

CIAO,

siamo studenti universitari e partecipiamo a una competizione nazionale (il Premio Marketing per l'Università) organizzata dalla SIM – Società Italiana Marketing e sponsorizzata da Trenitalia.

Per elaborare la nostra strategia, avremmo bisogno di capire cosa pensano e come si comportano le persone relativamente al trasporto ferroviario, e in particolare all'Alta Velocità (AV).

Giusto perché tu sappia di cosa stiamo parlando, in parole semplici, quando si parla di AV, ci si riferisce a treni che hanno una velocità minima di 250 km/h (che rallentano ovviamente negli snodi urbani, ma che possono raggiungere i 500 km/h come in Giappone!!) e che consentono dunque di percorrere le stesse tratte in modo significativamente più veloce degli altri treni.

Ti saremmo grati se volessi dedicare un po' del tuo tempo (circa 8 minuti) per rispondere alle nostre domande.

Il questionario che ti viene sottoposto è anonimo e i dati raccolti saranno trattati da noi e, ai soli fini della ricerca di mercato legata al Premio Marketing per l'Università, dalla Società Italiana Marketing in modo aggregato nel rispetto della legge sulla privacy.

Grazie fin d'ora per la tua collaborazione!

DOMANDA FILTRO

1. Hai mai fatto un viaggio su un treno dell'Alta Velocità in Italia?
 - 1) Sì
 - 2) No (**se no, Ti ringraziamo per la tua collaborazione, il questionario finisce qui!**)

Sezione I – Io e i viaggi

2. Se pensi di dover fare un viaggio verso una destinazione che dista più di 200 Km da dove ti trovi, quale mezzo di trasporto ti viene in mente per primo?:
 - 1) Auto (propria/di famiglia/condivisa tra amici/conoscenti)
 - 2) Car sharing (tipo BlaBla car, con sconosciuti)
 - 3) Treno
 - 4) Aereo
 - 5) Autobus
 - 6) Altro

3. Pensa di dover fare un viaggio e di poter scegliere tra i seguenti differenti mezzi di trasporto: auto privata, car sharing, autobus, aereo, treno e treno Alta Velocità. Per ogni mezzo, ti chiediamo adesso di indicarci quanto alcuni attributi lo caratterizzano maggiormente. Ti chiediamo di indicarci in base a una scala che va da 1 a 5, dove 1=molto poco caratterizzante e 5=molto caratterizzante.

1. Auto privata	Molto poco caratterizzante				Molto caratterizzante
a. Sicurezza	1	2	3	4	5
b. Comodità del viaggio	1	2	3	4	5
c. Puntualità	1	2	3	4	5
d. Possibilità di socializzare con persone	1	2	3	4	5
e. Possibilità di lavorare/studiare	1	2	3	4	5
f. Impatto ambientale	1	2	3	4	5

2. Car sharing (tipo BlaBla car)	Molto poco caratterizzante				Molto caratterizzante
a. Sicurezza	1	2	3	4	5
b. Comodità del viaggio	1	2	3	4	5
c. Puntualità	1	2	3	4	5
d. Possibilità di socializzare con persone	1	2	3	4	5
e. Possibilità di lavorare/studiare	1	2	3	4	5
f. Impatto ambientale	1	2	3	4	5

3. Autobus	Molto poco caratterizzante				Molto caratterizzante
a. Sicurezza	1	2	3	4	5
b. Comodità del viaggio	1	2	3	4	5
c. Puntualità	1	2	3	4	5
d. Possibilità di socializzare con persone	1	2	3	4	5
e. Possibilità di lavorare/studiare	1	2	3	4	5
f. Impatto ambientale	1	2	3	4	5

4. Aereo	Molto poco caratterizzante				Molto caratterizzante
a. Sicurezza	1	2	3	4	5
b. Comodità del viaggio	1	2	3	4	5
c. Puntualità	1	2	3	4	5
d. Possibilità di socializzare con persone	1	2	3	4	5
e. Possibilità di lavorare/studiare	1	2	3	4	5
f. Impatto ambientale	1	2	3	4	5

5. Treno	Molto poco caratterizzante				Molto caratterizzante
a. Sicurezza	1	2	3	4	5
b. Comodità del viaggio	1	2	3	4	5
c. Puntualità	1	2	3	4	5
d. Possibilità di socializzare con persone	1	2	3	4	5
e. Possibilità di lavorare/studiare	1	2	3	4	5
f. Impatto ambientale	1	2	3	4	5

6. Treno Alta Velocità	Molto poco caratterizzante				Molto caratterizzante
a. Sicurezza	1	2	3	4	5
b. Comodità del viaggio	1	2	3	4	5
c. Puntualità	1	2	3	4	5
d. Possibilità di socializzare con persone	1	2	3	4	5
e. Possibilità di lavorare/studiare	1	2	3	4	5
f. Impatto ambientale	1	2	3	4	5

