



Cotral S.p.A

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Questionario – Servizio Ferroviario
Ver. Finale

Questionario di rilevazione

Introduzione

SEZIONE A CURA DELL'INTERVISTATORE

A1. Data e ora dell'intervista (NO CAWI)

- ___/___/___ - ___:___

A2. Linea: (PER CAWI – Quale linea ferroviaria utilizza?)

- 1) Ferrovia Metromare
- 2) Ferrovia Roma-Viterbo

A3. (Metromare) Stazione (di salita): (PER CAWI – Quale tratta della linea Metromare percorre generalmente? Indichi le stazioni di partenza e di arrivo del suo abituale percorso di andata.)

- 1) Porta S. Paolo
- 2) Basilica S. Paolo
- 3) Eur Magliana
- 4) Tor di Valle
- 5) Viterbo
- 6) Casal Bernocchi
- 7) Acilia
- 8) Ostia Antica
- 9) Lido Nord
- 10) Lido Centro
- 11) Stella Polare
- 12) Castel Fusano
- 13) Cristoforo Colombo

A4. (Roma-Viterbo) Stazione (di salita): (PER CAWI – Quale tratta della linea Roma-Viterbo percorre generalmente? Indichi le stazioni di partenza e di arrivo del suo abituale percorso di andata.)

NOTA: PER CAPI SOLO STAZIONI IN NERO – PER CAWI, ANCHE QUELLI IN BLU

- 1) Flaminio
- 2) Euclide
- 3) Acqua Acetosa
- 4) Campi Sportivi
- 5) Monte Antenne
- 6) Tor di Quinto
- 7) Due Ponti
- 8) Grottarossa
- 9) Saxa Rubra
- 10) Centro RAI
- 11) Labaro
- 12) La Celsa
- 13) Prima Porta
- 14) La Giustiniana
- 15) Montebello
- 16) Sacrofano
- 17) Riano

- 18) Castelnuovo di Porto
- 19) Morlupo
- 20) Magliano Romano
- 21) Rignano Flaminio
- 22) Sant'Oreste
- 23) Pian Paradiso
- 24) Civita Castellana
- 25) Catalano
- 26) Faleri
- 27) Fabrica di Roma
- 28) Corchiano
- 29) Vignanello
- 30) Vallerano
- 31) Soriano nel Cimino
- 32) La Fornacchia
- 33) Vitorchiano
- 34) Bagnaia
- 35) Viterbo

A5. Orario di partenza ufficiale (NO CAWI)

- ____:____

SEZIONE 1 – MODALITÀ DI UTILIZZO

D0. Le sa che questa è una linea ferroviaria regionale e che ora la Regione Lazio ha affidato a Cotral questo servizio, che in passato veniva gestito da Atac?

- 1) Sì, sono bene informato
- 2) Sì, ne ho solo sentito parlare
- 3) No, non ne ero a conoscenza

D0.1 Lei è a conoscenza del fatto che il gestore di questa linea ferroviaria non gestisce anche le infrastrutture (infrastruttura ferroviaria, le stazioni e tutti i servizi in stazione)?

- 1) Sì, ne sono a conoscenza
- 2) No

D1. Pensando al suo utilizzo delle linee ferroviarie 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 questa linea ferroviaria?

- 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 ferroviaria?

- 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 di questa linea ferroviaria?

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

D5. In una giornata tipo in quali fasce orarie utilizza questa linea?

- 1) Tra le 05.00 e le 06.00
- 2) Tra le 06.01 e le 07.00
- 3) Tra le 07.01 e le 08.00
- 4) Tra le 08.01 e le 09.00
- 5) Tra le 09.01 e le 10.00
- 6) Tra le 10.01 e le 11.00
- 7) Tra le 11.01 e le 12.00
- 8) Tra le 12.01 e le 13.00

- 9) Tra le 13.01 e le 14.00
- 10) Tra le 14.01 e le 15.00
- 11) Tra le 15.01 e le 16.00
- 12) Tra le 16.01 e le 17.00
- 13) Tra le 17.01 e le 18.00
- 14) Tra le 18.01 e le 19.00
- 15) Tra le 19.01 e le 20.00
- 16) Tra le 20.01 e le 21.00
- 17) Tra le 21.01 e le 22.00
- 18) Tra le 22.01 e le 23.00

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

- 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 ferroviaria <LINEA DA A.2>?)

- 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 in questa stazione? (PER CAWI – Con quale mezzo generalmente raggiunge la stazione per prendere la linea ferroviaria <LINEA DA A.2>?)

