

ZA5912

**Flash Eurobarometer 382
(Rail and Urban Transport Passenger Satisfaction)**

**Country Questionnaire
Italy**

FL 382 - Rail - IT

D1 Quanti anni ha?

(SCRIVERE CHIARAMENTE - SE "RIFIUTA" CODICE '99')

--	--

D2 Sesso dell'intervistato

Maschio	1
Femmina	2

A TUTTI

D21: 'No' codice 1 e 7 'NS' - codici singoli

D21 Lei o altre persone della famiglia avete problemi di accessibilità nell'utilizzo dei trasporti?

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

No	1,
Sì, come risultato di una disabilità	2,
Sì, come risultato di un handicap provvisorio	3,
Sì, come risultato del naturale processo di invecchiamento	4,
Sì, poiché Lei viaggia con bambini piccoli utilizzando passeggini e carrozzine	5,
Sì, altro (NON LEGGERE)	6,
NS/NR	7,

NEW

PORRE Q1.1 E Q1.2 IN TUTTI I PAESI ECCEPTE MT E CY. PORRE Q1.3 A TUTTI

Q1 Con quale frequenza viaggia in Italia con?

(MOSTRARE IL CARTELLINO CON LA SCALA - UNA SOLA RISPOSTA PER RIGA)

	Ogni giorn o/qu asi ogni giorn o	Più volte alla setti man a	Una volta alla setti man a	Più volte al mes e	Più volte all'a nno	Una volta all'a nno o men o	Mai	NS/ NR
--	--	---	---	--------------------------------	------------------------------	---	-----	-----------

1	Treni internazionali, nazionali o regionali (esclusi treni suburbani)	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Treni suburbani	1	2	3	4	5	6	7	8
3	Trasporti pubblici urbani (bus, metropolitana, tram, ecc.)	1	2	3	4	5	6	7	8

EB77.2 QC1 modified

PORRE Q2a SE "VIAGGIA CON TRENI INTERNAZIONALI, NAZIONALI O REGIONALI", codice da 1 a 6 in Q1.1 OPPURE "VIAGGIA CON TRENI SUBURBANI", codice da 1 a 6 in Q1.2

Q2a Qual è lo scopo più frequente dei suoi viaggi in treno in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Viaggiare per recarsi al lavoro/ a scuola/ all'università	1
Viaggi di lavoro	2
Andare in vacanza	3
Altre attività nel tempo libero	4
Altro	5
NS/NR	6

FL326 Q2 Modified

PORRE Q2b SE "VIAGGIA SU TRASPORTI PUBBLICI URBANI", codice da 1 a 6 in Q1.3

Q2b Qual è lo scopo più frequente dei suoi viaggi sui trasporti pubblici urbani (bus, metropolitana, tram, ecc.) in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Viaggiare per recarsi al lavoro/ a scuola/ all'università	1
Per attività nel tempo libero	2
Altro	3
NS/NR	4

NEW

PORRE Q3a IN TUTTI I PAESI ECCETTO MT E CY

Q3a Quanto impiega o impiegherebbe per andare alla stazione dei treni più vicina o alla fermata più vicina a casa?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Meno di 10 minuti	1
Da 10 a 30 minuti	2
Da più di 30 minuti a un'ora	3
Più di un'ora	4
NS/NR	5

NEW

A TUTTI

Q3b Quanto impiega o impiegherebbe per andare alla fermata di bus, metropolitana o tram più vicina a casa?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Meno di 10 minuti	1
-------------------	---

Da 10 a 30 minuti	2
Da più di 30 minuti a un'ora	3
Più di un'ora	4
NS/NR	5

NEW

PORRE Q4a IN TUTTI I PAESI ECCETTO MT E CY

Q4a: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 4

Q4a Lei è soddisfatto/a delle seguenti caratteristiche delle stazioni ferroviarie in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Molt o sodd isfatt o/a	Piutt osto sodd isfatt o/a	Piutt osto inso ddisf atto/ a	Molt o inso ddisf atto	Non appli cabil e (NO N LEGG ERE)	NS/ NR
--	--	------------------------------------	--	--	------------------------------------	--	-----------

1	Fornitura di informazioni sugli orari dei treni	1	2	3	4	5	6
2	Facilità nell'acquistare i biglietti	1	2	3	4	5	6
3	Facile ed accessibile meccanismo di gestione dei reclami	1	2	3	4	5	6
4	Pulizia/buona manutenzione delle stazioni	1	2	3	4	5	6

