



**Cotral S.p.A**

# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

Questionario – Servizio Bus  
*Ver. Finale*

# Questionario di rilevazione

---

## Introduzione

### SEZIONE A CURA DELL'INTERVISTATORE

#### A1. Data e ora dell'intervista

- \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ - \_\_\_:\_\_\_

#### A2. Capolinea:

- 1) Anagnina
- 2) Laurentina
- 3) Cornelia
- 4) Ponte Mammolo
- 5) Saxa Rubra
- 6) Tiburtina
- 7) Frosinone
- 8) Viterbo
- 9) Latina
- 10) Rieti

#### A3. Bacino:

- 1) Frosinone
- 2) Latina
- 3) Rieti
- 4) Viterbo

#### A4. N°/Descrizione Linea

- \_\_\_\_\_

#### A5. Orario di partenza ufficiale

- \_\_\_:\_\_\_

**LE DOMANDE A1-A5 VALGONO SOLO PER LA VERSIONE CAPI DEL QUESTIONARIO PER LA VERSIONE CAWI, SONO SOSTITuite DALLE SUCCESSIVE A6 E A7**

#### A6. Da quale provincia del Lazio generalmente parte il suo tragitto sulle linee Cotral?

- 1) Roma
- 2) Frosinone
- 3) Latina
- 4) Rieti
- 5) Viterbo

#### A7. E in quale provincia del Lazio si trova la destinazione il suo tragitto sulle linee Cotral?

- 1) Roma
- 2) Frosinone

- 3) Latina
- 4) Rieti
- 5) Viterbo

## SEZIONE 1 – MODALITÀ DI UTILIZZO

### D1. Pensando al suo utilizzo delle linee Cotral lei si definirebbe una persona che...

- 1) Usa sempre questa linea
- 2) Usa sempre una stessa linea diversa da questa
- 3) Usa linee diverse a seconda delle esigenze
- 4) È la prima volta/Non so [CHIUDERE INTERVISTA]

### D2. Da quanto tempo utilizza i mezzi Cotral?

- 1) Più di 5 anni
- 2) Da 3-5 anni
- 3) Da 1-2 anni
- 4) Da meno di 1 anno
- 5) Da meno di un mese
- 6) Non sa/Non risponde

### D3. Ed in particolare con quale frequenza utilizza questa linea?

- 1) Praticamente tutti i giorni
- 2) Nei giorni feriali (Lun → Ven)
- 3) 3/4 volte a settimana
- 4) 1/2 volte a settimana
- 5) 1/3 volte al mese
- 6) Meno di una volta al mese

### D4. Rispetto al periodo pre-pandemia, lei attualmente ha cambiato le sue abitudini di utilizzo delle linee Cotral?

- 1) Sì, le utilizzo più spesso
- 2) Sì, le utilizzo meno spesso
- 3) No, non ho cambiato abitudini
- 4) Non saprei

### D5. In una giornata tipo in quali fasce orarie utilizza il servizio Cotral?

- 1) Tra le 04.00 e le 05.00
- 2) Tra le 05.01 e le 06.00
- 3) Tra le 06.01 e le 07.00
- 4) Tra le 07.01 e le 08.00
- 5) Tra le 08.01 e le 09.00
- 6) Tra le 09.01 e le 10.00
- 7) Tra le 10.01 e le 11.00
- 8) Tra le 11.01 e le 12.00
- 9) Tra le 12.01 e le 13.00
- 10) Tra le 13.01 e le 14.00
- 11) Tra le 14.01 e le 15.00
- 12) Tra le 15.01 e le 16.00
- 13) Tra le 16.01 e le 17.00
- 14) Tra le 17.01 e le 18.00
- 15) Tra le 18.01 e le 19.00
- 16) Tra le 19.01 e le 20.00
- 17) Tra le 20.01 e le 21.00
- 18) Tra le 21.01 e le 22.00
- 19) Tra le 22.01 e le 23.00

