

Buongiorno/buonasera sono Nome/Cognome, un intervistatore dell'istituto di ricerche di mercato CSA-EMG. Stiamo svolgendo un'indagine per conto di Autostrade per l'Italia al fine di rilevare la soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi offerti nelle Aree di Servizio. L'indagine aiuterà Autostrade per l'Italia a migliorare il sistema di ascolto dei propri utenti, ottenendo indicazioni utili per avviare programmi concreti di miglioramento della qualità dei servizi forniti.

Accetta di rispondere a qualche breve domanda? Le ruberò non più di 5 minuti. La ringraziamo fin d'ora per la Sua cortese collaborazione

L'intervista è anonima e i dati raccolti saranno analizzati ai soli fini statistici, nel rispetto della normativa sulla privacy, della legge 196/2003 sulla protezione dei dati personali e del Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR)

SEZIONE A: UTILIZZO DELLA RETE AUTOSTRADALE

A1 - Di solito Lei utilizza l'autostrada:

- | | |
|-----------------------------|---|
| almeno 3 volte la settimana | 1 |
| 2/3 volte la settimana | 2 |
| 1 volta a settimana | 3 |
| 2/3 volte al mese | 4 |
| più raramente | 5 |

A2 Per quale motivo utilizza maggiormente l'autostrada:

- | | |
|--|---|
| Svago /viaggio visite parenti e amici | 1 |
| Percorso casa / ufficio (sempre stesso percorso) | 2 |
| Per lavoro (vado dai clienti, vendita, ecc) | 3 |
| Camionista autotrasportatore | 4 |

A3. Quanti km percorre in autostrada all'incirca all'anno?

1. Meno di 10.000 km
2. Tra 10.000 e 30.000 km
3. Tra 30.000 e 50.000 km
4. Oltre 50.000 km
5. Non so

A4 Parliamo della sosta in Area di Servizio. In genere qual è il motivo più frequente della sua sosta?

1. Sgranchirmi le gambe
2. Mangiare / caffè
3. Andare in bagno
4. Fare rifornimento
5. Riposo
6. altro (specificare): _____

A5 - Per quale motivo ha deciso oggi di fermarsi in questa specifica area di servizio? (possibili più risposte)

- | | |
|---|---|
| prima area utile | 1 |
| fedeltà al marchio ristoro | 2 |
| fedeltà al marchio oil | 3 |
| qualità dell'offerta del servizio ristoro | 4 |
| prezzo dei carburanti | 5 |
| ampia disponibilità di parcheggio | 6 |
| presenza di wi-fi | 7 |
| altro _____ | 8 |

A6- Di quali servizi ha usufruito OGGI? (Possibili più risposte)

1. rifornimento
2. bar
3. ristorante
4. toilette
5. altro (specificare): _____

Le chiedo di esprimere un livello di soddisfazione su alcuni aspetti di questa Area di Servizio, attraverso un voto da 1 a 10 come a scuola, dove 1= completamente insoddisfatto e 10 completamente soddisfatto (non so=99)

SEZIONE AE - Iniziamo a parlare delle AREE ESTERNE, DEI PIAZZALI

Con riferimento a questa Area di Servizio, come valuta, in generale

AE1	il livello di pulizia e ordine delle aree esterne (verde, cestini, ecc.)?	
AE2	la sicurezza (es. illuminazione, videosorveglianza, ecc.) nelle aree di parcheggio?	
AE3	la manutenzione della pavimentazione, la segnaletica, ...?	
AE4	la disponibilità dei parcheggi?	
AE5	la disponibilità di aree relax (tavoli e sedie, gazebo,)	
AE6	la disponibilità e il decoro delle aree gioco per bambini	
AE7	la disponibilità e il decoro aree cani	
AE8	la disponibilità e il funzionamento delle aree attrezzate camper	

SEZIONI DEDICATE AI SERVIZI UTILIZZATI IN A6

SEZIONE O: SERVIZIO DI RIFORNIMENTO (A6=1)

Facendo riferimento ai servizi di rifornimento, esprima la sua soddisfazione in merito ai seguenti aspetti

01	Il livello di pulizia e decoro dell'area di rifornimento	
02	Facilità e rapidità di rifornimento	
03	Cortesia e disponibilità del personale di servizio	
04	Facilità e rapidità di pagamento	
05	Livello dei prezzi rispetto alle stazioni non autostradali	
06	Il comfort del locale market oil (temperatura, fruibilità degli spazi, ordine)?	
07	l'assortimento prodotti del market oil	
08	livello dei servizi/attrezzature aggiuntivi (lavaggio vetri, carta e guanti, gonfiaggio pneumatici)?	

