

## QUESTIONARIO PREMIO MARKETING

Salve,

siamo studenti impegnati in un progetto di Marketing sponsorizzato da Trenitalia e finalizzato allo studio delle opinioni e del comportamento di acquisto del cliente ferroviario nel segmento del trasporto regionale. A tal fine, Le sottoponiamo alcune domande.

1. **Negli ultimi 6 mesi hai utilizzato il trasporto regionale di Trenitalia (oggi chiamato “Regionale”) per i tuoi spostamenti?** (una sola risposta)
- Si (passare alle domande da 2 a 12)
  - No (passare direttamente alla domanda 13)

**LE DOMANDE DA 2 A 12 VANNO FATTE SOLO SE LA RISPOSTA ALLA DOMANDA 1 È UGUALE AD ‘A’**

2. (Se dom. 1=’a’) **In quale regione lo hai utilizzato?** (possibili più risposte)
- |                          |               |
|--------------------------|---------------|
| a. Piemonte              | k. Marche     |
| b. Valle d’Aosta         | l. Lazio      |
| c. Lombardia             | m. Abruzzo    |
| d. Trentino-Alto Adige   | n. Molise     |
| e. Veneto                | o. Campania   |
| f. Friuli-Venezia Giulia | p. Puglia     |
| g. Liguria               | q. Basilicata |
| h. Emilia-Romagna        | r. Calabria   |
| i. Toscana               | s. Sicilia    |
| j. Umbria                | t. Sardegna   |
3. (Se dom. 1=’a’) **Con quale frequenza utilizzi il treno “Regionale”?** (una sola risposta)
- Quasi ogni giorno
  - Qualche volta a settimana
  - Qualche volta al mese
  - Più raramente
4. (Se dom. 1=’a’) **Hai mai utilizzato i nuovi treni del “Regionale”?** (una sola risposta)
- Si
  - No
  - Non ricordo/Non so
5. (Se dom. 1=’a’) **Qual è la tua opinione generale sul viaggio a bordo del “Regionale”?** (una sola risposta)
- Molto soddisfatto
  - Soddisfatto
  - Neutrale
  - Insoddisfatto
  - Molto insoddisfatto
6. (Se dom. 1=’a’) **Come valuti la pulizia del treno?** (una sola risposta)
- Eccellente
  - Buona
  - Sufficiente
  - Scarsa
  - Molto scarsa
7. (Se dom. 1=’a’) **Come valuti il comfort dei posti a sedere?** (una sola risposta)
- Eccellente
  - Buono
  - Sufficiente
  - Scarso
  - Molto scarsa

8. (Se dom. 1='a') **Come valuti la puntualità del treno?** (una sola risposta)
- Sempre puntuale
  - Spesso puntuale
  - A volte in ritardo
  - Spesso in ritardo
  - Sempre in ritardo
9. (Se dom. 1='a') **Hai trovato il personale di bordo cortese e disponibile?** (una sola risposta)
- Molto cortese
  - Abbastanza Cortese
  - Neutro
  - Un po' scortese
  - Molto scortese
10. (Se dom. 1='a') **Come valuti le informazioni fornite durante il viaggio (annunci, monitor di bordo, ecc.)?** (una sola risposta)
- Eccellenti
  - Buone
  - Sufficienti
  - Non del tutto sufficiente
  - Insufficiente
11. (Se dom. 1='a') **Cosa miglioreresti del servizio offerto dal "Regionale"?** (possibili più risposte, massimo 3)
- Maggiore frequenza e puntualità dei treni
  - Prezzi più competitivi e offerte migliori
  - Miglioramento della pulizia e del comfort a bordo
  - Informazioni più chiare e tempestive durante il viaggio
  - Personale di bordo più disponibile e cortese
  - Altro (specificare): \_\_\_\_\_
12. (Se dom. 1='a') **Consigliaresti questo servizio a parenti, amico o colleghi?** (una sola risposta)
- Certamente
  - Probabilmente sì
  - Non so
  - Probabilmente no
  - Certamente no

**LA DOMANDA 13 VA FATTA SOLO SE LA RISPOSTA ALLA DOMANDA 1 È UGUALE A 'B'**

13. (Se dom. 1='b') **Qual è il principale motivo per cui NON utilizzi il "Regionale"?** (possibili più risposte, massimo 3)
- Preferisco viaggiare con altri mezzi pubblici
  - Preferisco viaggiare con il mezzo privato
  - Orari poco convenienti
  - Prezzi troppo elevati
  - Distanza dalla stazione
  - Esperienze negative in passato
  - I treni sono spesso affollati
  - Il treno regionale non copre le destinazioni che mi servono
  - Altro (specificare): \_\_\_\_\_

**LA DOMANDA SEGUENTE VA FATTA A TUTTI**

È da anni che il "Regionale" ha intrapreso una vera rivoluzione nel trasporto, puntando sul rinnovo della flotta, sull'intermodalità, e su servizi sempre più confortevoli e che vanno incontro ai bisogni dei suoi clienti. Il

“Regionale” è il simbolo di una rivoluzione che vuole ridefinire il modo di viaggiare e che punta a creare una comunità di viaggiatori consapevoli e connessi.