### D6. Quale è la ragione principale per cui utilizza il servizio COTRAL?

- 1) Ragioni legate al mezzo (non ho problema guida/parcheggio, economico, posso andare ovunque, viaggio più tranquillo, etc.)
- 2) Ragioni legate alla persona (non ho mezzo, non ho patente, non amo guidare)

## SEZIONE 2 – SPOSTAMENTO IN ATTO

**D7. Per quale scopo/motivo principale sta effettuando questo spostamento? (PER CAWI – Per quale scopo/motivo principale utilizza la linea <LINEA DA A.4>?)**

- 1) Andare/tornare dal posto di lavoro
- 2) Andare/tornare da scuola/università
- 3) Affari/impegni di lavoro
- 4) Visita a parenti/amici
- 5) Tempo libero/Svago (eventi sportivi, spettacoli, visite culturali)
- 6) Commissioni personali (viste mediche, pratiche)
- 7) Acquisti
- 8) Altro: \_\_\_\_\_

**D8. Oggi con quale mezzo di trasporto è arrivato a questo capolinea? (PER CAWI – Con quale mezzo generalmente raggiunge il capolinea/la fermata per prendere la linea <LINEA DA A.4>?)**

- 1) Nessun mezzo solo a piedi
- 2) Bicicletta
- 3) Auto come passeggero
- 4) Auto come conducente
- 5) Moto come conducente
- 6) Moto come passeggero
- 7) Autobus urbano
- 8) Metropolitana
- 9) Treno metropolitano
- 10) Treno FS
- 11) Extraurbano COTRAL
- 12) Extraurbano altro
- 13) Altro: \_\_\_\_\_

**D9. E con quale mezzo di trasporto pensa di lasciare la fermata/capolinea una volta sceso da questo mezzo? (PER CAWI – E con quale mezzo generalmente lascia la fermata/capolinea una volta sceso dalla linea <LINEA DA A.4>?)**

- 1) Nessun mezzo solo a piedi
- 2) Bicicletta
- 3) Auto come passeggero
- 4) Auto come conducente
- 5) Moto come conducente
- 6) Moto come passeggero
- 7) Autobus urbano
- 8) Metropolitana
- 9) Treno metropolitano
- 10) Treno FS
- 11) Extraurbano COTRAL
- 12) Extraurbano altro
- 13) Altro: \_\_\_\_\_

**D10. In quale comune avrà termine questo spostamento? (PER CAWI – In quale comune generalmente termina il suo spostamento dopo aver preso la linea <LINEA DA A.4>?)**

- \_\_\_\_\_

## SEZIONE 3 – CUSTOMER SATISFACTION

**D11. Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al servizio di trasporto offerto da Cotral, che voto darebbe? Esprima la Sua soddisfazione usando una scala da 1 a 10, dove 10 indica la massima soddisfazione (totalmente soddisfatto) ed 1 la massima insoddisfazione (per nulla soddisfatto); il voto 6 corrisponde al livello di sufficienza. La invitiamo a rispondere senza fretta e ad utilizzare tutta la scala.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non saprei
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

**D12. Vorrei ora porle alcune domande sulla sua percezione della qualità del servizio Cotral. La preghiamo di rispondere sulla base della sua personale esperienza e senza condizionamenti. Lei dovrà esprimere per ognuna delle domande che le leggerò il Suo livello di soddisfazione usando una scala da 1 a 10, dove 10 indica la massima soddisfazione (totalmente soddisfatto) ed 1 la massima insoddisfazione (per nulla soddisfatto); il voto 6 corrisponde al livello di sufficienza.**

**Come reputa il servizio offertoLe da Cotral in termini di ...** [Una risposta per riga – Codificare 99 se non è in grado di rispondere]

