

Indagine ARST_CS 2021 _ Metrotranviario e Ferrovie Locali – DEF

Intervistatore: _____ Data dell'intervista: []/[]/[] 2021 Fascia Oraria Prima delle 10.00 1 Dalle 10.01 alle 13.00 2 Dalle 13.01 alle 16.00 3 Dalle 16.01 alle 19.00 4	Metrotranviario Cagliari..... 1 Sassari..... 2 Ferrovia locale Monserrato (CA)...1 Sassari..... 2 Macomer..... 3 N°/ Descrizione Linea _____
--	--

Buongiorno/Buonasera, sono _____ dell'istituto CSA di Roma. Stiamo svolgendo un'indagine per conto di ARST sull'utilizzo dei **trasporti pubblici**. Le rubo solo alcuni minuti. Nel rispetto della legge sulla protezione dei dati personali e del codice deontologico della ricerca statistica, la informo che è sua facoltà rispondere o meno e che un suo eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza, il questionario è anonimo ed i suoi dati personali verranno utilizzati solo per finalità di ricerca statistica, non verranno usati né ceduti a terzi per altri scopi e saranno distrutti al termine della ricerca.

Registrare ogni persona che rifiuta l'intervista. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - []/[]

**D.1 Vorrei porle alcune domande sulla sua percezione della qualità del servizio ARST.
Per ogni aspetto del servizio che le leggerò dovrebbe dirmi se lo ritiene OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE o INSUFFICIENTE**

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so
1.1.1 Informazioni sul sito internet aziendale	1	2	3	4	5
1.1.2 Informazioni telefoniche	1	2	3	4	5
1.1.3 Informazioni nelle stazioni	1	2	3	4	5
1.1.4 Informazioni nelle rivendite	1	2	3	4	5
1.1.5 Esposizioni orari nelle stazioni	1	2	3	4	5
1.1.6 Esposizione orari nelle rivendite	1	2	3	4	5
1.1.7 Informazioni a bordo (display/fonica) <i>(Se Metrotranviario)</i>	1	2	3	4	5
1.1 Quale è quindi il suo giudizio complessivo sulle INFORMAZIONI?	1	2	3	4	
1.2.1 Cortesia verso il cliente da parte del <i>personale di bordo</i>	1	2	3	4	5
1.2.2 Cortesia verso il cliente da parte <i>dell'altro personale</i>	1	2	3	4	5
1.2 Quale è quindi il suo giudizio complessivo sul PERSONALE DELL'AZIENDA?	1	2	3	4	
1.3.1 Disponibilità titoli di viaggio nelle stazioni	1	2	3	4	5
1.3.2 Disponibilità titoli di viaggio nelle rivendite	1	2	3	4	5
1.3.3 Disponibilità titoli di viaggio digitali (APP, sito internet)	1	2	3	4	5
1.3 Quale è quindi il suo giudizio complessivo sulla DISPONIBILITA' DEI TITOLI DI VIAGGIO ?	1	2	3	4	
1.4.1 Puntualità nella partenza dalle fermate	1	2	3	4	5
1.4.2 Puntualità nell'arrivo a destinazione	1	2	3	4	5
1.4.3 Rispetto delle coincidenze	1	2	3	4	5
1.4 Quale è quindi il suo giudizio complessivo sull'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO?	1	2	3	4	
1.5.1 Comfort dei mezzi (riscaldamento e climatizzazione)	1	2	3	4	5
1.5.2 Posti a sedere offerti sui mezzi	1	2	3	4	5
1.5.3 Funzionamento delle porte di accesso	1	2	3	4	5
1.5.4 Pulizia a bordo dei mezzi (sedili e superfici)	1	2	3	4	5
1.5.5 Pulizia esterna dei mezzi	1	2	3	4	5
1.5.6 Pulizia stazioni/fermate	1	2	3	4	5
1.5.7 Fruibilità e funzionamento dei servizi igienici nelle stazioni/Pulizia servizi igienici <i>(no Metrotranviario Sassari)</i>	1	2	3	4	5
1.5 Quale è quindi il suo giudizio complessivo sul COMFORT DEL VIAGGIO?	1	2	3	4	
1.6.1 Sicurezza a bordo (furti, molestie)	1	2	3	4	5
1.6.2 Sicurezza nelle fermate/stazioni (furti, molestie)	1	2	3	4	5
1.6.3 Professionalità nella condotta del mezzo (frenate, velocità)	1	2	3	4	5
1.6 Quale è quindi il suo giudizio complessivo rispetto alla SICUREZZA	1	2	3	4	
1. Quale è infine la sua valutazione complessiva del servizio offerto da ARST?- Le ricordo che stiamo parlando del servizio ... (citare servizio indicato: <i>Metro-tranviario</i> o <i>ferroviario</i>)	1	2	3	4	

