
Indagine Customer Satisfaction - Edizione 2018



Roma, Maggio 2019

Rapporto realizzato dal RTI costituito da
Research HUB (mandataria) – CSA (mandante)

Indice

- L'indagine di CS 2018 sul servizio COTRAL è stata curata ed eseguita dal RTI Research Hub – CSA Centro Statistica Aziendale.
- La rilevazione dei dati è avvenuta in 10 giornate feriali comprese tra il 18 e il 5 aprile, nella fascia oraria tra le 6.00 e le 21.00.

○ Premessa	3
○ Nota metodologica	4
○ Profilo socio – demografico	9
○ Abitudini di utilizzo di mezzi Cotral	16
- <i>Lo spostamento in corso</i>	23
- <i>Le modalità di utilizzo</i>	25
- <i>Il titolo di viaggio</i>	33
- <i>I canali informativi</i>	43
- <i>Altri servizi</i>	47
○ Customer Satisfaction	51
- <i>Giudizio complessivo</i>	55
- <i>I fattori di qualità</i>	58
- <i>Quadrant Analysis</i>	75
○ Approfondimento sui canali informativi	83
○ Le campagne informative	103

Premessa

In questo documento sono presentati i dati raccolti attraverso l'Indagine di Customer Satisfaction 2018 sul servizio di trasporto extraurbano offerto da COTRAL.

L'indagine, inserita nel contesto di una serie storica di rilevazioni sulla soddisfazione della clientela, è volta a rilevare il livello di gradimento dell'utenza per il servizio, con particolare riferimento agli aspetti legati *ad organizzazione del servizio, comfort di viaggio, attenzione verso la clientela, relazione con il personale e attenzione rispetto alle problematiche ambientali.*

La rilevazione è finalizzata anche alla verifica ed attuazione degli impegni assunti con la Carta dei Servizi.

Nel rapporto, per i vari elementi valutati, accanto al dato registrato nell'ambito della rilevazione viene presentato il trend delle valutazioni registrate a partire dal 2009.

Lo studio ha come obiettivo principale la misurazione della **qualità percepita dalla clientela in relazione ai diversi aspetti del servizio fruito**, assicurando un giudizio sui diversi momenti di viaggio.

Obiettivi dello studio

Nello specifico l'indagine, oltre alla valutazione complessiva sul servizio, ha garantito la raccolta di valutazioni su singoli aspetti relativi a:

- *fase preparazione del viaggio*
- *attesa nelle stazioni/fermate*
- *permanenza a bordo del mezzo.*

Oltre alle valutazioni di CS lo studio mira ad approfondire il livello di conoscenza, utilizzo e valutazione del **Sito Internet**, del servizio di **Call Center**, dell' **App** di COTRAL della **pagina Twitter** e il **profilo Instagram di Cotral**.

In questa edizione è stato anche indagato il livello di conoscenza di alcune **campagne informative** recentemente realizzate da Cotral.

Attraverso l'indagine vengono infine raccolte informazioni che consentono di risalire al **profilo socio-demografico** dell'utenza ed alle sue **abitudini di utilizzo del trasporto extraurbano**.

Le interviste sono state somministrate ai viaggiatori presso i capolinea del servizio COTRAL, con tecnica **CAPI** (*Computer Assisted Personal Interview*) mediante utilizzo di supporto **tablet**.

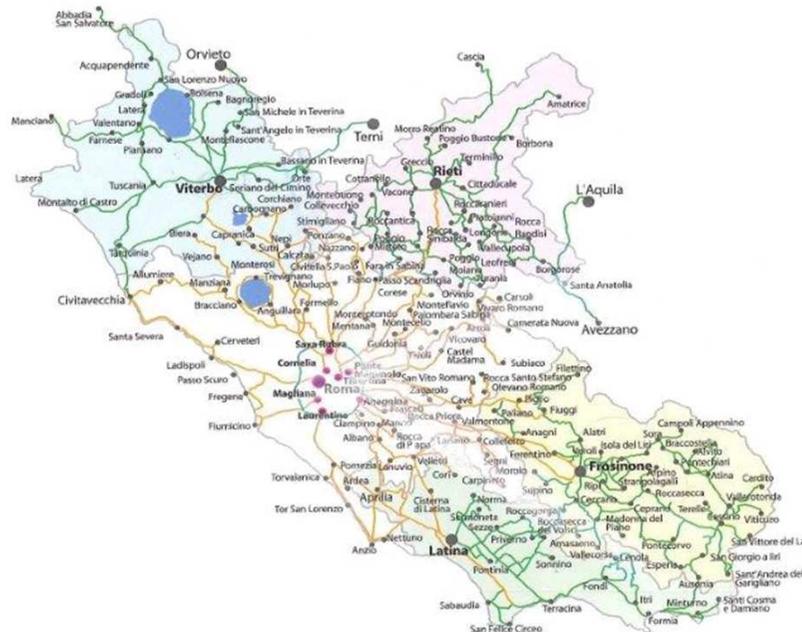
Tecnica di indagine

I rilevatori hanno contattato i passeggeri, con un passo di campionamento stabilito, presso **dieci capolinea COTRAL**, sei dei quali a Roma (*Anagnina, Laurentina, Cornelia, Ponte Mammolo, Saxa Rubra, Tiburtina*) e quattro fuori Roma (nei capoluoghi Frosinone, Viterbo, Latina, Rieti).

Per la realizzazione delle interviste sono stati impiegati 16 intervistatori coordinati da un responsabile field. Il personale è stato preparato all'attività tramite briefing formativi personali e diretti.

Per lo studio è stato utilizzato un **questionario** semi-strutturato diretto alla raccolta di tutte le informazioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi di indagine.

Campione - 1



Il campione teorico previsto per lo studio è di 2.700 interviste complessive. Nella progettazione del piano di campionamento sono stati considerati sia i **Capolinea** che le quattro **divisioni di produzione (Bacini)** del servizio (RM – FR, RM – LT, RM – RI, RM – VT); nei Capolinea sono presenti linee afferenti a più bacini.

Il disegno campionario realizzato ha visto l'attribuzione ad ogni Bacino di un numero complessivo di interviste tale da garantire un buon livello di rappresentatività del dato non solo nel suo complesso ma anche per divisione di produzione; ad ogni Capolinea è stato quindi assegnato un numero di interviste che tiene conto delle peso delle linee/corse in partenza e del loro Bacino di riferimento.

Di fatto sono state realizzate nel complesso **2.684 interviste totali**, suddivise come indicato nella tabella a lato.

Distribuzione del campione reale, per Capolinea e Bacino

		Capolinea di intervista										
		Capolinea a Roma						Capolinea fuori Roma				
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Totale
Divisione di produzione	Bacino RM - FR	413			111			136				660
	Bacino RM - LT	367	207						135			709
	Bacino RM - RI				304	52	161				120	637
	Bacino RM - VT			212		331			135			678
Totale	Totale	780	207	212	415	383	161	136	135	135	120	2684

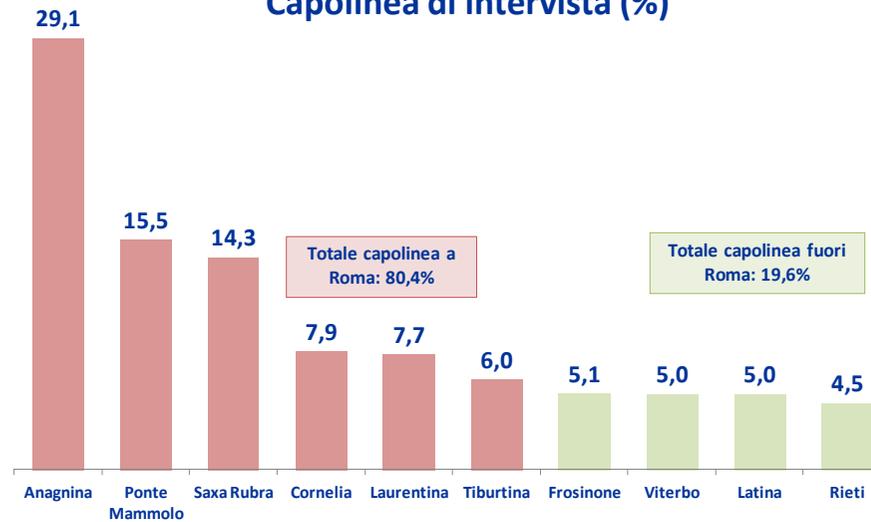
In ogni capolinea situato nella città di Roma le interviste, nel rispetto delle numerosità campionarie previste, sono state rivolte nelle diverse fasce orarie di servizio a passeggeri *in partenza per tutte le destinazioni servite*.

Nei capolinea dei quattro capoluoghi sono stati invece intervistati i passeggeri *in partenza su linee non dirette a Roma*, per evitare di contattare una tipologia di utenza già sentita nei capolinea romani, ed assicurare in questo modo una più ampia copertura di tutte le categorie di viaggiatori.

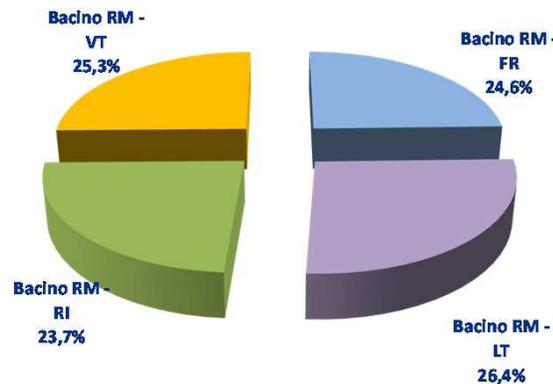
Il campione anche nella presente edizione nel complesso risulta adeguatamente distribuito sulle quattro divisioni di produzione e nelle diverse fasce orarie della giornata, in relazione all'orario di effettiva erogazione del servizio.

Campione - 2

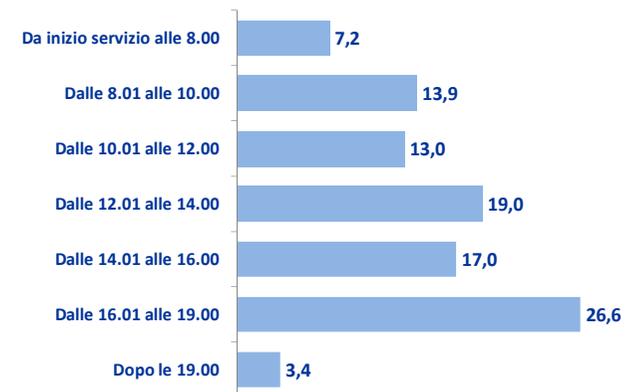
Capolinea di intervista (%)



Bacino di intervista (%)



Fascia oraria di intervista (%)



Base: totale intervistati (2.684)

Nel rapporto vengono presentati i dati percentuali relativi a tutte le domande inserite nel questionario, con il riferimento alla base di calcolo in valori assoluti.

Per tutte le domande relative ai giudizi di Customer Satisfaction è stata utilizzata una scala di valutazione 1 – 10, dove 1 indica la massima insoddisfazione e 10 la massima soddisfazione.

Per le elaborazioni sui dati e le presentazioni sono stati utilizzati i seguenti software:

- NIPO
- SPSS
- Microsoft Office (Excel – Power Point).

Su talune domande a risposta singola la somma delle percentuali può non essere esattamente pari a 100 per effetto dell'approssimazione al primo decimale

Elaborazioni

Sui dati sono state realizzate una serie di elaborazioni:

- Livelli di soddisfazione: overall, per macrofattori e per microfattori (% soddisfatti).
- Voto medio: overall, per macrofattori e per microfattori
- Indice di Soddisfazione Complessiva: overall (indice sintetico di valutazione del servizio).
- Indicatori di importanza calcolata per macrofattori e microfattori del servizio (livelli di importanza calcolati tramite analisi di regressione lineare).
- Mappe di posizionamento con confronto di importanza calcolata e voto medio.
- Analisi parametriche per dettaglio di alcune variabili di interesse.
- Analisi dei trend della serie storica.

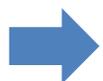
Profilo socio-demografico del campione





L'utenza intervistata evidenzia una **maggioranza assoluta femminile (54,8%)**. La fascia di età che registra la percentuale più elevata è quella dei giovani tra 15 e 24 anni (25%) seguiti da chi ha 45 – 54 anni (20%) e chi ha 35 – 44 anni (18%); **l'età media e pari a 41 anni**, in analogia a quanto già registrato nelle ultime due edizioni dello studio.

L'80,2% del campione è costituito da **persone di nazionalità italiana**; i viaggiatori sono nella maggior parte dei casi residenti nei Lazio (96,9%).



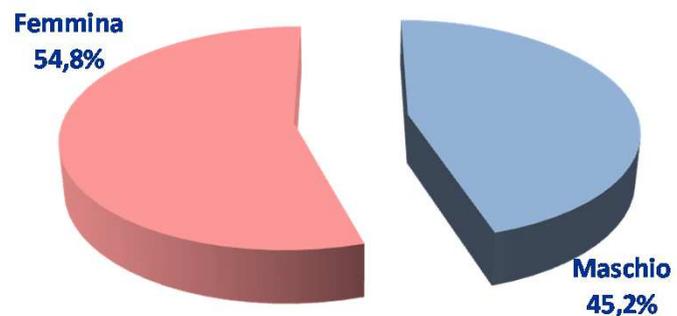
La **maggioranza assoluta del campione è formata da occupati (57%)**, principalmente *impiegati, insegnanti e operai*; gli studenti costituiscono il 23,5% del campione.

Nel 7,2% dei casi i viaggiatori sono pensionati mentre nel 6,9% si tratta di casalinghe.

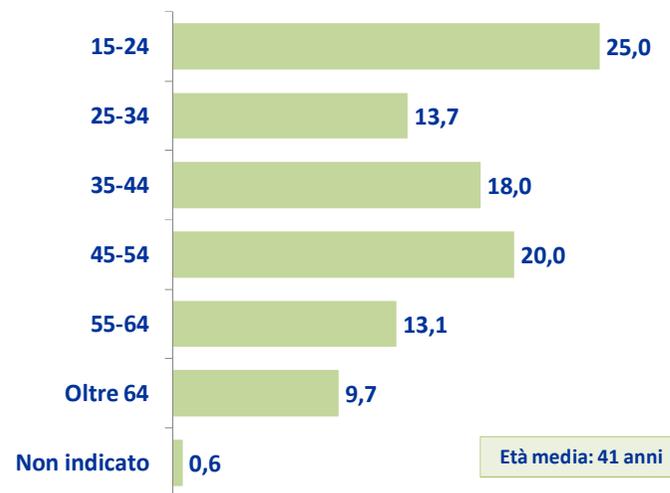
Il titolo di studio più diffuso è il **diploma di scuola media superiore (47,5%)**, seguito dalla licenza media inferiore (31,7%).



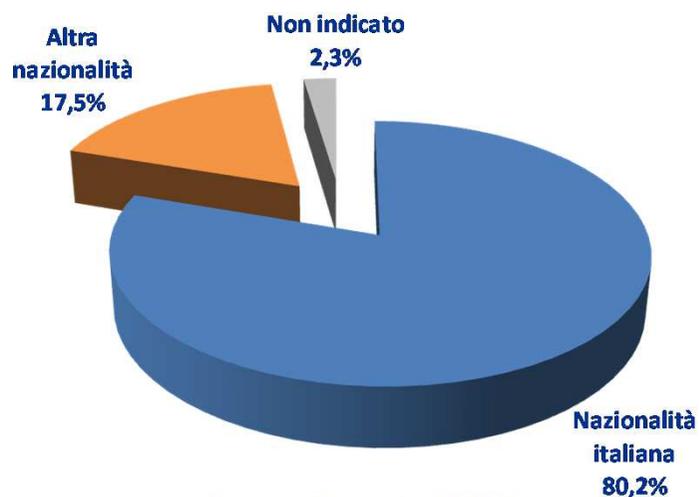
Genere (%)



Classe di età (%)



Nazionalità (%)



Base: totale intervistati (2.684)



Profilo socio-demografico



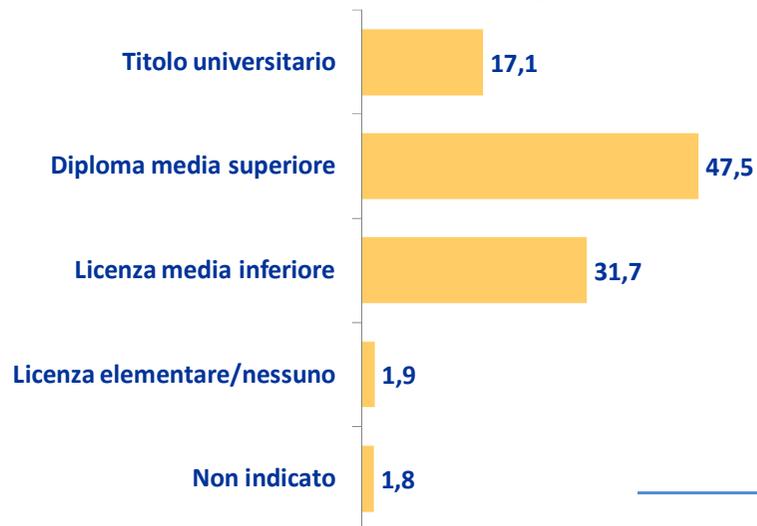
Genere, Classe di età e Nazionalità: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

Genere	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									Dettaglio Bacino (%)				
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Maschio	45,2	46,3	40,6	44,3	47,0	49,3	44,1	44,1	42,2	40,7	39,2	49,2	41,7	43,6	46,3
Femmina	54,8	53,7	59,4	55,7	53,0	50,7	55,9	55,9	57,8	59,3	60,8	50,8	58,3	56,4	53,7
Classe di età															
15-24	25,0	21,3	23,7	21,2	24,1	28,5	36,6	22,1	5,9	34,1	48,3	20,2	26,5	31,4	22,0
25-34	13,7	13,3	8,7	11,3	16,9	11,0	18,6	17,6	26,7	8,9	7,5	13,3	11,6	15,9	14,5
35-44	18,0	22,9	19,8	9,4	18,6	14,1	11,8	19,1	32,6	13,3	4,2	22,9	19,0	13,3	16,5
45-54	20,0	25,1	18,4	19,8	16,6	20,4	13,0	16,9	17,8	11,1	25,0	25,2	18,1	16,6	20,1
55-64	13,1	10,5	17,9	18,9	13,3	17,8	8,1	8,8	14,1	14,8	4,2	9,5	14,1	12,1	16,4
Oltre 64	9,7	6,4	11,6	19,3	9,2	7,3	11,8	15,4	1,5	17,8	10,8	8,3	10,6	10,0	9,7
Non indicato	0,6	0,4	0,0	0,0	1,4	1,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,6	0,1	0,6	0,9
Nazionalità															
Nazionalità italiana	80,2	81,9	70,0	75,5	80,7	76,0	82,6	93,4	79,3	85,2	83,3	84,7	79,0	81,5	75,8
Altra nazionalità	17,5	16,7	29,0	23,1	17,8	17,0	16,8	2,9	17,8	14,1	14,2	13,2	20,0	17,0	19,5
Non indicato	2,3	1,4	1,0	1,4	1,4	7,0	0,6	3,7	3,0	0,7	2,5	2,1	1,0	1,6	4,7

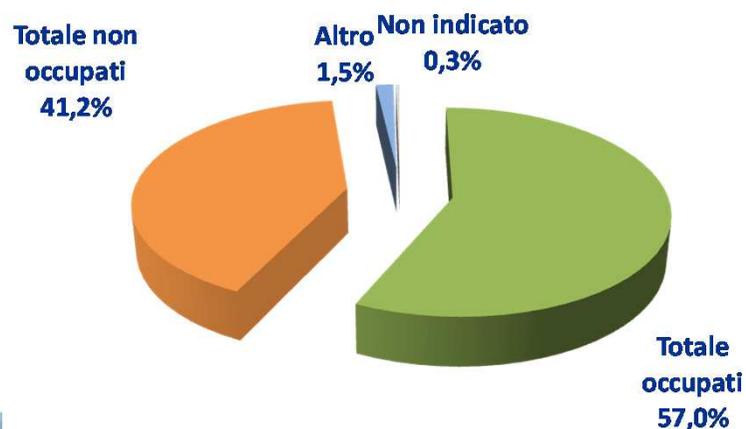


Base: totale intervistati (2.684)

Titolo di studio (%)



Condizione professionale (%)



Dettaglio Professione (%)

	2017
Operaio	23,3
Impiegato-insegnante	21,6
Libero professionista-consulente-agente commercio	5,9
Commerciante-artigiano	3,9
Dirigente-quadro	1,5
Titolare d azienda	0,8
Totale occupati	57,0
Studente	23,5
Pensionato	7,2
Casalinga	6,9
Disoccupato-inoccupato	3,6
Totale non occupati	41,2
Altro	1,5
Non indicato	0,3

Base: totale intervistati (2.684)



Profilo socio-demografico



Condizione professionale e Titolo di studio: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

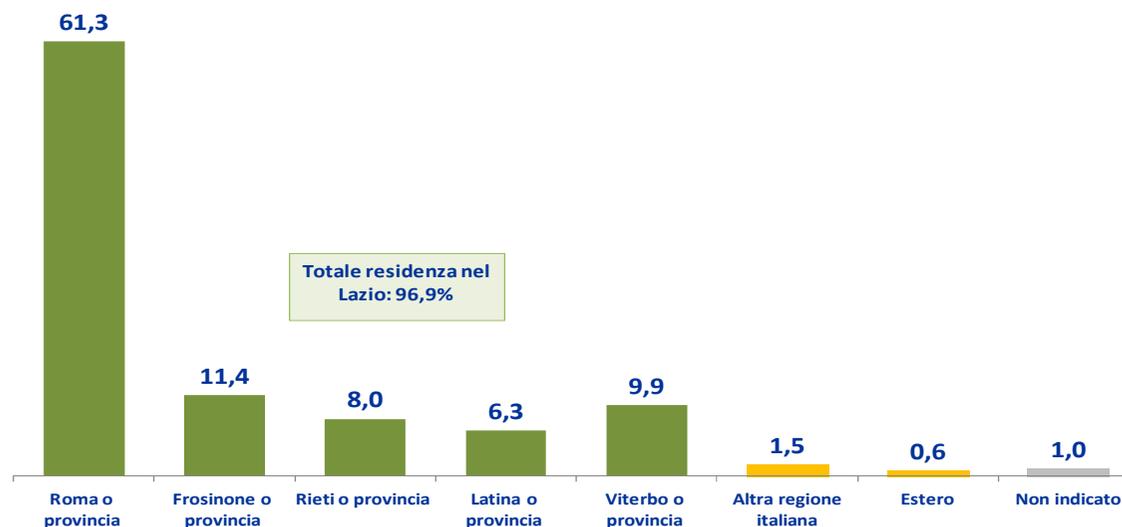
Condizione professionale	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Occupati	57,0	66,2	60,9	60,8	51,3	58,5	50,9	59,6	73,3	28,9	16,7	62,9	55,4	46,8	62,4
Non occupati	41,2	31,8	39,1	38,7	46,3	38,6	49,1	39,0	25,9	70,4	77,5	34,2	44,0	50,9	36,0
Altro	1,5	1,7	0,0	0,5	1,9	2,3	0,0	1,5	0,7	0,7	5,0	2,3	0,6	2,0	1,3
Non indicato	0,3	0,4	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,6	0,0	0,3	0,3

Titolo di studio		Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
	Totale COTRAL	Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Titolo Universitario	17,1	24,6	13,5	20,3	15,4	17,8	19,9	14,7	0,7	6,7	2,5	21,4	17,6	13,8	15,6
Diploma media superiore	47,5	47,4	42,0	45,8	45,1	49,1	54,7	61,8	53,3	33,3	46,7	50,6	43,0	47,9	48,7
Licenza media inferiore	31,7	25,1	34,3	26,9	35,9	31,1	23,0	23,5	40,0	58,5	48,3	25,9	34,6	35,0	31,4
Licenza elementare/Nessuno	1,9	1,7	4,3	2,4	2,4	1,6	1,2	0,0	1,5	1,5	1,7	1,2	2,7	2,0	1,6
Non indicato	1,8	1,2	5,8	4,7	1,2	0,5	1,2	0,0	4,4	0,0	0,8	0,9	2,1	1,3	2,7



Base: totale intervistati (2.684)

Comune di residenza (%)



Comune di residenza: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

Residenza	Totale COTRAL
Roma o provincia	61,3
Frosinone o provincia	11,4
Rieti o provincia	8,0
Latina o provincia	6,3
Viterbo o provincia	9,9
Altra regione italiana	1,5
Estero	0,6
Non indicato	1,0

	Dettaglio Capolinea (%)									
	Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Roma o provincia	84,1	84,1	92,9	64,1	60,6	62,7	0,7	2,2	8,1	3,3
Frosinone o provincia	11,0	0,0	0,5	21,0	0,5	0,0	92,6	0,0	2,2	0,0
Rieti o provincia	0,1	0,0	0,0	10,1	2,3	31,1	1,5	0,0	0,0	91,7
Latina o provincia	1,3	14,0	0,0	0,2	0,0	0,0	5,1	1,5	89,6	0,0
Viterbo o provincia	0,0	0,0	3,8	0,2	33,4	0,0	0,0	95,6	0,0	0,0
Altra regione italiana	1,8	0,0	0,0	2,7	1,6	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Estero	0,1	0,0	2,4	0,5	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	5,0
Non indicato	1,5	1,9	0,5	1,2	1,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0

	Dettaglio Bacino (%)			
	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Roma o provincia	58,6	73,9	53,7	57,8
Frosinone o provincia	36,2	1,0	8,9	0,3
Rieti o provincia	0,6	0,1	32,2	0,6
Latina o provincia	1,1	22,6	0,2	0,3
Viterbo o provincia	0,2	0,0	0,8	38,3
Altra regione italiana	1,4	1,1	2,8	0,7
Estero	0,3	0,1	1,1	1,0
Non indicato	1,7	1,1	0,3	0,9

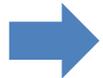


Base: totale intervistati (2.684)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL



Motivi dello spostamento in corso



Gli intervistati sono stati contattati ai capolinea durante uno spostamento effettuato con i mezzi COTRAL.

Come nelle edizioni precedenti dello studio gli spostamenti **intercettati sono in prevalenza di tipo sistematico**: per *andare-tornare da lavoro* (44,4%) o da *scuola/università* (21,4%).

Gli spostamenti sistematici si confermano i più diffusi in tutti i bacini, principalmente nella modalità *andare-tornare da lavoro*; si evidenzia una percentuale più elevata di uso legato allo studio nel bacino di RM – RI.

Accanto all'uso sistematico si conferma l'utilizzo del servizio anche per spostamenti legati a motivazioni di tipo occasionale, in particolare *commissioni* (12,6%) e *visite a parenti ed amici* (9,6%); gli *impegni generali di lavoro/affari* sono citati dal 5,9% degli intervistati e gli spostamenti nell'ambito del *tempo libero/svago* dal 4,4%.



Motivazioni, frequenza e fasce orarie di utilizzo del servizio



In larga parte i viaggiatori utilizzano abitualmente una stessa linea COTRAL: il 69,6% è utente abituale della linea usata il giorno di intervista e il 7,5% di un'altra linea; il restante 23% si serve di linee diverse a seconda delle esigenze. Come nelle edizioni precedenti il campione si caratterizza per una presenza maggioritaria di utilizzatori di lunga data del servizio, nel 50,9% dei casi da più di cinque anni. L'utilizzo da oltre cinque anni è maggiore nell'ambito dell'utenza del bacino di Viterbo.

Nella maggior parte dei casi i viaggiatori usano il servizio COTRAL per i *vantaggi legati al mezzo pubblico* (48,1%); nel 42,7% il riferimento è invece a *necessità personali*, come l'assenza di patente/mezzo privato o il fastidio per la guida, sentita soprattutto nell'ambito del bacino di Rieti.



Il 68,1% degli intervistati usa almeno 3 volte a settimana la linea *presso cui avviene l'intervista*. L'utilizzo regolare (1 o 2 volte a settimana) interessa il 13,9% dei viaggiatori; nel 17,8% dei casi l'uso è più occasionale (meno di 1 volta a settimana).

In una giornata feriale tipo l'uso dei mezzi è largamente **presente in tutte le fasce orarie di effettuazione del servizio**; di *mattina* sostanzialmente tutti gli utenti si servono dei mezzi (con il picco nelle fasce da inizio servizio fino alle 8.00); anche l'uso *pomeridiano* (dalle 12.00 alle 17.00) risulta largamente diffuso (95,2%); l'uso in fascia *serale* (dopo le 17.00) interessa il 59,8% dell'utenza.



