CFI Group Italia srl

Documento completo relativo al sondaggio[1]

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1.TITOLO DEL SONDAGGIO

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PASSEGGERI DELLA RETE URBANA MILANO ATM 2014

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

EMG ACQUA
Via Carlo De Angeli 3
20141 Milano

3. SOGGETTO COMMITTENTE

ATM S.p.A
via Foro Bonaparte, 61
20121 Milano

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

CFI Group Italia srl
Corso di Porta Nuova, 34
20121 Milano

5. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO

Dal 22 al 26 Settembre 2014

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

CFI Group Italia srl

6. MEZZO/MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA SUL/SUI QUALE/QUALI È PUBBLICATO O DIFFUSO IL SONDAGGIO[2] (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)*

Pubblicato su:
1) Corriere della Sera
2) Il Giorno
3) Il Giornale
4) L'avvenire
5) Repubblica

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

Dicembre 2014

8. TEMI/FENOMENI OGGETTO DEL SONDAGGIO *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*)

Marketing - analisi di customer satisfaction

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Utenti rete trasporti urbani ATM Milano

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

Indagine effettuata nel comune di Milano

[2] Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 2 comma 3 del Regolamento.
[3] Nel definire l'estensione territoriale del sondaggio è possibile scegliere tra due opzioni, la prima con l'elenco dei comuni oggetto della rilevazione, la seconda con il numero dei comuni suddiviso per area geografica.

CFI Group Italia srl

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

Milano

[4] Inserire, nella casella di testo, l'elenco dei comuni in formato tabella.

CFI Group Italia srl

Opzione b). Numero di comuni[5]

Comuni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
fino a 5mila abitanti					
più di 5mila abitanti					
fino a 10mila abitanti					
tra 10mila e 100mila abitanti					
più di 100mila abitanti	1				
Totale					

11. METODO DI CAMPIONAMENTO *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione)*

Campione rappresentativo dell'utenza urbana ATM per singola linea di trasporto analizzata

12. RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INCLUSA L'INDICAZIONE DEL MARGINE DI ERRORE

Margine di Errore massimo +/- 1%

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Interviste personali svolte in modalità CAPI (Computer Aided Personal Interview)

[5] La suddivisione geografica delle Regioni segue la ripartizione dell' Istat:

- Nord Ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria
- Nord Est: Bolzano-Bozen, Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna
- Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio
- Sud e Isole: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna

CFI Group Italia srl

14. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE;

Non reperibili	cifra ……..	% ……
Rifiuti	cifra ……19.200	% ……83,00
Sostituzioni	cifra ……	% .....
Totale interviste effettuate	cifra ……3.200	% ……17,00

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

(*Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)*

D2. IN GENERALE, CON CHE FREQUENZA UTILIZZA I MEZZI DI TRASPORTO DELL'ATM?
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D3. E CON CHE FREQUENZA UTILIZZA QUESTA LINEA?
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D4. QUAL E' IL MOTIVO PREVALENTE PER CUI UTILIZZA QUESTA LINEA?
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D5. COMPLESSIVAMENTE, SU UNA SCALA DA 1 A 10, QUANTO È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO DA ATM? (1=completamente insoddisfatto, 10=completamente soddisfatto)
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D6. SEMPRE SU UNA SCALA 1 A 10, QUANTO E' SODDISFATTO DI QUESTA LINEA IN PARTICOLARE? (1=completamente insoddisfatto, 10=completamente soddisfatto)
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D7. ORA LE LEGGERO' UNA SERIE DI CARATTERISTICHE RELATIVE AL SERVIZIO OFFERTO DA QUESTA LINEA. PER CIASCUNA CARATTERISTICA DOVREBBE DIRMI QUANTO E SODDISFATTO, UTILIZZANDO UNA SCALA DA 1 A 10. (1=completamente insoddisfatto, 10=completamente soddisfatto)
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D8. DI QUESTI ASPETTI CHE ORA LE LEGGERO', QUALI SONO SECONDO LEI I 5 PIU' IMPORTANTI IN ASSOLUTO?
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D9. NEL CORSO DEGLI ULTIMI 12 MESI SECONDO LEI IL SERVIZIO OFFERTO DA ATM E' MIGLIORATO, RIMASTO UGUALE O PEGGIORATO?
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D10. ADESSO LE LEGGERO' DELLE AFFERMAZIONI GENERALI SU ATM. MI DICA IN CHE MISURA E' D'ACCORDO CON CIASCUNA DI ESSE UTILIZZANDO UNA SCALA DA 1 A 10. (1=completamente in disaccordo, 10=completamente d'accordo). ATM è un'azienda… quanto è d'accordo?
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D11. RECENTEMENTE LE E' CAPITATO DI ... (LEGGERE L'ELENCO, PER OGNI "SÌ" CHIEDERE QUANTO E' RIMASTO SODDISFATTO?)
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D12. NORMALMENTE CHE TITOLO DI VIAGGIO USA?
QUOTA RISPONDENTI: 100%

D13. INFINE UTILIZZANDO UNA SCALA DA 1 A 10. (1=completamente insoddisfatto, 10=completamente soddisfatto)

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

[6] Inserire, nella casella di testo, l'elenco di tutte le domande.