D.2 Quale è il motivo di questo spostamento?

- Tempo libero 1
- Studio 2
- Lavoro 3
- Sport 4
- Salute 5
- Altro 6

D.3 Da quanto tempo utilizza i mezzi ARST?

- Più di 5 anni 1
- Da 3-5 anni 2
- Da 1-2 anni 3
- Da meno di 1 anno 4
- Da meno di un mese 5
- Non sa/Non risponde 6

D.3.1 Ed in particolare con quale frequenza utilizza questa linea in questo periodo?

- Praticamente tutti i giorni 1
- Nei giorni feriali (Lun → Ven) 2
- 3/4 volte a settimana 3
- 1/2 volte a settimana 4
- 1/3 volte al mese 5
- Meno di una volta al mese 6

D.3.2 Sarebbe interessato a poter utilizzare titoli di viaggio dematerializzati, ossia a pagare suo biglietto o abbonamento utilizzando direttamente il cellulare o la sua carta di credito/bancomat?

- Molto interessato 1
- Abbastanza interessato 2
- Poco interessato 3
- Per niente interessato 4

D.3.3 Ritieni utile il controllo a bordo dei mezzi da remoto, mediante una telecamera quando necessario, al fine di offrire ai passeggeri maggiori garanzie in termini di sicurezza?

- Si 1
- No 2
- Non sa, Non indica 3

D.3.4 In questo momento, lei ha ripreso ad utilizzare i mezzi ARST...

- Come faceva prima dell'emergenza 1
- In misura maggiore di prima 2
- Meno do prima dell'emergenza 3

D.3.4.1 (se codice 3 a D3.4) Per quali motivi utilizza i mezzi ARST meno di quanto faceva prima? Spontanea, Multipla

- 1 - In questa fase rispetto al passato sono cambiati i miei spostamenti/ le mie esigenze di mobilità (es. smart working, studio a distanza etc.)
- 2 - Ho paura del contagio prendendo il mezzo pubblico
- 3 - Troppo affollamento a bordo
- 4 - Troppo affollamento alle fermate
- 5 - Mancato rispetto degli obblighi sull'uso della mascherina da parte del personale/passeggeri
- 6 - Preferisco un altro mezzo di trasporto (privato)

D 4 (A tutti) Rispetto alle attuali misure e disposizioni per chi utilizza il trasporto pubblico quanto è soddisfatto di?

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non so
1. Informazioni e segnaletica	1	2	3	4	5
2 -Comportamento dei passeggeri in relazione al rispetto delle misure anti-Covid	1	2	3	4	5
3. Rispetto delle misure anti – COVID da parte del personale	1	2	3	4	5

DATI DI STRUTTURA

D.4	Sesso	D.7	Età
	Maschio.....1		14/18 anni..... 1
	Femmina2		19/25 anni.....2
			26/30 anni.....3
			31/65 anni.....4
			Superiori a 65 anni.....5
D.5	Titolo di studio conseguito	D.8	Condizione
	Titolo Universitario..... 1		Lavoratore..... 1
	Diploma media superiore2		Studiante2
	Licenza media inferiore.....3		Disoccupato3
	Licenza elementare4		Altro.....4
	Nessuno5		
D.6	Nazionalità?		
	Italiana..... 1		
	Paesi UE.....2		
	Paesi extra UE.....3		