Titoli di viaggio

- ➔ Il **63,3%** degli intervistati viaggia con un abbonamento. Nel 31,4% si tratta di abbonamenti di tipo mensile e la formula più diffusa si conferma quella *mensile a zone integrato Metrebus* (con il 19,4% di scelta); gli abbonamenti annuali vengono indicati dal 31,9% dei viaggiatori (comprendendo il 2% di citazioni per il titolo annuale over 65); in questi caso l'abbonamento più citato è *l'annuale a zone integrato Metrebus* (20%). Nel 48,7% è costituito da una tessera elettronica. Gli utilizzatori del biglietto si servono in larga parte del tipo *ordinario di corsa semplice* (31,6%).
- ➔ L'acquisto dei titoli di viaggio avviene in larga parte presso **tabaccai** (33,9%), **biglietterie COTRAL – INFOPOINT** (27,2%) e presso le **edicole**, citate dal 17,4% degli intervistati. L'acquisto presso le biglietterie ATAC riguarda il 12,9% dell'utenza; nel 2,2% dei casi il titolo di viaggio viene comprato presso i distributori automatici. Il 3,5% degli intervistati fa riferimento a un **acquisto on line**: nel 2,7% dei casi sul sito Cotral e nello 0,8% su quello ATAC.
- ➔ Gli intervistati apprezzano la rete di vendita dei titoli COTRAL, con un totale di **valutazioni positive (voti 6 – 10) pari a 92,3% e voto medio 7,4**, giudizi in crescita rispetto a quelli già ampiamente positivi rilevati nell'edizione precedente.



Titoli di viaggio



Il **44,4%** degli intervistati sa della **possibilità di richiedere sul sito COTRAL la nuova tessera elettronica** sulla quale ricaricare l'abbonamento Metrebus e altri tipi di abbonamenti, anche on line (sempre sul sito COTRAL). La conoscenza di questa nuova tessera fa registrare percentuali più elevate tra i maschi e tra gli appartenenti alle fasce di età più giovani (in particolare raggiunge il 54% tra chi ha tra 15 e 24 anni).

La conoscenza è inoltre maggiore tra chi già possiede un abbonamento di tipo elettronico (raggiungendo il 66,3% dei soggetti).



La prima fonte di informazione rispetto alla nuova tessera da richiedere sul sito è **costituita dai siti internet, sia quello COTRAL (37,6%) sia altri siti (16,9%)**. La *pubblicità sui mezzi* viene citata dal 15,7% degli intervistati e il *materiale presente sui punti vendita* dal 12,7%; un altro canale tradizionale, quello delle *affissioni*, viene ricordato dal 10,3% degli intervistati.

La conoscenza passa in maniera rilevante anche tramite il *passaparola personale* (10,3%); i canali social di COTRAL registrano percentuali contenute di citazioni: 1,6% per il profilo *Instagram* e 0,3% per quello su *Twitter*.

La conoscenza tramite *internet (siti e social)* è maggiore tra i maschi e nelle fasce di età giovani-adulte mentre il *passaparola* registra percentuali superiori alla media tra le donne e nelle fasce di età più alte, queste ultime in particolare più attente anche alle forme di pubblicità tradizionali sui giornali.



Canali informativi



Come già osservato in tutte le edizioni precedenti dello studio le **informazioni su orari del servizio, tragitti e titoli di viaggio vengono raccolte dai viaggiatori su più fonti**, con uso differenziato a seconda delle indicazioni cercate.



- Il **sito internet e l'APP** vengono utilizzati in maniera diffusa per informarsi su tutti gli aspetti considerati, con percentuali più alte di citazioni per orari e tragitti.
- Le **rivendite/tabaccherie** vengono ampiamente utilizzate per avere informazioni sui titoli di viaggio (40,9%).
- **Affissioni ai capolinea** registrano un discreto livello di uso per le indicazioni su **orari e tragitti** (rispettivamente 18,9% e 15,3%) e un uso più contenuto rispetto ai titoli di viaggio.
- Presso gli **info - point e gli sportelli al pubblico** si cercano principalmente le informazioni su i titoli (19,9%);
- Gli **autisti** vengono consultati in misura maggiore per le informazioni sui **tragitti e orari** (9 - 10%).

Minore rilievo registrano altre fonti informative quali il *passaparola, le informazioni a paline e fermate, il Call Center e il profilo Twitter.*



Altri servizi



In occasione dell'indagine 2018 è stato verificato l'interesse dell'utenza per alcuni nuovi servizi quali la *disponibilità di Wi-Fi* e la *possibilità di ricaricare la batteria del cellulare* durante il viaggio.

Un'ampia **maggioranza di utenti ritiene utile avere un accesso al Wi-Fi** mentre utilizza il servizio COTRAL, sia sui mezzi che a terra: in particolare questa possibilità è interessante sugli autobus per il 71,4% dei viaggiatori; il 69,6% lo ritiene utile ai capolinea e il 64,6% nelle sale di attesa.

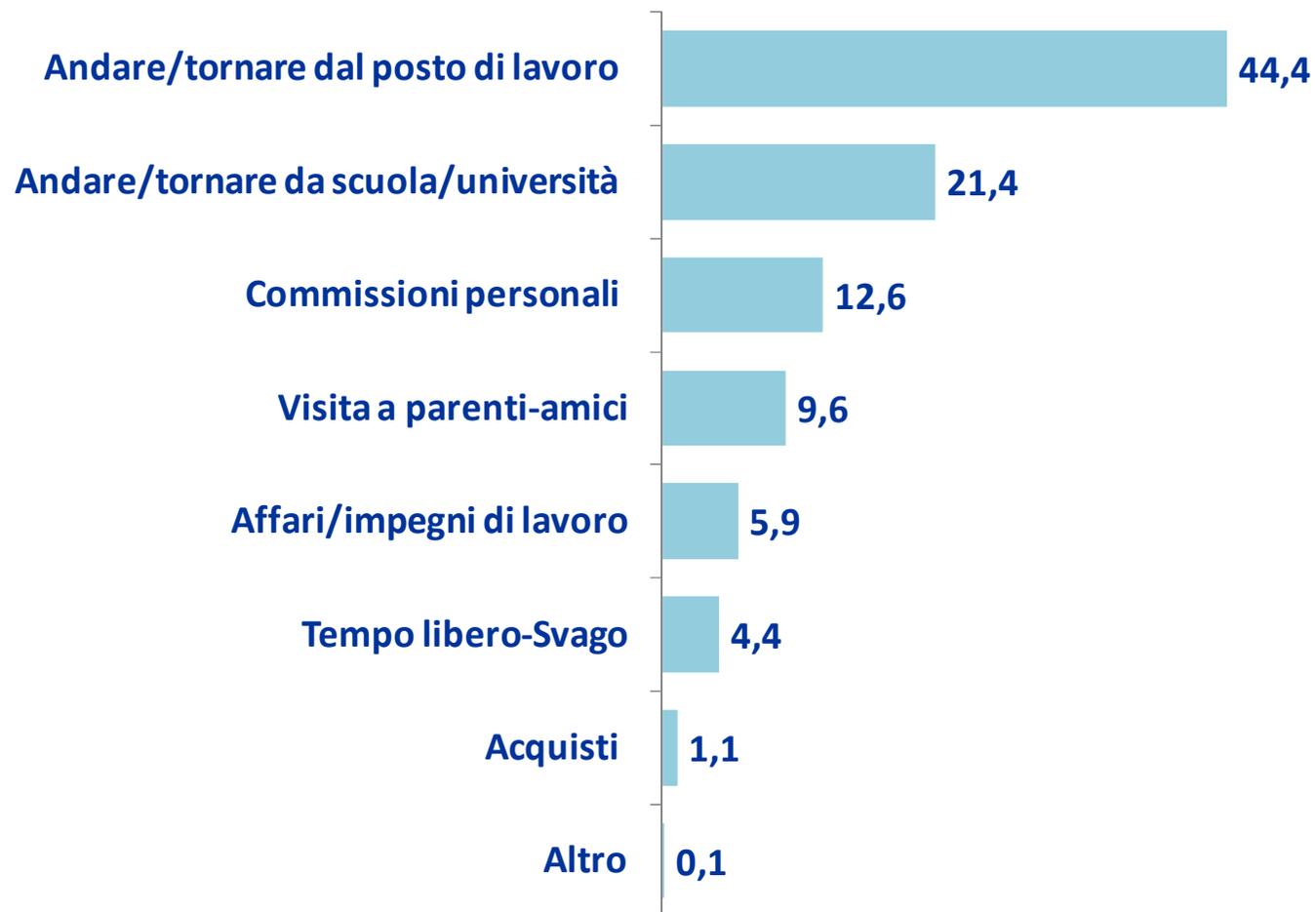
L'interesse, per tutte le situazioni indicate, risulta più elevato nell'ambito dell'utenza del bacino di Rieti, nella quale sono particolarmente presenti i viaggiatori più giovani.



Un interesse ancora maggiore si rileva in relazione alla possibilità di **ricaricare la batteria del cellulare** durante l'utilizzo del servizio: anche in questo caso l'utilità maggiore si registra per la possibilità di ricaricare sugli autobus (89,4%: *molto utile* 70,2% - *abbastanza utile* 19,2%); seguono la possibilità di ricarica al capolinea (78,1%: *molto utile* 54,1% - *abbastanza utile* 23,9%) e nelle sale di attesa (74,6%: *molto utile* 53,4% - *abbastanza utile* 21,2%).



Motivo principale dello spostamento in corso (%)



Base: totale intervistati (2.684)



Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Lo spostamento in corso



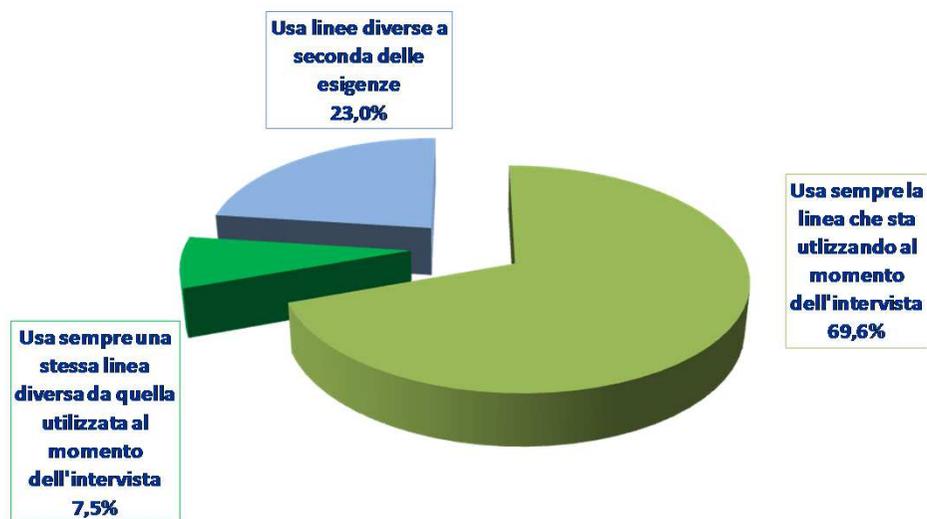
Motivo principale dello spostamento: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Andare/tornare dal posto di lavoro	44,4	59,7	49,3	41,0	27,7	49,6	41,6	30,9	53,3	20,0	19,2	50,3	46,4	32,2	47,9
Andare/tornare da scuola/università	21,4	19,5	23,7	13,2	22,4	21,7	33,5	13,2	4,4	27,4	45,8	18,2	23,4	28,6	15,8
Affari/impegni di lavoro	5,9	4,5	3,9	9,0	8,4	4,2	0,6	14,0	13,3	3,7	1,7	7,6	3,7	4,7	7,7
Visita a parenti-amici	9,6	5,5	8,7	12,7	14,7	7,8	5,0	5,9	12,6	28,1	7,5	5,2	12,3	10,5	10,5
Tempo libero-Svago	4,4	3,3	2,4	5,7	5,1	4,2	11,8	6,6	5,2	0,7	2,5	3,5	3,4	6,0	5,0
Commissioni personali	12,6	6,7	12,1	17,0	19,0	10,2	7,5	29,4	8,9	13,3	21,7	14,5	9,3	15,7	11,4
Acquisti	1,1	0,3	0,0	1,4	2,4	0,5	0,0	0,0	2,2	6,7	0,8	0,2	1,4	1,9	1,0
Altro	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,4
Non indicato	0,3	0,5	0,0	0,0	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,6	0,1	0,3	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

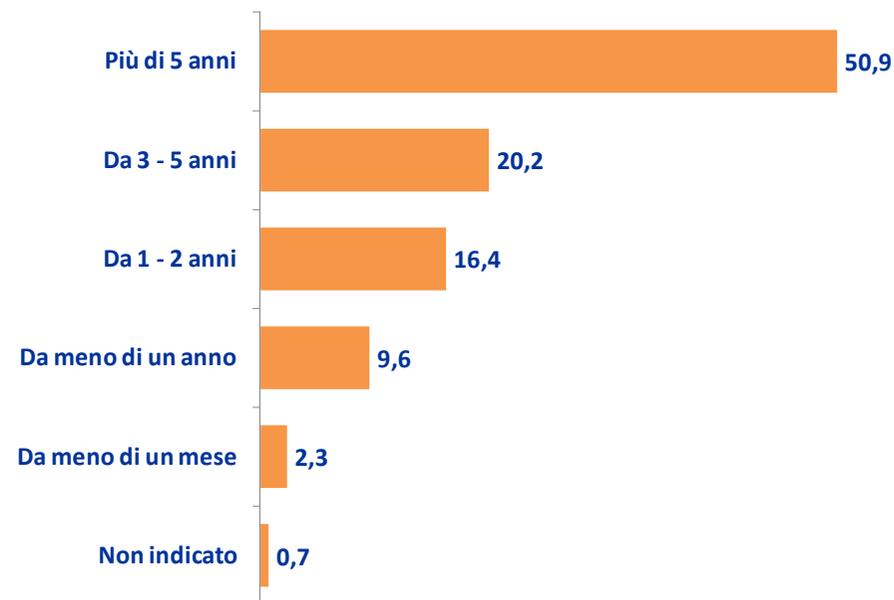


Base: totale intervistati (2.684)

Pensando al suo uso delle linee COTRAL, lei si definirebbe una persona che ...: (%)



Da quanto tempo utilizza i mezzi COTRAL? (%)



Base: totale intervistati (2.684)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Le modalità di utilizzo



Tipologia di utente e tempo di utilizzo dei mezzi COTRAL: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

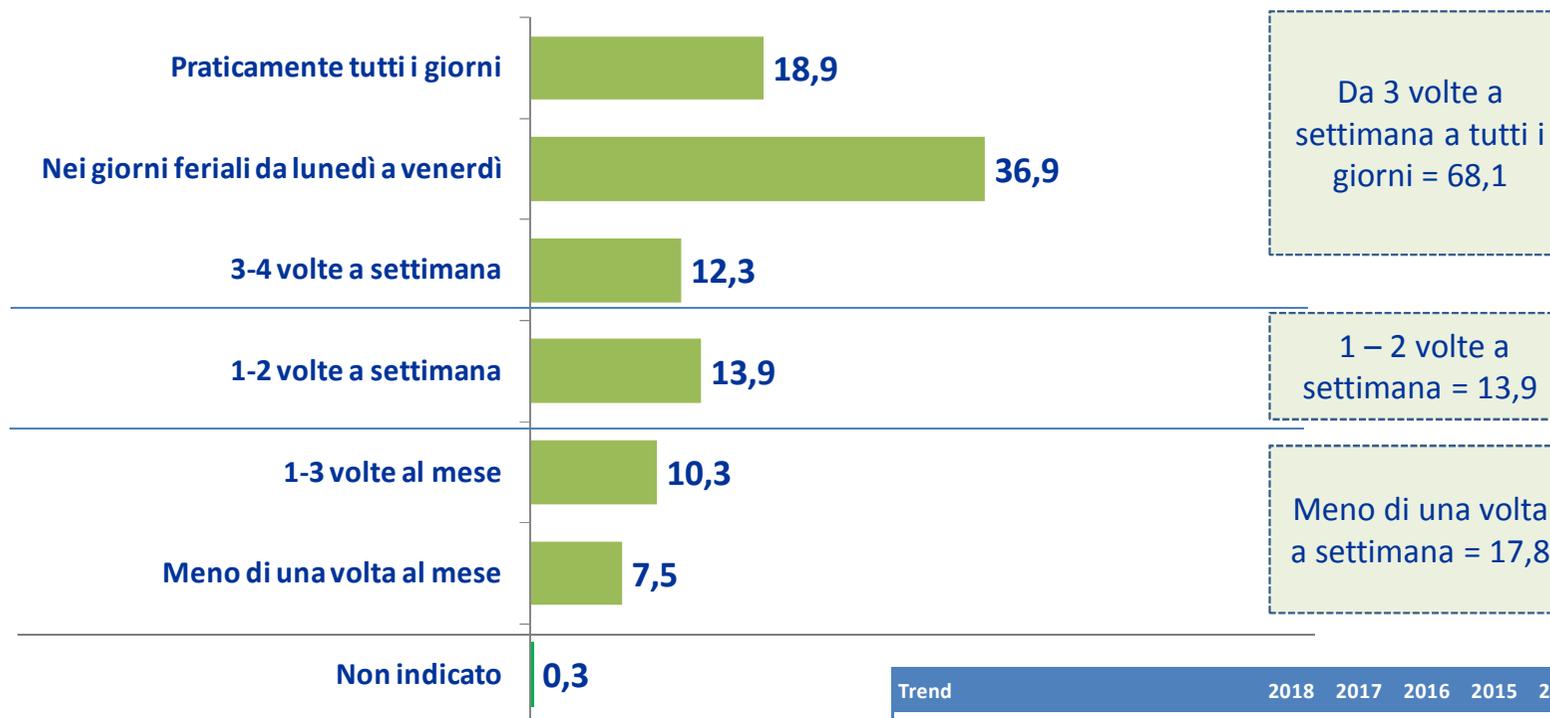
Tipologia di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Usa sempre la linea che sta utilizzando al momento dell'intervista	69,6	86,0	61,8	74,5	47,7	70,5	91,9	50,0	44,4	73,3	55,8	72,3	76,7	63,0	65,6
Usa sempre una stessa linea diversa da quella utilizzata al momento dell'intervista	7,5	4,1	13,0	2,4	23,4	4,7	1,2	4,4	3,7	3,7	3,3	7,6	6,5	12,7	3,5
Usa linee diverse a seconda delle esigenze	23,0	9,9	25,1	23,1	28,9	24,8	6,8	45,6	51,9	23,0	40,8	20,2	16,8	24,3	30,8
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Tempo di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Più di 5 anni	50,9	52,9	49,3	59,0	50,6	54,6	60,2	12,5	59,3	43,7	44,2	46,4	48,4	51,8	56,9
Da 3 - 5 anni	20,2	23,2	15,5	17,5	13,7	16,2	16,8	41,2	22,2	11,1	36,7	23,8	19,9	19,5	17,6
Da 1 - 2 anni	16,4	13,6	15,0	12,3	17,6	14,9	14,9	39,7	12,6	23,7	15,8	19,7	15,9	16,2	13,7
Da meno di un anno	9,6	6,7	19,3	8,5	9,9	11,7	8,1	6,6	5,9	20,7	3,3	6,5	13,4	8,8	9,4
Da meno di un mese	2,3	2,8	1,0	2,4	6,3	1,6	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	2,7	2,1	2,8	1,6
Non indicato	0,71	0,8	0,0	0,5	1,9	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,3	0,9	0,7
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>



Base: totale intervistati (2.684)

Con quale frequenza utilizza questa linea? (%)



Trend	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009
Utenti assidui <i>(da 3 volte a settimana a tutti i giorni)</i>	68	73	70	72	68	66	61	62	65
Utenti regolari <i>(1 - 2 volte a settimana)</i>	14	14	17	18	21	17	17	15	14
Utenti occasionali <i>(meno di una volta a settimana)</i>	18	13	13	10	11	17	22	22	21

* Per la lettura del dato di trend si precisa che nelle edizioni fino al 2013 la domanda faceva riferimento all'uso dell'autobus COTRAL in generale e non ad una linea.

Base: totale intervistati (2.684)



Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Le modalità di utilizzo

Frequenza di utilizzo della linea COTRAL: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

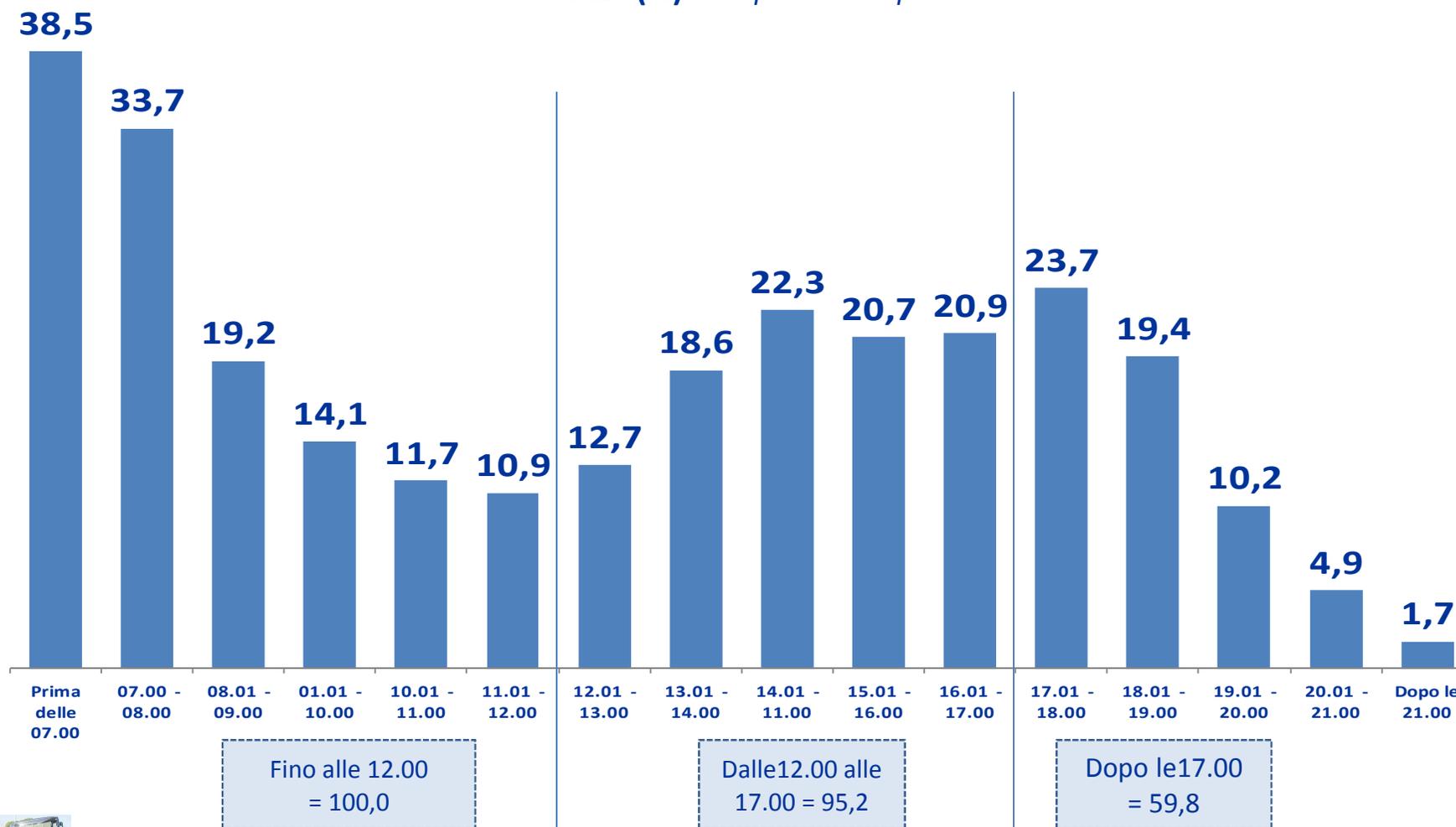
Frequenza di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Praticamente tutti i giorni	18,9	14,9	22,7	26,4	14,0	27,4	25,5	6,6	6,7	28,9	23,3
Nei giorni feriali (Lun --> Ven)	36,9	45,8	35,3	25,9	30,6	37,3	39,8	37,5	39,3	17,8	35,8
3-4 volte a settimana	12,3	16,0	8,2	12,3	8,7	9,7	6,2	30,1	14,1	3,0	11,7
1-2 volte a settimana	13,9	11,9	14,5	13,2	15,7	9,7	17,4	14,0	20,0	11,9	25,0
1-3 volte al mese	10,3	6,4	11,1	9,4	16,6	10,2	6,8	10,3	10,4	23,7	3,3
Meno di una volta al mese	7,5	4,7	8,2	11,3	14,5	5,7	4,3	1,5	8,1	14,8	0,8
Non indicato	0,3	0,3	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Frequenza di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Praticamente tutti i giorni	18,9	12,1	20,2	19,2	24,0
Nei giorni feriali (Lun --> Ven)	36,9	41,8	37,0	35,5	33,3
3-4 volte a settimana	12,3	16,7	12,6	8,5	11,2
1-2 volte a settimana	13,9	13,3	12,4	17,4	12,7
1-3 volte al mese	10,3	9,2	11,1	10,4	10,3
Meno di una volta al mese	7,5	6,7	6,6	9,1	7,7
Non indicato	0,3	0,2	0,1	0,0	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



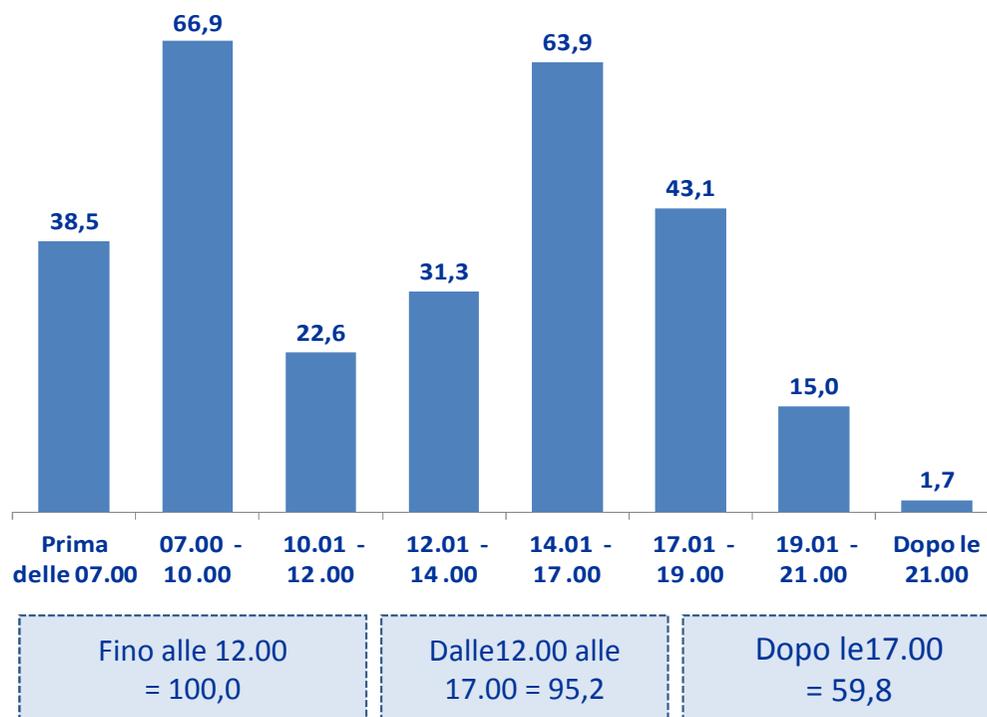
Base: totale intervistati (2.684)

In una giornata tipo in quali fasce orarie utilizza il servizio COTRAL? (%) – Risposta multipla



Base: totale intervistati (2.684)

In una giornata tipo in quali fasce orarie utilizza il servizio COTRAL? (% aggregata) – Risposta multipla



Trend	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009
Mattina (fino alle 12.00)	100	100	100	99	100	99	90	87	100
Pomeriggio (dalle 12.00 alle 17.00)	95	59	56	52	48	69	73	68	81
Sera (dopo le 17.00)	60	49	54	61	64	52	55	52	48

Base: totale intervistati (2.684)



Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Le modalità di utilizzo



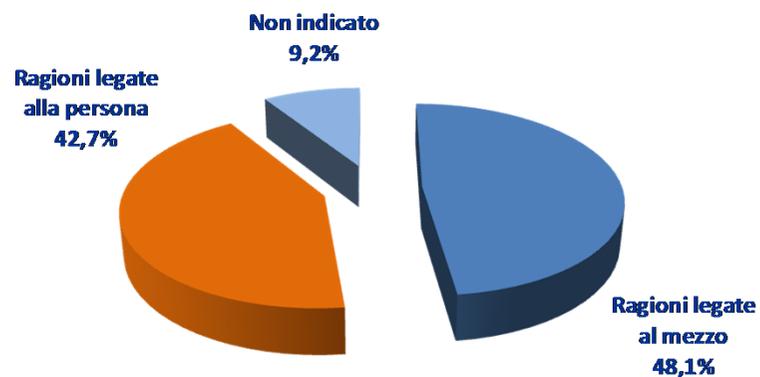
Fasce orarie di utilizzo del servizio COTRAL: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

