



**Regione
Lombardia**



**CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE**

TRA

REGIONE LOMBARDIA

E

TRENORD S.r.l.

RELATIVO AL PERIODO 1/12/2023 - 30/11/2023

Allegato 7.A - Misura 10

Questionario Customer Satisfaction

Gennaio 2024

TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE IN LOMBARDIA Customer Satisfaction 2023

Intervistatore: _____ Intervista: in stazione..... 1 Stazione di lavoro _____ Fascia oraria (di lavoro) Punta mattina (7:00 – 9:30)..... 1 Morbida Mattina (9:31 – 11:59)..... 2 Morbida Intermedia (12:00 – 15:00)..... 3 Morbida Pomeriggio (15:01 – 16:59)..... 4 Punta Sera (17:00 – 19:30)..... 5 Morbida Sera (19:31 – 21:30)..... 6	Data dell'intervista: __ _ / __ _ / 2023 Intervista a bordo treno 2 Stazione di salita sul treno _____ Direttrice: __ _ _ Linea: __ _ _ _ _ Numero Treno: __ _ _ _ _ _ Ora di partenza ufficiale: __ _ : __ _
---	---

Buongiorno/sera, sono un intervistatore/trice di... Stiamo svolgendo per conto di Trenord un'indagine sulla clientela per conoscere il livello di soddisfazione su alcuni servizi ferroviari. La sua opinione è per noi molto importante e le rubiamo solo alcuni minuti del suo tempo. Le preciso che in base al D.Lgs. n. 196 del 30/6/2003, lei è libero/a di accettare l'intervista o di interromperla nel momento in cui lo ritenga opportuno senza che ciò comporti alcuna conseguenza. GRAZIE per la collaborazione che ci potrà fornire.

Lei viaggia a titolo gratuito in quanto dipendente ferroviario o per altro tipo di facilitazione?

- Sì.....1 → **Grazie dell'attenzione ma non possiamo intervistarla. Le auguriamo buon viaggio**
 No.....2 → **Grazie. (Proseguire la compilazione della scheda)**

SEZIONE 1 – IL VIAGGIO

D.1.1 Stazione di salita su QUESTO TRENO: _____
 (|_|_|_|_|_|_|_|)

D.1.2 Stazione di discesa da QUESTO TRENO: _____
 (|_|_|_|_|_|_|_|)

D.1.3 Escludendo questo treno quali altri mezzi ha utilizzato/utilizzerà per effettuare l'intero spostamento (Multipla)

Nessun altro mezzo/solo a piedi	1	Metropolitana	9
Altro treno	2	Bicicletta propria	10
Auto come passeggero	3	Bicicletta in bike Sharing	11
Auto come conducente.....	4	Car Sharing	12
Moto come conducente.....	5	Servizi di navigazione	13
Moto come passeggero.....	6	Bus aziendale	14
Autobus extra – urbano.....	7	Altro, specificare	15
Autobus/Filobus/Tram urbano.....	8		

D.1.4 Durata complessiva dello spostamento?

Sino a 30 minuti	1
Da 31 a 45 minuti.....	2
Da 46 a 60 minuti.....	3
Più di 60 minuti.....	4

D.1.5 Qual è il motivo principale del suo viaggio? (Una risposta)

Lavoro abituale	1
Affari/Impegni di lavoro	2
Studio (scuola, università, biblioteca ecc.)	3
Visite mediche/cure personali	4
Acquisti/Commissioni personali	5
Svago/Sport/tempo libero/visite a parenti/amici	6
Vacanza/turismo	7
Altro	9

D.1.6 In media con quale frequenza le capita di fare lo stesso viaggio che sta facendo oggi?

Tutti i giorni.....	1	Qualche volta al mese	5
Solo nei giorni feriali (lun a ven/sab)	2	Saltuariamente/Qualche volta all'anno	6
Solo sabato e festivi	3	E'la prima volta	7
Qualche volta alla settimana	4		

D.1.7 Quale titolo utilizza per viaggiare a bordo di questo treno?

