cui ha viaggiato

SE d29=1 o 3 (NON HA VIAGGIATO IN PIEDI)

40. Come giudica la comodità del posto che lei ha occupato durante il viaggio? (__)

41. Come giudica la climatizzazione del treno su cui ha viaggiato (__)

42. Come giudica l'illuminazione del treno su cui ha viaggiato? (__)

43. Come giudica la funzionalità e lo spazio per la sistemazione dei bagagli? (__)

Se d37=1 (ha utilizzato la Toilette)

44. Come giudica la Funzionalità delle Toilettes? (__)

Se d37=1 (ha utilizzato la Toilette)

45. Come giudica la dotazione delle Toilettes (sapone, asciugamani, carta igienica) (__)

46. Come giudica il decoro del treno, ossia l'arredamento interno dei vagoni ed il loro stato di manutenzione?

47. La disponibilità di posti e di spazio a bordo treno? (__)

48. Complessivamente come giudica il comfort del treno su cui ha viaggiato? (__)

Come giudica, sempre utilizzando una scala tra 1 e 9 ....

49. L'aspetto, la cortesia e la professionalità del personale di bordo del treno, sempre che abbia avuto occasione di incontrarlo? (__)

50. La completezza e la tempestività delle informazioni fornite a bordo treno durante il viaggio? (__)

51. Durante il viaggio sul treno sono state diffuse informazioni pre-registrate e automatiche?

1. Sì
2. No
3. Non sa

Se d51=1

52. Come giudica, con un voto da 1 a 9 la qualità[audio] delle informazioni che ha sentito? (__)

53. La puntualità del treno? (__)

54. Il treno con cui ha viaggiato come è arrivato a destinazione? [Intesa come stazione di discesa dal treno]

1. In orario
2. Con un ritardo fino a 5 minuti
3. Con un ritardo compreso tra 5 e 15 minuti
4. Con un ritardo compreso fra 16 e 30 minuti
5. Con un ritardo superiore a 30 minuti
6. Non so/Non ricordo

55. Come giudica la modernità del treno su cui ha viaggiato?

(__)

56. In generale, pensando a tutti i fattori legati alla sua permanenza a bordo treno, che voto darebbe a questa fase del suo viaggio? (__)

57. Per quale motivo il giudizio complessivo relativo alla permanenza a bordo treno non raggiunge la sufficienza? [domanda aperta]

Parliamo infine del Deflusso dalla stazione

[INSERIRE NOME STAZIONE del questionario di arruolamento] **in cui è arrivato.**

58. Con che mezzo ha lasciato la stazione di [INSERIRE NOME STAZIONE del questionario di arruolamento]

Multipla

1. Nessun mezzo (solo a piedi) [vai alla domanda 63]
2. In auto come passeggero
3. In auto come conducente
4. In taxi [vai alla domanda 63]
5. Con i mezzi pubblici urbani
6. Con i mezzi pubblici extra-urbani
7. Con un altro treno
8. In moto [vai alla domanda 63]
9. Altro mezzo Specificare [vai alla domanda 63]
10. In bicicletta [vai alla domanda 63]
11. In monopattino [vai alla domanda 63]
12. Car Sharing
13. Scooter Sharing [vai alla domanda 63]
14. Bike Sharing [vai alla domanda 63]
15. Monopattino Sharing [vai alla domanda 63]
30. Non indica [vai alla domanda 63]

Se d58=7 (con il treno)

59. Con quale tipo di treno?

1. Frecciarossa

2. Frecciargento
3. Frecciabianca
4. Intercity
5. Notte
6. Internazionale
7. Regionale
8. Italo
9. Altro treno

Come giudica da 1 a 9 ....

Se D58 =7 (In Treno)

60. ...le coincidenze con altri treni nella stazione di [INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento]**.** (__)

Se D58 =5 o 6 (Mezzi pubblici)

61. ...il collegamento con i mezzi pubblici della stazione di [INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento]**.** (__)

Se D58 =2 o 3 o 12 (Auto)

62. ...il parcheggio delle auto nella stazione di [INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario di arruolamento]**.** (__)

63. In quale comune e provincia si doveva recare una volta sceso dal treno?

1. Nello stesso comune dove di trova la stazione di discesa
2. In un altro comune
3. In un'altra nazione

[se d.63 =2 (altro comune)

64. In quale altro comune? (_____)

65. In generale, pensando al deflusso/allontanamento dalla stazione [INSERIRE NOME STAZIONE domanda del questionario arruolamento] di arrivo che voto darebbe alla fase conclusiva del suo viaggio (utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)?

66. Per quale motivo il giudizio complessivo relativo al deflusso /allontanamento dalla stazione [ ] non raggiunge la sufficienza? [domanda aperta]

67. Abbiamo terminato l'analisi di tutte le fasi del viaggio che lei ha effettuato: la preparazione del viaggio, l'afflusso, la permanenza in stazione, la permanenza a bordo treno e il deflusso. Ripensando a tutte queste fasi, che giudizio darebbe, da 1 a 9, al viaggio nel suo complesso (utilizzi

una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)?

