*Buongiorno/buonasera sono , un rilevatore della società* ***[nome società]*** *Sto svolgendo un 'indagine per conto di Autostrade per l’Italia al fine di rilevare la soddisfazione degli utenti delle Aree di Servizio italiane. Potrei porle cortesemente alcune domande? Le ruberò solamente qualche minuto. Le ricordo che il questionario è anonimo e che le informazioni ottenute saranno ritenute strettamente confidenziali. Le informazioni sono raccolte per fini statistici e saranno divulgate solo in forma aggregata. Le preciso inoltre che, in base al* *Decreto Legislativo n 196 del 30/6/2003, lei d libero/a di effettuare l'intervista o di interromperla nel momento in cui lo ritiene più opportuno Privacy.*

**Sezione A: Utilizzo della rete autostradale**

|  |  |
| --- | --- |
| **A1 - Di solito utilizza l'autostrada (Abitualmente):**  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- Di quali servizi ha usufruito OGGI? (*Possibili più risposte*)**  bar *1*  rifornimento *2*  toilette *3*  ristorante *4*  altro (specificare): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *5* |
| **A3 Per quale motivo utilizza maggiormente l’autostrada (Abitualmente):**  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* | **A4 - Per quale motivo ha deciso di fermarsi in questa specifica area di servizio? (OGGI) (*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 wi fi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *7*   altro (specificare): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *8*  |
| **A5 – Cosa le piacerebbe trovare nell’area di servizio in futuro? (SUGGERIRE TUTTE) (*almeno 3 risposte*)**  *1*  Servizio di hotel  *2*  Corner dedicati con diverse proposte di cibo  *3*  Outlet di brand famosi  *4*  Musica diffusa in tutta l’area esterna  *5*  Fiera del territorio con spazio dedicato alla vendita di prodotti del territorio o a KM 0  *6*  Area dedicata alla squadra di calcio locale e/o dei principali team italiani  *7*  Area attrezzata di lavoro per meeting e smart working  *8*  Area espositiva per provare prodotti innovativi (es. monopattini elettrici, droni, etc.)  *9*  Ambiente rilassante con piante e attrezzature realizzate con materiali sostenibili  *10*  Area interna con strumenti musicali per utilizzo libero  *11*  Possibilità di bagni premium a pagamento  *12*  Aree attrezzate per produzione di prodotti a Km 0 utilizzati nella ristorazione della stessa area  *13*  Disponibilità di ricarica x device  *14*  Locale per intrattenimento con realtà aumentata  *15*  Totem digitali per visite virtuali alle aree di interesse subito al di fuori delle arre di servizio  *16*  Parafarmacia  *17*  Area ritiro pacchi da operatori logistici | |
|  |  |
| **A6 – All’**’**incirca quanti km percorre annualmente (Abitualmente): In totale**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1/2 | 3/4 | 5/6 | 7/8 | 9/10 | 11/12 | 13/14 | 15/16 | 17/18 | 19/20 | 21/22 | 23/24 | 25/26 | 27/28 | 29/30 | 31/32 | 33/34 | 35/36 | 37/38 | 39/40 | >40 |   **E in Autostrada? (valore inferiore)**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1/2 | 3/4 | 5/6 | 7/8 | 9/10 | 11/12 | 13/14 | 15/16 | 17/18 | 19/20 | 21/22 | 23/24 | 25/26 | 27/28 | 29/30 | 31/32 | 33/34 | 35/36 | 37/38 | 39/40 | >40 | | |

**Sezione B: Servizio di rifornimento**

**B1– Consiglierebbe questo servizio rifornimento ad amici e parenti? 1 per niente 10 sicuramente** 

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sezione C: Servizio ristoro (bar/ristorante)** |  |  |  |

**C1 – Consiglierebbe questo RISTORANTE ad amici e parenti? 1 per niente 10 sicuramente** 

**C2 - Perchè? [NON SUGGERIRE]**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Brand area ristoro | Qualità del cibo | Offerta del cibo locale | Qualità del caffè |
| Assortimento dell’offerta | Abbondanza delle porzioni | Promozioni | Cortesia del personale |
| Rispetto norme igieniche | Ordine e pulizia del personale | Accessibilità delle strutture | Prezzo |
| Pulizia dei locali | Pulizia stoviglie e vassoi | Illuminazione dei locali | Tipologia di punto ristoro |
| Tipologia di seduta | Wi fi | Presenza della corsia market | Poco affollamento/ fila |
| Prodotti esclusivi in vendita | Segnaletica visibile per l’ingresso | Presenza di parafarmacia | Servizio di primo soccorso |
| Presenza di un’edicola | Vendita di strum elettroniche | Assenza di gioco d’azzardo | Servizi gratuiti |

**Sezione D: Servizi igienici**

**D1– Consiglierebbe l’utilizzo di questo BAGNO ad amici e parenti? 1 per niente 10 sicuramente** Non sono andato in bagno

**Sezione E: Aree Esterne**

**E1 – Consiglierebbe la fruizione delle aree esterne ad amici e parenti? 1 per niente 10 sicuramente** 

**Sezione F: Soddisfazione complessiva**

|  |
| --- |
| **F1– Consiglierebbe questa AREA DI SERVIZIO ad amici e parenti? 1 per niente 10 sicuramente**   Altro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Sezione G: Domande generali**

|  |  |
| --- | --- |
| **G1 - Tipo di veicolo sul quale viaggia**  Berlina *1*   Utilitaria *2*   Station wagon *3*   Monovolume *4*   Suv/Jeep *5*   Cabriolet/coupè *6*  | Moto *7*   Camion/autotreno/autoarticolato *8*   Furgone *9*   Pullman *10*   Altro (specificare): 11  **G4 – L’intervistato è il conducente?** si no  **G5 – L’intervistato viaggia da solo?** si no |

**Sezione H: Domande anagrafiche**

|  |  |
| --- | --- |
| **H1 - Anno di nascita: 19\_ \_ H2 Sesso**  Maschio Femmina  **H3 - Titolo di studio**  Licenza elementare / nessun titolo 1   Licenza media 2   Licenza superiore 3   Laurea o titolo superiore 4   Non risponde 99   **H4 - Professione**  Camionista/trasportatore/autista di pullman 1  | Rappresentante 2   Imprenditore/ Libero professionista 3   Artigiano, commerciante 5   Dirigente / Funzionario / quadro 7   Impiegato / insegnante 8   Operaio 9   Studente Casalinga pensionato 11   Disoccupato / non occupato 14   Altro (specificare) 15  |
| **Email Intervistato (solo se la vuole lasciare): @ .** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEZIONE A CURA DEL RILEVATORE: Email intervistato** | | | | |
| Questionario | N | \_\_\_\_\_\_ | Data Rilevazione | \_\_ \_\_ / \_\_ \_\_ |
| Area di Servizio |  |  | Ora Rilevazione | \_\_ \_\_ : \_\_ \_\_ |
| Zona di Rilevazione |  |  1Oil2Bar 3 Ristorante | Cognome Intervistatore |  |
|  |
|  |  |  |  |  |