

Cotral S.p.A

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2024

Questionario

Introduzione

QINTRO

Buongiorno/Buonasera, sono un intervistatore/intervistatrice di Ipsos che sta conducendo un'indagine per conto di Cotral allo scopo di rilevare le opinioni degli utenti sui servizi autobus e ferroviari gestiti da Cotral.

Può per favore dedicarci qualche minuto per rispondere ad alcune domande relative alla sua esperienza con i trasporti Cotral? La sua opinione è molto importante per noi e ci aiuterà a migliorare i nostri servizi per lei e per la comunità.

Nel rispetto della normativa sulla privacy la informo che lei è libero/a di partecipare all'indagine e rispondere alle domande e può interrompere in ogni momento la compilazione del questionario. Con questa indagine non saranno raccolti dati personali a lei riferiti e le sue risposte alle domande saranno trattate solo per la realizzazione dell'indagine e utilizzate in forma anonima ed aggregata.

Grazie in anticipo per la collaborazione!

1 Ho letto ed accetto di partecipare all'indagine

2 Non desidero proseguire [screen out]

A1

Selezionare se intervista a passeggero servizio autobus servizio treno

- 1) Servizio autobus
 - 2) Servizio ferroviario
 - 3) Nessun servizio [screen out]
-

Questionario di rilevazione "AUTOBUS"

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

A4.N°/Descrizione Linea

•

A3.Bacino:

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

A5.Orario di partenza ufficiale :

• / / - :

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

FILTRO IF QD1 = 2

D1.1 Per favore, specifichi quale linea

- 1 Roma- Frosinone / Frosinone-Roma
- 2 Roma-Latina / Latina-Roma
- 3 Roma-Rieti / Rieti-Roma
- 4 Roma-Viterbo / Viterbo-Roma

FILTRO IF QD1 = 3

D1.2 Per favore, specifichi, qual è la linea Cotral che usa con maggiore frequenza

- 1 Roma- Frosinone / Frosinone-Roma
- 2 Roma-Latina / Latina-Roma
- 3 Roma-Rieti / Rieti-Roma
- 4 Roma-Viterbo / Viterbo-Roma
- 5 Non c'è una linea prevalente

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

[FILTRO IF D1 = 1 OR D1.2=5]

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

[FILTRO IF D1 = 2 OR D1.2<5]

D3 Pensi adesso alla linea di autobus Cotral che utilizza maggiormente. 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

D5. In una giornata tipo in quali fasce orarie utilizza il servizio Cotral? [MULTIPLA]

- 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. Qual è la ragione principale per cui utilizza il servizio COTRAL anziché un mezzo privato?

-----[TEXT OPEN]

SEZIONE 2 – SPOSTAMENTO IN ATTO

[FILTRO: IF D1=1 OR D1.2=5]

D7. Per quale scopo/motivo principale sta effettuando questo spostamento?

[IF D1= 2 OR D1.2<5]

D7 Pensi alla linea Cotral che utilizza con maggiore frequenza. Per quale scopo/motivo principale utilizza questa linea?

- 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: _____ [TEXT OPEN]

[RISPOSTA MULTIPLA] [FILTRO: IF D1=1 OR D1.2=5]

D8. Oggi con quale mezzo di trasporto è arrivato a questo capolinea? Se ha utilizzato mezzi differenti, indichi tutte le risposte valide.

[IF D1= 2 OR D1.2<5] [RISPOSTA MULTIPLA]

D8 Pensi alla linea Cotral che utilizza con maggiore frequenza. Con quale mezzo generalmente raggiunge il capolinea/la fermata per prendere questo autobus? Se le capita regolarmente di utilizzare mezzi differenti, indichi tutte le risposte valide.

- 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: _____ [TEXT open]

[FILTRO: IF D1=1 OR D1.2=5]

D9A Il suo spostamento termina una volta arrivato a destinazione della corsa dell'autobus Cotral oppure continua?

[FILTRO IF D9A = 2] [MULTIPLA]

D9. E con quale mezzo di trasporto pensa di lasciare la fermata/capolinea una volta sceso dal bus? Se le capita regolarmente di utilizzare mezzi differenti, indichi tutte le risposte valide.