4. Secondo te, in Italia, viaggiare su un treno dell'Alta Velocità è:

a. Inefficiente	1	2	3	4	5	Efficiente
	Estremamente		Né, né		Estremamente	
b. Scomodo	1	2	3	4	5	Comodo
	Estremamente		Né, né		Estremamente	
c. Pericoloso	1	2	3	4	5	Sicuro
	Estremamente		Né, né		Estremamente	
d. Stressante	1	2	3	4	5	Rilassante
	Estremamente		Né, né		Estremamente	
e. A buon mercato	1	2	3	4	5	Costoso
	Estremamente		Né, né		Estremamente	
f. Noioso	1	2	3	4	5	Eccitante
	Estremamente		Né, né		Estremamente	

5. Secondo te, considerando le differenze tra l'AV e gli altri treni riguarda, qual è la rilevanza dei seguenti fattori? Ti chiediamo di dare un giudizio su una scala da 1 a 5, dove 1=estremamente irrilevante e 5 =estremamente rilevante:

	Estremamente irrilevante				Estremamente rilevante
a. Comodità dei sedili	1	2	3	4	5
b. Pulizia dei bagni	1	2	3	4	5
c. Spazio per le gambe	1	2	3	4	5
d. Dimensione alloggio bagagli	1	2	3	4	5
e. Puntualità	1	2	3	4	5
f. Pulizia dei vagoni	1	2	3	4	5
g. Rumorosità	1	2	3	4	5

6. Quanti sono in Italia gli operatori AV?

- 1) Uno
- 2) Due
- 3) Più di due

7. Sai dirmi il nome (i nomi se ne hai indicati due o più di due)? Massimo 3 risposte, le prime che vengono in mente

- a. _____
- b. _____
- c. _____

Sezione II - Io e CartaFRECCIA

Nel mondo dell'AV in Italia esiste CartaFRECCIA.

8. Sai dirmi quale delle seguenti definizioni corrisponde a CartaFRECCIA?

- 1) Un programma fedeltà Trenitalia
- 2) Un programma fedeltà di altra azienda
- 3) Una promozione Trenitalia
- 4) Un'offerta Trenitalia
- 5) Un catalogo premi
- 6) Una card per accedere più facilmente ai treni Freccia
- 7) Non saprei/nessuna di queste (**se 7) vai a domanda 15)**

9. Conosci le modalità di accumulo punti CartaFRECCIA?

- 1) Sì
- 2) No

10. Conosci i punti verdi che Trenitalia regala sulla base dei Km percorsi in treno che permettono di risparmiare le emissioni di CO₂?

- 1) Sì
- 2) No

11. Conosci i seguenti benefici che CartaFRECCIA offre ai suoi sottoscrittori?

	1	2
	Sì	No
a. Biglietti premio (gratuiti)		
b. Sconti su biglietti		
c. Carnet 10 viaggi		
d. Upgrade di classe		
e. Regali da catalogo		
f. Punti per voli aerei		
g. Accesso alle sale di attesa (come SalaFRECCIA)		
h. Sconti e offerte da parte dei Partner Trenitalia (biglietti per mostre, musei, fiere, eventi sportivi)		
i. Offerte personalizzate		
j. Trasferimento punti a un amico		
k. Promozione passaparola		

12. Tu personalmente possiedi CartaFRECCIA?

- 1) Sì
- 2) No (**se no, vai a domanda 14**)

13. Visto che hai CartaFRECCIA, qual è la motivazione prevalente che ti ha spinto a sottoscriverla tra le seguenti?

- 1) Per usufruire di sconti
- 2) Me l'hanno consigliata
- 3) È conveniente
- 4) Mi fa sentire parte della famiglia Trenitalia
- 5) Facilita l'acquisto del biglietto online
- 6) Posso accedere alle sale d'attesa presenti in stazione
- 7) Sono interessato/a ai premi ferroviari (viaggi gratis, upgrade di classe, ecc.)
- 8) Altro

14. Visto che non possiedi CartaFRECCIA, puoi dirci perché?

- 1) Non mi serve
- 2) Non mi interessa
- 3) Sono contrario alle carte fedeltà
- 4) Altro

Sezione III - Io e l'AV

15. Nell'ultimo anno hai effettuato un viaggio sull'AV?

- 1) 1-2 volte
- 2) 3-5 volte
- 3) Più di 5 volte
- 4) Non ho effettuato alcun viaggio sull'AV
- 5) Non ricordo

16. Pensando all'ultimo viaggio effettuato su un treno AV, con chi hai viaggiato?

- 1) Da solo/a
- 2) In coppia
- 3) In coppia con figlio/i
- 4) In gruppo con amici/gita organizzata
- 5) In gruppo con colleghi
- 6) Altro
- 7) Non ricordo