Fasce orarie di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Prima delle 07.00	38,5	50,9	45,9	52,6	29,1	54,5	36,0	12,6	0,7	9,6	10,8	42,5	38,3	29,0	43,5
Tra le 07.00 e le 08.00	33,7	38,3	34,8	29,2	42,0	26,2	25,5	20,7	15,6	37,0	46,7	33,8	38,6	37,5	24,6
Tra le 08.01 e le 09.00	19,2	19,9	14,5	18,7	22,1	13,9	8,1	24,4	23,7	35,6	15,0	21,2	21,7	16,7	16,8
Tra le 01.01 e le 10.00	14,1	11,5	10,6	17,7	20,4	9,4	10,6	15,6	18,5	20,7	14,2	13,2	13,9	15,8	13,7
Tra le 10.01 e le 11.00	11,7	8,1	12,1	12,9	16,7	10,7	10,6	9,6	25,9	6,7	10,8	9,7	9,7	12,9	14,6
Tra le 11.01 e le 12.00	10,9	9,3	12,6	14,8	16,0	8,0	9,3	8,9	12,6	6,7	10,8	10,0	9,6	13,4	11,0
Tra le 12.01 e le 13.00	12,7	10,9	21,3	19,1	7,8	12,8	11,8	11,9	11,9	17,8	11,7	11,5	14,2	10,7	14,1
Tra le 13.01 e le 14.00	18,6	17,6	23,2	23,9	8,5	14,4	19,9	18,5	21,5	37,0	30,0	15,1	23,7	16,1	19,1
Tra le 14.01 e le 11.00	22,3	28,6	26,6	25,4	16,3	18,7	11,2	3,7	17,8	26,7	38,3	21,2	27,6	19,6	20,6
Tra le 15.01 e le 16.00	20,7	25,2	22,7	29,7	20,4	16,6	12,4	14,1	20,0	14,1	13,3	20,6	22,9	17,0	21,9
Tra le 16.01 e le 17.00	20,9	25,1	22,2	25,8	19,9	21,9	16,8	14,1	20,0	10,4	9,2	20,4	22,6	17,0	23,1
Tra le 17.01 e le 18.00	23,7	25,5	29,0	24,9	19,4	25,7	17,4	16,3	33,3	20,0	20,0	21,8	25,6	19,7	27,3
Tra le 18.01 e le 19.00	19,4	22,6	17,4	17,7	20,4	18,7	14,3	23,7	20,7	14,1	11,7	21,7	20,3	16,4	19,2
Tra le 19.01 e le 20.00	10,2	7,5	7,7	11,0	17,5	8,3	12,4	8,1	22,2	2,2	5,0	10,1	5,7	12,8	12,3
Tra le 20.01 e le 21.00	4,9	6,0	2,9	3,3	5,8	5,1	5,0	2,2	9,6	1,5	0,8	5,8	3,6	5,0	5,1
Dopo le 21.00	1,7	2,2	1,4	1,4	2,7	1,1	3,7	0,0	0,7	0,0	0,0	2,0	1,3	2,5	1,1



Base: totale intervistati (2.684)

Quali sono le ragioni principali per cui utilizza il servizio COTRAL? (%)



Ragioni di utilizzo: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

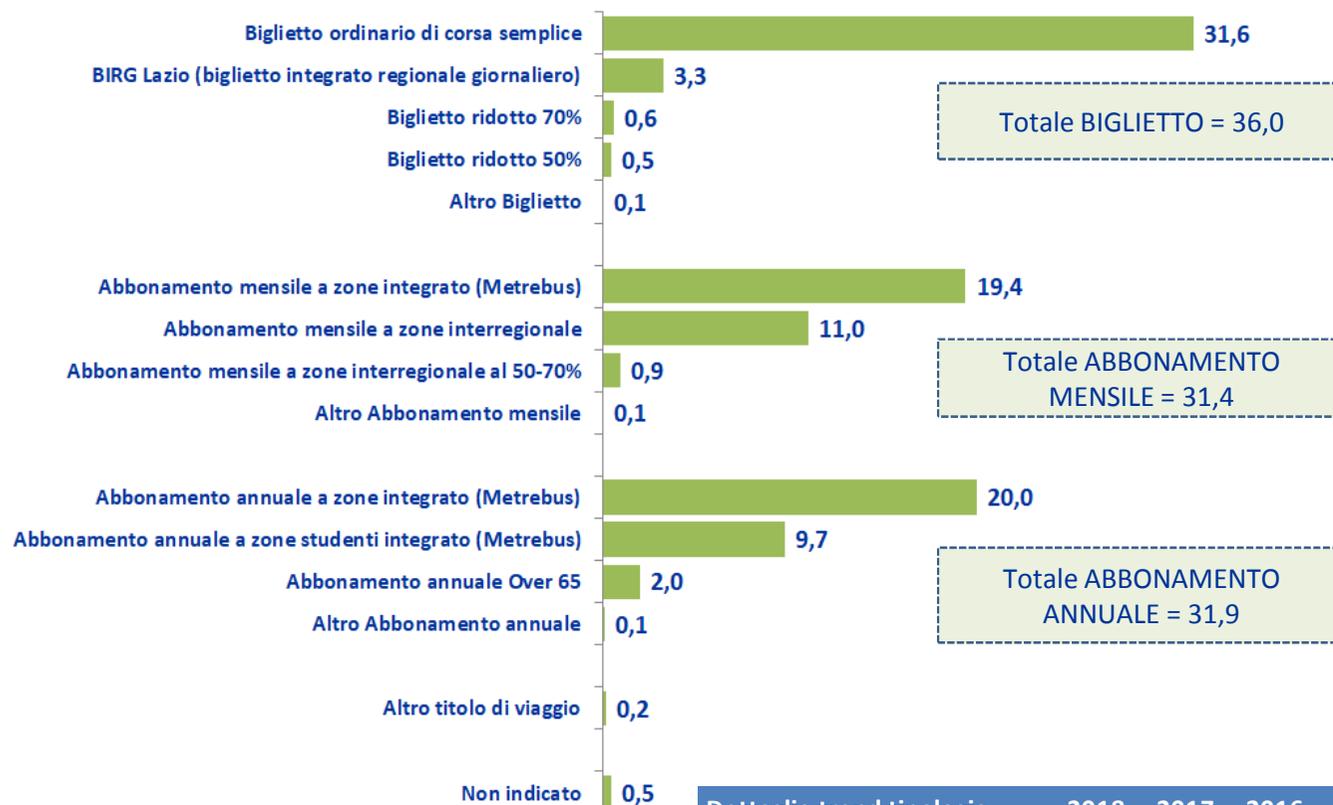
Ragioni di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Ragioni legate al mezzo	48,1	57,8	55,1	40,1	35,7	49,1	56,5	89,7	50,4	4,4	15,0
Ragioni legate alla persona	42,7	32,7	42,0	37,7	56,6	39,9	35,4	10,3	38,5	85,9	81,7
Non indicato	9,2	9,5	2,9	22,2	7,7	11,0	8,1	0,0	11,1	9,6	3,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Ragioni di utilizzo	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Ragioni legate al mezzo	48,1	62,1	44,4	39,4	46,5
Ragioni legate alla persona	42,7	28,9	48,9	54,2	38,9
Non indicato	9,2	8,9	6,6	6,4	14,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Base: totale intervistati (2.684)

Quale titolo di viaggio utilizza con maggiore frequenza? (%)



Dettaglio trend tipologia	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009
Biglietti	36	34	37	33	32	41	47	49	38
Abbonamenti Mensili	31	39	36	42	41	34	32	35	38
Abbonamenti Annuali	32	26	25	24	26	20	19	12	17

Base: totale intervistati (2.684)



Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Il titolo di viaggio

Titolo utilizzato: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

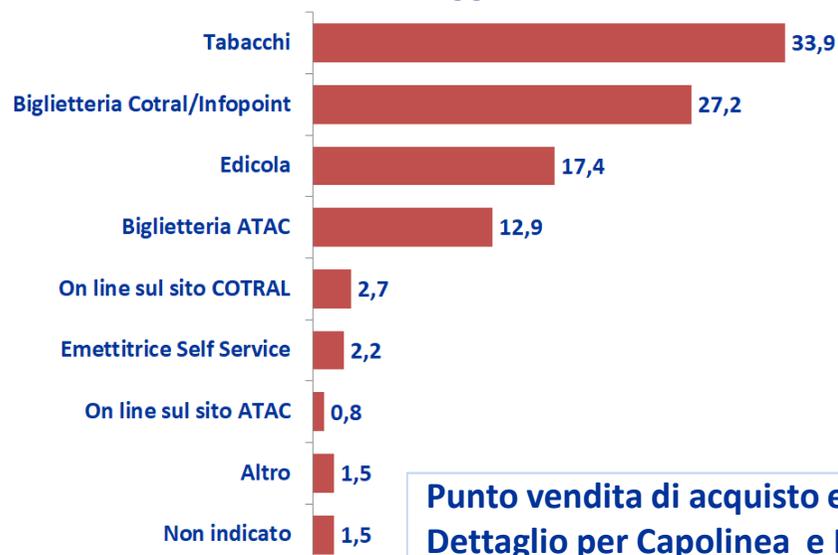
Titolo utilizzato	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Biglietto ordinario di corsa semplice	31,6	19,0	44,9	33,5	31,1	30,0	36,6	54,4	40,7	50,4	30,0	25,8	35,3	32,2	32,9
BIRG Lazio (biglietto integrato regionale giornaliero)	3,3	4,2	0,0	2,8	9,6	0,8	1,2	0,7	0,7	0,0	1,7	4,4	2,1	5,8	1,0
Biglietto ridotto 70%	0,6	0,4	0,0	0,5	1,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,6	0,3	1,4	0,1
Biglietto ridotto 50%	0,5	0,4	1,0	0,0	0,5	0,5	0,6	0,7	0,0	0,0	1,7	0,5	0,6	0,6	0,3
Altro Biglietto	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
Totale BIGLIETTO	36,0	24,2	45,9	36,8	42,7	31,6	38,5	55,9	41,5	50,4	37,5	31,5	38,2	40,0	34,4
Abbonamento mensile a zone integrato (Metrebus)	19,4	21,3	21,7	29,2	5,3	26,9	37,3	0,0	0,0	40,0	7,5	14,2	24,7	14,9	23,2
Abbonamento mensile a zone interregionale	11,0	10,4	0,5	0,5	4,8	5,5	2,5	39,0	54,8	3,0	30,8	15,3	5,6	9,9	13,6
Abbonamento mensile a zone interregionale al 50-70%	0,9	0,9	0,0	1,9	1,4	0,5	0,6	1,5	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	1,1	1,0
Altro Abbonamento mensile	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Totale ABBONAMENTO MENSILE	31,4	32,6	23,2	31,6	11,6	32,9	40,4	40,4	55,6	43,7	39,2	30,3	31,5	25,9	37,8
Abbonamento annuale a zone integrato (Metrebus)	20,0	35,8	17,4	14,2	24,3	17,0	9,9	3,7	0,0	0,7	3,3	29,8	21,0	15,9	13,3
Abbonamento annuale a zone studenti integrato (Metrebus)	9,7	6,2	11,1	6,1	19,5	14,4	7,5	0,0	3,0	3,0	17,5	7,0	7,8	15,1	9,4
Abbonamento annuale Over 65	2,0	0,9	1,4	9,4	1,2	2,1	3,1	0,0	0,0	2,2	1,7	1,1	1,0	2,2	3,7
Altro Abbonamento annuale	0,1	0,1	0,5	0,5	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,1
Totale ABBONAMENTO ANNUALE	31,9	42,9	30,4	30,2	45,3	33,4	20,5	3,7	3,0	5,9	22,5	37,9	30,0	33,3	26,5
Altro titolo di viaggio	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,5	0,1
Non indicato	0,5	0,1	0,5	1,4	0,5	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,2	0,3	0,3	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Base: totale intervistati (2.684)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Il titolo di viaggio

Generalmente in quale punto vendita compra il titolo di viaggio? (%)



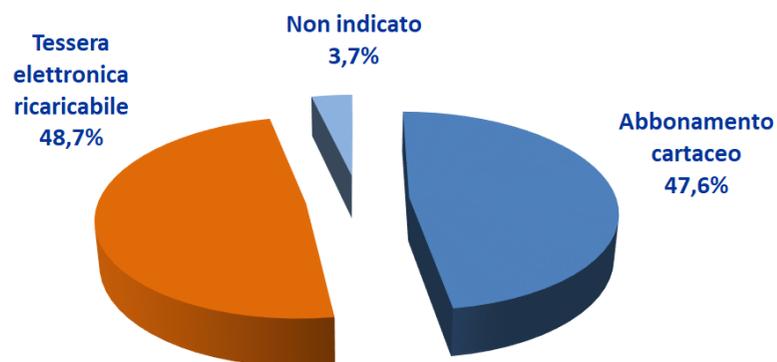
Punto vendita di acquisto e caratteristiche di scelta : Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

Punto vendita utilizzato	Totale COTRAL	Drtaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Tabacchi	33,9	34,4	19,8	34,4	28,2	32,6	47,2	29,4	6,7	68,9	55,8	30,2	38,1	39,4	27,9
Biglietteria Cotral/Infopoint	27,2	15,4	49,8	22,6	35,9	39,7	12,4	19,9	65,2	3,0	15,0	20,5	22,8	25,6	39,7
Edicola	17,4	15,4	23,7	14,6	14,7	7,6	24,8	44,9	23,7	25,2	7,5	22,0	19,3	15,2	12,8
Biglietteria ATAC	12,9	30,1	2,4	11,3	3,1	9,9	13,0	4,4	0,7	0,0	2,5	20,8	15,8	5,8	8,8
On line sul sito COTRAL	2,7	0,1	0,5	1,4	9,6	2,6	0,0	0,7	0,0	2,2	11,7	1,2	0,7	7,4	1,9
Emettitrice Self Service	2,2	1,7	1,0	1,4	6,3	2,6	0,0	0,7	0,0	0,0	3,3	2,6	1,4	3,8	1,2
On line sul sito ATAC	0,8	0,4	0,0	0,5	1,7	1,3	0,6	0,0	1,5	0,0	1,7	0,8	0,0	1,3	1,2
Altro	1,5	1,2	1,4	6,1	0,2	2,3	1,2	0,0	0,0	0,7	1,7	1,4	0,6	1,1	2,9
Non indicato	1,5	1,4	1,4	7,5	0,2	1,3	0,6	0,0	2,2	0,0	0,8	0,8	1,3	0,5	3,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Base: totale intervistati (2.684)

Il suo abbonamento è su carta o possiede una tessera elettronica? (%)



Tipologia di abbonamento: Dettaglio per Bacino di intervista (%)

Tipologia abbonamento	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Abbonamento cartaceo	47,6	49,7	41,5	59,5	41,2
Tessera elettronica ricaricabile	48,7	48,3	55,7	37,6	51,7
Non indicato	3,7	2,0	2,8	2,9	7,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

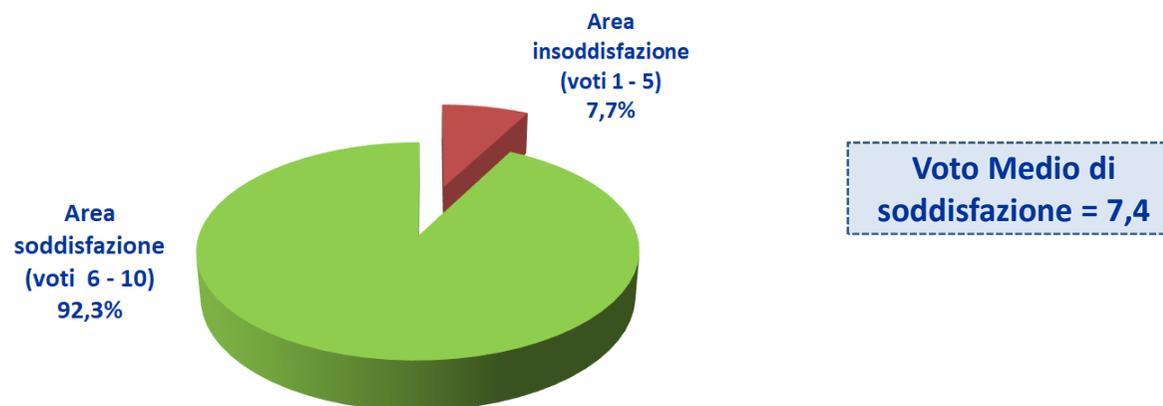


Base: intervistati in possesso di un abbonamento (1.704)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Il titolo di viaggio



Quanto è soddisfatto della rete di vendita di biglietti e abbonamenti? (valutazione su scala 1 -10)



Soddisfazione per rete di vendita: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

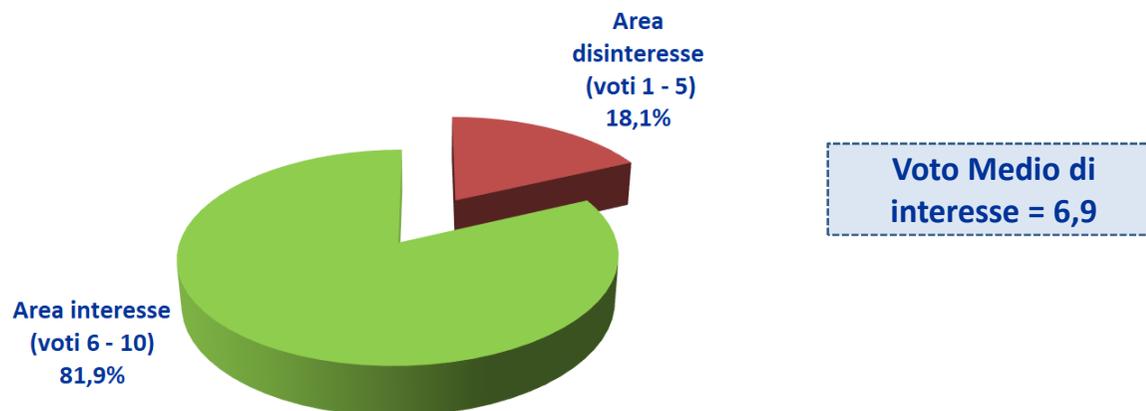
Soddisfazione per la rete di vendita	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Voto 1 (massima insoddisfazione)	0,7	0,8	1,0	0,6	0,0	1,1	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,9	0,7	0,8
Voto 2	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0	1,7	0,3	0,3	0,5	0,2
Voto 3	0,7	0,7	0,5	0,0	0,3	1,4	1,3	0,0	0,8	0,8	0,9	0,3	0,7	0,9	0,8
Voto 4	1,2	1,1	1,0	0,6	1,1	2,2	0,6	2,2	0,0	0,0	2,6	1,4	0,7	1,4	1,3
Voto 5	4,8	3,7	1,6	2,3	13,7	2,8	3,2	6,7	0,8	6,0	2,6	5,1	3,8	8,5	2,1
Totale area insoddisfazione	7,7	6,8	4,1	3,5	15,0	7,8	8,4	9,0	1,5	6,8	7,8	7,4	6,5	12,0	5,2
Voto 6	14,8	9,7	4,7	9,3	29,0	9,4	5,8	40,3	27,7	15,0	12,1	20,0	10,2	15,9	13,5
Voto 7	30,3	31,6	20,2	15,1	32,2	22,8	16,9	39,6	69,2	21,8	50,9	32,3	27,0	31,1	30,9
Voto 8	27,6	37,3	35,8	27,9	16,9	28,6	32,5	10,4	1,5	25,6	25,0	29,3	33,5	24,6	22,0
Voto 9	8,4	8,3	14,0	15,1	4,9	10,0	9,1	0,7	0,0	15,8	4,3	6,7	10,6	7,4	8,6
Voto 10 (massima soddisfazione)	11,3	6,3	21,2	29,1	1,9	21,4	27,3	0,0	0,0	15,0	0,0	4,3	12,2	9,1	19,7
Totale area sufficienza	92,3	93,2	95,9	96,5	85,0	92,2	91,6	91,0	98,5	93,2	92,2	92,6	93,5	88,0	94,8
Voto Medio di soddisfazione	7,4	7,4	8,1	8,3	6,7	7,8	7,9	6,5	6,7	7,7	7,0	7,2	7,6	7,2	7,7

Base: totale intervistati (2.684)



Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Il titolo di viaggio

Quanto sarebbe interessato alla possibilità di acquistare i biglietti direttamente a bordo dei mezzi? (valutazione su scala 1 -10)



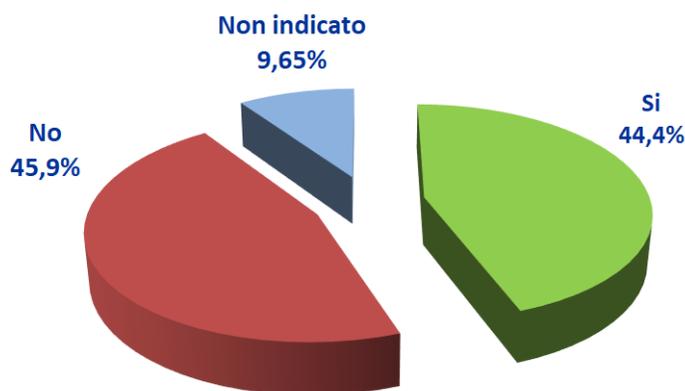
Interesse per l'acquisto a bordo: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

Interesse per l'acquisto a bordo	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)										Dettaglio Bacino (%)			
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Voto 1 (massimo disinteresse)	3,9	1,1	8,6	10,2	0,8	7,5	5,2	0,0	0,0	6,1	9,4	1,0	4,0	4,2	6,5
Voto 2	2,2	1,1	2,2	7,2	0,6	6,6	0,6	0,0	0,0	0,0	3,1	0,7	1,2	1,6	5,3
Voto 3	1,8	0,3	2,2	8,4	0,0	4,2	0,6	2,5	0,0	2,6	2,1	0,5	1,4	0,9	4,4
Voto 4	3,2	1,8	9,2	5,4	3,4	4,2	0,6	7,4	0,0	0,0	1,0	3,0	3,6	2,5	3,6
Voto 5	7,0	6,4	9,2	1,8	14,6	4,5	5,2	7,4	0,8	6,1	9,4	7,7	6,7	11,2	2,7
Totale area disinteresse	18,1	10,6	31,4	33,1	19,4	27,0	12,3	17,4	0,8	14,8	25,0	12,9	16,9	20,4	22,5
Voto 6	22,0	23,1	20,0	10,8	34,6	10,2	6,5	34,7	42,3	26,1	8,3	27,8	23,7	18,3	17,7
Voto 7	22,1	24,0	14,1	11,4	25,0	13,8	7,8	28,1	56,9	22,6	27,1	24,4	20,8	20,6	22,7
Voto 8	15,3	14,9	14,1	16,9	14,3	17,4	21,4	18,2	0,0	20,9	15,6	17,1	14,6	15,9	13,8
Voto 9	7,6	9,9	6,5	7,8	4,2	6,9	7,8	1,7	0,0	7,8	24,0	6,6	8,7	9,8	5,5
Voto 10 (massimo interesse)	14,8	17,4	14,1	19,9	2,5	24,6	44,2	0,0	0,0	7,8	0,0	11,2	15,3	15,0	17,9
Totale area interesse	81,9	89,4	68,6	66,9	80,6	73,0	87,7	82,6	99,2	85,2	75,0	87,1	83,1	79,6	77,5
Voto Medio di interesse	6,9	7,3	6,3	6,3	6,5	6,8	8,1	6,4	6,6	6,7	6,5	7,0	6,9	7,0	6,6



Base: totale intervistati (2.684)

Conoscenza della tessera elettronica ricaricabile su sito Cotral (%)



Testo della domanda: *“Attualmente è possibile dal sito Cotral 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 e rispetto agli abbonamenti cartacei è molto più pratica e sicura.

Lei sapeva di questa opportunità?”

Conoscenza della tessera elettronica ricaricabile sul sito Cotral : Dettaglio per Bacino di intervista, genere e classe di età (%)

Conoscenza tessera elettronica ricaricabile sul sito Cotral	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)				Genere (%)		Classe d'età (%)					
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT	Maschio	Femmina	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Oltre 64
Si	44,4	52,1	36,8	36,3	52,7	48,6	41,1	54,0	48,2	46,8	45,7	38,2	15,4
No	45,9	36,7	49,1	52,1	45,7	41,3	49,7	39,3	41,5	41,2	45,7	50,7	73,1
Non indicato	9,6	11,2	14,1	11,6	1,6	10,1	9,2	6,7	10,3	12,0	8,6	11,1	11,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Base: totale intervistati (2.684)

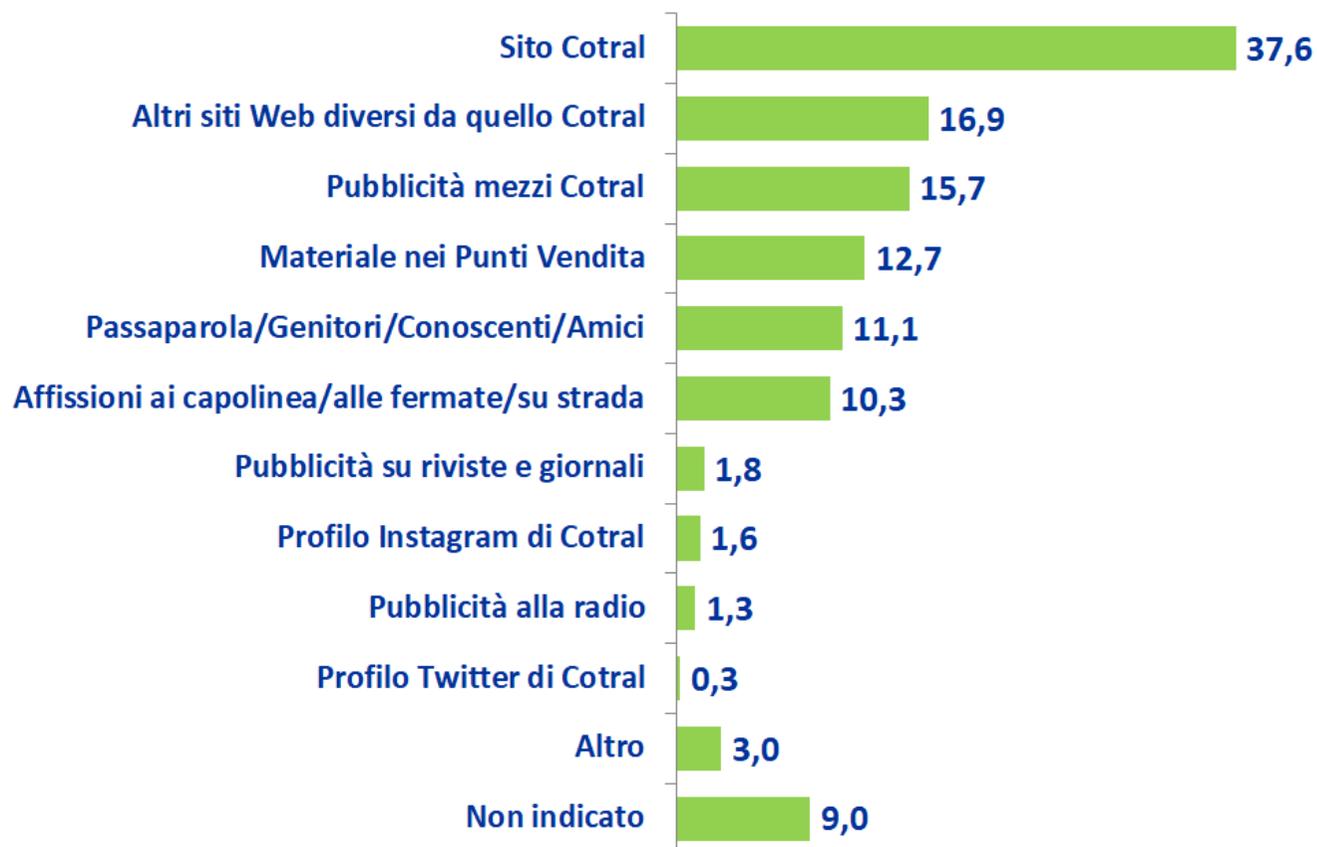
Conoscenza della tessera elettronica ricaricabile sul sito Cotral : Dettaglio tipo di titolo di viaggio posseduto

Conoscenza tessera elettronica ricaricabile sul sito Cotral	Totale COTRAL	Dettaglio Titolo di Viaggio posseduto (%)		
		Possessori di biglietto	Possessori di abbonamento cartaceo	Possessori di abbonamento elettronico
Si	44,4	19,3	53,1	66,3
No	45,9	57,1	44,6	33,3
Non indicato	9,6	23,6	2,2	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0



Base: totale intervistati (2.684)

Come ne è venuto a conoscenza? (%) – Risposta multipla



Base: totale intervistati che erano già a conoscenza della tessera elettronica ricaricabile (1.193)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Il titolo di viaggio