FL326 Q3 MODIFIED

A TUTTI

Q4b: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 4

Q4b Lei è soddisfatto/a delle seguenti caratteristiche del trasporto pubblico urbano (bus, metropolitana, tram, ecc.) in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Molt o sodd isfatt o/a	Piutt osto sodd isfatt o/a	Piutt osto inso ddisf atto/ a	Molt o inso ddisf atto	Non appli cabil e (NO N LEGG ERE)	NS/ NR
--	--	------------------------------------	--	--	------------------------------------	--	-----------

1	Fornitura di informazioni sugli orari	1	2	3	4	5	6
2	Facilità nell'acquistare i biglietti	1	2	3	4	5	6

3	Comfort per i passeggeri presso le fermate o stazioni (cioè pensiline, sedili, ecc.)	1	2	3	4	5	6
4	Pulizia/buona manutenzione delle stazioni/fermate	1	2	3	4	5	6

NEW

PORRE Q5a A TUTTI ECCETTO MT E CY

Q5a: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 7

Q5a Lei è soddisfatto/a delle seguenti caratteristiche dei viaggi in treno in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Molto soddisfatto/a	Piuttosto soddisfatto/a	Piuttosto insoddisfatto/a	Molto insoddisfatto	Non applicabile (NON LEGGERE)	NS/ NR

1	Frequenza dei treni	1	2	3	4	5	6
2	Puntualità/affidabilità	1	2	3	4	5	6
3	Fornitura di informazioni durante il viaggio, in particolare in caso di ritardo	1	2	3	4	5	6
4	Disponibilità del personale sui treni	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilità di biglietti globali (cioè un biglietto per diversi segmenti di un unico viaggio)	1	2	3	4	5	6
6	Pulizia e buona manutenzione delle carrozze ferroviarie, compresa la toilette sul treno	1	2	3	4	5	6
7	Accesso per le biciclette sui treni	1	2	3	4	5	6

FL326 Q4 MODIFIED

A TUTTI

Q5b: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 8

Q5b Lei è soddisfatto/a delle seguenti caratteristiche dei viaggi sul trasporto pubblico urbano (bus, metropolitana, tram, ecc.) in Italia?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Molt o sodd isfatt o/a	Piutt osto sodd isfatt o/a	Piutt osto inso ddisf atto/ a	Molt o inso ddisf atto	Non appli cabil e (NO N LEGG ERE)	NS/ NR
--	--	------------------------------------	--	--	------------------------------------	--	-----------

1	Frequenza del servizio	1	2	3	4	5	6
2	Puntualità/affidabilità	1	2	3	4	5	6
3	Fornitura di informazioni, in particolare sui servizi di collegamento	1	2	3	4	5	6
4	Prezzo dei biglietti	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilità di biglietti per viaggi che utilizzano diversi mezzi (per es. tram, metropolitana, bus, treni locali)	1	2	3	4	5	6
6	Pulizia e buona manutenzione di veicoli/carrozze	1	2	3	4	5	6
7	Percorsi effettuati dalle varie linee urbane	1	2	3	4	5	6
8	Sicurezza dei passeggeri	1	2	3	4	5	6

NEW

PORRE Q6 AGLI INTERVISTATI CHE PRENDONO IL TRENO UNA VOLTA ALL'ANNO O MENO O MAI (codice 6 o 7 o 8 in Q1.1) e (codice 6 o 7 o 8 in Q1.2)

Q6: RUOTARE VOCI DA 1 A 6

Q6: 'Nessuno' codice 8 e 'NS' codice 9 - codici singoli

Q6 Quali dei motivi seguenti, se applicabili, Le impediscono di viaggiare in treno in Italia?