[IF D1= 2 OR D1.2<5] [MULTIPLA]

D9 E con quale mezzo generalmente lascia la fermata/capolinea una volta sceso dal bus? Se le capita regolarmente di utilizzare mezzi differenti, indichi tutte le risposte valide.

- 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: _____ [TEXT open]

SEZIONE 3 – CUSTOMER SATISFACTION [FILTRO SULLA SEZIONE IF A1 = 1]

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	99 Non saprei
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D12. Le prossime domande riguarderanno la 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 con treni, metro o altri mezzi 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	
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	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)	
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 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	
12.3	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il Cliente?	
12.4.1	Cortesia/Disponibilità degli autisti	
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?	
12.5	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)	

D13. Alla luce degli aspetti considerati nelle precedenti domande, 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?

----- [TEXT open]

SEZIONE 4 – TITOLI DI VIAGGIO

D15. Generalmente in quale punto vendita acquisti il titolo di viaggio?

- 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	99 Non saprei
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------------

D17. Quale titolo di viaggio utilizza con maggior frequenza?

- 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

FILTRO SE D17 > 5 AND D17 < 13

D18. Il suo abbonamento è su carta o possiede una tessera elettronica ricaricabile?

- 1) Abbonamento cartaceo
- 2) Tessera elettronica ricaricabile

FILTRO SE D18 = 1 [RISPOSTA MULTIPLA]

D19. Dal sito Cotral è possibile richiedere una tessera elettronica sulla quale ricaricare l'abbonamento Metrebus e altri tipi di abbonamenti. La tessera, gratuita è 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? Può indicare una o più motivazioni.

- 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. Per ciascuno dei seguenti canali messi a disposizione da Cotral per fornire informazioni ai propri utenti, può indicare quale CONOSCE anche per sentito dire?

/Rows

- .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

/Cols

1. Sì
2. No

D20.1 Lei UTILIZZA/VISITA...

/Rows

- .1 Il sito Cotral /IF D20.1=1
- .2 Il servizio Call Center di Cotral /IF D20.2=1
- .3 La App Cotral /IF D20.3=1
- .4 La pagina Twitter Cotral /IF D20.4=1
- .5 Il profilo Instagram di Cotral /IF D20.5=1

/Cols

1. Sì
2. No

FILTRO IF D20.1.1=1

D21. Poco fa, ha segnalato che Lei utilizza il sito internet Cotral. Potrebbe indicare quanto è soddisfatto in relazione a...

/Rows

- .1 Correttezza e completezza delle informazioni
- .2 Utilità
- .3 Grado di aggiornamento
- .4 Aspetto grafico e leggibilità delle pagine web
- .5 Facilità di consultazione/orientamento
- .6 Sito internet Cotral nel complesso

/Cols

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco

4 Per niente.

FILTRO IF D20.1.2 = 1

D22. Poco fa ha segnalato che, per avere informazioni, utilizza il Call Center di Cotral. Potrebbe indicare quanto è soddisfatto del servizio offerto in relazione a ...

/Rows

- .1 Cortesia e gentilezza degli operatori
- .2 Completezza e correttezza delle informazioni ricevute
- .3 Tempi di attesa per parlare con l'operatore
- .4 Call Center Cotral nel complesso

/Cols

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco
- 4 Per niente.

FILTRO IF D20.1.3 = 1

D23. Poco fa, ha segnalato che Lei ha scaricato l'APP Cotral dedicata al servizio di trasporto pubblico regionale. Potrebbe indicare quanto è soddisfatto di questa applicazione in relazione a ...

/Rows

- .1 Correttezza e completezza delle informazioni
- .2 Utilità
- .3 Grado di aggiornamento
- .4 Aspetto grafico e leggibilità delle pagine
- .5 Facilità di consultazione/orientamento
- .6 APP Cotral nel complesso

/Cols

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco
- 4 Per niente.

FILTRO IF D20.1.4 = 1

D24. Poco fa, ha segnalato che le è capitato di utilizzare/visitare la pagina Twitter Cotral. Potrebbe indicare quanto è soddisfatto di questa pagina in relazione a ...

