

# **CUSTOMER SATISFACTION GTT – Gruppo Torinese Trasporti INDAGINE 2009 - QUESTIONARIO**

## **Il servizio di trasporto urbano e suburbano e la gestione della sosta di GTT: qualità percepita dai residenti in Torino e prima cintura**

### **PRESENTAZIONE**

**Buon giorno/buona sera, sono di Pragma.**

**Stiamo effettuando un'indagine di mercato per conto di GTT – Gruppo Torinese Trasporti, l'azienda che svolge in Torino e cintura il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano e di gestione dei parcheggi a pagamento. L'indagine ha lo scopo di conoscere le opinioni dei cittadini precisamente su questi servizi e anche sull'uso dell'auto.**

**Potrei porle alcune domande? Le preciso che lei e' libero di accettare o di interrompere l'intervista nel momento in cui lo ritenga opportuno.**

**Le garantisco che qualsiasi informazione ci verrà data verrà trattata in forma assolutamente anonima e riservata.**

**SEZIONE DATI SOCIODEMOGRAFICI DI BASE** (per il raggiungimento delle quote campionarie).

**D1 Registrare il sesso:**

1. Maschio
2. Femmina

**D2 Mi può dire la sua età in anni compiuti? |\_\_|\_\_|**

**D3. Nel complesso, quanto è soddisfatto/a della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).**

Voto |\_\_|\_\_| (Non sa 99 Non risponde 98)



**D8. Alcuni cittadini ritengono che il servizio di trasporto pubblico a Torino migliorerebbe se le linee della metropolitana venissero sviluppate. Altri la pensano diversamente. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e dell'area torinese, l'ampliamento del servizio di metropolitana?**

*(leggere a rotazione 1-4; 4-1)*

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla

(Non sa 99 Non risponde 98)

**D9. Alcuni torinesi si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, ecc.). Quanto spesso le capita di provare disagio per questi cantieri?**

*(leggere a rotazione 1-3; 3-1)*

1. Sempre o quasi sempre
2. Qualche volta
3. Mai

(Non sa 99 Non risponde 98)

**D10. Domanda da porre SOLO a chi ha risposto che prova almeno qualche volta disagio per i cantieri (D13) Il disagio provocato dai cantieri aperti, per lei personalmente è:**

*(leggere a rotazione 1-2; 2-1)*

1. Eccessivo
2. Sopportabile

(Non sa 99 Non risponde 98)

**D11. Domanda da porre SOLO a chi ha risposto che prova almeno qualche volta disagio per i cantieri (D13) A suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?**

1. Sì
2. No

(Non sa 99 Non risponde 98)

**D12. Attualmente lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...**

*(leggere a rotazione 1-5; 5-1)*

1. Sempre l'auto --> passare a d188
2. Prevalentemente l'auto --> passare a d18
3. Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura
4. Prevalentemente i mezzi pubblici
5. Sempre i mezzi pubblici
6. Altro, specificare (non leggere).....

(Non sa 99 Non risponde 98)

**D13.** Domanda da porre SOLO a chi non usa sempre l'auto (codici diversi da 1 alla D16) **Quindi lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico:**

1. 5 o più giorni alla settimana (è cliente sistematico)
2. da 2 a 4 giorni alla settimana (è cliente abituale)
3. almeno 1 volta a settimana (è cliente occasionale)
4. non lo usa mai o solo in via eccezionale --> rifare domanda d16

**D14. Se a Torino aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro, sia in periferia, lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?**

1. Sì certamente
  2. Sì probabilmente
  3. Probabilmente no
  4. Certamente no
- (Non sa 99 Non risponde 98)