12.1.1	Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	
12.1.2	Frequenza/Disponibilità delle corse	
12.1.3	Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	
12.1.4	Rispetto orari partenza	
12.1.5	Rispetto orari arrivo	
12.1.6	Capillarità del servizio	
12.1.7	Rapporto qualità/prezzo del servizio	
12.1.8	Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	
<b>12.1</b>	<b>Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?</b>	
12.2.1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	
12.2.2	Pulizia del mezzo	
12.2.3	Integrità/Decoro dei mezzi	
12.2.4	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	
12.2.5	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	
12.2.6	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	
12.2.7	Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	
<b>12.2</b>	<b>Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del Viaggio?</b>	
12.3.1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	
12.3.2	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	
12.3.3	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	
12.3.4	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	
12.3.5	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	
12.3.6	Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	
<b>12.3</b>	<b>Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il Cliente?</b>	
12.4.1	Cortesia/Disponibilità degli autisti	
12.4.2	Cura e aspetto del personale	
12.4.3	Efficienza servizio reclami e informazioni	
<b>12.4</b>	<b>Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto agli aspetti relazionali del personale dell'Azienda?</b>	
<b>12.5</b>	<b>Attenzione alla sostenibilità e alle problematiche ambientali (utilizzo di Bus Euro 6, cura in materia di smaltimento dei rifiuti e controllo del rumore negli impianti, impianti con pannelli solari, illuminazione a led)</b>	

**D13. Infine, che voto darebbe al Servizio di trasporto offerto da COTRAL nel suo complesso? Utilizzi sempre una scala da 1 a 10, dove 10 indica la massima soddisfazione (totalmente soddisfatto) ed 1 la massima insoddisfazione (per nulla soddisfatto); il voto 6 corrisponde al livello di sufficienza.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non saprei
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

**D14. Che suggerimento darebbe a Cotral per il miglioramento del servizio?**

- \_\_\_\_\_

## SEZIONE 4 – TITOLI DI VIAGGIO

**D15. Generalmente in quale punto vendita acquisti il titolo di viaggio? (Risposta singola)**

- 1) Biglietteria Cotral/Infopoint
- 2) Biglietteria ATAC
- 3) Edicola/Tabacchi
- 4) Emittitrice Self Service
- 5) On line su sito ATAC
- 6) On line su sito COTRAL
- 7) App COTRAL
- 8) Altro: \_\_\_\_\_
- 9) Non saprei/non lo acquisto io

**D16. Sempre un voto da 1 a 10 (10 massima soddisfazione ed 1 massima insoddisfazione) quanto è soddisfatto della capillarità della rete di vendita di biglietti ed abbonamenti?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non saprei
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

**D17. Quale titolo di viaggio utilizza con maggior frequenza? (Risposta singola)**

- 1) Biglietto ordinario di corsa semplice
- 2) Biglietto ridotto 50%
- 3) Biglietto ridotto 70%
- 4) BIRG Lazio (biglietto integrato regionale giornaliero)
- 5) Altro Biglietto: \_\_\_\_\_
- 6) Abbonamento mensile interregionale
- 7) Abbonamento mensile interregionale al 50/70%
- 8) Abbonamento mensile a zone integrato (Metrebus)
- 9) Altro Abbonamento mensile: \_\_\_\_\_
- 10) Abbonamento annuale zone integrato (Metrebus)
- 11) Abbonamento annuale a zone studenti integrato (Metrebus)
- 12) Altro Abbonamento annuale: \_\_\_\_\_
- 13) Altro titolo di viaggio: \_\_\_\_\_
- 14) Non so/mancata risposta

**D18. (se Abbonamento – D17 mod.6-12) Il suo abbonamento è su carta o possiede una tessera elettronica ricaricabile?**

- 1) Abbonamento cartaceo
- 2) Tessera elettronica ricaricabile

**D19. (se Abbonamento cartaceo – D18 mod.1) Dal sito Cotral è possibile richiedere una tessera elettronica sulla quale ricaricare l'abbonamento Metrebus e altri tipi di abbonamenti. La tessera, gratuita e valevole 5 anni, permette di ricaricare, anche on line gli abbonamenti; in caso di smarrimento è possibile richiederne il duplicato. Per quale motivo non utilizza la tessera ricaricabile? (Risposte multiple)**

