

Gentile cliente,
per poter offrire un servizio migliore, Le chiediamo di compilare il seguente questionario apponendo una crocetta negli appositi riquadri.
La presente indagine è svolta conformemente ai requisiti della Misura 5 della Delibera Art. n° 16/2018. La ringraziamo per la collaborazione.

ETÀ	SESSO	NAZIONALITÀ	NUCLEO FAMILIARE	TITOLO DI STUDIO	OCCUPAZIONE PREVALENTE
☐ ≤ 20 ☐ 21-30 ☐ 31-50 ☐ OLTRE 50	☐ M ☐ F	☐ ITALIANA ☐ COMUNITARIA ☐ EXTRACOMUNITARIA	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ >4	☐ NESSUNO ☐ LIC. ELEMENTARE ☐ LIC. MEDIA ☐ DIPLOMA ☐ LAUREA	☐ STUDENTE (NON UNIVERSITARIO) ☐ IMPREND. / LIB. PROFESSIONISTA ☐ STUDENTE UNIVERSITARIO ☐ NON OCCUPATO / DISOCCUPATO ☐ DIPENDENTE ☐ PENSIONATO ☐ ALTRO

CITTÀ DI PARTENZA E DI ARRIVO DI QUESTO VIAGGIO	
PARTENZA ☐ Bari ☐ Quintino Sella ☐ Brigata Bari ☐ Francesco Crispi ☐ Fesca S. Girolamo ☐ Europa ☐ Aeroporto ☐ Bitonto S.S. Medici ☐ Bitonto ☐ Sovereto ☐ Terlizzi ☐ Ruvo ☐ Corato ☐ Andria ☐ Barletta Scalo ☐ Barletta ☐ Palese ☐ Macchie ☐ Tesoro ☐ Cittadella ☐ S. Gabriele ☐ Ospedale S. Paolo ☐ Cecilia	ARRIVO ☐ Bari ☐ Quintino Sella ☐ Brigata Bari ☐ Francesco Crispi ☐ Fesca S. Girolamo ☐ Europa ☐ Aeroporto ☐ Bitonto S.S. Medici ☐ Bitonto ☐ Sovereto ☐ Terlizzi ☐ Ruvo ☐ Corato ☐ Andria ☐ Barletta Scalo ☐ Barletta ☐ Palese ☐ Macchie ☐ Tesoro ☐ Cittadella ☐ S. Gabriele ☐ Ospedale S. Paolo ☐ Cecilia

CITTÀ DI RESIDENZA	TIPO DI BIGLIETTO UTILIZZATO	DA QUANTO TEMPO UTILIZZA IL TRENO
☐ BARI ☐ PALESE MACCHIE ☐ BARLETTA ☐ BITONTO ☐ TERLIZZI SOVERETO ☐ ALTRA CITTÀ ITALIANA ☐ RUVO ☐ CORATO ☐ ANDRIA ☐ ALTRA CITTÀ STRANIERA	☐ CORSA SEMPLICE ☐ ABBONAMENTO MENSILE ☐ ABBONAMENTO SETTIMANALE	☐ MENO DI 1 ANNO ☐ DA 1 A 5 ANNI ☐ OLTRE 5 ANNI
SCOPO PRINCIPALE DEL VIAGGIO (indicare solo il motivo principale)	FREQUENZA D'UTILIZZO	MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI PER COMPLETARE QUESTO VIAGGIO
☐ LAVORO ☐ CURE MEDICHE ☐ STUDIO ☐ TURISMO ☐ SVAGO / SHOPPING ☐ ALTRO	☐ QUOTIDIANAMENTE ☐ 1-2 VOLTE AL MESE ☐ 1-2 VOLTE A SETTIMANA ☐ OCCASIONALMENTE	☐ NESSUNO ☐ BICICLETTA ☐ TAXI ☐ AEREO ☐ BUS CITTADINO ☐ TRENO (ALTRO GESTORE) ☐ AUTO ☐ BUS EXTRAURBANO ☐ ALTRO