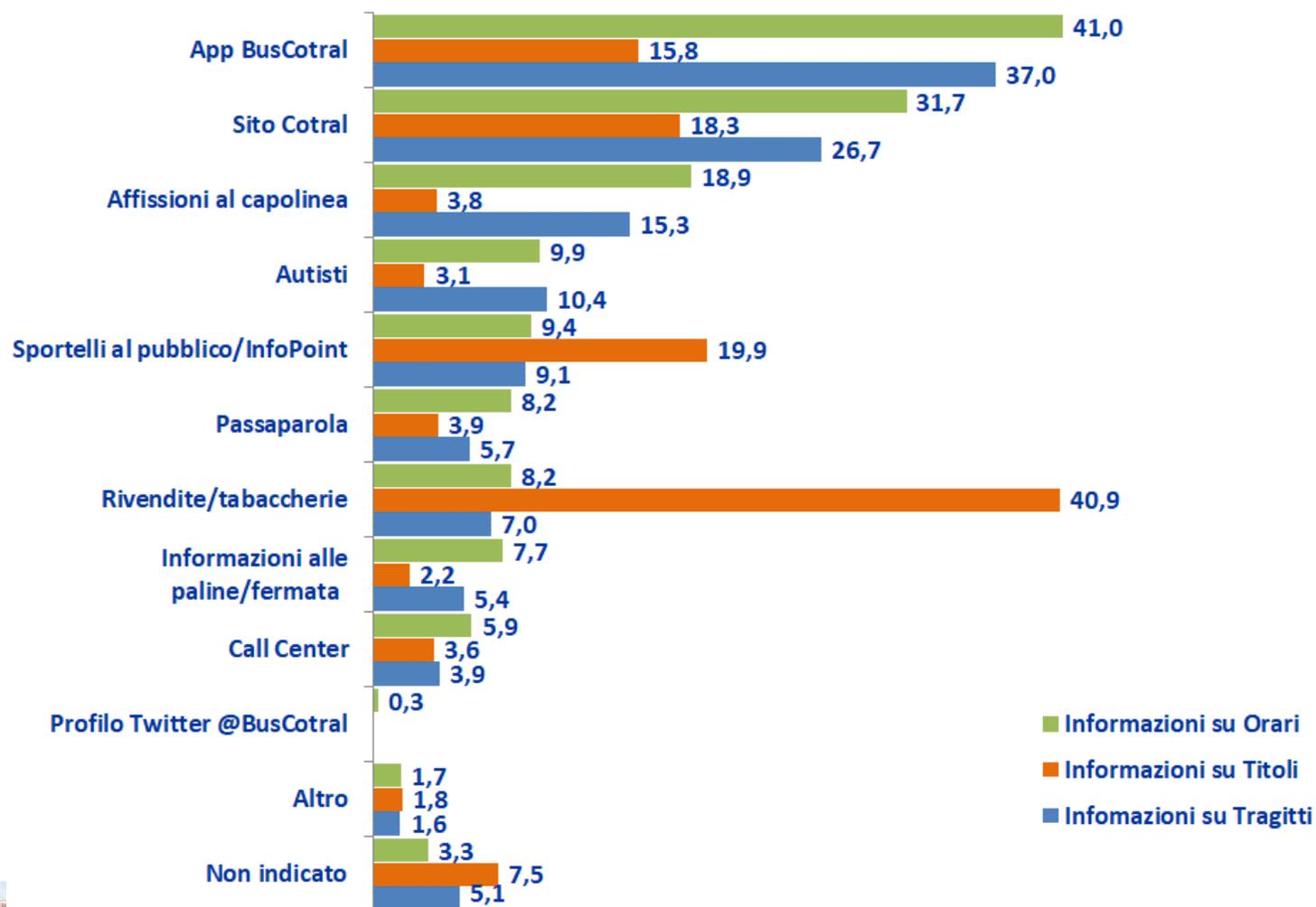
Canali di conoscenza della tessera elettronica: Dettaglio Bacino di intervista, genere e classe di età (%)

Canali di conoscenza della tessera elettronica ricaricabile	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)				Genere (%)		Classe d'età (%)					
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT	Maschio	Femmina	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Oltre 64
Sito Cotral	37,6	40,7	30,3	56,7	27,5	40,1	35,1	43,6	48,3	36,7	28,6	29,9	12,5
Altri siti Web diversi da quello Cotral	16,9	31,1	27,6	6,5	2,2	18,3	15,6	13,8	20,8	23,5	18,4	9,7	7,5
Pubblicità mezzi Cotral	15,7	24,7	10,3	10,4	14,3	14,9	16,4	12,7	16,3	17,3	18,0	17,2	15,0
Materiale nei Punti Vendita	12,7	8,4	15,3	6,9	18,5	13,1	12,3	7,5	14,6	11,9	17,1	18,7	7,5
Passaparola/Genitori/Conoscenti/Amici	11,1	7,8	9,2	8,7	17,4	7,6	14,6	14,6	7,3	7,5	7,8	14,9	27,5
Affissioni ai capolinea/alle fermate/su strada	10,3	4,9	6,5	10,8	17,9	10,2	10,4	7,7	13,5	9,3	13,9	8,2	10,0
Pubblicità su riviste e giornali	1,8	2,9	1,5	2,6	0,6	2,7	1,0	1,1	0,6	1,8	2,9	3,0	5,0
Profilo Instagram di Cotral	1,6	1,2	0,8	2,6	2,0	2,2	1,0	3,0	2,8	0,9	0,4	0,0	0,0
Pubblicità alla radio	1,3	1,2	1,1	1,7	1,1	1,2	1,3	1,1	1,1	0,0	2,4	0,7	5,0
Profilo Twitter di Cotral	0,3	0,6	0,0	0,4	0,0	0,3	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro	3,0	2,3	1,1	1,7	5,9	2,5	3,5	5,2	1,7	1,8	2,0	2,2	5,0
Non indicato	9,0	7,0	10,0	7,8	10,9	9,7	8,3	9,1	5,1	10,6	7,8	11,2	15,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Base: totale intervistati che erano già a conoscenza della tessera elettronica ricaricabile (1.193)

Fonti di informazione in genere usate per orari, titoli di viaggio, tragitti (%) – Risposta multipla



Base: totale intervistati (2.684)



Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: I canali informativi

Fonti di informazione sugli orari: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

Canali di informazione sugli orari	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
App BusCotral	41,0	57,3	44,4	47,2	27,7	38,1	36,6	30,9	5,9	33,3	39,2
Sito Cotral	31,7	20,9	15,9	33,0	58,1	36,3	27,3	44,9	17,0	17,0	45,8
Affissioni al capolinea	18,9	31,4	26,1	1,4	14,7	1,3	5,6	2,9	26,7	37,0	34,2
Autisti	9,9	2,3	3,4	18,9	36,6	5,5	3,7	0,7	0,7	9,6	6,7
Sportelli al pubblico/InfoPoint	9,4	2,8	4,8	2,8	24,3	5,7	9,3	6,6	44,4	0,0	6,7
Passaparola	8,2	5,9	2,4	20,3	14,5	7,6	5,0	0,0	0,7	11,9	10,8
Rivendite/tabaccherie	8,2	2,7	3,9	3,8	29,4	3,7	3,1	12,5	3,7	2,2	14,2
Informazioni alle paline/fermata	7,7	5,4	25,6	2,4	20,0	1,3	0,6	0,0	2,2	7,4	4,2
Call Center	5,9	1,4	1,0	2,8	29,9	1,6	4,3	0,7	0,0	0,0	0,8
Profilo Twitter @BusCotral	0,3	0,3	0,0	0,5	1,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro	1,7	1,5	1,0	7,1	0,0	2,3	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non indicato	3,3	1,3	7,2	4,2	1,4	11,5	2,5	0,7	0,0	0,0	0,0

Canali di informazione sugli orari	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
App BusCotral	41,0	47,1	49,4	31,9	35,0
Sito Cotral	31,7	31,8	17,9	46,9	31,9
Affissioni al capolinea	18,9	24,4	29,3	15,1	6,3
Autisti	9,9	7,7	3,2	21,4	8,4
Sportelli al pubblico/InfoPoint	9,4	8,0	3,0	14,4	12,8
Passaparola	8,2	5,8	5,9	10,8	10,6
Rivendite/tabaccherie	8,2	8,8	2,8	18,2	3,8
Informazioni alle paline/fermata	7,7	6,2	11,7	11,5	1,5
Call Center	5,9	5,6	1,1	16,0	1,6
Profilo Twitter @BusCotral	0,3	0,2	0,3	0,8	0,1
Altro	1,7	0,3	1,7	1,9	2,9
Non indicato	3,3	1,1	2,8	2,8	6,5



Base: totale intervistati (2.684)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: I canali informativi

Fonti di informazione sui titoli di viaggio: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

Canali di informazione sui titoli di viaggio	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Rivendite/tabaccherie	40,9	41,9	68,1	28,3	35,2	21,7	67,7	64,7	3,7	88,1	15,8
Sportelli al pubblico/InfoPoint	19,9	24,7	20,3	2,8	32,3	8,9	10,6	24,3	43,7	3,0	9,2
Sito Cotral	18,3	12,4	2,9	13,7	43,1	23,2	8,7	2,2	17,0	0,7	41,7
App BusCotral	15,8	24,4	1,9	17,5	14,7	17,8	4,3	3,7	5,9	0,0	37,5
Passaparola	3,9	3,1	0,0	8,5	2,9	9,7	0,0	0,0	0,7	0,7	10,0
Affissioni al capolinea	3,8	2,1	2,9	0,5	6,5	1,0	1,2	3,7	27,4	0,0	4,2
Call Center	3,6	0,5	0,0	0,0	20,5	1,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,8
Autisti	3,1	1,4	0,0	3,8	8,7	4,2	1,9	0,0	0,7	0,0	6,7
Informazioni alle paline/fermata	2,2	0,8	1,0	0,0	9,2	1,3	0,0	1,5	2,2	0,0	2,5
Profilo Twitter @BusCotral	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro	1,75	3,5	0,5	6,1	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non indicato	7,5	3,2	5,8	34,0	1,9	16,4	4,3	1,5	0,0	7,4	1,7

Canali di informazione sui titoli di viaggio	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Rivendite/tabaccherie	40,9	43,6	59,8	39,2	19,9
Sportelli al pubblico/InfoPoint	19,9	27,6	18,6	19,2	14,3
Sito Cotral	18,3	15,3	6,5	32,5	20,2
App BusCotral	15,8	18,9	13,0	16,3	15,3
Passaparola	3,9	2,9	1,4	3,3	8,1
Affissioni al capolinea	3,8	2,6	1,8	4,9	6,2
Call Center	3,6	3,8	0,3	10,7	0,3
Autisti	3,1	2,7	0,6	6,3	3,1
Informazioni alle paline/fermata	2,2	1,5	0,8	5,7	1,0
Profilo Twitter @BusCotral	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Altro	1,75	2,4	1,7	0,2	2,7
Non indicato	7,5	2,4	5,1	4,6	17,7



Base: totale intervistati (2.684)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: I canali informativi

Fonti di informazione sui tragitti: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (%)

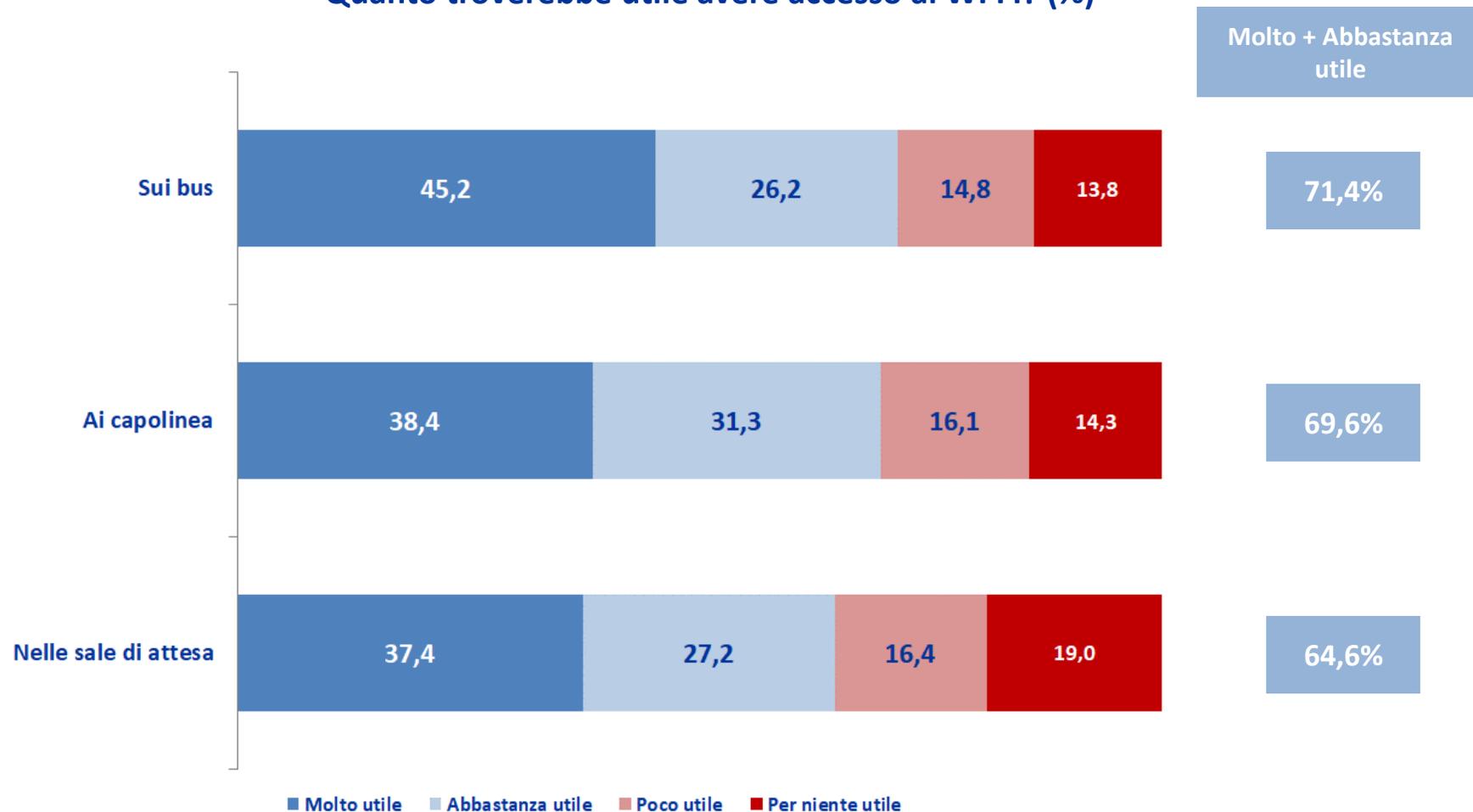
Canali di informazione sui tragitti	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
App BusCotral	37,0	53,7	40,1	42,9	18,1	33,7	35,4	30,9	5,9	33,3	37,5
Sito Cotral	26,7	18,6	13,0	26,4	42,7	31,1	27,3	36,8	17,0	15,6	45,0
Affissioni al capolinea	15,3	28,1	24,6	0,5	9,2	1,3	1,2	4,4	27,4	31,1	7,5
Autisti	10,4	3,7	5,8	26,9	19,3	8,9	18,6	0,0	0,7	20,7	6,7
Sportelli al pubblico/InfoPoint	9,1	3,3	5,8	0,9	21,7	6,5	0,6	11,8	44,4	0,0	9,2
Rivendite/tabaccherie	7,0	1,9	3,4	1,9	23,6	3,9	5,6	14,0	3,7	0,7	13,3
Passaparola	5,7	4,6	1,0	19,8	4,1	8,4	1,9	0,0	0,7	7,4	9,2
Informazioni alle paline/fermata	5,4	4,1	25,1	2,8	9,2	1,3	1,9	0,7	2,2	2,2	2,5
Call Center	3,9	1,0	1,0	2,8	19,0	1,3	2,5	0,0	0,0	0,0	1,7
Profilo Twitter @BusCotral	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro	1,6	2,1	1,9	5,7	0,0	1,8	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Non indicato	5,1	2,9	8,7	9,4	1,9	15,1	3,7	1,5	0,0	0,7	1,7

Canali di informazione sui tragitti	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
App BusCotral	37,0	44,1	45,6	26,2	31,4
Sito Cotral	26,7	25,8	15,9	38,8	27,4
Affissioni al capolinea	15,3	21,5	26,0	6,4	6,3
Autisti	10,4	6,1	6,9	16,8	12,2
Sportelli al pubblico/InfoPoint	9,1	7,9	4,2	11,8	12,7
Rivendite/tabaccherie	7,0	8,0	2,3	15,2	3,4
Passaparola	5,7	3,8	4,1	4,1	10,9
Informazioni alle paline/fermata	5,4	4,7	9,9	5,0	1,9
Call Center	3,9	3,3	0,7	10,8	1,5
Profilo Twitter @BusCotral	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro	1,6	1,1	1,8	1,1	2,5
Non indicato	5,1	1,8	4,8	4,1	9,7



Base: totale intervistati (2.684)

Quanto troverebbe utile avere accesso al WI FI? (%)



Base: totale intervistati (2.684)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Altri servizi

Utilità accesso al WI FI:

Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (% Molto + Abbastanza utile)

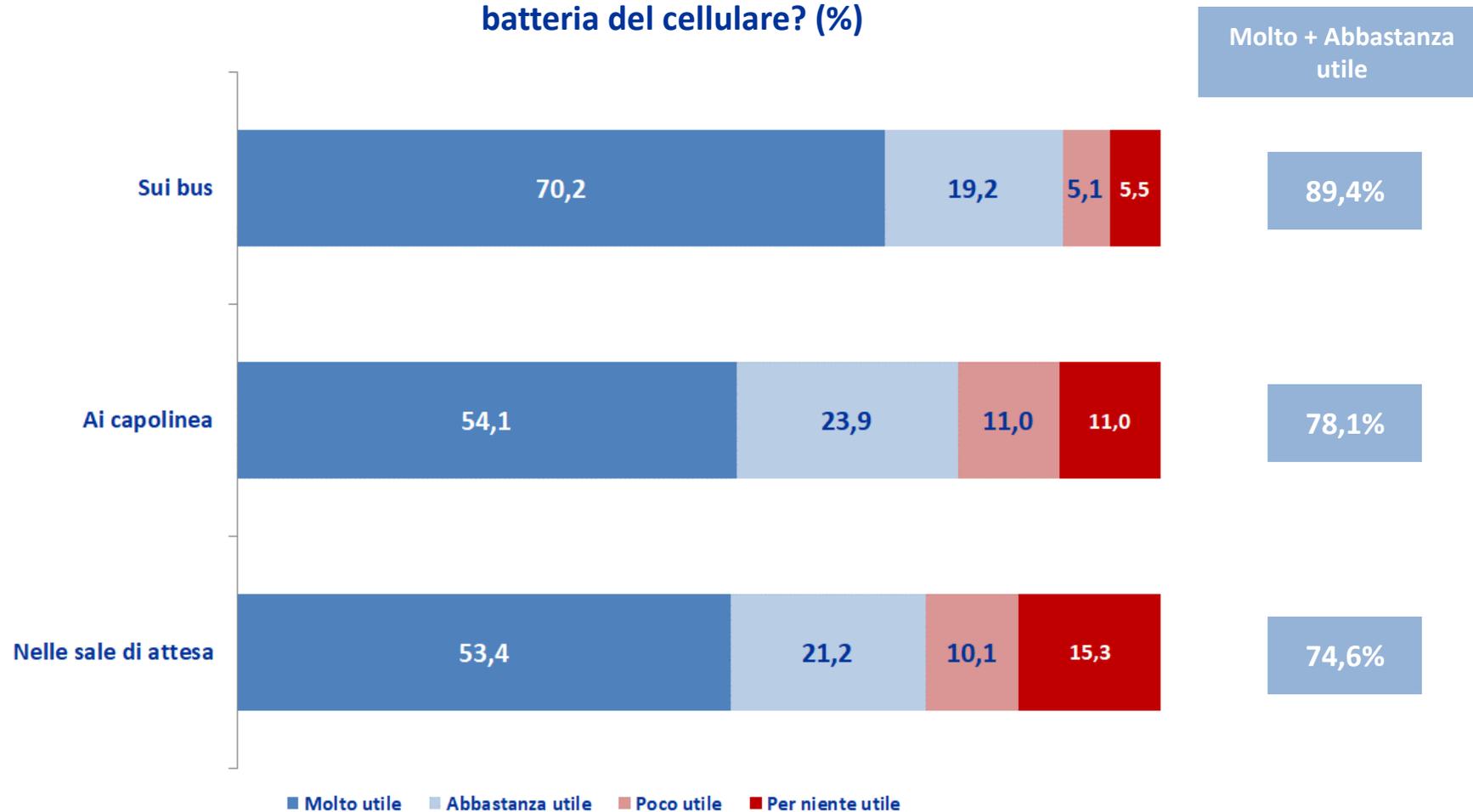
Accesso al WI FI	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Sui bus	71,4	75,7	69,9	65,9	85,4	78,2	81,6	49,6	54,8	11,9	83,3
Ai capolinea	69,6	72,8	69,4	61,6	82,3	75,3	81,0	63,2	54,8	6,7	82,5
Nelle sale di attesa	64,6	56,7	69,9	62,6	81,6	77,1	81,6	67,6	52,6	5,2	67,5

Accesso al WI FI	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Sui bus	71,4	70,5	62,6	83,8	69,9
Ai capolinea	69,6	69,6	61,2	81,9	66,9
Nelle sale di attesa	64,6	60,9	52,2	79,2	67,5



Base: totale intervistati (2.684)

Quanto troverebbe utile avere la possibilità di ricaricare la batteria del cellulare? (%)



Base: totale intervistati (2.684)

Abitudini di uso dei mezzi COTRAL: Altri servizi

Utilità carica batteria cellulare:

Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (% Molto + Abbastanza utile)

Carica batteria cellulare	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Sui bus	89,4	94,9	85,4	90,0	94,7	89,9	91,1	100,0	51,9	65,2	94,2
Ai capolinea	78,1	84,1	84,5	68,2	88,1	78,8	91,1	97,1	48,9	8,9	80,0
Nelle sale di attesa	74,6	67,8	85,0	75,4	88,1	85,1	91,1	97,1	49,6	9,6	73,3

Carica batteria cellulare	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Sui bus	89,4	96,5	85,5	93,8	82,3
Ai capolinea	78,1	88,2	68,5	87,1	69,7
Nelle sale di attesa	74,6	77,3	61,2	86,3	75,0



Base: totale intervistati (2.684)

Customer Satisfaction



La Customer Satisfaction: Il sistema degli indicatori



I giudizi di valutazione sono stati richiesti alla clientela mediante una scala numerica di voti da 1 a 10, dove 1 indica la massima insoddisfazione e 10 la massima soddisfazione.

Si ricorda che, come esplicitamente segnalato agli intervistati nel questionario al momento della formulazione delle domande di CS, la valutazione 6 indica il livello di sufficienza nei giudizi.

Per tutti gli elementi sottoposti a giudizio l'analisi delle valutazioni viene presentata:

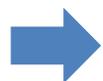
- in termini di **area delle valutazioni positive** complessiva (percentuale di voti da 6 a 10);
- in termini di **voto medio**, ossia come media delle valutazioni espresse.

Per il servizio nella sua totalità, oltre alle valutazioni dirette da parte dell'utenza, viene anche calcolato un **indice implicito di soddisfazione** complessiva, ottenuto ponderando la soddisfazione media di ogni fattore con l'importanza che esso riveste rispetto al servizio nel complesso, individuata tramite analisi di regressione.

Nella serie storica delle valutazioni il confronto è stato realizzato in maniera puntuale in tutti i casi in cui gli aspetti valutati nelle diverse edizioni sono di fatto confrontabili.

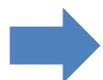


Giudizio complessivo e fattori della qualità



La valutazione complessiva sul servizio COTRAL fa registrare un'area dei giudizi positivi pari **89%** e un **voto medio 7,0** (rispetto a 6,9 del 2017). La valutazione della soddisfazione complessiva implicita (ICS) risulta pari a 6,7.

I giudizi sono positivi in tutti i capolinea e in tutti i bacini del servizio. Il voto medio più elevato viene espresso dall'utenza del bacino di RM – LT.



Le aree del servizio che ottengono le valutazioni più elevate (sia in termini di voto medio che di percentuale di soddisfatti) sono quelle relative agli **Aspetti relazionali del personale** e all'**Attenzione alle problematiche ambientali**: per entrambi gli aspetti il voto medio è pari a 7 mentre l'area di soddisfazione raggiunge l'87% per il primo elemento e 86,2% per il secondo.

Le valutazioni si confermano positive anche per gli altri macrofattori: **Comfort del viaggio** (v. m. 6,9 rispetto a 6,7 del 2017), **Attenzione verso il cliente** (v. m. 6,6, in analogia al 2017), **Organizzazione del servizio** (v. m. 6,7 rispetto a 6,6 del 2017).

I giudizi sono positivi anche per i singoli aspetti di dettaglio delle aree del servizio (microfattori), con la sola eccezione della *diffusione e chiarezza delle informazioni alle fermate – capolinea* che - con un voto medio pari a 5,9 - si mantiene appena sotto il livello di sufficienza.

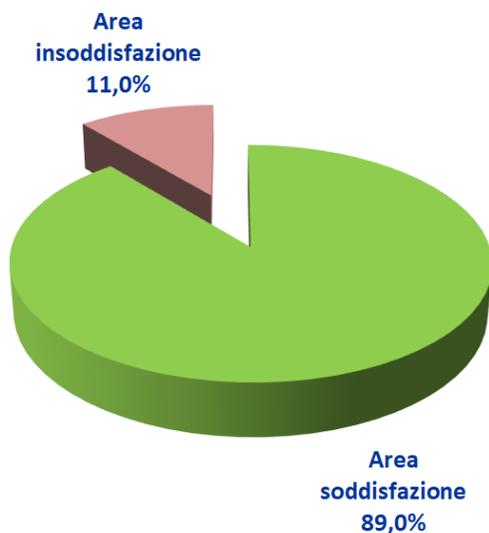
Per buona parte dei microfattori (principalmente quelli legati a sicurezza-comfort e regolarità di svolgimento del servizio) le valutazioni medie evidenziano un trend in crescita rispetto alla rilevazione precedente.



Giudizio complessivo sul servizio



Giudizio Complessivo - Livelli di soddisfazione (%)



Voto Medio = 7,0

* ICS = 6,7

		Giudizio Complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL		Indice di Soddisfazione Complessiva
		Voto Medio	% di soddisfatti	
Totale COTRAL		7,0	89,0	6,7
Dettaglio Capolinea	Anagnina	6,8	88,6	6,7
	Laurentina	8,0	96,5	7,5
	Cornelia	6,8	93,3	6,4
	Ponte Mammolo	6,4	72,3	6,1
	Saxa Rubra	7,1	87,8	7,0
	Tiburtina	7,7	95,0	7,2
	Frosinone	6,8	97,1	6,5
	Viterbo	6,7	99,3	6,5
	Latina	7,9	97,8	7,3
Rieti	7,0	92,4	6,8	
Dettaglio Bacino	Bacino RM - FR	6,8	89,5	6,7
	Bacino RM - LT	7,2	90,9	7,0
	Bacino RM - RI	6,8	82,1	6,6
	Bacino RM - VT	7,0	92,8	6,8

*L'ICS (Indice di Soddisfazione Complessiva) è ottenuto ponderando la soddisfazione media di ogni fattore del servizio con l'importanza che esso riveste rispetto al servizio nel complesso, individuata tramite analisi di regressione.