/Rows

- .1 Informazioni presenti
- .2 Utilità
- .3 Aggiornamento della pagina
- .4 Aspetto grafico
- .5 Facilità di consultazione
- .6 Pagina Twitter di Cotral nel complesso

/Cols

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco

4 Per niente.

FILTRO IF D20.1.5 = 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 ...

/Rows

- .1 Informazioni presenti
- .2 Utilità
- .3 Grado di aggiornamento
- .4 Aspetto grafico
- .5 Facilità di consultazione
- .6 Profilo Instagram di Cotral nel complesso

/Cols

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco
- 4 Per niente.

[MULTIPLA]

D26. Generalmente quali fonti utilizza per aver informazioni sugli ORARI?

- .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: [TEXT open]
- .12 Non so/Preferisco non rispondere

[MULTIPLA]

D27. E quali fonti utilizza per avere informazioni sui TITOLI DI VIAGGIO?

- .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: [TEXT open]

.12 Non so/Preferisco non rispondere

[MULTIPLA]

D28. E per avere informazioni sui TRAGITTI, quali fonti utilizza?

- .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: [TEXT open]
- .12 Non so/Preferisco non rispondere

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

- 1) Sì
- 2) No

FILTRO IF D29 =1[APERTA]

Quale/i?:

----- **[open question insert text area]**

Questionario di rilevazione "TREN0"

SEZIONE A CURA DELL'INTERVISTATORE

A1.Data e ora dell'intervista

/ / - :

A2T.Linea:

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

A3T.(Metromare) Stazione (di salita):):

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

A4T.(Roma-Viterbo) Stazione (di salita):

- 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

A5T.Orario di partenza ufficiale

- _____:

SEZIONE 1 – MODALITÀ DI UTILIZZO

D0T. 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

D0.1T 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

D2T. 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

D3T. 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

D5T. In una giornata tipo in quali fasce orarie utilizza questa linea? [RISPOSTA MULTIPLA]

- 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

D6T. Quale è la ragione principale per cui utilizza il servizio ferroviario?

R_____ [TEXT OPEN]

SEZIONE 2 – SPOSTAMENTO IN ATTO
--

D7T. Per quale scopo/motivo principale sta effettuando questo spostamento?

Andare/tornare dal posto di lavoro

- 1) Andare/tornare da scuola/università
- 2) Affari/impegni di lavoro
- 3) Visita a parenti/amici
- 4) Tempo libero/Svago (eventi sportivi, spettacoli, visite culturali)
- 5) Commissioni personali (viste mediche, pratiche)
- 6) Acquisti
- 7) Altro: _____ **[Text open]**

D8T. Oggi con quale mezzo di trasporto è arrivato in questa stazione?

- 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: _____ **[Text open]**

D9T. E con quale mezzo di trasporto pensa di lasciare la stazione una volta sceso da questo mezzo?

- 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: _____ **[Text open]**

D10T. In quale comune avrà termine questo spostamento?

_____ **[Text open]**

SEZIONE 3 – CUSTOMER SATISFACTION

D11T. 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

D12T. Vorremmo 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 con treni, metro o altri mezzi 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	Cortesia/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?	

D13T. Alla luce degli aspetti considerati nelle precedenti domande, 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

D14T. Che suggerimento darebbe per il miglioramento del servizio ferroviario?

- _____ [Text open]

SEZIONE 4 – TITOLI DI VIAGGIO

D15T. Generalmente in quale punto vendita acquisti il titolo di viaggio? (Risposta singola)

- 1) Biglietteria
- 2) Edicola/Tabacchi
- 3) Emettitrice Self-service
- 4) On line su sito ATAC
- 5) On line su sito COTRAL
- 6) Altro: _____
- 7) Non saprei/non lo acquisto io

D16T. 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------

D17T. 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

D20T. Per ciascuno dei seguenti canali messi a disposizione da Cotral per fornire informazioni ai propri utenti, può indicare quale CONOSCE anche per sentito dire?

/Rows

- .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

/Col

- 3. Sì
- 4. 2. No

D20.1T Lei UTILIZZA/VISITA...

