

ZA5560

Flash Eurobarometer 326
(Survey on Passengers' Satisfaction with Rail Services)

Country Questionnaire
Italy

Flash Eurobarometer Rail passengers' satisfaction

Questionnaire

S1. Lei ha viaggiato in treno in Italia negli ultimi 12 mesi, cioè da marzo 2010 a marzo 2011? Per favore non includa quei viaggi che Lei ha effettuato mediante treni del servizio ferroviario suburbano (in genere provinciale), oppure entro i confini della città (servizio urbano) o per / da l'aeroporto

- Sì [CONTINUARE] 1
- No [RINGRAZIARE E CHIUDERE]..... 2
- [Non so/Non applicabile] RINGRAZIARE E CHIUDERE]9

Q1. Lei quanto spesso viaggia in treno IN ITALIA?

- Quasi tutti i giorni 1
- 1-3 volte alla settimana 2
- 1-3 volte al mese 3
- Meno di una volta al mese..... 4
- [Non so/Non applicabile] 9

Q2. Qual è lo scopo più frequente del suo viaggio in treno in ITALIA?
E' POSSIBILE UNA SOLA RISPOSTA

- Viaggiare per recarsi al lavoro/ a scuola/ all'università..... 1
- Viaggi di lavoro..... 2
- Tempo libero 3
- Altro 4
- [Non so/Non applicabile] 9

Q3. Lei ritiene di essere molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, abbastanza insoddisfatto o molto insoddisfatto delle seguenti caratteristiche delle stazioni ferroviarie in Italia?

[LEGGERE - RUOTARE - UNA RISPOSTA PER RIGA]

- Molto soddisfatto..... 1
- Abbastanza soddisfatto..... 2
- Abbastanza insoddisfatto..... 3
- Molto insoddisfatto 4
- [Non applicabile]..... 8
- [Non so/Non applicabile] 9

- A. Collegamenti con gli altri mezzi di trasporto pubblico 1 2 3 4 9
- B. Infrastrutture per parcheggiare l'auto 1 2 3 4 9
- C. Qualità delle infrastrutture e dei servizi (ad es. bagni, negozi, bar, etc.)..... 1 2 3 4 9

- D. La fornitura di informazioni sugli orari dei treni/sui binari 1 2 3 4 9
- E. Facilità nell'acquistare i biglietti 1 2 3 4 9
- F. Facile ed accessibile meccanismo di gestione dei reclami messo in atto 1 2 3 4 8 9
- G. Pulizia/buona manutenzione delle infrastrutture della stazione 1 2 3 4 9
- H. La Sua sicurezza personale in stazione 1 2 3 4 9

Q4. Lei è molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, abbastanza insoddisfatto o molto insoddisfatto delle seguenti caratteristiche dei treni in Italia?

[LEGGERE - RUOTARE - UNA RISPOSTA PER RIGA]

- Molto soddisfatto..... 1
- Abbastanza soddisfatto..... 2
- Abbastanza insoddisfatto..... 3
- Molto insoddisfatto 4
- [Non applicabile]..... 8
- [Non so/Non applicabile] 9

- A. Frequenza dei treni 1 2 3 4 9
- B. Durata programmata del viaggio (velocità commerciale/la velocità di percorrenza dei treni)..... 1 2 3 4 9
- C. Puntualità/affidabilità (ovvero partenza ed arrivo in orario)..... 1 2 3 4 9
- D. La Sua sicurezza personale mentre è a bordo..... 1 2 3 4 9
- E. Pulizia e buona manutenzione delle carrozze ferroviarie, compresa la toilette sul treno 1 2 3 4 9
- F. La fornitura di informazioni durante il viaggio, in particolare in caso di ritardo 1 2 3 4 8 9
- G. Sufficiente spazio per i passeggeri nelle carrozze ferroviarie 1 2 3 4 9
- H. Il comfort della zona dei posti a sedere 1 2 3 4 9
- I. Collegamenti con altri servizi ferroviari..... 1 2 3 4 8 9
- J. Disponibilità del personale sui treni 1 2 3 4 9
- K. Assistenza ed informazioni per persone disabili o anziani in stazione e nelle carrozze 1 2 3 4 9

D1. Sesso
[NON CHIEDERE - CONTRASSEGNARE LA RISPOSTA APPROPRIATA]

- [1] Maschio
- [2] Femmina

D2. Quanti anni ha?

- [][] anni
- [00] [RIFIUTA/NESSUNA RISPOSTA]

D3. A che età ha terminato gli studi a tempo pieno?

[Riportare l'età in cui ha terminato gli studi]

- [][] anni
- [00] [ANCORA STUDENTE A TEMPO PIENO]
- [01] [MAI STUDIATO A TEMPO PIENO]
- [99] [RIFIUTA/NESSUNA RISPOSTA]

**D4. Sotto il profilo professionale, può dirmi se Lei è attualmente indipendente, dipendente, operaio/a oppure non esercita alcuna attività professionale? Ciò significa che Lei è uno/a...
[SE HA FORNITO UNA RISPOSTA ALLA CATEGORIA PRINCIPALE, LEGGERE LE RELATIVE SUB-CATEGORIE]**

- Lavoratore autonomo/indipendente

→ i.e. :	- agricoltore, guardia forestale, pescatore.....	11
	- proprietario di un negozio/commerciante, artigiano.....	12
	- libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto,...).....	13
	- Direttore di una società.....	14
	- altro.....	15

- Lavoratore dipendente

→ i.e. :	- professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto).....	21
	- dirigente, direttore oppure alto dirigente.....	22
	- dirigente medio.....	23
	- Impiegato statale.....	24
	- impiegato/a d'ufficio.....	25
	- altro impiegato/a (venditore, infermiere/a, ecc..).....	26
	- altro.....	27

- operaio/a

→ i.e. :	- supervisore/caporeparto (responsabile di un gruppo, ecc..).....	31
	- operaio/a.....	32
	- operaio/a non specializzato/a.....	33
	- altro.....	34

- senza attività professionale

→ i.e. :	- casalinga/bada alla casa.....	41
	- studente (a tempo pieno).....	42
	- pensionato/a.....	43
	- in cerca di occupazione.....	44
	- altro.....	45

- [rifiuta]..... 99

D6. Lei direbbe di vivere in....

- Area Metropolitana.....	1
- Altra città/centro urbano.....	2
- Area rurale.....	3
- [rifiuta].....	9