Base: totale intervistati (2.684)

Valutazioni complessive – Trend dettaglio capolinea

Voto Medio

Dettaglio Capolinea: Trend voto medio	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009	Delta 2018- 2017
Anagnina	6,8	7,1	7,1	6,4	6,7	6,6	6,7	7,5	7,4	-0,4
Laurentina	8,0	6,7	6,1	6,3	6,3	6,5	6,3	7,1	6,7	1,3
Cornelia	6,8	7,0	6,7	6,0	6,5	7,1	6,9	6,8	6,8	-0,2
Ponte Mammolo	6,4	6,8	5,9	5,6	5,1	6,6	6,4	6,2	6,8	-0,4
Saxa Rubra	7,1	7,0	6,6	5,8	5,4	6,7	6,6	6,7	6,8	0,1
Tiburtina	7,7	6,6	6,6	5,8	6,1	5,5	5,6	5,9	6,8	1,1
Frosinone	6,8	6,1	7,1	7,2	6,7	6,5	6,3	6,2	6,2	0,6
Viterbo	6,7	7,2	7,0	6,4	7,1	7,2	7,1	7,1	6,7	-0,5
Latina	7,9	6,8	6,8	7,0	7,3	6,9	6,8	6,7	6,4	1,1
Rieti	7,0	7,6	7,3	7,3	6,9	6,7	6,6	6,8	7,3	-0,6
Totale COTRAL	7,0	6,9	6,7	6,2	6,2	6,8	6,6	6,7	6,9	0,0

ICS

Dettaglio Capolinea: Trend ICS (Indice Complessivo di soddisfazione)	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009	Delta 2018- 2017
Anagnina	6,7	7,1	6,9	6,3	6,3	6,9	6,7	7,4	5,7	-0,4
Laurentina	7,5	6,5	5,9	6,1	5,9	6,5	6,2	6,9	5,5	1,0
Cornelia	6,4	7,0	6,6	6,0	6,5	6,7	6,8	6,7	6,8	-0,6
Ponte Mammolo	6,1	6,5	5,7	5,4	5,2	6,5	6,3	6,1	5,7	-0,4
Saxa Rubra	7,0	6,7	6,0	5,7	5,6	6,7	6,6	6,7	5,7	0,3
Tiburtina	7,2	6,3	6,4	5,5	6,0	6,0	5,6	5,9	6,2	0,9
Frosinone	6,5	6,3	7,1	7,2	6,7	6,3	6,2	6	6,4	0,2
Viterbo	6,5	7,1	7,1	6,6	6,9	7,1	7,0	6,9	7,4	-0,6
Latina	7,3	6,7	6,5	6,7	7,0	6,7	6,8	6,6	7	0,6
Rieti	6,8	7,5	7,0	7,1	6,9	7,0	6,8	7,1	6,5	-0,7
Totale COTRAL	6,7	6,8	6,4	6,1	6,1	6,7	6,5	6,6	6,4	-0,1



I fattori di qualità



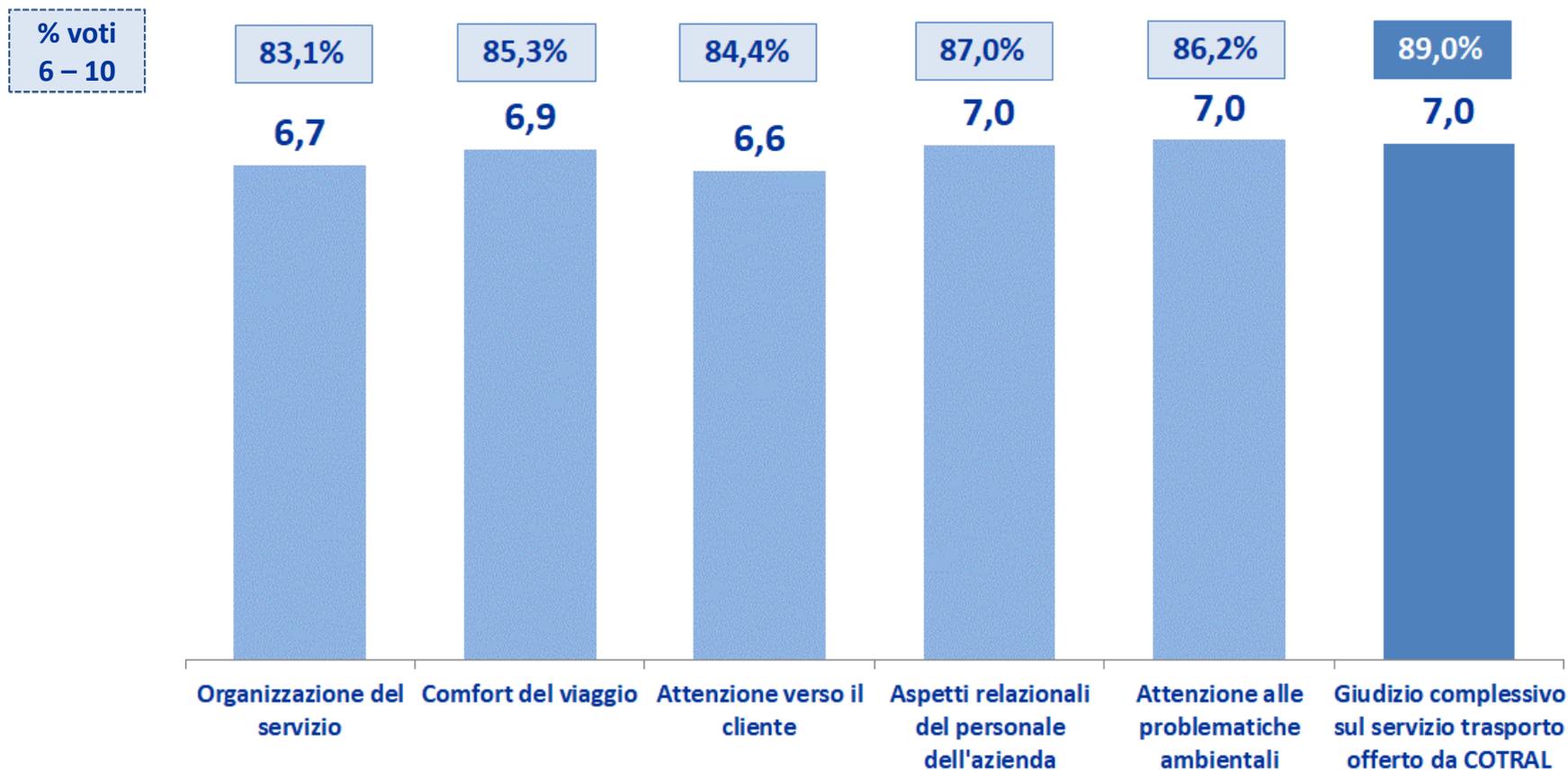
I fattori della qualità del servizio COTRAL

Macrofattori

Microfattori



Macrofattori * del servizio e giudizio complessivo Voto Medio e Area delle valutazioni positive (% voti 6 -10)



* Si ricorda che in occasione della rilevazione 2018 per il macrofattore *Attenzione alle problematiche ambientali* sono state fornite alcune specifiche di dettaglio volte a far meglio comprendere il contenuto dell'item (*utilizzo di Bus Euro 6 e rispetto degli adempimenti normativi in materia di smaltimento dei rifiuti e controllo del rumore negli impianti*).

Base: totale intervistati (2.684)



**Tavola di sintesi delle valutazioni: Microfattori,
Macrofattori e Giudizio complessivo**
Voto Medio e Area delle valutazioni positive (% voti 6 -10)

	Voti medi	Area della soddisfazione (% di voti 6 -10)
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	6,8	82,9
Frequenza-Disponibilità delle corse	6,5	77,5
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	6,7	80,1
Rispetto orari partenza	7,0	80,8
Rispetto orari arrivo	6,8	80,4
Capillarità del servizio	6,7	80,2
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	6,7	83,1
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	6,2	67,3
Pulizia del mezzo	6,4	75,7
Integrità -Decoro dei mezzi	6,5	78,0
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,8	82,3
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	6,8	83,1
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	7,3	86,1
Condotta di guida degli autisti	7,2	87,5
Giudizio complessivo sul Comfort del viaggio	6,9	85,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari alle fermate-capolinea	5,9	63,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,0	67,9
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,1	88,2
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	7,3	89,4
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	6,4	74,9
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	6,6	84,4
Cortesia-Disponibilità degli autisti	7,1	85,6
Cura e aspetto del personale	7,5	91,6
Efficienza servizio reclami	6,0	67,3
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	7,0	87,0
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	7,0	86,2
Giudizio Complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL	7,0	89,0

***ICS – Indice di Soddisfazione
Complessiva = 6,7**

*L'ICS è ottenuto ponderando la soddisfazione media di ogni fattore del servizio con l'importanza che esso riveste rispetto al servizio nel complesso, individuata tramite analisi di regressione.

Base: totale intervistati (2.684)



Tavola trend fattori del servizio - *Voto Medio*

Customer Satisfaction caratteristiche del servizio - Voto medio su scala 1 - 10										
Trend Voto Medio	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009	Delta 2018 - 2017
Sicurezza ed affidabilità dei mezzi	6,8	6,6	6,2	5,6	6,0	7,0	7,1	7,6	7,0	0,20
Sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	7,3	7,1	6,5	5,9	6,3	6,9	6,7	7,6	7,1	0,18
Rispetto degli orari di partenza	7,0	6,8	6,6	6,6	6,5	6,9	6,7	6,9	6,5	0,13
Rispetto degli orari di arrivo	6,8	6,7	6,3	6,4	6,4	6,6	6,5	6,8	6,5	0,16
Regolarità del servizio (Rispetto delle corse programmate)	6,8	6,7	6,4	6,4	6,4	7,1	6,8	7,0	6,5	0,08
Frequenza - Disponibilità delle corse	6,5	6,6	5,9	6,1	6,1	6,8	6,7	6,8	6,3	-0,11
Capillarità del servizio	6,7	6,6	5,9	6,2	6,2	6,8	6,9	5,7	6,6	0,05
Pulizia del mezzo	6,4	6,2	5,4	5,1	4,9	5,8	5,7	6,8	5,8	0,25
Integrità -Decoro dei mezzi	6,5	6,3	6,0	5,3	5,6	6,1	6	6,7	6,2	0,22
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	6,8	6,5	5,7	5,4	6,2	6,5	6,4	7,6	6,6	0,28
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,1	7,3	6,8	6,6	6,5	6,8	6,5	6,7	6,7	-0,12
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	6,2	6,2	5,9	5,9	5,8	5,5	5,6	6,7	5,6	-0,07
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	6,4	6,3	5,7	6,1	5,7	5,6	5,7	6,7	5,8	0,02
Disponibilità posti a sedere al capolinea	7,3	7,4	6,8	6,8	6,4	6,8	6,2	6,7	6,5	-0,12
Integrazione modale (Coinidenze con altri mezzi)	6,7	6,9	6,5	6,2	6,5	6,7	6,6	6,7	6,4	-0,22
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari alle fermate-capolinea	5,9	6,4	6,4	6,3	6,1	6,5	6,5	6,7	5,6	-0,50
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,0	6,6	6,6	6,3	6,3	6,5	6,4	6,7	5,5	-0,58
Cortesia-Disponibilità degli autisti	7,1	7,2	7,3	6,9	6,9	7,0	6,9	6,7	7,0	-0,15
Cura e aspetto del personale	7,5	7,4	7,3	6,8	6,8	7,4	7,3	6,7	7,3	0,04
Condotta di guida degli autisti	7,2	7,3	7,1	6,8	6,7	7,5	7,4	6,7	7,3	-0,08
Attenzione alle problematiche ambientali	7,0	6,5	6,2	5,3	5,4	5,5	5,6	5,7	6,2	0,48
Efficienza del servizio reclami	6,0	6,6	5,8	5,7	5,3	-	-	-	-	-0,66
Giudizio complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL	7,0	6,9	6,7	6,2	6,2	6,8	6,6	6,7	6,9	0,02



Nella serie storica delle valutazioni il confronto è stato realizzato in maniera puntuale in tutti i casi in cui gli aspetti valutati nelle diverse edizioni sono disponibili e di fatto confrontabili.

Tavola trend fattori del servizio – Area delle valutazioni positive (% di voti 6 – 10)

Customer Satisfaction caratteristiche del servizio - % di soddisfatti (voti 6 - 10)										
Trend Area delle valutazioni positive	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009	Delta 2018 - 2017
Sicurezza ed affidabilità dei mezzi	82	79	76	63	72	86	87	90	87	2,97
Sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	86	80	65	58	74	77	76	85	85	5,90
Rispetto degli orari di partenza	81	81	77	84	84	78	79	86	77	0,16
Rispetto degli orari di arrivo	80	78	71	79	80	77	77	84	77	2,26
Regolarità del servizio (Rispetto delle corse programmate)	83	79	74	81	80	82	82	87	76	4,33
Frequenza - Disponibilità delle corse	77	77	64	71	74	80	80	84	72	0,02
Capillarità del servizio	80	78	64	80	80	82	82	85	78	2,09
Pulizia del mezzo	76	70	55	45	40	57	59	60	62	5,30
Integrità -Decoro dei mezzi	78	74	69	53	61	68	66	67	71	4,09
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	83	78	62	57	76	74	73	76	79	4,95
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	88	90	88	87	80	76	77	84	81	-1,38
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	67	68	59	68	62	58	58	66	56	-0,19
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	75	71	60	75	67	60	60	64	61	3,97
Disponibilità posti a sedere al capolinea	89	91	80	86	76	69	67	70	76	-1,23
Integrazione modale (Coincidenze con altri mezzi)	80	82	81	78	84	77	79	82	77	-2,13
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari alle fermate-capolinea	63	69	75	80	74	74	76	81	56	-5,94
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	68	77	83	80	80	75	75	81	53	-8,98
Cortesìa-Disponibilità degli autisti	86	88	93	90	93	82	81	90	85	-2,55
Cura e aspetto del personale	92	94	89	91	92	88	89	92	88	-2,15
Condotta di guida degli autisti	87	91	91	90	89	90	89	93	90	-3,58
Attenzione alle problematiche ambientali	86	84	62	53	49	62	60	61	71	1,74
Efficienza del servizio reclami	67	48	34	51	36	-	-	-	-	19,52
Giudizio complessivo sul servizio trasporto offerto da COTRAL	89	89	88	82	78					0,45



Nella serie storica delle valutazioni il confronto è stato realizzato in maniera puntuale in tutti i casi in cui gli aspetti valutati nelle diverse edizioni sono disponibili e di fatto confrontabili.

Organizzazione del servizio

**Voto Medio:
Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista**

	Totale COTRAL
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	6,8
Frequenza-Disponibilità delle corse	6,5
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	6,7
Rispetto orari partenza	7,0
Rispetto orari arrivo	6,8
Capillarità del servizio	6,7
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	6,7

Dettaglio Capolinea (Voto Medio)									
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
6,5	7,3	6,6	6,3	7,1	7,4	6,2	6,8	9,0	6,9
6,6	7,1	5,9	6,2	6,3	7,1	6,1	6,4	7,7	6,3
6,9	7,1	7,3	6,3	7,0	7,0	5,8	6,2	4,7	5,8
6,5	7,8	7,0	6,3	7,5	7,8	5,5	6,8	9,3	7,1
6,5	7,2	7,1	6,3	7,3	7,2	5,5	6,8	9,3	6,9
7,0	7,4	6,3	6,3	6,5	7,3	5,6	6,5	7,1	6,3
6,6	7,4	6,6	6,3	6,7	7,3	6,0	6,6	7,8	6,4

	Totale COTRAL
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	6,8
Frequenza-Disponibilità delle corse	6,5
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	6,7
Rispetto orari partenza	7,0
Rispetto orari arrivo	6,8
Capillarità del servizio	6,7
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	6,7

Bacino (Voto Medio)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
6,5	7,1	6,7	6,9
6,5	6,9	6,4	6,2
6,6	6,7	6,4	7,0
6,4	7,3	6,9	7,2
6,3	7,2	6,7	7,1
6,6	7,0	6,5	6,4
6,5	7,0	6,5	6,7



Base: totale intervistati (2.684)

Organizzazione del servizio

Area valutazioni positive (% 6 – 10): Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	82,9
Frequenza-Disponibilità delle corse	77,5
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	80,1
Rispetto orari partenza	80,8
Rispetto orari arrivo	80,4
Capillarità del servizio	80,2
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	83,1

Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)									
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
78,3	88,8	78,6	74,5	84,6	89,4	80,7	98,5	97,8	92,5
81,9	85,5	67,3	72,9	67,5	83,9	75,7	88,1	83,0	75,0
86,8	88,2	87,6	71,9	82,9	79,9	64,3	83,0	46,2	63,6
77,4	92,3	79,1	71,6	83,8	92,5	50,8	97,8	97,8	87,5
77,8	87,9	84,7	72,3	83,0	88,2	47,1	99,3	97,0	84,2
87,6	89,0	73,8	73,2	71,7	87,5	53,4	91,1	84,8	78,8
82,8	92,7	84,7	72,5	78,3	89,4	76,5	98,5	94,1	87,3

	Totale COTRAL
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	82,9
Frequenza-Disponibilità delle corse	77,5
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	80,1
Rispetto orari partenza	80,8
Rispetto orari arrivo	80,4
Capillarità del servizio	80,2
Giudizio complessivo rispetto all'Organizzazione del servizio	83,1

Bacino (% di soddisfatti)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
80,3	83,5	81,7	85,8
80,7	81,9	75,4	71,6
80,7	82,3	73,4	84,1
72,5	84,2	80,4	85,7
70,9	84,3	79,0	87,0
79,5	86,8	77,4	76,4
81,4	86,7	79,1	84,8



Base: totale intervistati (2.684)

Comfort del viaggio

**Voto Medio:
Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista**

	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (Voto Medio)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	6,2	6,5	7,0	5,9	5,9	6,1	5,7	4,9	6,3	6,0	6,9
Pulizia del mezzo	6,4	6,3	7,0	6,4	5,8	6,3	6,7	6,6	6,5	8,0	6,5
Integrità -Decoro dei mezzi	6,5	6,5	7,1	6,4	5,7	6,5	7,0	6,8	6,5	8,1	6,5
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,8	6,8	7,2	6,8	5,9	6,9	7,1	7,1	6,5	8,4	6,5
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	6,8	6,8	7,8	7,1	5,8	7,2	6,9	6,2	6,6	7,9	6,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	7,3	7,3	7,7	8,4	5,7	8,2	7,9	7,8	6,5	7,8	6,3
Condotta di guida degli autisti	7,2	6,9	7,9	7,5	5,9	7,6	7,9	8,1	6,6	8,8	7,1
Giudicio complessivo sul Comfort del viaggio	6,9	6,9	7,5	7,0	6,0	7,1	7,5	6,8	6,6	7,9	6,7

	Totale COTRAL	Bacino (Voto Medio)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	6,2	6,1	6,5	6,0	6,1
Pulizia del mezzo	6,4	6,5	6,7	6,2	6,4
Integrità -Decoro dei mezzi	6,5	6,6	6,8	6,2	6,5
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,8	6,8	7,1	6,3	6,8
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	6,8	6,7	7,2	6,3	7,1
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	7,3	7,3	7,4	6,6	7,9
Condotta di guida degli autisti	7,2	7,2	7,5	6,7	7,4
Giudicio complessivo sul Comfort del viaggio	6,9	6,8	7,1	6,6	7,0



Base: totale intervistati (2.684)

Comfort del viaggio

Area valutazioni positive (% 6 – 10): Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	67,3	76,2	81,1	57,2	56,6	64,8	53,4	23,7	96,3	69,4	81,7
Pulizia del mezzo	75,7	76,0	81,1	75,8	55,4	70,7	75,2	92,6	99,3	96,3	81,7
Integrità -Decoro dei mezzi	78,0	78,8	86,4	75,4	54,0	75,3	82,0	98,5	98,5	97,0	81,7
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	82,3	84,7	86,4	85,4	57,0	82,8	86,3	94,9	98,5	98,5	83,3
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	83,1	87,3	92,3	87,2	60,2	83,2	81,4	82,4	99,3	92,6	85,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	86,1	92,9	90,3	97,2	53,5	92,9	87,6	97,8	99,3	91,9	68,6
Condotta di guida degli autisti	87,5	89,1	95,1	91,4	60,8	90,1	91,3	100,0	99,3	99,3	95,0
Giudicio complessivo sul Comfort del viaggio	85,3	88,2	89,9	88,2	60,0	86,4	88,2	97,1	99,3	97,0	91,7

	Totale COTRAL	Bacino (% di soddisfatti)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Affollamento-Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	67,3	62,0	76,6	60,9	68,9
Pulizia del mezzo	75,7	78,2	79,9	66,4	77,5
Integrità -Decoro dei mezzi	78,0	81,4	82,5	67,7	79,8
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	82,3	85,0	86,3	70,0	87,1
Adeguatezza della temperatura interna-climatizzazione	83,1	84,0	88,4	71,5	87,4
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e-o molestie	86,1	88,2	91,9	67,1	95,8
Condotta di guida degli autisti	87,5	88,3	91,5	76,7	92,6
Giudicio complessivo sul Comfort del viaggio	85,3	87,3	89,0	74,1	90,1



Base: totale intervistati (2.684)

Attenzione verso il cliente

**Voto Medio:
Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista**

	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (Voto Medio)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari alle fermate-capolinea	5,9	6,5	7,5	2,6	6,0	5,7	6,2	5,3	6,9	4,3	5,9
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,0	6,4	7,3	3,1	6,1	6,2	6,2	5,9	7,0	4,6	6,2
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,1	7,0	8,1	7,6	6,1	7,8	7,3	6,6	6,6	8,2	6,9
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	7,3	7,4	7,9	8,3	6,1	7,9	8,2	6,8	6,0	7,3	7,4
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	6,4	6,6	6,8	5,6	6,2	6,6	6,4	5,5	6,0	5,8	7,0
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	6,6	6,6	7,6	6,2	6,2	6,8	7,3	6,3	6,4	6,5	6,6

	Totale COTRAL	Bacino (Voto Medio)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari alle fermate-capolinea	5,9	6,2	6,3	6,0	5,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,0	6,3	6,2	6,1	5,4
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	7,1	6,8	7,5	6,7	7,5
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	7,3	7,1	7,4	7,0	7,6
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	6,4	6,4	6,4	6,4	6,2
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	6,6	6,5	6,8	6,6	6,6



Base: totale intervistati (2.684)

Attenzione verso il cliente

Area valutazioni positive (% 6 -10): Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari alle fermate-capolinea	63,5	74,7	89,3	11,9	62,2	55,7	64,0	50,7	100,0	45,9	58,3
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	67,9	72,7	90,7	22,1	62,9	69,1	68,3	72,1	100,0	49,6	68,9
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	88,2	89,7	95,6	95,3	65,8	93,7	89,4	91,9	98,5	94,1	89,2
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	89,4	93,2	93,2	99,1	66,8	91,6	95,7	97,8	91,1	86,7	95,0
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	74,9	86,1	76,8	54,6	66,4	72,9	72,0	53,0	91,1	69,6	86,7
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	84,4	87,1	93,2	81,1	66,3	84,3	91,3	94,1	97,0	80,0	91,7

	Totale COTRAL	Bacino (% di soddisfatti)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari alle fermate-capolinea	63,5	69,4	72,1	60,5	51,4
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	67,9	72,0	72,7	65,2	61,2
Accessibilità al servizio, facilità di salita-discesa dai mezzi	88,2	86,3	91,4	79,4	95,0
Disponibilità di posti a sedere al capolinea	89,4	90,2	91,3	81,9	93,8
Disponibilità di posti a sedere alle fermate	74,9	77,6	78,7	72,4	70,8
Giudizio sull'Attenzione verso il cliente	84,4	85,9	86,2	79,0	86,3



Base: totale intervistati (2.684)

Aspetti relazionali del Personale

Voto Medio:
 Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL
Cortesìa-Disponibilità degli autisti	7,1
Cura e aspetto del personale	7,5
Efficienza servizio reclami	6,0
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	7,0

Dettaglio Capolinea (Voto Medio)										
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti	
6,7	8,1	7,0	6,3	7,4	7,9	7,7	6,5	8,3	7,2	
7,5	8,3	7,8	6,4	7,8	8,1	7,9	6,5	8,3	7,5	
5,6	7,0	4,5	6,3	5,9	6,1	6,6	6,6	2,9	6,3	
6,6	7,9	6,8	6,4	7,1	7,7	7,6	6,5	7,8	7,0	

	Totale COTRAL
Cortesìa-Disponibilità degli autisti	7,1
Cura e aspetto del personale	7,5
Efficienza servizio reclami	6,0
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	7,0

Bacino (Voto Medio)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
6,9	7,3	6,9	7,1
7,4	7,8	7,1	7,5
6,0	5,6	6,3	5,9
6,9	7,1	6,9	6,9



Base: totale intervistati (2.684)

Aspetti relazionali del Personale

Area valutazioni positive (% 6-10):
 Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Cortesia-Disponibilità degli autisti	85,6	83,9	96,1	83,5	68,2	88,0	93,8	95,6	94,1	97,0	89,2
Cura e aspetto del personale	91,6	94,2	97,6	96,9	70,3	95,3	95,0	99,3	95,6	97,8	93,3
Efficienza servizio reclami	67,3	58,8	74,7	50,0	69,0	63,8	64,0	68,4	98,5	28,6	80,4
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	87,0	86,8	94,2	87,7	71,1	85,4	95,0	97,8	98,5	94,1	90,0

	Totale COTRAL	Bacino (% di soddisfatti)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Cortesia-Disponibilità degli autisti	85,6	84,5	89,1	79,9	88,2
Cura e aspetto del personale	91,6	91,8	95,6	82,5	95,9
Efficienza servizio reclami	67,3	61,7	58,9	71,2	74,0
Giudizio sugli Aspetti relazionali del personale dell'azienda	87,0	86,8	89,6	81,6	89,4



Base: totale intervistati (2.684)

Attenzione all'ambiente

**Voto Medio:
Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista**

	Totale COTRAL
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	7,0

Dettaglio Capolinea (Voto Medio)									
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
6,9	7,7	7,1	6,2	7,7	8,0	7,0	6,3	7,4	7,1

	Totale COTRAL
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	7,0

Bacino (Voto Medio)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
6,9	7,1	6,8	7,2

Attenzione all'ambiente

**Area valutazioni positive (% 6-10):
Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista**

	Totale COTRAL
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	86,2

Dettaglio Capolinea (% di soddisfatti)									
Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
87,8	93,1	78,9	66,4	88,7	91,7	99,2	99,3	96,8	93,2

	Totale COTRAL
Giudizio sull'Attenzione alle problematiche ambientali	86,2

Bacino (% di soddisfatti)			
Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
87,9	89,8	78,7	87,4



Base: totale intervistati (2.684)

Attenzione all'ambiente

In materia di attenzione all'ambiente nel questionario dell'indagine di CS 2018 è stata inserita, al termine dell'intervista - quindi dopo che la valutazione di CS sull'attenzione all'ambiente era già stata espressa - l'elenco delle **attività svolte da COTRAL in materia di rispetto per l'ambiente**, al fine di ricordare o far conoscere agli utenti le scelte dell'azienda in questo settore.

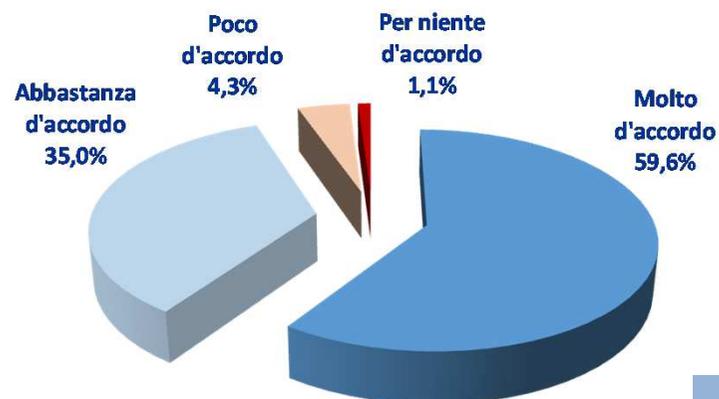
Dopo l'elencazione delle attività è stata richiesta una valutazione, in termini di accordo, sull'adeguatezza delle iniziative assunte da COTRAL a garanzia del rispetto dell'ambiente.



L'attenzione all'ambiente di Cotral passa attraverso:

- immissione in servizio di oltre 400 nuovi bus ecologici con motore Euro 6, con altri 400 che entreranno a breve in funzione;
- certificazione ambientale UNI EN ISO per cinque delle maggiori sedi aziendali;
- interventi per il corretto trattamento delle acque e dei rifiuti speciali negli impianti;
- monitoraggio costante del rumore emesso negli impianti;
- adesione alla campagna TREEDOM che permette, attraverso l'iniziativa "Un albero per ogni un autobus", di piantare un albero a distanza e a seguirlo on line, contribuendo così a produrre benefici, sociali, ambientali ed economici.

Quanto è d'accordo sul fatto che attraverso queste iniziative Cotral garantisce adeguata attenzione rispetto alle problematiche ambientali? (%)



Totale Molto + Abbastanza d'accordo = 94,6%

Base: totale intervistati (2.684)

Attenzione all'ambiente

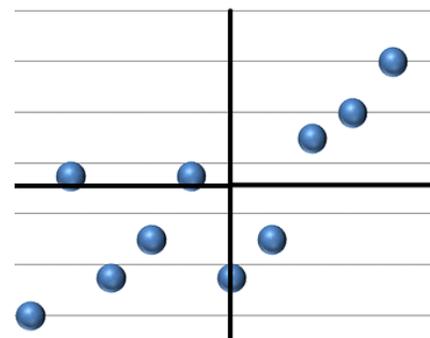
Livello di accordo sulle iniziative di COTRAL a garanzia dell'attenzione rispetto alle problematiche ambientali: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista

	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Molto d'accordo	59,6	62,1	61,7	93,3	64,4	78,1	43,0	26,7	18,5	56,3	29,2
Abbastanza d'accordo	35,0	31,3	35,4	6,1	33,3	14,6	49,0	65,2	71,5	42,2	64,2
Molto + Abbastanza d'accordo	94,6	93,4	97,1	99,4	97,7	92,7	91,9	91,9	90,0	98,5	93,3
Poco d'accordo	4,3	4,2	1,9	0,6	2,3	5,9	6,7	8,1	10,0	1,5	6,7
Per niente d'accordo	1,1	2,4	1,0	0,0	0,0	1,4	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0

	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Molto d'accordo	59,6	57,1	58,7	54,2	68,7
Abbastanza d'accordo	35,0	36,8	36,5	41,2	25,1
Molto + Abbastanza d'accordo	94,6	93,9	95,2	95,4	93,8
Poco d'accordo	4,3	5,0	3,0	4,1	5,5
Per niente d'accordo	1,1	1,1	1,9	0,5	0,7



Quadrant Analysis: le mappe di posizionamento



I livelli di importanza

Mediante l'analisi di regressione lineare multipla vengono calcolati i **livelli di importanza** relativi ai macrofattori del servizio rispetto al giudizio complessivo, ossia il *peso* rivestito da ciascun aspetto componente al momento della valutazione totale.