14. **Sei a conoscenza della rivoluzione che il “Regionale” porta avanti da anni?** (una sola risposta)
- Si (passare alle domande da 15 e 16)
  - No (passare direttamente alla domanda 17)

**LE DOMANDE 15 E 16 VANNO FATTE SOLO SE LA RISPOSTA ALLA DOMANDA 14 È UGUALE AD ‘A’**

15. (Se dom. 14=’a’) **Quali aspetti della rivoluzione del servizio offerto dal “Regionale” conosci?** (possibili più risposte, massimo 3)
- Rinnovo dei treni
  - Maggiore frequenza dei servizi
  - Miglioramenti nella puntualità
  - Migliori servizi a bordo (es. più posti bici, comfort)
  - Lancio del brand Regionale
  - Maggiore attenzione alla sostenibilità
  - Nessuna di queste (risposta esclusiva)
  - Altro
16. (Se dom. 14=’a’) **Come valuti la tua esperienza con i nuovi treni?** (una sola risposta)
- Eccellente
  - Buona
  - Sufficiente
  - Scarsa
  - Molto scarsa

**LE DOMANDE 17 E 18 VANNO FATTE A TUTTI**

17. **Quanto è chiara per te la comunicazione riguardo le novità del servizio “Regionale”?** (una sola risposta)
- Molto chiara
  - Abbastanza chiara
  - Neutra
  - Poco chiara
  - Per nulla chiara
  - Non so

Ad ottobre 2024 è nato il nuovo Brand Regionale, con l’obiettivo di rafforzare l’identità del trasporto regionale del nostro paese. Il nuovo brand è caratterizzato dal colore verde e da linee morbide e pulite, per definire un approccio semplice e orientato alla sostenibilità, valori distintivi del servizio.

18. **Sei a conoscenza del lancio del nuovo brand “Regionale” di Trenitalia?** (una sola risposta)
- Sì
  - No

**LE DOMANDE DA 19 A 22 VANNO FATTE SOLO SE LA RISPOSTA ALLA DOMANDA 18 È UGUALE AD ‘A’**

19. (Se dom. 18=’a’) **Come hai appreso del lancio del nuovo brand “Regionale”?** (possibili più risposte, massimo 3)
- Profili social del Regionale
  - Sito web/App di Trenitalia
  - Pubblicità (stampa, online)
  - Passaparola
  - Spot in TV
  - Informazioni a bordo treno
  - Altro (specificare): \_\_\_\_\_

20. (Se dom. 18='a') **Quali elementi del nuovo brand "Regionale" conosci?** (possibili più risposte, massimo 3)
- Logo
  - Nuova livrea dei treni
  - Servizi migliorati
  - Attenzione alla sostenibilità
  - Altro (specificare): \_\_\_\_\_
21. (Se dom. 18='a') **In che misura pensi che il nuovo brand possa migliorare l'immagine del servizio di trasporto regionale di Trenitalia?** (una sola risposta)
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per niente
22. (Se dom. 18='a') **Quali aspetti del nuovo brand ti sembrano più interessanti o attraenti?** (possibili più risposte, massimo 3)
- Il design moderno e il nuovo logo
  - L'attenzione alla sostenibilità
  - Il miglioramento dei servizi a bordo
  - Il comfort dei nuovi treni
  - La puntualità e frequenza aumentate
  - Altro (specificare): \_\_\_\_\_

## **INFORMAZIONI SOCIO-DEMOGRAFICHE SULL'INTERVISTATO/A**

### **23. Genere**

- Donna
- Uomo
- Preferisco non rispondere

### **24. Fascia di età**

- fino a 20 anni
- 21 - 25 anni
- 26 - 30 anni
- 31 - 35 anni
- 36 - 45 anni
- 46 - 55 anni
- 56 - 65 anni
- maggiore di 65 anni

### **25. Qual è di solito il motivo dei tuoi viaggi con il treno "Regionale"?**

- Affari/lavoro occasionale
- Affari lavoro abituale
- Studio (scuola, università, biblioteca, etc.)
- Visita a parenti/amici
- Turismo/vacanza
- Svago (spettacoli, eventi sportivi, concerti, visite culturali, ecc.)
- Commissioni/impegni vari (acquisti, visite mediche, pratiche burocratiche, etc.)