(LEGGERE - CONSENTITE PIÙ RISPOSTE)

Inaccessibilità di stazioni o fermate	1,
Inaccessibilità delle carrozze dei treni	2,
Mancanza di assistenza da parte del personale del treno o alla stazione	3,
Mancanza di informazioni prima del viaggio su stazioni e servizi accessibili	4,
Mancanza di informazioni accessibili (come siti web in Braille, caratteri grandi o accessibili) in generale sui viaggi ferroviari	5,
Difficoltà ad andare alla stazione	6,
Altro [NON LEGGERE]	7,
Nessuno (NON LEGGERE)	8,
NS/NR	9,

NEW

A TUTTI

Q7: RUOTARE AFFERMAZIONI DA 1 A 6

Q7 Si ritiene soddisfatto/a o insoddisfatto/a dei seguenti aspetti dell'accessibilità delle stazioni ferroviarie in Italia? Per accessibilità, intendiamo possibilità di accesso per persone con mobilità ridotta o con disabilità.

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

		Molt o sodd isfatt o/a	Piutt osto sodd isfatt o/a	Piutt osto inso ddisf atto/ a	Molt o inso ddisf atto	Non appli cabil e (NO N LEGG ERE)	NS/ NR
--	--	------------------------------------	--	--	------------------------------------	--	-----------

1	Accessibilità di stazioni o fermate	1	2	3	4	5	6
2	Accessibilità del processo di prenotazione	1	2	3	4	5	6
3	Assistenza da parte del personale sul treno o alla stazione per le persone con mobilità ridotta o con disabilità	1	2	3	4	5	6
4	Informazioni prima del viaggio su accessibilità e assistenza	1	2	3	4	5	6
5	Accessibilità delle carrozze dei treni	1	2	3	4	5	6
6	Accessibilità di biglietterie o macchine per l'erogazione dei biglietti	1	2	3	4	5	6

NEW

D4 Quanti anni aveva quando ha completato gli studi a tempo pieno?

(INT.: SE "STUDIA ANCORA", CODIFICARE '00' - SE "NESSUN TITOLO DI STUDIO" CODIFICARE '01' - SE "RIFIUTA" CODIFICARE '98' - SE "NON SA" CODIFICARE '99')

--	--

D5a Per quanto riguarda la Sua occupazione attuale, direbbe di essere un lavoratore autonomo, un impiegato, un operaio o direbbe di non svolgere alcuna attività professionale?

(UNA SOLA RISPOSTA)

Lavoratore autonomo	1
Impiegato	2
Operaio	3
Non svolge alcuna attività professionale	4
Rifiuta (NON LEGGERE)	5

PORRE D5b SE LAVORATORE AUTONOMO, CODICE 1 IN D5a

D5b Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Agricoltore, silvicoltore, pescatore	1
--------------------------------------	---

Commerciante, artigiano	2
Libero professionista (avvocato, medico, commercialista, architetto...)	3
Dirigente di un'azienda	4
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	5

PORRE D5c SE IMPIEGATO, CODICE 2 IN D5a

D5c Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Professionista (medico dipendente, avvocato, commercialista, architetto)	1
Dirigente, direttore oppure alto dirigente	2
Dirigente medio	3
Impiegato/a d'ufficio	4
Altro impiegato/a	5
Altro tipo di impiegato (addetto/a alle vendite, infermiere/a...)	6
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	7

PORRE D5d SE OPERAIO, CODICE 3 IN D5a

D5d Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Supervisore\caposquadra (responsabile della squadra...)	1
Operaio	2
Operaio non specializzato	3
Altro/rifiuta (NON LEGGERE)	4

PORRE D5e SE NON SVOLGE ALCUNA ATTIVITA' PROFESSIONALE, CODICE 4 IN D5a

D5e Direbbe di essere...

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

Casalinga/o	1
Studente (a tempo pieno)	2
Pensionato/a	3
In cerca di lavoro	4
Altro\rifiuta (NON LEGGERE)	5

D12 Potrebbe dirmi in che provincia vive attualmente?

(LEGGERE SE NECESSARIO - UNA SOLA RISPOSTA)

--	--	--

D13 Direbbe che lei abita...?

(LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

un villaggio o un'area rurale	1
una piccola o media cittadina	2

una grande città	3
NON SA (NON LEGGERE)	4

D18 | Lei ha un telefono cellulare?

(NON LEGGERE)

si	1
no	2

D20 | Lei ha una linea telefonica fissa?

(NON LEGGERE)

si	1
no	2

D22 | Potrebbe dirmi di quante persone di 15 anni o più si compone il suo nucleo familiare, lei compreso?

(REGISTRARE - SE "NON SA" CODICE '98' - SE "RIFIUTA" CODICE '99')

		Numero di persone di 15 anni o più nel nucleo familiare
--	--	---