(__)

68. **Per quale motivo il giudizio complessivo relativo al suo viaggio nel complesso non raggiunge la sufficienza? [domanda aperta]**

69. **Dopo questa sua esperienza di viaggio, se dovesse effettuare lo stesso spostamento in futuro, riutilizzerebbe il treno?** *Risponda utilizzando una scala da 1 a 9, dove 9 vuol dire che lei certamente riutilizzerebbe il treno e 1 che lei certamente non riutilizzerebbe il treno.* **(__)**

70. **Utilizzando una scala da 1 a 9 quanto consiglierebbe questo viaggio a un amico? (__)**

71. **Quanto èsoddisfatto del servizio offerto a bordo su questo TRENO REGIONALE/METROPOLITANO TRENITALIA in relazione al costo di viaggio?** *Utilizzi una scala da 1 a 9* **(__)**

72. **Al termine del viaggio ha avuto necessità di sporgere un reclamo relativo al viaggio effettuato?**

    1. Sì
    2. No
    3. Non ricorda

[SE d72 = 1]

Come giudica con un voto da 1 a 9...

73. **...la facilità di inoltro del reclamo** *(utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)*? **(__)**

In base ai viaggi effettuati con i treni regionali <u>nell'ultimo mese</u>, come giudica, sempre utilizzando una scala da 1 a 9:

74. **L'affidabilità e la regolarità del servizio fornito da Trenitalia, intesa come garanzia del viaggio programmato, senza nessun cambio di orari o di mezzo (es Pullman sostitutivo) dovuto alla cancellazione/limitazione del proprio treno? (__)**

[solo PER I VIAGGIATORI che hanno dichiarato nel questionario di arruolamento una frequenza di almeno una volta a settimana ossia se cod. da 1 a 2 alla D6.1.1 O cod. da 1 a 6 alla D6.1.2]

75. **...la capacità mostrata dal personale Trenitalia nel gestire i disservizi, come, ad esempio, forti ritardi o soppressioni dei treni (utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)?**

    (__)

76. **La completezza e la tempestività delle informazioni fornite a bordo treno in caso di disservizi e criticità, come, ad esempio, forti ritardi o soppressioni dei treni?**

    (__)

77. **Chi ha pagato il biglietto del suo treno?**

    1. L'intervistato
    2. Un altro componente della famiglia
    3. La società per cui lavoro
    4. Altro

5. Non indica

78. Durante il viaggio le è stato controllato il biglietto?

1. Sì
2. No

[SE d78 = 1]

79. Come giudica le operazioni di controlleria a bordo treno? (__)

80. Nello spostamento che ha effettuato, ha viaggiato da solo o è stato accompagnato da qualcuno (se accompagnato, da quante persone)?

1. Viaggiavo da solo/a
2. Ero in compagnia di 1 persona
3. Ero in compagnia di 2 persone
4. Era in compagnia di 3 persone

7.Era in compagnia di 4 persone

8. Era in compagnia di 5 persone
9. Era in compagnia di piu' di 5 persone

Se d80 >1 Viaggia in compagnia

81. Ha viaggiato in compagnia di:

1. Amici
2. Familiari
3. Colleghi
4. Compagno/compagna

Se d80 >1 Viaggia in compagnia

82. Ha viaggiato insieme a Minori?

1. Si
2. No

[solo PER I VIAGGIATORI che hanno dichiarato nel questionario di arruolamento di aver effettuato per la prima volta questo viaggio ossia se cod. 9 alla D6.1.1 O cod. 7 alla D6.1.2]

83. Lei ha dichiarato che ha effettuato questo viaggio per la prima volta con il Treno Regionale: Con quale mezzo effettuava questo spostamento?

1. Italo
2. Auto
3. Aereo
4. Bus
5. Altro treno Trenitalia (Freccia, Intercity)
6. Altro mezzo
7. Prima di oggi non avevo mai effettuato questo spostamento [vai a d.85]

[solo PER I VIAGGIATORI che hanno dichiarato nel questionario di arruolamento di aver effettuato per la prima volta questo viaggio ossia se cod. 9 alla D6.1.1 O cod. 7 alla D6.1.2]

84. Con che frequenza effettua questo spostamento?

1. Raramente
2. 1 volta al mese
3. 1 volta ogni quindici giorni

4. Più spesso

[solo PER I VIAGGIATORI che hanno dichiarato nel questionario di arruolamento di aver effettuato per la prima volta questo viaggio ossia se cod. 9 alla D6.1 1 O cod. 7 alla D6.1.2]

85. Per quale motivo ha scelto di viaggiare con *questo treno regionale*?

1. **Velocità di spostamento**
2. **Comodità del viaggio**
3. **Per evitare problemi di traffico**
4. **Per evitare problemi/costi legati al parcheggio**
5. **Comodità degli orari**
6. **Convenienza economica**
7. **Non possiedo auto/mezzo privato**
8. **Non ho la patente**
9. **Sensibilità/tutela ambientale**
10. **Altro specificare**
11. **Non indica**

86. Lei è possessore di Cartafreccia?

1. Si
2. No

[se d.86 =1 (ha Cartafreccia)

87. Lei è possessore di?

1. Cartafreccia Platino
2. Cartafreccia Oro
3. Cartafreccia Argento
4. Cartafreccia Base

88. In quale fascia si trova il valore della sua retribuzione annuale?

1. Fino a 30.000
2. 30.000 – 49.999
3. 50.000 – 100.000
4. Oltre 100.000
5. Non percepisco reddito
6. Non Indica

89. In quale comune risiede?

[CONTROLLO QUALITA' RILEVATORE IN STAZIONE]

90. Con un voto da 1 a 9 che giudizio esprimerebbe in merito alla professionalità, competenza e cortesia del mio collega che la ha arruolata/contattata in stazione? (__)

L'intervista è terminata, la ringrazio per la collaborazione e le auguro buon proseguimento di giornata / una buona serata.