<u>Corsa semplice:</u> Regionale (1)	Sovraregionale (11)	<u>T Treno Milano</u>	60
<u>Abb. Settimanale</u>	2	<u>T Titolo ATM:</u> C. semplice (71).....	Abbonamento (72)
<u>Abb. "Io Viaggio ovunque in Lombardia"</u>	3	<u>C Carta Reg. Trasp (CRT):</u> Intera (81)....	Agevolata .. (82)
<u>Abb. "Io Viaggio ovunque in Provincia "</u>	4		Ridotta(83)..... Gratuita .. (84)
<u>Abb. Mensile:</u> Regionale (31)	Sovraregionale (32)	<u>T Tessera gratuita</u>	90
<u>Abb. Annuale:</u> Regionale (41)	Sovraregionale (42)	<u>T Treno Città</u>	91
<u>Carnet</u>	50	<u>AAltro titolo di viaggio</u>	9

D.1.8 Dove ha acquistato il biglietto ferroviario?

Biglietteria Trenord	1
Punto vendita (tabacchi, giornali).....	2
Distributore automatico (DAB)	3
On line sul sito Trenord.it.....	4
App Trenord.....	5
Altro	6

D.1.9 A tutti può succedere di viaggiare una volta senza biglietto. Immaginando di trovarsi in questa situazione quale sarebbe la sua reazione tra queste?

Sono nervoso, non ho mai viaggiato senza biglietto.....	1
Non importa tanto il biglietto non lo controlla nessuno	2
Non importa perché io pago sempre mentre in molti viaggiano senza biglietto.....	3
Informo il capotreno di essere sprovvisto di biglietto.....	4

D.1.10 Per quale/i motivo/i ha scelto di viaggiare con il treno? (Spontanea – multipla)

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

SEZIONE 2 – LA CUSTOMER SATISFACTION

Vorrei ora che lei esprimesse il suo giudizio su alcuni aspetti relativi al viaggio in treno su questa tratta. Le chiedo di esprimere la sua soddisfazione per ciascuno degli aspetti del servizio ferroviario che le citerò. Per fare ciò utilizzi una scala da 1 a 10, dove 10 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. La invitiamo ad utilizzare l'intera scala per meglio graduare il suo giudizio. (codificare 99 se non è in grado di rispondere)

D.2.1 Iniziamo parlando delle informazioni a disposizione dell'utenza ...

Come giudica da 1 a10.....

- 2.1.1 Le informazioni disponibili per l'organizzazione dello spostamento (linee, orari, tariffe, ecc.)..... | | |
- 2.1.2 Le informazioni fornite a bordo durante il viaggio..... | | |
- 2.1.3 Le informazioni fornite in stazione prima del viaggio..... | | |
- 2.1.4 Le informazioni fornite a bordo durante il viaggio in caso di disservizi..... | | |
- 2.1.5 Le informazioni fornite in stazione prima del viaggio in caso di disservizi..... | | |

2.1 In generale, pensando all'insieme delle informazioni a sua disposizione prima e durante il viaggio quale giudizio complessivo darebbe a questo aspetto del servizio ferroviario? | | |

D.2.2 Parliamo ora d'intermodalità ... Come giudica sempre da 1 a 10...

2.2 Pensando all'intermodalità intesa come facilità d'interscambio tra treno ed altri mezzi pubblici o privati, quale voto darebbe a questo aspetto del servizio offerto da Trenord? | | |

D.2.3 Parliamo ora dell'offerta, intesa come disponibilità del servizio ferroviario Come giudica da 1 a 10...

- 2.3.1 L'ampiezza della rete, intesa come possibilità di raggiungere diverse destinazioni senza eccessivi trasbordi..... | | |
- 2.3.2 Frequenza delle corse | | |
- 2.3.3 Orario di inizio e fine del servizio | | |
- 2.3.4 Adeguatezza del servizio alle sue esigenze | | |
- 2.3.5 Integrazione tariffaria | | |
- 2.3.6 Facilità di acquisto ed utilizzo di biglietti/abbonamenti (gamma dei titoli di viaggio, diffusione punti vendita, orari, emettitrici/validatrici, acquisto online) | | |

2.3 In generale, pensando a tutti gli aspetti ed ai servizi di cui abbiamo parlato relativamente dell'offerta ferroviaria quale giudizio darebbe a questa parte del servizio? | | |