Il livello di equi-distribuzione dell'importanza è quel livello teorico che si avrebbe se tutti i fattori pesassero allo stesso modo nella formulazione del giudizio complessivo (nel caso specifico: $100:5=20$); tutti i fattori che presentano un livello di importanza calcolata superiore all'equi-distribuzione sono considerati **rilevanti** per la formulazione del giudizio complessivo, quelli il cui peso è invece inferiore sono ritenuti meno importanti.



I valori relativi alla valutazione e quelli dell'importanza calcolata generano un grafico a dispersione che consente la costruzione di una mappa di posizionamento (Quadrant Analysis) del fattori del servizio.

Nella mappa l'asse orizzontale riporta i valori delle valutazioni (voto medio) e l'asse verticale quelli dei livelli di importanza. Per la suddivisione in quadranti vengono utilizzati:

- livello di equi-distribuzione dell'importanza, che divide la parte alta (fattori importanti) da quella bassa (fattori poco importanti).
- il voto medio sul servizio nel complesso che suddivide la parte sinistra (macrofattori che ottengono voti inferiori a quello complessivo) da quella destra (fattori che ottengono valutazione pari o superiori a quello complessivo).

La mappa risulta dunque suddivisa in quattro quadranti che danno una indicazione sul tipo di azione indicata.



Quadrant Analysis



La mappa di posizionamento relativa ai macrofattori del servizio evidenzia un posizionamento in area INVESTIRE per gli **Aspetti relazionali del personale** e per l'**Organizzazione del servizio**, che registrano voti medi più bassi rispetto al servizio nel suo complesso e al contempo hanno un livello di importanza superiore a quello dell'equi-distribuzione.

L'*Attenzione verso il cliente* e il *Comfort del viaggio* si collocano in area CONTROLLARE mentre l'*Attenzione alle problematiche ambientali* è posizionata in area MANTENERE.



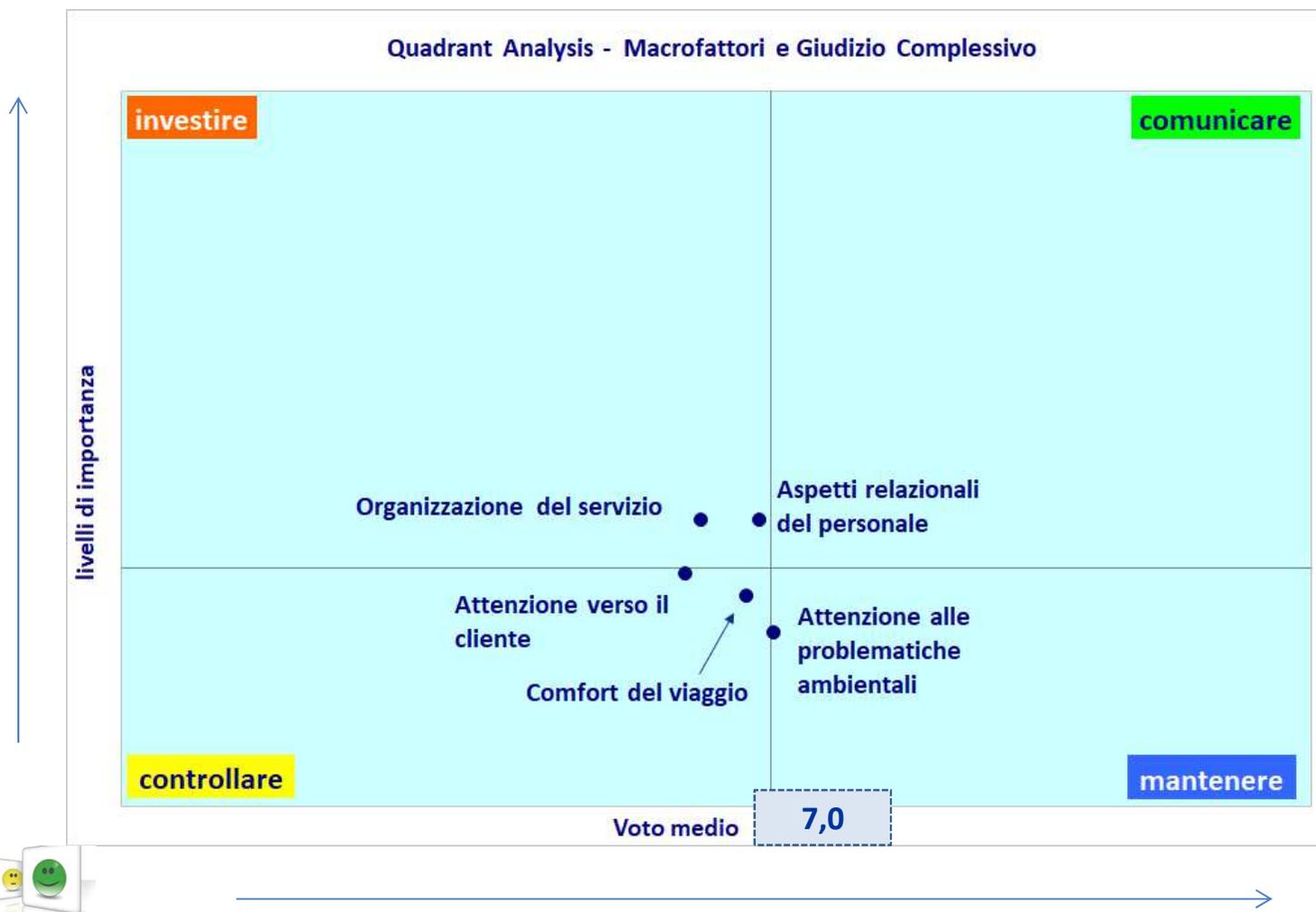
Come nelle edizioni precedenti, con lo stesso criterio della mappa macrofattori/giudizio complessivo, sono state costruite anche **quattro mappe di area**, che danno evidenza della collocazione dei singoli micro-fattori rispetto al macrofattore di riferimento.

Si segnalano in particolare posizionamenti più positivi (da COMUNICARE) per:

- *Rispetto delle corse programmate e Rispetto degli orari* nell'ambito dell'area Organizzazione del servizio;
- *Condotta di guida degli autisti* nell'area Comfort di viaggio;
- *Accessibilità, facilità di salita/discesa dai mezzi* nell'area Attenzione verso il cliente;
- *Cortesìa e disponibilità degli autisti* nell'area Aspetti relazionali del personale.

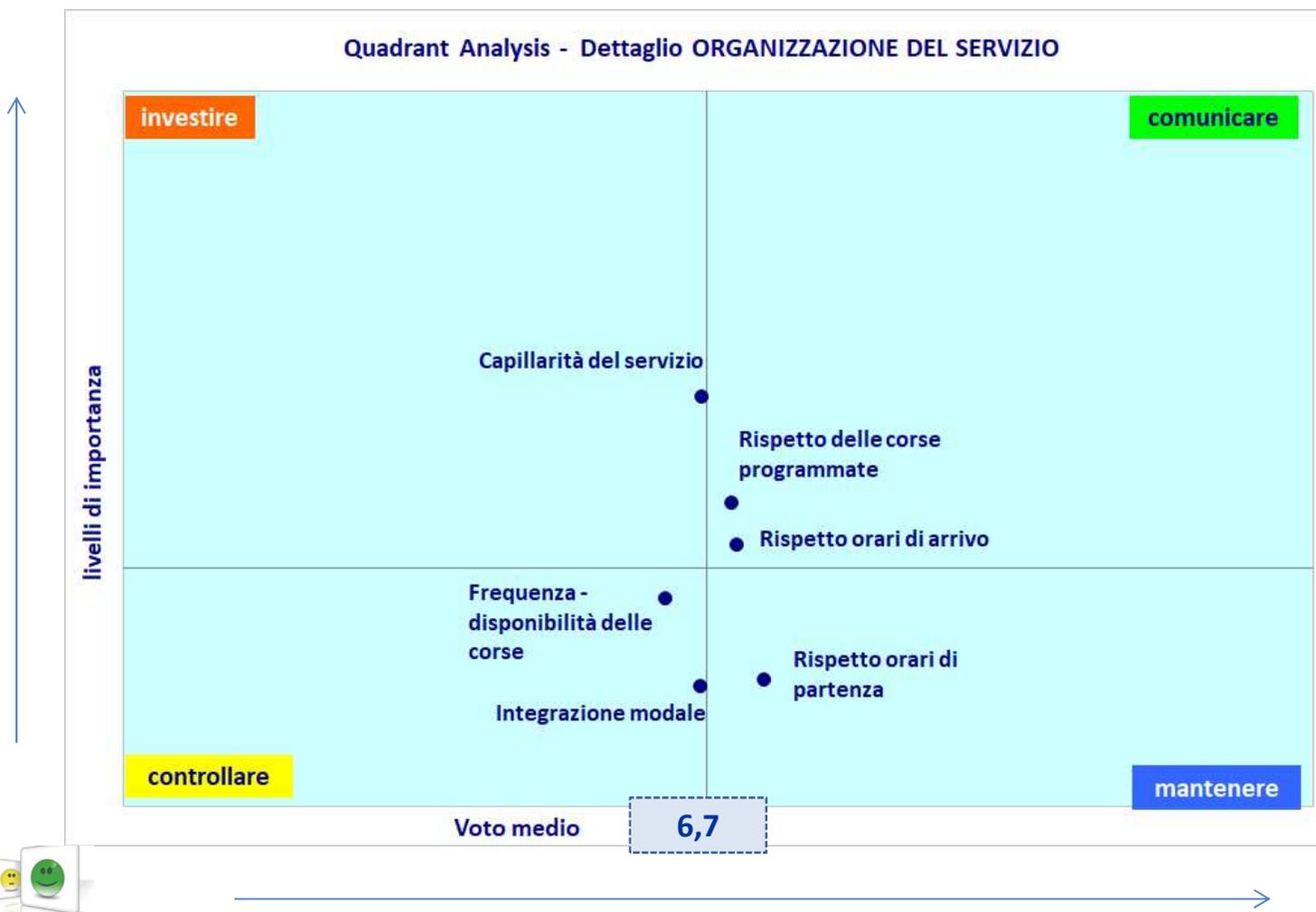


Mapa di posizionamento: Macrofattori e Giudizio complessivo



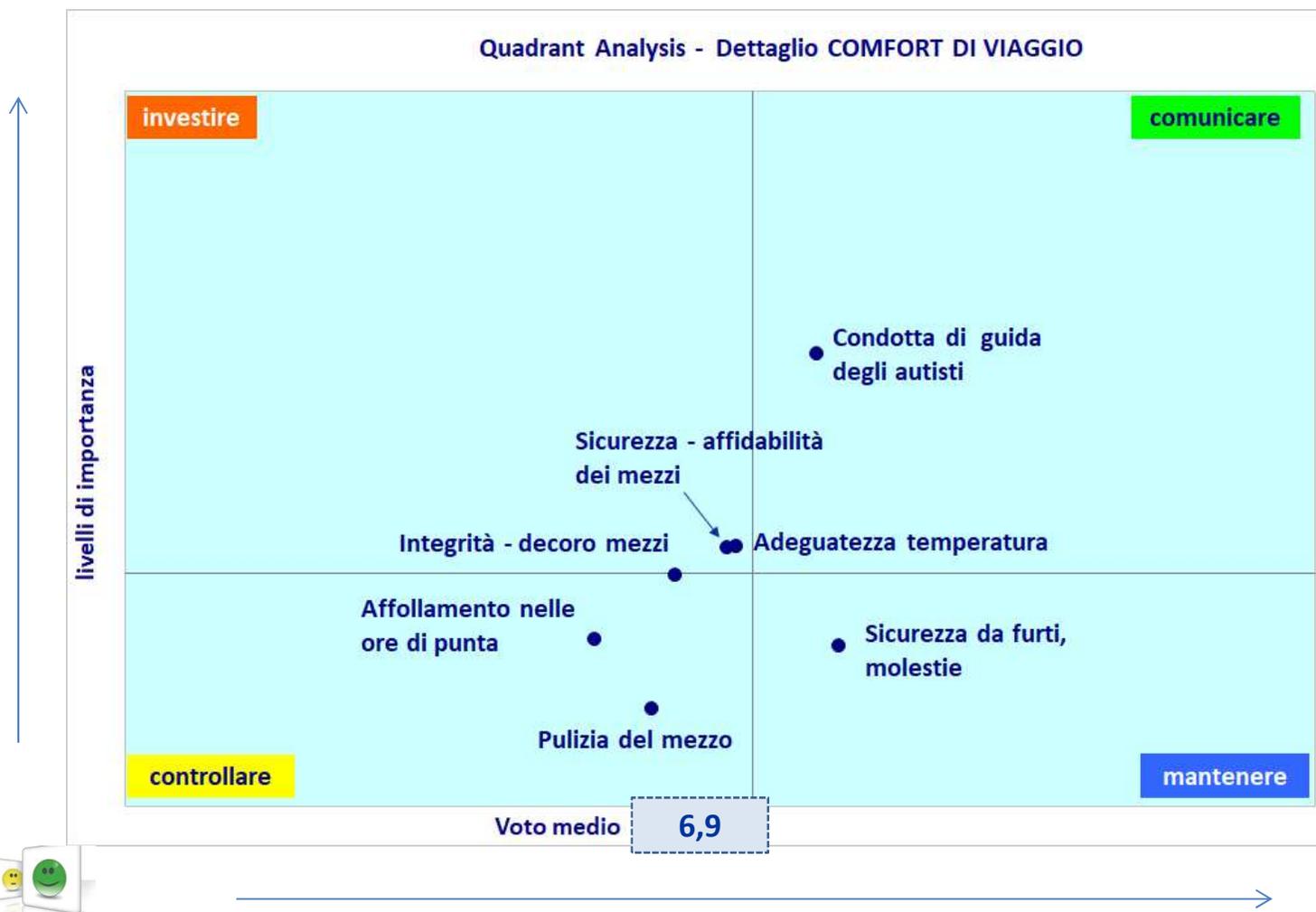
Organizzazione del servizio

Mappa di posizionamento: Microfattori su Macrofattore



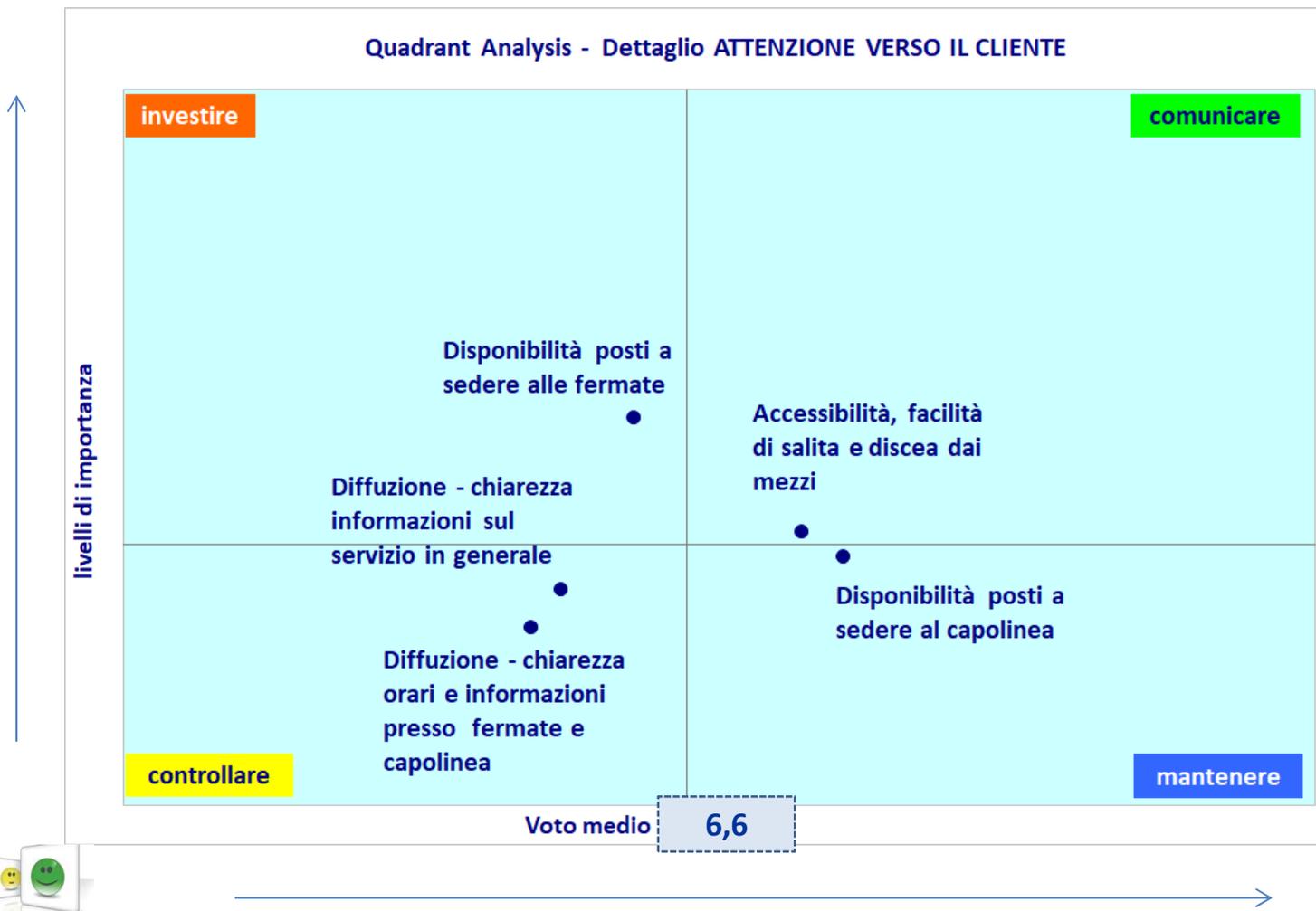
Comfort del viaggio

Mappa di posizionamento: Microfattori su Macrofattore



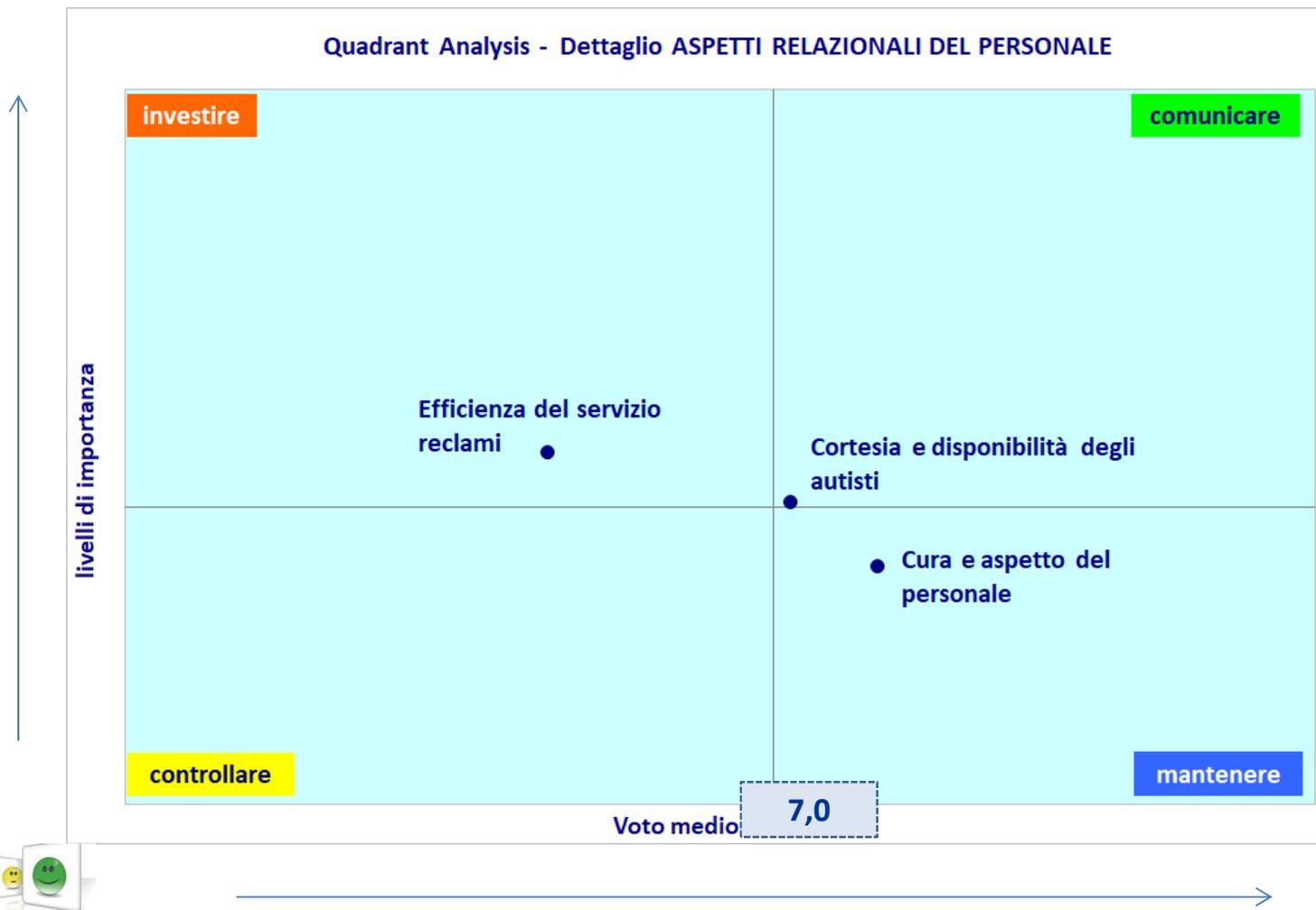
Attenzione verso il cliente

Mappa di posizionamento: Microfattori su Macrofattore



Aspetti relazionali del Personale

Mapa di posizionamento: Microfattori su Macrofattore



Approfondimento sui canali informativi: Sito - Call Center – App – Twitter - Instagram



Come nelle indagini precedenti, anche nell'edizione 2018 un'apposita sezione del questionario è dedicata all'approfondimento sulle informazioni offerte da COTRAL mediante il Sito Internet, il Call Center (da numero fisso e mobile), l'App Bus Cotral, la pagina Twitter @BusCotral e il profilo Instagram di Cotral.

Per ciascuno dei canali vengono analizzati tra gli utenti i livelli di *conoscenza*, di *utilizzo* e di *soddisfazione*, sia complessivi che relativi ad aspetti di dettaglio.

La scala di valutazione per i giudizi di soddisfazione utilizzata è in questo caso di tipo qualitativo a quattro livelli: *molto*, *abbastanza*, *poco*, *per niente soddisfatto*.





La notorietà di tutti i canali informativi di COTRAL risulta in crescita rispetto alla rilevazione 2017.

Il **più conosciuto tra i canali si conferma il sito www.cotralspa.it**, che risulta noto al 76,5% degli intervistati (rispetto a 68,8% della rilevazione precedente). **L'APP Bus Cotral si colloca al secondo posto** con una percentuale di notorietà pari a 68,6% (rispetto a al 54,4% del 2017).

Il 44% dei viaggiatori intervistati conosce il Call Center da numero fisso (30,4% nel 2017) e il 37,6% quello da rete mobile (27% nel 2017).

La conoscenza della pagina Twitter @BusCotral raggiunge il 21,6% (18% nel 2017) e quella del profilo Instagram il 23,5% (18,4% nel 2017).



Anche l'utilizzo dei diversi canali informativi risulta in crescita, con la sola eccezione del sito che registra invece un leggero calo, scontando probabilmente la buona diffusione d'uso degli altri canali informativi.

In dettaglio:

- l'utilizzo del **sito internet riguarda il 60,8%** di quelli che lo conoscono (46,4% del totale intervistati);
- l'utilizzo **dell'APP** in questa rilevazione raggiunge una percentuale d'uso pari a **69,7%** di chi la conosce (corrispondente al 47,8% del totale intervistati);
- l'utilizzo del **Call Center da rete fissa interessa il 21,2%** e quello da **rete mobile il mobile il 20,6%** di chi conosce tali canali: (rispettivamente il 9,3% e il 7,7% del totale intervistati);
- la **pagina Twitter @Bus Cotral** viene utilizzata dal 14,3% di chi la conosce (3,1% degli intervistati) e il **profilo Instagram** dal 28% di chi la conosce (6,6% degli intervistati).





I diversi canali di comunicazione di Cotral vengono valutati in maniera ampiamente positiva dagli utilizzatori, sia nel complesso che per quanto riguarda gli elementi di dettaglio.

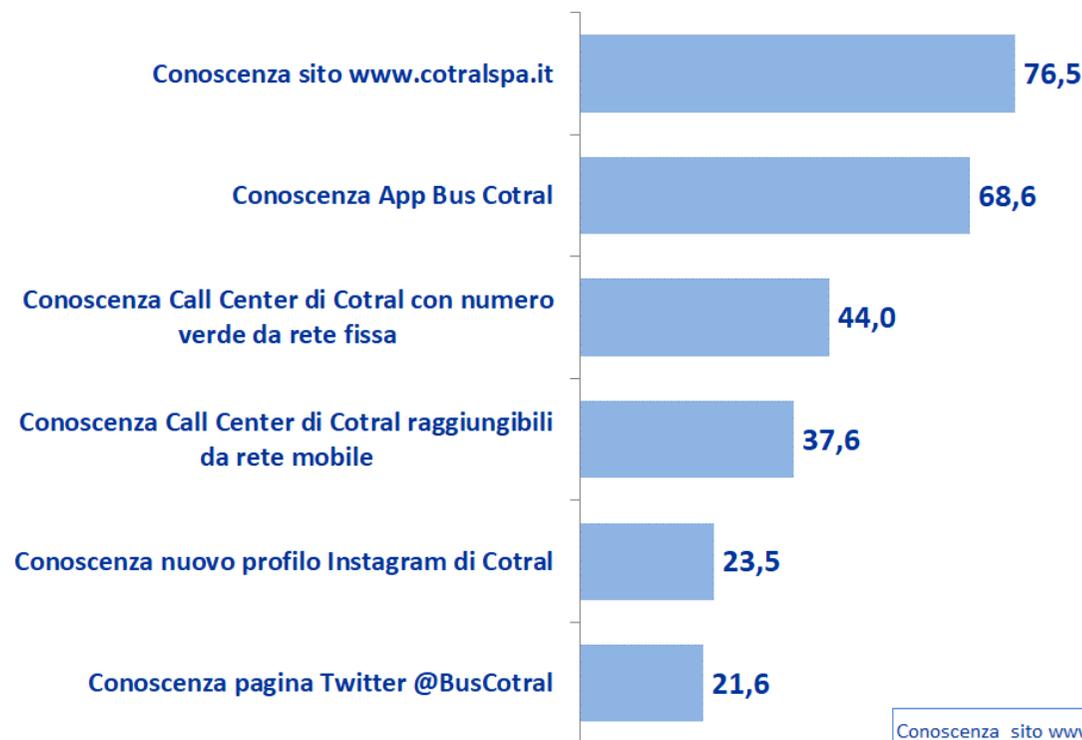
- Il **27,9% degli utilizzatori del sito internet di COTRAL ne è molto soddisfatto** e il 61,2 % lo è *abbastanza* (per un totale di **89,1%** di valutazioni positive); la soddisfazione, seppure ampia, appare dunque in calo rispetto al 95,4% registrato nel 2017.
- L'**apprezzamento per il Call Center interessa nel complesso l'81,8% degli utilizzatori** (di cui il 24,8% *molto soddisfatti* e il 57% *abbastanza soddisfatti*); anche in questo caso l'apprezzamento complessivo è in calo rispetto all'85,6% dello scorso anno.
- Il **39,8% di chi usa l'APP di COTRAL ne è molto soddisfatto e il 55% lo è abbastanza**: nel complesso i giudizi positivi per questo canale sono pari a **94,9%**, in leggero aumento rispetto al 94,4% del 2017.
- Gli utilizzatori della **pagina Twitter @BusCotral** apprezzano ampiamente questo strumento, con il **90%** di utenti soddisfatti (di cui il 26,3% *molto soddisfatti* e il 63,8% *abbastanza soddisfatti*); l'apprezzamento complessivo è nettamente in crescita rispetto all'85,7% del 2017.
- L'**87,2% di utenti del profilo Instagram di Cotral è soddisfatto di questo canale**: il 26,3% *molto soddisfatti* e il 50,6% *abbastanza soddisfatti*); anche in questo caso la soddisfazione complessiva risulta in crescita rispetto al 85,2% registrato nella rilevazione precedente.