Nelle prossime domande le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione su alcuni aspetti del servizio sperimentato. Specificiamo che i voti **da 1 a 6** esprimono un giudizio di **insoddisfazione**; il voto **7** è **neutro**; i voti **8 e 9** esprimono un giudizio di **soddisfazione**.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE DI BORDO
9 8 7 6 5 4 3 2 1 ☐ PUNTUALITÀ DELLE CORSE ☐ FREQUENZA DELLE CORSE ☐ ADEGUATEZZA DELLE COINCIDENZE ☐ INFORMAZIONI NELLE STAZIONI ☐ INFORMAZIONI A BORDO ☐ INFORMAZIONI VIA WEB (SITO, CARTA SERVIZI, ETC.) ☐ RAPIDITÀ NEL FORNIRE INFORMAZIONI IN CASO DI DISSERVIZIO ☐ REPERIBILITÀ ORARI E TARIFFE ☐ REPERIBILITÀ TITOLI DI VIAGGIO	9 8 7 6 5 4 3 2 1 ☐ CORTESIA / DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE ☐ COMPETENZA DEL PERSONALE ☐ RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE SERVIZIO WIFI È A CONOSCENZA DEL SERVIZIO WIFI NELLE STAZIONI DI BARI CENTRALE E AEROPORTO? ☐ SÌ ☐ NO SE SÌ, COME VALUTA IL SERVIZIO? 9 8 7 6 5 4 3 2 1 WEB RADIO E ANNUNCIO AUDIO GRADISCE L'INTRATTENIMENTO MUSICALE? ☐ SÌ ☐ NO CONTENUTI SUGGERITI PER L'INTRATTENIMENTO MUSICALE: ☐ MUSICA POP ITALIANA / STRANIERA ☐ MUSICA CLASSICA ☐ MUSICA ROCK ITALIANA / STRANIERA DURANTE IL VIAGGIO SUL TRENO SONO STATE DIFFUSE INFORMAZIONI PRE-REGISTRATE E AUTOMATICHE? ☐ SÌ ☐ NO DURANTE L'ATTESA IN STAZIONE SONO STATE DIFFUSE INFORMAZIONI PRE-REGISTRATE E AUTOMATICHE? ☐ SÌ ☐ NO DURANTE IL VIAGGIO SUL TRENO ERA ATTIVA LA WEB RADIO? ☐ SÌ ☐ NO DURANTE L'ATTESA IN STAZIONE ERA ATTIVA LA WEB RADIO? ☐ SÌ ☐ NO
COMFORT DEL SERVIZIO	
9 8 7 6 5 4 3 2 1 ☐ FUNZIONAMENTO E PULIZIA BAGNI DI STAZIONE ☐ PULIZIA DEL MEZZO DI TRASPORTO ☐ PULIZIA STAZIONI ☐ EFFICIENZA CLIMATIZZAZIONE ESTATE / INVERNO ☐ SICUREZZA SUL MEZZO DI PERSONE E COSE ☐ FUNZIONAMENTO VALIDATRICI	

BIGLIETTO UNICO INTEGRATO FERROTRAMVIARIA-TRENITALIA

È A CONOSCENZA DELLA VENDITA COMBINATA CON TRENITALIA E QUINDI DELLA POSSIBILITÀ DI ACQUISTARE I TITOLI DI VIAGGIO PER I SERVIZI FERROVIARI OFFERTI DALLA FERROTRAMVIARIA, ANCHE PER L'AEROPORTO, DIRETTAMENTE DAI CANALI DI VENDITA DI TRENITALIA?

☐ SÌ

☐ NO

SE SÌ, COME VALUTA IL SERVIZIO?

987654321

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

PROPENSIONE ALL'UTILIZZO DEL TRENO

DOPO QUESTA SUA ESPERIENZA DI VIAGGIO, SE DOVESSE EFFETTUARE LO STESSO SPOSTAMENTO IN FUTURO, RIUTILIZZEREBBE IL TRENO?

☐ SÌ

☐ NO

SERVIZIO DI COLLEGAMENTO FERROVIARIO PASSANTE PER L'AEROPORTO DI BARI

TRA LE TRATTE FERROVIARIE GESTITE DA FERROTRAMVIARIA C'È QUELLA CHE COLLEGA BARI CITTÀ CON L'AEROPORTO. QUANTO RITIENE IMPORTANTE CHE QUESTA TRATTA SIA VALORIZZATA E COMUNICATA, MAGARI CON UN NOME SPECIALE (PER ESEMPIO "BARI AIRPORT EXPRESS") E UN LOGO DEDICATO?

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ PER NULLA

OPINIONI SULL'AMBIENTE

QUANDO SCEGLIE IL MEZZO CON CUI MUOVERSI, QUANTO LA SUA SCELTA È INFLUENZATA DA MOTIVAZIONI AMBIENTALI / RISPETTO PERL'AMBIENTE? (SELEZIONI UNA SOLA RISPOSTA: LA PREGHIAMO DI RISPONDERE IN MODO SINCERO)

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ PER NULLA

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

LUOGO DI COMPILAZIONE

DATA E ORA