- 1) Preferisco la carta
- 2) Non sapevo che esistesse la tessera ricaricabile elettronica
- 3) Troppo complicata l'attivazione
- 4) Troppo complicata la ricarica
- 5) Non mi dà sicurezza rilasciare i miei dati
- 6) Ho sentito feedback negativi
- 7) Si smagnetizza
- 8) Altro: \_\_\_\_\_

## SEZIONE 5 – INFORMAZIONE

**D20. Ora le leggerò alcuni canali messi a disposizione da Cotral per fornire informazioni ai propri utenti. Per ciascuno di essi mi può dire quale CONOSCE anche per sentito dire.**

**D20.1 (Se D19=1) Lei UTILIZZA/VISITA... (Chiedere solo per canali conosciuti)**

		D.20 CONOSCENZA		D20.1 UTILIZZO	
		Sì	No	Sì	No
-.1	Il sito Cotral				
-.2	Il servizio <b>Call Center</b> di Cotral				
-.3	La <b>App</b> Cotral				
-.4	La <b>pagina Twitter</b> Cotral				
-.5	Il profilo <b>Instagram</b> di Cotral				

**SOLO PER CHI UTILIZZA IL SITO (DOM.20.1.1 = 1)**

**D21. Poco fa, mi ha detto che Lei utilizza il sito internet Cotral. Mi potrebbe dire quanto è soddisfatto in relazione a... (Una risposta per riga)\***

21.1	Correttezza e completezza delle informazioni	
21.2	Utilità	
21.3	Grado di aggiornamento	
21.4	Aspetto grafico e leggibilità delle pagine web	
21.5	Facilità di consultazione/orientamento	
<b>21.6</b>	<b>Sito internet Cotral nel complesso</b>	

\* Scala: Molto-Abbastanza-Poco-Per niente.

**SOLO PER CHI UTILIZZA IL CALL CENTER (DOM.20.1.2 = 1)**

**D22. Poco fa, mi ha detto che, per avere informazioni, utilizza il Call Center di Cotral. Mi potrebbe dire quanto è soddisfatto del servizio offerto in relazione a ... (Una risposta per riga)\***

22.1	Cortesia e gentilezza degli operatori	
22.2	Completezza e correttezza delle informazioni ricevute	
22.3	Tempi di attesa per parlare con l'operatore	
<b>22.4</b>	<b>Call Center Cotral nel complesso</b>	

\* Scala: Molto-Abbastanza-Poco-Per niente.

**SOLO PER CHI UTILIZZA LA APP (DOM.20.1.3 = 1)**

**D23. Poco fa, mi ha detto che Lei ha scaricato l'APP Cotral dedicata al servizio di trasporto pubblico regionale. Mi potrebbe dire quanto è soddisfatto di questa applicazione in relazione a ... (Una risposta per riga)\***

23.1	Correttezza e completezza delle informazioni	
23.2	Utilità	
23.3	Grado di aggiornamento	
23.4	Aspetto grafico e leggibilità delle pagine	
23.5	Facilità di consultazione/orientamento	
<b>23.6</b>	<b>APP Cotral nel complesso</b>	

\* Scala: Molto-Abbastanza-Poco-Per niente.

**SOLO PER CHI UTILIZZA LA PAGINA TWITTER (DOM.20.1.4 = 1)**

**D24. Poco fa, mi ha detto che le è capitato di utilizzare/visitare la pagina Twitter Cotral. Mi potrebbe dire quanto è soddisfatto di questa pagina in relazione a ... (Una risposta per riga)\***

24.1	Informazioni presenti	
24.2	Utilità	
24.3	Aggiornamento della pagina	
24.4	Aspetto grafico	
24.5	Facilità di consultazione	
<b>24.6</b>	<b>Pagina Twitter di Cotral nel complesso</b>	

\* Scala: Molto-Abbastanza-Poco-Per niente.