17. Hai mai usufruito dei seguenti benefici legati all'acquisto di un biglietto AV?

	1	2	3
Premi	Sì	No	Non ricordo
a. Biglietti premio			
b. Carnet 10 viaggi			
c. Upgrade di classe			
d. Regali da catalogo			
e. Punti avios per sconti su voli aerei			
f. Trasferimento punti ad un amico			
g. Promozione passaparola			
h. Sconti e offerte dai partner Trenitalia per spettacoli culturali, mostre, ecc.			
i. Sconti e offerte dai partner Trenitalia per parchi e svago			

18. Hai mai usufruito dei seguenti servizi a bordo di un treno AV?

	1	2	3	4
Servizio	Sì	No	Non ricordo	Non lo conosco
a. Ristorazione a bordo				
b. Servizio accompagnamento				
c. Trasporto animali domestici				
d. Bimbi a bordo (Freccia Junior e Kit bimbi)				
e. Area meeting: Cinema e TV				
f. Portale Freccie: Cartoni e programmi per bambini				
g. Portale Freccie: edicola digitale				
h. Portale Freccie: Musica				
i. Portale Freccie: News video				
l. Portale Freccie: informazioni di viaggio				
m. Portale Freccie: Internet WiFi di Telecom Italia				

19. Hai mai guadagnato punti extra usufruendo dei servizi dei seguenti partner Trenitalia?

Partner	Sì	No	Non ricordo	Non lo conosco
a. Alberghi (come per esempio con AtaHotels, AccorHotels, ecc.)				
b. Servizi (come MyTaxi, Interflora, ecc.)				
c. Lifestyle (come Sailsquare)				
d. Carte di credito e banche (come Nexi e Montepaschi Club)				
e. Autonoleggi (come Maggiore e Europcar)				
f. Eventi e fiere (come Artissima, Fieracavalli, Fico, ecc.)				

Sezione IV - Io e la tecnologia

20. Hai mai visitato il sito Trenitalia?
- 1) Sì
 - 2) No (**se no, vai alla domanda 23**)
21. Quante volte hai visitato il sito Trenitalia nell'ultimo anno?
- 1) Mai
 - 2) Meno di 2 volte
 - 3) Da 3 a 5 volte
 - 4) Più di 5 volte
 - 5) Non ricordo
22. Pensando all'ultima volta che hai visitato il sito Trenitalia, lo hai fatto principalmente per:
- 1) Acquistare un biglietto
 - 2) Scegliere i regali associati al programma CartaFRECCIA
 - 3) Accedere al servizio assistenza (chat, Call Center, ecc.)
 - 4) Ottenere informazioni su orari, collegamenti, servizi, offerte, CartaFRECCIA
 - 5) Ricevere informazioni su ritardi e lavori programmati
 - 6) Prenotare servizi extra (car sharing, noleggio auto, spedizione bagagli, tour ed escursioni ecc.)
 - 7) Altro
23. Hai scaricato l'app di Trenitalia?
- 1) Sì
 - 2) No (**se no, vai alla domanda 26**)
24. Quante volte hai utilizzato la app Trenitalia nell'ultimo anno?
- 1) Mai
 - 2) Meno di 2 volte
 - 3) Da 3 a 5 volte
 - 4) Più di 5 volte
25. Pensando a quando hai utilizzato l'app l'ultima volta, lo hai fatto principalmente per:
- 1) Pianificare il viaggio e acquistarlo successivamente
 - 2) Acquistare rapidamente un biglietto, attraverso il servizio di geolocalizzazione
 - 3) Ricevere informazioni sul viaggio (andamento, ritardo ecc.) con lo smart caring
 - 4) Accedere al profilo CartaFRECCIA
 - 5) Acquistare velocemente un biglietto, grazie alla memorizzazione di strumenti di pagamento.
 - 6) Altro

Informazioni socio – demografiche

26. Sesso:

- 1) Maschio
- 2) Femmina

27. Età

- 1) Meno di 18 anni
- 2) 19-25 anni
- 3) 26-35 anni
- 4) 36-45 anni
- 5) 46-59 anni
- 6) 60 o più anni

28. Titolo di studio

- 1) Licenza elementare, diploma di scuola media inferiore
- 2) Diploma di scuola media superiore
- 3) Laurea (vecchio ordinamento/triennale e/o magistrale) o specializzazioni post lauream (master, dottorato, ecc.)

29. Occupazione

- 1) Imprenditore/libero professionista/dirigente
- 2) Impiegata/o
- 3) Operaia/o
- 4) Studentessa/e
- 5) Casalinga/o
- 6) Altro

30. Area geografica di appartenenza

- 1) Nord
- 2) Centro
- 3) Sud e Isole