

# Questionario Customer Satisfaction

## Divisione Passeggeri REGIONALE

Buongiorno/sera, sono {INSERIRE NOME OPERATORE TELEFONICO} un intervistatore/trice della società GN Research / Scenari. Sto svolgendo, per conto di Trenitalia, un'indagine per rilevare la soddisfazione dei viaggiatori. Le ricordo che ultimamente è stato contattato in stazione da un mio collega che le ha chiesto il numero di telefono. Accetta di rispondere a qualche domanda? Le sue risposte consentiranno di migliorare la qualità del servizio offerto da Trenitalia. GRAZIE!

Le preciso che in base al D.Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy, Lei è libero/a di accettare l'intervista. Qualsiasi informazione ci darà sarà trattata in forma strettamente riservata e senza l'uso del suo nome o numero di telefono.

00 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 domanda 03.1 del questionario di arruolamento} alla Stazione di {INSERIRE NOME STAZIONE domanda 04.1 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 ES-IC/IC PLUS / Notte/Espresso) → 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.

67b.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)

01 Parliamo delle **caratteristiche dell'offerta ferroviaria**. Che giudizio darebbe... (utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)

02 Al tempo di viaggio

03 Alla frequenza del servizio, ossia la disponibilità di altri treni, per la medesima destinazione nella fascia oraria durante la quale ha viaggiato

04 Il sistema dei prezzi in termini di offerte commerciali, tipo di abbonamenti, promozioni, integrazioni, etc.

05 Complessivamente, che giudizio darebbe alle caratteristiche dell'offerta in termini di orari, disponibilità di treni e proposte commerciali?

06 Parliamo della **fase di preparazione del viaggio**...

07 In occasione del viaggio di cui stiamo parlando, si è occupato personalmente di raccogliere informazioni sugli orari di partenza dei treni?

1. Sì

2. No, conoscevo già gli orari → [vai alla domanda 11]

3. No, non me ne sono occupato io → [vai alla domanda 11]

08 Come si è informato?

1. Orario ferroviario (libro/opuscolo)

2. Biglietteria in stazione

3. Agenzia di viaggio

4. Internet

5. Informazioni telefoniche 89.20.21/numero unico Trenitalia/Call Center Trenitalia

6. FRECCIACLUB

7. Ufficio informazioni in stazione

8. Altro, specificare \_\_\_\_\_

30. Non indica → [vai alla domanda 11]

13. Su APP

10 Come giudica, con un voto da 1 a 9 la facilità di ottenere informazioni e la loro completezza e chiarezza?

11 Si è occupato personalmente dell'acquisto dell'abbonamento/biglietto con cui viaggiava?

1. Sì
2. No → [vai alla domanda 15]

**12 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
5. Biglietteria telefonica
6. Bordo treno
7. FRECCIACLUB
8. Tabacchi, edicole, bar, Supermercati (PVR)
9. Altro, specificare \_\_\_\_\_
30. Non indica
13. Su APP

**14 Come giudica, con un voto da 1 a 9 la facilità/comodità di acquisto dell'abbonamento/biglietto?** |\_\_|

**15 Ripensando a tutte le *attività di preparazione del viaggio*, che *giudizio complessivo* darebbe?** |\_\_|

**16 Parliamo ora del suo *arrivo in stazione*. Con che mezzo ha raggiunto la stazione di partenza del treno?** (*Possibili più risposte*)

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/ In bicicletta → [vai alla domanda 22]
9. Altro mezzo → [vai alla domanda 22]
30. Non indica → [vai alla domanda 22]

**17 Come giudica, con un voto da 1 a 9... (*utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione*)**

[SE 16 = 7]

**18 ...le *coincidenze* con altri treni** |\_\_|

[SE 16 = 5 o 6]

**19 ...il *collegamento con mezzi pubblici* (urbani ed extraurbani) della stazione di {INSERIRE NOME STAZIONE domanda 03.1 del questionario di arruolamento}** |\_\_|

[SE 16 = 2 o 3

]

**20 ...il *parcheggio auto della stazione* di {INSERIRE NOME STAZIONE domanda 03.1 del questionario di arruolamento}**

**22 In generale, pensando alla presenza e alla numerosità dei parcheggi, ai collegamenti con i mezzi pubblici (urbani e extra-urbani) e alle coincidenze con altri treni, che *giudizio complessivo* darebbe alla *fase di arrivo nella stazione* di {INSERIRE NOME STAZIONE domanda 03.1 del questionario di arruolamento} (*utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione*)?**

**23 Parliamo ora della sua *permanenza nella stazione* di {INSERIRE NOME STAZIONE domanda 03.1 del questionario di arruolamento}. Le elencherò adesso una serie di fattori della qualità, per ciascuno di essi esprima sempre un giudizio di soddisfazione sulla base di una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione. Anche in questo caso la invito a utilizzare tutta la scala dei voti.**

24 Il livello di *sicurezza in stazione* garantito a lei e ai suo beni contro il rischio di furti, aggressioni, molestie?

25 La *pulizia* e le condizioni igieniche della stazione nel complesso?

26 Il *comfort degli ambienti di attesa* (climatizzazione, illuminazione, posti disponibili, ampiezza locali, ecc.)

27 Gli *annunci sonori* su orari e binari di partenza dei treni.

28 La completezza, chiarezza e tempestività delle *informazioni di tabelloni elettronici, cartacei o monitor presenti in stazione*.

30 In generale, pensando a tutti i fattori legati alla sua *permanenza in stazione prima della partenza*, che *giudizio complessivo* darebbe a questa fase del suo viaggio?

32 Parliamo adesso della sua *permanenza a bordo treno*. 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

33 Parlando della *permanenza a bordo treno*, come giudica, con un voto da 1 a 9... (*ruotare i fattori*)

34 ...il livello di *sicurezza* garantito a lei e ai suoi beni contro il rischio di furti, aggressioni o molestie?