**SOLO PER CHI UTILIZZA IL PROFILO INSTAGRAM (DOM.20.1.5 = 1)**

**D25. Poco fa, mi ha detto che le è capitato di utilizzare/visitare il nuovo profilo Instagram di Cotral. Mi potrebbe dire quanto è soddisfatto di tale profilo Instagram in relazione a ... (Una risposta per riga)\***

25.1	Informazioni presenti	
25.2	Utilità	
25.3	Grado di aggiornamento	
25.4	Aspetto grafico	
25.5	Facilità di consultazione	
<b>25.6</b>	<b>Profilo Instagram di Cotral nel complesso</b>	

\* Scala: Molto-Abbastanza-Poco-Per niente.

**D26. Generalmente quali fonti utilizza per aver informazioni sugli ORARI? (Multipla – Stimolare se necessario)**

**D27. E per avere informazioni sui TITOLI DI VIAGGIO, quali fonti utilizza? (Multipla – Stimolare se necessario)**

**D28. E per avere informazioni sui TRAGITTI, quali fonti utilizza? (Multipla – Stimolare se necessario)**

		<b>D26 ORARI</b>	<b>D27 TITOLI</b>	<b>D28 TRAGITTI</b>
-1	Sito Cotral			
-2	Call Center			
-3	App Cotral			
-4	Sportelli al pubblico/InfoPoint			
-5	Rivendite/tabaccherie			
-6	Affissioni al capolinea			
-7	Informazioni alle paline/fermata			
-8	Autisti			
-9	Passaparola			
-10	Profilo Twitter Cotral			
-11	Altro: _____			
-12	Non so/mancata risposta			

**D29. Cotral ha recentemente realizzato alcune importanti campagne informative. Ne ricorda qualcuna?**

- 1) Sì **D29.1** Quale/i?: \_\_\_\_\_
- 2) No

## CARATTERISTICHE DEL PASSEGGERO

**D30. Genere:**

- 1) maschio
- 2) femmina
- 3) altro

**D31. Anno di nascita:**

- \_\_\_\_\_

**D32. Titolo di studio conseguito:**

- 1) Nessuno
- 2) Licenza elementare
- 3) Licenza media inferiore
- 4) Diploma di scuola media superiore
- 5) Titolo universitario

**D33. Professione:**

- 1) Dirigente/quadro
- 2) Impiegato/insegnante
- 3) Operaio
- 4) Titolare d'azienda
- 5) Libero professionista/ consulente/ ag.commercio
- 6) Commerciante/artigiano
- 7) Studente
- 8) Casalinga
- 9) Pensionato
- 10) Disoccupato/inoccupato
- 11) Altro

**D34. (SE OCCUPATO) Attualmente le capita di praticare lo smart working?**

- 1) Sì, pratico smart working **D34.1 Quanti giorni a settimana mediamente?** \_\_\_\_\_
- 2) No, non pratico mai smart working

**D35. (SE OCCUPATO) E, più in generale, negli ultimi anni è cambiata l'organizzazione del suo lavoro?**

- 1) Sì **D35.1 Come è cambiata?:** \_\_\_\_\_
- 2) No

**D36. Nazionalità:**

- 1) Italiana
- 2) Altra nazionalità

**D37. Il suo comune di residenza è:**

- 1) Roma o provincia
- 2) Frosinone o provincia
- 3) Rieti o provincia
- 4) Latina o provincia
- 5) Viterbo o provincia
- 6) Altra regione italiana
- 7) Estero



[www.istitutoixe.it](http://www.istitutoixe.it) | [info@istitutoixe.it](mailto:info@istitutoixe.it)  
Trieste