/Rows

- .1 Il sito Cotral /IF D20.1=1
- .2 Il servizio Call Center di Cotral /IF D20.2=1
- .3 La App Cotral /IF D20.3=1
- .4 La pagina Twitter Cotral /IF D20.4=1
- .5 Il profilo Instagram di Cotral /IF D20.5=1

/Cols

- 1. Sì
- 2. No

FILTRO IF D20.1T.1=1

D21T. Poco fa, ha segnalato che Lei utilizza il sito internet Cotral. Potrebbe indicare quanto è soddisfatto in relazione a...

/Rows

- .1 Correttezza e completezza delle informazioni
- .2 Utilità
- .3 Grado di aggiornamento
- .4 Aspetto grafico e leggibilità delle pagine web
- .5 Facilità di consultazione/orientamento
- .6 Sito internet Cotral nel complesso

/Cols

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco
- 4 Per niente.

FILTRO IF D20.1T.2=1

D22T. Poco fa ha segnalato che, per avere informazioni, utilizza il Call Center di Cotral. Potrebbe indicare quanto è soddisfatto del servizio offerto in relazione a ...

/Rows

- .1 Cortesia e gentilezza degli operatori

- .2 Completezza e correttezza delle informazioni ricevute
- .3 Tempi di attesa per parlare con l'operatore
- .4 Call Center Cotral nel complesso

/Cols

1 Molto

2 Abbastanza

3 Poco

4 Per niente.

FILTRO IF D20.IT.3 = 1

D23T. Poco fa, ha segnalato che Lei ha scaricato l'APP Cotral dedicata al servizio di trasporto pubblico regionale. Potrebbe indicare quanto è soddisfatto di questa applicazione in relazione a ...

/Rows

.1 Correttezza e completezza delle informazioni

.2 Utilità

.3 Grado di aggiornamento

.4 Aspetto grafico e leggibilità delle pagine

.5 Facilità di consultazione/orientamento

.6 APP Cotral nel complesso

/Cols

1 Molto

2 Abbastanza

3 Poco

4 Per niente.

FILTRO IF D20.1T.4=1

D24T. Poco fa, ha segnalato che le è capitato di utilizzare/visitare la pagina Twitter Cotral. Potrebbe indicare quanto è soddisfatto di questa pagina in relazione a ...

/Rows

- .1 Informazioni presenti
- .2 Utilità
- .3 Aggiornamento della pagina
- .4 Aspetto grafico
- .5 Facilità di consultazione
- .6 Pagina Twitter di Cotral nel complesso

/Cols

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco
- 4 Per niente.

FILTRO IF D20.1T.5=1

D25T. 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 ...

/Rows

- .1 Informazioni presenti
- .2 Utilità
- .3 Grado di aggiornamento
- .4 Aspetto grafico
- .5 Facilità di consultazione
- .6 Profilo Instagram di Cotral nel complesso

/Cols

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco
- 4 Per niente.

[RISPOSTA MULTIPLA]

D26T. Generalmente quali fonti utilizza per aver informazioni sugli ORARI?

- .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: **[TEXT open]**
- .11 Non so/mancata risposta

[RISPOSTA MULTIPLA]

D27T. E quali fonti utilizza per avere informazioni sui TITOLI DI VIAGGIO?

- .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: **[TEXT open]**
- .11 Non so/mancata risposta

[RISPOSTA MULTIPLA]

D28T. E per avere informazioni sui TRAGITTI, quali fonti utilizza?

- .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: **[TEXT open]**
- .11 Non so/mancata rispost

CARATTERISTICHE DEL PASSEGGERO

D30. Genere:

- 1) Maschio
- 2) Femmina
- 3) Altro

D31. Anno di nascita (4 cifre):

____ TEXT NUMERIC

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

FILTRO IF D33<7

D34. Attualmente le capita di praticare lo smart working?

- 1) Sì, pratico smart working
- 2) No, non pratico mai smart working

FILTRO IF D34=1

D34.1 Quanti giorni a settimana mediamente?

[Menù a tendina 1-7]

FILTRO IF D33<7

D35. E, più in generale, negli ultimi anni è cambiata l'organizzazione del suo lavoro?

- 1) Sì
- 2) No

FILTRO IF D35 = 1

D35.1

Come è cambiata?

-----[TEXT OPEN]

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