In sintesi nella valutazione dei canali informativi - pur a fronte di valutazioni positive generalizzate - emerge una contrazione nella soddisfazione in quelli che possono essere considerati i canali tradizionali (il *call center* e ormai anche il *sito internet*) a fronte di maggiore riconoscimento positivo per i canali informatici più *nuovi* (APP e Social), che probabilmente sono vissuti come più *diretti e immediati* nel raggiungimento delle informazioni.



Livello di conoscenza dei canali informativi messi a disposizione da COTRAL (% di soggetti che conoscono il canale)



Confronto 2018 - 2017 - 2016 (%)

	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016
Conoscenza sito www.cotralspa.it	76,5	68,8	70,4
Conoscenza App Cotral	68,6	54,4	44,0
Conoscenza del Call Center di Cotral con numero verde da rete fissa	44,0	30,4	31,5
Conoscenza del Call Center di Cotral raggiungibili da rete mobile	37,6	27,0	21,4
Conoscenza nuovo profilo Instagram di Cotral	23,5	18,4	10,2
Conoscenza pagina Twitter @BusCotral	21,6	18,0	10,4



Base: totale intervistati (2.684)

Livello di conoscenza dei canali informativi di COTRAL:
Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (% di soggetti che conoscono)

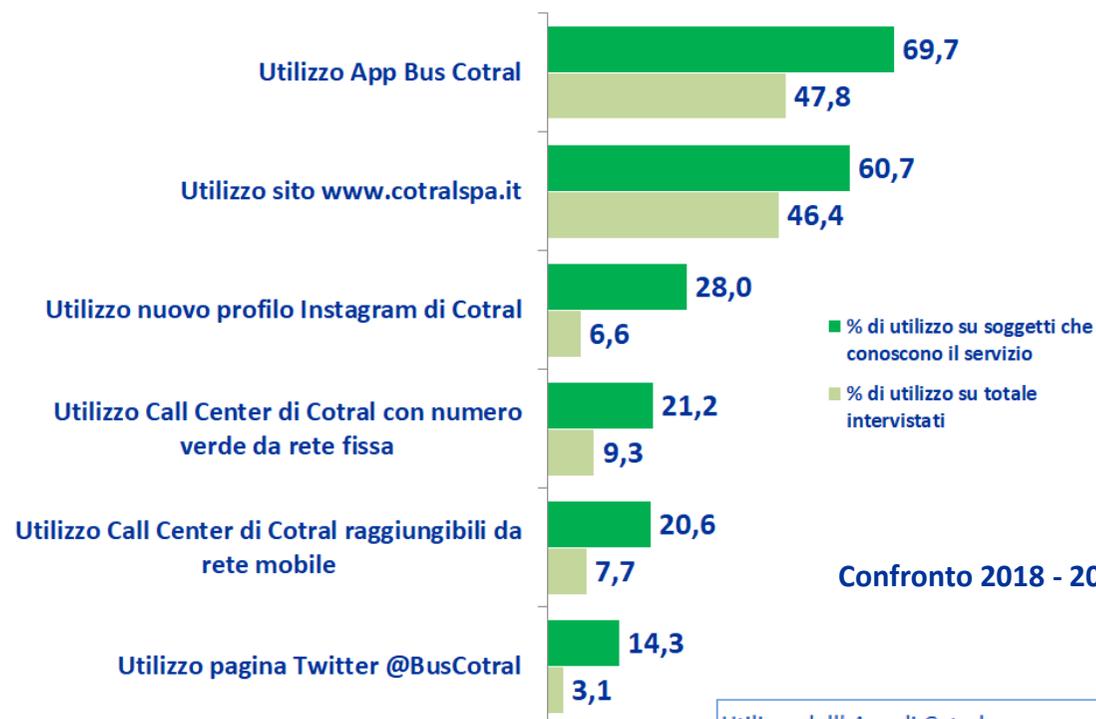
	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Il sito www.cotralspa.it	76,5	77,9	68,6	83,5	76,6	82,2	77,0	97,1	51,1	54,1	79,2
L'App Bus Cotral	68,6	80,4	62,8	78,3	52,3	70,5	75,8	87,5	34,8	46,7	67,5
Il servizio Call Center di Cotral con numero verde da rete fissa	44,0	46,4	18,8	43,9	54,0	43,9	38,5	91,2	47,4	3,7	33,3
Il servizio Call Center di Cotral raggiungibili da rete mobile	37,6	42,9	19,3	32,5	48,9	35,0	42,2	61,0	39,3	1,5	19,2
Il nuovo profilo Instagram di Cotral	23,5	14,9	21,3	30,7	30,6	30,0	33,5	29,4	20,7	7,4	27,5
La pagina Twitter @BusCotra	21,6	17,3	16,9	20,8	30,1	20,1	28,6	55,1	21,5	1,5	10,8

	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Il sito www.cotralspa.it	76,5	80,5	71,2	78,2	76,5
L'App Bus Cotral	68,6	78,2	68,8	61,2	66,1
Il servizio Call Center di Cotral con numero verde da rete fissa	44,0	59,7	27,8	46,0	43,8
Il servizio Call Center di Cotral raggiungibili da rete mobile	37,6	50,3	26,2	40,7	34,4
Il nuovo profilo Instagram di Cotral	23,5	21,2	15,7	29,2	28,8
La pagina Twitter @BusCotra	21,6	27,3	15,2	24,0	20,6



Base: totale intervistati (2.684)

Livello di utilizzo dei canali informativi messi a disposizione da COTRAL (%)



Confronto 2018 - 2017 - 2016 (% su soggetti che conoscono)

	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016
Utilizzo dell' App di Cotral	69,7	67,5	66,2
Utilizzo del sito www.cotralspa.it	60,7	62,8	67,9
Utilizzo del nuovo profilo Instagram di Cotral	28,0	11,9	4,8
Utilizzo del Call Center di Cotral con numero verde da rete fissa	21,2	16,5	18,3
Utilizzo del Call Center di Cotral raggiungibili da rete mobile	20,6	16,3	16,4
Utilizzo della pagina Twitter @BusCotral	14,3	7,2	4,0



Basi:

Totale intervistati = 2.684

Soggetti che conoscono i servizi: Sito = 2.053; C. Center rete fissa = 1.181; C. Center rete mobile = 1.010; App = 1.842; Twitter = 581; Instagram = 632

Approfondimento sui canali informativi

Livello di utilizzo dei canali informativi di COTRAL: Dettaglio per Capolinea e Bacino di intervista (% di utilizzo su che conoscono i canali)

	Totale COTRAL	Dettaglio Capolinea (%)									
		Anagnina	Laurentina	Cornelia	Ponte Mammolo	Saxa Rubra	Tiburtina	Frosinone	Viterbo	Latina	Rieti
Il sito www.cotralspa.it	60,7	45,4	47,9	50,3	79,6	66,7	71,8	79,5	49,3	76,7	69,5
Il servizio Call Center di Cotral con numero verde da rete fissa	21,2	7,5	20,5	15,1	54,0	21,4	32,3	8,1	9,4	20,0	17,5
Il servizio Call Center di Cotral raggiungibili da rete mobile	20,6	10,1	30,0	13,0	41,9	23,1	39,7	4,8	1,9	0,0	21,7
L'App Bus Cotral	69,7	77,7	80,0	65,7	60,8	68,1	60,7	68,1	27,7	73,0	66,7
La pagina Twitter @BusCotral	14,3	8,1	28,6	11,4	16,8	18,2	13,0	16,0	10,3	0,0	7,7
Il nuovo profilo Instagram di Cotral	28,0	28,4	52,3	24,6	25,2	41,7	22,2	2,5	10,7	30,0	18,2

	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Il sito www.cotralspa.it	60,7	58,0	51,5	74,1	59,5
Il servizio Call Center di Cotral con numero verde da rete fissa	21,2	12,2	11,2	44,0	17,2
Il servizio Call Center di Cotral raggiungibili da rete mobile	20,6	12,3	14,5	39,8	15,9
L'App Bus Cotral	69,7	72,9	77,9	62,1	63,8
La pagina Twitter @BusCotral	14,3	11,1	16,7	17,0	13,6
Il nuovo profilo Instagram di Cotral	28,0	17,9	36,0	27,4	31,3

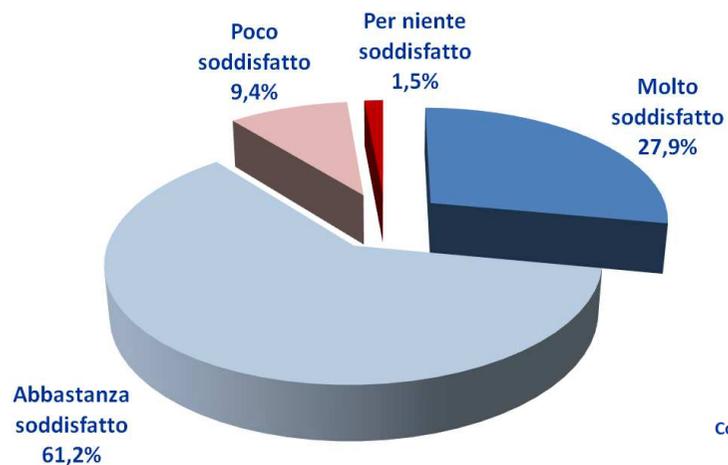


Basi: Soggetti che conoscono i servizi: Sito = 2.053; C. Center rete fissa = 1.181; C. Center rete mobile = 1.010; App = 1.842; Twitter = 581; Instagram = 632

Livello di soddisfazione per il Sito internet di COTRAL (%)

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

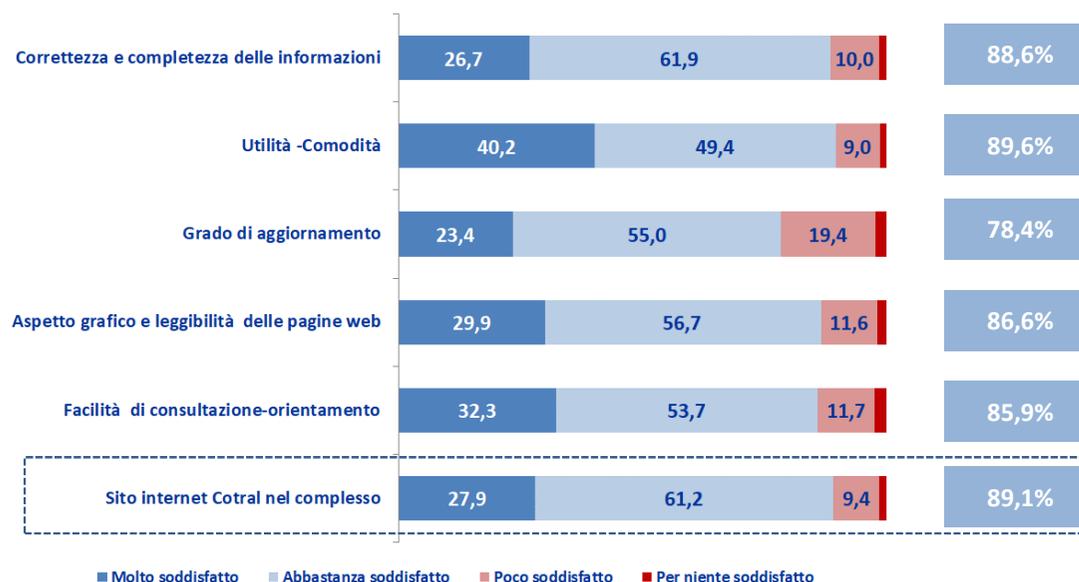
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 89,1%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti

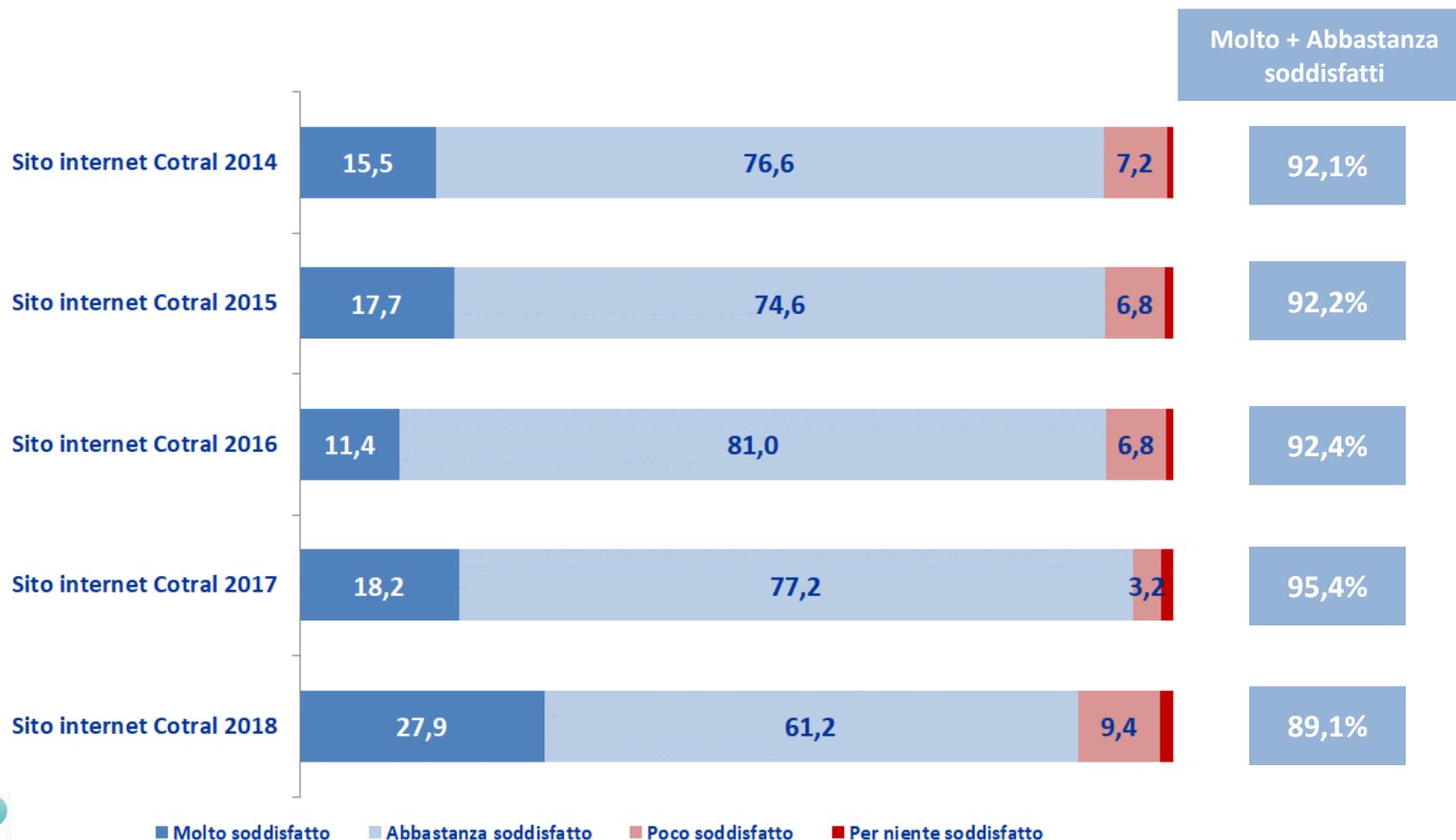


Base: Utilizzatori Sito Internet (1.246)



Livello di soddisfazione per il Sito internet di COTRAL nel complesso (%)

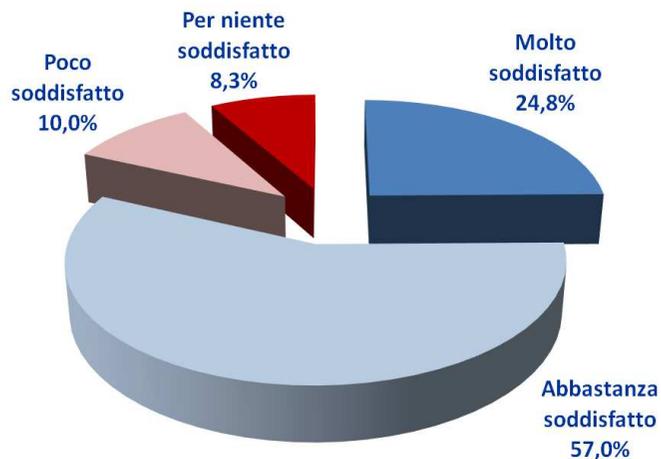
Confronto rilevazioni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018



Livello di soddisfazione per il Call Center di COTRAL (%)

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

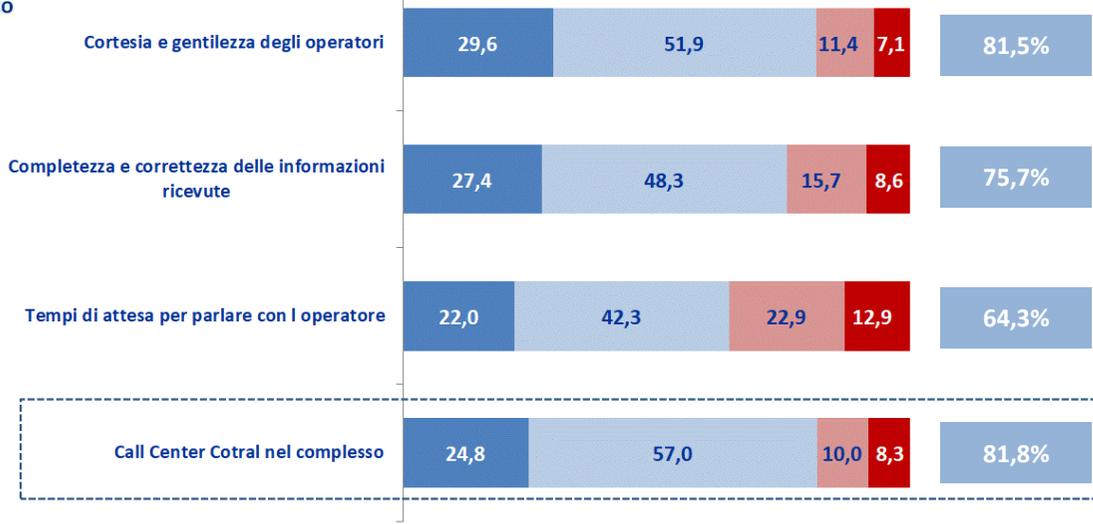
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 81,8%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti



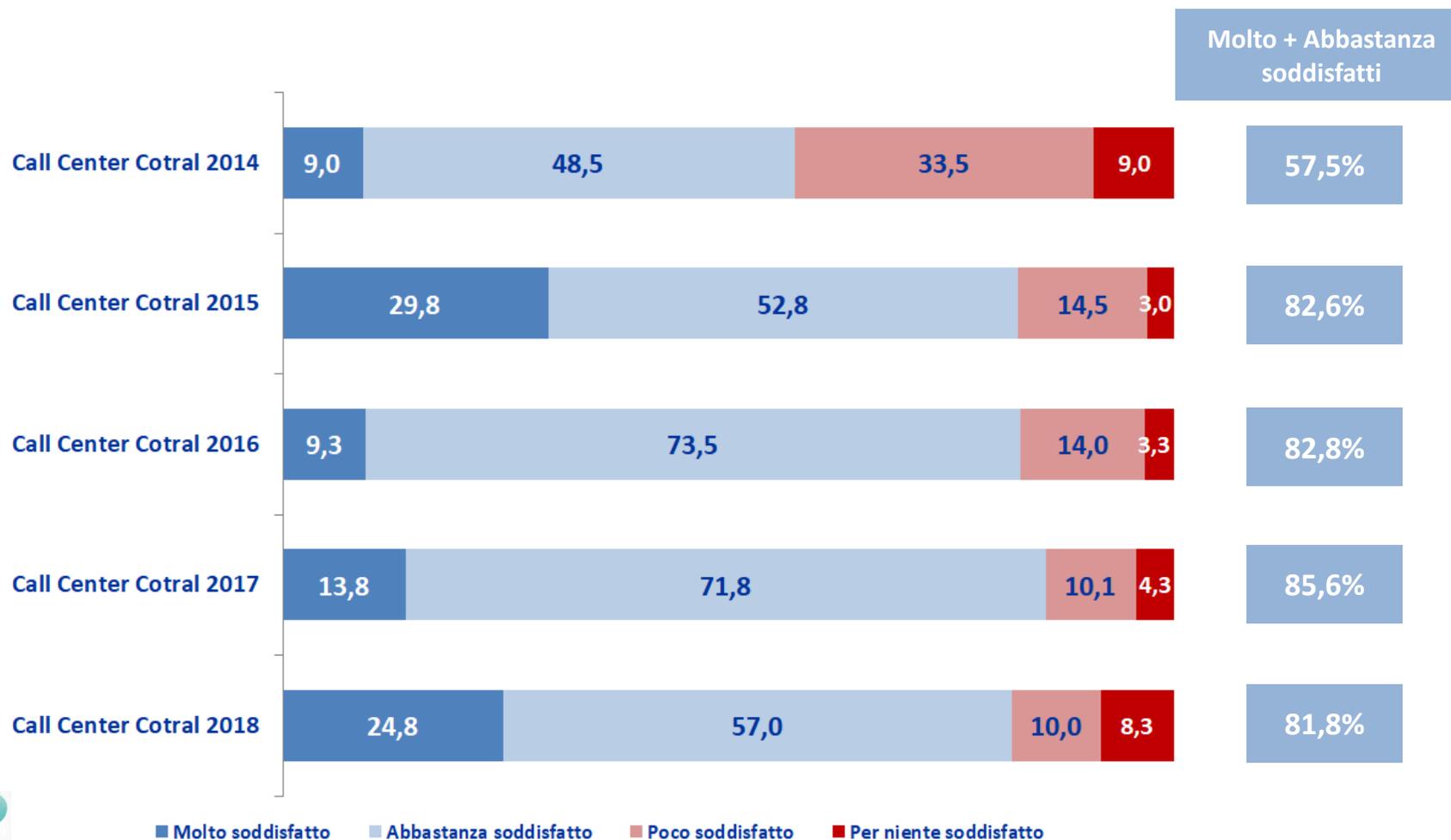
■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Per niente soddisfatto



Base: Utilizzatori C. Center rete fissa (250) e rete mobile (208)

Livello di soddisfazione per il Call Center di COTRAL nel complesso (%)

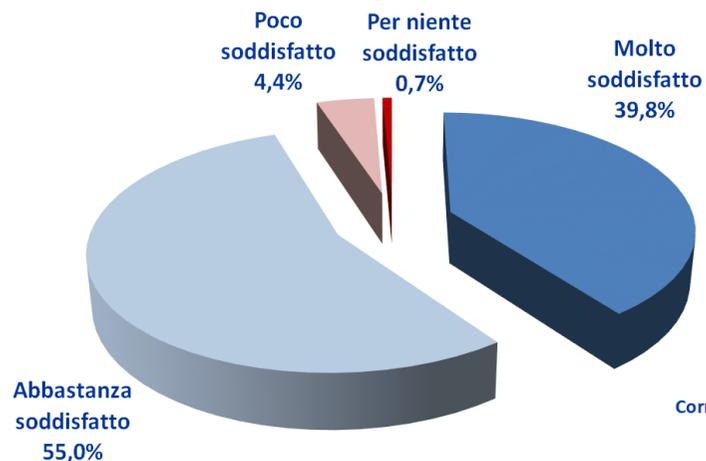
Confronto rilevazioni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018



Livello di soddisfazione per App di COTRAL (%)

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

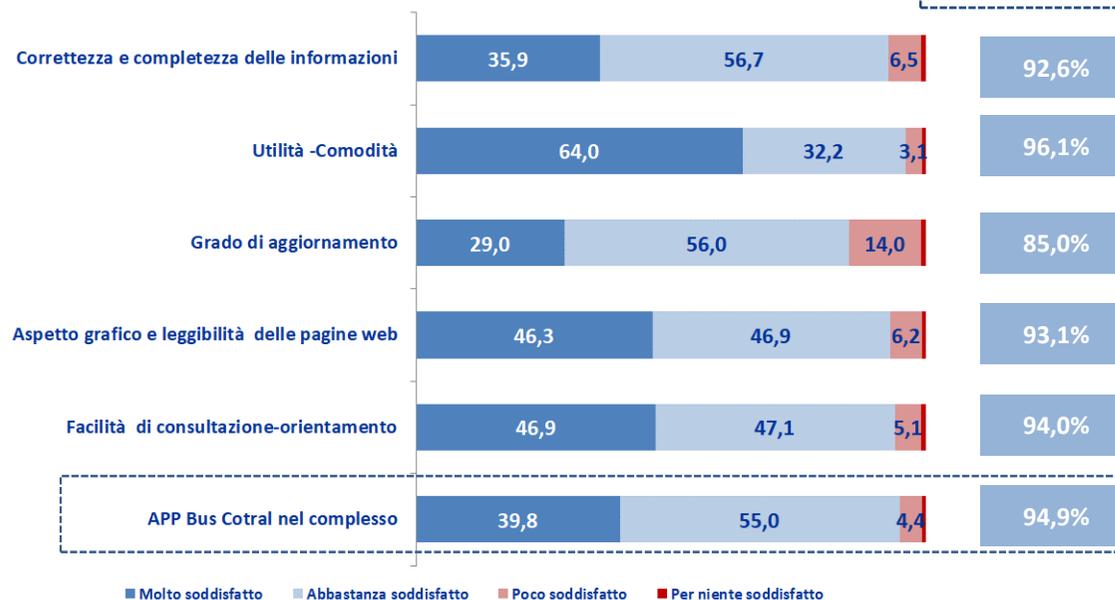
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 94,9%

Giudizio sui fattori

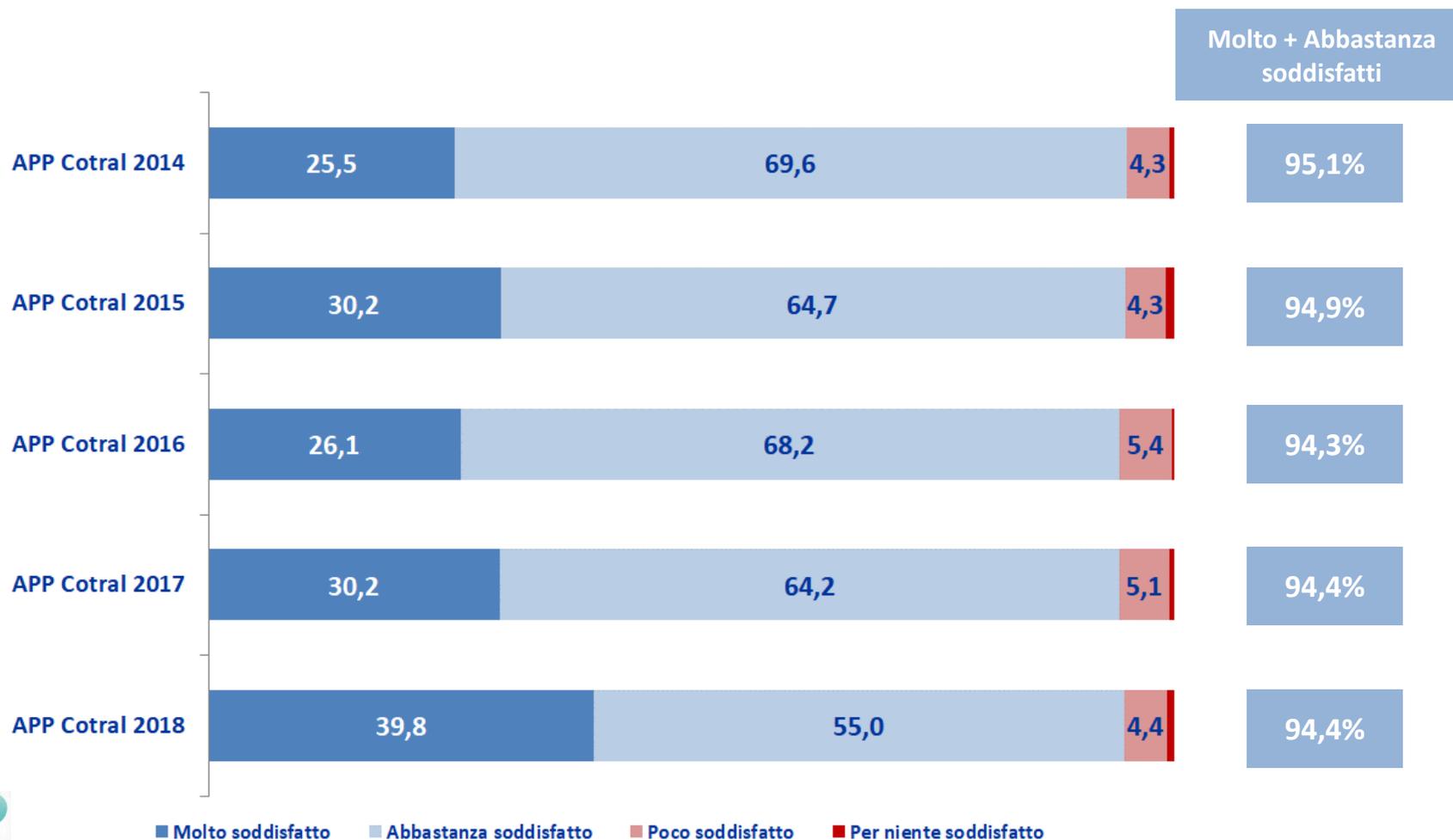
Molto + Abbastanza soddisfatti



Base: Utilizzatori App (1.284)

