

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)

AMBITO: OUTDOOR EXPERIENCE

1 - Come definisce la viabilità e la fruibilità dei parcheggi in area di servizio?

| | |
|---------------------------|---|
| Caotica | 1 |
| Poco caotica | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente ordinata | 4 |
| Ordinata | 5 |

2. Come valuta le zone relax esterne delle aree di servizio?

| | |
|-------------------------|---|
| Trascurate | 1 |
| Poco trascurate | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente curate | 4 |
| Curate | 5 |

3. Quale giudizio si sente di esprimere sul verde e sul decoro degli ambienti esterni?

| | |
|-------------------------|---|
| Trasandati | 1 |
| Poco trasandati | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente curati | 4 |
| Curati | 5 |

4. Che percezione ha avuto della sicurezza e illuminazione di questa area di servizio?

| | |
|-------------------------|---|
| Insicura | 1 |
| Poco sicura | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente sicura | 4 |
| Sicura | 5 |

AMBITO: OFFERTA CLIENTE

5. Come definirebbe il comportamento del personale ed il servizio ricevuto?

| | |
|--------------------------|---|
| Scortese | 1 |
| Poco cortese | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente cortese | 4 |

Cortese 5

6. Come valuta la modalità di erogazione dei servizi oil?
Come valuta la modalità di erogazione dei servizi di ristorazione?

| | |
|--------------------------|---|
| Tradizionale | 1 |
| Poco tradizionale | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente moderna | 4 |
| Moderna | 5 |

7. Come valuta le modalità di pagamento in questa ads per i servizi oil?
Come valuta le modalità di pagamento in questa ads per i servizi di ristorazione?

| | |
|-----------------------------|---|
| Inadeguata | 1 |
| Poco adeguata | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente efficiente | 4 |
| Efficiente | 5 |

8. Come valuta la varietà dell'offerta al bar-ristorante-market food?

| | |
|-----------------------------|---|
| Limitata | 1 |
| Poco limitata | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente allettante | 4 |
| Allettante | 5 |

9. Come valuta la qualità dei prodotti consumati al bar-ristorante-market food?

| | |
|----------------------------|---|
| Deludente | 1 |
| Poco deludente | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente appagante | 4 |
| Appagante | 5 |

10. Rispetto ad altre esperienze di viaggio, come considera il prezzo rispetto alla qualità del servizio/prodotto oil fruito in questa ads?

Rispetto ad altre esperienze di viaggio, come considera il prezzo rispetto alla qualità del servizio/prodotto di ristorazione-market food fruito in questa ads?

| | |
|------------------------------|---|
| Caro | 1 |
| Poco caro | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente conveniente | 4 |
| Conveniente | 5 |

AMBITO: COMFORT

11. Come definirebbe i locali servizi igienici nel complesso?

| | |
|---------------------------|---|
| Inadeguati | 1 |
| Poco adeguati | 2 |
| Neutri | 3 |
| Sufficientemente adeguati | 4 |
| Adeguati | 5 |

12. Come considera la cura ed il decoro del locale interno?

| | |
|-------------------------|---|
| Trascurato | 1 |
| Poco trascurato | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente curato | 4 |
| Curato | 5 |

13. Come definirebbe la distribuzione degli spazi e dei percorsi interni al locale?

| | |
|----------------------------|---|
| Sgradevole | 1 |
| Poco gradevole | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente attraente | 4 |
| Attraente | 5 |

14. Quale sensazione le procura il profumo all'interno del locale bar-ristorante?

| | |
|----------------------------|---|
| Sgradevole | 1 |
| Poco gradevole | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente gradevole | 4 |
| Gradevole | 5 |

15. Che percezione ha avuto della temperatura all'interno del locale?

(*) solo luglio-agosto

| | |
|---------------------------|---|
| Inadeguata | 1 |
| Poco adeguata | 2 |
| Neutra | 3 |
| Sufficientemente adeguata | 4 |
| Adeguate | 5 |

AMBITO: TECHNOLOGY

16. Quale giudizio si sente di esprimere sul livello tecnologico di questa ads (modalità di pagamento, comunicazioni e servizi digitali, postazioni ricarica dispositivi, wi-fi)

| | |
|----------------------------------|---|
| Basilare | 1 |
| Poco basilare | 2 |
| Neutro | 3 |
| Sufficientemente all'avanguardia | 4 |
| All'avanguardia | 5 |

AMBITO: SOSTENIBILITA'

17. Che percezione ha della eco-sostenibilità di questa ads? (es. cestini raccolta differenziata, impianti carburanti green...)

| | |
|-----------------------------|---|
| Scadente | 1 |
| Poco innovativa | 2 |
| Neutra | 3 |
| Sufficientemente innovativa | 4 |
| Innovativa | 5 |

AMBITO: CAMPAGNA FEDELTA'

18. Come valuta la campagna fedeltà in questo periodo?

| | |
|---------------------------|---|
| Deludente | 1 |
| Poco efficace | 2 |
| Neutra | 3 |
| Sufficientemente efficace | 4 |
| Efficace | 5 |