SEZIONE B: SERVIZIO BAR/RISTORANTE (A6=2,3)

Con riferimento a questa Area di Servizio, ai servizi di ristoro (bar e ristorante), esprima per ciascuno dei seguenti aspetti la sua soddisfazione attraverso un voto da 1 a 10 (1= completamente insoddisfatto - 10= completamente soddisfatto)

	B1	il comfort del locale ristoro (temperatura, fruibilità degli spazi, ordine)	
	B2	attesa al banco bar o presso l'area ristorante	
	B3	il livello di pulizia dei locali	
	B4	la varietà dell'offerta gastronomica (panini, piatti per vegani/vegetariani, ristorante, ecc.)?	
	B5	il livello di cortesia del personale	
	B6	l'ordine la pulizia del personale	
	B7	il rapporto qualità/prezzo	
	B8	la trasparenza dei prezzi, loro esposizione	
BAR/MARKET (A6=2)	B9	la qualità dei prodotti da Lei consumati presso il bar	
	B10	il livello di pulizia e l'ordine del bar/market (banco bar, scaffali, distributori di bibite,...)	
RISTORANTE (A6=3)	B11	la qualità dei prodotti da Lei consumati presso il ristorante	
	B12	il livello di pulizia e del ristorante (tavoli, sedie, dispenser,...)	

SEZIONE SI – SERVIZI IGIENICI (A6=4)

SI. Parliamo dei servizi igienici. Quale servizio igienico ha utilizzato?

1. all'interno del bar/ristorante
2. area oil (carburanti)

Con riferimento Ai servizi igienici da lei utilizzati, esprima per ciascuno dei seguenti aspetti la sua soddisfazione attraverso un voto da 1 a 10 (1= completamente insoddisfatto - 10= completamente soddisfatto)

S1	comfort e fruibilità dei servizi igienici (funzionamento scarichi, serrature, ...)	
S2	manutenzione dei locali	
S3	illuminazione e sicurezza della zona servizi	
S4	pulizia dei locali e dei box wc	
S5	assenza di cattivi odori	
S6	presenza e funzionamento accessori (carta igienica rubinetti, sapone, asciugamani)	

A TUTTI:

C1. RIPENSANDO A TUTTI GLI ASPETTI DI CUI ABBIAMO PARLATO. LEI PERSONALMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DI QUESTA AREA DI SERVIZIO?

Me lo dica con un voto da 1 a 10, dove 1 significa completamente insoddisfatto e 10 completamente soddisfatto .(non so=99)

/___/___/

C2. E IN TERMINI DI IMMAGINE, FIDUCIA, AFFIDABILITA', REPUTAZIONE CHE VOTO DAREBBE A QUESTA AREA DI SERVIZIO?

Me lo dica con un voto da 1 a 10, dove 1 significa giudizio pessimo e 10 ottimo .(non so=99)

/___/___/

**C3. Ci sono degli aspetti che secondo lei dovrebbero essere migliorati Quali?
(risposta spontanea, intervistatore codificare)**

Servizi da potenziare

1. Area giochi con specifico corner all'interno dell'area di servizio
2. Area Pic-nic con annessa area dog
3. Wi-fi gratuito
4. Postazione PC in spazi dedicati all'interno dell'area
5. Area Relax e zone ombreggiate
6. Servizio di primo soccorso
7. Docce
8. Presidio pulizia Toilette
9. videosorveglianza nei piazzali
10. Metodi di pagamento automatici, cashless

Nuova Proposte commerciali

1. Menù low cost, promozioni/sconti fedeltà ad hoc all'interno dei locali
2. Maggiore presidio da parte degli addetti dedicati alla pulizia dei locali di ristoro e dei servizi igienici;
3. Offerta di prodotti freschi e piatti tipici regionali e Km0
4. Corner dedicati e menu appositi che offrano cibi salutarì (bio, vegan, free from...) e prodotti freschi
5. Negozi abbigliamento, sportivi
6. Maggiore intrattenimento es. con musica, mostre di fotografia/arti pittoriche....
7. Maggiori servizi esterni (aree fitness, aree gaming)
8. Punti di ricarica per smartphone, tablet e/o altri dispositivi elettrici
9. Vending machine
10. hotel

SEZIONE G – Domande generali

G1 - Tipo di veicolo sul quale viaggia

1. Auto
2. Moto
3. Furgone
4. Camion
5. Camper

G2 – L'intervistato è il conducente? SI/NO

G3 – L'intervistato viaggia da solo? SI/NO

G4. CHE TIPO DI ALIMENTAZIONE HA IL VEICOLO DA LEI UTILIZZATO?

1. Benzina (non ibrida)
2. Diesel (non ibrida)
3. GPL (non ibrida)
4. Metano (non ibrida)
5. Ibrida con ricarica 'a presa' (plug in)
6. Ibrida senza ricarica 'a presa'
7. Elettrica pura (senza altro motore se non quello elettrico)

INFINE ALCUNE DOMANDE UTILI ALLE ELABORAZIONI STATISTICHE

Genere

1. Maschio
2. Femmina

Può indicare la sua ETA'?

1. 18-25
2. 26-29
3. 30-39
4. 40-49
5. 50-65
6. Più di 65
7. Preferisco non rispondere

In quale provincia vive? (tendina e precode REGIONE/AREA GEOGRAFICA)

STUDIO. Qual è il suo titolo di studio?

1. Scuola elementare
2. Scuola media inferiore
3. Scuola media superiore
4. Università
5. Master post laurea
6. Preferisco non rispondere

LAVORO. E quale la sua occupazione?

1. Imprenditore / dirigente
2. Libero professionista / commerciante
3. Impiegato/Insegnante
4. Operaio
5. Studente
6. Casalinga
7. Pensionato
8. Disoccupato