Livello di soddisfazione per APP di COTRAL nel complesso (%)

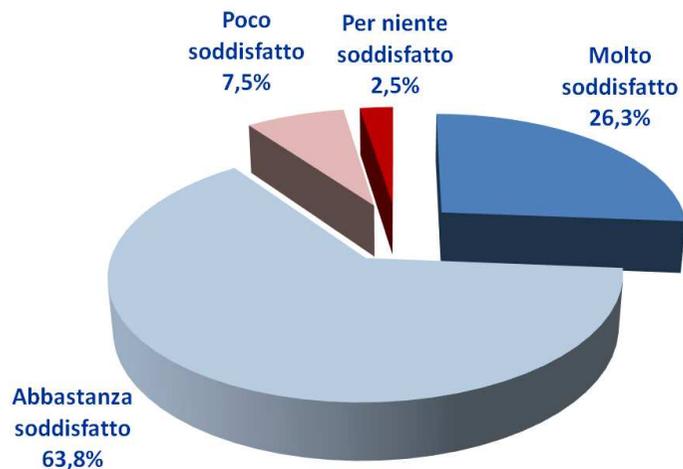
Confronto rilevazioni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018



Livello di soddisfazione per Pagina Twitter @BusCotral (%)

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

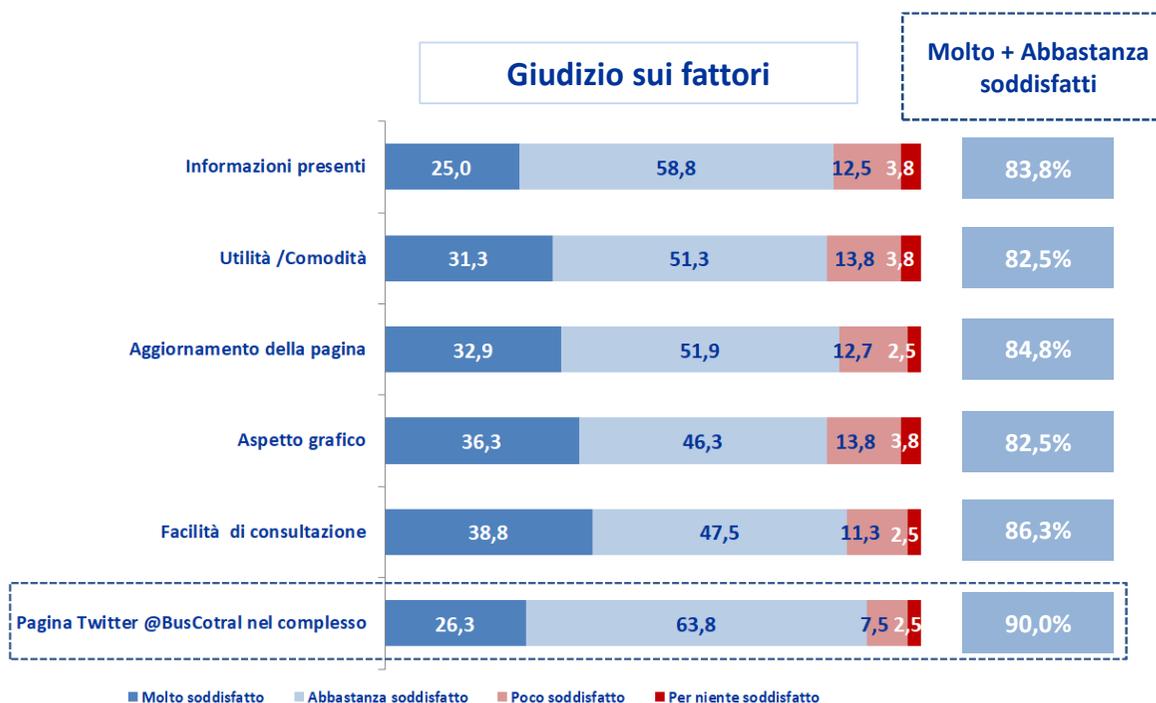
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 90,0%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti

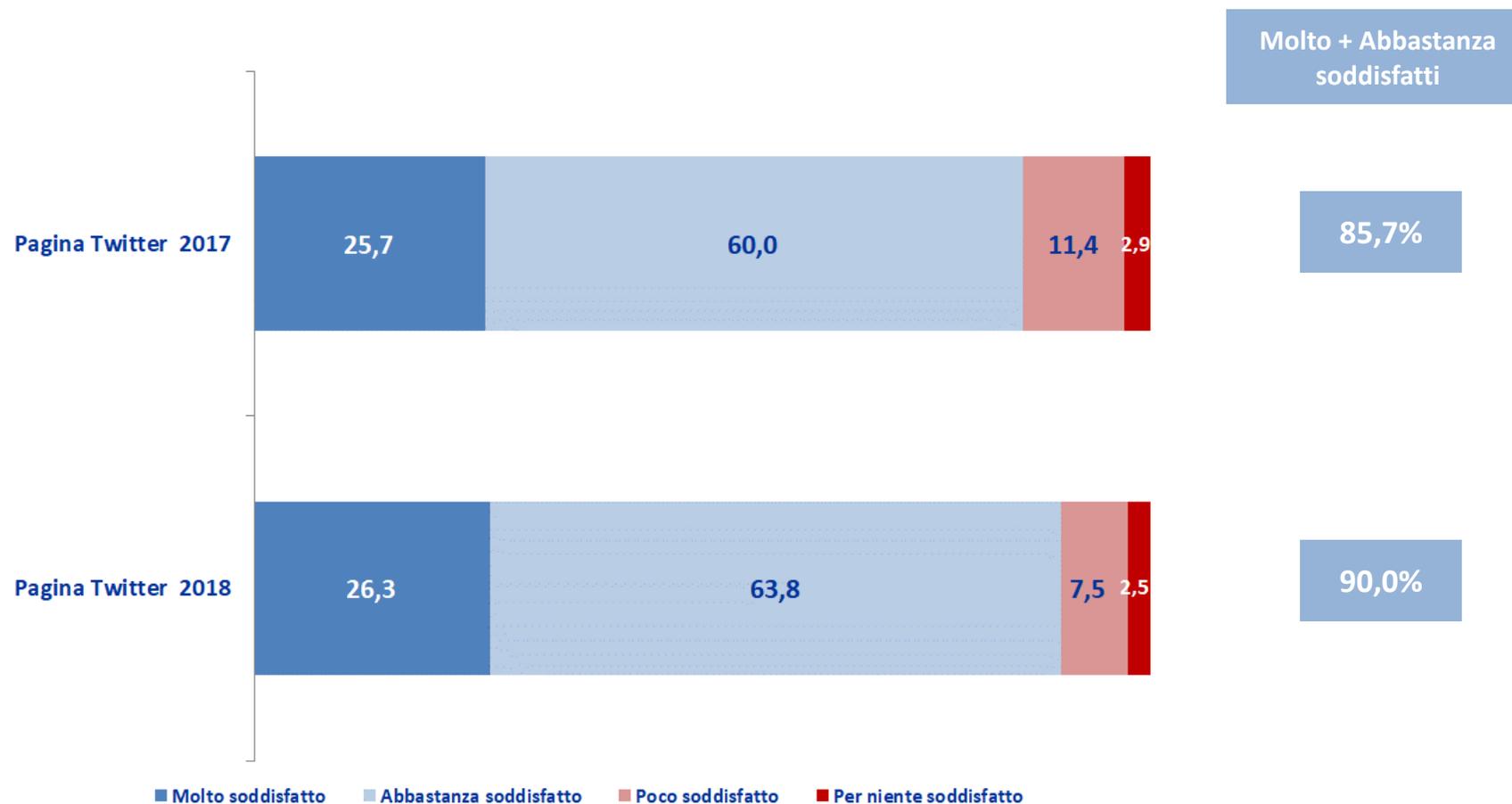


■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Per niente soddisfatto



Base: Utilizzatori Pagina Twitter @BusCotral (83)

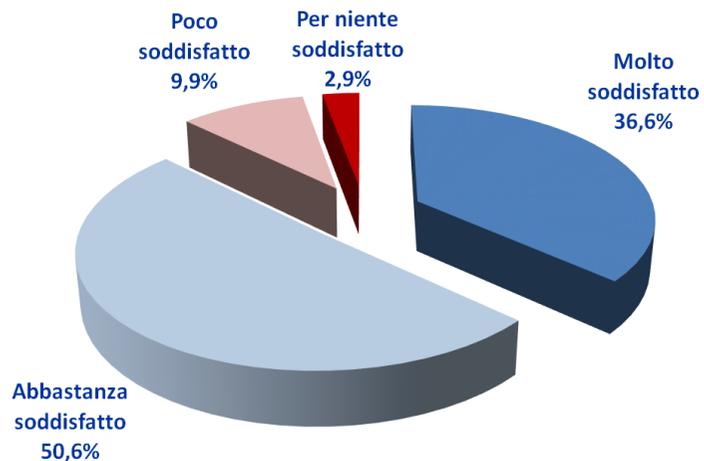
Livello di soddisfazione per Pagina Twitter @BusCotral nel complesso (%) Confronto rilevazioni 2017 - 2018



Livello di soddisfazione per nuovo profilo Instagram di Cotral (%)

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente soddisfatti

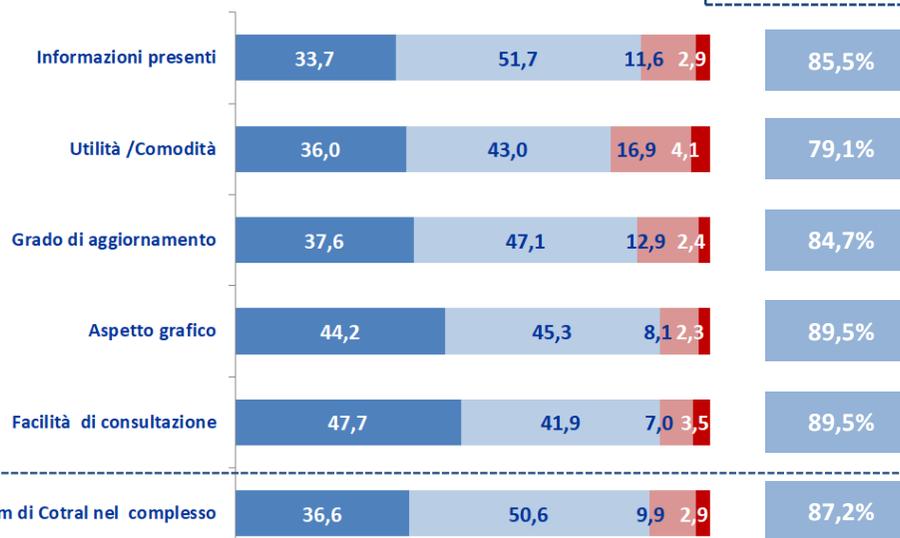
Giudizio complessivo



Molto + Abbastanza soddisfatti = 87,2%

Giudizio sui fattori

Molto + Abbastanza soddisfatti

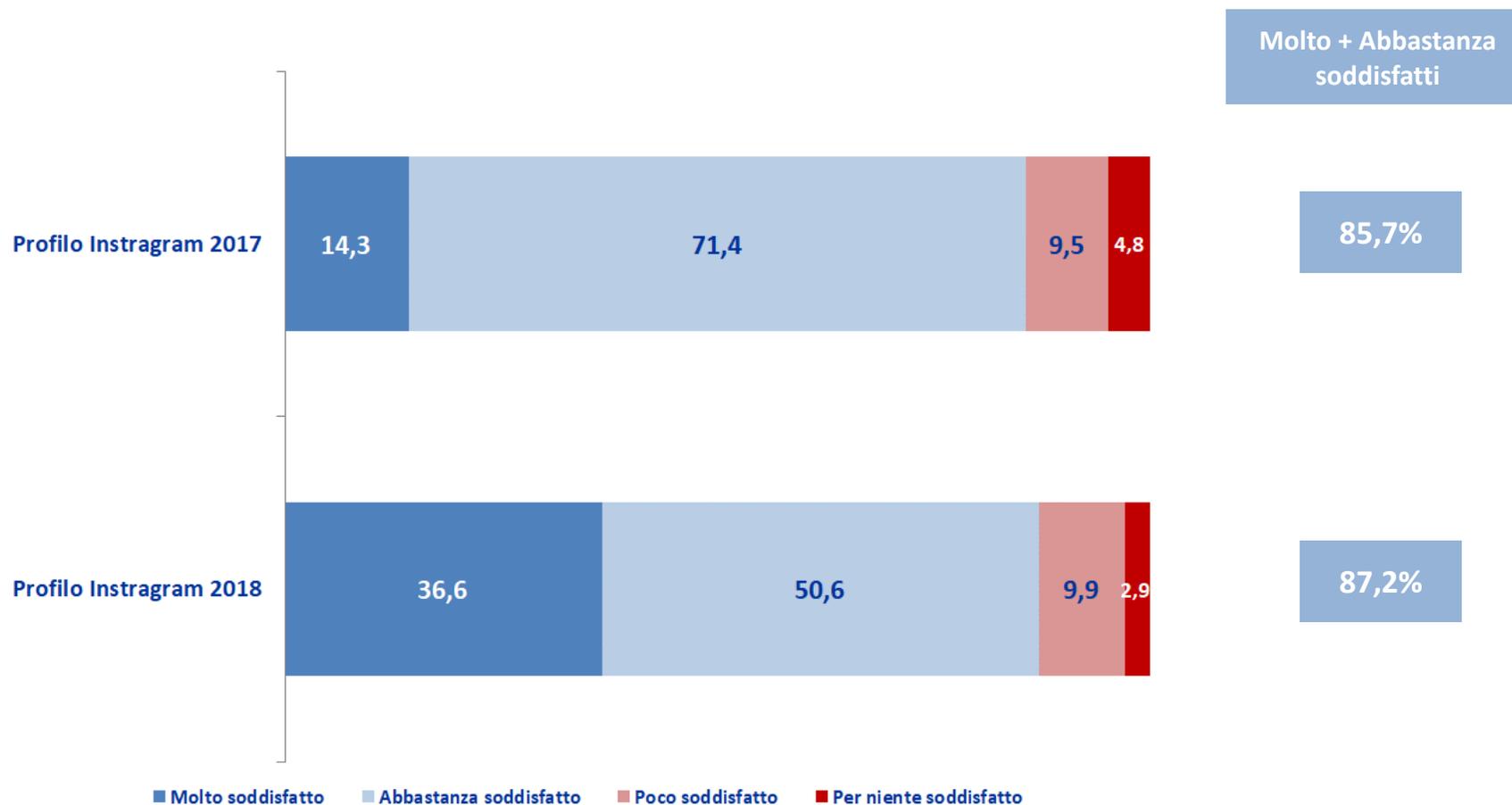


■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Per niente soddisfatto



Base: Utilizzatori nuovo profilo Instagram di Cotral (177)

Livello di soddisfazione per nuovo profilo Instagram di Cotral nel complesso (%) Confronto rilevazioni 2017 - 2018



**Soddisfazione per i canali informativi di COTRAL:
Dettaglio per Bacino di intervista -1 (% Molto + Abbastanza soddisfatti)**

Sito Internet Cotral	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Correttezza e completezza delle informazioni	88,6	88,8	88,8	89,3	87,1
Utilità - Comodità	89,6	88,4	88,4	92,9	87,8
Grado di aggiornamento	78,4	76,9	75,2	85,8	73,8
Aspetto grafico e leggibilità delle pagine web	86,6	86,5	83,8	89,0	86,1
Facilità di consultazione-orientamento	85,9	87,5	82,9	88,5	83,8
Sito internet Cotral nel complesso	89,1	88,8	87,3	90,7	89,2

Call Center Cotral	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Cortesìa e gentilezza degli operatori	81,5	78,2	75,6	84,8	80,9
Completezza e correttezza delle informazioni ricevute	75,7	64,1	72,5	84,8	69,1
Tempi di attesa per parlare con l'operatore	64,3	53,8	56,1	73,6	58,8
Call Center Cotral nel complesso	81,8	75,6	73,2	89,1	76,1

App Bus Cotral	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Correttezza e completezza delle informazioni	92,6	95,7	91,6	93,2	89,4
Utilità -Comodità	96,1	97,3	96,6	94,9	95,0
Grado di aggiornamento	85,0	89,3	82,8	87,3	80,4
Aspetto grafico e leggibilità delle pagine web	93,1	94,6	92,1	93,2	92,5
Facilità di consultazione-orientamento	94,0	96,8	94,5	93,2	90,3
APP Bus Cotral complesso	94,9	97,3	93,9	93,6	93,9



Base: Soggetti che utilizzano i servizi: Sito = 1.246; C. Center rete fissa = 250; C. Center rete mobile = 208; App = 1.284

Approfondimento sui canali informativi

Soddisfazione per i canali informativi di COTRAL:
Dettaglio per Bacino di intervista -2 (% Molto + Abbastanza soddisfatti)

<i>Pagina Twitter @BusCotral</i>	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Informazioni presenti	83,8	90,0	94,4	75,0	77,8
Utilità /Comodità	82,5	85,0	94,4	87,5	61,1
Aggiornamento della pagina	84,8	90,0	94,4	79,2	76,5
Aspetto grafico	82,5	90,0	94,4	70,8	77,8
Facilità di consultazione	86,3	95,0	94,4	79,2	77,8
Pagina Twitter @BusCotral complesso	90,0	95,0	94,4	83,3	88,9

<i>Nuovo profilo Instagram di Cotral</i>	Totale COTRAL	Dettaglio Bacino (%)			
		Bacino RM - FR	Bacino RM - LT	Bacino RM - RI	Bacino RM - VT
Informazioni presenti	85,5	88,0	92,5	84,0	80,7
Utilità /Comodità	79,1	84,0	87,5	82,0	68,4
Grado di aggiornamento	84,7	88,0	85,0	82,0	85,5
Aspetto grafico	89,5	88,0	90,0	90,0	89,5
Facilità di consultazione	89,5	92,0	95,0	84,0	89,5
Nuovo profilo Instagram di Cotral complesso	87,2	88,0	92,5	84,0	86,0



Base: Soggetti che utilizzano i servizi: Twitter = 83; Instagram = 177

Le campagne informative



Anche nell'edizione 2018 una sezione del questionario è dedicata all'approfondimento sulla conoscenza/ricordo di alcune campagne informative realizzate da Cotral.

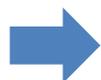
L'attenzione si è concentrata in particolare su tre campagne:

La campagna antievasione **“Convalida e metti KO l'evasione”**

La campagna **“Mitrebus Lazio – ricarica on line”**

La campagna per l'ambiente **“Un albero per ogni autobus”**





Tra le tre campagne di interesse, quelle sull'*importanza della convalida* e quella ecologica sulla scelta di *piantare un albero per ogni bus* della flotta COTRAL - entrambe in corso durante la fase di rilevazione - sono quelle che fanno registrare i livelli di più elevati di conoscenza: la prima (dedicata alla convalida) viene citata *spontaneamente* (ossia senza bisogno che di un rimando visivo o un riferimento da parte dell'intervistatore) dal 35,1% degli intervistati mentre il ricordo spontaneo della campagna ecologica interessa 29,8% di essi.

Il ricordo della campagna sulla ricarica on line per il Metrebus Lazio, in campo nei mesi precedenti, registra una percentuale di citazioni spontanee più contenuta (20,8%).

A tutti coloro che non citano spontaneamente queste tre campagne informative ne viene richiesto il ricordo dopo la visione delle immagini utilizzate nelle campagne (*ricordo sollecitato*); anche in questo caso il ricordo appare maggiore per la campagna sulla convalida (39,1%) e per quella ecologica (39,1%) mentre risulta minore per quella sulla la ricarica on line del Metrebus Lazio (20,8%).

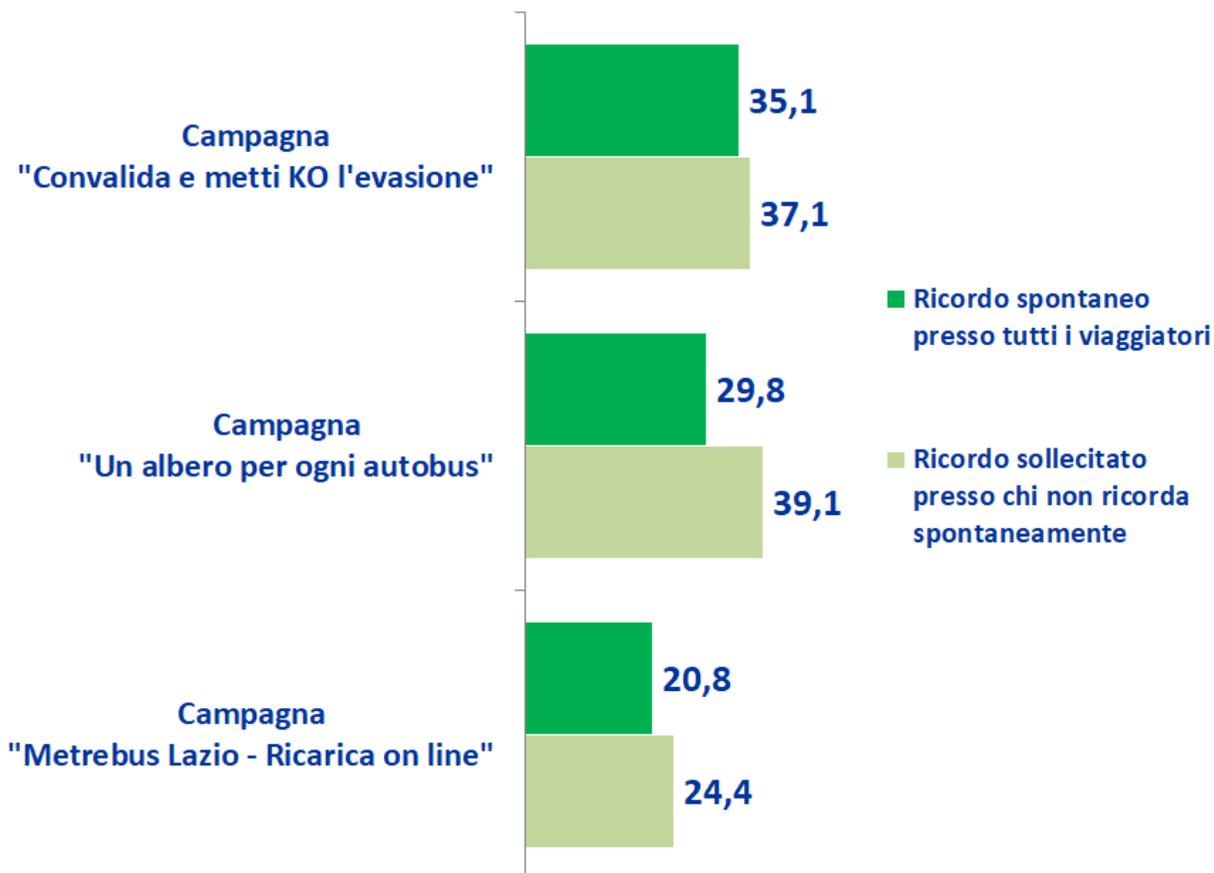
Calcolando la percentuale d'insieme di soggetti che ricordano *spontaneamente o in modo sollecitato* le campagne si osserva che la **maggioranza assoluta degli intervistati ha presente la campagna per la convalida (59%) e per quella ecologica (57%)**; il ricordo complessivo della campagna sulla *ricarica on line del Metrebus Lazio* raggiunge il 40% degli intervistati.

Per tutte le campagne il ricordo risulta maggiore tra i maschi e nelle fasce di più età giovani; il ricordo mantiene un buon livello anche tra gli adulti mentre è in genere inferiore al dato medio nelle fasce di età più alte.



Livello di conoscenza di tre campagne informative di Cotral (%)

Conoscenza spontanea e sollecitata



* Le percentuali di conoscenza sollecitata è calcolata si i sogetti che non ricordano spontaneamente le campagne



Base: totale intervistati (2.684)

Livello di conoscenza di alcune campagne informative di Cotral (%)

Conoscenza complessiva *



* Le percentuali di conoscenza complessiva (spontanea + sollecitata) sono calcolate sul totale dei viaggiatori



Base: totale intervistati (2.684)

Conoscenza delle campagne informative COTRAL: Dettaglio per Genere, Età e Bacino di intervista

Ricordo Spontaneo (% su totale intervistati)	Totale COTRAL	Genere (%)		Classe di età (%)						Bacino (%)			
		Maschio	Femmina	14 -24	25 -34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	Oltre 64	FR	LT	RI	VT
Campagna "Convalida e metti KO l'evasione"	35,1	37,6	33,0	40,7	37,1	36,4	39,4	28,2	15,8	45,5	34,8	28,1	31,9
Campagna "Un albero per ogni autobus"	29,8	29,7	29,8	37,6	29,3	31,3	32,6	18,8	16,9	37,1	27,4	27,6	27,1
Campagna "Metrebus Lazio - Ricarica on line"	20,8	22,7	19,2	25,7	20,6	20,3	24,8	15,7	7,7	32,1	18,3	16,3	16,4
Ricordo Sollecitato (% su chi non ricorda spontaneamente)	Totale COTRAL	Genere (%)		Classe di età (%)						Bacino (%)			
		Maschio	Femmina	14 -24	25 -34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	Oltre 64	FR	LT	RI	VT
Campagna "Convalida e metti KO l'evasione"	37,1	39,3	35,3	46,7	35,7	36,6	33,1	32,1	32,9	38,7	36,2	31,4	42,2
Campagna "Un albero per ogni autobus"	39,1	41,5	37,1	38,2	41,5	45,6	43,0	35,8	25,9	49,8	34,2	22,1	51,1
Campagna "Metrebus Lazio - Ricarica on line"	24,4	25,3	23,6	29,8	27,7	28,1	21,7	19,5	13,5	27,1	17,5	24,3	29,4
Ricordo Complessivo (% su totale intervistati)	Totale COTRAL	Genere (%)		Classe di età (%)						Bacino (%)			
		Maschio	Femmina	14 -24	25 -34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	Oltre 64	FR	LT	RI	VT
Campagna "Convalida e metti KO l'evasione"	59,0	62,1	56,4	68,4	59,3	59,6	59,3	51,0	43,1	66,5	58,3	50,5	60,3
Campagna "Un albero per ogni autobus"	57,0	58,7	55,6	61,3	58,5	62,5	61,4	47,6	38,1	68,3	52,0	43,5	63,9
Campagna "Metrebus Lazio - Ricarica on line"	40,0	42,2	38,1	47,8	42,5	42,7	41,0	31,9	20,0	50,5	32,6	36,6	40,7



Ricordo spontaneo di altre campagne (%)



Campagna antievasione "Chi non paga il biglietto è rimasto indietro"

27,0



Campagna antivandalismo "L'unico rimedio contro il vandalismo è crescere"

13,3

Altre campagne

3,1

Tra i riferimenti ad altre campagne emergono:

- Campagna "L'autista è anche controllore" - 44 citazioni
- Campagna "Lazio in tour gratis" - 12 citazioni
- Campagna di invito a seguire Cotral su Instagram (5 citazioni)

Base: totale intervistati (2.684)

In occasione dell'approfondimento sulle campagne informative, tra gli intervistati è emerso spontaneamente anche il ricordo di altre campagne non specificamente oggetto dell'indagine 2018. In particolare sono state ricordate le campagne **Antievasione "Chi non paga il biglietto è rimasto indietro"** (27% di citazioni) e quella **Antivandalismo "L'unico rimedio contro il vandalismo è crescere"** (13,3%), entrambe oggetto di approfondimento in occasione dell'indagine 2017.

Nel 3,1% dei casi il riferimento è invece ad altre attività di comunicazione, tra le quali emergono in particolare la campagna su "L'autista come controllore", la possibilità di viaggi gratis per giovani tra 16 e 18 anni ("Lazio in tour gratis") e riferimenti all'invito a seguire Cotral su Instagram.