D.2.4 In merito al "tempo" di viaggio che voto da 1 a 10 darebbe a

- 2.4.2 Puntualità del servizio | | |

D.2.5 Proseguiamo pensando al "comfort" Come giudica da 1 a 10

- 2.5.1 Disponibilità di posti e spazio a bordo dei mezzi..... | | |
- 2.5.2 Comfort del mezzo di trasporto (temperatura, illuminazione, ecc.) | | |
- 2.5.3 Decoro del mezzo di trasporto (es. stato dei mezzi, sedili, tendine, vestiboli, porte, bagagliere, ecc.) | | |
- 2.5.4 Pulizia interna delle vetture (pavimenti, pareti, posacenere)..... | | |
- 2.5.5 Pulizia esterna delle vetture | | |
- 2.5.6 Pulizia dei servizi igienici a bordo..... | | |
- 2.5.10 Accessibilità del servizio per persone con disabilità/ridotta mobilità/con passeggini/bagagli | | |

2.5 In generale come giudica da 1 a 10 il livello complessivo di comfort offerto dal treno? | | |

D.2.6 Parliamo ora di sicurezza Come giudica da 1 a 10

- 2.6.1 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie | | |
- 2.6.2 Sicurezza nelle stazioni contro furti, aggressioni, molestie | | |
- 2.6.3 Sicurezza ed affidabilità dei mezzi | | |

2.6 In generale come giudica da 1 a 10 il servizio ferroviario dal punto di vista della sicurezza? | | |

D.2.7 Parliamo ora di "attenzione al cliente" e di rapporti con il personale: Come giudica da 1 a 10....

- 2.7.1 Servizi di assistenza/contatto clientela (Carta dei Servizi, procedure di rimborso, conciliazione Call center, My-Link Points) | | |
- 2.7.2 Cortesia del personale a bordo | | |
- 2.7.3 Cortesia del personale di Biglietteria..... | | |
- 2.7.4 Interventi personale di controlleria | | |

2.7 In generale come valuta nel complesso, da 1 a 10, il livello di attenzione al cliente

D.2 Per ricapitolare – ripensando a tutti gli aspetti del servizio ferroviario di Trenord che voto da 1 a 10 vuole dare per esprimere la sua soddisfazione complessiva per il servizio offerto?

D.2.8 Con riferimento ai 7 macro-fattori analizzati nel loro dettaglio, quali sono a suo avviso i primi tre in ordine d'importanza (ruotare gli items)

- 2.8.1 Informazioni
- 2.8.2 Intermodalità
- 2.8.3 Disponibilità del servizio
- 2.8.4 Tempo di viaggio
- 2.8.5 Comfort
- 2.8.6 Sicurezza
- 2.8.7 Attenzione al cliente

SEZIONE 3 – APPROFONDIMENTO TRENORD

D.3.9 Con un voto da 1 a 10 consiglierebbe ad un amico il servizio di Trenord per gli spostamenti quotidiani?

SEZIONE 4 – CARATTERISTICHE SOCIO - DEMOGRAFICHE

D.4.1 Disponibilità di auto:

- Si 1
- No 2

D.4.2 Sesso:

- Maschio 1
- Femmina 2

D.4.3 Stato Civile

- Coniugato 1
- Non coniugato 2
- Vedovo/a 3

D.4.4 Anno di nascita:

D.4.5 Comune e Provincia di residenza/domicilio

_____ / _____

D.4.6 Grado di istruzione:

- Scuola elementare 1

- Scuola media/superiore 2
- Laurea 3
- Master o equivalenti 4
- Rifiuto/MR 5

D.4.7 Condizione professionale:

- Imprenditore/Dirigente 1
- Libero professionista, lavoratore autonomo 2
- Funzionario, quadro 3
- Lavoratore dipendente 4
- Casalinga 5
- Studente scuola media/superiore 6
- Studente universitario 7
- Pensionato 8
- Disoccupato, non occupato 9
- Altro, Specificare _____ 10
- Rifiuto/MR 11

L'intervista è terminata, Trenord la ringrazia per la collaborazione accordataci.