35 ...il livello di *sicurezza* del treno contro il rischio di incidenti, cadute o altri danni alla sua persona?

36 ...la *pulizia interna della carrozza* su cui ha viaggiato?

36bis [SE 32 = 1 or = 3] ... la *pulizia del posto*

37 In generale come giudica *pulizia complessiva* del treno su cui ha viaggiato?  
[Solo codici da 1 a 9 + NR della d.6 del questionario di arruolamento]

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

1. Sì
2. No
3. Non sa

39. Durante il viaggio ha utilizzato la *toilette*?

1. Sì
  2. No
  3. Non indica/non ricorda
- [SE 39 = 1]

Sempre utilizzando una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione...

41 ...come giudica la *pulizia delle toilettes*?

42 ...come giudica la *funzionalità delle toilettes*?

Proseguiamo parlando del *comfort del treno* su cui ha viaggiato. (*utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione*)

44 [SE 32 = 1 or = 3] Come giudica la *comodità del posto* che lei ha occupato durante il viaggio?

45 La *climatizzazione della carrozza* su cui ha viaggiato?

46 L'*illuminazione della carrozza* su cui ha viaggiato?

47 *Complessivamente come giudica il comfort* del treno su cui ha viaggiato?

Come giudica, *sempre utilizzando la scala di voti da 1 a 9...*

49 Il *decoro del treno*, ossia l'arredamento interno dei vagoni e il loro stato di manutenzione?

50 La *disponibilità di posti e di spazio* a bordo treno?

51 La *completezza e la tempestività delle informazioni* fornite a bordo treno?

52 Durante il viaggio sul treno sono state diffuse *informazioni pre-registrate e automatiche*?

1. Sì
  2. No
  3. Non sa
- [SE 52 = 1]

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

54 ...la *qualità della trasmissione delle informazioni* che ha sentito?

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

56 L'*aspetto, la cortesia e la professionalità* del personale di bordo del treno, sempre che abbia avuto occasione di incontrarlo?

57 La *puntualità* del treno?

57A Il treno con cui ha viaggiato come è arrivato a destinazione?

1. In orario
2. In ritardo → [vai alla domanda 57B]
3. Non so, non ricordo

57B Con quanti minuti di ritardo il suo treno è arrivato a destinazione?

1. fino a 5 minuti di ritardo
2. con un ritardo compreso tra 5-15 minuti
3. con un ritardo compreso tra 15- 30 minuti
4. con un ritardo superiore a 30 minuti
5. non ricordo

58 *In generale, pensando a tutti i fattori legati alla sua permanenza a bordo treno, che voto darebbe a questa fase del suo viaggio?*

59 Parliamo infine del **deflusso dalla stazione** { INSERIRE NOME STAZIONE domanda 04.1 del questionario di arruolamento } in cui è arrivato. Con che mezzo ha lasciato la stazione di arrivo del treno? (*Possibili più risposte*)

1. Nessun mezzo (solo a piedi) → [vai alla domanda 65]
2. In auto come passeggero
3. In auto come conducente
4. In taxi → [vai alla domanda 65]
5. Con i mezzi pubblici urbani
6. Con i mezzi pubblici extra-urbani
7. Con un altro treno
8. In moto/ In bicicletta → [vai alla domanda 65]
9. Altro mezzo → [vai alla domanda 65]
30. Non indica → [vai alla domanda 65]

Come giudica, con un voto da 1 a 9... (utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)  
[SE 59 = 7]

61 ...le **coincidenze con altri treni**   
[SE 59 = 5 o 6]

62 ...il **collegamento con mezzi pubblici** (urbani ed extraurbani) della stazione di { INSERIRE NOME STAZIONE domanda 04.1 del questionario di arruolamento }   
[SE 59 = 2 o 3]

63 ...il **parcheggio** auto della stazione di { INSERIRE NOME STAZIONE domanda 04.1 del questionario di arruolamento }

65 In generale, pensando alla presenza e alla numerosità dei parcheggi, ai collegamenti con i mezzi Pubblici (urbani e extra-urbani) e alle coincidenze con altri treni, che **giudizio complessivo** darebbe alla fase di **arrivo nella stazione** di { INSERIRE NOME STAZIONE domanda 04.1 del questionario di arruolamento } (utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)?

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

68 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.

68.1 Secondo una scala da 1 a 9 consiglierebbe questo viaggio a un amico

69 Al termine del viaggio ha avuto necessità di sporgere un **reclamo** relativo al viaggio effettuato?  
1. Sì  
2. No  
3. Non ricorda  
[SE 69 = 1]

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

71 ...la **facilità di inoltrare il reclamo** (utilizzi una scala da 1 a 9, dove 1 corrisponde alla minima soddisfazione e 9 alla massima soddisfazione)?

Parlando in generale delle sue esperienze di viaggio con Trenitalia, come giudica da 1 a 9...

73 ...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)?

73.1 In base ai viaggi effettuati nell'ultimo mese, come giudica, sempre utilizzando una scala da 1 a 9, 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?

74 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

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

1. Viaggiava solo/a
2. Era in compagnia di 1 persona
3. Era in compagnia di 2 persone
4. Era in compagnia di 3 persone
5. Era in compagnia di più di 3 persone
6. Non indica

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

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali, Le ricordo che per il breve periodo in cui le sue risposte resteranno legate al suo nome, Lei potrà in qualsiasi momento chiederci di consultare le risposte che ci ha dato, modificarle o opporsi al loro trattamento scrivendo a: *Scenari srl., via Diocleziano, 42 – 80125 Napoli – oppure [info@scenari.it](mailto:info@scenari.it)*