- 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 stazione una volta sceso da questo mezzo? (PER CAWI – E con quale mezzo generalmente lascia la stazione una volta sceso dalla linea ferroviaria <LINEA DA A.2>?)

- 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 ferroviaria <LINEA DA A.2>?)

- _____

SEZIONE 3 – CUSTOMER SATISFACTION

D11. Se lei dovesse dare un giudizio complessivo a questo servizio di trasporto ferroviario, 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 di questo servizio ferroviario. 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	Rapporto qualità/prezzo del servizio	
12.1.7	Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	
12.1	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?	
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	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	
12.2.5	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	
12.2	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del Viaggio?	
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 sul treno al capolinea	
12.3.5	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno alle fermate	
12.3.6	Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	
12.3	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il Cliente?	
12.4.1	Cortesìa/Disponibilità del personale	
12.4.2	Cura e aspetto del personale	
12.4.3	Efficienza servizio reclami e informazioni	
12.4	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto agli aspetti relazionali del personale dell'Azienda?	

D13. Infine, che voto darebbe a questo servizio di trasporto ferroviario 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 per il miglioramento del servizio ferroviario?

- _____

SEZIONE 4 – TITOLI DI VIAGGIO

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

- 1) Biglietteria
- 2) Edicola/Tabacchi
- 3) Emittitrice Self Service
- 4) On line su sito ATAC
- 5) On line su sito COTRAL
- 6) Altro: _____
- 7) 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) BIT Roma
- 2) altri biglietti Metrebus Roma
- 3) abbonamento Metrebus Roma annuale
- 4) abbonamento Metrebus Roma mensile
- 5) abbonamento Metrebus Lazio annuale
- 6) abbonamento Metrebus Lazio mensile
- 7) biglietto corsa semplice Roma-Viterbo (SOLO ROMA-VITERBO)
- 8) Altro titolo di viaggio: _____
- 9) Non so/mancata risposta

SEZIONE 5 – INFORMAZIONE

D18. 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.

D18.1 (Se D18=1) Lei UTILIZZA/VISITA... (Chiedere solo per canali conosciuti)

		D.18 CONOSCENZA		D18.1 UTILIZZO	
		Sì	No	Sì	No
-.1	Il sito Cotral				
-.2	Il servizio Call Center di Cotral				
-.3	La App Cotral				
-.4	La pagina Twitter Cotral				
-.5	Il profilo Instagram di Cotral				

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

D19. 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)*

19.1	Correttezza e completezza delle informazioni	
19.2	Utilità	
19.3	Grado di aggiornamento	
19.4	Aspetto grafico e leggibilità delle pagine web	
19.5	Facilità di consultazione/orientamento	
19.6	Sito internet Cotral nel complesso	

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

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

D20. 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)*

20.1	Cortesia e gentilezza degli operatori	
20.2	Completezza e correttezza delle informazioni ricevute	
20.3	Tempi di attesa per parlare con l'operatore	
20.4	Call Center Cotral nel complesso	

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

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

D21. 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)*

21.1	Correttezza e completezza delle informazioni	
21.2	Utilità	
21.3	Grado di aggiornamento	
21.4	Aspetto grafico e leggibilità delle pagine	
21.5	Facilità di consultazione/orientamento	
21.6	APP Cotral nel complesso	

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

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

D22. 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)*

22.1	Informazioni presenti	
22.2	Utilità	
22.3	Aggiornamento della pagina	
22.4	Aspetto grafico	
22.5	Facilità di consultazione	
22.6	Pagina Twitter di Cotral nel complesso	

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

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

D23. 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)*

23.1	Informazioni presenti	
23.2	Utilità	
23.3	Grado di aggiornamento	
23.4	Aspetto grafico	
23.5	Facilità di consultazione	
23.6	Profilo Instagram di Cotral nel complesso	

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

D24. Generalmente quali fonti utilizza per aver informazioni sugli ORARI? (Multipla – Stimolare se necessario)

D25. E per avere informazioni sui TITOLI DI VIAGGIO, quali fonti utilizza? (Multipla – Stimolare se necessario)

D26. E per avere informazioni sui TRAGITTI, quali fonti utilizza? (Multipla – Stimolare se necessario)

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

CARATTERISTICHE DEL PASSEGGERO

D27. Genere:

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

D28. Anno di nascita:

- _____

D29. Titolo di studio conseguito:

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

D30. 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

D31. (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

D32. (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

D33. Nazionalità:

- 1) Italiana
- 2) Altra nazionalità

D34. 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 | info@istitutoixe.it
Trieste